



# Unternehmensverantwortung SanLucar



# Unternehmensverantwortung bei SanLucar: was, wann, wie und warum

Wir tragen Verantwortung. Für die Umwelt, für unsere Anbauer, unsere Partner, Kunden und Mitarbeiter in aller Welt. Diese Verantwortung verliert SanLucar nie aus den Augen. Sie ist ein wichtiger Teil unserer Unternehmensphilosophie und gewinnt zunehmend an Bedeutung. Unser Ziel ist es, eine Vorbildfunktion in diesem wichtigen Bereich einzunehmen.

Dieser aktuelle Bericht fasst unser ökonomisches, soziales und umwelttechnisches Engagement bis März 2011 zusammen und macht transparent, wie die unternehmerische Verantwortung, die Corporate Responsibility (CR), bei SanLucar gelebt wird.



# INHALT

Seite	Inhalt
5	<b>Vorwort: Säen, um zu ernten</b>
7	<b>Die Zukunft beginnt jetzt: globale Verantwortung bei SanLucar</b>
	<b>1. Unternehmensverantwortung bei SanLucar</b>
10	Werte und Pflichten
11	SanLucar Werte
13	SanLucar Ethikkodex
15	Unsere Vision: 3D-Unternehmensverantwortung
16	Unser Team
	<b>2. Wir sind SanLucar</b>
18	Wer wir sind
18	Wo wir arbeiten
19	Wo wir verkaufen
20	Wo wir produzieren
21	Zukunftsausblick
22	Die Unternehmensstruktur
	<b>3. Die Marke SanLucar</b>
24	Premium-Qualität hat einen Namen: SanLucar
	<b>4. SanLucar in Daten</b>
27	Unsere Controllingabteilung
28	Einige Daten
	<b>5. Der Mensch im Mittelpunkt: Unsere Mitarbeiterpolitik</b>
31	Unsere Mitarbeiterpolitik
32	Gleichheit und Vielfalt
33	Ausbildung und Entwicklung
35	Das Projekt »SanLucar Akademie«
36	Interne Kommunikation und Mitarbeiterdialog
39	Das Arbeitsklima
42	SA8000
	<b>6. Umweltengagement bei SanLucar</b>
44	Nachhaltigkeit
46	Premium-Produkte kontra Umwelt?
48	Kontrollierte Produktion
50	Nachhaltige Produktion
52	CO <sub>2</sub> -Ausstoß
53	Beispiel Tunesien
55	Light Weight Box®
57	Papierloses Büro
58	Unser Büro ist die Welt
59	Nachhaltige Mobilität



## 7. Vom Feld bis zum Verbraucher: unsere Wertschöpfungskette

- 61 Unsere Wertschöpfungskette
- 61 Geschmack, dem man vertrauen kann
- 62 Qualitätsmanagement bei SanLucar
- 63 Wertschöpfungskette: Auswahl, Kontrolle und Vertrauen
- 64 Getestet und für gut befunden!
- 65 Fair Play: Preispolitik und nachhaltige Partnerschaft
- 66 Dialog mit unseren Anbaupartnern: unsere Qualitätsexperten
- 68 Informationsaustausch in Echtzeit: Partnerportal im Internet



## 8. Kundenvertrauen schaffen

- 70 SanLucar ist transparent
- 71 Kundenvertrauen hat einen Namen: SanLucar Key Account Manager
- 72 Kundenzufriedenheit
- 73 Externe Kommunikation
- 73 Soziale Netzwerke
- 75 SanLucar Homepage
- 76 CRM: Das SanLucar Kundenbeziehungs-Management für mehr Obst- und Gemüsewissen



## 9. Engagement vor Ort: Vitamin S bei SanLucar

- 78 Was ist Vitamin S?
- 79 Gemeinsame Weihnachten in Puzol (Valencia)
- 79 SanLucar Golfturnier Ebreichsdorf
- 80 »Pferde Stärken« Sommerfest Ebreichsdorf
- 80 World Vision Österreich
- 80 Sozialmärkte Österreich
- 81 Freiwilligenarbeit bei SanLucar
- 81 Solidaritätstag der Unternehmen
- 81 ENGAGE Valencia
- 82 Internationale Freiwilligenarbeit
- 87 Unser Projekt für besseres Lernen in Costa Rica
- 89 Soziale Verpflichtung in Tunesien
- 91 Gesundheit macht glücklich: Gesundheitsförderung bei SanLucar
- 91 Kindergarten tage
- 91 Kinderburgfestival Liechtenstein
- 92 Anti-Rauchen-Schul-Kampagne 2010/2011  
der Österreichischen Sporthilfe
- 92 Golfturniere der Sporthilfe Österreich

## Anlage

- 94 Kontakte
- 95 Glossar



# Vorwort: Säen, um zu ernten

UNSER GRÜNDER UND INHABER: Im Alter von 27 Jahren gründete Stephan Rötzer 1993 die SanLucar Fruit S.L. bei Valencia. Als Sohn eines Münchner Frucht- und Gemüsegroßhändlers lernte Stephan Rötzer schon von klein auf, woran man die leckersten und gesündesten Früchte erkennt. Stephan Rötzer begann seinen Berufsweg als Staplerfahrer auf Münchens Obst- und Gemüse-Großmarkt. Danach packte er ein Jahr lang auf dem Marktstand seines Vaters auf dem berühmten Viktualienmarkt mit an. Aber es zog ihn nach Spanien, wo er schnell einen Job als Einkäufer (Spanien-Italien) für eine große Supermarkteinkaufsgesellschaft fand. Obwohl er das Leben in Spanien liebte, ging er zunächst zurück nach Deutschland. In Köln arbeitete er für einen sehr namhaften Fruchthandel. Aber es zog ihn zurück in seine liebgewonnene Wahlheimat Spanien. Dort leitete er ein Packhaus für Zitrusfrüchte, bevor er begann, mit SanLucar seine eigene Vision für den Obst- und Gemüsehandel zu verwirklichen.



Mein Beruf ist eigentlich eine Berufung. Und das bedeutet ein enormes Glück. Ich lebe und liebe meine Arbeit und bin bei allem, was ich tue, mit Herz und Seele dabei. Ebenso bemühe ich mich, dass die Menschen, die bei und für SanLucar arbeiten, auch glücklich sind und lieben, was sie tun. Denn dadurch ist es selbstverständlich, dass sie unseren Früchten und unserem Gemüse durch die gesamte Wertschöpfungskette hindurch bis hin zum Endkunden besondere Sorgfalt angedeihen lassen. Das ist das tägliche Ziel von SanLucar, zu dem tausende Hände auf der ganzen Welt beitragen. Und es ist das Ideal, das sich hinter jedem Produkt von SanLucar verbirgt: ein leidenschaftliches Team für die besten Früchte und das beste Gemüse.

Als ich 1993 SanLucar gründete, hatte die Globalisierung der internationalen Märkte bereits begonnen, auch wenn deren Folgen noch nicht zur Gänze absehbar waren. Was ich allerdings damals schon begriff, war, dass die Welt sich in einer rasenden Geschwindigkeit bewegt. Außerdem wusste ich, was ich für mein Unternehmen wollte: handverlesene Früchte höchster Qualität mit jederzeit und für jedes Produkt herausragender Frische und Geschmack. Aber ich war davon überzeugt, dass man dies nicht um jeden Preis erreicht. Für mich war es deshalb wichtig, von Anfang an feste Werte für die Unternehmensentwicklung zu schaffen.

Diese Werte waren immer Teil der Philosophie von SanLucar. So wie das Unternehmen wuchs, wuchs auch unser Handlungs- und Gestaltungsspielraum. Wir wissen alle, dass in den nächsten Jahren die entschei-



denden Weichenstellungen hinsichtlich Klimawandel, Umweltschutz und der sozioökonomischen Gerechtigkeit erfolgen werden. Bei SanLucar geben wir dieses Wissen weiter. Wir sind uns der Bedeutung bewusst, die ein verantwortliches Handeln langfristig für das Weiterbestehen von SanLucar und der gesamten Menschheit hat. SanLucar kann heute einen Beitrag dazu leisten, dass sich die Bedingungen in der Gesellschaft und der Umwelt verbessern. Das tun wir, indem wir jeden Tag nach unseren Werten handeln, unsere Landwirte und Mitarbeiter unterstützen, unseren Kunden zuhören, uns Wege überlegen, um die Situation der Menschen zu verbessern, die von uns abhängen und die durch unsere Aktivitäten in irgendeiner Weise betroffen sind. Aber wir sind natürlich nicht perfekt. Deshalb müssen wir uns ständig verbessern und dürfen unser Ziel nicht aus den Augen verlieren: konsequentes und verantwortliches Handeln.

2010 haben wir bei SanLucar dem Thema Unternehmensverantwortung einen starken Schub gegeben. Wir haben eine Abteilung geschaffen, die speziell dafür da ist, alle sozialen Engagements und Nachhaltigkeitsprojekte von SanLucar voranzutreiben und neue zu entwickeln. Hinzu kommt die Mitgliedschaft in Netzwerken, etwa dem deutschen UPJ, und die Unterzeichnung freiwilliger Verhaltensregeln, wie die Charta der Vielfalt oder des Global Compact der Vereinten Nationen.

2010 hat sich auch die Produktion in unsere Oase in Tunesien fest etabliert. Wasser aus der Tiefe der Erde und optimale Lichtverhältnisse – hier reifen unsere Früchte unter idealen Bedingungen und im Einklang mit Mensch und Natur. SanLucar wurde vor vielen anderen Unternehmen der Branche nach SA8000 zertifiziert, was die Einhaltung der ILO-Konventionen garantiert.

Letzten Endes säen wir heute schon bei SanLucar die Samen für eine nachhaltige Zukunft. Denn wir sind davon überzeugt, dass wir nur mit dem richtigen Saatgut morgen die besten Ergebnisse werden ernten können.

Stephan Rötzer



# Die Zukunft beginnt jetzt: globale Verantwortung bei SanLucar

**Unternehmerische Verantwortung und Nachhaltigkeit sind Begriffe, die unmittelbar mit unserer Zukunft verknüpft sind. Denn erst im Kontext unserer Zukunft wird sich herausstellen, inwieweit die von uns eingeleiteten Maßnahmen zu Nachhaltigkeit und Verantwortungsbewusstsein greifen und ob sie einen wirklichen Beitrag für unsere Umwelt leisten.**

Wir beschäftigen uns deshalb innerhalb von SanLucar intensiv mit den sogenannten Megatrends, also Entwicklungen, die sich heute bereits abzeichnen und definitiv unsere Zukunft innerhalb der nächsten 20 bis 30 Jahre beeinflussen werden.

Nehmen wir als Beispiel die zunehmende Alterung unserer Gesellschaft und den steigenden Einfluss

von Senioren auf die Kaufentscheidungen der Zukunft. Für uns fließen diese Erkenntnisse in den Bereich der Verpackungsgestaltung ein, aber auch in die zielgruppenadäquate Zusammensetzung unseres Sortiments.

Ein weiteres Beispiel ist der Megatrend der Urbanisierung: zukünftig werden mehr Menschen in großen





Städten leben wollen als auf dem Lande. Hier arbeiten wir schon heute an neuen, zukunftsweisenden Logistikkonzepten, da eine kommende Verkehrsüberlastung der Städte Alternativen in der Belieferung des Handels und der Haushalte nötig macht.

Die zunehmende Digitalisierung unserer Gesellschaft und der große Einfluss von sozialen Netzwerken sind für uns Anlass genug, diese neuen Medien für unsere Kommunikation mit allen Interessensgruppen gezielt zu nutzen und zu intensivieren. Durch den Aufbau einer gemeinsamen Plattform zwischen SanLucar und Verbrauchern können wir uns noch direkter über unsere Themen eines verantwortungsbewussten Anbaus und eines nachhaltigen Umgangs mit Ressourcen austauschen. Denn die Verbraucher der Zukunft wollen als Teil der Nahrungskette noch mehr über die Produkte wissen, die sie täglich essen.

Und da es auch ein Megatrend ist, dass unsere Ressourcen knapper werden und damit auch die Ernährung aller Menschen schwieriger wird, engagieren wir uns bereits heute für einen nachhaltigen Anbau im Einklang mit der Natur.

Last but not least sei der Megatrend des steigenden Gesundheitsbewusstseins genannt. Als Produzent von Obst und Gemüse wollen wir auch hier unserer Verantwortung gerecht werden und einen Beitrag zur wirklich gesunden Ernährung der Gesellschaft leisten.





# 1. Unternehmensverantwortung bei SanLucar

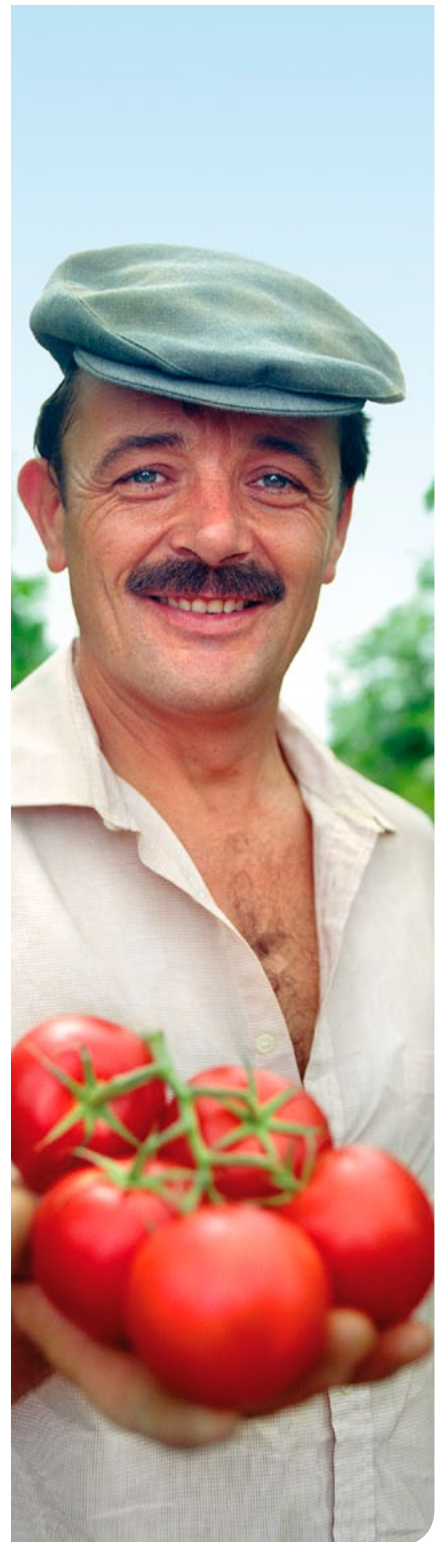
- Werte und Pflichten
- Unsere Vision:  
3D-Unternehmensverantwortung
- Unser Team

# Werte und Pflichten

SanLucar hat seinen unternehmerischen Werten immer eine große Bedeutung beigemessen. Wir von SanLucar glauben, dass jede einzelne Handlung Konsequenzen hat. Wir und auch unsere Partner kennen deshalb unsere Werte und Pflichten – und alle halten sich bei ihrer Arbeit und Entscheidungsfindung daran.

**SanLucars Pflichten bestehen aus einer Sammlung von Verpflichtungen, die sowohl intern als auch extern eingehalten werden.**

- Der Mensch steht im Mittelpunkt. Konzentriere dich deshalb nicht auf einen Anbaupartner, ein Produkt oder einen Kunden, sondern auf die jeweilige Person.
- Arbeite vorausschauend! So kannst du Probleme und die aus ihnen folgende Suche nach ihrer Lösung vermeiden.
- Fordere Kritik ein und helfe anderen, besser zu sein als du selbst.
- Akzeptiere keine halben Lösungen.
- Übernehme Verantwortung und stelle niemals deine eigenen Interessen vor die der Gruppe.
- Arbeite so, dass es dich glücklich macht. Nur dann kannst du wirklich zum Erfolg unseres Unternehmens und unserer Partner beitragen.
- Arbeite nur mit Partnern, die dieselben Werte vertreten wie wir.





**SanLucar blickt immer mit einem Auge in die Zukunft. Deshalb wissen wir nicht nur, wie unser Unternehmen heute ist, sondern auch, wie es morgen sein soll. Das heißt, wir haben eine VISION, die auf vier grundlegenden Prinzipien beruht:**

- Wir von SanLucar glauben an eine gesunde und natürliche Welt; eine Welt, in der alle Menschen die Möglichkeit und das Recht haben, sich von den gesündesten, natürlichsten und leckersten Produkten zu ernähren.
- Wir wollen in der Entwicklung von neuen Anbaumethoden und Produkten führend sein.
- Wir wollen auf der ganzen Welt Partner finden, die unsere Prinzipien und Verpflichtungen mit uns teilen und die sich für die Gesellschaft und die Umwelt einsetzen.
- Wir wollen eine Marke sein, die für das Einhalten sozialer und umweltbezogener Verantwortung bekannt ist.

Darum setzt SanLucar auf 360°-Qualität und nachhaltige Entwicklung als Basis seiner Unternehmensstrategie. Und weil sich »Bewegung in der Bewegung« zeigt, beweist SanLucar das mit jedem Schritt.

## SanLucar Werte



Der Wertekodex von SanLucar enthält eine Reihe von Prinzipien, die – bildlich gesprochen – Teil der DNA jedes unserer Mitarbeiter sind. Natürlich werden sie auch – zusammen mit unserem Ethikkodex und unserer jüngst beschlossenen Umweltpolitik – allen Lieferanten und Partnern mitgeteilt. Unser Ziel ist es, dass alle Stakeholder, die unsere Wertschöpfungskette bilden, diese Werte kennen, verinnerlichen, anwenden und als ihre eigenen empfinden, weil sie Teil von SanLucar, unserer Familie, sind, und wir deshalb dieselbe DNA teilen.



## Die Werte von SanLucar

1. Wir bringen hervorragende Leistungen, weil wir auf gute Zusammenarbeit und Kooperation mit unseren Partnern setzen.
2. Unseren Stakeholdern aktiv zuhören, um ihre Bedürfnisse besser zu verstehen.
3. Ethik und verantwortungsbewusstes Management: Fair-Play im Geschäft.
4. Ehrlichkeit und Transparenz.
5. Qualität: Wir achten auf jedes Detail während des gesamten Prozesses. Vor der Aussaat, bei der Aussaat, während des Wachstums, bei der Ernte, bei der Verteilung und beim Verkauf.
6. Nachhaltigkeit: Respekt gegenüber der Umwelt und den Menschen, unabhängig von den jeweiligen Bedingungen und Umständen.
7. Bedeutende Innovationen für unsere nachhaltige Entwicklung und ständiger Lernprozess.
8. Lieber vorausschauend planen statt nachträglich korrigieren.
9. Garantie für das gesündeste, natürlichste und leckerste Obst und Gemüse während des ganzen Jahres.
10. Wir teilen die Werte von SanLucar mit unseren Partnern und geben sie an all unsere Stakeholder weiter.

Um ein besseres Verständnis davon zu bekommen, was unsere Werte bedeuten, werden von der Leitung der SanLucar Personalabteilung spezifische Richtlinien ausgegeben. Zusätzlich hat SanLucar Anfang 2011 eine Umfrage zum Arbeitsklima und zu den Werten unter den Mitarbeitern veranlasst, um zu prüfen, wie sie tatsächlich angewendet werden und inwieweit sie verinnerlicht wurden.

Die Einführung einheitlicher Ethikprinzipien, welche die Lebensqualität an unseren Produktionsstandorten verbessern, ist eines unserer wichtigsten Anliegen. Deshalb investieren wir viel Zeit und Geld in die Ausbildung unserer Qualitätsexperten und in die Standardisierung unserer Sozialauditprozesse. Wir passen uns flexibel Ausnahmesituationen an und verhalten uns immer als Verbündeter, wenn unsere Anbaupartner eine Möglichkeit oder einen Wunsch nach Verbesserungen haben. Wir bitten unsere Anbaupartner, dass sie unsere Verpflichtungen und Werte in der täglichen Arbeit vor Augen haben, wenn es darum geht, Entscheidungen zu fällen, im Umgang mit Mitarbeitern oder der Gesellschaft im Allgemeinen.



Ein Teil unserer Qualitätsabteilung  
in Puzol





# SanLucar Ethikkodex

SanLucar hat auch einen Ethikkodex. Dieser hat vor allem die internationale Norm SA8000 zur Grundlage, auf deren Basis SanLucar seit 2009 zertifiziert ist, sowie die Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen.

## 1 Freiwillige Arbeit

Zwangsarbeit, Versklavung, Schikane oder unfreiwillige Arbeit gibt es bei SanLucar nicht. Die Arbeitsbedingungen sind nach allen gültigen Gesetzen des jeweiligen Landes ausgerichtet.

## 2 Kinderschutz

Wir beschäftigen keine Kinder, die in ihrem Land noch der Schulpflicht unterliegen. Kinder können nur dann beschäftigt werden, wenn sie mindestens 15 Jahre alt sind und vollständig vor Ausbeutung, moralischen oder körperlichen Gefahren sowie vor langfristigen Gesundheitsschäden geschützt sind. Es muss sichergestellt sein, dass ihre Ausbildung nicht unterbrochen wird. Außerdem sollen beschäftigte Jugendliche dazu motiviert werden, weiterführende Schulen zu besuchen, Berufspraktika zu absolvieren oder andere Bildungsprogramme wahrzunehmen.

## 3 Recht auf gemeinsame Versammlung und Verhandlung

Die Mitarbeiter haben das Recht, sich ohne Diskriminierung gesetzlich erlaubten Vereinigungen anzuschließen. Der Umgang mit den

Aktivitäten von Gewerkschaften oder Vereinigungen sollen offen gestaltet werden, Arbeitnehmer dürfen nicht diskriminiert werden und müssen die Freiheit haben, ihre Vertreteraufgaben ausüben zu können. Damit sie ihre Aufgaben erfüllen können, müssen sie Zugang zu allen Arbeitsbereichen haben.

## 4 Gleichheit

Alle Mitarbeiter haben das Recht auf gleiche Behandlung, indem ihnen dieselben Möglichkeiten geboten werden. Personen mit denselben Fähigkeiten müssen gleich behandelt werden, und es darf keinerlei Diskriminierung bei Einstellungen geben.

## 5 Verantwortungsbewusste Arbeitsverträge

Das Arbeitsverhältnis muss in einem schriftlichen Arbeitsvertrag festgelegt werden. Der Arbeiter muss mindestens eine Kopie des Vertrags erhalten. Die Mitarbeiter sind nicht verpflichtet, Dokumente zur Identifikation auszuhändigen, und sie sind berechtigt, das Arbeitsverhältnis mit angemessener Vorankündigung zu kündigen.



## 6 Legale und zusammenhängende Arbeitszeiten

Arbeitszeiten, Gehälter, Bezahlung von Überstunden und das Recht auf freie Tage müssen in Übereinstimmung mit der Gesetzgebung des jeweiligen Landes festgelegt sein. Die Mitarbeiter sind nicht verpflichtet, regelmäßig mehr als 48 Stunden in der Woche zu arbeiten und haben das Recht auf mindestens einen Ruhetag in der Woche. Es ist eine Tatsache, dass häufig Überstunden in bestimmten Jahreszeiten oder Zeiträumen erforderlich sind, wobei diese Überstunden jedoch innerhalb eines bestimmten Rahmens freiwillig geleistet werden müssen und zwölf Stunden pro Woche nicht überschreiten dürfen.

## 7 Legale und zusammenhängende Vergütung

Die Vergütung für eine normale Arbeitswoche muss die legalen Mindeststandards einhalten. Die

Mitarbeiter müssen für sie verständlich und detailliert über die genaue Zusammensetzung (Aufschlüsselung) ihrer Gehälter informiert werden. Die Gehälter müssen pünktlich bezahlt und registriert werden. Unter keinen Umständen sind Lohnkürzungen erlaubt, die nicht in der nationalen Gesetzgebung vorgesehen sind.

## 8 Sicherheit, Arbeitssicherheit und angemessene Arbeitsbedingungen

Es muss ein sicherer und hygienischer Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt werden, damit dieser weder die Gesundheit noch die Sicherheit der Mitarbeiter gefährdet. Die anerkannten internationalen Sicherheits- und Gesundheitsstandards müssen eingehalten werden. Am Arbeitsplatz müssen sich Toiletten befinden, die in hygienischem Zustand sind und deren Benutzung nicht eingeschränkt ist.

Schlafstätten und Aufenthaltsräume für das Personal müssen sauber und in gutem Zustand gehalten werden; das heißt, sie müssen eine geeignete Beleuchtung, gute Belüftung, Zugang zu Trinkwasser und Bäder in hygienischem Zustand besitzen.

## 9 Verpflichtung zum Schutz der Umwelt

Das Unternehmen muss eine deutliche Verpflichtung eingehen und sich bemühen, Abfall zu vermeiden bzw. zu reduzieren. Ferner müssen Umweltverschmutzung sowie die Erschöpfung der natürlichen Ressourcen durch konkrete Maßnahmen und Systeme vermieden werden.

## 10 Gute Führung und Kampf gegen Korruption

Die Geschäftsleitung von SanLucar lehnt Bestechung, Erpressung und jede Form der Korruption ab, so wie dies in den gültigen internationalen Konventionen definiert ist.



# Unsere Vision: 3D-Unternehmensverantwortung

Der SanLucar Unternehmensverantwortungs-Plan 2011 – 2013 definiert strategische Richtlinien für die unternehmerische Verantwortung.

Auf Basis dieses Plans wurden drei Dimensionen oder Bereiche der SanLucar Unternehmensverantwortung festgelegt:

**SL UNTERNEHMEN, SL PRODUKTION und SL MARKT.**  
Für jeden Bereich wurde Strategien und Ziele definiert, die sich in den folgenden 10 Schritten widerspiegeln:

1. Unsere Werte – die SanLucar Pflichten – fühlen und leben.
2. Unsere ökologischen und ethischen Prinzipien entwickeln, einhalten und fördern.
3. Die besten ethischen und umwelttechnischen Praktiken entwickeln, verbreiten und fördern.
4. Die besten verfügbaren Technologien für Innovation, Nachhaltigkeit und Effizienz verwenden.
5. Ethisches und nachhaltiges Verhalten in unserer gesamten Wertschöpfungskette garantieren.
6. Den ökologischen Fußabdruck unserer Produkte minimieren.
7. Effektive Kommunikation und Transparenz gewährleisten.
8. Die Zusammenarbeit mit unseren Stakeholdern basiert auf Vertrauen, effektiver Kommunikation und gemeinsamen Handeln.
9. Lokale Bedürfnisse im Blick behalten.
10. Globales Handeln, um die Situation von Gesellschaft und Umwelt zu verbessern.

Das Modell der Unternehmensverantwortung von SanLucar ist ein dreidimensionales Modell. Von innen nach außen basiert es auf der Anwendung einer zusammenhängenden Strategie und der Einbindung der wichtigsten Stakeholder als Achsen. SanLucar will so zu einem Katalysator und Impulsgeber der Unternehmensverantwortung im Geschäftsbetrieb und ein Beispiel für den Frucht- und Gemüsektor auf globaler Ebene werden.







Abbildung 1: Unser Unternehmensverantwortungsmodell

## Unser Team

Um sicherzustellen, dass Nachhaltigkeitsaspekte verbindlich in alle unternehmerischen Tätigkeiten von SanLucar einbezogen werden, ist CR organisatorisch an den Inhaber von SanLucar gebunden.

2010 gründete SanLucar eine Abteilung, von der aus alle Unternehmensverantwortungs-Projekte gesteuert werden. Weil uns bewusst ist, dass dieser Bereich eine große Bedeutung für die Gesellschaft und die Zukunft von SanLucar hat.

Das Team für Unternehmensverantwortung setzt sich aus Mitgliedern aller Firmenstandorte zusammen. Verantwortlich in der Abteilungszentrale in Spanien ist Delia García, in Deutschland Ilka Hein. Außerdem gibt es eine Reihe von Botschaftern für die Unternehmensverantwortung an allen Orten, an denen SanLucar präsent ist, wie z.B. unseren Kollegen in Österreich, Stephan Strasser oder auch unsere Kollegin Nancy Daiss in Puzol.



Ein Teil unseres CR-Teams





## 2. Wir sind SanLucar

- Wer wir sind
- Wo wir arbeiten
- Wo wir verkaufen
- Wo wir produzieren
- Zukunftsausblick
- Die Unternehmensstruktur



## Wer wir sind

SanLucar steht für bestes Obst und Gemüse aus der ganzen Welt. Dafür haben viele Menschen gearbeitet und gekämpft, und sie tun es weiterhin. Zu diesen Menschen gehören Landwirte, Erntehelfer, Sortierer, Packer, Fahrer – und natürlich die Kollegen in Puzol, Wien und Ettlingen. Ohne alle diese Menschen wäre SanLucar nicht SanLucar.

## Wo wir arbeiten

In Puzol, 20 Kilometer nördlich von Valencia (Spanien), und umgeben von Clementinenbäumen, arbeiten wir in einem multikulturellen Ambiente. Hier denken wir über neue Obst- und Gemüsesorten nach, mit denen wir Handelspartner und Verbraucher überraschen können, planen die nächste Produktion, organisieren die Logistik und vermarkten unsere Produkte.

Doch hier arbeitet nur ein kleiner Teil der SanLucar Familie. Über 670 SanLucar Angehörige verteilen sich auf unsere Zweigstellen in Deutschland, Österreich, Frankreich, Portugal, der Türkei, Tunesien, Südafrika, Chile, Ecuador und Costa Rica. Insgesamt sind wir mehr als 800 SanLucaner, und uns alle eint ein Ziel: das frischeste, geschmacks- und aromaintensivste Obst und Gemüse anzubieten und dabei Umwelt und Menschen zu respektieren.



Abbildung 2: Wo wir arbeiten





## Wo wir verkaufen

Von ihren Ursprungsländern aus werden unsere Produkte an Verkaufsstellen in halb Europa verteilt. Deutschland, Österreich, Frankreich, Luxemburg, die Niederlande, England, Spanien, Italien und Polen sind unsere größten Märkte. Neun Länder, 30 Kunden und tausende Verkaufsstellen.

Unser breites Angebot von Früchten und Gemüse wird sowohl an Supermärkte und Einkaufszentren als auch an Obst- und Gemüseläden geliefert. Ihnen allen stellen wir unser Know-how und unsere jahrelange Erfahrung für die Erstellung von Verkaufs- und Kommunikationsstrategien zur Verfügung, damit Produkte höchster Qualität auf die Tische der Verbraucher gelangen.

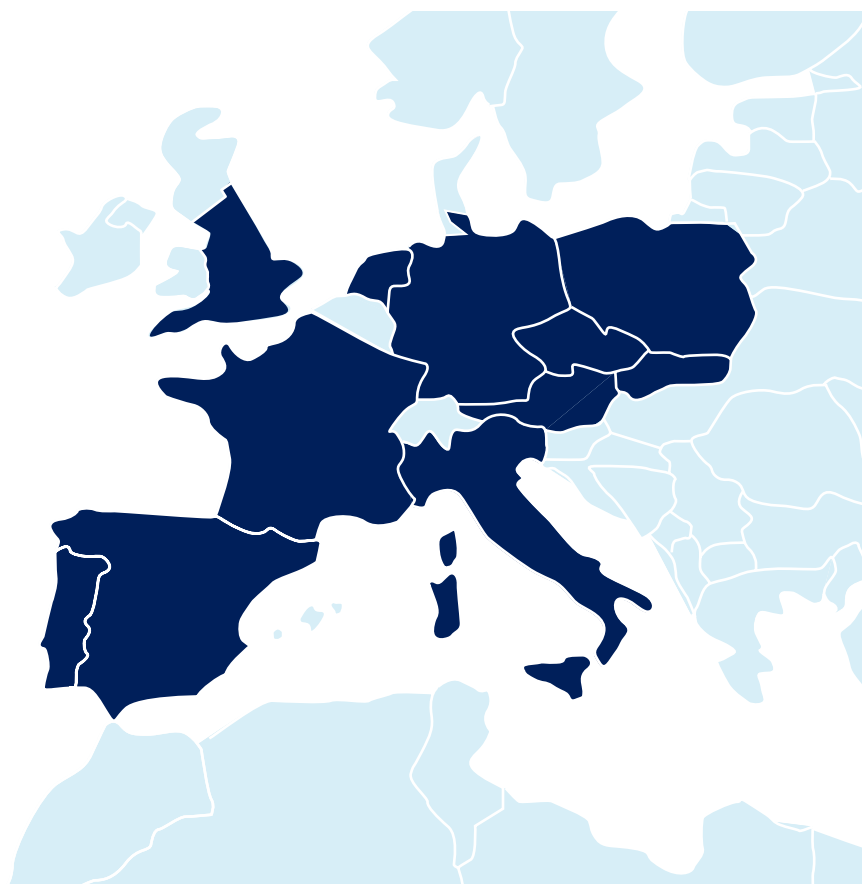


Abbildung 3: Wo wir verkaufen

Während des gesamten Prozesses sind wir ein »Total Process Partner«. Wir setzen auf Synergien und eine integrierte Arbeitsweise zwischen allen Beteiligten (Produzent – SanLucar – Verkauf). Dafür bieten wir ein System der Rückverfolgbarkeit an, so dass in jedem Moment der Ort, die Bedingungen und die Lieferzeit jedes Auftrags bekannt sind. Diese 360°-Sicht, die

wir unseren Kunden ermöglichen, schließt Beratung für Marketingkampagnen und Kommunikation der verschiedenen Produkte sowie Reisen zur Fortbildung mit ein.



# Wo wir produzieren

Unser Sortiment umfasst rund 90 verschiedene Frucht- und Gemüsesorten und setzt sich aus den typischen Produkten jeder Region zusammen. Dazu kommen Importe aus anderen Ländern, um unsere Produkte zwölf Monate im Jahr anbieten zu können. Die Vielseitigkeit unseres Portfolios ist das Ergebnis einer Kombination von Produktion im eigenen Land und der Zusammenarbeit mit ausgewählten Erzeugern in aller Welt, mit denen wir langfristige Verträge abschließen.

Wir besitzen eigene Anbauflächen in Tunesien, in der Türkei und in Portugal. Die übrigen Produkte stammen von Flächen unserer Anbaupartner. Allerdings kann nicht auf jedem Feld für SanLucar angebaut werden. Wir arbeiten nur mit Landwirten zusammen, die ihre besten Anbauflächen für uns reservieren. So stellen wir sicher, dass ihre Produkte alle SanLucar-Vorgaben erfüllen. Das ist ein Teil unserer Erfolgsstrategie.

- Externe Produktion.
- Eigene Produktion.
- Strategische Business Development Gebiete.

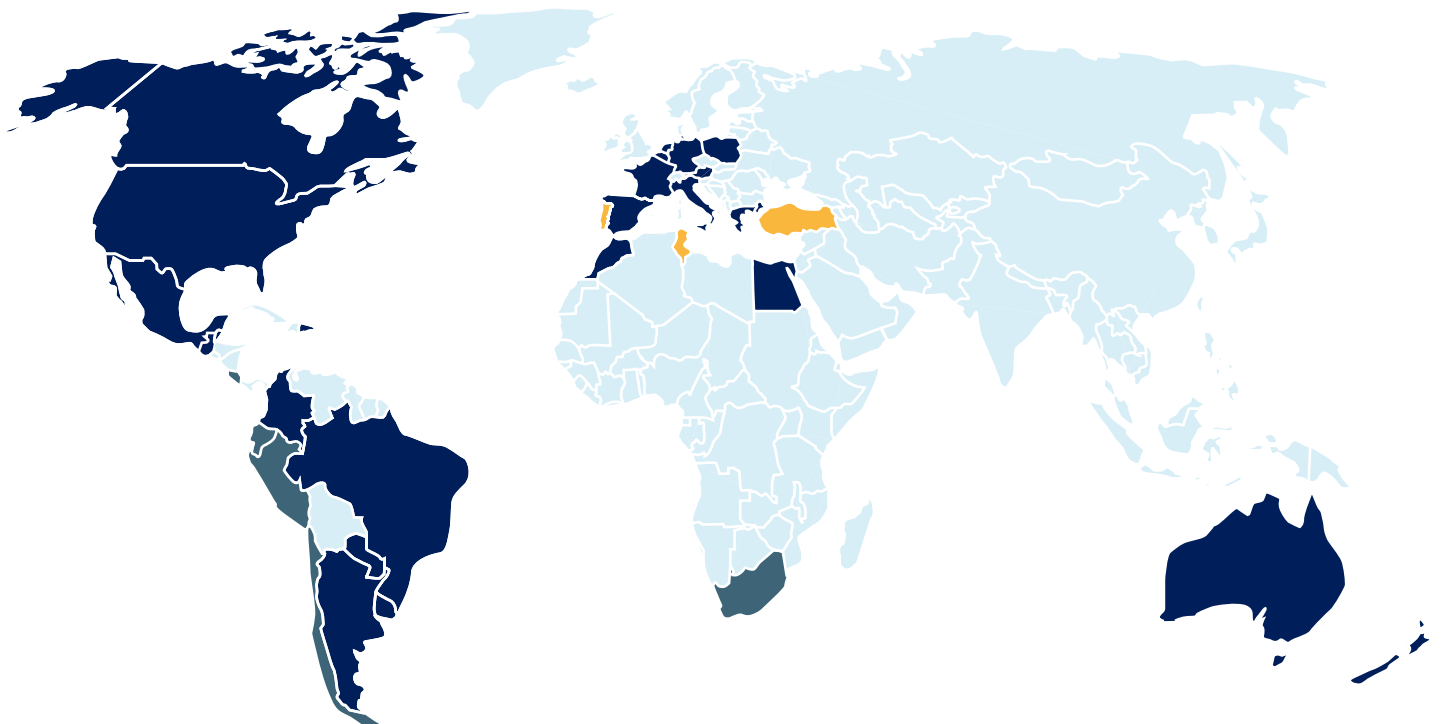


Abbildung 4: Wo wir produzieren



# Zukunftsausblick

SanLucar hat eine genaue Vision für die Zukunft. Diese besteht in der Weiterentwicklung unserer Geschäftstätigkeiten auf allen fünf Kontinenten. Durch Allianzen mit den besten lokalen Produzenten wollen wir uns und unseren Kunden Produkte höchster Qualität mit einer vollen Garantie sichern. Fundamental hierfür sind das Vertrauen und die Kooperation unserer Partner, die Investition in F&E (Forschung und Entwicklung) und die Vorschriften, die unsere Qualitätsabteilung umsetzt und einhält. Wir haben einen ambitionierten Plan zur Geschäftsentwicklung in den nächsten 10 Jahren entwickelt, der die Fruchtproduktion in verschiedenen Ländern vorsieht. Dadurch wollen wir erreichen, dass wir alle unsere Produkte ganzjährig anbieten können. Im Folgenden finden Sie eine Zusammenfassung dieser Zielplanung für das Jahr 2020.

Zone	ha	Tonnen	Beschäftigte	Produkt
Tunesien	4.000	100.000	30.000	Tomaten Steinfrüchte Zitrus Beeren Melonen Salate Paprika, Aubergine, Zucchini
Südafrika	1.000	35.000	8.000	Steinfrüchte Zitrus Beeren Traube
Chile/Peru	1.500	50.000	5.000	Zitrus Beeren
Türkei	300	10.000	1.500	Steinfrüchte
Zentralamerika	500	1.300	2.000	Ananas und Banane
Asien	300	1.000	1.800	Zitrus Beeren Steinfrüchte Mango

Durch eine vorausschauende Planung werden wir die Nutzung natürlicher Ressourcen optimieren, die Arbeitsbedingungen verbessern und technische Abläufe in der Produktion durch Investitionen im Bereich Forschung und Entwicklung vereinfachen. Tunesien ist dafür bereits ein gutes Beispiel.

Zusätzlich untersucht die CR-Abteilung von SanLucar die Lebensbedingungen an den Standorten,

an denen wir heute schon präsent sind und an denen wir in Zukunft tätig sein wollen. Die CR-Abteilung arbeitet Hand in Hand mit der Projektentwicklung, um zu gewährleisten, dass die Weiterentwicklung SanLucars auf eine nachhaltige Weise geschieht und auch eine Verbesserung der Lebensumstände bedeutet.





# Die Unternehmensstruktur

SanLucar ist am Hauptsitz wie folgt organisiert:

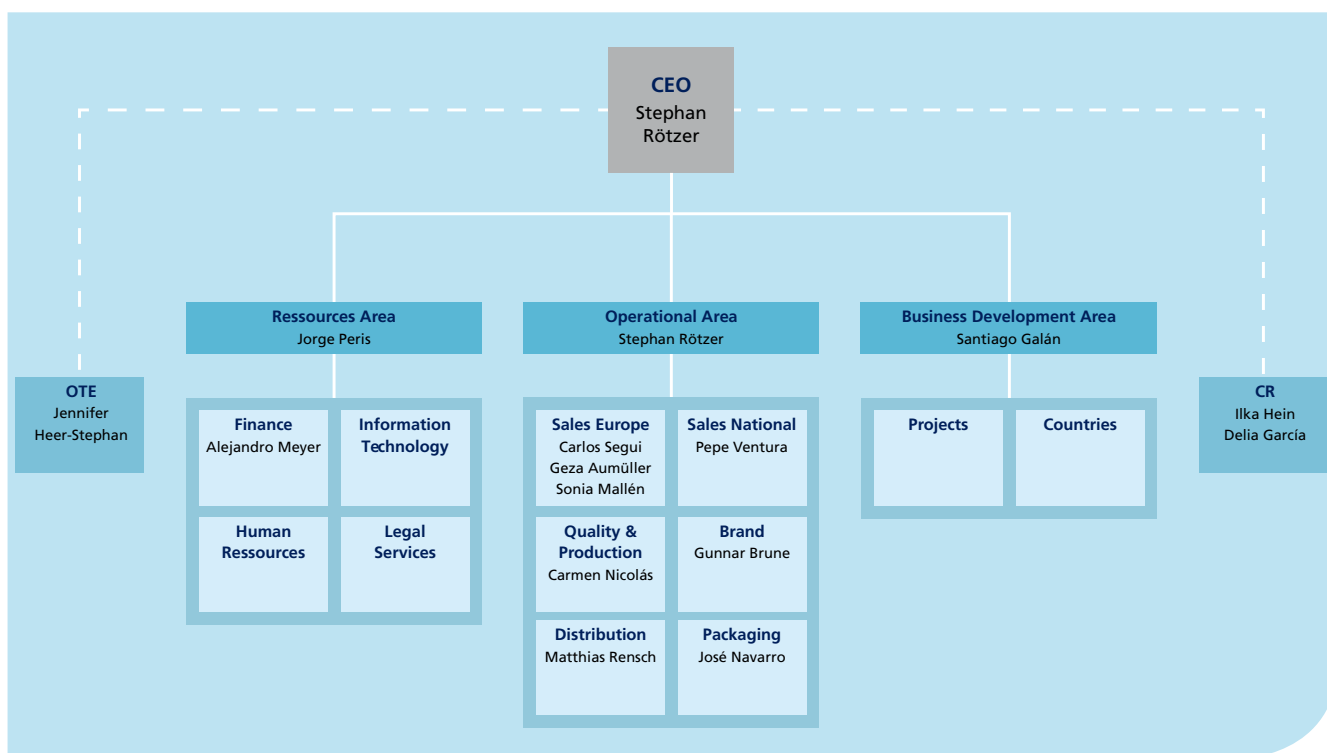


Abbildung 5: Organigramm von SanLucar

Die Abteilung für Unternehmensverantwortung untersteht der Geschäftsleitung und arbeitet eng mit allen anderen Abteilungsleitern, speziell mit denen für Geschäftsentwicklung sowie Qualität und Produkte, zusammen.

Alle anderen Zweigstellen von SanLucar haben jeweils eigene Abteilungen für Personalwesen, Verwaltung und Verkauf, die sich immer mit der entsprechenden Abteilung in der Hauptniederlassung in Puzol abstimmen.





### 3. Die Marke SanLucar

- Premium-Qualität hat einen Namen: SanLucar

## Premium-Qualität hat einen Namen: SanLucar

Die Marke SanLucar gibt wieder, was wir sind. Sie spiegelt unsere Persönlichkeit, unseren Charakter und unsere Philosophie. Vor allem aber definiert die Marke SanLucar unsere Leidenschaft: den Geschmack. Das ist es, was uns unterscheidet, was uns einzigartig macht. Und deshalb legen wir so viel Sorgfalt und Leidenschaft in unser Ziel, die frischesten und leckersten Früchte und Gemüse auf den Tisch zu bringen.

In den vergangenen Jahren haben wir es geschafft, ein Markenimage aufzubauen, das Natürlichkeit und Schlichtheit vermittelt. Eine offene und einzigartige Marke, die den Konsumenten auf eine ihm bekannte, menschliche und direkte Weise anspricht. Wir haben erreicht, dass Verbraucher der Marke SanLucar vertrauen, da sie für sie ein Synonym für Qualität und eine Garantie für Geschmack und Frische darstellt.

Neben Produktion, Logistik und Verkauf beschäftigen wir uns bei SanLucar auch mit der Einführung von innovativen Konzepten, mit denen unsere Partner unsere Produkte besser präsentieren können. Aus dieser engen Beziehung und gegenseitigem Vertrauen ist ein festes Markenimage entstanden.

Dieses Markenimage haben wir in eine Marketingstrategie überführt. Diese hat zum Ziel, das Leben unserer Kunden einfacher zu gestalten. Deshalb führen wir immer neue Ideen und Vorschläge auf dem Markt ein. Zum Beispiel neue Sorten wie ClemenGold oder Magic Grapefruit. Eine Innovation ist auch die Kom-







munikation neuer Produktkonzepte etwa für Zitronen, Äpfel und Orangen. Auch wiederkehrende Aktionen, die vom jeweiligen Produkt und der Saison abhängen und mit denen wir Verkaufsanreize geben wollen, gehören dazu.

Unsere Marketinganstrengungen finden auf zwei Ebenen statt. Die erste, die strategische Ebene, das Branding, dient zur Verstärkung unseres Markenimages. Sie schafft Präsenz bei den Verbrauchern.

Die zweite, eher taktische Ebene, dient zur Unterstützung von Verkaufsaktivitäten – sowohl von SanLucar als auch unserer Kunden – um den Verkauf konkreter Produkte voranzutreiben.

Wir unterscheiden weiter zwischen Aktivitäten Below The Line (BTL) und Above The Line (ABL). Unter BTL fasst man Promotionsaktionen für bestimmte Produkte, Wettbewerbe, Verkostungen und die Dekoration von Verkaufspunkten zusammen. Unter ATL versteht man direkte Kommunikation mit Verbrauchern mittels sozialer Netzwerke. Außerdem führen wir eine B2B-Kommunikation durch. Zum Beispiel über unseren Newsletter und verschiedene Materialien, die wir unter unseren Kunden verteilen, damit die gesamte Wertschöpfungskette über unsere Aktivitäten, Aktionen und Ziele informiert ist.

Als Teil unserer Kommunikationsarbeit bieten wir unseren Kunden Weiterbildungen in unseren Anbau-

regionen an. Dort zeigen wir aus erster Hand unsere Anbaumethoden, die Menschen, die für uns arbeiten, und unsere Qualitätskontrollen. Außerdem organisieren wir Informationsveranstaltungen, auf denen die Neuheiten unseres Sortiments präsentiert werden.

Zwei weitere Bereiche, mit denen wir uns beschäftigen, sind die Innovation und das Design von Verpackungen. Unser Team sorgt dafür, dass das Markenimage von SanLucar auch über die Produktverpackung transportiert wird – immer in Übereinstimmung mit unserer übrigen Kommunikation. Dass auch die Umweltverträglichkeit unserer Verpackungen einen hohen Stellenwert hat, versteht sich von selbst.





## 4. SanLucar in Daten

- Unsere Controllingabteilung
- Einige Daten

# Unsere Controllingabteilung

Das Produkt, mit dem wir bei SanLucar arbeiten, ist sehr speziell: Früchte brauchen Sorgfalt, Hingabe und eine ständige Überwachung. Deshalb muss der Informationsfluss sehr viel stetiger sein als in anderen Unternehmen. Zum Beispiel erstellen wir die Mehrzahl unserer Verkaufsberichte wöchentlich und nicht, wie es sonst üblich ist, monatlich.

**Aus diesem Grund investieren wir in ein starkes und modernes Informationssystem (ERP). Durch das SanLucar Verwaltungssystem erhalten wir Informationen aus verschiedenen Bereichen:**

- a) **Controlling Handel und Verkauf:** Gibt dem Verkaufsteam und den Produktmanagern alle Informationen über den Verkauf. Die Information erreicht sie fast in Echtzeit. Die Bewertung des verkauften Volumens (kg/Kisten/Paletten), der Verkäufe und der Bruttoergebnisse steht spätestens am Folgetag zur Verfügung.
- b) **Controlling Logistik:** Der Transport von leicht verderblichen Produkten macht aus der Logistik eine Schlüsselposition, denn unsere Kunden sollen frische Produkte in perfektem Zustand erhalten. Die Ursprungsländer reichen von Ecuador (Bananen) bis Tunesien (Tomaten). Deshalb gibt es auch lange Transportwege zu unseren Kunden in Europa, und die Transportkosten sind zum Teil sehr hoch. Das verlangt eine genaue Kontrolle der monatlichen Kosten und die Suche nach der jeweils besten Lösung.
- c) **Controlling SanLucar Gruppe:** SanLucar arbeitet mit Unternehmen in aller Welt zusammen. Diese erfüllen Funktionen wie Vermarktung, Import von Früchten aus Übersee, sind Erzeuger oder besitzen Anbauflächen. Um die Kontrolle über die Finanzen und Verwaltung all dieser Unternehmen zu behalten, ist es wichtig, monatliche Finanzberichte zu erstellen.
- d) **Controlling Finanzen:** Hier handelt es sich um handfeste Informationen aus verschiedenen Bereichen des Unternehmens, die in Form von ökonomischen Variablen von großem Interesse für die Geschäftsleitung sind. Dafür wird ein monatlicher Berichtsbogen erstellt und Analysen über die Wirtschaftlichkeit von Projekten und einzelner Unternehmensbereiche durchgeführt.



# Einige Daten

Verkaufsentwicklung SanLucar Gruppe in Millionen €

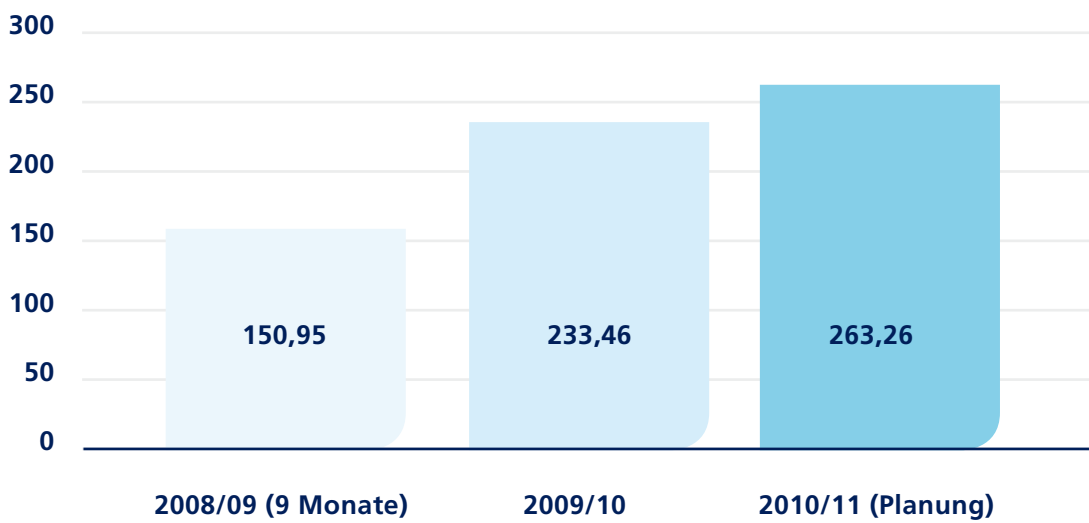


Abbildung 6: Verkaufszahlen der SanLucar Muttergesellschaft (gesamt)





## Verteilung der Verkäufe nach Produkten Jahr 2009/10

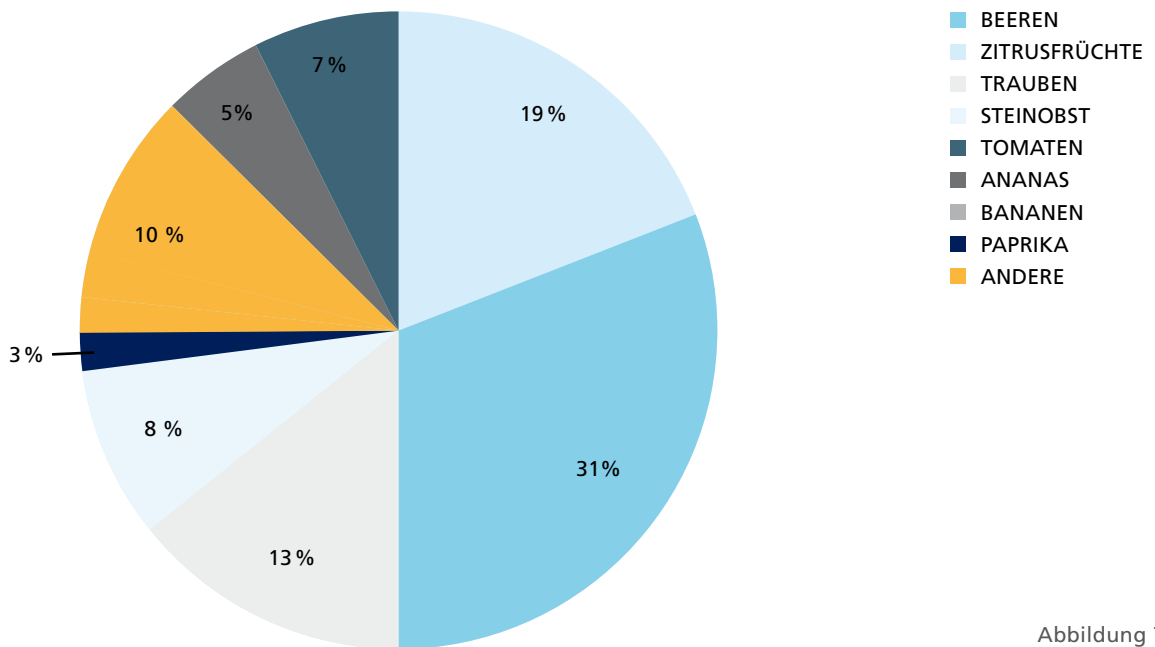


Abbildung 7: Verkaufsdaten der SanLucar Muttergesellschaft, aufgeschlüsselt nach Produkten

## Verteilung der Verkäufe nach Ländern Jahr 2009/10

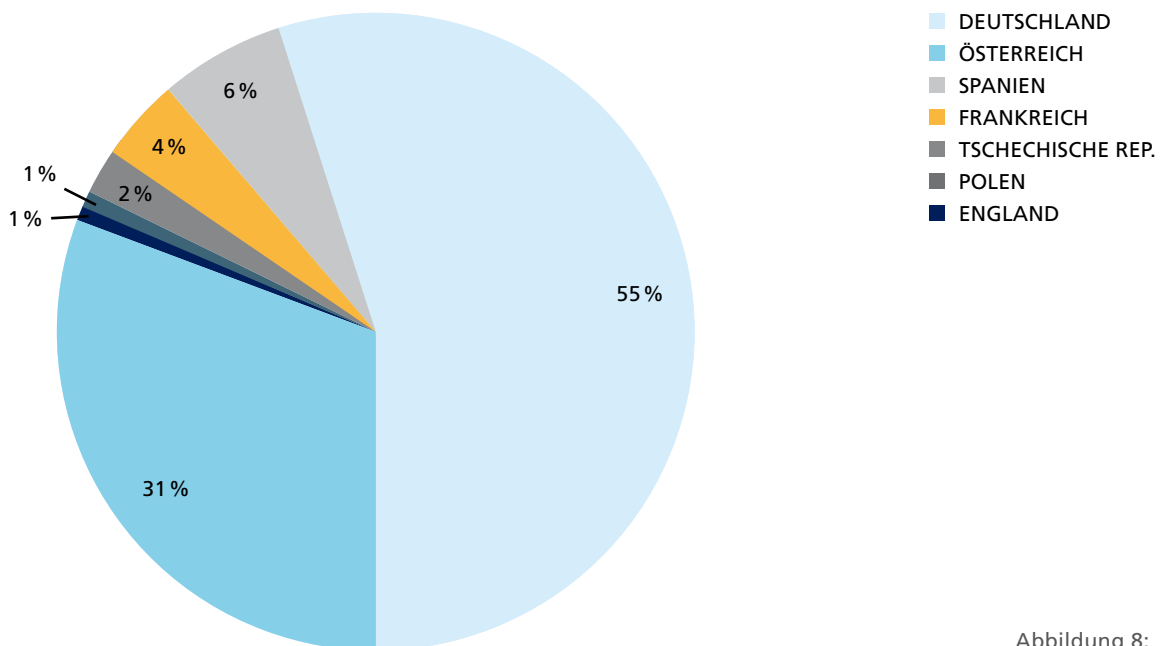


Abbildung 8: Verkaufsdaten der SanLucar Muttergesellschaft, aufgeschlüsselt nach Ländern





*SanLucar*

## 5. Der Mensch im Mittelpunkt: Unsere Mitarbeiterpolitik

- Unsere Mitarbeiterpolitik
- Gleichheit und Vielfalt
- Ausbildung und Entwicklung
- Das Projekt  
»SanLucar Akademie«
- Interne Kommunikation und  
Mitarbeiterdialog
- Das Arbeitsklima
- SA8000



## Unsere Mitarbeiterpolitik

Die wichtigsten Aktivposten bei SanLucar sind unsere Mitarbeiter. Sie stehen bei uns im Mittelpunkt, und wir kümmern uns intensiv um sie. Denn wir wissen: Ohne sie wäre unser Geschäft nicht möglich. Daher wird auch der Gewinn von SanLucar jedes Jahr, abhängig von der Zielerreichung, proportional unter den Mitarbeitern verteilt. Das bedeutet: Wenn wir gewinnen, gewinnen wir alle.

Unsere Mitarbeiter sind außerdem ein unentbehrlicher Teil unserer unternehmerischen Verantwortung. Sie investieren einen Teil ihrer Zeit in soziale Projekte – mit großem Erfolg, wie zum Beispiel unser Freiwilligen-Programm und unsere Solidaritätskampagnen zeigen.

Bei SanLucar fühlen wir uns alle als Teil eines Teams. In den einzelnen

Abteilungen genauso wie im Gesamtkontext des Unternehmens. Wir wissen, welche Bedeutung das Verhalten jedes Einzelnen auf die Gesamtheit hat. Darum fördern wir Eigeninitiative, investieren in die berufliche Entwicklung, bieten einen sicheren und sauberen Arbeitsplatz, garantieren die Chancengleichheit für alle und haben stets kulturelle Unterschiede im

Blick. All das machen wir natürlich nicht uneigennützig: Wir arbeiten dafür, dass sich alle Menschen bei SanLucar wohlfühlen und motiviert sind, ihr Bestes zu geben.

Im Folgenden werden einige der Richtlinien zusammengefasst, die von der Personalabteilung umgesetzt werden.



# Gleichheit und Vielfalt

Charakteristisch für SanLucar ist unsere vielfältige Belegschaft. Wir fördern die Umsetzung von Vielfalt und Gleichheit im Management und bei Einstellungsfragen in unserem Arbeitsumfeld. So verbessern wir unsere Konkurrenzfähigkeit, entsprechen den Wünschen unserer Stakeholder, tragen zu sozialer Verantwortung bei und können die berufliche und private Lebensqualität der Menschen, die Teil von SanLucar sind, verbessern.

## Gleichheit

Wir glauben, dass die Chancengleichheit nicht nur eine gesetzliche Pflicht, sondern auch eine soziale Verantwortung und ein Wettbewerbsvorteil ist. Wir sind davon überzeugt, dass Harmonie zwischen den Bedürfnissen des Unternehmens und unseren Mitarbeitern Innovation, Entwicklung und Engagement fördert.

In allen Bereichen, in denen wir unsere unternehmerischen Aktivitäten ausüben, gilt die Chancengleichheit zwischen Frauen und Männern. Von der Einstellung bis zur Beförderung, über Lohnpolitik, Ausbildung, Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen, Arbeitssicherheit, Arbeitszeitorganisation und Vereinbarung von Berufs- und Privatleben. Außerdem wird SanLucar zusätzliche Maßnahmen umsetzen, um die Chancengleichheit weiter zu fördern. Wir entwickeln dazu bis Ende 2011 einen Chancengleichheitsplan. Dafür zählt unsere Personalabteilung auf einen Mitarbeiter, der eine Ausbildung zum »Beauftragten für Chancengleichheit« durchlaufen und eine detaillierte Studie zur Ge-

Gehaltsbandbreite	Frauen %	Männer %	Ges.%
Unter 12.000 €	0	0	0
Von 12.001 € bis 14.000 €	0	0	0
Von 14.001 € bis 18.000 €	0	0	0
Von 18.001 € bis 24.000 €	23,6	6,6	30,2
Von 24.001 € bis 30.000 €	15,1	5,7	20,8
Von 30.001 € bis 36.000 €	11,3	5,7	17
Über 36.000 €	14,1	17,9	32
<b>GESAMT</b>	<b>64,1</b>	<b>35,9</b>	<b>100</b>

Abbildung 9: Analyse der Gehälter abhängig vom Geschlecht der Mitarbeiter

schlechterpolitik durchgeführt hat.

In den letzten Monaten haben wir vor allem an der Verbesserung der Vereinbarung von Berufs- und Privatleben gearbeitet, indem wir eine größere Flexibilität bei den Arbeitszeiten geschaffen haben.

Hervorzuheben ist außerdem, dass die Frauen in unserem Unternehmen stärker vertreten sind als die Männer (aktuell sind 65,5 Prozent der Belegschaft weiblich).

In den Führungspositionen des Unternehmens nimmt der prozentuale Anteil der Frauen ab. Dabei sind die Beförderungschancen, unabhängig

vom Geschlecht, dieselben. Unsere Personalabteilung greift diesen Aspekt bei der Entwicklung des Chancengleichheitsplans auf.

## Vielfalt

SanLucar ist ein multinationales Unternehmen mit Zweigstellen und Mitarbeitern in aller Welt und Projekten, die immer internationaler werden. Diese Vielfalt auf geschäftlicher Ebene spiegelt sich auch in unserer Belegschaft wider. Vielfalt kann Probleme bereiten, aber sie schafft vor allem Möglichkeiten und ist ein Quell für Kreativität und Innovation. Dank unserer Vielfalt interagieren wir miteinander, interessieren uns





füreinander. Wir alle sehen neue Herausforderungen im Unbekannten. Zusammenarbeit und Miteinander basieren in einem so vielfältigen Arbeitsumfeld notwendigerweise auch auf gegenseitiger Unterstützung und Toleranz.

Diese Überzeugung und Philosophie wurde offiziell, als wir im Sommer 2010 die »Charta der Vielfalt« unterzeichneten. In einer Umfrage zur Gleichheit und Vielfalt im Februar 2011 bestätigten 98 Prozent der Belegschaft, dass die Vielfalt einen positiven Wert für sie darstellt. Derzeit sind bei SanLucar in Spanien 13 verschiedene Nationalitäten vertreten. Die Unternehmensgruppe zählt insgesamt sogar mehr als 20 Nationalitäten.

Wir fördern diese Vielfalt nicht nur durch neue Einstellungen, sondern auch durch eine bilingual (spanisch und deutsch) ausgerichtete interne Kommunikation sowie durch gezielten Sprachunterricht.

Im Steuerjahr 2010/2011 wurden dementsprechend mehr als 2000 Sprachstunden erteilt. Diese Weiterbildungen wurden während der Arbeitszeit durchgeführt.

### Belegschaft (SanLucar Fruit) aufgeschlüsselt nach Geschlecht und Nationalität (28.01.2011)

	Frauen	%	Männer	%	Gesamt
Deutsche	22	79	6	21	28
Österreicher	0	0	1	100	1
Belgier	0	0	1	100	1
Tschechen	1	100	0	0	1
Chilenen	0	0	1	100	1
Slowaken	1	100	0	0	1
Spanier	27	52	25	48	52
Franzosen	5	83	1	17	6
Niederländer	1	50	1	50	2
Italiener	4	67	2	33	6
Marokkaner	1	100	0	0	1
Polen	2	100	0	0	2
Türken	0	0	1	100	1
<b>Gesamt</b>	<b>74</b>	<b>-</b>	<b>39</b>	<b>-</b>	<b>113</b>

Abbildung 10: Belegschaft von SanLucar

## Ausbildung und Entwicklung

Der Erfolg von SanLucar hängt vor allem von der Qualität unserer Belegschaft ab. Wir suchen Talente und ziehen sie durch unseren guten Ruf in der Branche sogar an. Wir halten diese Talente fest, indem wir ihnen Entwicklungsmöglichkeiten bieten. Menschen, die neben ihren beruflichen Fähigkeiten beweisen, dass sie unternehmerische Kompetenzen besitzen – dazu zählen nach unserer

Meinung Kundenorientierung, Menschenorientierung, Erfolgsorientierung, Führungsqualitäten, gutes Auftreten und Selbstsicherheit – werden gezielt von uns gesucht und gefördert.

Abgesehen von ihren jeweiligen Fähigkeiten, ihrer Erfahrung und den erwähnten fundamentalen Kompetenzen, fließen in die Beurteilung weder Herkunft, noch

Rasse, Religion, Geschlecht oder Alter eines Mitarbeiters ein.

Damit alle Mitarbeiter ihr Potenzial voll ausschöpfen können, fördern wir bei SanLucar ihre Fähigkeiten, sorgen für einen hohen Motivationsgrad und volle Leistungsfähigkeit. Unsere Personalpolitik besteht darin, gut ausgebildete Mitarbeiter mit hohem Kenntnisstand zu beschäftigen,



die ihre Aufgaben richtig ausführen können und darauf vorbereitet sind, Verantwortung zu tragen und neue Herausforderungen anzunehmen.

Ein weiteres Ziel der Personalabteilung ist die interne Weitergabe von Know-how. Viele Mitarbeiter verfügen über ein breites und tiefgreifendes Wissen zu bestimmten Themen und geben dieses in internen Kursen weiter. So können sie auch ihre kommunikativen Fähigkeiten verbessern.

2010 wurden mehr als 20 verschiedene Weiterbildungen in unterschiedlichen Bereichen angeboten, so zum Beispiel zu SA8000, HACCP, Produktspezifikationen, Informatikprogram-

men, zu Herstellungsprozessen von Früchten oder Workshops.

Wir investieren ebenso ohne Einschränkung in notwendige spezifische Ausbildung. Während der Saison 2010/11 sind 20 Weiterbildungen mit externen Experten geplant.

SanLucar setzt auch auf junge Talente und bietet Praktikumsplätze zwischen vier und sechs Monaten für Studenten und junge Absolventen an. In den letzten drei Jahren haben wir ein ganzheitliches Praktikumsprogramm entwickelt. Mittlerweile absolvieren pro Jahr bis zu 25 Studenten ein Praktikum bei uns, vor allem aus deutschsprachigen Ländern, aber auch aus anderen europäischen Ländern und ande-

ren Kontinenten. Bei Universitäten und Austauschprogrammen wie Leonardo-da-Vinci und Erasmus besitzen wir ein hohes Ansehen, sodass diese Einrichtungen Jahr für Jahr Studenten ermutigen, zu uns zu kommen. Wir haben auch bereits dreimal mit dem Programm EURODISEA kooperiert. Bis Ende der Saison 2010/11 werden wir insgesamt 22 Studenten aufnehmen.

Dass unsere Praktika sehr geschätzt werden, beweist die Aufnahme vieler ehemaliger Absolventen in unsere Belegschaft. Sie sind jetzt feste Mitglieder der SanLucar Familie und treiben ihre Karriere bei uns weiter voran.

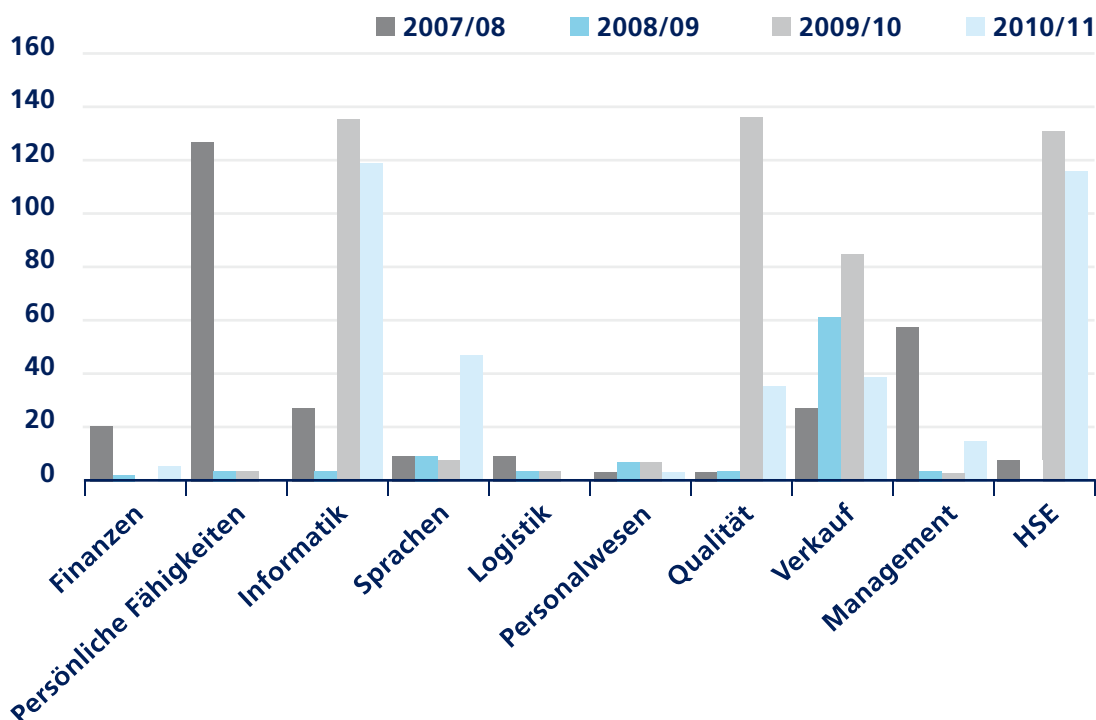


Abbildung 11: Ausbildung bei SanLucar aufgeschlüsselt in Themenbereiche.



# Das Projekt »SanLucar Akademie«

SanLucar unterstützt sowohl die Fortbildung seiner Mitarbeiter als auch die seiner Partner. Um diese zu vereinfachen, arbeitet die IT-Abteilung von SanLucar an einer E-Learning-Plattform. Diese soll im Herbst 2011 für interne und externe Kurse zu verschiedenen Themenbereichen einsatzbereit sein.

## E-Learning-Themen:

- Produkte
- Qualität
- Nutzung von Computerprogrammen
- Risikovermeidung am Arbeitsplatz
- Umweltbewusstsein am Arbeitsplatz
- Nachhaltiger Anbau
- Personalpolitik
- Nachhaltige Mobilität
- Verwaltungsprogramme
- Gleichheit und Vielfalt

Bis dato sind bereits zwei Kurse fertiggestellt: »SanLucar Tomaten« und »Wie erstelle ich einen SanLucar Qualitätsbericht?«

Die neue Plattform soll nicht nur die Fortbildung bei SanLucar und seinen Partnern erleichtern, sondern sie dient auch zur Kontrolle, ob Fortbildungen durchgeführt werden und wie erfolgreich die Wissensvermittlung ist. So kann sie künftig eine Schlüsselposition in der Mitarbeiterfortbildung bei SanLucar einnehmen.



# Interne Kommunikation und Mitarbeiterdialog

Die interne Kommunikation (IK) leistet einen wichtigen Beitrag zum Erreichen unserer Ziele. Deshalb wird sie gemeinsam mit den Vorgaben und der Strategie der Geschäftsleitung gestaltet.

Für SanLucar ist es entscheidend, Organisationsabläufe zu optimieren und gleichzeitig den aktiven Austausch zwischen allen Ebenen und Abteilungen zu fördern. Auf diese Weise sollen die Motivation und Teilnahme erhöht, die Entwicklung einer impulsgebenden Unternehmenskultur gestärkt und die Informationsverteilung optimiert werden.

Bei SanLucar sind seit jeher verschiedene Instrumente, wie z.B. ein firmeninternes Intranet, zur internen Kommunikation (IK) Einsatz. 2009 wurde die Entscheidung getroffen, die IK zu einem festen Bestandteil der Unternehmensstrategie und Mitarbeiterpolitik zu machen. Mit ihrer Hilfe sollen Organisationsabläufe, Mitarbeitermotivation und Unternehmensbindung verbessert werden.

Zu diesem Zweck wurde die IK neu strukturiert. Unser neues IK-

Konzept fördert die passive und aktive Teilnahme aller SanLucar Mitarbeiter an der internen Kommunikation.

Seit 2010 existiert auch ein interner Kommunikationsplan, der die regelmäßige Analyse und Evaluation unserer Kommunikationsziele vorsieht.



Artikel aus der Online-Mitarbeiterzeitschrift LucaNova

Die Kommunikationsbedürfnisse der Mitarbeiter wurden durch eine Umfrage ermittelt und analysiert. Darüber hinaus wird jedes Jahr eine Umfrage über das Arbeitsklima durchgeführt, in der ebenfalls nach der internen Kommunikation gefragt wird. Jeder Mitarbeiter hat hier die Gelegenheit, frei und anonym seine Meinung zu sagen.







Um die IK zu stärken, wurden verschiedene Kommunikationskanäle für die Mitarbeiter von SanLucar Fruit eingeführt. Einerseits verfügen wir über ein Intranet, in dem man allgemeine Informationen zum Unternehmen finden kann. Auf der anderen Seite gibt es regelmäßig Rundschreiben. Während der Saison 2010/2011 wurden bereits ca. 170 Rundschreiben an alle Mitarbeiter verschickt, vor allem mit Informationen aus dem Personalwesen und der Produktabteilung, aber auch über Solidaritätskampagnen und andere, für die Mitarbeiter von SanLucar interessante Themen.

Das Intranet wird ergänzt durch Lucanova, eine Webseite mit internen Nachrichten. Sie wurde im Frühling 2010 online gestellt. Der Inhalt von Lucanova wird von den Mitarbeitern selbst geschrieben und redigiert. Dieses Medium dient der monatlichen Information über Projekte, Änderungen und Erfolge. Darüber hinaus können am Ende jedes Artikels Kommentare zum Thema geschrieben werden. Seit der Onlinestellung wurden bereits ca. 150 Artikel über verschiedene Themen veröffentlicht.





Jeden Monat überprüft ein Team aus Redakteuren die Artikel, um zu bewerten, welche Themen die Mitarbeiter von SanLucar am meisten interessieren, und erarbeitet daraufhin konkrete Verbesserungsvorschläge.

Desweiteren wird über einen Kummerkasten (Apolo SA8000) der Meinungsaustausch gefördert. Dieses Medium bietet die Möglichkeit, sich anonym zu schwierigen Themen zu äußern, da nur der SA8000-Mitarbeitervertreter die gemachten Vorschläge zu Gesicht bekommt.

Ein weiteres Kommunikationsmit-

tel, ist das interne Wörterbuch Lucapedia. Es ist ebenfalls auf die Teilnahme der gesamten Belegschaft angewiesen. In Lucapedia findet man Erklärungen zu Ausdrücken, Produkten usw., die Teil der SanLucar-Welt sind. Dieses Medium ist besonders wertvoll für neue Mitarbeiter.

Natürlich funktioniert die interne Kommunikation nicht nur durch verschiedene Kommunikationsmittel, sondern auch in direkter Form. Die Räumlichkeiten bei SanLucar sind als offene Bereiche gestaltet, es gibt praktisch keine geschlossenen Büroräume. Der direkte und

flüssige Informationsaustausch sorgt für flache Hierarchien.

Darüber hinaus verfügt unser technischer Dienst über alle notwendigen Mittel, um sowohl direkte als auch Distanzmeetings zu ermöglichen. Im Jahr 2010 wurde eine Technik entwickelt, mit der über Outlook parallel ein Meeting für alle internen und externen Beteiligten einberufen werden kann. Gleichzeitig kann ein Besprechungsraum mit allen notwendigen Medien (Anzeigetafel, Projektor, Wifi, Telefon- und Videokonferenzleitung) reserviert werden.







## Das Arbeitsklima

Bei SanLucar setzen wir auf Zufriedenheit unserer Mitarbeiter und auf Loyalität gegenüber unserem Unternehmen. Ihre Meinung und ihr Beitrag interessieren uns, weil wir uns dadurch verbessern können. Deshalb führen wir einmal im Jahr eine Umfrage zum Arbeitsklima durch. Sie hat zum Ziel, die allgemeine Zufriedenheit der Mitarbeiter im Unternehmen zu analysieren. Folgende Faktoren sind in der Befragung enthalten:

- Umweltbedingungen und Ergonomie
- Arbeitsplatz
- Weiterbildung und berufliche Entwicklung
- Kollegen
- Vorgesetzte, Führungsstil
- Geschäftsführung
- Vergütung
- Kommunikation
- Personalpolitik und Arbeitsbedingungen
- Werte



Auf Basis der erhaltenen Antworten werden ein Bericht über das Arbeitsklima erstellt und Verbesserungsvorschläge für die Bereiche, in denen dies möglich ist, gemacht. In großen Teilen ist die Struktur der Umfrage zum Arbeitsklima seit 2006 dieselbe geblieben, was es uns erlaubt, einen guten Überblick über die Entwicklung der wichtigsten Variablen zu behalten.

Es ist uns außerdem gelungen, die Teilnahme an der Umfrage zu erhöhen. Im vergangenen Jahr lag sie bei 64 Prozent der gesamten Belegschaft und bei 80 Prozent der Belegschaft am Hauptsitz.

In den letzten Jahren waren die Aspekte mit der höchsten Punktzahl immer die allgemeine Zufriedenheit mit Unternehmen und Kollegen, das multikulturelle Ambiente, das niedrige Durchschnittsalter sowie die Vielfalt in der Belegschaft. Ebenfalls eine hohe Punktzahl erzielten der Arbeitsplatz sowie die berufliche Weiterbildung und Entwicklung. Das hierarchische System und die Personalpolitik erreichen auch ein gutes Niveau, wobei die Vergütung gegenüber vorangegangenen Jahren besser abschneidet.





Hervorzuheben sind die Flexibilität der Personalpolitik und die Offenheit der Geschäftsleitung gegenüber neuen Ideen. Auch das Image des Unternehmens ist ein weiterer sehr positiv bewerteter Punkt. Die Mitarbeiter beobachten, dass sie in einem Unternehmen arbeiten, das in seinem Sektor bekannt ist und Prestige, Qualität sowie eine gut aufgestellte Marke besitzt.

SanLucar repräsentiert Dynamik und Innovation.

Die Herausforderung liegt in den schlechter bewerteten Punkten: So müssen die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Abteilungen oder innerhalb der Teams verbessert und Verantwortlichkeiten klarer abgegrenzt werden.

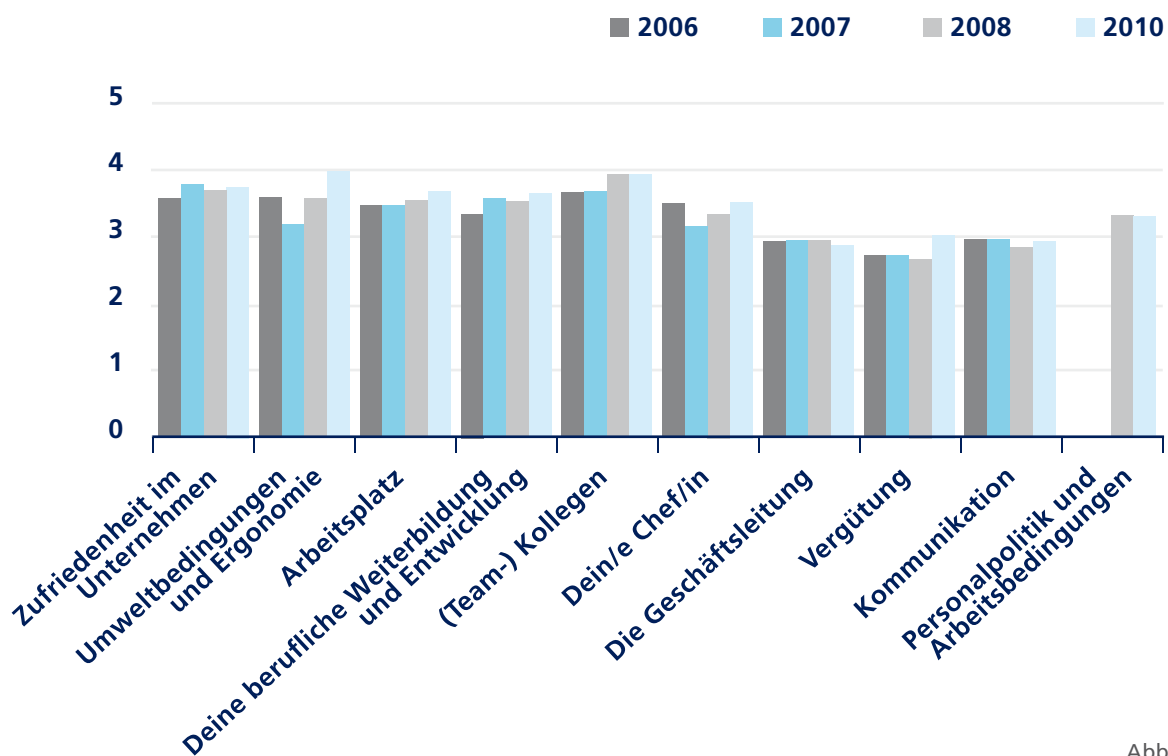


Abbildung 12: Zusammenfassung der Ergebnisse aus der Umfrage zum Arbeitsklima (5= sehr gut; 0=sehr schlecht)



# SA8000



Seit seiner Gründung hat SanLucar immer anerkannt, dass soziale und ökologische Verantwortung nicht im Widerspruch zu wirtschaftlichem Erfolg steht, sondern sogar neue Entwicklungs- und Geschäftsmöglichkeiten schafft. Soziale Verantwortung ist Teil unserer Geschäftsvision und unserer Unternehmenskultur.

Ein wichtiger Schritt, um unsere Verpflichtung zu demonstrieren, war die Zertifizierung des Unternehmens auf Basis der internationalen Norm SA8000 im Jahr 2009. Diese Norm zertifiziert ein Managementsystem, das die Einhaltung wichtiger Grundprinzipien der sozialen Verantwortung garantiert. Es beschreibt neun Komponenten, die den Schutz und die Verbesserung der Arbeitsbedingungen umfassen, und basiert auf den Prinzipien der internationalen Konventionen für Menschenrechte der ILO.

**Zur besseren Handhabung haben wir das Verwaltungssystem Apolo SA8000 entwickelt. Es umfasst folgende Bereiche:**

- Kinderarbeit
- Zwangsarbeit
- Sicherheit und Gesundheit
- Versammlungsfreiheit und Recht auf Tarifverhandlungen
- Diskriminierung
- Strafmaßnahmen
- Arbeitszeit
- Vergütung
- Managementsystem

All diese Themen sind darüber hinaus auch für die Unternehmens- und Personalpolitik sowie für den Ethikkodex von SanLucar entscheidend und finden sich deshalb dort wieder. Ein Team aus mehreren Mitarbeitern und verschiedenen Abteilungen (Personalabteilung, Abteilung für Unternehmensverantwortung, Abteilung für Qualität) arbeitet laufend an der Verbesserung und Erweiterung dieses Managementsystems.





## 6. Umweltengagement bei SanLucar

- Nachhaltigkeit
- Premium-Produkte kontra Umwelt?
- Kontrollierte Produktion
- Nachhaltige Produktion
- CO<sub>2</sub>-Ausstoß
- Beispiel Tunesien
- Light Weight Box®
- Papierloses Büro
- Unser Büro ist die Welt
- Nachhaltige Mobilität

# Nachhaltigkeit

Nachhaltigkeit ist nicht nur ein Slogan für SanLucar. Ab dem ersten Moment des Produktionskreislaufes denkt SanLucar an die Umwelt und wählt solche Klimazonen, die mit minimalem Einsatz natürlicher Ressourcen die besten Bedingungen für das Wachstum der Pflanzen versprechen.



Zugleich wird die Bewässerung unserer Anbauflächen mit höchst effizienten Systemen durchgeführt, die die natürlichen Ressourcen schützen. Außerdem praktizieren unsere Landwirte – wo immer es möglich ist – einen Wechsel der Anbauflächen. So hat die Natur Zeit sich zu erholen.

Pestizide werden generell nur dann eingesetzt, wenn der Verlust eines großen Teils der Ernte droht. Ihr Einsatz wird auf die tatsächlich notwendigen Mengen begrenzt und vorschriftsmäßig kontrolliert, damit der Gebrauch keine schädlichen Auswirkungen hat. Das ist nicht nur die Voraussetzung für eine gesunde Ernte, sondern hilft auch unseren Landwirten.

## Die Aktivitäten von SanLucar kann man wie folgt aufteilen:

- Aussaat
- Wuchs/Entwicklung
- Ernte
- Lagerung
- Transport zum Endlieferziel
- Nachbearbeitung (z.B. mit Naturwachs)
- Administrative Aktivitäten
- Präsenz an den Verkaufspunkten
- Präsenz auf Messen und bei Events





2011 legte SanLucar seine eigene Umweltpolitik fest, so dass alle SanLucar Aktivitäten Nachhaltigkeitsprinzipien als Basis haben.

**SanLucar, als verantwortungsvolles Mitglied der Gesellschaft und des Frucht- und Gemüsesektors, ist sich bewusst, dass seine Aktivitäten eine Auswirkung auf die Umwelt haben und kennt die Notwendigkeit nachhaltigen Wirtschaftens. Deshalb haben die Unternehmen der Gruppe SanLucar eine Umweltpolitik gemeinsam festgelegt, die auf den folgenden drei Grundprinzipien basiert:**

1. Anzuwendende Umweltgesetze und -richtlinien sowie weitere Bedingungen, die SanLucar unterzeichnet, sind einzuhalten.
2. Kontinuierliche Verbesserung unserer Anlagen, Geräte, Aktivitäten, Praktiken und Prozesse, um den Gebrauch von natürlichen Ressourcen zu minimieren (vor allem Wasser und nicht erneuerbare Energien).
  - Den Gebrauch von schädlichen oder potentiell kontaminierenden Substanzen minimieren.
  - Die Produktion von Abfällen auf ein Minimum reduzieren und diese auf geeignete Weise entsorgen (Trennung, Lagerung, Entsorgung und Behandlung).
  - Einsparung, Wiederverwendung und Recycling als Alternativen zur Entsorgung fördern.
  - Lösungen zu entwickeln, die die Effizienz von Prozessen erhöhen und den ökologischen Fußabdruck unserer Produkte vermindern.
  - Die Kontaminierung der Ökosysteme zu verhindern
  - In Fällen, wo wir unseren ökologischen Fußabdruck nicht weiter minimieren können, wollen wir ihn mit alternativen Maßnahmen kompensieren.
3. Die Menschen in der gesamten Prozesskette von SanLucar einbeziehen, ausbilden, sensibilisieren und verantwortlich machen, damit sie diese Prinzipien und Kriterien zur Vorbeugung von Verschmutzung und Umweltschutz respektieren, teilen und anwenden, egal ob es sich um Mitarbeiter, Lieferanten, Partner oder Kunden handelt.

Diese Politik sollte auf alle Aktivitäten von SanLucar angewendet werden: Vorproduktion, Produktion, Transport, Logistik, Packaging, Entwicklung von Marketingmaterialien, Verkauf und administrative Aktivitäten.



# Premium-Produkte kontra Umwelt?

Pflanzen brauchen, wie alle Lebewesen, Kohlendioxyd, Wasserstoff, Sauerstoff, Stickstoff, Phosphor, Kalium und Spurenelemente, um zu wachsen.

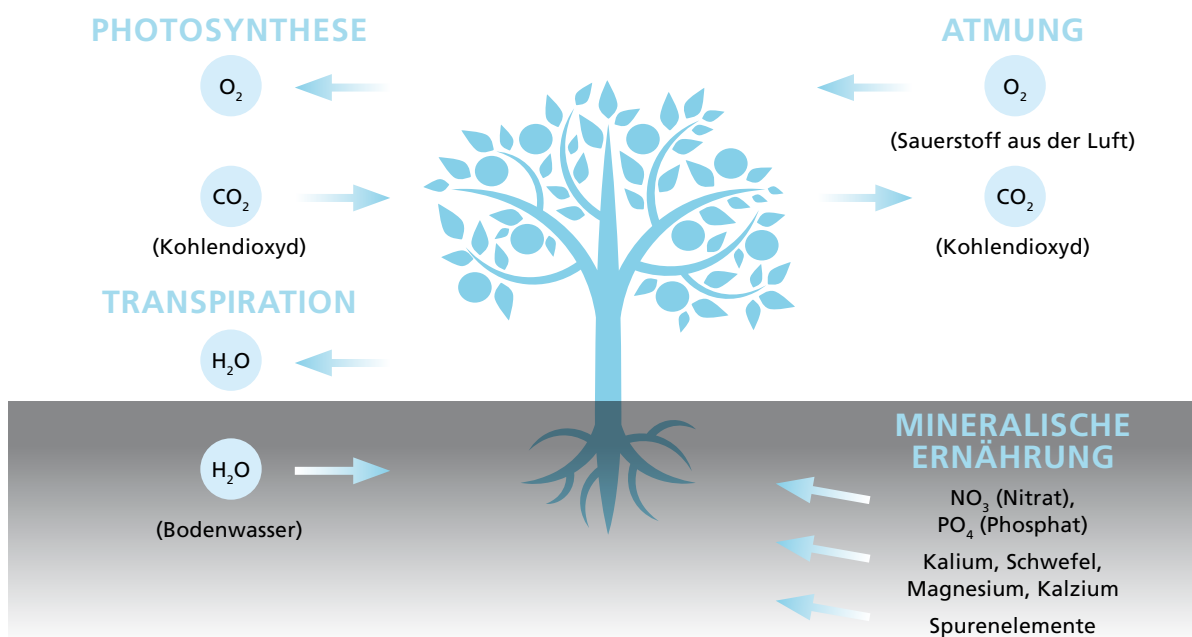


Abbildung 18: Schema der pflanzlichen Prozesse

Zuallererst setzt SanLucar auf natürliche Qualität und nutzt in keinem Fall genetisch veränderte Organismen.

Wir gehen einen neuen Weg in der Landwirtschaft. Für uns zählen nicht höchste Erträge und einfachste Produktionsstrukturen. Wir haben das SanLucar Konzept entwickelt. Das auf nachhaltige Landwirtschaft, natürlichen Pflanzenschutz und maximalen Respekt vor Mensch und Umwelt setzt.

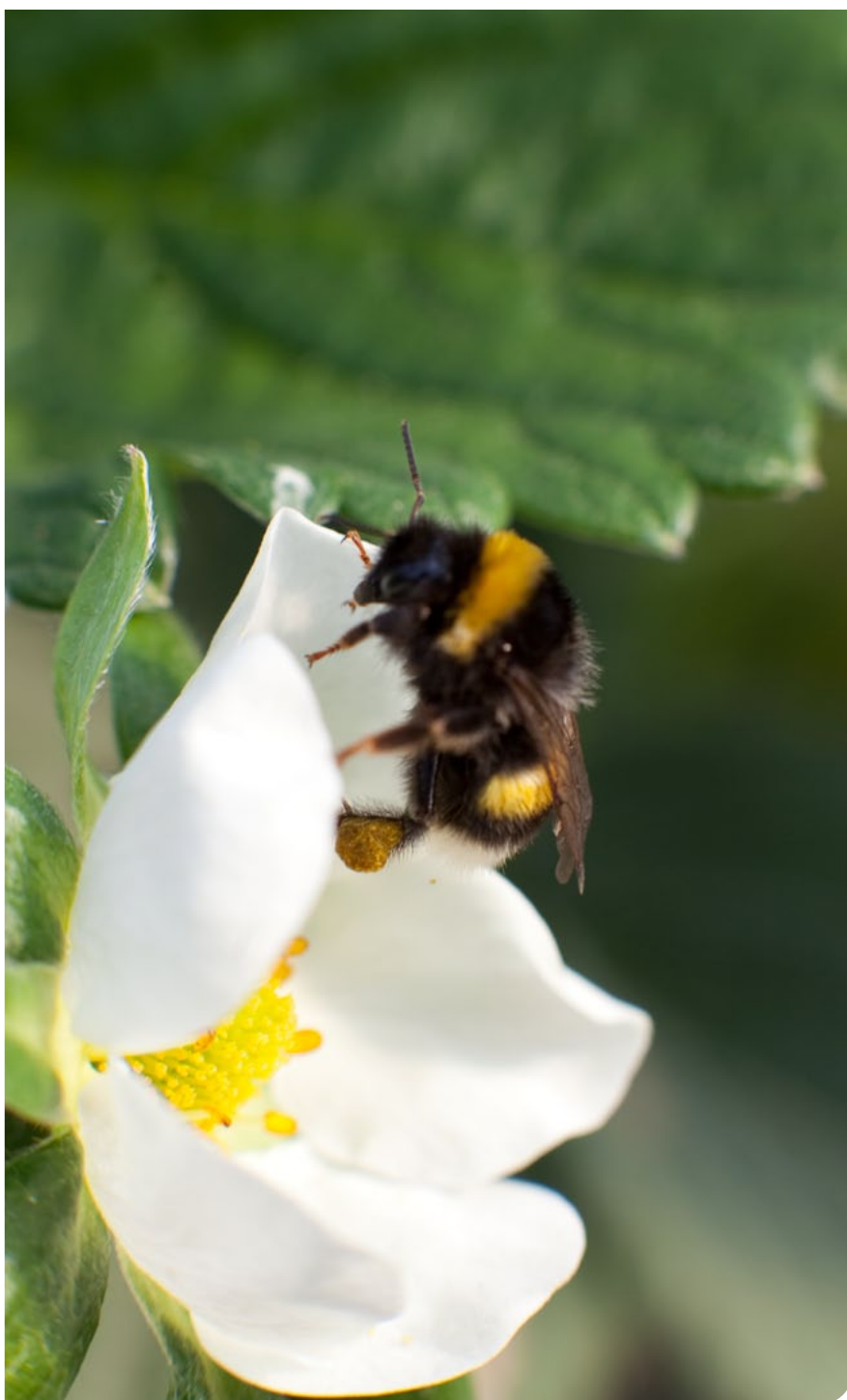


Wir bauen ausschließlich Sorten an, die von Natur aus widerstandsfähig und optimal an die Gegebenheiten ihrer Region angepasst sind. Diese innovativen Sortenauswahlprojekte sind teuer und erfordern neueste Technologien. Zusätzlich sind hohe Investitionen in die Infrastruktur zum physischen Pflanzenschutz und in hochqualifiziertes Personal nötig. Weil wir weitgehend auf Pestizide verzichten, steigt außerdem das Risiko von Ernteaussfällen. Doch wir sind überzeugt, dass dies der richtige Weg ist. Denn wir arbeiten im Einklang mit der Natur.

Dazu gehört auch, dass wir die regionalen klimatischen Gegebenheiten nutzen. Jede geographische Zone des Planeten hat ihre eigenen klimatischen und bodenkundlichen Eigenschaften, die auf das Wachstum der Pflanzen, ihren Energie- und Nahrungsbedarf Einfluss haben. Man kann sagen, dass der Erfolg unserer Programme für höchste Qualität zu einem großen Teil darauf basiert, die richtige Anbauzone auszuwählen. Das ist tatsächlich der erste Schritt zu einer nachhaltigen Produktion, da dies eine wichtige Einsparung in der Nutzung natürlicher Ressourcen und chemischen Substanzen bedeutet.



# Kontrollierte Produktion



**Alle Arbeitsschritte, von der Auswahl der Sorten und der Festlegung aller Prozesse für das Produktionssystem, deren Kontrolle und die für jeden Einzelnen vorgegebene Qualität, stellen große Anforderungen an das Prozessmanagement. Diesen können nur echte Experten gerecht werden.**

Wir setzen bei der Produktion auf natürliche Hilfen. Nützlinge sorgen dafür, dass schädliche Insekten sich in unseren Plantagen nicht unkontrolliert ausbreiten und sogar den Verlust der gesamten Anpflanzung zur Folge haben können.

Herkömmliche Produktion basiert dagegen auf dem wenig kontrollierten und wenig nachhaltigen Gebrauch großer Mengen von chemischen Pflanzenschutzmitteln, die den Rückgang der nützlichen Insektenpopulationen zur Folge hat. Saison für Saison wird es nötig, noch mehr chemische Produkte einzusetzen, um die verschiedenen Plagen kontrollieren zu können.

Eine gut geplante Anpflanzung, welche die natürliche Fauna, die Umwelt, die Gesundheit der Arbeiter, die lokalen Gemeinden und





die Konsumenten respektiert, basiert auf dem vorrangigen Einsatz nützlicher Insekten. Nur wenn diese nicht in der Lage sind, eine Plage unter Kontrolle zu halten, wird auf alternative Produkte zurückgegriffen, die ausschließlich gegen die schädlichen Insekten vorgehen. Diese werden nur in minimalen Mengen eingesetzt, so dass sie während der Wachstumsphase der Pflanzen vollständig wieder verschwinden.

Manchmal werden zusätzlich Anlagen und Technologie zur Fortpflanzung einiger nützlicher Insekten eingesetzt, die im Anbauggebiet nicht vorkommen. Wir investieren auch in Reservoirs, in die sich diese Insekten dann bei für sie schlechten klimatischen Bedingungen zurückziehen können, damit sie, sobald eine Plage vorkommt, zur Verfügung stehen.

Kurz gesagt ist die kontrollierte Produktion bei SanLucar besonders nachhaltig und berücksichtigt die tatsächlichen Bedürfnisse der Pflanzen sowie die natürlichen Wege, um diese Bedürfnisse zu befriedigen, indem die Synergien der Natur bei maximalem Respekt gegenüber der Umwelt genutzt werden.



# Nachhaltige Produktion

**Nachhaltige Landwirtschaft wird von sieben Säulen getragen. Bei SanLucar haben wir an jeder einzelnen gearbeitet, um unsere Nachhaltigkeitsverpflichtungen einzuhalten.**

- 1. Verwendung von Wasser: den Wasserkonsum und den H<sub>2</sub>O-Fußabdruck minimieren**
  - Wir haben in unseren Anpflanzungen Feuchtigkeitssensoren installiert, um die Bewässerung und die Düngung zu optimieren und den Verlust durch Versickerung so gering wie möglich zu halten.
  - Wir haben Unkrautvlies in unseren Anpflanzungen für Zitrusfrüchte ausgelegt, damit die Wasserverdunstung reduziert und die bewässerte Fläche vergrößert wird. Gleichzeitig wird die Entwicklung des Wurzelsystems verbessert. Auch das senkt den Wasserkonsum.
- 2. Boden: Vielfalt und Gleichgewicht des Bodens erhalten**
  - Nichtbearbeitungsphasen, um die Bodenstruktur nicht aufzubrechen und die Erosion zu vermindern.
  - Beibehaltung der Höhenlinien des Terrains, um die Bodenabnutzung durch Regenfälle zu vermeiden und deren Wirkung zu minimieren.
  - Zerkleinerung des Pflanzenschnitts.
- 3. Emissionen: Emissionsminderung von Treibhausgasen**
  - Berechnung des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes unserer Produkte.
- 4. Energie: Energiekonsum minimieren und auf erneuerbare Energien setzen**
  - In Tunesien: Nutzung geothermischer Energie.
  - Für Zitrusfrüchte: progressive Erneuerung des Maschinenparks, um den Kraftstoffverbrauch zu senken.
- 5. Schutz der Anpflanzungen**
  - Kontinuierliche und stufenweise Reduktion des Gebrauchs von Pflanzenschutzmitteln, indem die Zahl der chemischen Behandlungen minimiert wird und die für die Umwelt gefährlichsten Produkte nicht verwendet werden.



## 6. Das »0-Rückstände-Projekt«

In unserer Versuchsplantage für Zitronen in Murcia produzieren wir Zitronen mit »0 Rückständen«, die dieselbe äußere Qualität haben wie solche, die konventionell produziert werden.

Das »0-Rückstände-Projekt« ist ein großes Ziel unserer Qualitätsabteilung. Durch unsere Investitionen in F&E (Forschung und Entwicklung) und die laufende Vergrößerung der Anbauflächen auf denen eine »0-Rückstände«-Produktion möglich ist, wollen wir langfristig erreichen, dass die gesamte SanLucar Produktion unter diesen Prinzipien angebaut wird und deshalb null Rückstände enthält:

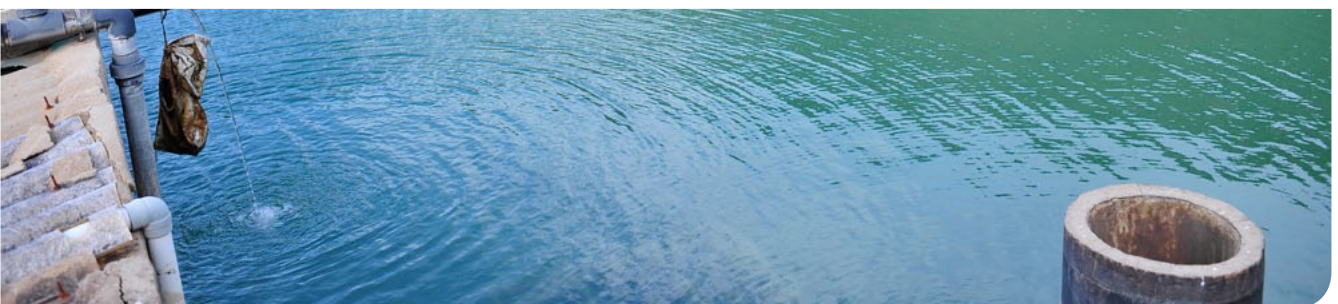
- Kenntnis über die Dissipationskurven aller im Orangen-, Mandarinen-, Grapefruit- und Zitronenanbau erlaubten Pestizide, um die konventionellen Behandlungen mit Pflanzenschutzmitteln einzugrenzen.
- Verwendung von biotechnischen Kontrollmethoden am Ende der Kultivierung: physiologische Pflanzenschutzmittel, Pflanzenschutzmittel natürlichen Ursprungs, halbchemische Pflanzenschutzmittel, Autozidverfahren usw.
- F+E+I (Forschung+Entwicklung+Innovation): Erhebung von Studien in unseren eigenen Versuchspflanzungen für die Prüfung neuer biologischer Produkte, um die Verwendung chemischer Produkte für unsere Früchte und unser Gemüse zu verringern.

## 7. Abfallrecycling

- Recyclingprotokolle der in den Produktionsprozessen erzeugten Nebenprodukte durch autorisiertes Personal
  - Papier
  - Plastik
  - Metall

## 8. Artenvielfalt

- Durch den kleinstmöglichen Einsatz von chemischen Substanzen schützen wir die Artenvielfalt unserer Ökosysteme.





# CO<sub>2</sub>-Ausstoß



**Abgesehen von den Verbesserungen in unseren Pflanzungen und der Light Weight Box® können wir unseren CO<sub>2</sub>-Ausstoß durch die Optimierung unseres Logistiksystems verringern. Deshalb hat SanLucar 2011 in der Nähe von Karlsruhe ein eigenes Logistikzentrum eröffnet.**

Durch dieses Logistikzentrum können die Transportrouten und damit die Wege, die unsere Produkte vom Anbaugebiet zum Kunden zurücklegen, drastisch verkürzt und die notwendigen Versendungen reduziert werden. Das bedeutet viel weniger zurückgelegte Straßenkilometer und natürlich auch viel weniger Treibhausgasemissionen.

Die Fläche unseres Logistikzentrums beträgt 54.000 qm. Es hat ein eigenes Kühlhaus mit rund 800 qm Fläche, 23 Lade- und Entladerampen und verfügt über genug Lagerkapazität, um 3.000 Europaletten aufzunehmen. Außerdem verfügen wir über ein Bürogebäude mit ca. 2.000 qm Fläche.

Gleichzeitig hat SanLucar ein Pilotprojekt für die Berechnung und Kompensierung unseres CO<sub>2</sub>-Ausstoßes nach herkömmlichen

Standards gestartet. Die Qualitätsabteilung arbeitet Hand in Hand mit der Abteilung für Unternehmensverantwortung, um den CO<sub>2</sub>-Ausstoß bei SanLucar-Zitronen zu errechnen. Dabei handelt es sich

allerdings nicht um eine einzelne Aktion, da SanLucar ständig den ökologischen Fußabdruck seiner Produkte und Prozesse bewertet, um immer neue Verbesserungsmöglichkeiten zu erfassen.



## Beispiel Tunesien

Tunesien verfügt über eine Reihe von klimatischen, geografischen und energetischen Vorteilen, die einen der Umwelt gegenüber respektvollen Anbau von Früchten und Gemüse erlaubt.

In diesem Land existieren nebeneinander verschiedene Klimazonen, die auf 450 Kilometer verteilt sind und eine klimatische Vielfalt bilden, welche große Anbaumöglichkeiten bereithält. So herrscht im Norden ein mediterranes Klima vor, mit milden Wintern und heißen Sommern, während im Süden ein Wüstenklima zu finden ist mit starken Temperaturschwankungen in kurzen Zeitabständen. Im Zentrum des Landes existieren verschiedene Klimata, von trocken und mediterran im Norden, bis kontinental weiter im Süden.

Dieses Klima ist auch durch den im Vergleich zu anderen europäischen Ländern geringen Niederschlag charakterisiert. Obwohl es widersprüchlich klingt, begünstigt wenig Regenfall die Produktion. Trockenes Klima reduziert die Anfälligkeit der Pflanzungen für Krankheiten und andere Störungen. Regen verursacht häufig Infektionen und Krankheiten an den Pflanzen und macht so den Einsatz von Chemikalien unabwendbar. Das tunesische Klima jedoch verbessert die Möglichkeit, Anbautechniken anzuwenden, die auf »0« Rückstände ausgerichtet sind.

Doch der größte Vorteil für den Anbau ist ohne Zweifel das Potenzial an natürlicher Energie, über die unsere Oase verfügt, in der fast immer die Sonne scheint. Sogar im Februar, welches der Monat mit dem geringsten energetischen Potenzial ist, erreicht die täglich erlangte elektrische Energie 2000 Joule – dreimal mehr als in Frankreich für denselben Zeitraum. Dieses Energiepotenzial bietet bessere Produktionsmöglichkeiten und erlaubt den sparsameren Einsatz von künstlichem Licht.

Für die Wasserversorgung in der Oase wird geothermales Wasser genutzt. Es wird mit einer Temperatur von 68 Grad Celsius aus dem Boden gepumpt. Die Nutzung dieses Wassers zur Erwärmung der Gewächshäuser ist ökologisch nachhaltig und der Effekt, den der nächtliche Temperaturabfall auf die Pflanzungen hat, wird reduziert. Andererseits macht eine konstante Temperatur in den Gewächshäusern eine vollständig biologische Bekämpfung der Parasiten möglich, sowie weniger Einsatz von Pestiziden.





Es werden jedoch nur fünf Prozent des gepumpten Wassers für die Landwirtschaft genutzt. Die restlichen 95 Prozent werden gekühlt und als Trinkwasser in den nahen Ortschaften El Hamma und Gabes verwendet.

Das Wasser ist außerdem sehr salzhaltig. Durch einen umgekehrten Osmoseprozess und Zuführung von Süßwasser wird der Salzgehalt für die Bewässerung reduziert. Das Salz wird jedoch nicht vollständig herausgefiltert, da dieser Wassertyp die Entwicklung der Fruchtarten mit einzigartiger Qualität und unvergleichlichem Geschmack fördert. Das Bewässern mit salzhaltigem Wasser spiegelt sich zum Beispiel in der Qualität der Tomaten wider, die dadurch einen intensiveren Geschmack, ein stärkeres Aroma und eine ausgeprägtere Farbe erhalten.

Besonders an unseren Anlagen in Tunesien ist auch die Wiederverwendung des Bewässerungswassers. Das Recyclingssystem des Dränagewassers der Pflanzen fängt das Wasser auf. Anschließend wird es mit UV, später mit Chlor behandelt und dem System wieder zugeführt. Dadurch errei-

chen wir eine Wassereinsparung von 35 Prozent.

Die Wiederverwendung des Dränagewassers reduziert auch den Einsatz von Düngemitteln. Nährstoffe im Dränagewasser werden analysiert und den Pflanzen wieder zugeführt. Dieses System erlaubt mehr Nachhaltigkeit im landwirtschaftlichen Prozess und reduziert den Verbrauch der natürlichen Grundressource Wasser.

Abgesehen von den erwähnten Punkten besitzt Tunesien einen privilegierten geografischen Standort, der uns direkte, ständige und schnelle Verbindungen mit europäischen Häfen erlaubt. Die Zielhäfen unserer Produkte sind auf Marseille und Genua konzentriert, wobei die Transportzeiten zu den Endmärkten in Deutschland und Österreich auf drei bis vier Tage reduziert werden.





## Light Weight Box®

Wir fühlen uns der Umwelt gegenüber verpflichtet und haben zahlreiche Projekte entwickelt, um unseren ökologischen Fußabdruck in der weltweiten SanLucar Produktion zu minimieren. Ein Projekt ist die Light Weight Box®.



**Die Kiste Light Weight Box® (LWB) ist das Ergebnis dieses festen Versprechens gegenüber der Umwelt und bedeutet einen großen Fortschritt, da sie:**

1. zwischen fünf und 15 Prozent leichter ist. Sie wird aus hochwertigem Birkenholzpapier gewonnen, welches trotz seiner Leichtigkeit sehr stabil ist;
2. aus 100 Prozent nachhaltigem Papier mit Ursprungszertifikat hergestellt wird, das aus einer Baumzucht in Schweden stammt, wo Papierzellstoff produziert wird. Auf diese Weise tragen wir dazu bei, die Abholzung unserer Wälder zu vermeiden;
3. weniger natürliche Ressourcen benötigt: die Light Weight Box® hat dasselbe Fassungsvermögen wie herkömmliche Kisten, wiegt aber deutlich weniger. So wird sowohl die Rohstoffmenge als auch das Volumen an Abfallstoffen pro Kiste reduziert;
4. weniger chemische Substanzen benötigt: Für das Bedrucken der LWB wird nur eine einzige Tintenfarbe benutzt, um den Umwelteinfluss gering zu halten;
5. die CO<sub>2</sub>-Emission verringert: da die Kiste leichter ist, reduziert sich der beim Transport entstehende CO<sub>2</sub>-Ausstoß.





**Auf den Jahresdurchschnitt von 11 Millionen SanLucar 15-kg-Kisten (600 x 400 x 180 mm) bezogen, werden dank der Light Weight Box® eingespart:**

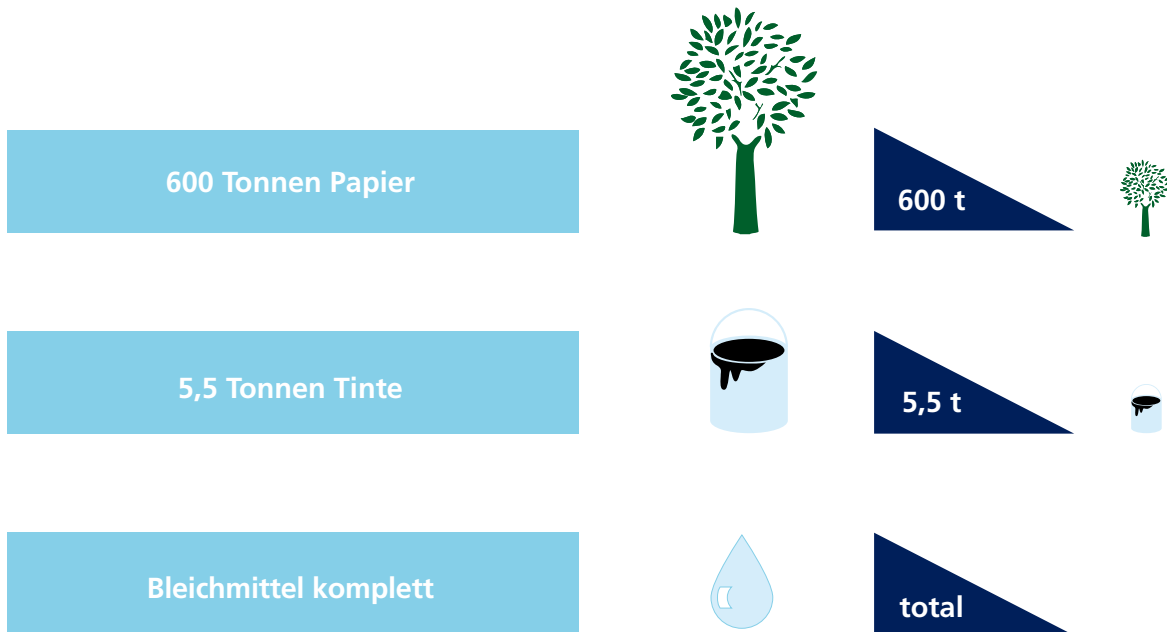


Abbildung 19: Einsparungen durch die LWB

Alles Vorangegangene bedeutet 3,7 mg CO<sub>2</sub> weniger pro transportierter Kiste, wenn wir ausschließlich die direkte Emission des Transportes betrachten. Möglicherweise erscheinen diese Daten unerheblich. Da wir aber von mehr als 11 Millionen Kisten sprechen, werden 3,7 mg zu 14.195 kg CO<sub>2</sub> innerhalb einer Zitrusfrüchtesaison bei SanLucar!

Die Einführung der Light Weight Box® erfolgt schrittweise. Bis 2014 wollen wir über 8,5 Millionen Einheiten produzieren. Das macht 75 Prozent der gesamten bei SanLucar benutzten Kisten aus.

Zusätzlich zu diesem Projekt setzt SanLucar auf den Gebrauch von wiedergewonnenen Materialien anstatt fossiler Rohstoffe. Daher benutzen wir auch recyceltes PET (RPET). Außerdem kommen 50 Prozent der für unsere Verpackungen benutzten Kartons aus nachhaltig verwalteten Wäldern auf FSC Basis, was wir ebenfalls beachten, wenn wir Büro- oder Marketingmaterial kaufen. Seit 2011 werden alle Einkäufe mit einem speziellen Verfahren der Nachhaltigkeit getätigt.



# Papierloses Büro

Aufgrund einer Initiative, die 2009 von der Finanzabteilung ausging, entwickelt SanLucar bereits seit einiger Zeit ein Projekt gradueller Verminderung des Papierverbrauchs in seinen Büros.

2009 entdeckte die Finanzabteilung, die den größten Papierverbrauch bei SanLucar hat (Rechnungen, Verkaufsrechnungen usw.), ein großes Potenzial für die Verminderung im Gebrauch von natürlichen Ressourcen, da das Unternehmen große Mengen an Umschlags-, Rechnungs- und Faxpapieren benutzte, druckte und lagerte. Das Projekt sollte in drei Phasen angegangen werden.



In der ersten Phase wurden alle Umschläge in den Verkaufsrechnungsarchiven abgeschafft und das Faxsystem modifiziert, so dass der Faxspeicher nicht zwingend ausgedruckt werden muss, sondern in einem elektronischen Format gespeichert wird (Zetafax). Das bedeutete eine Einsparung von fast 400.000 Blatt Papier im Jahr.

In der zweiten Phase, in der sich das Projekt mittlerweile befindet, wird alle Archivinformation von SanLucar digitalisiert, so dass rund 60 Prozent des physischen Papierarchivs wegfallen werden. Außerdem wird eine große Menge an Rechnungsausdrucken wegfallen, da, wann immer möglich, eine

elektronische Rechnungsstellung durchgeführt wird.

Die dritte Phase des Projekts wird daraus bestehen, die Mitarbeiter von SanLucar zu schulen und dafür zu sensibilisieren, welche Folgen es

für die Umwelt hat, wenn E-Mails, Rechnungen oder Dokumente gedruckt werden. Diese Phase des Projekts wird durch die Abteilung für Unternehmensverantwortung geleitet werden.

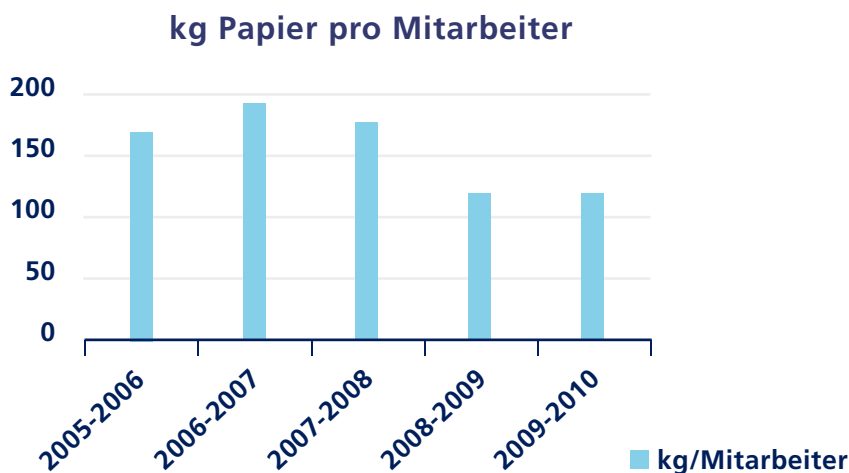


Abbildung 20: Papierkonsum pro Mitarbeiter bei SanLucar





## Unser Büro ist die Welt

Internet und neue Technologien haben einen qualitativen Wechsel im Verständnis unserer Arbeit eingeläutet. Wir können von jedem Ort der Welt und jederzeit arbeiten, da es nicht mehr notwendig ist, sich ins Büro zu begeben, um unsere täglichen Aufgaben wahrzunehmen. Diese neuen Möglichkeiten erlauben es uns, Prozesse zu optimieren und Arbeits- und Privatleben besser in Einklang zu bringen sowie unseren Beitrag zum Klimawandel einzudämmen.

Eine neue Initiative, die wir bei SanLucar ins Leben gerufen haben, ist die vereinheitlichte Kommunikation. Bisher riefen wir im Büro der Person an, die wir erreichen wollten. Wenn sie abwesend war, versuchten wir es auf dem Handy, falls das auch nicht zum Erfolg führte, schrieben wir eine E-Mail. All das ändert sich mit dem neuen Konzept: Es muss nunmehr nur

noch eine Telefonnummer gewählt werden, und unser neues System findet die gewünschte Person automatisch.

Darüber hinaus wird eine Technik eingeführt, die ermittelt, wo sich eine Person gerade befindet. So kann schnell und unkompliziert Kontakt aufgenommen oder sogar eine Videokonferenz abgehalten werden.

Diese Systeme verbessern nicht nur die interne Kommunikation des Unternehmens, sondern werden auch auf unsere Stakeholder ausgeweitet (Kunden und Anbaupartner), so dass wir virtuelle Besprechungen, Multikonferenzen, Onlinepräsentationen usw. realisieren können.



# Nachhaltige Mobilität

Obwohl bis Ende 2010 noch kein Plan für nachhaltige Mobilität existierte, wurden während der letzten Jahre verschiedene Maßnahmen ergriffen, um einerseits die Straßensicherheit unserer Belegschaft zu erhöhen und andererseits an der Verminderung der CO<sub>2</sub>-Emission zu arbeiten. Einige dieser Maßnahmen wurden in Eigeninitiative der Mitarbeiter durchgeführt, andere vom Unternehmen selbst realisiert.

2010 wurde beschlossen, diese Maßnahmen in einem Plan der nachhaltigen Mobilität zusammenzufassen und weiterzuentwickeln. Dieser Plan sieht zwei Phasen vor. Die erste Phase konzentriert sich auf eine gründliche Studie und die Planung von Aktionen, um den Arbeitsweg der Mitarbeiter von SanLucar Fruit effizienter, nachhaltiger und sicherer zu machen. Dafür wurde ein Mobilitätskomitee gebildet und eine Analyse der derzeitigen Situation durchgeführt, an der alle Mitarbeiter teilgenommen haben. Die zweite Phase dehnt dies auf unsere Anbaupartner und Transporteure aus.

Unser Ziel ist es, aktiv zur Verminderung der Unfallquote während des Arbeitswegs beizutragen, der Belegschaft die Bedeutung von Si-

cherheit im Straßenverkehr bewusst zu machen und ein tatsächliches Umweltbewusstsein zu schaffen, indem der Energie- und fossile Kraftstoffkonsum durch effizientes Fahren und einen verantwortungsbewussten Gebrauch des Fahrzeugs verringert wird.

Um die Studie über Mobilität durchzuführen, wurde zunächst auf Basis der Postleitzahlen analysiert, in welcher Entfernung zum

Arbeitsplatz die Mitarbeiter leben. Demnach wohnen 48 Prozent der Mitarbeiter in Valencia Stadt. Nur 30,4 Prozent der Mitarbeiter leben in Orten in einem Umkreis von weniger als 7 Kilometer vom Firmenstandort in Puzol entfernt. Alle anderen wohnen deutlich weiter weg, einige sogar in Ortschaften, die weiter als Valencia entfernt liegen. Lediglich 13 Prozent der Mitarbeiter von SanLucar wohnen direkt in Puzol.

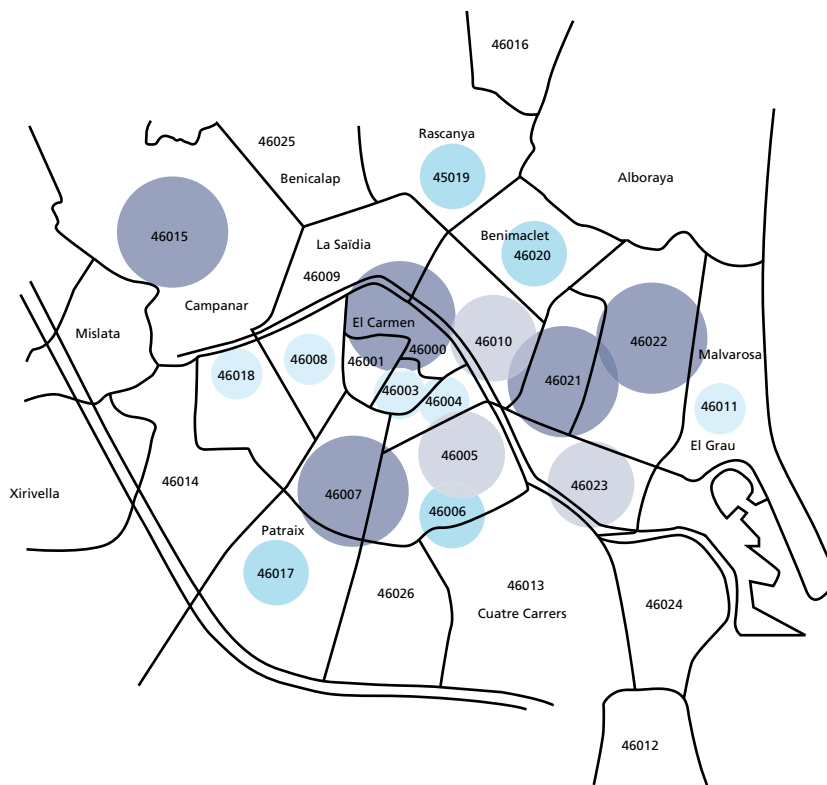


Abbildung 21: Karte der Mitarbeiterdichte von SanLucar in Valencia nach Postleitzahlen





## 7. Vom Feld bis zum Verbraucher: unsere Wertschöpfungskette

- Unsere Wertschöpfungskette
- Geschmack, dem man vertrauen kann
- Fair Play: Preispolitik und nachhaltige Partnerschaft
- Dialog mit unseren Anbaupartnern: unsere Qualitätsexperten
- Informationsaustausch in Echtzeit: Partnerportal im Internet



# Unsere Wertschöpfungskette

Der wichtigste Partner für die Produktion bester Früchte ist die Natur. Unsere Philosophie basiert auf ihrer Pflege und ihrem Schutz.



Dieses Verantwortungsbewusstsein ist eine unabdingbare Voraussetzung für alle, die mit und für uns arbeiten. Wir kooperieren deshalb mit Landwirten, die ihre Arbeit mit Herz und demselben Ehrgeiz führen wie wir selbst. Die sich ständig verbessern wollen, damit sie den Verbrauchern etwas Einmaliges anbieten können.

Es ist nicht nur wichtig, dass unsere Produkte von hoher Qualität sind – auch das Umfeld muss stimmen. Das geschieht durch ein klares Bekenntnis zu sozialer Verantwort-

ung und zum Umweltschutz. Unsere strikten Prinzipien sind auf der ganzen Welt gültig. Mit sozialer und nachhaltiger Verantwortung vermarkten wir natürliche Produkte, von denen wir wollen, dass sie unseren Mitmenschen richtig gut schmecken.

Für die Beziehung zu unseren Partnern ist Fair Play die wichtigste Regel. Deshalb entschädigen wir zum Beispiel unsere Landwirte auch finanziell für Ernteverluste.

## Geschmack, dem man vertrauen kann

SanLucar vertraut seinen Anbaupartnern. Wir glauben nicht nur, dass sie die Besten sind, wir sind uns dessen sicher. Allerdings handelt es sich dabei nicht um blindes Vertrauen, sondern es basiert auf einer Reihe von Kontrollmaßnahmen.

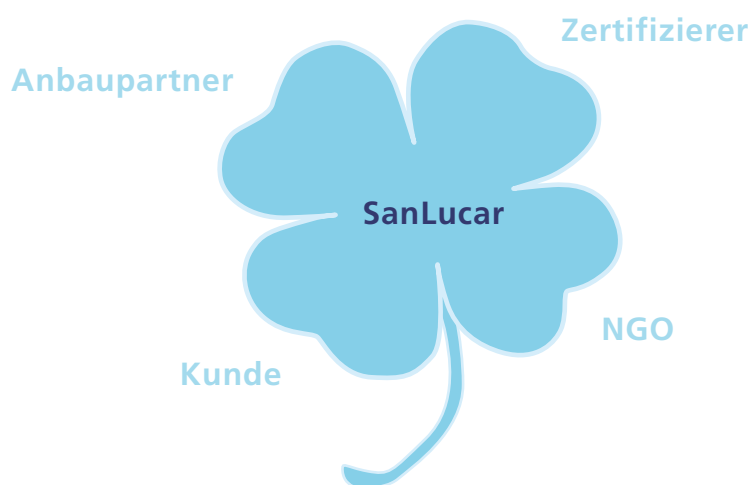


Abbildung 13: Zusammenfassung der Prozesse, die uns ein Feedback unserer Qualität geben



# Qualitätsmanagement bei SanLucar

SanLucar hat 2008 ein integriertes Qualitätsmanagementsystem eingeführt, das maximale Qualität für Prozesse und Produkte unseres Unternehmens garantiert, so wie es internationale Standards und technische Bestimmungen vorschreiben. Das SanLucar Qualitätsmanagement basiert auf den herkömmlichen Standards (ISO 9001, IFS und SA8000), es ist zertifiziert und wird wöchentlich bewertet und geprüft.

Um ethisches Management in unserer gesamten Wertschöpfungskette zu garantieren, haben wir uns vom TÜV auf Basis der Norm für SOZIALE VERANTWORTUNG SA8000 prüfen lassen und erhielten eine hervorragende Klassifizierung. Diese internationale Norm gewährleistet die Einhaltung der 13 wichtigsten Konventionen der Internationalen Arbeitsorganisation (International Labour Organisation).



Abbildung 14: Zertifikate von SanLucar



# Wertschöpfungskette: Auswahl, Kontrolle und Vertrauen

**Um sicherzustellen, dass unsere Standards während der gesamten Wertschöpfungskette eingehalten werden, nehmen unsere Qualitätstechniker regelmäßige Kontrollen an unterschiedlichen Punkten unserer Lieferkette vor. Die Systeme und Prozesse unserer Partner werden auf Schwachstellen geprüft, damit geeignete Vorsorge- oder Korrekturmaßnahmen getroffen werden können. Das ermöglicht eine ständige Prozessoptimierung der von SanLucar festgelegten Standards und Anforderungen.**

Das Konzept einer ständigen Optimierung ist für unsere Produktion unverzichtbar. Darum legt SanLucar jedes Jahr einige Verbesserungspläne fest, um Exzellenz in allen Produktionsschritten zu erreichen.

Die Überprüfungen, die unsere Qualitätsexperten durchführen, sind unsere wichtigste Informationsquelle für die Auswahl unserer Anbaupartner. Nur die Anbieter, die alle Qualitätsvoraussetzungen erfüllen, dürfen für SanLucar arbeiten.

Da wir selbst uns aber ebenfalls ständig verbessern müssen, arbeiten wir gerade an einem neuen Klassifi-

zierungssystem unserer Anbaupartner. Unser Ziel besteht darin, den Informationsfluss zu verbessern und mit einem vollständigen Anbauerprofil arbeiten zu können, in dem alle Qualitäts- und Umweltkriterien sowie Aspekte ethischen Verhaltens zusammengefasst sind. Über

diese Punkte wollen auch unsere Stakeholder informiert sein. Auf diese Weise klassifizieren wir unsere Meisteranbauer und verfügen über eine nützliche Entscheidungshilfe, die uns die Bewertung unserer jährlichen Verbesserungspläne erleichtert.





# Getestet und für gut befunden!

Non-Governmental Organisations (z. B. Greenpeace) führen regelmäßig Studien zu Rückständen in Obst und Gemüse, das in den wichtigsten Supermärkten verschiedener Länder angeboten wird, durch. Danach veröffentlichen sie eine Rangliste der analysierten Marken. Diese Studien sind aufgrund der hohen Glaubwürdigkeit der Organisationen viel beachtet. SanLucar ist sehr stolz darauf, dass wir häufig einen der ersten Plätze in diesen Ranglisten einnehmen und verschiedentlich sogar den ersten Platz belegt haben.

<http://blog.sanlucar.com/ernaehrung/greenpeace-bestaetigt-mit-sanlucar-ist-gut-beeren-naschen/>

Daneben haben unabhängige Stellen wie Ökotest zum Beispiel SanLucar Erdbeeren und Tomaten getestet und uns die maximale Punktzahl der jeweiligen Kategorie verliehen.

Die oben stehenden unabhängigen Analysen sind nur einige Beispiele der Tests, bei denen die Qualität von SanLucar es auf die vordersten Plätze geschafft hat.

Auf der anderen Seite gibt es in der EU ein Pflanzenschutz- und Qualitätskontrollprotokoll sowie weitere Kontrollen für alle Früchte, die in die EU eingeführt werden. So wird sichergestellt, dass die in der gültigen Gesetzgebung festgelegten Bestimmungen eingehalten werden. Zum Beispiel wird so kontrolliert, dass durch Früchte von anderen Kontinenten keine neuen Plagen in die EU gelangen oder Transportcontainer für Drogen- oder Waffenschmuggel benutzt werden. 2010 sind keine erwähnenswerten Zwischenfälle bezüglich der europäischen Gesetzgebung vorgefallen. Alle durchgeführten Kontrollen verliefen reibungslos.



# Fair Play: Preispolitik und nachhaltige Partnerschaft

**In unseren Kernabsatzmärkten wie Deutschland, Österreich und Frankreich werden wir immer wieder mit einer aggressiven Preispolitik des Handels konfrontiert. Dieser versucht auf diesem Wege, einen Vorteil im Wettbewerb für sich zu erlangen. Permanente Sonderangebote, auch bei Obst und Gemüse, sind die Folge, die unter anderem die Wahrnehmung des Wertes dieser Produktkategorie bei den Verbrauchern beeinflusst.**

Innerhalb dieses Preiskampfes erwartet der Handel von seinen Partnern ständige Zugeständnisse in der Preisgestaltung, die an die Grenzen des Machbaren gehen. Hinzu kommt, dass die qualitativen Anforderungen an Obst und Gemüse in den letzten Jahren deutlich gestiegen sind. Das hat unmittelbaren Einfluss auf die Kostenstruktur im Anbau.

Wir von SanLucar sind der Überzeugung, dass wir für unsere Anbauer eine wirtschaftliche Basis schaffen müssen, die ihnen den nachhaltigen Anbau von bestem Obst und Gemüse ermöglicht. Wer Obst- und Gemüseanbauer zwingt, am Rande ihrer wirtschaftlichen Existenz zu arbeiten, darf sich nicht wundern, wenn sowohl qualitative als auch ethische Grundsätze verletzt werden.

Mit der von uns im Sinne einer Nachhaltigkeit entwickelten Wertschöpfungskette können wir als Partner der Produzenten von Anfang an

in das Geschehen eingreifen und verstehen die wirtschaftlichen Anforderungen. Dank unserer Vertriebsmöglichkeiten einer starken Marke sind wir in der Lage, am Markt Preise durchzusetzen, die es allen Beteiligten ermöglichen, eine Wertschöpfung zu erzielen, die unserem Wunsch nach Nachhaltigkeit nachkommt. Für unsere

Produzenten bedeutet dies (und wir von SanLucar sind schließlich auch Produzenten), dass sie von der Auswahl des Saatgutes über das Anbaumanagement bis hin zum Einsatz qualifizierter Mitarbeiter keine wirtschaftlichen Zugeständnisse machen müssen, die zu Lasten der Verantwortung für Natur und Umwelt gehen.



Investitionen in Innovation und kontinuierliche Verbesserung sind notwendig um höchste Qualität langfristig zu sichern. Durch eine vernünftige Preispolitik wird dies möglich gemacht.

Darüber hinaus leisten wir mit vielen unserer Marketingaktivitäten online wie auch offline einen we-

sentlichen Beitrag dazu, dass der Endverbraucher noch mehr über gutes Obst und Gemüse erfährt und lernt, es wieder wertzuschätzen – und deshalb natürlich auch bereit ist, einen angemessenen Preis zu bezahlen. Denn auch Verbraucher lernen, dass etwas besonders Gutes seinen Preis hat.



## Dialog mit unseren Anbaupartnern: unsere Qualitätsexperten

SanLucar verfügt über ein eigenes, 18 Mann starkes Team von Technikern, das in acht Ländern ständig und in 26 Ländern während der Saison präsent ist. Außerdem hat SanLucar in weiteren Ländern mit Technikern oder Unternehmen, die diese stellen, Verträge geschlossen, so dass wir alle Herkunftsländer von SanLucar abdecken und SanLucar Qualität garantieren können.

### Die Hauptpunkte, die wir mit unseren Anbaupartnern zusammen erarbeiten, sind:

- Qualitätskontrollen am Ursprung. Damit wird sichergestellt, dass unsere Anbaupartner gemäß der Vorgaben von SanLucar und/oder unserer Kunden arbeiten.
- Technische Beratung über die lokalen Produkte.
- Projekte der Zusammenarbeit mit Erzeugern in den Ursprungsländern für Forschung+Entwicklung+Innovation (z. B. neue Anbautechniken, Reduktion von Pestiziden, Umweltschutz, neue Sorten).
- Qualitätskontrollen im Zielland. Das hilft uns, Informationen über den Zustand unserer Produkte bei Anlieferung vom Kunden zu erhalten und gleichzeitig unseren Erzeugern eine Rückmeldung geben zu können.





Die folgende Karte zeigt die verschiedenen Standorte, an denen wir technische Unterstützung bieten:

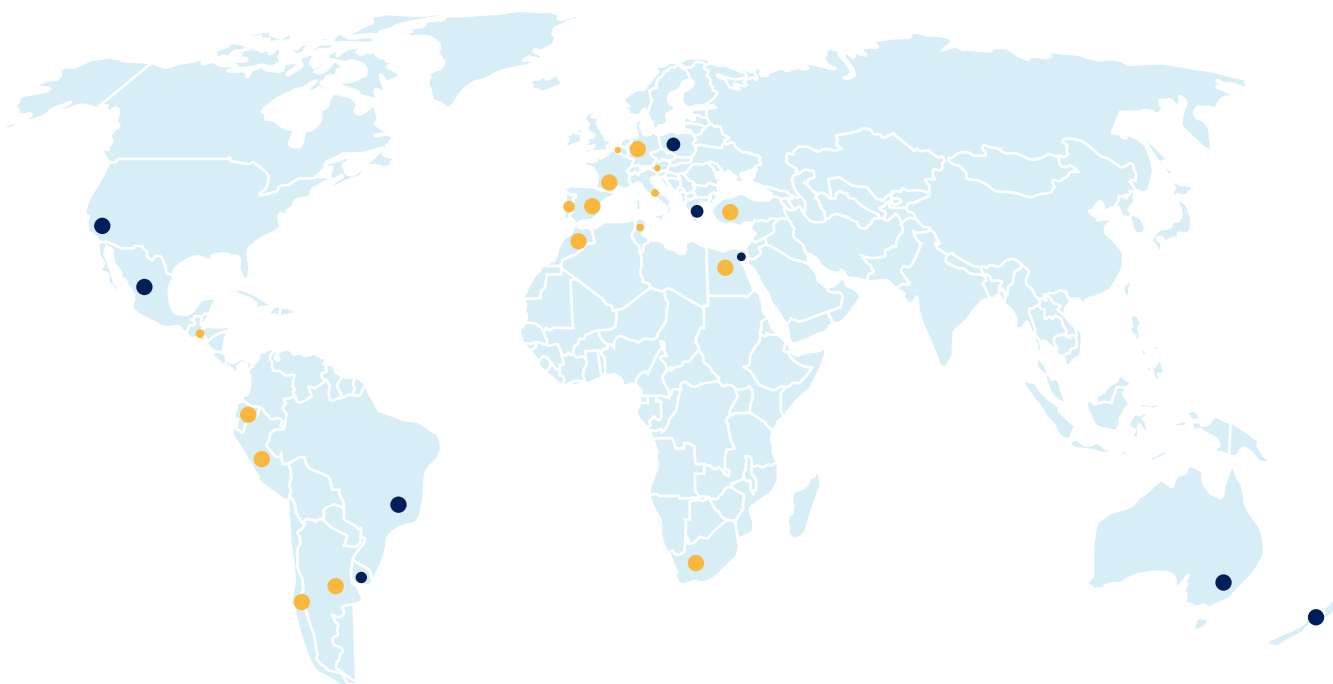


Abbildung 15:  
Karte der Standorte mit  
Technikern von SanLucar

- Gebiete, in denen unsere Techniker ständig präsent sind
- Gebiete, in denen unsere Techniker zu bestimmten Zeiten präsent sind



# Informationsaustausch in Echtzeit: Partnerportal im Internet

Die riesige Menge an Nachrichten, die wir mit unseren Kunden und Anbaupartnern für den reibungslosen Ablauf unserer Aktivitäten austauschen, und die Vielzahl an Medien (Fax, E-Mail, Postweg usw.), birgt die Gefahr, dass wichtige Informationen, wenn sie in einem bestimmten Moment gebraucht werden, nicht zur Verfügung stehen. Es ist jedoch enorm wichtig, dass alle Informationen, die wir in einer Lieferkette erhalten, zentral gesammelt werden, und wir über ein Medium verfügen, das den Echtzeitdialog mit unseren Stakeholdern erlaubt.

Aus diesem Grund haben wir zusammen mit unseren Partnern überlegt, wie wir die Kommunikation innerhalb unserer Wertschöpfungskette vereinfachen können. So entstand die Idee, ein Extranet einzurichten, das als gemeinsames Informationsarchiv dient und das zwar für alle

Kunden und Anbaupartnern Bestellungen, Lieferscheine, Rechnungen, Aufstellungen, Qualitäts- und Unternehmensverantwortungszertifikate sowie die Ethik-Bewertungen, die wir im Rahmen der SA8000 durchführen, abrufen können. Indem wir die wichtigen

Informationen zentralisiert haben, da es einen regeren und effizienteren Informationsfluss erlaubt.

Um auf die Internetplattform zuzugreifen zu können, braucht der Anbauer lediglich einen Computer mit Internetanschluss und Browser. Die URL für den Zugang lautet:

<http://extranet.sanlucar.com>

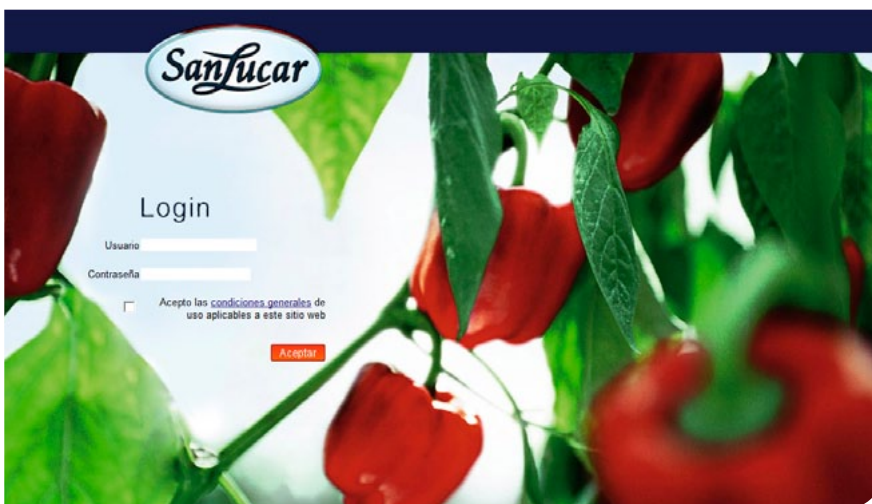


Abbildung 16: Startseite der Internetplattform

Derzeit sind wir damit beschäftigt, all unsere Erzeuger im korrekten Umgang mit diesem Werkzeug zu schulen. Dafür ist die tägliche Arbeit unserer Techniker in allen Produktionsgebieten grundlegend. Aber natürlich ist auch die Bereitschaft unserer Anbaupartner, sich auf diese neue Kommunikationsform einzulassen, entscheidend für das erfolgreiche Funktionieren des SanLucar Extranets.

Partner zugänglich ist, trotzdem aber über entsprechende Sicherheitsstandards verfügt.

Mittlerweile haben wir eine Internetplattform, auf der unsere

Informationen unserer gesamten Wertschöpfungskette zentralisiert haben, konnten wir die Effizienz der administrativen Prozesse bei SanLucar steigern. Dieses Werkzeug hilft uns bei unserer täglichen Ar-





## 8. Kundenvertrauen schaffen

- SanLucar ist transparent
- Kundenvertrauen hat einen Namen:  
SanLucar Key Account Manager
- Kundenzufriedenheit
- Externe Kommunikation
- Soziale Netzwerke
- SanLucar Homepage
- CRM: Das SanLucar Kunden-  
beziehungs-Management für  
mehr Obst- und Gemüsewissen



# SanLucar ist transparent

Einer der wichtigsten Werte bei SanLucar ist unsere Verpflichtung gegenüber dem Kunden. Diese Verpflichtung schlägt sich in verschiedenen Aspekten unseres Managements nieder; einer davon ist Transparenz.

Die SanLucar Qualitätsabteilung arbeitet jeden Tag daran, unseren Kunden alle Informationen über die Qualität unserer Produkte zur Verfügung zu stellen und die Einhaltung der europäischen Normen für Nachverfolgbarkeit und Nahrungsmittelsicherheit zu gewährleisten. Zugleich haben wir eine Plattform für Zusammenarbeit entwickelt, deren Ziel vollständige Transparenz ist.

Diese Plattform für Zusammen-

arbeit ist ein Internetportal, das unseren Anbaupartnern erlaubt, alle Informationen bezüglich des Produkts, Produktionseinheiten, Nachverfolgbarkeit, Behandlungen auf den Anbauflächen, Behandlungen nach der Ernte, Analysen usw. über ein Medium zu versenden. Sobald die Dokumente gesendet wurden, werden sie durch eine unabhängige externe Stelle geprüft und unseren Kunden zur Verfügung gestellt. Sie können so den gesamten Produktionspro-

zess, Behandlungen, Nachverfolgbarkeit usw. aller Produkte, die sie erhalten, überblicken.

Zugleich erlaubt uns unser Warenidentifikationssystem, an jeder Station der Lieferkette den gesamten Werdegang der Ware nachzuvollziehen, indem der Erntetag, Erzeuger, Transporteur, Zwischenzonen, Empfänger usw. identifiziert werden können.

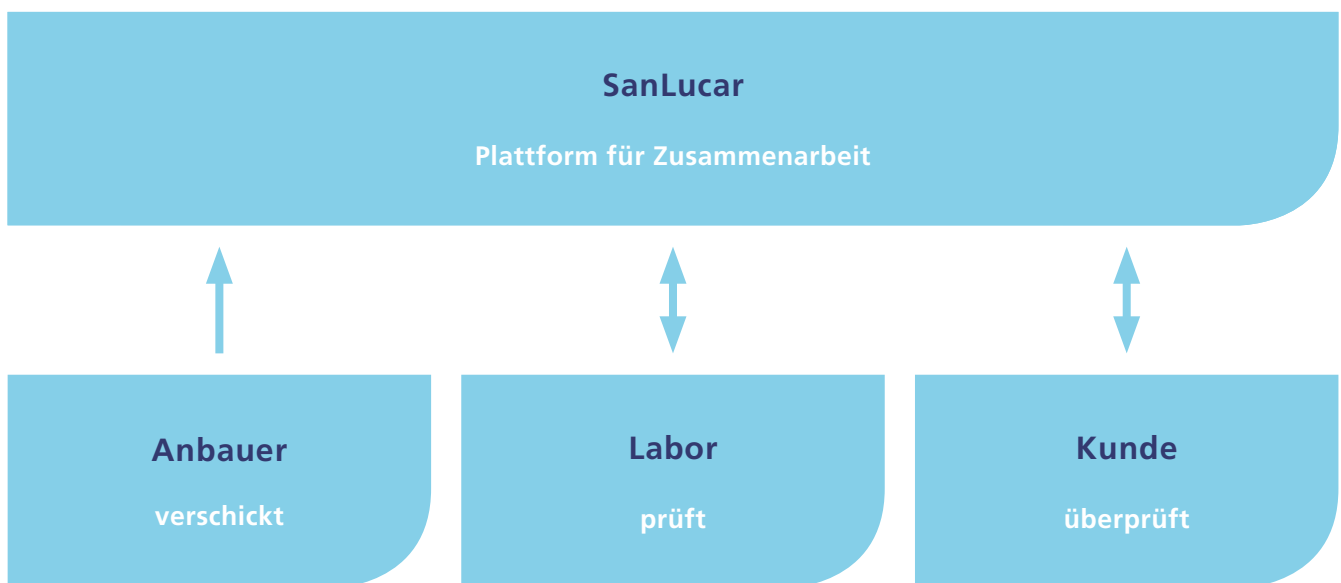


Abbildung 17: Zusammenfassung der Managementprozesse auf der Internetplattform



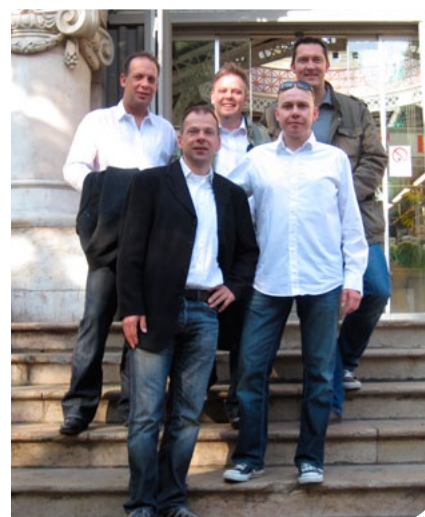
# Kundenvertrauen hat einen Namen: SanLucar Key Account Manager



Je genauer wir die Erwartungen unserer Konsumenten kennen, verstehen und in die Herstellung qualitativ hochwertiger sowie zuverlässiger Produkte übersetzen, desto erfolgreicher werden wir in der Zukunft sein.

Unser Ziel ist daher, zum Marktführer für »Obst & Gemüse, das schmeckt und dem ich vertrauen kann« zu werden. Wir möchten die Erwartungen unserer Konsumenten erfüllen oder sogar übertreffen. »Konsumenten begeistern« lautet deshalb unsere tägliche Aufgabe. Die Zufriedenheit und die Treue unserer Kunden haben höchste Priorität für SanLucar. Das Verstehen ihrer Bedürfnisse und das Ziel, ihre Erwartungen an unser Produkt zu erfüllen, gehören zu den wichtigsten Aufgaben bei der Begegnung mit ihnen.

Als eines der führenden Unternehmen in der Obst- und Gemüsebranche nutzen wir unser Potenzial und tragen damit auch die Verantwortung, Konsumenten nachhaltigen Konsum zu ermöglichen. Deshalb ist eine qualitativ hochwertige und an den Bedürfnissen unserer Konsumenten ori-



Ein Teil des Key Account Management-Teams

enterte Kommunikation für uns eine Grundvoraussetzung. Denn nur so schaffen wir die Grundlagen für Kaufentscheidungen auf ökologischer und sozialer Basis.

Um dies alles täglich erreichen zu können, arbeiten unsere Key Account Manager sehr eng und partnerschaftlich mit unseren Distributoren und unseren Kunden – also denen, die unsere Ware an Konsumenten weiterverkaufen – zusammen. Das heißt, wir stehen in täglichem Kontakt zu unseren Kunden und informieren über Neuigkeiten, wir schulen das Marktpersonal regelmäßig und erläutern immer wieder unsere Nachhaltigkeitsstrategie.

Zusätzlich wurden im Jahr 2010 für einen kundenorientierten Umgang mit Beschwerden zusätzlich Schulungen durch externe Berater durch geführt. Allein 2010 durchliefen in Spanien, Österreich und Deutschland über 80 Mitarbeiter dieses Training.



# Kundenzufriedenheit

SanLucar hat ein bestimmtes Vorgehen im Fall von Beschwerden und Reklamationen, die sowohl intern als auch extern auftreten können. Unser Hauptziel ist es, in möglichst kurzer Zeit klare, transparente Antworten zu geben.

Sowohl die Qualitätsabteilung als auch die Verkaufsabteilungen führen periodisch Analysen über Reklamationen durch, damit diese nicht nur dokumentiert und zeitlich analysiert werden können, sondern auch, um eine tiefgreifende Analyse der Gründe zu erstellen und, falls notwendig, Verbesserungsmaßnahmen zu ergreifen.

Diese Arbeit ist für SanLucar sehr wichtig und ein Teil unserer Qualitätsindikatoren, die regelmäßig im Rahmen unseres integrierten Managementsystems überprüft

werden. Dieses Vorgehen macht nachvollziehbar, inwieweit wir unsere für das Jahr festgelegten Ziele erreichen.

Andererseits schickt SanLucar jedes Jahr an seine Kunden eine Zufriedenheitsumfrage. Mit den so gesammelten Ergebnissen vervollständigen wir die Daten über das Beschwerde- und Reklamationsmanagement. Außerdem sind sie eine wertvolle Informationsquelle, um kontinuierlich unsere Prozesse und Dienstleistungen verbessern zu können.

Unsere Konsumenten können sich außerdem über das Kontaktformular auf unserer Internetseite

[www.sanlucar.com](http://www.sanlucar.com)

mit uns in Verbindung setzen.

Unsere Verpflichtung gegenüber den Endkunden ist ebenfalls durch Schnelligkeit und Transparenz geprägt: Alle Fragen zu Produkten, Qualität usw. werden durch unsere Mitarbeiter in möglichst kurzer Zeit und der Genauigkeit, die unsere Kunden verdienen, beantwortet.





## Externe Kommunikation

Frische Früchte brauchen frische Kommunikation. Deshalb setzt SanLucar auf Kommunikation, die so vielfältig ist wie unsere Produkte.

Ein wöchentlicher B2B-Newsletter versorgt über 250 Adressaten mit Informationen zu aktuellen Angeboten und Aktionen. Praktische Info-Blätter erklären auf einen Blick SanLucar Vorteile und Verkaufskonzepte. Schulungen in Valencia nehmen Verkäufer und Anbauer mit in die SanLucar Welt. Daneben kommuniziert SanLucar natürlich auch klassisch mit dem Endverbraucher: Zahlreiche eigens gestaltete Elemente wie Deckenhänger und Kistenblenden machen die Welt von SanLucar am PoS (Point of Sale) erlebbar. Das vierteljährlich erscheinende SanLucar-Magazin liefert Kochrezepte mit SanLucar Produkten, Ernährungstipps und gibt Einblicke in den Alltag unserer Mitarbeiter und Anbauer. Handzettel-Schaltungen, regional ausgerichtete Werbung im Radio, Promotionen und Gewinnspiele ergänzen diese Aktivitäten. Daneben versorgt SanLucar die deutsche Presse über verschiedene Verteiler mit aktuellen Informationen aus dem Unternehmen. Für den Fall einer Krise in einem der Unternehmensbereiche gibt es einen speziellen Kommunikationsplan.

## Soziale Netzwerke

SanLucar ist von der wachsenden Bedeutung sozialer Netzwerke überzeugt. Deshalb setzen wir seit 2009 auf aktive Kommunikation mit Verbrauchern: über den SanLucar Blog, eine eigene SanLucar Fanseite auf Facebook, den SanLucar Youtube-Kanal und einen SanLucar Twitter-Account.

Der fast täglich aktualisierte SanLucar Blog versorgt alle an SanLucar interessierten deutschsprachigen Internetnutzer mit Informationen rund um SanLucar und gesunde Ernährung. Außerdem dient der SanLucar Blog als Plattform zum direkten Austausch zwischen Verbrauchern und SanLucar. Interaktive Tools wie die Kommentarfunktion unter jedem Artikel und der Link zu Facebook mit »Gefällt mir«-Button sorgen dafür, dass die Verbraucher uns direkt kontaktieren können. Durch den





SanLucar Blog soll die Bekanntheit von SanLucar steigern, außerdem dient er als Ausgangsbasis für eine SanLucar Community.

Alle Informationen werden in Form von Blogbeiträgen verschiedener Autoren zur Verfügung gestellt. Über Stichwörter, die zu jedem Artikel vergeben sind, lassen sich die Artikel schnell und einfach suchen. Neben der Berichterstattung aus dem Unternehmen, z.B. über neue Investitionen, Jobangebote und Aktionen, wird auch über die einzelnen SanLucar Produkte, ihren Anbau und ihre Verwendung (besonders Rezepte, Ernährungstipps) gebloggt. Die jeweiligen SanLucar Autoren stellen dort ihr Expertenwissen zur Verfügung.

Der SanLucar Blog ist über eine Linksammlung mit anderen Blogs aus den Bereichen »Gesunde Ernährung«, »Geschmack«, »Genuss« und »Lebensmittelunternehmen« verknüpft.

Eine weitere Tätigkeit im Bereich der »Sozialen Netzwerke« stellt die SanLucar Facebook-Fanpage dar. SanLucars Fanseite im weltweit größten sozialen Netzwerk hat derzeit knapp über 850 Fans (Stand März 2011). Auf der Seite veröffentlichen bzw. verlinken wir die Inhalte des SanLucar Blogs, es gibt Fotogalerien von Wettbewerben und Aktionen, und wir machen gezielt auf Gewinnspiele und Promotionen aufmerksam. Auch hier haben Verbraucher die

Möglichkeit, sich mit SanLucar über die Kommentarfunktion auszutauschen. Außerdem kann über den »Gefällt-mir«-Button, der auch in den SanLucar Blog integriert ist, Zuspruch zu SanLucars Aktivitäten geäußert werden.

Über einen eigenen Twitter-Account versorgt SanLucar die Internetgemeinde mit Kurzmeldungen aus dem Unternehmen.

Schlussendlich betreibt SanLucar einen eigenen Youtube-Kanal, auf dem Videomaterial über unseren Anbau und unsere Ware abrufbar ist. Die Zahl der dort verfügbaren Videos soll in Zukunft deutlich erhöht werden.

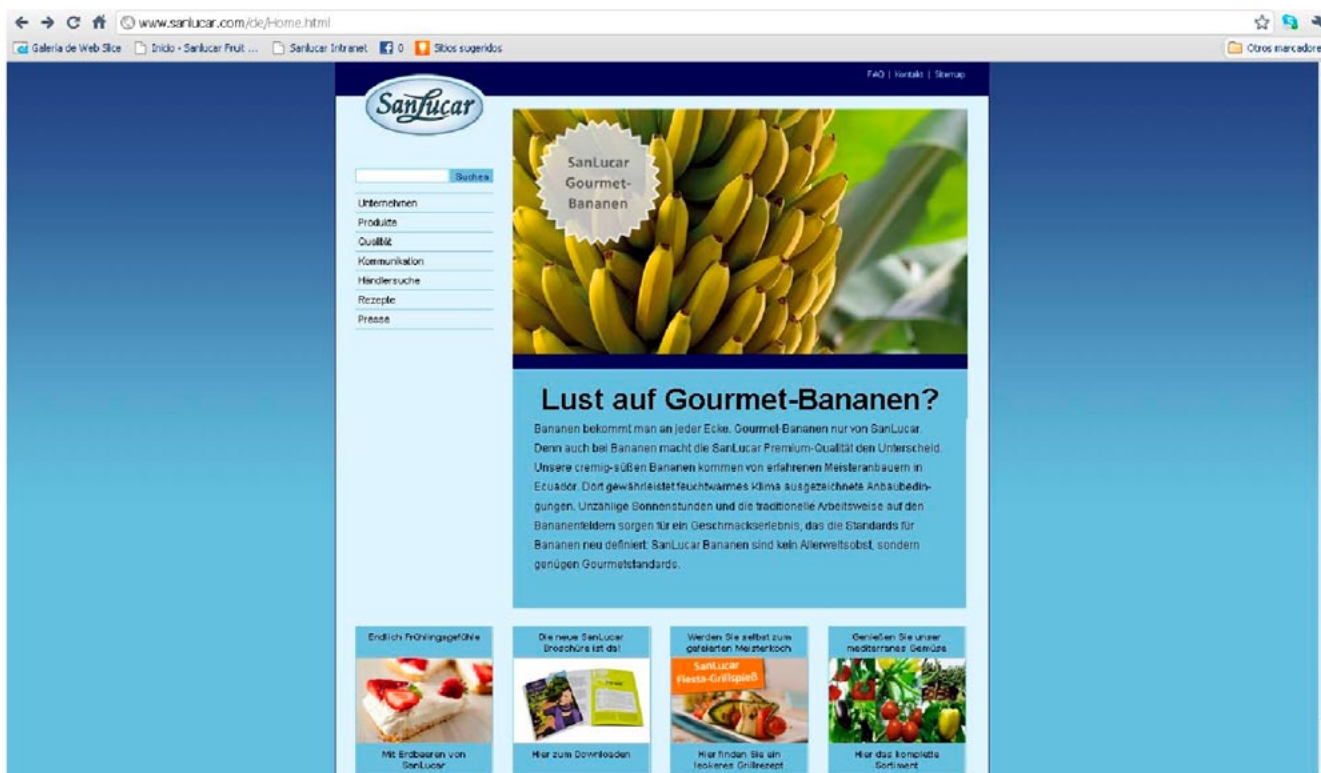


# SanLucar Homepage

Eine weitere Internetpräsenz ist die Domain [www.sanlucar.com](http://www.sanlucar.com). Hier sind allgemeine Informationen zum Unternehmen SanLucar auf Deutsch, Spanisch und Englisch zu finden. Die SanLucar Homepage dient zur Orientierung und verschafft einen schnellen Überblick über das Unternehmen und seine Aktivitäten.

Daneben liefert [sanlucar.com](http://sanlucar.com) mittels Produktkatalog, Saisonplan und Portraitseiten Angaben zu unserem Sortiment. Eine integrierte Händlersuche führt den Verbraucher zur nächsten Verkaufsstelle. Über das Kontaktformular kann jedermann Fragen an SanLucar stellen. Interessierte Arbeitnehmer können über die SanLucar

Homepage ihr Bewerbungsprofil direkt an die Personalabteilung schicken. Ein eigener PR-Bereich versorgt Journalisten mit aktuellen Pressemitteilungen von SanLucar. Für 2011 ist eine umfassende Neugestaltung des Internetauftritts von SanLucar geplant.





# CRM: Das SanLucar Kundenbeziehungs-Management für mehr Obst- und Gemüsewissen

Eine mit Leidenschaft, Professionalität und Sorgfalt geführte Obst- und Gemüseabteilung ist heute für den Handel ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Dazu gehören natürlich auch Mitarbeiter, die wirkliche Fachkräfte sind, weil sie über Obst und Gemüse und deren Anbau vieles wissen, was sie ihren Kunden weitergeben können. Und Wissen ist wiederum ein Garant für nachhaltiges Verhalten auf Handels- wie auch auf Konsumentenseite.

Uns von SanLucar macht es schon traurig, dass einer der größten Bereiche der Ernährung und der Lebensmittelbranche kein Lehrberuf ist. Es gibt keine ausgebildeten Obst- und Gemüsefachverkäufer. Weil wir aber wollen, dass so ein wichtiger Bereich auch entsprechend durch Fachkräfte repräsen-

tiert wird, investieren wir in die Weiterbildung des Personals vor Ort, am sogenannten Point of Sale.

So reisen wir mehrmals im Jahr mit verschiedenen Gruppen von Obst- und Gemüseverkäufern in die jeweiligen Anbauregionen, um die Mitarbeiter des Handels vor-

Ort in die Geheimnisse des Anbaus von bestem Obst und Gemüse einzuweihen zu können. Ob Trauben aus Süditalien, Clementinen aus Spanien oder Äpfel aus der Steiermark in Österreich – wer einmal vor Ort gewesen ist, versteht am besten, was Nachhaltigkeit im Anbau wirklich bedeutet.



Informationsveranstaltung auf den Kirschkeldern in Llíria.

Unterstützt werden diese Reisen durch Schulungsfilme, die wir in allen wichtigen Anbauregionen gedreht haben und im Rahmen von Schulungen bei unseren Handelspartnern zeigen.

Wir sind sicher, dass wir auf diesem Wege einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, dass Obst und Gemüse auch im Verkauf eine größere, gewichtigere Rolle bekommen. Denn motivierte, gut ausgebildete Verkäufer sorgen am besten dafür, dass der Endkonsument die richtige Wertschätzung für diese Lebensmittel aufbaut.





## 9. Engagement vor Ort: Vitamin S bei SanLucar

- Was ist Vitamin S?
- Soziale Verpflichtung in Tunesien
- Freiwilligenarbeit bei SanLucar
- Gesundheit macht glücklich:  
Gesundheitsförderung bei SanLucar
- Unser Projekt für besseres Lernen  
in Costa Rica

## Was ist Vitamin S?

SanLucar hat nicht nur seinen Mitarbeitern und Partnern gegenüber eine Verpflichtung, sondern auch gegenüber der Gesellschaft im Allgemeinen – das beweisen wir schon seit einigen Jahren.

Wir wissen aus erster Hand, was die Gemeinden brauchen, in denen wir präsent sind. Schließlich leben dort Mitarbeiter oder Erzeuger, oder es befinden sich dort Verkaufspunkte. In vielen Fällen handelt es sich sogar um alle drei Gründe (siehe Kapitel 2: Wir sind SanLucar).

Deshalb arbeitet SanLucar mit einer Vielzahl von Vereinigungen, Stiftungen und NGOs zusammen, wie zum Beispiel der AFIM (Spanische Stiftung für die Unterstützung, Ausbildung und Integration von Menschen mit Behinderungen), DASYC, Intra, Misión Urbana in Valencia, der Suppenküche in Sagunto, dem Centro Reto in Rafelbuñol, Aldeas Infantiles, Uneson, Save the Children, etc. Die Kooperation mit diesen Vereinigungen gestaltet sich in jedem Fall anders, ob nun durch Mitgliedsbeiträge, Schenkungen von Früchten und Gemüse, punktuelle Spenden oder die gemeinsame Organisation von Events und Solidaritätskampagnen.

SanLucar ist stolz auf seine Leute und das Geld, das sie locker machen. In vielen Fällen sind es die Mitarbeiter, die gemeinnützige Initiativen anstoßen. Zum Beispiel hatten einige Mitarbeiter 2007 die Idee, jeden letzten Freitag im Monat eine Lebensmittelsammlung durchzuführen und die Erträge bei einer sozialen Einrichtung in der Nähe von SanLucar abzugeben.

Unsere Mitarbeiter widmen mehr als drei Prozent ihrer Zeit sozialen Zielen (Freiwilligenarbeit des Unternehmens, Solidaritätskampagnen und Mitarbeit in den verschiedenen Projekten der Unternehmensverantwortung).







Weihnachts-Solidaritätskampagne in Puzol



Golfturnier in Österreich

## Gemeinsame Weihnachten in Puzol (Valencia)

SanLucar machte Weihnachten 2010 bei den Kampagnen »Verschenke ein Kilo Deines Einkaufs« und »Diese Weihnachten passt alles (in Kisten)« der Stiftung DASYC in Valencia mit, die Nahrungsmittel und Spielsachen an mehr als 115 Familien in Not aus den Bezirken El Cabañal und Malvarrosa (Valencia) verteilten. Die Menschen bei SanLucar sind immer bereit zu helfen, und das macht das Unternehmen sehr stolz. Der Beitrag der Mitarbeiter von SanLucar war sehr groß, und das Unternehmen verdoppelte die Spende noch einmal, so dass die Familien diese Weihnachten mit SanLucar Früchten und Gemüse für alle begehen konnten.

SanLucar arbeitete Weihnachten außerdem mit der Stiftung Intra zusammen, die Kleider an benachteiligte und von sozialer Ausgrenzung bedrohte Gruppen verteilt und sich um deren Ausbildung sowie soziale und berufliche Integration bemüht.

## SanLucar Golfturnier Ebreichsdorf

Bei namhaften Events haben wir so viele positive Erfahrungen gesammelt, dass wir uns 2009 entschieden, ein eigenes Charity-Golfturnier ins Leben zu rufen. Im ersten Jahr spendeten wir den Reinerlös von 67.000 Euro an Familien, mit denen es das Schicksal nicht gut gemeint hat.

2010 erzielten wir einen Spendenbetrag von 72.000 Euro, dieser Betrag wurde auf drei verschiedene Institutionen aufgeteilt:

»Pferde Stärken« ist ein Verein, der Reittherapie für Menschen mit besonderen Bedürfnissen anbietet. Der Traum von »Pferde Stärken« ist es, einen vom Wetter unabhängigen Reitplatz zu errichten, da momentan nur im Freien geritten werden kann. Durch unsere Spende ist die Verwirklichung dieses Traums einen Schritt näher gerückt. Ein Grundstück ist bereits vorhanden.

Die Kinderhilfsorganisation »Rettet das Kind« Österreich, genauer deren Landesorganisationen Salzburg und Steiermark, wurde ebenfalls unterstützt. Kinder, die ihre Ursprungsfamilien verlassen müssen, finden in deren Institutionen ein neues Zuhause. Um ihnen das Leben dort so angenehm wie möglich zu gestalten, haben wir zum Kauf einer neuen Küche, eines Urlaubs am Meer und einer neuen Sportanlage beigetragen.



### »Pferde Stärken« Sommerfest Ebreichsdorf

Hier wurde nicht nur bei unserem SanLucar Charity Golfturnier ein Scheck übergeben. Es war uns ein Bedürfnis, auch beim Sommerfest aktiv teilzunehmen. Obstsalat konnte gegen eine Spende erworben werden, der Reinerlös der frisch geschnittenen Früchte wurde dem Verein »Pferde Stärken« übergeben.

### World Vision Österreich

Bei dieser Organisation haben wir die Patenschaften für vier Kinder übernommen. Zwei stammen aus Sierra Leone, zwei aus Vietnam. Entstanden ist diese Aktion vor zwei bzw. drei Jahren. Unsere Kunden verzichteten auf Weihnachtsgeschenke – und wir haben das als Anlass genommen, diesen vier Kindern aus anderen Kontinenten einen besseren Weg in die Zukunft zu ermöglichen. Um ihnen das Leben zu erleichtern, erhalten die Familien unserer Patenkinder einmal pro Jahr eine Sonderspende. Es werden z. B. Pflanzen gekauft, von denen sie das ganze Jahr profitieren. An Geburtstagen bekommen unsere Patenkinder ein Überraschungspaket. Mit großer Freude erhalten wir Post und Fotos aus diesen Ländern und werden mit einem überaus positiven Feedback belohnt.



Solidaritätstag der Unternehmen in Valencia

### Sozialmärkte Österreich

Diese Institutionen wurden vor Jahren für Menschen eröffnet, die sich mit ihrem Einkommen an der Armutsgrenze bewegen und so die Möglichkeit haben, kostengünstig einzukaufen. Wir unterstützen drei Sozialmärkte, einen in Baden und zwei in Wien sowie Le+O, ein Sozialprojekt der Caritas Wien. Für diese vier Projekte werden von uns wöchentlich frisches Obst und Gemüse kostenlos zur Verfügung gestellt.



# Freiwilligenarbeit des Unternehmens

## Solidaritätstag der Unternehmen

SanLucar nahm am Samstag, 23. Oktober 2010, am Solidaritätstag der Unternehmen teil.

Diese Initiative, von der Stiftung Antena 3 und der Internationalen Zusammenarbeit NGO (Cooperación Internacional ONG in Spanisch) gefördert und organisiert, wird jedes Jahr in fünf spanischen Städten gefeiert. Der Solidaritätstag zeigt Unternehmen und ihren Mitarbeitern, wie Freiwilligenarbeit in Firmen aussehen kann. Der Event erfuhr sehr viel Beachtung bei SanLucar. Gleich 23 Freiwillige fanden sich, um eine Freizeitaktivität mit behinderten Jugendlichen der Stiftung Espurna zu begleiten. Alle Beteiligten waren sehr dankbar für diese Möglichkeit und zeigten großes Interesse an der Freiwilligenarbeit.

Bei SanLucar setzen wir stark auf Freiwilligenarbeit des Unternehmens. Denn neben allen anderen Vitaminen setzten wir auch auf Vitamin S, wie Solidarität. Sie sollte einen Teil dessen bilden, was wir machen und wer wir sind, also Teil unseres Alltags sein.

Man kann das Video von Antena 3 über den Solidaritätstag der Unternehmen unter folgendem Link ansehen:

[http://www.antena3.com/noticias/sociedad/fundacion-antena\\_2010102300047.html](http://www.antena3.com/noticias/sociedad/fundacion-antena_2010102300047.html)

## ENGAGE Valencia

2011 ist weltweit das Jahr der Freiwilligenarbeit, und bei SanLucar interessieren sich viele Mitarbeiter für die Teilnahme an sozialen und/oder umwelttechnischen Freiwilligenprojekten.

Aus diesem Grund hat sich SanLucar 2011 dem europäischen Multiprogramm ENGAGE-Cities angeschlossen. In Valencia wird es durch Fundar (Stiftung für Solidarität und Freiwilligenarbeit in der Region Valencia) umgesetzt. Dieses Programm besteht in verschiedenen europäischen Städten und hat sich dazu verpflichtet, Freiwilligenarbeit in den jeweiligen Gemeinden zu fördern.





ENGAGE Valencia setzt Freiwilligenarbeit zur Verbesserung der sozialen und umwelttechnischen Bedingungen in der Region Valencia ein, wie Resozialisierungsworkshops im Gefängnis von Picassent, Workshops für mehr Bildung, weniger Schule schwänzen und Aktionsworkshops für die Verbesserung der lokalen Ökosysteme. Fast 30 Mitarbeiter von SanLucar haben sich eingeschrieben, um bei verschiedenen Aktionen dieses Programms mitzuwirken, die seit Mai 2011 realisiert werden.

### Internationale Freiwilligenarbeit

SanLucar ist als Unternehmen in einer Vielzahl von Ländern auf der ganzen Welt präsent und beeinflusst entscheidend auch die Lebensbedingungen in den Regionen und Gemeinden. Wir sind der festen

Überzeugung, dass jeder von uns Rechte besitzt und mit Respekt und Güte behandelt werden sollte, und setzen alles daran, dass Auswirkungen unseres Handelns einen positiven Effekt haben.

Aus diesem Grund, und weil wir wissen, dass die Freiwilligenarbeit eine Möglichkeit zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung birgt, hat SanLucar mit internationaler Unterstützung sein Programm für Freiwilligenarbeitsstipendien begonnen. So können mehrere Mitarbeiter diese einmalige Erfahrung machen. In den Ländern, in denen SanLucar präsent ist, werden diese Mitarbeiter zur Verbesserung der Bedingungen in den Gemeinden und den Ökosystemen beitragen.



## Kathrins Interview – 18. März 2011

Die erste Person, die ein Stipendium für Freiwilligenarbeit von SanLucar erhalten hat, war unsere Marketing-Kollegin Kathrin Ampferl. 2010 äußerte sie den Wunsch, Freiwilligenarbeit in internationaler Zusammenarbeit zu leisten. Nachdem ihre Motivation erfragt, ihr Profil in Bezug auf das Projekt geprüft und eine Reihe von Voraussetzungen durch das Unternehmen festgesetzt waren, erhielt Kathrin ein SanLucar-Stipendium und ging für einige Monate nach Südafrika, wo sie mit verschiedenen Hilfsorganisationen zusammengearbeitet hat und obdachlosen Kindern und Müttern, die versuchen, sich und ihren Familien eine Zukunft aufzubauen, half. In einem Interview im März 2011 haben wir Kathrin zu ihren Erfahrungen und Eindrücken befragt.



Warum machst du einen Hilfseinsatz im Ausland?

*Es ist nicht das erste Mal, dass ich als Freiwillige in ein Entwicklungsland gehe. Nach meinem Aufenthalt in Indien war ich davon überzeugt, dass ich so etwas noch einmal machen möchte.*

*Das von SanLucar in diesem Jahr ins Leben gerufene Programm für internationalen Freiwilligendienst hat mein Vorhaben möglich gemacht. Neben der Unterstützung vor und während des Einsatzes schätze ich besonders das Angebot von SanLucar, im September meinen Job in der Marketingabteilung wiederzubekommen. Das sind genau die Voraussetzungen, die diesen Auslandsdienst ermöglichen, einfacher und unbeschwerter machen.*

Warum Südafrika?

*Mein Wunsch war es, für eine gewisse Zeit in einem Kinderheim in Afrika zu arbeiten. Da mein Freiwilligendienst im Rahmen des SanLucar Programms stattfindet, habe ich mich für Südafrika entschieden. Denn mit diesem Land ist auch SanLucar eng verbunden, zahlreiche SanLucar Früchte wie Clementinen, Orangen, Äpfel, Birnen und Trauben wachsen hier. Aber es gibt noch viel mehr Gründe: Ich habe schon sehr viel über Südafrika gehört, von den Townships, von den freundlichen Südafrikanern. Außerdem lebt eine deutsche Bekannte seit vielen Jahren hier und konnte mir ein Kinderheim empfehlen, das kontinuierlich nach Personal sucht. Neben dem Freiwilligendienst bietet Südafrika natürlich auch schöne Nationalparks und*



*herrliche Landschaften für Wochenendausflüge.*

Was war deine Motivation, als Freiwillige nach Südafrika zu gehen? Und was machst du für persönliche Erfahrungen?

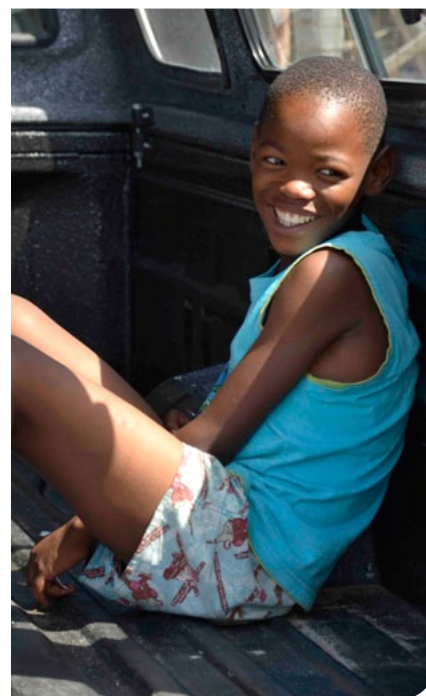
*Wenn man hier vor Ort die Armut sieht und täglich erfährt, dass in dem Kinderheim jede Hilfe willkommen ist, fragt man sich gar nicht mehr, warum man eigentlich hier ist.*

*Meine erste soziale Tätigkeit habe ich schon vor vielen Jahren bei der Jugendarbeit in meiner Heimatstadt ausgeübt. Nun möchte ich einen Teil meiner Zeit den Kindern schenken, die sie dringend brauchen können. Bei meiner Arbeit*



*im Kinderheim wird mir jeden Tag bewusst, wie benachteiligt diese Kinder doch sind, in welchem Reichtum wir in Europa leben und wie wichtig es ist, dass die reiche Bevölkerung dieser Welt teilt. Und dass ich die richtige Entscheidung getroffen habe, hierher zu kommen. Es bereitet mir große Freude, dass die Kinder jeden Tag mehr Vertrauen fassen und jeden Tag ein bisschen mehr erzählen und mehr von sich selbst Preis geben. Und mit mir sogar den Donut teilen wollen, den sie einmal pro Woche bekommen, und der damit heilig ist.*

Du arbeitest als Freiwillige in Südafrika. Wie schaut deine Arbeit genau aus? *Ich arbeite in einer NGO, die sich »The Homestead – Projects for street children« nennt. Diese Kinder werden sehr oft von ihren eigenen Müttern auf die Straße geschickt, weil sie sie nicht ernähren können. Viele Mütter in den Townships sind alleinerziehend, haben einige Kinder von verschiedenen Männern. Aufgrund kaum existierender staatlicher Unterstützung ist das Elend riesengroß. Organisationen wie das Homestead versuchen, diese Situation aufzufangen, herum-*

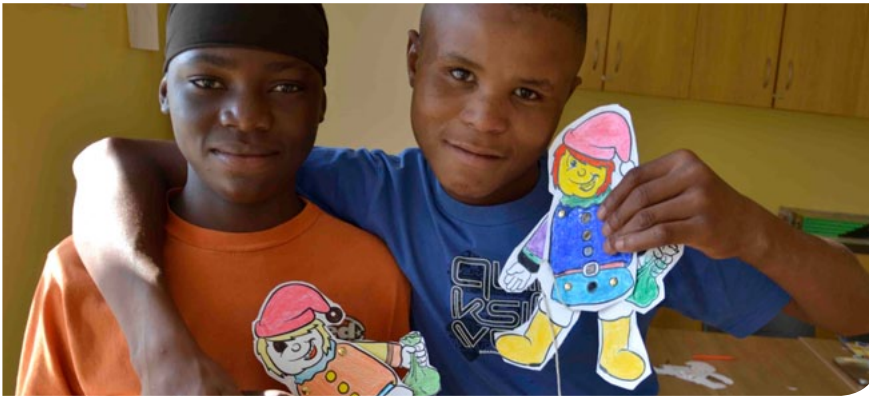


*streunende Kinder werden von den Homestead-Streetworkern angesprochen und dazu animiert, die Straße zu verlassen und in einem der verschiedenen, über die Stadt verteilten Homestead-Häusern zu leben. Dort werden sie in einer familienähnlichen Struktur betreut, gehen zur Schule und lernen, für sich selbst bessere Entscheidungen zu treffen, d.h. ein geordnetes Leben zu führen, ein Ziel im Leben zu haben, Talente zu nutzen, etc. Das Homestead betreut Kinder bis zum 18. Lebensjahr, danach müssen sie auf eigenen Beinen stehen.*

*Zum Homestead gehört auch eine kleine Werkstatt, in der Mütter und andere Frauen Schmuck herstellen. Mit dieser Tätigkeit lernen die Frauen, finanziell auf eigenen Beinen zu stehen, eine Beschäftigung zu haben, in einem Team zu arbeiten und sich persönlich zu entwickeln.*







*Meine Arbeit beim Homestead ist daher sehr vielseitig. Nachmittags bin ich in einem der Kinderheime, entweder in dem Township Khayelitsha oder im District 6. Nach der Schule bekommen die Kinder ihr Mittagessen, sie freuen sich, wenn dort Menschen auf sie warten, die ihnen zuhören und die interessiert, was sie in der Schule erlebt haben. Ich helfe den älteren Kindern, ihre Hausaufgaben zu machen. Oft malen, spielen oder basteln wir. Morgens helfe ich in der Schmuckwerkstatt mit. Ich erstelle eine kleine Broschüre, die in Hotels, Firmen und Restaurants ausgelegt werden soll, und überlege mir Möglichkeiten, wie wir noch mehr Schmuck verkaufen können. In ein paar Wochen soll ein kleiner Laden eröffnet werden. Dafür gibt es auch noch viel zu tun: Regale müssen eingeräumt, die kleine Eröffnungsparty muss organisiert werden etc.*

**Was ist das Besondere an diesem Land? Was hast du erwartet?**

*Vor meiner Reise nach Südafrika habe ich viel über das Land gelesen und auch Freunde von mir, die hier Urlaub machten, und Bekannte, die in Kapstadt leben, haben mir viel berichtet. Trotzdem ist*

### **Die Regenbogennation**

Südafrika ist ein Land, in dem die unterschiedlichsten Ethnien und Kulturen aufeinanderprallen. Es wird daher als Regenbogennation bezeichnet. Die Rassentrennung wurde 1991 aufgehoben, steckt aber noch immer in den Köpfen der Menschen, die sich auch heute noch einer der Gruppen – Weiße, Farbige, Asiaten oder Schwarze – zugehörig fühlen. Die Südafrikaner, die ich bisher kennen gelernt habe, sind freundliche, lachende Menschen. Ihre Zuversicht und Lebensfreude wirkt auf mich ansteckend und animierend.

### **Die Townships**

Ein großer Teil der schwarzen Bevölkerung in Südafrika lebt in bitterer Armut. Besonders am Stadtrand von Johannesburg und Kapstadt findet man Elendsviertel aus dicht stehenden Blech- und Papphäusern ohne ausreichende Sanitäreinrichtungen, Strom und Wasser. Diese Gegenden werden hier Townships genannt, während der Apartheid in Südafrika für die schwarze, die farbige und die indische Bevölkerung eingerichtete Wohngebiete. Das Township, wo sich eines der Homestead-Kinderheime befindet, heißt Khayelitsha, hier leben über eine Million Menschen.

### **Unterschied zwischen Schwarz und Weiß**

Die Einkommensunterschiede zwischen Schwarz und Weiß sind so groß wie in kaum einem anderen Land der Welt. Die Mehrheit der schwarzen Bevölkerung lebt unterhalb der südafrikanischen Armutsgrenze. Die Zahlen zur Arbeitslosigkeit in Südafrika beziehen sich auf die schwarze Bevölkerung, bei der weißen Bevölkerung ist die Rate sehr gering. Die Mehrheit der Weißen lebt hinter Mauern und Sicherheitsanlagen im Luxus, die Mehrheit der Schwarzen in ärmlichen Hütten. Ich wohne in einer Gegend von Kapstadt, in Gardens, wo hauptsächlich Weiße leben.

### **Kriminalität**

Südafrika hat eine hohe Kriminalitätsrate zu verzeichnen. Gründe dafür sind der große soziale Unterschied in der Bevölkerung und die starke Armut der schwarzen Bevölkerung. Die Häuser sind daher hinter hohen Mauern. Ich fühle mich in meiner Wohnung sehr sicher. Um in das Haus zu kommen, muss ich eine Sicherheitsschranke passieren, vor meiner Wohnungstür ist auch noch ein dickes Eisentor zu entriegeln, bevor ich eintreten kann.





*es anders, die Dinge mit eigenen Augen zu sehen und zu erleben.*

Hilft dir die Erfahrung, die du bei SanLucar gemacht hast, bei deinem Freiwilligendienst? Und umgekehrt: Glaubst du, dass deine Erfahrung in Südafrika dir in Zukunft bei SanLucar helfen wird?

*SanLucar ist ein multikulturelles Unternehmen mit Tochtergesellschaften und Geschäftsbeziehungen in zahlreiche Länder dieser Welt, und Mitarbeitern aus über 15 Nationen. Nach 4-jähriger Tätigkeit bei SanLucar bringt mich hier die internationale Erfahrung*

*weiter – im Umgang mit den Menschen, der Kultur, der Sprache, etc. Auch meine Erfahrung, die ich bei der Mitarbeit im CR-Team gesammelt habe, ist sehr hilfreich. Die oben erwähnte Schmuckwerkstatt benötigt dringend Hilfe in Sachen Marketing und Werbung – hier kann ich mein Wissen praktisch anwenden.*

*Meine soziale Tätigkeit ist mit dem Einsatz hier vor Ort gewiss nicht abgeschlossen. Ich werde mich weiterhin in meiner Freizeit und möglicherweise auch als Freiwillige im SanLucar CR-Team engagieren. Vielleicht kann ich auch den einen oder anderen Kollegen dazu*

*animieren, das SanLucar Freiwilligenprogramm wahrzunehmen und selbst als Freiwilliger in einem Entwicklungsland zu arbeiten.*

Die nächsten SanLucar Freiwilligen starten im September 2011 mit ihren Projekten.



# Unser Projekt für besseres Lernen in Costa Rica

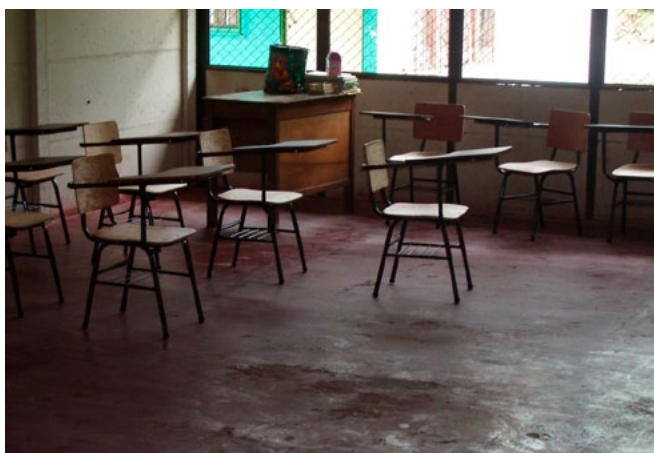
**2008 führte SanLucar in Zusammenarbeit mit einigen seiner Anbaupartnern in Costa Rica die Renovierung von zwei Schulen in Saborio und Maravilla durch. Diese liegen in unserem Produktionsgebiet im Kanton Matina/Provinz Limon an der Ostküste.**

Der Kanton Matina ist laut des dortigen Ministeriums für Planung eines der weniger entwickelten Gebiete Costa Ricas. Die Bevölkerung hat nur einen sehr eingeschränkten Zugang zu Bildungsmöglichkeiten. Damit regelmäßiger Unterricht stattfinden kann, ist eine angemessene Infrastruktur dringend notwendig. SanLucar trug mit seiner Unterstützung und finanziellen Mitteln zum Kauf von Mobiliar, Computern und Büchern bei und half bei der eigentlichen Renovierung der Schulen, um Folgendes zu erreichen:

- Beschaffung der notwendigen Mittel für eine geeignete Bildung (zum Beispiel Stühle für alle Schüler, genug Schulmaterial für den Unterricht)
- Verbesserung der Sicherheit der Infrastruktur (zum Beispiel eine sichere Elektrik, besseres Mobiliar, um Schnitte und andere Verletzungen zu vermeiden)
- Schaffung von geeigneten Ruhe- und Spielzonen (Speisesaal, Sportpavillon, Spielplatz usw.)
- Allgemeine Unterstützung, um in der Region die Bildungsqualität der Kinder zu verbessern und zu entwickeln







Schulen vor der Renovierung

Schulen nach der Renovierung

Nach zwei Monaten der Renovierung, die während der Sommerferienzeit stattfand, kehrten die Schüler in ihre Schulen zurück und erlebten eine große Überraschung.

Sowohl die Leitung der Schulen als auch deren Schüler und Eltern – viele von ihnen arbeiten in den nahe gelegenen Plantagen – drückten ihre Dankbarkeit aus und waren sehr glücklich über das Ergebnis.





# Soziale Verpflichtung in Tunesien

In Tunesien befindet sich eine unserer größten Anbauregionen verschiedener Obst- und Gemüsesorten: Tomaten, Melonen, Erdbeeren sowie Himbeeren. Wir haben das Ziel, sowohl die Anbaufläche als auch die Sortenanzahl zu erhöhen. Insgesamt beschäftigt SanLucar aktuell 623 Mitarbeiter im Produktionszentrum in Tunesien. Frauen stellen dabei 77 Prozent der Arbeitskräfte.

All unsere Produktionsstätten

sind Global-Gap zertifiziert, was voraussetzt, dass die Arbeit in den Produktionsstätten mit Integrität, Gleichheit, Sicherheit, einem verantwortungsbewussten Gebrauch der natürlichen Ressourcen und immer unter Beachtung der Arbeitssicherheit durchgeführt wird. SanLucar hat Vergütungen eingeführt, die weit über den gesetzlichen Vorgaben liegen. Zudem eine Reihe von sozialen Prämien und Leistungen, um die Professionalität und Sicherheit der Arbeitskräfte zu gewährleisten.



## Soziale Leistungen in Tunesien:

- Es wurde eine Schulprämie zur Unterstützung der Ausbildung aller Kinder unserer Mitarbeiter eingeführt.
- Es wurde eine Treueprämie als Auszeichnung von Treue gegenüber unserem Team eingeführt.
- Wir vergeben eine Ausbildungsprämie, damit alle Mitarbeiter, die dafür verantwortlich sind, neue Kollegen auszubilden, ihre Bemühungen und Fähigkeiten belohnt sehen.
- Es gibt eine Leistungsprämie, die alle Mitarbeiter begünstigt, die mit besseren Ergebnissen arbeiten.
- Das Unternehmen stellt außerdem eine Transportmöglichkeit auf einer bestimmten Route, damit die Mitarbeiter von den verschiedenen Orten und Dörfern aus sicher zu unserem Produktionszentrum und zurück nach Hause gelangen.
- Wir haben komfortable, moderne Speisesäle und Umkleiden mit hohen hygienischen Standards eingerichtet. Zugleich werden aktuell Ruheräume eingerichtet.
- SanLucar bietet den Mitarbeitern Weiterbildungskurse über landwirtschaftliche Arbeiten und Nachhaltigkeit im Anbau an.







# Gesundheit macht glücklich: Gesundheitsförderung bei SanLucar

## Kindergartentage

An diesen Projekttagen bringen wir Kindern frisches Obst und Gemüse näher. Eigene Kreativität ist gefragt. Deshalb wird Obstsalat von den Kindern eigenständig zubereitet. Die Früchte werden blind verkostet, trockene Früchte sollen den frischen zugeordnet werden. Unser Ziel ist es, das Bewusstsein der Kinder für Obst und Gemüse zu schärfen, da beides einen wesentlichen Beitrag zur gesunden Ernährung leistet.

## Kinderburgfestival Liechtenstein

Bei dieser Veranstaltung der Abteilung für Kinder- und Jugendheilkunde des Landeskrankenhauses Thermenregion Mödling ist SanLucar Hauptsponsor. Freiwillige Mitarbeiter schneiden an unserem Stand Früchte mundgerecht für alle Kinder. Der Obstsalat wird in Becher gefüllt und gegen eine freiwillige Spende verteilt. Der Erlös dieser Veranstaltung steht der Erforschung von Kinderkrankheiten bzw. für eine intensive Nachbetreuung kleiner Patienten zur Verfügung.





### Anti-Rauchen-Schul-Kampagne 2010/2011 der Österreichischen Sporthilfe

Österreich schneidet bei der OECD-Jugend-Studie beim Rauchen katastrophal ab. Die zwei Sportweltmeister Gregor Schlierenzauer (Skisprung) und Mirna Jukic (Schwimmen) sind die Zugpferde dieser Anti-Rauchen-Kampagne. Der Slogan lautet: Österreichs Jugendliche sind Weltmeister im Rauchen. Ein Titel, zu dem beide Sportler klar NEIN sagen. Schulen aus ganz Österreich wurden angeschrieben, bei dieser Kampagne mitzumachen und Projekte auszuarbeiten. Die Siegerschulen erhalten tolle Preise. In Kooperation mit der Österreichischen Sporthilfe lädt SanLucar die Sieger zu einem unserer Produzenten ein.

### Golfturniere der Sporthilfe Österreich

Wir waren auch auf Golfturnieren der Sporthilfe Österreich präsent. Unser Gesamterlös wurde für die Ausbildung und Förderung junger Talente und Hochleistungssportler gespendet. Unter den Schirmherren der Sporthilfe Österreich sind aktive wie ehemalige Spitzensportler sowie zahlreiche Persönlichkeiten aus Politik, Kultur und Wirtschaft.







# Anlage

- [Kontakte](#)
- [Glossar](#)



# Kontakte

**Gemeinsam geht's besser!**

**Könnten wir auch in IHRER Region Gutes tun?  
Wenn Sie konkrete Gedanken haben,  
wenden Sie sich gerne an uns.**

**Telefonisch oder per Mail – wie Sie mögen:**

**Delia García | Corporate Responsibility**

**Büro Spanien/International**

(Delia spricht: spanisch/englisch/deutsch)

Phone: +34 961 42 40 40 | Extn.1192

Mobile: +34 648 039 692 | Fax: +34 961 424 247

Mail: [delia.garcia@sanlucar.com](mailto:delia.garcia@sanlucar.com)

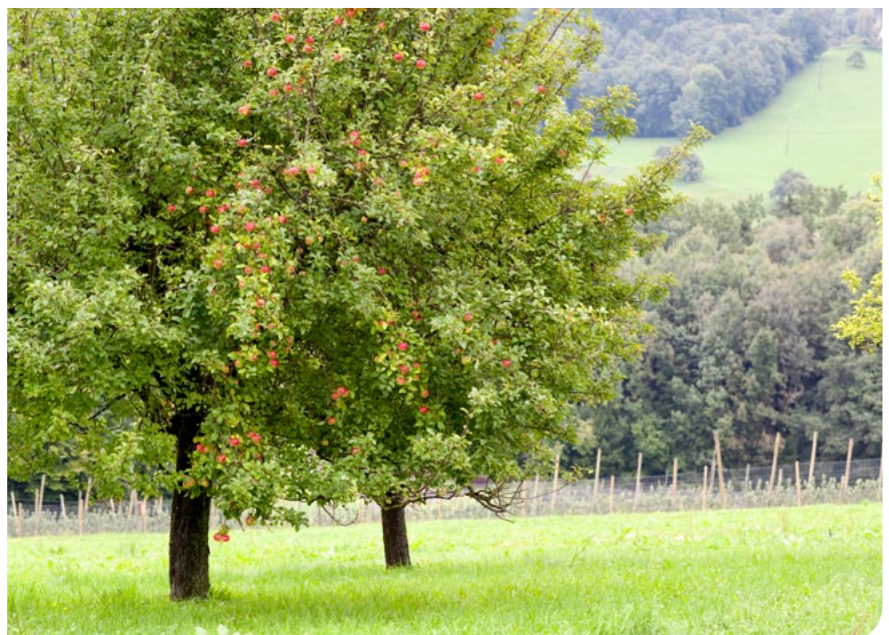
**Ilka Hein | Corporate Responsibility Coach**

**Büro Deutschland**

(Ilka spricht: deutsch und englisch)

Mobile: +49 170 913 6882

Mail: [ilka.hein@sanlucar.com](mailto:ilka.hein@sanlucar.com)



# Glossar

## Corporate Responsibility/ Unternehmensverantwortung

Die Europäische Kommission definiert den Begriff in ihrem 2001 erschienenen Grünbuch zu CSR als ein Konzept, »[...] das den Unternehmen als Grundlage dient, auf freiwilliger Basis soziale Belange und Umweltbelange in ihre Unternehmenstätigkeit und in die Wechselbeziehungen mit den Stakeholdern

zu integrieren. Sozial verantwortlich handeln heißt nicht nur, die gesetzlichen Bestimmungen einhalten, sondern über die bloße Gesetzeskonformität hinaus 'mehr' investieren in Humankapital, in die Umwelt und in die Beziehungen zu anderen Stakeholdern.«

**Corporate Responsibility ist die freiwillige Integrationsleistung von Unternehmen in Bezug auf soziale und Umweltbelange ihrer Tätigkeit und die Beziehungen zu ihren Partnern.**

### IST

- eine neue Form der Unternehmenskultur
- ein Wettbewerbstool und wichtiges Verkaufsargument für Kunden
- ermöglicht internationale Anerkennung und erleichtert den Zugang zu Märkten
- ein übergreifender und strategischer Aspekt

### IST NICHT

- nur Philantropie (spenden)
- Gesetze befolgen
- reines Marketing
- nur ein Zertifikat oder ein Siegel
- ein »Satelliten-Element«
- eine Mode

## Nachhaltige Entwicklung

Nachhaltige Entwicklung ist die übliche Übersetzung des englischen Begriffes sustainable development und bezeichnet eine Entwicklung, die den Bedürfnissen der jetzigen Generation entspricht, ohne die Möglichkeiten künftiger Generationen zu gefährden, ihre eigenen Bedürfnisse zu befriedigen (Verkürzte Definition gemäß dem Brundtland-Bericht). Der

Ursprung der Idee liegt in dem Begriff der Nachhaltigkeit, welcher erstmals in der deutschsprachigen Forstwirtschaft auftauchte. Heute bezieht sich der Begriff in der Regel auf soziale, ökonomische und ökologische Aspekte der Nachhaltigkeit und wurde in international politischen und wissenschaftlichen Diskussionen aufgenommen.

## Global Compact

Der ehemalige Generalsekretär der Vereinten Nationen, Kofi Annan, hat auf dem Weltwirtschaftsforum in Davos, am 31. Januar 1999, eine weltweite Allianz zwischen den Vereinten Nationen und der Privatwirtschaft ins Leben gerufen, den so genannten United Nations Global Compact.

Dieser umfasst zehn Prinzipien, die der Deklaration der Menschenrechte, den Kernarbeitsnormen der internationalen Arbeitsorganisation (ILO) und der Rio-Deklaration (im Bereich Umweltschutz) sowie der UN-Konvention gegen Korruption entnommen sind.

Unternehmen, die den Global Compact unterzeichnen, erkennen folgende Prinzipien an:

### Menschenrechte

1. Respektierung und Förderung der Schutzes der internationalen Menschenrechte im eigenen Einflussbereich
2. Sicherstellung, dass sich das eigene Unternehmen nicht an Menschenrechtsverletzung beteiligt

### Arbeitsgesetze

3. Wahrung der Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts zu Kollektivverhandlungen
4. Abschaffung jeglicher Art von Zwangsarbeit
5. Abschaffung von Kinderarbeit
6. Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Beschäftigung

### Umwelt

7. Unterstützung eines vorsorgenden Ansatzes im Umgang mit Umweltproblemen
8. Ergreifung von Schritten für die Förderung einer größeren Verantwortung gegenüber der Umwelt
9. Hinwirkung auf die Entwicklung und Verbreitung von umweltfreundlichen Technologien

### Kampf gegen Korruption

10. Bekämpfung von Korruption in allen Formen, einschließlich Erpressung und Bestechlichkeit

<http://www.unglobalcompact.org/>



## Millennium Development Goals

Im September 2000 verabschiedeten 192 unabhängige Staaten im Rahmen der 55. Generalversammlung der Vereinten Nationen in New York die »Millennium Declaration«, einen Katalog grundsätzlicher, verpflichtender Zielsetzungen für alle UN-Mitgliedstaaten. Armutsbekämpfung, Friedenserhaltung und Umweltschutz wurden als die wichtigsten Ziele der internationalen Gemeinschaft bestätigt. Das Hauptaugenmerk lag hierbei auf dem Kampf gegen die extreme Armut: Armut wurde nicht mehr nur allein als Einkommensarmut verstanden, sondern umfassender als Mangel an Chancen und Möglichkeiten.

Für die Umsetzung der Millenniumserklärung erstellte eine Arbeitsgruppe aus Vereinten Nationen, Weltbank, OECD und anderen Organisationen im Jahr 2001 eine Liste von Zielen, die als die acht sogenannten »Millennium-Entwicklungsziele« (Millennium Development Goals, MDGs) bekannt wurden. Die Hauptziele sind durch 18 Unterziele (»targets«) und 48 Indikatoren spezifiziert. Für die meisten von ihnen ist eine Umsetzungsfrist bis 2015 vorgesehen.

### MDGs (Millennium Development Goals) Ziele bis 2015

- 1) Halbierung des Anteils der Einkommensarmen und Hungernden
- 2) Vollständige Primärschulbildung für alle Kinder
- 3) Abbau von Ungleichgewichten zwischen den Geschlechtern
- 4) Senkung der Kindersterblichkeit um 2/3
- 5) Verbesserung der Gesundheit von Schwangeren/Müttern
- 6) Bekämpfung von HIV/Aids, Malaria und anderen Infektionskrankheiten
- 7) Verbesserung der ökologischen Nachhaltigkeit der Politik
- 8) Aufbau einer globalen Entwicklungspartnerschaft

<http://www.un.org/millenniumgoals/>

## Stakeholder/Interessengruppen

Als Stakeholder werden die verschiedenen unternehmensinternen und – externen Interessen – und Anspruchsgruppen von Unternehmen bezeichnet, die direkt oder indirekt durch die Unternehmenstätigkeit beeinflusst werden. Oft ist die Beziehung auch rezip-

rok, so dass die Interessengruppen ihrerseits Einfluss auf das Unternehmensgeschehen nehmen können. Stakeholder von SanLucar sind die Mitarbeiter, die Anbauer, die Kunden, die örtlichen Gemeinwesen und sonstige.

## SA8000

Der Sozialmanagementstandard SA8000 wurde 1997 auf Grundlage der internationalen Menschenrechtskonvention und auf Empfehlungen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) entwickelt mit der Absicht, die Arbeitsbedingungen, insbesondere in Zulieferbetrieben aus Entwicklungsländern, weltweit zu verbessern. An der Entwicklung des Standards waren Repräsentanten von Unternehmen, NGOs, GOs, Arbeitern, Gewerkschaften und Unternehmen aller Branchen beteiligt.

Der Standard basiert auf einer Vielzahl von bestehenden internationalen Dokumenten über Menschenrechte einschließlich der Konventionen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO), der Menschenrechtserklärung der Vereinten Nationen und der UN Konvention für die Rechte der Kinder. Bei der Entwicklung von SA8000 wurde zudem auf eine Kompatibilität zu bestehenden Managementsystemen wie der ISO9000 (Qualitätsmanagement) oder der ISO14001-Reihe geachtet.

### Im Einzelnen berücksichtigt SA8000 folgende Themenbereiche:

- Verbot von Kinderarbeit
- Verbot von Zwangsarbeit
- Gewährleistung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
- Recht auf die Bildung von Arbeitnehmerorganisationen und auf kollektive Verhandlungen
- Verbot von Diskriminierung
- Verbot von Strafmaßnahmen
- Eine Begrenzung der wöchentlichen Arbeitszeit auf max. 48 Stunden (zusätzlich, auf freiwilliger Basis, max. 12 Überstunden pro Woche)
- Ausreichende Entlohnung
- Vorhandensein von Managementsystemen, die die Einhaltung dieser Bedingungen effizient sicherstellen.



# Sanlucar

