

***DIRK Konferenz  
Nutzerorientierte Nachhaltigkeitskommunikation  
Case Study – Fraport***

*24. Mai 2016*

*Stefan J. Rüter*

*Bereichsleiter Finanzen & Investor Relations*



# Agenda

- 1. Fraport - Überblick**
2. Stakeholder und Handlungsfelder
3. Berichterstattung

# Fraport auf einen Blick

## Konzern-Portfolio 2015

Dr. Stefan Schulte  
Vorstandsvorsitzender

Anke Giesen  
Vorstand Operations

Michael Müller  
Vorstand Arbeitsdirektor

Dr. Matthias  
Zieschang  
Vorstand Controlling und  
Finanzen



|        |              |                 |            |
|--------|--------------|-----------------|------------|
| Umsatz | 2.599 Mio. € | Konzernergebnis | 297 Mio. € |
| EBITDA | 849 Mio. €   | EPS             | 3,00 €     |
| EBIT   | 521 Mio. €   | Mitarbeiter     | 20.720     |

### Aviation

- Flugbetriebs- und Terminalmanagement, Unternehmenssicherheit
- Airport Security Management

|             |            |
|-------------|------------|
| Umsatz      | 927 Mio. € |
| EBITDA      | 238 Mio. € |
| EBIT        | 116 Mio. € |
| Mitarbeiter | 6.043      |

### Retail & Real Estate

- Handels- und Vermietungsmanagement
- Retail- Aktivität
- Parkraummanagement

|             |            |
|-------------|------------|
| Umsatz      | 488 Mio. € |
| EBITDA      | 379 Mio. € |
| EBIT        | 295 Mio. € |
| Mitarbeiter | 624        |

### Ground Handling

- Bodenverkehrsdienste

|             |            |
|-------------|------------|
| Umsatz      | 671 Mio. € |
| EBITDA      | 46 Mio. €  |
| EBIT        | 6 Mio. €   |
| Mitarbeiter | 9.262      |

### External Activities & Services

- Akquisitionen und Beteiligungen
- Facilitymanagement
- IT-Dienstleistungen
- Zentrales Infrastrukturmanagement

|             |            |
|-------------|------------|
| Umsatz      | 510 Mio. € |
| EBITDA      | 186 Mio. € |
| EBIT        | 103 Mio. € |
| Mitarbeiter | 4.791      |



# Überblick\* Standorte weltweit

Closing der Transaktion für die Konzessionen der griechischen Regionalflughäfen für Ende 2016 erwartet



\* US = Management of retail areas, Shanghai and Hong Kong = other operations

# Agenda

1. Fraport - Überblick
- 2. Handlungsfelder und Stakeholder**
3. Berichterstattung

## ***Dimensionen und Handlungsfelder in 2015 neu definiert***

### ***Wertschaffung***

- Produktqualität und Kundenzufriedenheit
- Wirtschaftlichkeit
- Wachstum und Entwicklung im Konzern
- Ideen und Innovationen

### ***Beschäftigte***

- Attraktiver und verantwortungsvoller Arbeitgeber
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

### ***Gesellschaft***

- Wertschöpfung und Engagement in der Region
- Schallschutz

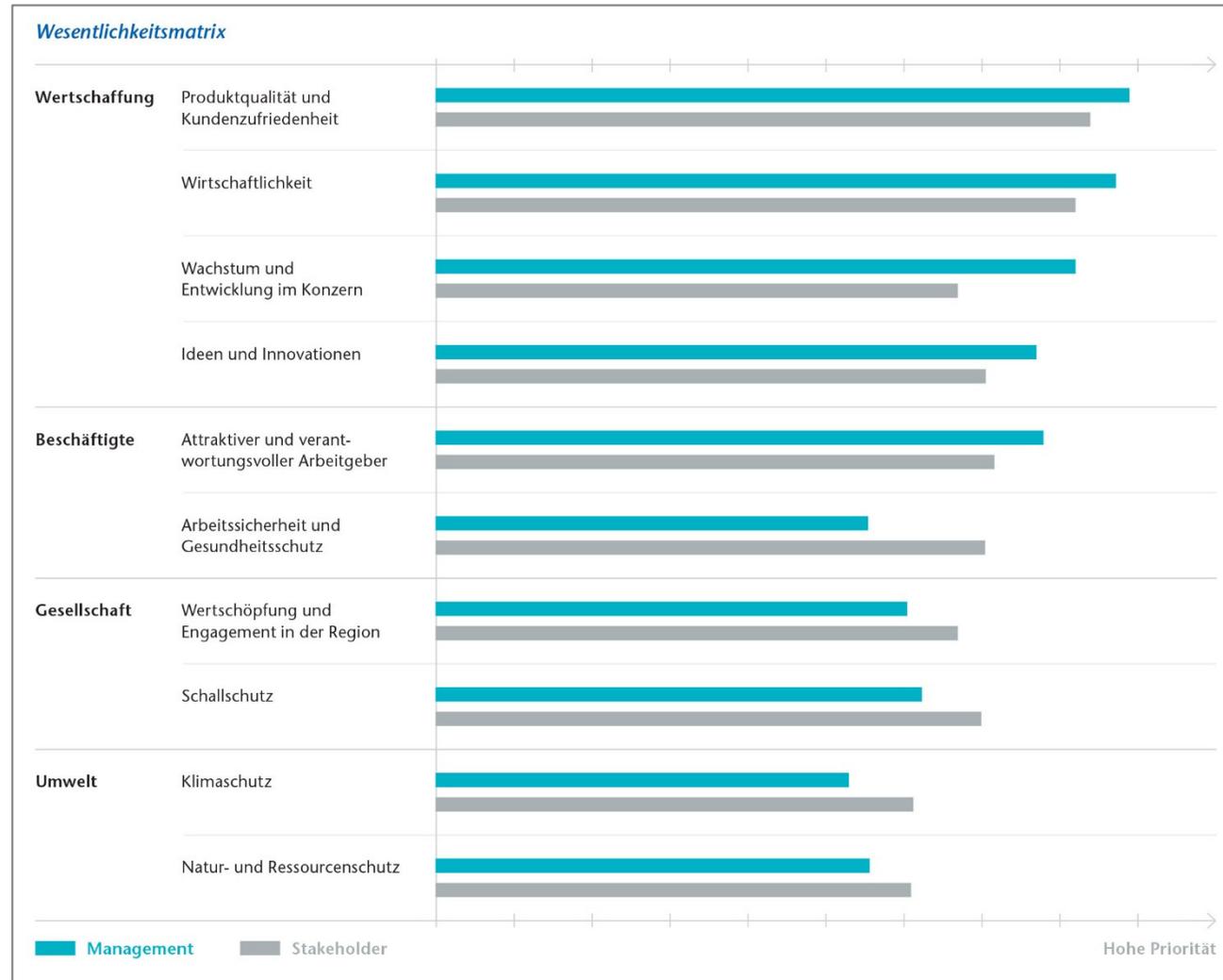
### ***Umwelt***

- Klimaschutz
- Natur- und Ressourcenschutz

## Extrem heterogene Stakeholder-Gruppen mit teilweise konkurrierenden Interessen



# Neue Wesentlichkeitsmatrix zeigt Prioritäten von Managern und Stakeholdern

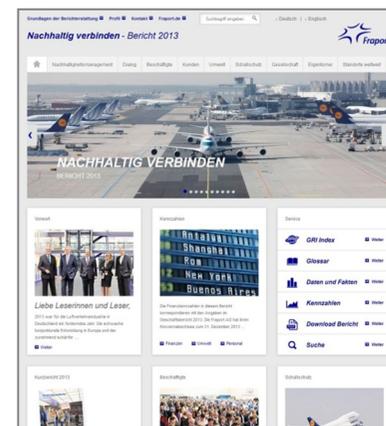


# Agenda

1. Fraport - Überblick
2. Stakeholder und Handlungsfelder
- 3. Berichterstattung**

# „Tue Gutes und rede darüber“ NH-Berichterstattung: ein Weg

- 2004: erster Bericht
- 2008-2011: Steigende Professionalisierung, Verifizierung GRI-Angaben
- 2012-2013: Digitalisierung → Onlinebericht + Printfassung



+

| 2008              | 2011     | 2012 + 2013 |
|-------------------|----------|-------------|
| GRI 3.0           | GRI 3.1  | GRI 3.1     |
| Nicht verifiziert | Level A+ | Level A+    |

## **2014: Neuverteilung der Aufgaben und neues Berichtskonzept**

- Umstrukturierung der NH-Kommunikation inkl. Reporting in den Bereich „Finanzen und Investor Relations“ im Herbst 2014
- NH-Strategie, Wesentlichkeitsmatrix und NH-Programm werden der Konzernstrategie zugeordnet.
- Neukonzeptionierung der Konzernberichterstattung bereits für das Geschäftsjahr 2014:
  - Geschäftsbericht nur noch online (veröffentlicht am 19. März)
  - Trennung von GRI-Anforderungen und NH-Bericht
  - Kombinierte Publikation wichtiger GB-Themen und der wesentlichen NH-Themen im Kurzbericht (ca. 60 Seiten)  
**„2014 Kompakt – Fraport. Finanzen. Nachhaltigkeit.“**  
(veröffentlicht am 7. Mai, auch als Druckversion)
  - Publikation des GRI-Inhalte als eigenen GRI-Bericht  
(veröffentlicht am 7. Mai, nur online)
  - Gemeinsam erhalten beide Berichte erneut das Level A+ (GRI 3.1)

# Berichtskonzept 2014



+



Kurzbericht „2014 Kompakt – Fraport. Finanzen. Nachhaltigkeit.“ und GRI-Bericht erhalten gemeinsam das Level A+

## Abgestimmte Motive für alle Konzernpublikationen:

Geschäftsbericht



Visual Factbook

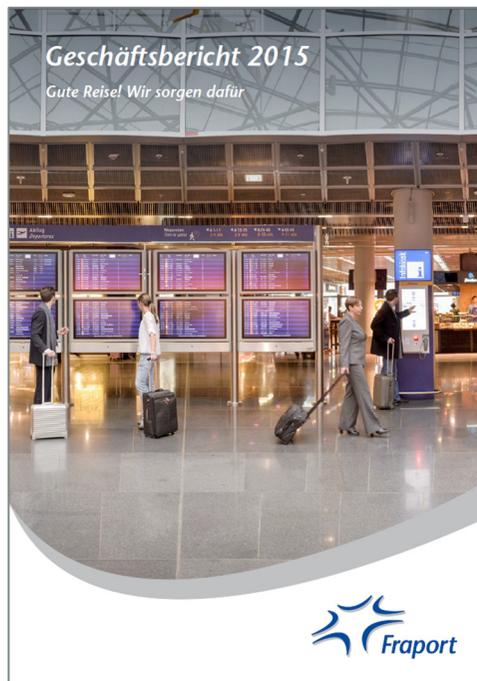


Zwischenberichte



## „2015 Kompakt – Gute Reise! Wir sorgen dafür“ veröffentlicht am 4. Mai 2016

- Aufnahme des neuen Leitbilds
- Struktur entspricht den Dimensionen und Handlungsfeldern
- Finanzielle und nicht-finanzielle Kennzahlen komplettieren das Bild
- Titelbild erneut in einer Reihe mit dem Geschäftsbericht und dem Visual Factbook





# Neues Programm 2015 (Auswahl)

| Unser Programm                                   |  |  |  | Laufzeit     | Geltungsbereich       | Maßnahmen   | Status Ende 2015  | Zielerreichung Ende 2015 |
|--|--|--|--|--------------|-----------------------|---|---|--------------------------|
| Handlungsfeld                                    | Ziel   | Leistungskennzahl  | Zielwert   |              |                       |   |   |                          |
| Produktqualität und Kundenzufriedenheit          | Wir wollen die Zufriedenheit unserer Kunden halten und weiter steigern.  | Globalzufriedenheit Passagiere                                   | ≥ 80%  | 2016         | Standort FRA          | - „Great to have you here!“-Serviceprogramm bestehend aus ca. 100 Einzelmaßnahmen und -projekten zur Verbesserung der Services, des Ambientes und der Gastfreundschaft (ca. die Hälfte aller Maßnahmen wurden bereits umgesetzt)  | 80,0%   | ■■■■■                    |
|  |  | Customer Service Index Airlines                                  | Besser als Vorjahr (2014: 76,1%)   | 2016         | Standort FRA          | - Kunden-Workshops mit Airline-Vertretern   | 73,8%   | ■■■■□                    |
| Wirtschaftlichkeit                               | Wir wollen unsere Finanzkraft trotz zukünftiger Investitionen auf hohem Niveau halten und den Unternehmenswert langfristig steigern. | Konzern-Ergebnis   | 2015: zwischen rund 265 und 285 Mio €<br>2016: auf Niveau von 2015 oder leicht besser <sup>1)</sup>  | 2015<br>2016 | Konzern               | - Realisierung von Wachstum an den Konzern-Standorten (s. Handlungsfeld „Wachstum und Entwicklung im Konzern“)<br>- Fokus auf Ausbau des Non-Aviation-Geschäfts   | 297,0 Mio €   | ■■■■■                    |
|  |  | ROFRA  | 2015: Spürbarer Anstieg (2014: 9,2%)<br>2016: in etwa auf Niveau von 2015 bis hin zu rückläufiger Entwicklung <sup>1)</sup>  | 2015<br>2016 | Konzern               | - Weiterentwicklung des Konzern-Portfolios durch Unternehmenserwerb und Anteilverkäufe (s. Handlungsfeld „Wachstum und Entwicklung im Konzern“)   | 9,4%  | ■■■■□                    |
|  |  | Netto-Verschuldung   | 2015: Leichter Rückgang (2014: 3.012,8 Mio €)<br>2016: Rückgang um bis zu etwa 10% <sup>1)</sup>   | 2015<br>2016 | Konzern               | - Anhaltende Optimierung interner Prozesse und Strukturen<br>- Nutzung von Opportunitäten im Bereich der Konzern-Finanzierung   | 2.774,3 Mio €   | ■■■■■                    |
|  |  | Free Cash Flow   | 2015: Weiterhin deutlich positiv (2014: 246,8 Mio €)<br>2016: Erneut deutlich positiv und annähernd auf Niveau von 2015 <sup>1)</sup>  | 2015<br>2016 | Konzern               | - Kontinuierliches Investitions-Controlling   | 393,6 Mio €   | ■■■■■                    |
| Wachstum und Entwicklung im Konzern              | Wir wollen die Passagierzahl organisch steigern und unser Portfolio optimieren.  | Passagiere Frankfurt   | 2015: Wachstum zwischen 2 und 3%<br>2016: Wachstum zwischen etwa 1 und 3%  | 2015<br>2016 | Frankfurt Frankfurt   | - Schaffung und Instandhaltung der Infrastruktur zur Realisierung von Wachstum<br>- Beibehaltung und weitere Intensivierung des Kundenfokus   | 2,5%  | ■■■■■                    |
|  |  | Passagiere Konzern   | 2015: Wachstum an den Konzern-Standorten, wobei St. Petersburg durch geopolitische Spannungen belastet sein wird<br>2016: Wachstum an den Konzern-Standorten, wobei die Standorte in Antalya und St. Petersburg durch geopolitische Spannungen belastet sein werden und für 2016 einen deutlich negativen Ausblick haben | 2015<br>2016 | Konzern Konzern       | - Aktives Standort-Marketing<br>- Weiterentwicklung des Konzern-Portfolios durch Unternehmenserwerb und Anteilverkäufe<br>- Anhaltende Optimierung interner Prozesse und Strukturen   | Rückgänge in Burgas, Antalya und St. Petersburg   | ■■■■□                    |
| Ideen und Innovation                             | Wir wollen das Know-how und die Kompetenzen unserer Beschäftigten fördern und nutzen.  | Nutzen der umgesetzten Ideen                                     | mind. 300.000 €/Jahr   | 2017         | Standort FRA          | - Verleihung eines Ideen- und Innovationspreises<br>- Themenbezogene Aktionswoche zur Generierung von Ideen zu ausgewählten Problemstellungen<br>- Ausbau der internen Kommunikationsplattform<br>- Durchführung von Schulungs- und Qualifizierungsmaßnahmen der Prozessbeteiligten   | 545.000 €   | ■■■■■                    |
| Attraktiver und verantwortungsvoller Arbeitgeber | Wir wollen gute Arbeitsbedingungen schaffen und die Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen.  | Mitarbeiterzufriedenheit   | Gleich oder besser als 3,0 <sup>2)</sup>   | 2017         | Konzern <sup>3)</sup> | - Schrittweiser Ausbau der leistungsorientierten Gehaltskomponente<br>- Durchführung von Workshops mit Beschäftigten, Führungskräften und Prozessexperten zur Verbesserung der Zusammenarbeit und des Informationsflusses<br>- Entwicklung eines Hospitationsprogramms zur besseren Vernetzung der Beschäftigten im Bereich der Flughafensicherheit | 2,85 <sup>3)</sup>  | ■■■■■                    |
|  |  | Wir wollen die Anzahl von Frauen in Führungspositionen steigern. | Frauen in Führungspositionen   | 25 – 35%     | 2021                  | Standort FRA  | - Überprüfung und Schärfung der vorhandenen Instrumente und Maßnahmen zur Entwicklung von Frauen in Führungsfunktionen:<br>• Kommunikation des Ziels in Führungstrainings<br>• Sicherstellung der Transparenz in Auswahlverfahren im Hinblick auf die Berücksichtigung qualifizierter und geeigneter Frauen bei der Besetzung von Führungspositionen<br>• Entwicklung eines strukturierten Prozesses, der es Frauen ermöglicht, sich konzernweit und auf allen Ebenen für Führungspositionen zu qualifizieren | 29,4%                    |
|  | Wir wollen gute Entwicklungschancen zur Gewinnung und Bindung von motiviertem Personal bieten.                                       | Ausbildungsplätze  | ≥ 110  | 2018         | Standort FRA          | - Differenziertes Ausbildungsangebot mit einjähriger Übernahmegarantie<br>- Fortführung des Berufsvorbereitungsprogramms „Startklar“  | 110 Plätze angeboten<br>105 Plätze besetzt <sup>4)</sup>  | ■■■■□                    |

<sup>1)</sup> Ziele 2016 ohne Berücksichtigung möglicher Auswirkungen aus dem Transaktionsabschluss zum Betrieb der 14 griechischen Regionalflughäfen.  
In Abhängigkeit von der operativen wie finanziellen Entwicklung der Konzern-Gesellschaft in Antalya können sich zudem Zielabweichungen ergeben.  
<sup>2)</sup> Schulnotenwert.  
<sup>3)</sup> Wert ohne die Konzern-Gesellschaften Lima Airport Partners S.R.L. und Fraport Twin Star Airport Management AD, deren Zufriedenheitswerte jeweils zum Redaktionsschluss nicht vorliegen. 2015 Ermittlung des Barometerwerts mittels Gewichtung nach Teilnehmerzahl je Einzelgesellschaft.  
<sup>4)</sup> Trotz intensiver Suche konnten fünf Ausbildungsplätze nicht besetzt werden.

- Konzentration auf wenige Ziele pro Handlungsfeld
- Alle Ziele mit KPIs und Zielwerten hinterlegt → messbar!
- Zielerreichung auch grafisch dargestellt → Status auf einen Blick erfassbar

*Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!*



## Definition Handlungsfelder

- **Produktqualität und Kundenzufriedenheit:** Kontinuierliche Verbesserung unserer Dienstleistungen, widergespiegelt in einer hohen Zufriedenheit unserer Kunden. Sicherung der Hub-Funktion des Standorts Frankfurt und Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit des Konzerns.
- **Wirtschaftlichkeit:** Ertragsorientierte Nutzung des heutigen und zukünftigen Vermögens bei Sicherung von Rentabilität und Liquidität.
- **Wachstum und Entwicklung im Konzern:** Wachstum, Stärkung und Weiterentwicklung des Konzern-Portfolios
- **Ideen und Innovationen:** Entwicklung neuer Produkte oder Herangehensweisen, welche ein Problem effizienter lösen bzw. einen Bedarf besser als bestehende Lösungen decken und zugleich einen deutlichen (Zusatz-) Nutzen stiften.
- **Attraktiver und verantwortungsvoller Arbeitgeber:** Sicherung von Arbeitsplätzen im Konzern sowie Gewährleistung eines Arbeitsumfelds, das geprägt ist von Vielfalt und Chancengleichheit sowie von Fairness und Respekt. Schaffung guter Arbeitsbedingungen und Entwicklungschancen zur Gewinnung, Qualifizierung und Bindung von engagiertem Personal.
- **Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:** Erhalt und Förderung der körperlichen und geistigen Leistungsfähigkeit der Beschäftigten durch geeignete Maßnahmen in den Bereichen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.
- **Wertschöpfung und Engagement in der Region:** Positiver Beitrag zur wirtschaftlichen Entwicklung der Region. Gemeinnütziges Engagement in der Flughafen-Nachbarschaft und Dialog mit unseren Stakeholdern.
- **Schallschutz:** Verbesserung der Lärmsituation in benachbarten Wohnsiedlungsgebieten und Reduzierung der Anzahl von Lärmbetroffenen.
- **Klimaschutz:** Erhöhung der Energieeffizienz, Monitoring und Minderung des Ausstoßes klimarelevanter Gase durch den Flughafenbetrieb (z. B. CO<sub>2</sub>).
- **Natur- und Ressourcenschutz:** Schonender Umgang mit natürlichen Ressourcen; Minimierung von Abfällen, Luftschadstoffemissionen und -immissionen durch den Flughafenbetrieb sowie Erhalt und Förderung der Biodiversität auf dem Flughafengelände.

## **Verantwortung als Arbeitgeber**

### **Hohe Sozialstandards bei Fraport**

#### Attraktiver und verantwortungsvoller Arbeitgeber

- Tarifvertragliche Arbeitszeit- und Entgeltregelungen
- Übertarifliche Zusatzleistungen
- Vereinbarkeit von Beruf und Familie
- Umfassendes Angebot an Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Förderung von Frauen in Führungspositionen
- Engagement für kulturelle und religiöse Vielfalt
- Integration von Menschen mit Einschränkungen

#### Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

- Gesundheitsmanagement mit großem Präventionsangebot
- Hohe Standards bei der Arbeitssicherheit

## **Verantwortung für unsere Kunden**

### **Für jeden das Richtige, z.B.:**

#### **Airlines**

- Reibungslose Ground-Handling-Prozesse
- Differenzierung der Entgelte
- Optimal funktionierende Schnittstellen
- Ansprechende Serviceangebote für die Passagiere

#### **Passagiere**

- Großprojekt Digitalisierung
- Serviceprogramm „Great to have you here!“
- 24 h kostenloses WLAN
- Abholungs- und Betreuungsservices
- Neugestaltung von Terminalflächen und Zufahrten
- Neuer Fernbusbahnhof

#### **Frachtkunden**

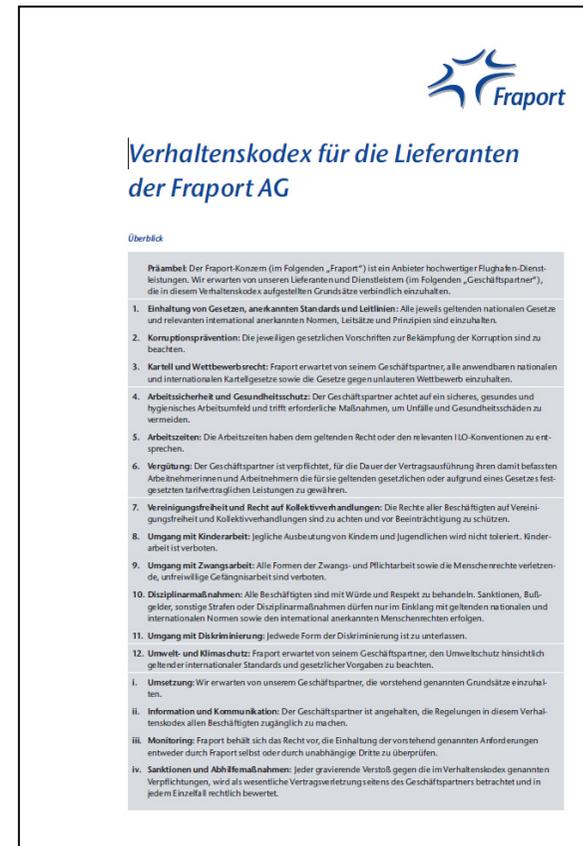
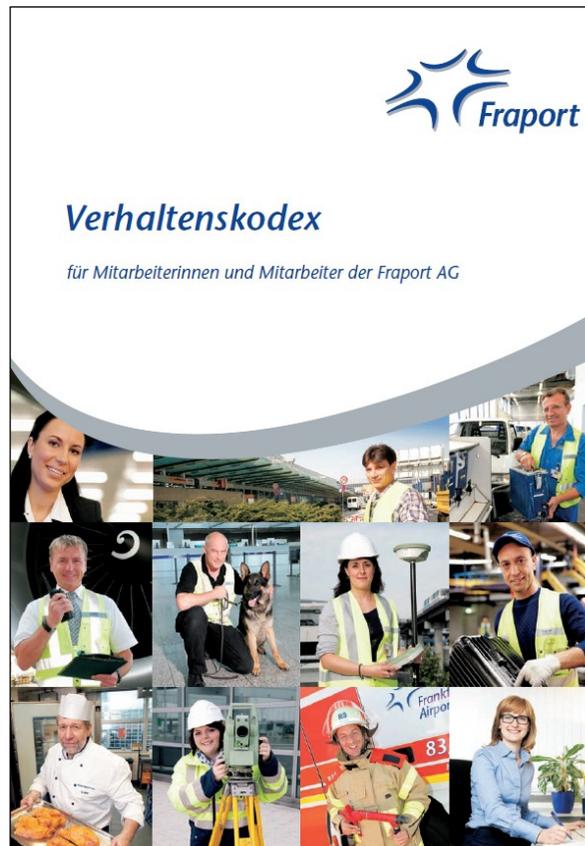
- Ausbau der CargoCity Süd
- Neutraler Frachtübergabeplatz mit integrierter Sicherheitskontrolle
- Neuer großer LKW-Parkplatz
- Gründung des Vereins Air Cargo Community Frankfurt

#### **Retail-/Gastronomiebetreiber**

- Sanierung und verbesserte Orientierung in den Terminals
- Gutscheinaktionen und „Airlebnis“-Tage

# Verantwortung im Konzern und in der Beschaffung

## Verhaltenskodex für Mitarbeiter und Lieferanten



## **Verantwortung für unser Umfeld**

### **Gesellschaftliches Engagement**

2015 über 1.600 Projekte mit rund 5,2 Mio € Spenden und Sponsoring gefördert, u.a.:

- Bildungsprogramme für Kinder und Jugendliche, speziell aus sozial schwachen Familien
- Maßnahmen zur Sucht- und Gewaltprävention
- Kunstpädagogische Programme für Kinder und Jugendliche
- Vereine des Breitensport, v.a. im Jugendbereich und im Profisport (FRAPORT SKYLINERS, Eintracht Frankfurt)
- Frankfurter Kultureinrichtungen (Städel Museum, Schirn Kunsthalle)

Ein eigener Umweltfonds fördert u.a.:

- Biodiversität in der Rhein-Main-Region
- Erforschung des Klimawandels und Klimaschutzprojekte
- Größtes Projekt: Regionalpark RheinMain

## **Verantwortung für den Schallschutz**

### **Zahlreiche Aktivitäten am Standort FRA**

Täglich über 7.000 Fluglärmbeschwerden, 95% davon automatisiert

2012: Erklärung „Gemeinsam für die Region – Allianz für mehr Lärmschutz 2012“ mit der hessischen Landesregierung zu:

- Passiver Schallschutz
- Ausweitung des Casa-Programms auf über 100 Mio €
- 9 Maßnahmen des aktiven Schallschutzes:
  - Höher fliegen (Anhebung der Gegenanflüge auf 3,2°)
  - Leiser fliegen (lärmabhängige Entgelte)
  - Siedlungsschwerpunkte umfliegen (GBAS-Verfahren)
  - Lärmpausen (DROps-Verfahren)
- Regionalfonds von 265-270 Mio € gemeinsam mit der Landesregierung
- Seit 2013: FRA Map bietet interaktive Informationen über Flugbetrieb, Fluglärm und Schallschutz

## **Verantwortung für die Umwelt**

### **Klimaschutz und energetische Maßnahmen in Frankfurt**

- Energiesparmaßnahmen beim Gebäudebestand
- Effiziente Energienutzung bei Neubauten
- Einsatz alternativer Antriebstechnologien
- Einsatz CO<sub>2</sub>-Controlling

