

forum anders reisen

in Kooperation mit



AZ: 26748-44

Projekt:

Nachhaltiges Wirtschaften in kleinen und mittelständischen Reiseunternehmen der Tourismusbranche

Abschlussbericht

forum anders reisen e.V.

Freiburg

Januar 2012

Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung	3
2	Umsetzung der Projektziele	6
2.1	Entstehung des Projektes und Rahmenbedingungen	6
2.2	Projektziele	7
2.3	Allgemeine Bewertung	8
2.4	Ziel 1: Mindestens 30 Reiseunternehmen führen ein erprobtes Evaluierungssystem und CSR-Berichtswesen ein	10
2.5	Ziel 2: Kommunikationskonzept wird entwickelt	15
2.6	Ziel 3: Mindestens 30 RVs verbessern ihr Produktangebot hinsichtlich transparenter Nachhaltigkeits- Kriterien	16
2.7	Ziel 4: Konsumenten wird der Zusammenhang von sozialer und ökologischer Beeinträchtigung durch den Tourismus bewusst gemacht	17
3	Darstellung der Projektabschnitte nach Jahren	19
3.1	2009: Pionier-Reiseunternehmen prägen einen nachhaltigen Konsum im Tourismus	19
3.2	2010: Kommunikation und Verbreitung des CSR-Prozesses.....	20
3.3	2011: Kommunikation und Verbreitung des CSR-Prozesses.....	21
3.4	Nächste Schritte und Ausblick	23
	Anhang.....	24
	CSR-Unternehmensliste.....	24

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Umsetzung der Arbeitspakete	10
Abbildung 2: Übersicht über teilnehmende Unternehmen und CSR- Promotoren.....	10
Abbildung 3: TourCert Gesellschaft.....	11

1

Zusammenfassung

Die Nachhaltigkeits-Diskussion der vergangenen Jahre machte deutlich, dass der gesamten Tourismusbranche ein anerkanntes Instrument zur transparenten und fundierten Messung und Nachvollziehbarkeit der „Nachhaltigkeitsleistung“ von Reiseveranstaltern und zur stetigen Verbesserung von Unternehmen und deren Produkten nach ökologischen und sozialen Kriterien fehlte. Gleichzeitig steigt die Nachfrage beim Endverbraucher nach sanften Tourismusangeboten. Diese Lücke sollte durch das Projekt „**Nachhaltiges Wirtschaften in kleinen und mittelständischen Reiseunternehmen der Tourismusbranche**“ geschlossen werden.

Die Einzelziele des Vorhabens waren:

1. Mind. 30 Reiseunternehmen führen ein bereits erprobtes Evaluierungssystem und CSR-Berichtswesen ein, das folgende Ziele verfolgt:
 - Nachhaltigkeitskriterien (CO₂-Emissionen, Ressourcenverbrauch, lokale Wertschöpfung usw.) werden transparent darstellbar und messbar gemacht
 - Ein Verbesserungsprogramm sichert Umwelt- und soziale Entlastungseffekte dauerhaft
 - Mind. 30 kleine und mittelständische Unternehmen werden über Schulungen und Beratungen systematisch an ein nachhaltiges Wirtschaften herangeführt
 - Der Netzwerk-Ansatz (Einführung im Verband von über 150 Unternehmen) sorgt für eine stetige Optimierung und Anpassung an die realen Markt-Bedingungen und eine langfristige Weiterführung des Systems
2. Ein Kommunikationskonzept für die Verbreitung der Maßnahmen wird entwickelt und die Einführung eines Nachhaltigkeits-Siegels (Labels) wird geprüft und ggfs. umgesetzt
3. Mind. 30 Reiseveranstalter verbessern ihr Produktangebot hinsichtlich transparenter Nachhaltigkeitskriterien (CO₂-Belastung, lokale Wertschöpfung, Ressourcenverbrauch u.a.) und entwickeln und vermarkten neue, nachhaltige Reiseproduktlinien (Reisen zu Naturschutz-Projekten (WWF, DBU, BUND, Euronatur u.a.), Reisen mit längerer Aufenthaltsdauer, sanfte Mobilität beim Reisen usw.).

Die folgenden Maßnahmen und Aktivitäten garantieren die Umsetzung der o.g. Ziele:

1. Schulung von Mitarbeitern aus kleinen und mittelständischen Unternehmen in Workshop-Konvois zur systematischen Einführung einer Nachhaltigkeitsstrategie im Unternehmen (jeweils mind. eine Führungsperson plus evtl. ein weiterer Mitarbeitender)

2. Einführung und Erprobung des Evaluierungssystems auf der Grundlage des CSR-Management-Prozesses in den Unternehmen
3. Zertifizierung der Unternehmen
4. Prüfung der Vergabe eines Nachhaltigkeits-Siegels und Kommunikationsmaßnahmen zur Verbreitung (mit weiteren Teil-Arbeitsschritten)
5. Gestaltung innovativer und nachhaltiger Reiseangebote (mit weiteren Teil-Arbeitsschritten)
6. Unterstützung und Beratung der Reiseveranstalter im Nachhaltigkeitsmarketing (mit weiteren Teil-Arbeitsschritten)

Bilanz des Projekts

1. Das CSR-Berichtswesen mit seinem CSR-Siegel war erfolgreicher als geplant: Nach Abschluss des Projektzeitraums bis November 2011 wurden **67** Reiseveranstalter im CSR-System geschult (CSR qualifiziert). Davon sind 2010 bereits **52** Unternehmen erfolgreich in CSR zertifiziert.
2. **30** weitere Unternehmen sind dabei, das CSR-System einzuführen, insgesamt konnten damit **97** Unternehmen für den Prozess gewonnen werden.
3. **98** CSR- Promotoren und - ManagerInnen wurden im Rahmen des Projektes ausgebildet.
4. Die 52 zertifizierten Unternehmen und den interessierten Unternehmen haben ihren Firmensitz in ganz Europa: in Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande, Spanien, Portugal und Finnland. Es handelt sich sowohl um Unternehmen aus dem Verband forum anders reisen als auch von außerhalb.
5. Das Siegel „CSR tourism certified“ und das CSR- System haben sich als anerkannter Branchenstandard im Tourismus etabliert. Es ist gelungen, für KMU ein schlankes und effizientes System zu entwickeln. Mit Kuoni Schweiz konnte wandte erstmals ein Großunternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitenden das System an.
6. **TourCert**, die Gesellschaft für Zertifizierung im Tourismus, wurde von KATE e.V., TourismWatch (eed), der Hochschule für nachhaltige Entwicklung Eberswalde sowie den Naturfreunden International in 2009 gegründet. TourCert und der CSR-Zertifizierungsrat sichern die Unabhängigkeit des CSR-Siegels und unterstützen die weitere Verbreitung.
7. Mit der Verbreitung zentraler Medien (Print und Internet), der Pressearbeit und der Präsenz auf Messen und Veranstaltungen wurde die Tourismuswirtschaft und die Endkunden für das CSR-Siegel und für verträgliches Reisen erfolgreich sensibilisiert; die zertifizierten Reiseveranstalter haben sich als weitere wichtige Multiplikatoren erwiesen.

Öffentlichkeitsarbeit und Präsentation

Die Präsentation der Ergebnisse und Projektfortschritte und Öffentlichkeitsarbeit findet auf unterschiedlichen Ebenen statt:

1. Durch Pressemitteilungen/Pressekonferenzen vor allem im Umfeld von Tourismusmessen (ITB, Reisepavillon, CMT Stuttgart usw.)
2. Durch die Kooperation mit Partnern/Medien wie z.B. dem BUND, Euronatur, Reisemagazinen wie GeoSaison oder Verträglich Reisen
3. Durch die Teilnahme auf Reise- und Touristikmessen: mittels dem Gemeinschaftsmessestand des forum anders reisen, der auf über 12 Tourismusmessen präsent ist
4. Durch das Internet auf den Webseiten www.forumandersreisen.de und www.tourcert.org
5. Durch Print-Produkte wie Broschüren zum CSR-Prozess
6. Durch Veranstaltungen wie die Auszeichnung CSR-zertifizierter Mitglieder oder die Präsentation ausgezeichneter, exemplarisch nachhaltiger Tourismusprodukte

Fazit

Die Ergebnisse des Projektes sind als durchgehend positiv zu bewerten. Es ist den Projektpartnern gelungen, mit dem CSR- System und dem CSR- Siegel „CSR tourism certified“ einen anerkannten Branchenstandard für nachhaltiges Wirtschaften bei Reiseveranstalter zu etablieren. Mit dem ganzheitlichen im Unternehmen verankerten CSR- Managementsystem wird die Nachhaltigkeitsleistung der Unternehmen objektiv und standardisiert gemessen, transparent und nachvollziehbar dargestellt und kontinuierlich verbessert. Dies sind die maßgeblichen Anforderungen der Zertifizierung, die durch eine externe Überprüfung und Überwachung zusätzliche Glaubwürdigkeit gewährleistet.

Alle beteiligten Unternehmen sind durch die Zertifizierung dazu verpflichtet, ein anspruchsvolles Verbesserungsprogramm umzusetzen, um ihre negativen ökologischen und sozialen Auswirkungen (CO₂-Belastung, lokale Wertschöpfung, Ressourcenverbrauch) sukzessive zu reduzieren. In Zukunft greifen standardisierte Mindestkriterien.

Die quantitativen Zielgrößen wurden im Projektverlauf von 30 auf 60 Unternehmen und von 50 auf 100 CSR- Promotoren verdoppelt. Letztlich wurde sogar diese Menge nach Abschluss des Projektes noch übertroffen.

Das CSR- Label hat sich aufgrund der erfolgreichen Kommunikationsstrategie zu einer anerkannten Marke bei Konsumenten durchgesetzt. Renommierte Medien wie Spiegel online, Zdf oder ARD kommen mittlerweile auf das forum anders reisen und TourCert für Artikel und Beiträge zu. Das

Siegel wird im nachhaltigen Warenkorb des Rats für Nachhaltige Entwicklung geführt. Außerdem hat die Verbraucherinitiative das Siegel als empfehlenswert und damit vertrauenswürdig für Konsumenten in ihrer Datenbank aufgenommen.

2 Umsetzung der Projektziele

2.1 Entstehung des Projektes und Rahmenbedingungen

Nachhaltigkeitsaspekte spielten im Tourismus seit den 90er Jahren immer wieder eine Rolle. Allerdings wurden sie immer nur sehr marginal und bezogen auf Einzelaspekte, nie ganzheitlich und im Zusammenhang zu einander diskutiert. Vor diesem Hintergrund entstand die Idee für das Projekt „Nachhaltiges Wirtschaften in kleinen und mittelständischen Reiseunternehmen der Tourismusbranche“.

Erst mit der öffentlichkeitswirksamen Diskussion um die negativen Auswirkungen des Flugverkehrs auf das Klima Anfang 2007 entstand auch in der Tourismusbranche und beim Reisenden zunehmend ein Problembewusstsein für ökologische und soziale Zusammenhänge beim Reisen.

Aus dieser Diskussion wurde deutlich, dass der gesamten Branche ein anerkanntes Instrument zur transparenten und fundierten Messung und Nachvollziehbarkeit der „Nachhaltigkeitsleistung“ von Tourismusunternehmen und zur stetigen Verbesserung von Unternehmen und deren Produkten nach ökologischen und sozialen Kriterien fehlte.

Zeitgleich forderten (und fordern) immer mehr Konsumenten (die stark wachsende Zielgruppe der sog. LOHAS) eine Kennzeichnungs- und Erkennungsmöglichkeit für „nachhaltig“ wirtschaftende Unternehmen im Tourismus und verlangten nach Reiseprodukten, die sich an ökologischen und sozialen Standards orientieren.

Das forum anders reisen e.V. ist ein Zusammenschluss von etwa 130 Reiseveranstaltern, die sich dem nachhaltigen Tourismus verpflichtet haben. Die Mitglieder des forum anders reisen arbeiten seit mehr als zehn Jahren an der Entwicklung und konkreten Umsetzung von Kriterien bei ihren Reisen, indem z.B. mehr Wert auf eine möglichst ökologische Anreiseform gelegt wird, naheliegende Reiseziele gewählt werden oder durch die Wahl kleiner, familiärer Unterkünfte mehr Geld vom Reisepreis bei den Einheimischen bleibt. Trotzdem erfolgt, aufgrund des Nachfragedrucks durch den Konsumenten, die An- und Abreise bei derzeit ca. 50 – 60 % der angebotenen Reisen im forum anders reisen immer noch durch das Flugzeug.

Bereits mit der Gründung des Verbandes 1998 wurde ein umfangreicher Kriterienkatalog, der ökonomische, ökologische und soziale Zusammenhänge durch den Tourismus beschreibt,

entworfen. Dieser wurde in den Jahren 2002/2003 komplett überarbeitet und in Zusammenarbeit mit dem wissenschaftlichen Beirat des Verbandes verabschiedet. Seither wird dieser Kriterienkatalog stets erweitert und an einzelnen Stellen, wo nötig, verändert.

Trotz des hohen Idealismus der Mitglieder des forum anders reisen, stellt die Anforderungen aus eigenen Ansprüchen und Kundenansprüchen das Netzwerk aus über 130 ausschließlich kleinen und mittelständischen Unternehmen vor die große Herausforderung, diese sozialen und ökologischen Kriterien systematisch und effizient in den Unternehmen zu verankern und für neue nachhaltig gestaltete Produkte ein Bewusstsein und damit einen Markt zu schaffen.

Das Thema „Evaluierung seiner Mitglieder entlang des Kriterienkataloges“ wurde seit Ende 2003 nicht weiter verfolgt. Daher begannen wir Ende 2006, zusammen mit unserem Partner KATE e.V., Stuttgart mit der Entwicklung eines Evaluierungs- und Management-Prozesses basierend auf CSR (Corporate Social Responsibility), mit dem Ziel, die Nachhaltigkeitsleistung eines Reiseveranstalters möglichst transparent und umfänglich analysieren und verbessern zu können. Der Prozess soll in einer Zertifizierung enden, die drei Kriterien bestätigt:

1. die Validität und Echtheit der erhobenen Daten
2. die Einhaltung des Berichtsleitfadens bei der Erstellung des Nachhaltigkeitsberichtes inkl. der CSR-Managementelemente und des notwendigen Verbesserungsprogramms
3. die Veröffentlichung und Einhaltung der Benchmark-Indikatoren, die eine Mindest-Nachhaltigkeitsleistung des Veranstalters verlangen.

Auf diesem, mit fünf Pilotunternehmen erfolgreich durchgeführten Prozess, baute das Projekt „Nachhaltiges Wirtschaften in kleinen und mittelständischen Reiseunternehmen der Tourismusbranche“ auf.

Mit dem Projekt sollte ein standardisiertes Evaluierungssystem der Nachhaltigkeitswirkung und Umweltauswirkungen der Geschäftstätigkeit von Reiseunternehmen etabliert und verbreitet werden. Die Unternehmen sollten ihre negative Umweltauswirkung sukzessive reduzieren und umweltfreundliche und sozialverträgliche Praktiken verstärken. Auch Reisende sollten zunehmend über die sozialen und ökologischen Auswirkungen des Reisens aufgeklärt werden.

2.2 Projektziele

Die übergeordnete Zielsetzung des Projektes war die Verdeutlichung und Bewusstmachung der Zusammenhänge von ökologischen und sozialen Auswirkungen durch den Tourismus bei

Unternehmen und Konsumenten. Zu diesem Zwecke sollte in Zusammenarbeit mit Reiseunternehmen ein System zur standardisierten Evaluierung der nachhaltigkeitsrelevanten Aspekte der Geschäftstätigkeit von Reiseveranstaltern entwickelt und etabliert werden. Die Ergebnisse der Evaluation sollten in einem Nachhaltigkeitsbericht der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden. Um eine unabhängige Verifizierung der Qualität der Berichte und für die Einführung des Systems zu gewährleisten, wurde TourCert, eine Zertifizierungsgesellschaft gegründet. Die Gesellschaft vergibt das Siegel „CSR tourism certified“. Eine Anforderung der Zertifizierung ist die kontinuierliche Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistung der Geschäftstätigkeit und der Reisen durch die Tourismusunternehmen. Die Veröffentlichung der Nachhaltigkeitsberichte ist Teil eines abgestimmten Pakets von Kommunikationsmaßnahmen zur Verbreitung des Siegels und zur Unterstützung der Unternehmen. Die Kommunikationsmaßnahmen richten sich auch an Reisende, die zunehmend für die sozialen und ökologischen Auswirkungen des Reisens sensibilisiert werden.

Dank der großzügigen Unterstützung der DBU konnte dies über die dreijährige Dauer des Projektes sehr erfolgreich umgesetzt werden.

2.3 Allgemeine Bewertung

Rückblickend kann festgestellt werden, dass die gesetzten Ziele zum Teil zuverlässig umgesetzt zum anderen Teil mehrfach übertroffen wurden. Im Laufe des Projektes wurden in Absprache mit der DBU Mittel zwischen Arbeitspaketen umgeschichtet, deren Zieldimension daraufhin verdoppelt wurde. Diese Bewahrung der Effizienz ist einem guten Projektmanagement zu verdanken.

Mit Stand Januar 2012 blicken wir auf eine Gruppe von 60 Unternehmen aus Deutschland, Österreich, Schweiz, Spanien, Portugal, Finnland und den Niederlanden, die das CSR-Evaluierungssystem und Berichtswesen umgesetzt haben. Weitere 30 Unternehmen befinden sich in der Einführungsphase. Durch das Schulungssystem wurden 98 CSR-ManagerInnen ausgebildet.

Durch die Gründung einer Zertifizierungsgesellschaft (TourCert) und die formalisierte Vergabe eines Siegels (CSR Tourism certified) ist eine unabhängige und qualifizierte, regelmäßige Überprüfung der Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistung der Unternehmen gewährleistet. Das CSR-System und CSR-Siegel werden als das anspruchsvollste auf dem deutschen Markt beschrieben. Das CSR-Label hat sich aufgrund der erfolgreichen Kommunikationsstrategie zu einer anerkannten Marke bei Konsumenten durchgesetzt. Renommierte Medien wie Spiegel online, Zdf

oder ARD kommen mittlerweile auf das forum anders reisen und TourCert für Artikel und Beiträge zu. Das Siegel wird von der Verbraucherinitiative als empfehlenswert und damit vertrauenswürdig für Konsumenten geführt.

Die folgende Darstellung gibt eine Übersicht über die Umsetzung der einzelnen Arbeitspakete aus dem Projekt.

Arbeitspaket	Maßnahmen	Status
1. Schulung der CSR-Promotoren	Ausbildung von 98 CSR- ManagerInnen	Voll erfüllt
2. Einführung und Erprobung des CSR- Managementsystems (CSReasy)	Einführung des CSR- Systems bei 83 Unternehmen	Voll erfüllt
3. Zertifizierung des Unternehmens und Vergabe der CSR-Qualitätsmarke	Zertifizierung von 52 Unternehmen	Voll erfüllt
4.1 Recherche bzgl. Vergabe eines Nachhaltigkeits-Siegels	Gründung der Gesellschaft TourCert	Erfüllt
4.2 Entwicklung und Gestaltung Kommunikationskonzept	Entwicklung gemeinsam mit IFOK	Erfüllt
4.3 Kommunikation in der Reisebranche, ITB Berlin und Reisepavillon	Jährlich erfolgt, kontinuierlich	Erfüllt
4.4 Kommunikation an den Endkunden	Kontinuierlich	Erfüllt
5.1 Entwicklung eines Workshop-Konzepts zur CSR-Produktentwicklung		Erfüllt
5.2 Durchführung von Best-Practice-Reisen in 2009/2010/2011	Nicht durchgeführt	Nicht erfüllt
5.3 Stärkung der Kooperation mit Naturschutzverbänden zur Entwicklung innovativer Reiseangebote		Erfüllt
5.4 Wettbewerb und Auszeichnung der 3 besten Pauschalreisen auf der ITB	Nicht durchgeführt	Nicht erfüllt
6.1 Kunden-Feedback zu nachhaltigen Reiseangeboten	Umgesetzt als Modul in avanti Green Software	Erfüllt
6.2 Bevorzugte Präsentation im Gemeinschaftskatalog des forum anders reisen „Reiseperlen“	Kontinuierlich	Erfüllt
6.3 Bevorzugte Präsentation im Internetportal www.forumandersreisen.de	Kontinuierlich	Erfüllt

6.4 Bevorzugte Präsentation zertifizierter Veranstalter auf den Tourismusmessen	Jährlich erfolgt, kontinuierlich	Erfüllt
---	----------------------------------	---------

Abbildung 1: Umsetzung der Arbeitspakete

Die einzelnen Arbeitspakete waren zur Erreichung von vier übergeordneten Zielen geschnürt worden. Die Erreichung der Meta- Ziele soll im Folgenden dargestellt werden.

2.4 Ziel 1: Mindestens 30 Reiseunternehmen führen ein erprobtes Evaluierungssystem und CSR- Berichtswesen ein

Das Projektziel der Einführung und Erprobung des CSR- Managementsystems (AP2) wurde im Projektverlauf von 30 Unternehmen auf mindestens 60 Unternehmen erhöht. Ebenso wurde die Anzahl der ausgebildeten CSR- Promotoren/ ManagerInnen von 50 auf 100 erhöht (AP 1).

Die folgende Liste gibt eine Übersicht über die Anzahl der Unternehmen, die im Laufe der Jahre an den Schulungsangeboten und der Zertifizierung (AP3) teilgenommen haben.

	Einführungsworkshop	Strategieworkshop	Zertifizierung	CSR ManagerInnen/ Promotoren
2008	18	18		
2009	22	20	15	21
2010	35	19	20	31
2011	8	10	22	35 11 GutachterInnen

Abbildung 2: Übersicht über teilnehmende Unternehmen und CSR- Promotoren

Darüber hinaus haben sich 30 Unternehmen bereits für den Prozess angemeldet oder befinden sich in der Startphase der Einführung. Die Liste der Unternehmen ist im Anhang angefügt.

Neben den Unternehmen des forum anders reisen konnten ab 2010 auch Unternehmen außerhalb des Verbandes für den Prozess gewonnen werden. Diese wurden erstmalig auf der ITB 2011 ausgezeichnet. Mittlerweile tragen vier Verbands- Externe das CSR- Siegel.

Der Ablauf der Einführung und Evaluierung des CSR- Berichtswesen wurde durch die Gründung der GbR TourCert im Februar 2009 formalisiert und standardisiert. Es wurden so die notwendigen Strukturen geschaffen, um das CSR- Reporting unabhängig, glaubwürdig und professionell in die Unternehmen einzuführen und zu überprüfen.

Die Organe der Gesellschaft sind ein unabhängiger Zertifizierungsrat, die Gesellschaft sowie zugelassene Gutachter und beauftragte Berater.



Abbildung 3: TourCert Gesellschaft

Der Ablauf der Schulung von CSR Promotoren wurden standardisiert. Die Einführung von CSR- Management im Unternehmen wurde standardisiert ebenso wie die Zertifizierung.

Die Abläufe sind in den folgenden Kapiteln ausgeführt.

2.4.1 Ablauf des Schulungsprozesses

Die Ausbildung von CSR- Promotoren/ CSR- ManagerInnen wurde von unserem Projektpartner KATE e.V. entwickelt und durchgeführt. Sie enthält mehrere Bausteine. Das Ausbildungskonzept ist eine Mischung aus Theorie- und Praxislernen, die die Teilnehmenden möglichst dauerhaft befähigen soll, den CSR- Prozess im eigenen Unternehmen durchzuführen sowie in weiteren Unternehmen einzuführen.

Teil der Ausbildung sind zwei Präsenzworkshops, deren Inhalte im Folgenden dargestellt sind.

Einführungsworkshop:

- Nachhaltigkeit im Tourismus
- Weltweite Zusammenhänge – gruppendynamisches Spiel zur anschaulichen Verdeutlichung der sozialen, wirtschaftlichen, ökologischen Zusammenhänge auf der Welt

- CSR im Unternehmen – Vortrag mit Erläuterungen und historischen Hintergrundinformationen
- Voneinander lernen: von Reiseveranstalter zu Reiseveranstalter – Darstellung der Einzelunternehmen mit gruppenspezifischer Entwicklungsarbeit neuer Inhalte
- Das CSR-Barometer: wo stehe ich mit meinem Unternehmen in Bezug auf Nachhaltigkeitskriterien
- Der CSR-Berichtsprozess: welche Struktur liegt dem Gesamtprozess zugrunde?
- Instrumente zur Datenerhebung: Vorstellung der AVANTI-Software und der Fragebögen
- Praktische Übung am Computer: Erhebung beispielhafter Daten anhand der AVANTI-Software
- Wie entsteht der CSR-Bericht?: Erstellung eines beispielhaften CSR-Berichtes mit Hilfe der AVANTI-Software
- Unternehmensleitbild und Stakeholder-Karte: was ist das, was ist darunter zu verstehen

Strategie-Workshop:

- Überprüfung der Nachhaltigkeitskriterien im Leitbild des Unternehmens und evtl. Korrektur
- Bewertung der Datenerhebung
- Sammlung von Verbesserungsvorschlägen
- Setzung von Prioritäten für das Verbesserungsprogramm
- Entwicklung eines Kommunikationskonzeptes zur Verbreitung der erreichten Ergebnisse im Unternehmen/unter den Mitarbeitern
- Entwicklung eines Zeitplans für die konkrete Umsetzung der Verbesserungen

Befähigt durch das erlernte Wissen und die Fähigkeiten in den Workshops können die CSR-ManagerInnen den CSR- Prozess im eigenen Unternehmen durchführen, kommunizieren und überwachen.

Über die gesamte Dauer des Prozesses werden die CSR-ManagerInnen durch Fernbetreuung und Coaching von TourCert unterstützt. Nach erfolgreichem Abschluss des ersten Prozesses im Unternehmen, erhalten die CSR- ManagerInnen eine Urkunde.

2.4.2 Ablauf des CSR- Prozesses im Unternehmen

Die Ausbildung und Befähigung der CSR- ManagerInnen ist zentraler Bestandteil des CSR- Prozesses in den Unternehmen. Parallel zum Ausbildungsablauf wird das Gelernte im Unternehmen umgesetzt.

Der Prozess zur Verankerung eines CSR- Managements und zur Erstellung eines Nachhaltigkeitsberichtes ist in acht Schritte gegliedert:

1. Entscheiden und planen
2. Startworkshop (im Anschluss an den Einführungsworkshop)
3. Daten erheben
4. Daten auswerten
5. Strategien entwickeln (im Anschluss an den Strategieworkshop)
6. Verbesserungsprogramm
7. CSR- Bericht
8. Externe Prüfung

Das Unternehmen durchleuchtet im Laufe des Prozesses seine gesamte Geschäftstätigkeit und überprüft seine Nachhaltigkeitsleistung. Ein wichtiger Bestandteil des CSR-Prozesses ist die Analyse des Ist-Zustandes auf der Unternehmensebene und in der Wertschöpfungskette.

Kennzahlen wie Finanzdaten, Beschäftigte im Unternehmen, Leitbild, Wasser-, Strom-, Wärmeverbräuche, Zufriedenheit der Mitarbeitenden, Qualifizierungsmaßnahmen u.a. gehören zu den unternehmensbezogenen Aspekten. Das Kerngeschäft des Unternehmens, die Reiseangebote, müssen jedoch ganz wesentlich in der Wertschöpfungskette analysiert werden.

Die Daten werden mithilfe der webbasierten Software „avanti Greensoftware“ erhoben. Die Daten der Analyse sowie die strategischen Verbesserungsmaßnahmen werden in einem Nachhaltigkeits- oder CSR- Bericht zusammen geführt und kommentiert. Der Bericht bildet eine Grundlage für die Zertifizierung.

2.4.3 Ablauf des Zertifizierungsprozesses

Die CSR Zertifizierung erfolgt in drei Schritten

1. Der Nachhaltigkeitsbericht wird im Auftrag von TourCert von einem unabhängigen externen Gutachter auf der Grundlage der CSR-Berichtsstandards und der CSR-Zertifizierungsrichtlinie überprüft. Die Überprüfung basiert im Wesentlichen auf einer Dokumentenprüfung und, bei Bedarf, der Anforderung von Zusatzinformationen und Nachweisen. Der CSR-Gutachter überprüft, ob der Bericht nach den Standards des Leitfadens CSR-Reporting erstellt wurde, ob die Grundsätze der Berichterstellung erfüllt sind und ob die Einhaltung der CSR-Mindestanforderungen gewährleistet ist.
2. Bei Unternehmen mit mehr als vier Vollzeitstellen werden bei einer Überprüfung vor Ort vom Gutachter die Angaben im Bericht überprüft und stichprobenartig die Nachweise eingesehen. Über die Prüfung wird ein Gutachten erstellt, das eine zusammenfassende Rückmeldung mit Verbesserungsvorschlägen sowie einen Vergleich des Unternehmens mit den branchenorientierten CSR-Kernindikatoren enthält.

Aufgrund der qualifizierten Rückmeldung und der Kernindikatoren kann das Unternehmen sehen, wie es im Verhältnis zu anderen Unternehmen steht sowie Verbesserungspotentiale erkennen.

3. Ein von Experten besetzter unabhängiger Zertifizierungsrat beschließt auf Basis des vorliegenden CSR Berichtes und des erstellten Gutachtens über die Zertifizierung. TourCert verleiht anschließend das Label „CSR-Tourism certified“. Das Siegel wird zunächst für zwei, anschließend für drei Jahre vergeben. Die Jahreszahl im Logo sagt aus, bis zu welchem Jahr die jeweilige Zertifizierung eines Unternehmens gilt.

Die Kriterien zur Zertifizierung und die Vergabe des Siegels „CSR-Tourism certified“ liegen in der Hand des unabhängigen Zertifizierungsrats.

Formale und inhaltliche Anforderungen an das Unternehmen sind:

1. Veröffentlichung eines Nachhaltigkeitsberichts, der die Anforderungen der CSR-Berichtsstandards der Tourismuswirtschaft gemäß dem Leitfaden ‚CSR-Reporting im Tourismus‘ erfüllt. Der Nachhaltigkeitsbericht kann in den Geschäftsbericht integriert werden. Das Verbesserungsprogramm ist jährlich zu aktualisieren, um Trends und Fortschritte in der Erfüllung des CSR-Leitbilds zu erkennen. Die jährliche Aktualisierung ist unaufgefordert an die CSR-Zertifizierungsstelle zu senden. Der vollständige

Nachhaltigkeitsbericht ist beim ersten Mal nach zwei Jahren und anschließend dreijährig zu aktualisieren.

2. Betriebliche Verankerung folgender Elemente eines CSR Managementsystems:
 - a. CSR Leitbild
 - b. CSR Beauftragte/r
 - c. CSR Verbesserungsprogramm

Die Zertifizierungsanforderungen, die Grundsätze einer ordnungsgemäßen Prüfung, die Vergabe des CSR-Siegels, die CSR-Gutachter, sowie der CSR-Zertifizierungsrat sind in der Zertifizierungsrichtlinie enthalten. Dieses wurde auf der ersten konstituierenden Sitzung des CSR-Zertifizierungsrates am 02.02.2009 in Mannheim verabschiedet.

Mit Verabschiedung der Zertifizierungsrichtlinie vom November 2011 wurden außerdem erstmals Mindeststandards für Reiseveranstalter verabschiedet. Alle Unternehmen sind fortan verpflichtet den Kinderschutzkodex zu unterzeichnen. Alle Unternehmen müssen Nachhaltigkeitsaspekte (Kernarbeitsnormen, Kinderschutzkodex und Klima- und Umweltschutz) in ihre Verträge mit den Leistungsträgern aufnehmen. Mindestens 50% Emissionen der Flugdienstreisen müssen bei einem anerkannten Kompensationsdienstleister kompensiert werden. Alle Veranstalter müssen aktive Bewerbung von CO₂ Kompensation bei ihren Kunden betreiben. Außerdem müssen alle Unternehmen Ökostrom beziehen.

2.5 Ziel 2: Kommunikationskonzept wird entwickelt

Die Kommunikations- und Strategieberatung IFOK, Bensheim wurde beauftragt ein Kommunikationskonzept für die erfolgreiche Verbreitung des CSR-Prozesses auszuarbeiten.

Ziel dieses Kommunikationskonzeptes war es, aus der Vielzahl möglicher und in Frage kommender Kommunikations-Wege und –maßnahmen, diejenigen mit der höchsten Erfolgchance zu identifizieren.

Zur weiteren Konkretisierung der CSR-Verbreitungsstrategie und Planung der Maßnahmen wurde Richard Häussler (stratum) auf dem Hintergrund seiner LOHAS-Marketing Erfahrungen und dem DBU-Projekt für ein Beratungsgespräch unter Vertrag genommen.

Resultierend aus dem Kommunikationskonzept entstand in vielen einzelnen Projektbesprechungen sowohl mit dem Kooperationspartner KATE, wie auch Mitgliedern aus dem Abschlussbericht

Vorstand des forum anders reisen, Unternehmensvertretern (Mitgliedern) und den Mitgliedern des Zertifizierungsrates ein Maßnahmenprogramm zur Verbreitung des CSR-Prozesses.

Zielsetzung des Maßnahmenprogramms ist die Verbreitung und Bewerbung des CSR-Prozesses zur Gewinnung weiterer Reiseveranstalter innerhalb und außerhalb des forum anders reisen. Bereits zum Zeitpunkt der Ausarbeitung des Kommunikationskonzeptes wurden 40 Reiseveranstalter des forum anders reisen für den Prozess gewonnen, Ziel innerhalb des forum anders reisen war die Verdopplung dieser Zahl. Mit dem Maßnahmenprogramm soll aber auch erreicht werden, dass weitere fünf Unternehmen außerhalb des forum anders reisen den Prozess durchlaufen.

Dieses Ziel wurde fast erreicht, außerhalb des forums haben mittlerweile vier Unternehmen den Prozess erfolgreich durchlaufen. Aus dem Verband haben sich aufgrund der Mitgliederentscheidung alle Unternehmen mindestens für den Prozess angemeldet.

Des Weiteren soll das Maßnahmenprogramm Marketing und Kundenkommunikation der zertifizierten Veranstalter unterstützen, um so Marktvorteile durch den CSR-Prozess zu schaffen, indem affine Zielgruppen bei den Endkunden für deren Produkte sensibilisiert werden.

Ein weiterer Schwerpunkt des Verbreitungsprogramms wird auch die Unterstützung in der nachhaltigkeitsorientierten Produktgestaltung sein.

2.6 Ziel 3: Mindestens 30 RVs verbessern ihr Produktangebot hinsichtlich transparenter Nachhaltigkeits- Kriterien

Kontinuierliche Verbesserung der Nachhaltigkeits- Leistung ist durch das CSR- Siegel gewährleistet. Elementarer Bestandteil der Zertifizierung ist die Erarbeitung und Umsetzung eines individuellen, anspruchsvollen Verbesserungsprogramms. Dies wurde von allen 54 zertifizierten Unternehmen eingeführt.

Nach zwei Jahren, im Jahr 2011, wurden die 15 Unternehmen, die erstmals 2009 das CSR- Siegel erhalten hatten, re-zertifiziert. Dies bedeutet, dass sie erneut eine umfassende Datenerhebung durchführten, einen Nachhaltigkeitsbericht schrieben und sich einem erneuten Gutachten unterzogen. Die Gutachten wurden mit besonderem Schwerpunkt und Blick auf die Verankerung von CSR in allen Kernbereichen der Unternehmenstätigkeit und entlang der gesamten Wertschöpfungskette gelegt, sowie auf die Umsetzung der angestrebten Verbesserungen der

Nachhaltigkeitsleistungen. Zum Ende März 2012 werden 35 Unternehmen die Re- Zertifizierung angestrebt oder abgeschlossen haben.

Die Unternehmen wurden mit speziellen Workshops zu CSR-Kommunikation und Produktentwicklung in ihrem Verbesserungsprozess unterstützt.

Die Nachhaltigkeitskriterien, die der Zertifizierung, zugrunde liegend sind standardisiert und umfassend. Sie beziehen die gesamte Geschäftstätigkeit des Unternehmens ein. Transparenz über die Leistung der Unternehmen wird durch die verpflichtende Veröffentlichung der Nachhaltigkeitsbericht erreicht und gewährleistet.

Die ursprünglich geplante Entwicklung und Vermarktung nachhaltiger Reiseangebote durch mehrere Reiseveranstalter als ‚**Best-Practice-Reisen**‘ im Rahmen des Projekts (AP 5) hat sich als nicht durchführbar erwiesen. Anhand der im Jahr 2009 geplanten „Fahrradreise am Grünen Band Europa“ wurden erhebliche Schwierigkeiten in der Koordination mit den beteiligten Unternehmen deutlich.

Es wurde weiterhin festgestellt, dass die Marktakzeptanz und Produktreife solch komplexer und außergewöhnlicher Reisen über Jahre hinweg entwickelt werden muss. Im Rahmen einer – im Vergleich hierzu – recht kurzen Projektlaufzeit von lediglich drei Jahren können diese beiden Faktoren für einen entsprechenden Markterfolg nicht zufriedenstellend gewährleistet werden

Daher kam es zu keiner Durchführung von Best-Practice-Reisen in 2009/2010/2011.

2.7 Ziel 4: Konsumenten wird der Zusammenhang von sozialer und ökologischer Beeinträchtigung durch den Tourismus bewusst gemacht

Durch kontinuierliche Kommunikationsarbeit ist es dem forum anders reisen und seinen Partnern gelungen, sich in Deutschland als anerkannte Experten zum Thema verträgliches Reisen zu etablieren. Allein im Zeitraum zwischen Juli und Dezember 2011 wurden mehr als 50 Beiträge in verschiedenen Zeitschriften und online Magazinen über verträglichen Tourismus, den Verband, das CSR Siegel oder TourCert veröffentlicht. Dabei handelte es sich sowohl um touristische Fachzeitschriften wie die fww oder touristik aktuell, aber auch um Magazine, die eine breite Öffentlichkeit erreichen wie Spiegel online, Stiftung Warentest, Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung oder Hamburger Abendblatt.

Diese Artikel erreichen sowohl KonsumentInnen im Allgemeinen als auch interessierte Reisende, die ggf. eine Reise mit einem CSR- zertifizierten Unternehmen planen.

Speziell in Hinblick auf die KundInnen der Reiseunternehmen konnte die Qualität der Kundeninformation deutlich gesteigert werden. Sie ist Teil der Schulungen und Teil der Evaluierung im Rahmen des CSR- Prozesses. Dass diese besonders in Umweltbelangen herausragend ist, konnte eine Studie des WWF belegen. Dieser untersuchte in einer „Transparenzanalyse“ die Reiseunterlagen von Tourismusunternehmen auf ihre Transparenz der Informationen zur Umwelt- und Nachhaltigkeitsleistung der Reisen. Fünf der ersten sechs Plätze belegten dabei Unternehmen, die das CSR- Siegel tragen. Befragt wurden die 62 umsatzstärksten Reiseveranstalter in Deutschland sowie stichprobenartig ausgewählte kleinere Unternehmen.

Mit dem nächsten Projekt des far und TourCert in Zusammenarbeit mit AER Reisebürokooperation und Gebeco wurde ab dem Sommer 2011 ein CSR- System für Reisebüros entwickelt. Die kundengerechte Aufarbeitung von Informationen ist das Kerngeschäft von Reisebüros, die so im täglichen Kundenkontakt stehen. Diesen Unternehmen kommt eine besondere Rolle bei der Sensibilisierung von Konsumentinnen zu Themen des verantwortlichen Reisens zu.

3 Darstellung der Projektabschnitte nach Jahren

Das Projekt war für drei Jahre von 2009 bis 2011 terminiert. Im Folgenden sollen die drei Projektjahre die Entwicklung des Projektes darstellen und wichtige Höhepunkte und Meilensteine herausheben.

3.1 2009: Pionier-Reiseunternehmen prägen einen nachhaltigen Konsum im Tourismus

Der CSR- Prozess wurde innerhalb des forum anders reisen in den jeweiligen Gremien (Vorstand, Regionalgruppen) erfolgreich kommuniziert, diskutiert und verbreitet.

Ein Konzept zur Schulung der CSR-Beauftragten der jeweiligen Unternehmen wurde entwickelt.

Insgesamt wurden 18 Reiseveranstalter-Unternehmen (mit insgesamt 21 Personen) erfolgreich in den Einführungs- und Strategie-Workshops geschult.

Das webbasierte Management-System AVANTI wurde wiederholt erfolgreich angewendet und für die notwendige spezifische Datenerhebung bei Reiseveranstaltern erweitert. Die für den Datenerhebungsprozess notwendigen Checklisten wurden dafür ergänzt und angepasst.

Ein tragfähiges Zertifizierungssystem, angelehnt an ISO- und DIN-Normen wurde entwickelt, erfolgreich angewendet und befindet sich bereits in der Revisions- und Verbesserungsphase.

Der Zertifizierungsrat aus derzeit neun anerkannten Fachleuten der Tourismusindustrie hat sich konstituiert und das im Projekt entwickelte Zertifizierungssystem verabschiedet.

Auf der ITB 2009, am 11.03.09 wurden insgesamt 15 Reiseveranstalter von Prof. Dr. Töpfer mit dem neuen CSR-Siegel ausgezeichnet. Die Marke und das Siegel „CSR-Certified“ wurden entwickelt und öffentlichkeitswirksam verbreitet.

Das forum anders reisen e.V. wurde für den CSR-Prozess auf der ITB 2009 von Prof. Dr. Töpfer mit einem nationalen Sonderpreis des EU-weiten Corporate Responsibility Awards ausgezeichnet

Eine erfolgreiche Presse- und Öffentlichkeitsarbeit führte zu zahlreichen Artikeln und Erscheinungen in Fachmedien, wie auch Zeitschriften und Tageszeitungen.

Die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der „109-tägigen Fahrradreise am Grünen Band Europa“ hatte viel Resonanz bei den Medien erzeugt. Das Ergebnis war allerdings sehr ernüchternd: es haben sich zahlreiche Menschen an der Tour interessiert gezeigt, es wurden aber keinerlei Buchungen generiert.

Im September 2009 wurde ein Kommunikationskonzept in Kooperation mit IFOK, Bensheim für die Verbreitung des CSR-Prozesses ausgearbeitet. Schlussfolgernd aus dem Kommunikationskonzept wurde ein Umsetzungsprogramm mit konkreten Maßnahmen zur Verbreitung des CSR-Prozesses aufgestellt und optimiert.

Die ersten konkreten Verbreitungsmaßnahmen (CSR-Broschüre, Besuch der DRV-Jahrestagung, Bewerbung in ausgewählten basic-bio-Supermärkten) wurden umgesetzt.

Es wurden weitere 22 Reiseveranstalter in insgesamt vier Einführungs-Workshops in das CSR-Managementsystem eingeführt und auf eine mögliche Zertifizierung im Frühjahr 2010 vorbereitet. Mit den ersten Reiseveranstaltern außerhalb des forum anders reisen wurden bereits Vorgespräche für die Einführung des CSR-Prozesses geführt. Eine Einführung bei diesen Unternehmen ist für Anfang/Mitte 2010 geplant.

Der Zertifizierungsrat überarbeitete und verbesserte die Zertifizierungsrichtlinie.

Die Gesellschaft TourCert wurde gegründet und wird zukünftig für die Beratung, Schulung und Zertifizierung verantwortlich sein.

3.2 2010: Kommunikation und Verbreitung des CSR-Prozesses

Von den 25 Unternehmen, die den CSR- Prozess eingeführt hatten, erhielten insgesamt 20 Unternehmen durch die neu gegründete Gesellschaft TourCert ihr Zertifizierungssiegel.

Auf der ITB 2010 wurden am 11. und 12.03.2010 in medienwirksamen Veranstaltungen die Siegelübergabe durch den Staatssekretär Andreas Storm, BMAS gefeiert, die Übergabe der Schulungszertifikate durch KATE, sowie vielfältige Vorträge, Gespräche und Teilnahmen an Podiumsdiskussionen.

An insgesamt vier Regionalgruppentreffen und auf der Jahreshauptversammlung des forum anders reisen e.V. wurde das Thema CSR-Prozess intensiv diskutiert. Resultierend hieraus werden weitere Unternehmen am CSR-Prozess teilnehmen.

Die Internetseite www.tourcert.org wurde fertig gestellt und dient zwischenzeitlich als Forum zur Präsentation des CSR-Prozesses und der zertifizierten Unternehmen.

Im Laufe des Jahres wurden 5 CSR-Einführungsworkshops und 4 CSR-Strategieworkshops durchgeführt, sowie ein Workshop zur CSR-Kommunikation und Produktentwicklung für bereits zertifizierte Reiseunternehmen.

Im September fand eine mehrtätige Ausbildung und Prüfung von 11 CSR-GutachterInnen (Train-the Trainer-Schulung) statt. Die Veranstaltung bestand aus einem dreitägigen Training mit einer abschließenden theoretischen Prüfung. Die Zulassung und Akkreditierung der GutachterInnen, die alle einen professionellen Bezug zum nachhaltigen Tourismus aufweisen, erfolgt nach einer zweiten, bestanden praktischen Prüfung.

Auf der Internetseite www.tourcert.org wurde eine E-learning Plattform für CSR erstellt
Bewerbung für den Umweltpreis des DRV (Deutscher Reiseveranstalter Verband) mit dem erfolgreichen Ergebnis einer Nominierung unter den 5 besten Projekten

Das forum führte seine laufende Pressearbeit, Infodienste, CSR-Tipps an Reiseveranstalter und Kunden fort.

3.3 2011: Kommunikation und Verbreitung des CSR-Prozesses

Es wurden insgesamt 19 Unternehmen im Zeitraum Januar bis März 2011 dem Zertifizierungsverfahren unterzogen. Anschließend wurden 16 Reiseveranstalter aus dem Verband forum anders reisen auf der ITB in Berlin CSR-zertifiziert. Mit Gebeco, Kuoni und Venter-Tours erhielten erstmals drei far-externe Veranstalter das CSR- Siegel. Im Rahmen der Zertifizierungsveranstaltung am 10.03.2011 fand zeitgleich die Abschlussveranstaltung dieses DBU-Projektes „Nachhaltiges Wirtschaften in kleinen und mittelständischen Reiseunternehmen der Tourismusbranche“ unter der Anwesenheit von Frau Exner statt.

Im Laufe des Jahres 2011 wurden 4 CSR-Einführungsworkshops und 2 CSR-Strategieworkshop durchgeführt.

Außerdem wurden zwei Workshops zur CSR-Kommunikation und Produktentwicklung für bereits zertifizierte Reiseunternehmen in Frankfurt angeboten.

Vom 07. – 09.10.2011 fand in Berlin die Jahrestagung des AER (Arbeitskreis Europäischer Reiseunternehmen) statt. Schwerpunkt der Veranstaltung war CSR im Rahmen von „Nachhaltigem Tourismus“. Im Rahmen der Veranstaltung wurden das forum anders reisen, Tourcert und auch der CSR-Zertifizierte Reiseveranstalter Gebeco eingeladen, Vorträge zu halten. Insgesamt konnten über 500 Akteure aus der Tourismusindustrie erreicht werden.

Auch in 2011 wurde wieder der Reiseperlenkatalog des forum anders reisen mit einem TourCert-Einleger über CSR in Arztpraxen ausgelegt, um für die Verbreitung des CSR-Wissens zu sorgen. Zusammen mit den Reiseperlen wurde der CSR-Flyer von Tourcert in 6.000 Arztpraxen ausgelegt. Durch die mehrfache Nutzung der Kataloge und der Flyer kann durch diese Maßnahme eine große Gruppe an Lesern erreicht werden.

Aus dieser Maßnahme erwarten wir uns eine erhöhte Aufmerksamkeit beim Leser und damit eine Verbreitung des CSR-Prozesses und –Siegels. Insgesamt soll die Zielgruppe sensibilisiert werden.

In vielen Medien wurde darüber hinaus über den CSR-Prozess berichtet. Ergänzend wurden Vorträge an der Hochschule Eberswalde, Hochschule Wernigerode und TU-Dresden. gehalten, um Studierende als Multiplikatoren für CSR zu sensibilisieren.

Das forum anders reisen setzte außerdem seine laufende Pressearbeit, Infodienste und CSR-Tipps an Reiseveranstalter und Kunden fort.

Das forum anders reisen besucht mit seinem Messestand jährlich 10 – 12 Tourismussmessen deutschlandweit und in Wien, Österreich. Auf sämtlichen Messen wurde der CSR-Prozess stets aktiv mit Bannern, Prospektmaterial und dem Auslegen der CSR-Berichte der Veranstalter beworben. Selbstverständlich wurde auch an den Ständen durch das forumandersreisen-Personal qualifiziert über den CSR-Prozess aufgeklärt. Auf den Messen in Frankfurt, Bremen und Düsseldorf übernahmen die Beratung zertifizierte Reiseveranstalter.

Zum Einbezug von Kunden bei der Bewertung von nachhaltigen Reiseangeboten und zur Qualitätssicherung, wurde ein online Feedbacktool auf Grundlage der avanti Greensoftware

entwickelt. In dem Tool lassen sich Online- Befragungen erstellen und online an Kunden verschicken. Das Tourismusunternehmen kann die Antworten in Excel exportieren und dort auswerten.

Das Tool ist für die Unternehmen frei zu konfigurieren. Das heißt, es können entwickelte Vorlagen benutzt werden, diese können erweitert werden oder eine freie Fragestellung kann erstellt werden.

Versand an Reisende ist möglich über eine URL, die in einer E-Mail verschickt wird, oder über das Einbetten der URL in einen i-Frame.

Ein einfacher Fragenkatalog zum Kundenfeedback wurde aus renommierten Qualitätsmanagement- Systemen, bestehenden Feedbackbögen von Reiseveranstaltern und Fragestellungen zu nachhaltigem Tourismus entwickelt. Es wurden Fragenkataloge für Reisebüros und Reiseveranstalter entwickelt.

Diese Fragestellungen wurden in die avanti Greensoftware eingegeben. Eine Erprobung und Weiterentwicklung der ersten Version findet bis April 2012 statt.

3.4 Nächste Schritte und Ausblick

Wie bereits beschrieben wird in Anlehnung an das CSR System für Reiseveranstalter nun ein System und Siegel für Reisebüros entwickelt. Nach Abschluss der Pilotphase und Präsentation der ersten zertifizierten Unternehmen inkl. Siegelvergabe durch Prof. Dr. Töpfer auf der ITB im März 2012, soll das System analog zum System für Reiseveranstalter in den touristischen Markt eingeführt werden. Unter den Pilotunternehmen sind drei Verbandsmitglieder des forum anders reisen, die wichtige Impulsgeber für die Praxistauglichkeit des Projekts waren.

Das forum anders reisen konnte einen wichtigen Prozess der Qualitätssicherung der eigenen Ansprüche und der Angebote seiner Mitglieder gewährleisten und bleibt weiter Vorreiter im Bereich des verträglichen Reisens im deutschen Markt. Dies ist umso beachtlicher, wenn man sich vor Augen hält, dass die Mitglieder des Verbandes ausschließlich Unternehmen kleiner und mittlerer Größe sind.

Der Verband konnte somit sein Profil deutlich schärfen und wichtige neue Mitglieder gewinnen.

Freiburg im Januar 2012

Johannes Reißland

Anhang

CSR-Unternehmensliste

CSR-qualifizierte Unternehmen:	67
Aktuell zertifizierte Unternehmen:	52
Unternehmen in der CSR-Startphase:	30
Unternehmen gesamt:	97

1	Arkadia Yacht und Segelreisen*	20095 Hamburg
2	Atora -Drei Wünsche Wanderreisen /Demetereisen*	90433 Nürnberg
3	Auf und Davon*	51647 Gummersbach
4	avenTOURa	79100 Freiburg
5	Inti Tours	73326 Deggingen
6	Neue Wege	53881 Euskirchen
7	Nomad Reisen zu den Menschen*	54568 Gerolstein
8	One World – Reisen mit Sinnen	44137 Dortmund
9	Radissimo	76131 Karlsruhe
10	ReNatour	90475 Nürnberg
11	Rucksack Reisen	48153 Münster
12	Travel to Nature	79282 Ballrechten
13	Urlaub & Natur	76229 Karlsruhe
14	Weltweitwandern	8020 Graz (Österreich)
15	Windbeutel*	50993 Köln
16	a&e Reiseteam	22085 Hamburg
17	Accept	52066 Aachen
18	Atambo Tours	60325 Frankfurt
19	Avanti Busreisen	79106 Freiburg
20	Aytour	82319 Starnberg

21	Bergführung	75635 Calw
22	biss Reisen	10967 Berlin
23	China by Bike	12049 Berlin
24	Cilentano	93047 Regensburg
25	Contrastravel	24582 Bisse
26	France ecotours	63225 Langen
27	Kolibri Reisen	79106 Freiburg
28	Laade Gartenreisen	48683 Ahaus
29	Oceano Reisen	86551 Aichach
30	Reise Service Imagine	3000 Bern (Schweiz)
31	Sapio – kulinarische Reisen	10999 Berlin
32	Seabreeze	86157 Augsburg
33	Solecu Tours	22587 Hamburg
34	Team Reisen AG	3005 Bern (Schweiz)
35	transilvania aktiv- und kultureisen	28219 Bremen
36	advantage REISEN	Azoren
37	Äksyt Ämmät Ay	Finnland
38	America Andina	48153 Münster
39	Bike Team	79100 Freiburg
40	Daktari Travel	50735 Köln
41	Gebeco	24118 Kiel
42	Geographische ReiseGesellschaft	48151 Münster
43	Geotoura GmbH	69117 Heidelberg
44	Insight Reisen	8034 Zürich (Schweiz)
45	Kuoni	8010 Zürich
46	Lernen und helfen Sprachreisen	50676 Köln
47	Lupe Reisen	53844 Troisdorf
48	Natours Reisen GmbH	49179 Ostercappeln
49	Papaya Tours GmbH	50677 Köln
50	SKR	53177 Bonn
51	Spreescouts	03096 Burg (Spreewald)
52	Tour Exquisit	20259 Hamburg

53	TRAVEL& PERSONALITY	70597 Stuttgart
54	Urlaub und Natur	76229 Karlsruhe
55	Venter Tours	17033 Neubrandenburg
56	viventura	10967 Berlin
57	Terra Travel	Amsterdam, Niederlande
58	Vividus Reisen**	72160 Horb a.N.
59	aventerra**	70184 Stuttgart
60	8season4women**	Överkalix, Schweden
61	nyendo-reisen**	83209 Prien
62	BaikalExpress GmbH***	79235 Vogtsburg
63	Culterramar***	69115 Heidelberg
64	seb-tours***	80796 München
65	Weit-Blicke***	04105 Leipzig
66	Activida***	23968 Proseken
67	travel and do***	Athen, Griechenland

* nicht mehr zertifiziert / Zertifizierung ausgesetzt

** Unternehmen befinden sich im Zertifizierungsprozess

*** CSR Training abgeschlossen, stehen vor dem Zertifizierungsprozess

Unternehmen in CSR-Startphase (haben sich für CSR-Training angemeldet oder befinden sich im Trainings- und Beratungsprozess)

68	Ardecheferien****	Laboule, Frankreich
69	Südamerika Tours/ Thomas Wilken Tours****	34439 Willebadessen
70	Cobra Verde Africareisen****	27726 Worpswede
71	Frankreich a la carte****	10965 Berlin
72	Lokaltermin Reisen****	99423 Weimar
73	via cultus****	76297 Stutensee
74	DUMA****	70327 Stuttgart
75	picotours****	79115 Freiburg

76	Tourasia****	Schweiz
77	Wanderflügel****	65529 Waldems
78	Der Duft Siziliens****	63924 Kleinheubach
79	People to people****	45879 Gelsenkirchen
80	Tipi Tours****	24238 Selent
81	Club Aktiv****	26123 Oldenburg
82	Sandveld****	76189 Karlsruhe
83	andare-nachhaltig reisen****	10247 Berlin
84	LE MAT	Rom, Italien
85	Earth Oasis	50674 Köln
86	Gaeltracht	47447 Moers
87	Macchu Picchu	50674 Köln
88	Inbound Yoga Club	10115 Berlin
89	Boundless	10405 Berlin
90	ARGE Archäologie	1130 Wien
91	Clubvert	12360 Montagnol
92	Gnosis Travel	Chalkis, Griechenland
93	Ischia Wandern	50858 Koeln
94	Pasig Reisen	Argentinien
95	Vai e Via AktivReisen	Bozen, Italien
96	Wind & Cloud Travel	Großbritannien
97	LaMar	38667 Bad Harzburg

**** Unternehmen befinden sich im Trainings- und Beratungsprozess