

# **forum**andersreisen

*Der Verband für nachhaltigen Tourismus*

## **Nachhaltigkeitsbericht der Geschäftsstelle Geschäftsjahr 2010/11**

**forum anders reisen e.V.  
Der Verband für Nachhaltigen Tourismus  
Wippertstraße 2  
79100 Freiburg**

## Vorwort

Ziel des *forum anders reisen e. V.* ist es, ein Höchstmaß an Verantwortung zu tragen gegenüber der Umwelt, den Kunden, der Bevölkerungen in den Destinationen, sowie den Angestellten der gesamten Produktpalette des Tourismus. Es geht nicht nur darum Gewinne zu erwirtschaften, sondern auch darum wie dies geschieht. Der Unternehmensverband *forum anders reisen e. V.* fühlt sich nicht nur punktuell, sondern ganzheitlich gesellschaftlich verantwortlich für die Auswirkungen der durchgeführten Reisen.

Unser Anliegen ist es, unsere Nachhaltigkeit messbar zu machen und glaubwürdig zu handeln. Wir wollen unsere Angebote transparenter gestalten und Nachhaltigkeit zusammen mit unseren Mitarbeitenden, Kooperations- und Geschäftspartnern, Kunden und der Öffentlichkeit „leben“, fördern und ständig weiter verbessern.

Um diese Ziele konsequent zu verfolgen haben wir 2007 im Rahmen eines CSR-Pilotprojektes (Corporate Social Responsibility) erstmals unseren Nachhaltigkeitsbericht erstellt und nun für das Geschäftsjahr 2010/11 neu überarbeitet. Er gibt uns die Möglichkeit unseren Einsatz für die Nachhaltigkeit im Tourismus, sowie unsere Arbeit zu überprüfen und weiter zu entwickeln. Gleichzeitig gewährleistet er dadurch Transparenz gegenüber allen Interessenten.

Dieser Bericht gibt Aufschluss über unsere Ziele, Werte, Projekte und Angebote im Rahmen unserer gesellschaftlichen und ökologischen Verantwortung. Er zeigt unsere Stärken und Schwächen auf und legt fest, wie wir uns verbessern wollen.

# Inhalt

1 Was ist das forum anders reisen e.V.?	3
2 Nachhaltigkeit im forum anders reisen e.V.	9
3 Verantwortung des Verbands gegenüber seinen Mitgliedern	11
4 Ökologische Verantwortung	16
5 Die Mitarbeitenden	18
6 Gesellschaftliche Verantwortung	21
7 Verbesserungsprogramm	25
Anhang	28

## 1 Was ist das forum anders reisen e.V.?

Das *forum anders reisen e.V.* (far) ist ein Unternehmens- und Wirtschaftsverband kleiner und mittelständischer Reiseveranstalter, der es sich zum Ziel gesetzt hat, einen sanften, nachhaltigen Tourismus zu fördern. Dazu haben sich die Mitglieder in einem umfangreichen Kriterienkatalog verpflichtet. Um die Nachhaltigkeit messbar zu machen, durchlaufen sie darüber hinaus den CSR-Prozess. Der als eingetragener Verein (e.V.) organisierte Dachverband wurde 1998 von zwölf Reiseveranstaltern gegründet und zählte im Berichtsjahr 150 Mitglieder.

### 1.1 Die Verbandsstruktur

Der Verband verfolgt mit seiner Organisationsstruktur eine möglichst große Einbindung der Mitglieder in allgemeine Entscheidungen. Über die Regionalgruppen und den von den Mitgliedern gewählten Vorstand werden die Anliegen der Mitglieder im Verband umgesetzt.

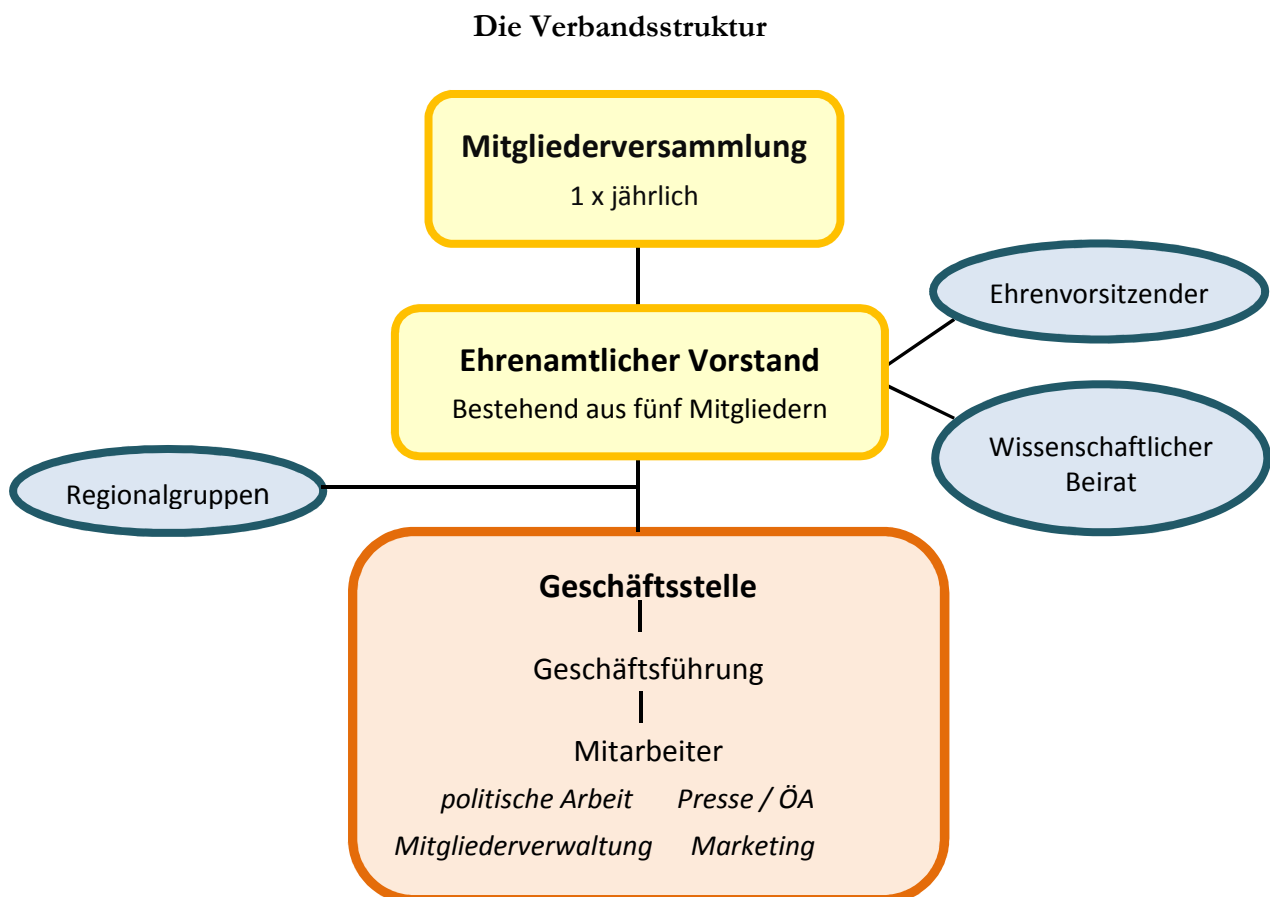


Abb. 1: Verbandsstruktur

### **1.1.1 Die Mitgliederversammlung**

Die Mitgliederversammlung (MV) tritt regulär einmal jährlich zusammen. Sie entscheidet über die grundsätzliche Ausrichtung des Verbandes und fällt langfristige Entscheidungen. Die MV wählt den Gesamtvorstand, beschließt Satzungsänderungen, genehmigt den Haushaltsplan und setzt die Mitgliedsbeiträge fest.

### **1.1.2 Der Vorstand**

Der ehrenamtlich arbeitende Vorstand trifft sich regelmäßig. Er entscheidet über Neuanträge auf Mitgliedschaft, fällt Entscheidungen hinsichtlich der allgemeinen Verbandsarbeit und definiert die Aufgaben der Geschäftsführung.

Der Gesamtvorstand ist auch berechtigt, Mitglieder, beispielsweise bei Verstoß gegen den Kriterienkatalog, von der Mitgliedschaft auszuschließen. Einmal jährlich findet die Vorstandssitzung mit Beteiligung der Angestellten aus der Geschäftsstelle statt.

Der Vorstand wird alle zwei Jahre von der Mitgliederversammlung neu gewählt und besteht derzeit aus fünf Mitgliedern, davon sind der 1. und 2. Vorsitzende alleine vertretungsberechtigt.

### **1.1.3 Die Geschäftsstelle**

Die Geschäftsstelle des *forum anders reisen e.V.* hat ihren Sitz in Freiburg im Breisgau. Derzeit sind dort vier festangestellte Mitarbeitende beschäftigt. Zusätzlich unterstützen ein bis zwei Praktikanten/-Innen das Team.

Die Geschäftsstelle betreut die Mitgliedsunternehmen, erstellt den Gemeinschaftskatalog, pflegt die Internetseite, hält Kontakt zu anderen Organisationen und Institutionen und gibt den regelmäßig erscheinenden E-Mail-Newsletter für die Mitglieder heraus. Des Weiteren vertritt sie den Verein auf Workshops, in politischen Gremien, gegenüber der Presse und auf Messen. Ein anderer Schwerpunkt ist die Ausarbeitung von Rahmenabkommen.

### **1.1.4 Der Wissenschaftliche Beirat**

Der Wissenschaftliche Beirat berät den Vorstand bei der Umsetzung ideeller Nachhaltigkeitskonzepte. Außerdem unterstützt er die Weiterentwicklung des Kriterienkatalogs und verbessert die Kontakte des Verbandes zu Institutionen und politischen Gremien. Der Wissenschaftliche Beirat wird von der Geschäftsführung und dem Vorstand berufen.

### **1.1.5 Die Regionalgruppen**

Die Verbandsmitglieder sind in die fünf Regionalgruppen Nord, West, Südwest, Südost und Ost eingeteilt. Diese treffen sich ca. zweimal jährlich, um Impulse an Vorstand und Geschäftsführung zu geben, sich auszutauschen und gemeinsame Veranstaltungen und Aktionen zu koordinieren.

### 1.2 Die wirtschaftlichen Daten des Verbands

Die Mitglieder profitieren vom wachsenden ökologischen und sozialen Bewusstsein der Gesellschaft. Das spiegelt sich wider in dem erhöhten Interesse für die nachhaltigen und qualitativ hochwertigen Reiseangebote der Mitgliedsveranstalter. Dennoch lässt sich im Jahr 2009 ein Buchungsrückgang beobachten, bedingt durch die Wirtschaftskrise. Der Buchungsrückgang 2010 ist auf den Austritt eines umsatzstarken Mitglieds aus dem *forum anders reisen e.V.* zurückzuführen. Folgendes Diagramm verdeutlicht die Anzahl der Reiseteilnehmer der Mitglieder in den letzten Jahren:

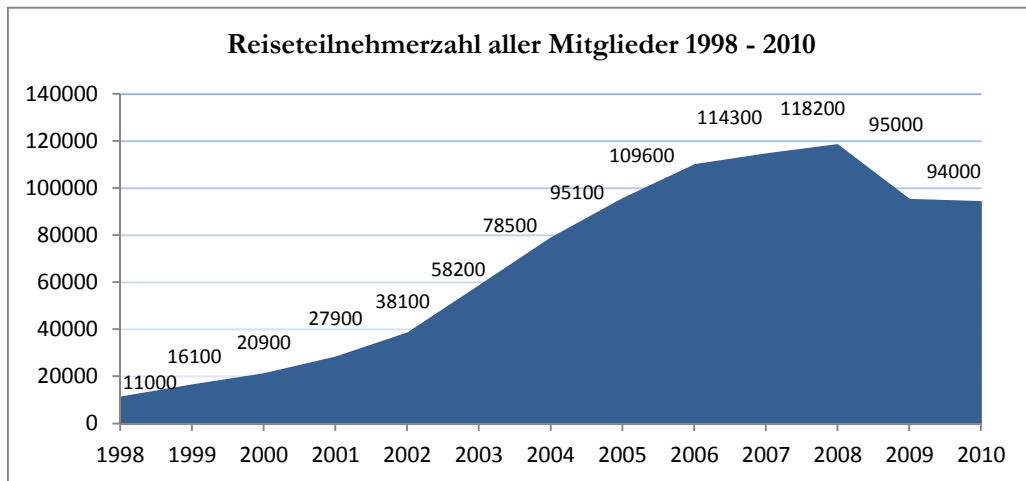


Abb. 2: Reiseteilnehmerzahl aller Mitglieder 1998-2010

Die Mitgliederzahl ist im Jahr 2009 erstmals seit der Gründung, gesunken. Das ist darauf zurückzuführen, dass zu diesem Zeitpunkt die CSR-Zertifizierung zur Pflicht für alle Mitglieder erklärt wurde, weshalb sich einige Veranstalter aus dem *forum anders reisen e.V.* zurückgezogen haben. Aufgrund zunehmender Präsenz und positiver Berichterstattung des *forum anders reisen e.V.* in der Presse, insbesondere mit dem CSR-Siegel, lässt sich jedoch wieder ein Anstieg der Mitgliederzahlen erkennen. Diese Entwicklung kann der folgenden Abbildung entnommen werden:

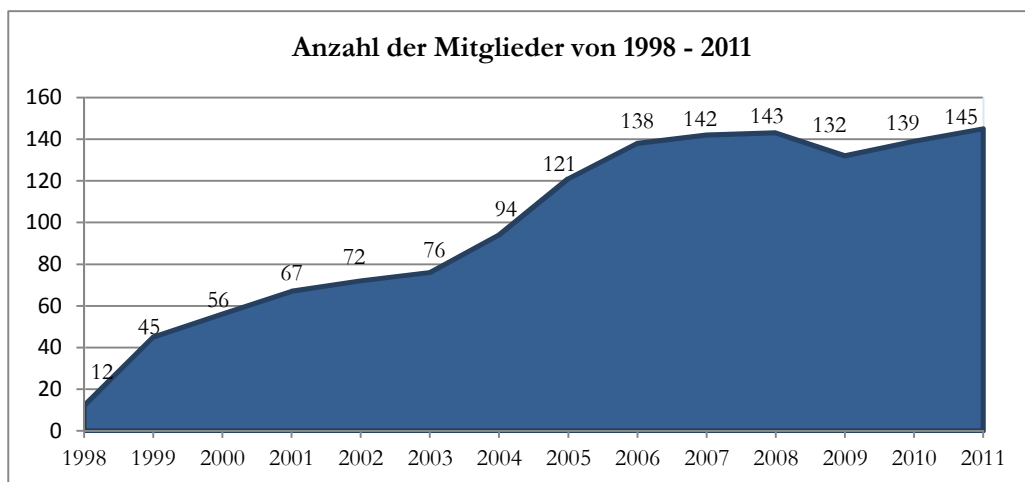


Abb. 3: Anzahl der Mitglieder von 1998 - 2011

Häufig genannte Gründe von Mitgliedern für einen Austritt sind:

- Nicht gewollte CSR-Zertifizierung
- Wirtschaftliche Gründe
- Betriebsaufgabe

Die Mitglieder des **forum anders reisen e. V.** sind über den gesamtdeutschen Sprachraum verteilt, einige haben ihren Sitz im europäischen Ausland. In den letzten Jahren lässt sich ein wachsendes Interesse an Förder- und außerordentlichen Mitgliedschaften erkennen.

Zahl Mitglieder gesamt	150
Mitglieder mit Sitz in Deutschland	129
Mitglieder mit Sitz im Ausland	21
Ordentliche Mitglieder	126
Außerordentliche Mitglieder	17
Fördermitglieder	7

*Abb. 4: Mitgliederstruktur Geschäftsjahr 2010/11*

Die Anzahl der ordentlichen Mitglieder nach Umsatz setzte sich im Geschäftsjahr 2010/11 wie folgt zusammen:

Gesamtumsatz Mitglieder	118 Mio. €
Anzahl Mitglieder mit Jahresumsatz bis 100.000 €	35
Anzahl Mitglieder mit Jahresumsatz bis 500.000 €	44
Anzahl Mitglieder mit Jahresumsatz bis 2 Mio. €	27
Anzahl Mitglieder mit Jahresumsatz über 2 Mio.. €	20
Durchschnittsumsatz aller Mitglieder	0,9 Mio. €

*Abb. 5: Gesamtumsatz aller ordentlichen Mitglieder Geschäftsjahr 2010/11*

Der größte Anteil der Mitglieder sind kleine Reiseveranstalter mit 1-2 Mitarbeitenden. Sie sind Spezialisten auf ihrem Gebiet und in ihrer Region. Es sind Menschen mit einer besonderen Beziehung zu Land und Leuten, zu Natur und Kultur. Die Reiseangebote der Mitglieder des **forum anders reisen e.V.** reichen von Reisen in Deutschland und Europa bis hin zu Reisen in die ganze Welt. Das Angebot spricht unter anderem folgende Zielgruppen an: Familien, Singles, Senioren, Jugendliche, Frauen sowie Individuell- und Gruppenreisende. Die Themengebiete gliedern sich in die Bereiche: Aktivreisen, Familienreisen, Entdeckungsreisen, Studienreisen sowie Entspannungs- und Kulturreisen. Die Anzahl der Reiseangebote auf dem Internetportal des **forum anders reisen e.V.** beträgt momentan ca. 2.300.

Wirtschaftlich konnten die Veranstalter des **forum anders reisen e.V.** ein deutliches Plus verzeichnen. Mit 11% durchschnittlichem Umsatzzuwachs lagen sie deutlich über dem Schnitt der restlichen Branche. Dieser betrug im Dezember 2010 bei Veranstaltern vergleichbarer Größe (<10 Millionen Euro) lediglich 1,2% (Quelle: fvw).

Der Umsatzanteil der Mitglieder gemessen am deutschen Reiseveranstaltermarkt lag 2010 bei 0,7%.

Trotz des Zuwachses sank der absolute Gesamtjahresumsatz der ordentlichen Mitglieder im **forum anders reisen e.V.** von 127 Millionen auf 118 Millionen Euro. Dies war vor allem bedingt durch den Austritt des umsatzstärksten Veranstalters mit allein 26 Millionen Euro Umsatz. Darauf lässt sich auch der Einbruch des durchschnittlichen Jahresumsatzes zurückführen.

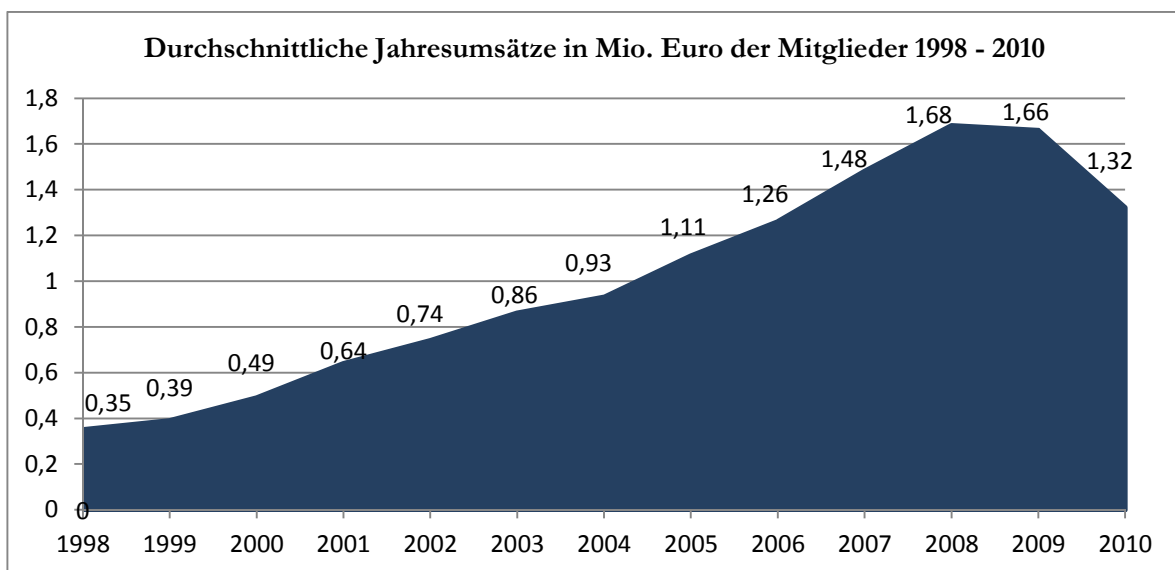


Abb. 6: durchschnittliche Jahresumsätze der Mitglieder 1998-2010, ohne Berücksichtigung der Startup-Unternehmen

**1.3 Die wirtschaftliche Entwicklung des Verbandes forum anders reisen e.V.**

Der Gesamtumsatz im Geschäftsjahr 2010/11 belief sich auf rund 500.000 €. Die Ausgaben betragen ca. 407.000 €. Der Umsatz teilt sich wie folgt auf:

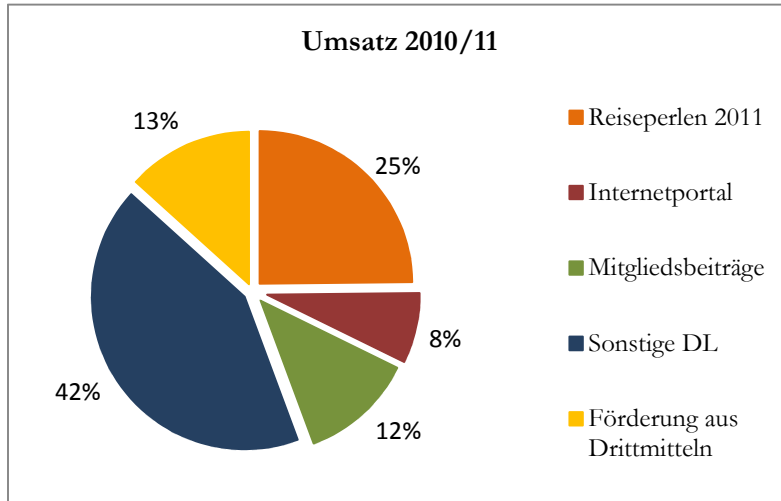


Abb. 7: Umsatz Geschäftsjahr 2010/11

Das Angebot an Dienstleistungen der Geschäftsstelle des **forum anders reisen e.V.** konnte seit 2005 enorm ausgeweitet werden. Vor allem durch die Herausgabe des Gemeinschaftskatalogs „Reiseperlen“ und die Bereitstellung des Internetportals, ist der Umsatz stark gestiegen. Die Einnahmen der letzten Jahre können der Tabelle entnommen werden.

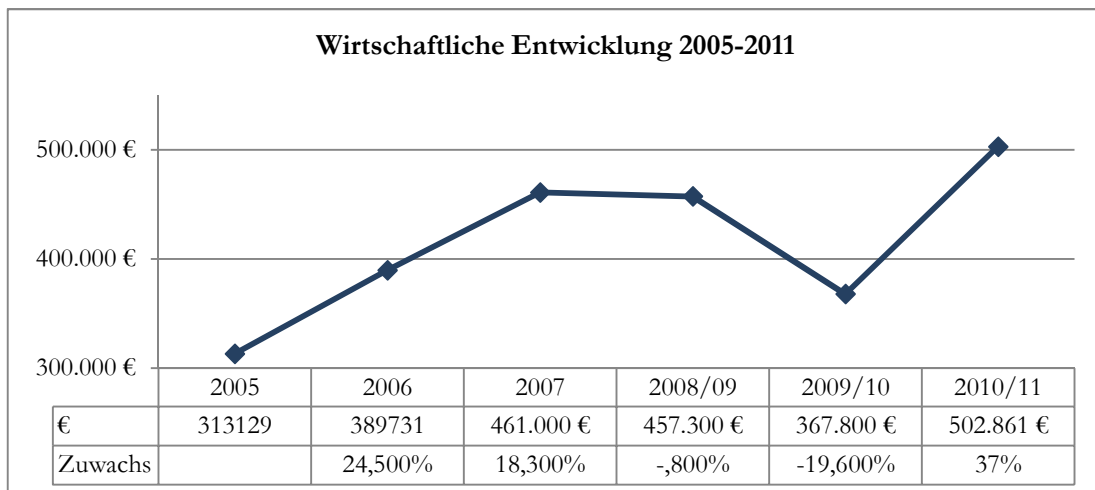


Abb. 8: Wirtschaftliche Entwicklung 2005-2011

## 2 Nachhaltigkeit im forum anders reisen e.V.

*„Tourismus ist wie Feuer.  
Man kann seine Suppe damit kochen oder sein Haus abbrennen.“  
(Asiatische Weisheit)*

### 2.1 Anders reisen

1998 entstand aus der Vision, einen nachhaltigen Tourismus zu fördern, das **forum anders reisen e.V.** als Verband kleiner und mittelständischer Reiseveranstalter. Diese legen bei ihren Produkten großen Wert auf die Belange der Umwelt und der Menschen in den bereisten Ländern und orientieren sich stark an der Natur.

Auf dieser Basis entstand ein vielseitiges Spektrum von authentischen Reisen mit Charakter und Qualität.

### 2.2 Leitbild

Die Mitglieder des **forum anders reisen** streben eine Tourismusform an, die langfristig ökologisch tragbar, wirtschaftlich machbar sowie ethisch und sozial gerecht für ortsansässige Gemeinschaften ist (Nachhaltiger Tourismus).

Konkret bedeutet dies, dass Nachhaltigkeit eine wesentliche Vorgabe für die Angebote der Veranstalter ist. Sie entwickeln nachweislich umweltschonende und sozialverträgliche Reisen mit Qualitätsanspruch, die unter wirtschaftlichen Aspekten machbar sind. In der Tourismusbranche gelten die Veranstalter des **forum anders reisen e.V.** als Trendsetter für innovative Reiseideen.

### 2.3 Der Kriterienkatalog

Dieses Leitbild wird im Kriterienkatalog des **forum anders reisen e.V.** präzisiert, der einer ständigen Weiterentwicklung unterliegt. Gemäß der chronologischen Abfolge einer Reise sowie auf Unternehmensebene werden die Nachhaltigkeitsdimensionen - Ökologie, Ökonomie und Soziales – berücksichtigt. Diese Kriterien stellen immer einen Kompromiss aus theoretisch notwendigen Ansprüchen und der wirtschaftlichen Machbarkeit dar. Dieser reicht von der richtigen Wahl des Transportmittels über die Unterkunft und Verpflegung bis hin zur Förderung lokaler Wirtschaftsstrukturen. Den Mitgliedern des Verbandes wird damit eine feste und definitive Orientierungshilfe gestellt. Der Kriterienkatalog dient als Leitlinie für das politische Handeln und die gesellschaftliche Verantwortung.

Jedes Mitglied ist verpflichtet, diesen Kriterienkatalog nach bestem Wissen und Gewissen zu befolgen. Ein Beirat, dem neutrale Personen aus Politik, Wissenschaft, Umweltschutz-Organisationen u.a. angehören, steht beratend zur Seite. Dieser hat des Weiteren die Aufgabe, die Entwicklung der Kriterien zu begleiten und die Arbeit des **forum anders reisen e.V.** auf möglichst breiter Ebene zu diskutieren.

**Der Kriterienkatalog des *forum anders reisen e. V.* in Auszügen:**

**I. Ökologisches:**

- Urlaubslänge, Reisezeit und Entfernung stehen in einem vertretbaren Verhältnis
- Die Reiseteilnehmerzahl wird je nach Reiseziel und Reiseart den Gegebenheiten angepasst

**II. Soziales:**

- Weitgehender Einbezug der Einheimischen in der Planungs- und Durchführungsphase
- Berücksichtigung des Verhaltenskodexes zum Schutz der Kinder vor sexueller Ausbeutung

**III. Ökonomisches:**

- Nutzung kleiner, lokaler Strukturen, z.B. Privatunterkünfte, einheimische Führer
- Angemessene Bezahlung, geregelte Arbeitszeiten und Einhaltung arbeitsrechtlicher Mindestnormen

**2.4 CSR – Gelebte Nachhaltigkeit überprüfen**

Die Mitglieder des *forum anders reisen e. V.* sind zukunftsorientiert und gestalten ihre Reisen umwelt- und sozial verantwortlich. Sie überlegen genau, unter welchen Bedingungen eine Reise stattfindet - damit alle Beteiligten gewinnen und auch die Natur nicht zu sehr belastet wird. Um die gelebte Nachhaltigkeit prüfen und transparent darstellen zu können, wurde der CSR-Prozess 2008 für alle Mitglieder zur Pflicht. Seither muss jedes Mitglied den CSR-Prozess innerhalb von zwei Jahren nach Eintritt in den Verband erfolgreich durchlaufen. Bei Missachtung dieser Vorgaben werden betroffene Mitglieder aus dem Verband ausgeschlossen. Des Weiteren verpflichten sich die Veranstalter zwei Jahre nach Erhalt des Siegels zu einer Re-Zertifizierung, danach findet diese alle drei Jahre statt. Der Zertifizierungsstand, von Oktober 2011 kann folgender Tabelle entnommen werden:

<b>Zertifizierung</b>	
Bereits zertifizierte Mitglieder	53
Sich im Prozess befindende Mitglieder	33
<b>Re-Zertifizierung</b>	
Bereits re-zertifizierte Mitglieder	4
Sich im Prozess befindende Mitglieder	10

*Abb. 9: Anzahl der CSR-zertifizierten Mitglieder Stand Oktober 2011*

**2.5 Ziele des *forum anders reisen***

Oberstes Ziel ist die weitere Verbesserung und Verbreitung des Reiseangebotes gemäß des o. g. Leitbilds im Sinne des nachhaltigen Tourismus. Das *forum anders reisen e. V.* und seine Mitglieder sollen sich qualitativ stetig verbessern und die Mitgliederzahl quantitativ wachsen. Dies wird konkret umgesetzt durch:

- Die stetige Weiterentwicklung des Kriterienkataloges, der den Mitgliedern als praxisnahe Orientierungshilfe zur Umsetzung eines nachhaltigen Tourismus dient.
- Die aktive Einbringung in gesellschaftliche und politische Debatten. Das **forum anders reisen e. V.** ermutigt auf Messen, Veranstaltungen und über die Medien dazu, einen neuen, zukunftsfähigen Tourismus zu entdecken.
- Engagement dafür, dass die Freude am Reisen nicht zu Lasten der Menschen in den Urlaubsländern geht. Das **forum anders reisen e. V.** thematisiert den verantwortungsbewussten Umgang mit Ressourcen, Naturlandschaften und sozialen Gemeinschaften. Diese Anstöße helfen mit, viele Umweltbelastungen zu verringern. Der Verband ist das Forum für immer mehr Menschen, denen es nicht nur um das *wohin* geht, sondern auch um das *wie*.
- Die Verbandsstruktur wird stetig weiterentwickelt und gefestigt. Durch die bewusst sehr partizipativ ausgelegte Struktur des Verbandes verschafft das **forum anders reisen e. V.** den Mitgliedern verstärkte Anreize sich zu engagieren.
- Das konkrete Leistungspaket für die Mitglieder wird quantitativ ausgeweitet und fortwährend attraktiver gestaltet.
- Zur Steigerung der Nachhaltigkeit der Geschäftsstelle und der Mitglieder wird ein ideeller Masterplan als Orientierungshilfe formuliert.

## 2.6 CSR-Beauftragte der Geschäftsstelle

Im **forum anders reisen e. V.** wurde für die kommenden Geschäftsjahre Frau Anja Heimrath zur CSR-Beauftragten ernannt. Sie überprüft, kommuniziert und optimiert regelmäßig intern und extern die Nachhaltigkeit des Verbandes.

## 3 Verantwortung des Verbands gegenüber seinen Mitgliedern

Die Zufriedenheit der Mitglieder des **forum anders reisen e. V.** ist dem Verband sehr wichtig. Das Angebotspaket des Verbandes ist auf die Bedürfnisse seiner Mitglieder und sonstiger Nutzer zugeschnitten und wird in seiner Attraktivität laufend verbessert. Aus diesem Grund wird die Zufriedenheit der Mitglieder in Bezug auf die politische Arbeit und die verschiedenen Dienstleistungen einmal jährlich anhand eines Fragebogens evaluiert.

### 3.1 Die wichtigsten Ergebnisse aus der Analyse der Mitgliederzufriedenheit

Die Rücklaufquote der Mitgliederbefragung 2011 betrug 21,4%. Es konnte dabei in allen Bereichen zwischen „zufrieden“, „mittelmäßig“, „unzufrieden“ und „keine Angabe“ ausgewählt werden. Folgende Ergebnisse wurden ermittelt:

Zufriedenstellende Ergebnisse:

Dienstleistungen	Zufriedenheit
Mitgliederbetreuung	93%
Presse / Öffentlichkeitsarbeit	90%
Interne Kommunikation	80%
Reiseperlen-Katalog	68%

*Abb. 10: Auswertung der Umfrage zur Mitgliederzufriedenheit - Positives*

Verbesserungsbedarf besteht in folgenden Bereichen:

Dienstleistungen	Zufriedenheit
Marketing	58%
Internetportal	50%
Messen	36%

*Abb. 11: Auswertung der Umfrage zur Mitgliederzufriedenheit - Verbesserungsfähiges*

**„O-Töne“ aus der Mitgliederbefragung:**

- „Atmosphäre und Umgang untereinander sind einfach spitze! Sehr viel Idealismus, Ehrlichkeit und Engagement. Sehr viel Kompetenz und Kollegialität. 1000 Dank dafür.“
- „Sehr gute Arbeit der Geschäftsstelle und des Geschäftsführers. Die internen Strukturen stimmen. Im Bereich Marketing entstehen für das Mitglied spürbar positive Effekte.“
- „Das Forum entwickelt sich in eine gute Richtung und hat uns gerade in den Bereichen Kontakte und Ideen schon sehr oft geholfen. Vielen Dank dafür!“
- „Mir fehlt ein Masterplan, der beschreibt, wann, welche Meilensteine erreicht werden sollen.“
- „Wir waren anfangs im Internetportal und in den Reiseperlen, generieren aber minimale Buchungen und haben somit unsere Reisen aus dem Katalog genommen. Am Internetportal kann man sicherlich noch arbeiten. Dem Reiseperlen-Katalog und dem Internetportal werden wir in diesem Jahr eine neue Chance geben.“
- „Die Erreichbarkeit ist nicht kundenorientiert.“

Die Ergebnisse der Befragung wurden intern in der Geschäftsstelle und mit dem Vorstand diskutiert. Die Verantwortlichen der jeweiligen Arbeitsbereiche sind dabei, die einzelnen Leistungen des Verbandes zu verbessern.

### **3.2 Dienstleistungsbereiche des *forum anders reisen e.V.***

Die verschiedenen Dienstleistungsprogramme sollen in erster Linie einen Beitrag zur Verbreitung des nachhaltigen Reisens sowie zur Optimierung der Vereinsarbeit leisten. Hier ein Auszug aus dem Leistungspaket:

#### **3.2.1 Mitgliederbetreuung und interne Kommunikation**

Das *forum anders reisen e.V.* legt großen Wert auf einen intensiven Austausch mit den Mitgliedern und deren Anregungen. Um eine bestmögliche Mitgliederbetreuung und interne Kommunikation zu gewährleisten, gibt es für jeden Dienstleistungsbereich einen festen Ansprechpartner in der Geschäftsstelle.

Weitere Hilfestellungen sind u.a. der monatlich erscheinende Mitglieder-Newsletter, der bspw. relevante Aktivitäten der Geschäftsstelle und Rechtstipps enthält. Hinzu kommt das Intranet, das Zugriff auf alle notwendigen Daten wie Statistiken und Infomaterialien bietet. Des Weiteren können Reiseberichte, Pressemitteilungen und Stellenanzeigen online veröffentlicht werden.

#### **3.2.2 Pressearbeit**

Das *forum anders reisen e.V.* hat bereits einen hohen Bekanntheitsgrad. Der Name steht für ein Leistungsversprechen der Mitglieder im Sinne der Nachhaltigkeit, womit der Verband auf großes Interesse bei den Medien stößt. Dadurch und durch kontinuierliche, aktive Pressearbeit konnte der Verband eine stetig ansteigende Repräsentanz in den Medien verzeichnen.

Im Jahre 2010 sind ca. 200 Artikel in der Presse erschienen, in denen das *forum anders reisen e.V.* namentlich erwähnt wurde. Es wurden 20 Pressemitteilungen verschickt und 300 Pressemappen verteilt. Des Weiteren wurden ca. 50 Interviews mit Journalisten geführt und es wurde an 12 Podiumsdiskussionen und Vorträgen teilgenommen. Je nach Themengebiet der Berichterstattung werden einzelne Mitglieder durch die Pressestelle hervorgehoben. Ebenso werden Pressemitteilungen der Mitglieder im Pressebereich der Verbands-Homepage veröffentlicht.

Im Jahre 2011 ist das öffentliche Interesse am *forum anders reisen e.V.* noch erheblich angestiegen, dies ist vor allem auf die Aktualität der CSR-Zertifizierung sowie auf die verstärkte Facebook- und Twitterpräsenz zurückzuführen.

#### **3.2.3 Die „Reiseperlen“ – der Gemeinschaftskatalog des *forum anders reisen e.V.***

Der „Reiseperlen“-Katalog ist ein Gemeinschaftskatalog der Verbandsmitglieder und beinhaltet einen Auszug aus deren Reiseangebot. Er ist bislang einzigartig in seiner Präsentation nachhaltig gestalteter Reisen. Das *forum anders reisen e.V.* brachte den Gemeinschaftskatalog mit dem Ziel heraus, einen weiteren Vertriebsweg für die Reiseangebote der Mitglieder zu eröffnen. Die Auflage der „Reiseperlen 2011“ betrug 55.000 Kataloge (12.000 in der Reisebüroversion und 43.000 in der Endkundenversion). Der 164 Seiten umfassende Katalog repräsentierte 180 Reisen von 63 verschiedenen Veranstaltern. Durch gezielte Direktmarketingmaßnahmen werden sie an 23.000 Kunden- und Presseadressen aus der Datenbank der Geschäftsstelle sowie an ca. 1.000 Reisebüro-Adressen verteilt. Des Weiteren wurden im Laufe des Jahres

zahlreiche Kataloge von Endkunden und Reisebüros über die Geschäftsstelle oder direkt bei der Versandagentur INFOX angefragt. Eine Bestellung ist unter anderem über die Internetseite des **forum anders reisen e.V.** möglich. 5.000 Exemplare des Gemeinschaftskatalogs wurden in der Saison 2010/11 auf Messen verteilt.

In den letzten Jahren ist das Interesse der Reisebüros an den Reiseperlen deutlich angestiegen. So befinden sich die „Reiseperlen“ seit 2011 mit eigenem Umschlag in 400 Reisebüros der DERPART Reisevertrieb GmbH, ein Franchiseunternehmen der Deutsches Reisebüro GmbH, im Sortiment.

Darüber hinaus verteilen die mit dem **forum anders reisen e.V.** kooperierenden Institutionen, wie z.B. der WWF, Volkshochschulen, Banken, Arztpraxen und diverse Bioläden, den Katalog. Insgesamt ergibt sich daraus eine einmalige und über ein Jahr laufende Werbestrategie für die Mitglieder.

### 3.2.4 Werbung

Die Werbemaßnahmen des **forum anders reisen e.V.** reichen von Gemeinschaftsanzeigen bis hin zu einem monatlich erscheinenden Kunden-Newsletter. Hier haben die Mitglieder die Möglichkeit, Reisen und ihr Unternehmen zu bewerben. Durch den hohen Bekanntheitsgrad in der Tourismusbranche und die starke Präsenz in der Presse profitieren sie in Form eines positiven Imagegewinns.

### 3.2.5 Internetportal [www.forumandersreisen.de](http://www.forumandersreisen.de)

Über das o.g. Portal können die Mitglieder ihre Reiseangebote online stellen und bei Bedarf auch online buchbar machen. Durch diese Option hat sich ein Internetportal mit weit über 2000 nachhaltig gestalteten Reisen aus den verschiedensten Kategorien, wie z.B. Erlebnis-, Aktiv- und Wellnessreisen etabliert. Auf den internen Seiten, die nur für Mitglieder zugänglich sind, befindet sich ein Diskussionsforum, das zum Austausch über fachliche Fragen anregt. Weitere Pluspunkte des Internetportals sind eine Bilderdatenbank, eine Jobbörse sowie die Möglichkeit vorangegangene Newsletter einzusehen. Folgende Tabelle verschafft einen Überblick über die Nutzung des Internetportals durch Endkunden im Zeitraum Juli 2010 – Juni 2011:

Views von Reisedetails	269.694
Buchungsanfragen	823
Kontaktaufnahme zu Veranstaltern	16.013

*Abb. 12: Nutzung des Internetportals*

**3.2.6 Teilnahme an Messen:**

Schon seit 1997 ist das *forum anders reisen e.V.* mit einem professionellen Gemeinschaftsstand-Konzept auf vielen Tourismusmessen anwesend und präsentiert sich heute jährlich auf sechs bis acht Tourismusmessen in Deutschland und Österreich. Diese Voraussetzungen bieten jedem Mitglied gute Bedingungen, für eine attraktive und auf den individuellen Bedarf ausgerichtete Messebeteiligung. Diese kann eine einfache Katalogauslage, eine individuelle Präsentation über ein 1-Meter-Banner oder eine eigene Messefläche beinhalten. Der jeweilige Reiseveranstalter hat als Teilnehmer an der gemeinsamen Messepräsenz keinerlei Aufwand bei den umfangreichen, formellen Arbeiten im Vorfeld einer Touristikmesse, sondern alle notwendigen Maßnahmen werden von einem externen Messedienstleister veranlasst.

**3.2.7 Weitere Dienstleistungen und Tätigkeiten des *forum anders reisen e.V.***

- Unterstützung der Mitglieder bei Rechts- und Geschäftsfragen
- Ausarbeitung von Rahmenabkommen (mit Versicherungsgesellschaften, Reisebürokooperationen, u.a.)
- Politisches Engagement des Verbandes
- Kooperation mit verschiedenen Organisationen bzgl. der Förderung von Umweltprojekten und sozialen Initiativen, wie dem WWF
- AER-Mitgliedschaft inklusive

**3.3 Die Zufriedenheit des Vorstands mit der Arbeit der Geschäftsstelle**

Es wurde eine Befragung durchgeführt, deren Ergebnis auf der Vorstandssitzung besprochen wurde.

	Zufriedenheit
Kommunikation zwischen Geschäftsstelle und Vorstand	86 %
Umsetzung Ihrer Vorschläge durch die Geschäftsstelle	90 %
Gesamtentwicklung des <i>forum anders reisen e.V.</i>	83 %
Arbeit der Geschäftsstelle	90 %

*Abb. 13: Zufriedenheit des Vorstandes*

## 4 Ökologische Verantwortung

Der Erhalt und Schutz der Umwelt ist einer der Kernaspekte im Leitbild des **forum anders reisen e. V.** Dementsprechend verhalten sich die Mitarbeitenden der Geschäftsstelle im täglichen Büroalltag. Ein energie-, papier- und wassersparendes Verhalten ist genauso wichtig, wie der entsprechende Ressourcenschutz auf den Reisen der Mitglieder. Im Büro der Geschäftsstelle wird angestrebt, möglichst wenig Wasser und Strom zu verbrauchen. Auf Dienstreisen bevorzugen die Mitarbeitenden umweltfreundliche Verkehrsmittel. Sie achten auf Papierverbrauch und die Wiederverwendung von Altpapier. Für den Bürobedarf werden öko-faire Produkte bezogen.

### 4.1 Energieverbrauch

Das Büro der Geschäftsstelle des **forum anders reisen e. V.** liegt in einem zweistöckigen Bürogemeinschaftshaus (Technologiezentrum Freiburg) mit ca. 20 kleinen Unternehmen und wird über eine Gaszentralheizung versorgt. Der Verbrauch des **forum anders reisen e. V.** im Jahr 2010 belief sich auf 5.076 kWh.

Der Strom wird über den Stromversorger EWS-Schönau bezogen, welcher strengen, ökologischen Leitlinien unterliegt und den Strom zu 95,9% aus erneuerbaren Energien gewinnt.

Durch gezielte Energiesparmaßnahmen konnte der Verbrauch von 2009 auf 2010 um die Hälfte gesenkt werden. Seitdem konnten weitere 546 kWh von 2010 auf 2011 eingespart werden. Damit betrug der Stromverbrauch im Geschäftsjahr 2010/11 rund 3.132 kWh.

Verbrauch	CO <sub>2</sub> -Emission
Heizenergie: 5.076 kWh	1.238 kg
Strom: 3.132 kWh	32,89 kg

Abb. 14: CO<sub>2</sub>-Emission verursacht durch Wärme und Strom

Fünf von sechs Mitarbeitenden des **forum anders reisen e. V.** kommen mit dem Fahrrad oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln zur Arbeit. Aufgrund der großen Entfernung nutzt ein Mitarbeiter meistens die Bahn oder selten das Auto.

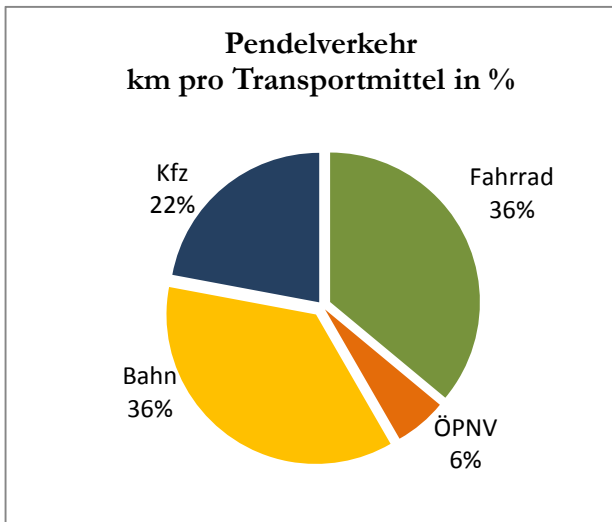


Abb. 15: km pro Transportmittel in % - Pendelverkehr

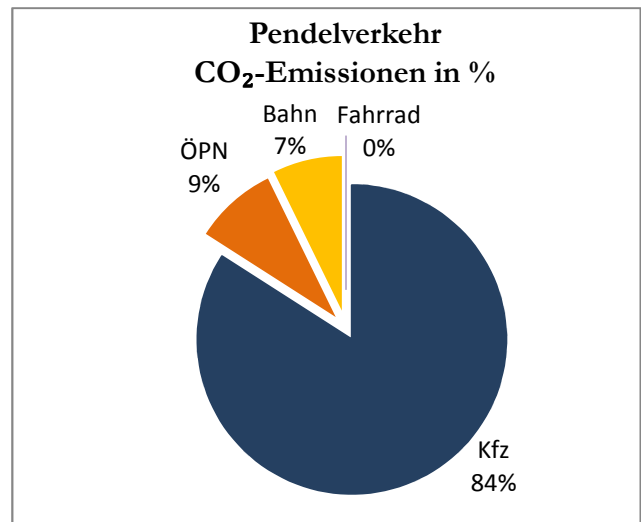


Abb. 16: CO<sub>2</sub> pro Transportmittel in % - Pendelverkehr

Um die CO<sub>2</sub>-Emission so gering wie möglich zu halten, finden Besprechungen mit dem Vorstand und mit Partnern per Telefonkonferenzen statt. Dienstreisen im Inland umfassen zum Großteil Messebesuche und die Präsenz auf verschiedenen Tagungen und Kongressen, um die Bekanntheit des **forum anders reisen e. V.** zu steigern. Für die Dienstreisen wird hauptsächlich die Bahn als Verkehrsmittel gewählt, sowie öffentliche Verkehrsmittel vor Ort.

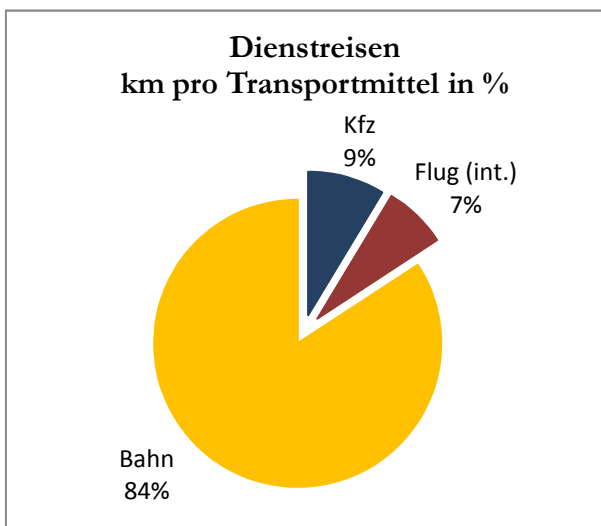


Abb. 17: KM pro Transportmittel in % - Dienstreisen

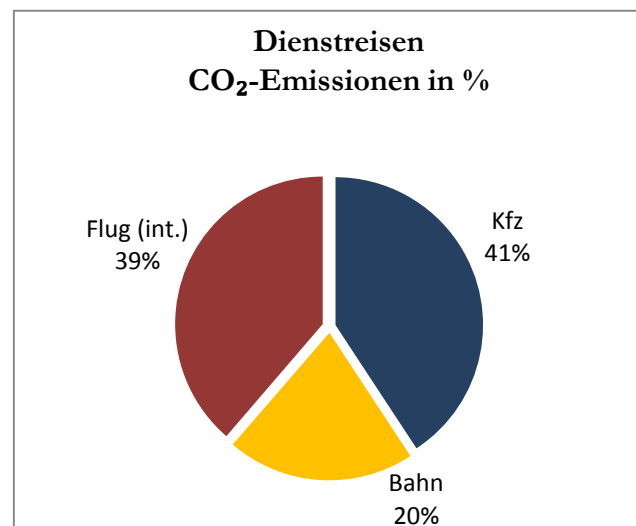


Abb. 18: CO<sub>2</sub> pro Transportmittel in % - Dienstreisen

## 4.2 Papierverbrauch

Der jährliche Papierverbrauch im Büro der Geschäftsstelle des *forum anders reisen e.V.* beträgt ca. 8.000 DIN A 4 Blätter, zu 90% Recyclingpapier und 10% chlorfrei. Entwurfsexemplare und Dokumente für den Eigengebrauch werden zu 100% auf Altpapier gedruckt. Rechnungen an Mitglieder werden ausschließlich per E-Mail versandt. Informationsmaterial wie Imagebroschüren und Kriterienkatalog werden in digitaler Form verschickt.

Der „Reisepelren“-Gemeinschaftskatalog des *forum anders reisen e.V.* wird auf 100%igem Recyclingpapier gedruckt und Print-CO<sub>2</sub> kompensiert. Er ist zudem über das Internet digital abrufbar.

## 4.3 Bezug ökofairer Produkte

Der faire und umweltverträgliche Handel ist dem *forum anders reisen e.V.* sehr wichtig und es unterstützt diesen weit möglichst.

Der Anteil ökofairer Lebens- und Reinigungsmittel im Büro beträgt 90%.

Büromaterial wird fast ausschließlich über nachhaltige Anbieter bezogen.

Zur Verbesserung der Umweltbilanz wird das *forum anders reisen* innerhalb des nächsten Jahres noch folgende Maßnahmen ergreifen:

- Verwendung von ökologisch abbaubarer Seife.
- Verwendung eines Stoffhandtuchs, um Papierhandtücher einzusparen.
- Bessere Wärmeisolierung durch das Abdichten der unteren Türspalten.

## 4.4 Sonstiges

Die Geschäftsstelle sammelt ihre verbrauchten Tonerkartuschen und Druckerpatronen, um sie an die Stiftung Deutscher Kinderschutzbund“ weiterzugeben. Dort werden diese weiter verwertet. Die Erlöse kommen zu 100% dem Kinderschutzbund zugute.

# 5 Verantwortung gegenüber den Mitarbeitenden

## 5.1 Die Mitarbeitendenstruktur

Die Geschäftsstelle des *forum anders reisen e.V.* verfügt über ein kleines, interdisziplinäres Team, und es herrscht ein gutes Betriebsklima mit konstruktiver Zusammenarbeit und wechselseitiger Unterstützung. Das *forum anders reisen e.V.* bietet seinen Mitarbeitenden flexible, familienfreundliche Arbeitsbedingungen und –zeiten. Es wird auf eine Gleichberechtigung zwischen Geschlechtern, Altersgruppen und Kulturen geachtet. Die Mitarbeitendenstruktur kann der nachfolgenden Tabelle entnommen werden.

Mitarbeitende im Unternehmen 2010/11	
Zahl der Beschäftigten	6
Festangestellte	4
Praktikanten	2
Männer	1
Frauen	5
Vollzeitstellen	5,6
Anteil der Frauen in Führungspositionen	0
Ausbildungsplätze	0

Abb. 19: Mitarbeitende im Unternehmen 2010/11

## 5.2 Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden

Die Mitarbeitenden identifizieren sich mit der Unternehmensphilosophie und dem Leitbild des Verbandes und orientieren sich in ihrem Arbeitsalltag daran. Des Weiteren wird großer Wert auf die Meinung der einzelnen Mitarbeitenden gelegt und sie bringen ihre Zielvorstellungen in die Verbandsarbeit mit ein. Unter anderem werden dafür ein- bis zweimal im Monat Teambesprechungen durchgeführt.

Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden wurde anhand der Verteilung eines anonymen Fragebogens mit einer 100%igen Rücklaufquote analysiert. Die Ergebnisse wurden im Team der Geschäftsstelle besprochen. Gemeinsam wird versucht, Lösungen für einzelne Problembereiche zu finden.

Die Umfrage ergab folgende Ergebnisse:

<b>Gesamtzufriedenheit</b>	<b>78,4%</b>
Strategie und Management	78,4%
Arbeitsbedingungen	76,5%
Umweltschutz	80,3%
Positive Anmerkungen	Arbeitsklima, Ideologie, flexible Arbeitszeiten, Mitbestimmung und Gleichberechtigung
Verbesserungsvorschläge	Büroausstattung (ergonomische Büromöbel, leistungsstärkerer Ausweich-PC), Einbindung der Mitarbeitenden in aktuelle Verbandsvorgänge, regelmäßige Mitarbeitenden-Gespräche

Abb. 20: Auswertung Mitarbeitendenzufriedenheit

Den Mitarbeitenden ist ein gutes Betriebsklima mit konstruktiver Zusammenarbeit und wechselseitiger Unterstützung besonders wichtig. Großen Wert legen sie auch darauf ihre Meinung und Zielvorstellungen mit einbringen zu können. Ebenso ist ein zufriedenstellendes Tätigkeitsfeld ein zentraler Punkt. Diese drei Bereiche wurden mit einer hohen Zufriedenheit bewertet.

Hingegen äußerten sie, die Entscheidungen der Geschäftsführung nicht immer klar nachvollziehen zu können. Verbesserungsbedarf besteht zudem in der klaren Regelung der Arbeitsabläufe. Die Mitarbeitenden wünschen sich bessere Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung und mehr Gelegenheiten zu Fort- und Weiterbildungen.

Veränderung verlangen die Mitarbeitenden gegenwärtig durch eine bessere Einbindung in aktuelle Verbandsvorgänge. Zudem sind regelmäßige Mitarbeitenden-Gespräche ein Anliegen, um z. B. gemeinsame Ziele abstecken zu können.

Gemeinsam wird momentan nach Umstrukturierungen, Lösungen und Alternativen gesucht. Des Weiteren werden feste Termine für die kommenden Mitarbeitenden-Gespräche festgelegt.

### **5.3 Schulungen und Fortbildungen**

Im Geschäftsjahr 2010/11 haben 2 Mitarbeitende an Fortbildungskursen teilnehmen können, zu den Themen Online-Marketing, Rhetorik und Social Media Die Gesamtkosten der Schulungen beliefen sich auf ca. 1.200,00 €.

## 6 Gesellschaftliche Verantwortung

### 6.1 Verantwortung: Ein weiter Begriff

Was bleibt im Land, wenn die Reisesaison vorbei ist? Zahlen Touristikunternehmen ihren Mitarbeitenden im Land Löhne, die eine Familie ernähren können? Entsorgen Hotelanlagen ihren Müll umweltgerecht? Nimmt die Reiseplanung Rücksicht auf die natürlichen Ressourcen, z.B. bei der Wasser- und Energieversorgung? Stammen die Lebensmittel im landestypischen Restaurant wirklich aus dem Land? Wie viel CO<sub>2</sub> produziert der Reiseweg?

Die Mitglieder des *forum anders reisen e. V.* tragen Verantwortung für die Bedingungen, unter denen eine Reise stattfindet. Diese Verantwortung erstreckt sich auf soziale, ökologische und ökonomische Bereiche. Die CSR-Zertifizierung zeigt, wie die Veranstalter ihre Verantwortung im Sinne der Nachhaltigkeit ernsthaft umsetzen.

Als Tourismusverband trägt das *forum anders reisen e. V.* gesellschaftliche Verantwortung sowohl in den „Quellmärkten“ (den Heimatländern der Reisenden) als auch in den „Zieldestinationen“ (den Urlaubsländern). Seinen Hauptauftrag sieht es in der Unterstützung der Mitglieder bei der nachhaltigen Gestaltung ihrer Reisen. Gleichzeitig soll eine Sensibilisierung der Gesellschaft zu diesem Thema erfolgen. Die Zielsetzung des *forum anders reisen e. V.* ist damit eine Ausweitung des Angebotes und die Stimulierung der Nachfrage für diese Art von Reisen.

### 6.2 Interessengruppen

Die vielseitigen und sehr verzweigten Verbindungen des *forum anders reisen e. V.* in der Gesellschaft werden über die folgende Stakeholder-Landkarte verdeutlicht:



Abb. 21: Stakeholder-Landkarte

Über die direkte Zusammenarbeit mit den Partnern, Mitarbeitenden, Beratern und Lieferanten sowie über den direkten Kontakt zur Öffentlichkeit und zu den Nutzern in „unserer“ Gesellschaft, d.h. den Reisenden der Quellländer, setzt sich das *forum anders reisen e.V.* das Ziel, die Verbreitung des nachhaltigen Reisens umzusetzen.

### 6.3 Die laufende Überarbeitung des Kriterienkataloges

Die ideelle Basis der Arbeit stellt der Kriterienkatalog dar, in dem das *forum anders reisen e.V.* ein nachhaltiges Reiseangebot definiert. Er unterliegt einer ständigen Weiterentwicklung.

Da sich Reisen, Reiseveranstalter und die Bedingungen stets verändern, muss auch der Kriterienkatalog einer laufenden Überprüfung hinsichtlich seiner Praxistauglichkeit und Umsetzbarkeit standhalten. Beim Eintritt eines neuen Mitglieds in das *forum anders reisen e.V.* verpflichtet sich dieses, den Kriterienkata-

log einzuhalten. Der Vorstand entscheidet in Abstimmung mit der Geschäftsstelle bei allen Neu-Mitgliedern, ob die Kriterien hinreichend erfüllt sind.

#### 6.4 Der Nachhaltigkeitsbericht

Die Erstellung des Nachhaltigkeitsberichtes sieht die Geschäftsstelle als ein wichtiges Instrument, über ihre gesellschaftliche Verantwortung zu reflektieren und Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen. Er unterstützt sie darin, einzelne Bereiche ihrer Arbeit kritisch zu hinterfragen, zu diskutieren und ihr Angebot transparenter zu gestalten.

#### 6.5 Eine Auswahl an Projekten und Kooperationspartnern

- In Kooperation mit dem **Bundesumweltministerium**, der **Umweltorganisation Germanwatch** und dem **forum anders reisen e.V.** wurde das Projekt „atmosfair“ umgesetzt: Mit einer freiwilligen, distanzabhängigen Abgabe für Flugreisen werden Klimaschutz-Projekte in Ländern des Südens gefördert.
- Kooperation mit dem **WWF**: Gemeinsame Konzipierung von Reisen zu WWF Projekten weltweit.
- In Zusammenarbeit mit der **taz** (die Tageszeitung) entwickelt das **forum anders reisen e.V.** „Reisen in die Zivilgesellschaft“. Die kleinen Reisegruppen werden in Kooperation mit Korrespondenten und Journalisten der taz geleitet.
- **TourCert** fördert das nachhaltige Wirtschaften im Tourismus durch qualifizierte Schulung, Beratung und Zertifizierung. Der unabhängige Zertifizierungsrat vereint Experten aus Tourismus, Wissenschaft, Umwelt, Entwicklung und Politik. TourCert wird unter anderem getragen von: **KATE** - Kontaktstelle für Umwelt & Entwicklung – als konzeptioneller Träger der Entwicklung des CSR-Berichtsstandards und **Tourism Watch** (Evangelischer Entwicklungsdienst **eed e. V.**).
- Zahlreiche Rahmenabkommen, z. B mit der **Deutschen Bahn**, dem **AER e.V.** und der **Europäischen Reiseversicherung** etc., bieten den Mitgliedern umfangreiche und günstige Einkaufs- und Versicherungsmöglichkeiten und ermöglichen ihnen somit als kleine und mittelständische Unternehmen des Nachhaltigen Tourismus auf dem Markt konkurrieren zu können.
- **ECPAT** kämpft weltweit gegen den zunehmenden Kindesmissbrauch in Reiseländern. Durch die Aufnahme des **ECPAT** Verhaltenskodex in den Kriterienkatalog werden die Mitglieder angehalten, die Arbeit von ECPAT zu unterstützen.
- Die **DBU** unterstützt das **forum anders reisen e.V.** seit der Konzeption des CSR-Prozesses mit einer Anschubfinanzierung.

Das **forum anders reisen e.V.** ist jederzeit offen für neue Partner, um Synergien optimal nutzen zu können und um gemeinsam Reisen mit Zukunft gestalten und weltweit verbreiten zu können.

**6.6 Auszeichnungen des *forum anders reisen e.V.***

- **Grüne Palme 2008** der Zeitschrift GeoSaison für die Leistungen im nachhaltigen Tourismus.
- **Goldene Palme 2008** der Zeitschrift GeoSaison für die Fahrradreise „In 175 Tagen um die halbe Welt“ von Athen nach Peking.
- **Touristik Preis 2008** der Zeitung Sonntag Aktuell für die Fahrradreise „In 175 Tagen um die halbe Welt“ von Athen nach Peking.
- **Best Practice Award 2008** (Drittplatzierung) des Travel Industry Clubs für das Projekt „CSR-Berichtswesen im Tourismus“.
- **Nationaler Sonderpreis des European Corporate Responsibility Awards 2009:**  
Auszeichnung durch Prof. Dr. Töpfer für den CSR-Zertifizierungsprozess des *forum anders reisen e.V.*

## 7 Verbesserungsprogramm

### 7.1 Erreichte Ziele

In Anlehnung an das Verbesserungsprogramm 2007 hat sich das *forum anders reisen e. V.* in den letzten fünf Jahren in allen vorgenommenen Bereichen systematisch verbessert.

#### ***Wirtschaftliche Entwicklung optimieren***

Hierzu wurde die Mitgliederbroschüre aktualisiert und potentielle Neumitglieder recherchiert.

#### ***Umweltbilanz verbessern***

Die Umweltbilanz hat sich verbessert durch den Wechsel des Stromanbieters, Isolation der Heizkörperwände, Energiesparmaßnahmen an elektronischen Geräten, Einkauf ökofairer Produkte und deren Bezug von umweltfreundlichen Anbietern.

#### ***Mitarbeitendenbindung erhöhen***

Dies wurde erreicht durch eine höhere Mitarbeitenden-Motivation, herbeigeführt durch regelmäßige Teamsitzungen. Des Weiteren wurden wichtige Verantwortungsbereiche an die Mitarbeitenden übertragen.

#### ***Koordination mit Vorstand verbessern***

Eine Befragung des Vorstandes, sowie die Einbindung der Mitarbeitenden in zwei Vorstandssitzungen im Jahr führten zu einer besseren Koordination. Zudem erhalten die Mitarbeitenden Einblick in die relevanten Teile der Vorstandssitzungs-Protokolle.

#### ***Nachhaltigkeit im Angebotsprofil verbessern***

Die CSR-Zertifizierung wurde für alle Mitglieder verpflichtend eingeführt.

#### ***Öffentlichkeitsarbeit verbessern***

Durch die Aktualisierung des Presseverteilers und eine optimierte Pressemappe wurden die Beiträge in Drittmedien enorm gesteigert.

#### ***Gesellschaftliche Verantwortung verbessern***

Die Einbeziehung nachhaltig wirtschaftender Partner lässt das *forum anders reisen e. V.* nun Synergien optimal nutzen.

#### ***Verantwortung gegenüber Mitgliedern besser nachkommen***

Durch einen neuen Geschäftsführer und die personelle Erweiterung der Geschäftsstelle und wurden der persönliche Kontakt und die Zusammenarbeit mit den Mitgliedern optimiert. Zudem wurden das Serviceangebot und die Werbemaßnahmen für Mitglieder erweitert, neue Rahmenabkommen ausgearbeitet und die CSR-Zertifizierung, zur Unterstützung der Unternehmen auf ihrem Weg zur Nachhaltigkeit, eingeführt.

***Kundenzufriedenheit erhöhen***

Verbesserungen auf dem Internetportal, optimierte Kommunikation mit den Mitgliedern.

***Nachhaltigkeit im Leitbild optimieren***

Hierfür wurden Indikatoren für das Leitbild entwickelt und neu formuliert.

***atmosfair weiter unterstützen***

atmosfair wird verstärkt bei Kunden und Mitgliedern beworben.

***Reiseperlen-Katalog optimieren***

Diese wurde in allen angestrebten Bereichen optimiert.

***Mobilität optimieren***

Termine werden weitestgehend miteinander verbunden oder als Telefonkonferenz durchgeführt.

**7.2 Neue Ziele**

Das Team der Geschäftsstelle des **forum anders reisen e. V.** hat gemeinsam ein Verbesserungsprogramm für die Jahre 2011 – 2013 erarbeitet und wird sich in dieser Zeit verstärkt in folgenden Bereichen engagieren:

***Wirtschaftliche Entwicklung optimieren***

Dies soll in erster Linie durch eine Steigerung der Mitgliederzahl und eine höhere Mitgliederbindung verwirklicht werden. Hierfür will das **forum anders reisen e. V.** weitere Dienstleistungen anbieten, seiner Verantwortung gegenüber den Mitgliedern besser nachkommen und die Stellung von Reisebüros im Verband verbessern

***Umweltbilanz verbessern***

Um die CO<sub>2</sub>-Bilanz zu verbessern werden weitere Energiesparpotentiale ermittelt, und der Umgang mit Mobilität optimiert.

***Mitarbeitendenbindung erhöhen***

Um die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu erhöhen, werden eine bessere Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden und dem Geschäftsführer sowie vermehrte Weiterbildungsmaßnahmen angestrebt.

***Kommunikation mit dem Vorstand verbessern***

Die gewünschte erhöhte Transparenz soll erreicht werden durch eine verbesserte Kommunikation zwischen dem Vorstand und der Geschäftsstelle.

***Nachhaltigkeit im Angebotsprofil verbessern***

Das **forum anders reisen e.V.** will seine gesellschaftliche Verantwortung verbessern, indem die Ausrichtung des Verbandes optimiert wird und Institutionen wie atmosfair und ECPAT weiter unterstützt werden.

***Öffentlichkeitsarbeit verbessern***

Um den Bekanntheitsgrad des **forum anders reisen e.V.** zu steigern wird angestrebt, mehr Vorträge an Volkshochschulen und touristischen Ausbildungsstätten zu halten.

## Impressum:

**forum anders reisen e.V.**

Wippertstraße 2

D - 79100 Freiburg

Tel.: +49-(0)761-40 12 699 - 0

Fax: +49-(0)761-40 12 699 - 9

[www.forumandersreisen.de](http://www.forumandersreisen.de)

[info@forumandersreisen.de](mailto:info@forumandersreisen.de)

**Geschäftsführer:** Johannes Reißland

**CSR - Beauftragte:** Anja Heimrath

Anhang

Verbesserungsprogramm

Ziele/ Indikatoren	Maßnahmen wie?	Verantwortlich wer?	Termin Bis wann?
<b>1. Oberziel: Wirtschaftliche Entwicklung optimieren</b>			
<b>Unterziele</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Steigerung der Mitgliederzahl</li> <li>- weitere Dienstleistungen anbieten</li> <li>- Mitgliederbindung erhöhen</li> <li>- Verantwortung gegenüber Mitgliedern besser nachkommen</li> <li>- Stellung von Reisebüros im far verbessern</li> </ul> <b>Indikatoren:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Höhere Anzahl der Mitglieder</li> <li>- Erhöhte Mitgliederzufriedenheit</li> <li>- Weniger Austritte von Mitgliedern</li> <li>- Mehr CSR zertifizierte Reisebüros</li> </ul>	1.1 Neue wirtschaftliche Anreize schaffen, z.B. durch neue Rahmenabkommen, vermehrte Marketingaktionen und verstärkte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	Jeder Mitarbeitende für seinen Bereich	Dezember 2012
	1.2 Mitglieder-Infobroschüre aktualisieren	Anja Heimrath, Marie Köhne	Januar 2012
	1.3 Aktive Mitgliederakquise: potentielle Neumitglieder recherchieren und Mailing verschicken	Praktikant/-In, Anja Heimrath	Dezember 2012
	1.4 Intensive Mitgliederbetreuung, z.B. durch regelmäßig stattfindende Treffen	Anja Heimrath	laufend
	1.5 Neue (namhafte) Fördermitglieder akquirieren	Anja Heimrath	Dezember 2012
	1.6 Mitarbeitende der Geschäftsstelle stellen ihren Arbeitsbereich auf der MV vor	Johannes Reißland	MV 2012
	1.7 Anreize schaffen für vermehrte Teilnahme an der MV	Anja Heimrath	MV 2012
	1.8 CSR-Siegel für Reisebüros weiter vorantreiben	Johannes Reißland, Ute Linsbauer	laufend
	1.9 Barrierefreies Reisen im far etablieren	Anja Heimrath	Dezember 2012
<b>2. Oberziel: Umweltbilanz verbessern</b>			
<b>Unterziele:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Energie sparen</li> <li>- Mobilität optimieren</li> </ul> <b>Indikatoren:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verringerung des Wärmeverbrauchs</li> <li>- Geringer CO2-Ausstoß bei Dienstreisen</li> </ul>	2.1 Für eine energetische Sanierung des far Gemeinschaftsbürogebäudes einsetzen	Johannes Reißland	laufend
	2.2 Bessere Wärmeisolierung durch Abdichten der unteren Türspalte	Anja Heimrath	März 2012
	2.4 Verwendung von ökologisch abbaubarer Seife	Ute Linsbauer	laufend
	2.5 Verwendung eines Handtuchs um Papierhandtücher einzusparen	Ute Linsbauer	laufend
	2.6 Flugreisen vermeiden	Alle	laufend

3. Oberziel: Mitarbeitendenbindung erhöhen			
<p><b>Unterziel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zufriedenheit der Mitarbeitenden verbessern</li> <li>- Bessere Kommunikation Mitarbeitende-Geschäftsführer</li> <li>- Vermehrte Weiterbildungsmaßnahmen</li> </ul> <p><b>Indikatoren:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Höherer Zufriedenheitsgrad bei Mitarbeitendenbefragung</li> <li>- Mitarbeitende sind immer aktuell informiert</li> <li>- Regelmäßige Teilnahme der Mitarbeitenden an Weiterbildungskursen</li> </ul>	3.1 Mitarbeitendengespräche (Einzelgespräche) regelmäßig terminieren	Johannes Reißland	laufend
	3.2 Teamsitzung 1mal wöchentlich	Geschäftsstelle	laufend
	3.3 Kompetenzen fördern	Johannes Reißland	laufend
	3.4 Mitarbeitendenmotivation	Johannes Reißland	laufend
	3.5 Arbeitsbereiche eindeutiger definieren	Johannes Reißland	Mitarbeitendengespräche
	3.6 Eigenverantwortung der einzelnen Mitarbeitenden erhöhen	Johannes Reißland	Mitarbeitendengespräche
	3.7 Recherche nach passenden Weiterbildungskursen	Jeder Mitarbeitende für seinen Verantwortungsbereich	August 2012
	3.8 Weitergabe von Infos von teilgenommenen Kursen an das Team	Alle Mitarbeitenden	laufend
	3.9 Investition in neue Bürostühle	Johannes Reißland	August 2012
	3.10 neben den Teamsitzungen soll regelmäßiger Dialog zwischen GF und den Zuständigen der GS stattfinden	Johannes Reißland, jeweiliger Mitarbeitende	laufend
4. Oberziel: Kommunikation mit Vorstand verbessern			
<p><b>Unterziele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kommunikation Vorstand-Geschäftsstelle verbessern</li> <li>- Erhöhte Transparenz</li> </ul> <p><b>Indikator:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Höherer Zufriedenheitsgrade der Mitarbeitenden</li> <li>- Mitarbeitende sind aktuell über Beschlüsse und Tätigkeiten des Vorstands informiert</li> </ul>	4.1 Die relevanten Teile der protokollierten Vorstandssitzung werden in der Teamsitzung besprochen	Johannes Reißland, Vorstand	laufend
	4.2 relevante Teile der Vorstandssitzungsprotokolle werden von Mitarbeitenden gelesen.	Jeder Mitarbeitende für sich	laufend

5. Oberziel: Nachhaltigkeit im Angebotsprofil verbessern			
<p><b>Unterziel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesellschaftliche Verantwortung verbessern</li> <li>- Vorbildfunktion das far für Mitglieder</li> <li>- Ausrichtung des far optimieren</li> <li>- atmosfair weiter unterstützen</li> <li>- ECPAT weiter unterstützen</li> </ul> <p><b>Indikator</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reiseleiterschulungen werden stärker genutzt</li> <li>- Vermehrte Hinweise und höherer Bekanntheitsgrad von atmosfair und ECPAT</li> </ul>	5.1 Ideellen Masterplan für das <i>far</i> formulieren	Johannes Reißland, Vorstand, Wissenschaftlicher Beirat	Dezember 2012
	5.2 Regelmäßige Informationen über Reiseleiter/-Innenschulungen herausgeben	Ute Linsbauer	laufend
	5.3 Imagebroschüre aktualisieren	Ute Linsbauer	März/April 2012
	5.4 Kriterienkatalog evaluieren	Johannes Reißland, Wissenschaftlicher Beirat, Vorstand	Dezember 2012
	5.5 Verstärkt bei den Mitgliedern für atmosfair werben	Anja Heimrath	laufend
	5.6 Austausch mit ECPAT intensivieren	Anja Heimrath	laufend
	5.7 Arbeitsbedingungen der Versandunternehmen prüfen und gegebenenfalls Anbieter wechseln	Marie Köhne, Praktikant/-In	Ende Dez. 2011
6. Oberziel: Öffentlichkeitsarbeit verbessern			
<p><b>Unterziele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bekanntheitsgrad steigern</li> </ul> <p><b>Indikator:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Höherer Bekanntheitsgrad</li> </ul>	Vorträge zum Thema Nachhaltigkeit an Volkshochschulen und touristischen Ausbildungsstätten	Ute Linsbauer, Johannes Reißland	laufend