



**Die Auszeichnung für
Nachhaltigkeit und
Unternehmensverantwortung
im Tourismus**

TourCert
Gesellschaft für Zertifizierung im Tourismus

CSR – Corporate Social Responsibility im Tourismus

- Was bleibt im Land, wenn die Reisesaison vorbei ist?
- Zahlen Touristikunternehmen ihren Beschäftigten im Land Löhne, mit denen sich eine Familie ernähren lässt?
- Vermeiden Hotelanlagen Müll und entsorgen sie umweltgerecht?
- Nimmt die Reiseplanung Rücksicht auf natürliche Ressourcen, z.B. bei der Wasser- und Energieversorgung und beim Natur- und Artenschutz?
- Stammen die Lebensmittel im landestypischen Restaurant wirklich aus heimischer Produktion?
- Wieviel CO₂ produziert der Reiseweg pro Kunde?

Diese und viele Fragen mehr sagen aus, wie nachhaltig und sozial verantwortlich ein Reiseveranstalter tatsächlich wirtschaftet.

Unternehmen, die dieses CSR-Siegel tragen, haben ihre gesamte Geschäftstätigkeit auf Nachhaltigkeit überprüft. Sie haben sich mit den sozialen, ökologischen und ökonomischen Stärken und Schwächen ihrer Produktpalette, ihrer Leistungsträger, ihres Umgangs mit Kunden und Mitarbeitenden und vielem mehr auseinandergesetzt. Darauf aufbauend haben sie systematisch Verbesserungspotenziale identifiziert und umgesetzt.

Entsprechend den Standards von TourCert hat das Unternehmen einen Nachhaltigkeitsbericht sowie ein Verbesserungsprogramm erstellt. Mit dem Siegel verpflichtet sich das Unternehmen, seine Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu verbessern.

CSR ist der Beitrag eines Unternehmens zu einer nachhaltigen Entwicklung, indem es über gesetzliche Vorgaben hinaus soziale und ökologische Verantwortung in seinem Kerngeschäft übernimmt.

CSR-Berichtsstandard

Die CSR Berichtsstandards wurde gemeinsam mit Pilotunternehmen des Unternehmensverbands **forumandersreisen** entwickelt und im Betriebsalltag erprobt. Dadurch wurde ein branchenorientierter CSR-Standard für den Tourismus geschaffen, der nachprüfbar ist, Verbesserungsimpulse gibt und insbesondere auch für kleine und mittlere Unternehmen anwendbar ist.

Das CSR-System ist kompatibel mit der ISO 26000 (Social Responsibility), der Global Sustainability Tourism Criteria (GSTC), den Berichtsstandards der Global Reporting Initiative (GRI) und den allgemeinen Qualitäts- und Umwelt Managementstandards nach ISO und EMAS.

CSR-Berichtsstruktur

1. Unternehmensportrait
2. Wirtschaftsdaten
3. Verantwortung für Kunden
4. Mitarbeitende
5. Unternehmensökologie
6. Gesellschaftliches Engagement
7. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette
 - a. Angebotsgestaltung
 - b. Partneragenturen
 - c. Unterkünfte
 - d. Reiseleitung
 - e. Transport
8. Verbesserungsprogramm

CSR-Leistungsbewertung

In der Bestandsaufnahme und Datenerhebung, die durch eine speziell entwickelte Software unterstützt wird, werden alle relevanten Aspekte der Geschäftstätigkeit beleuchtet: wirtschaftliche Kennzahlen, ökologische und soziale Aspekte der zentralen Geschäftsprozesse, der Leistungsträger sowie die Verantwortung gegenüber Kunden und Beschäftigten. All diese Aspekte werden abschließend in dem standardisierten Nachhaltigkeitsbericht zusammengefasst und veröffentlicht.

Im Rahmen der Datenerhebung wird zum Beispiel überprüft, ob Unterkünfte sich aktiv mit den Vorgaben zum Schutz vor sexueller Ausbeutung von Kindern auseinandersetzen oder aus welchen Quellen sie Energie beziehen.

Für jede Reise werden außerdem die CO₂ Emissionen ermittelt, nicht nur für An- und Abreise sondern auch für den Transport und die Unterkunft im Gastland.

Die Reiseveranstalter sind angehalten, mit ihren Leistungsträgern in aktiven Dialog zu treten. Hierbei ergeben sich viele fruchtbare Denkanstöße in beide Richtungen.

Indikatoren-Katalog

Die Erhebung der Daten erfolgt mittels unterschiedlicher Tools und Checks, die die Leistungsdaten zu einem aussagekräftigen Indikatoren-Katalog verdichten.

CO₂-Reiserechner

Mit diesem Software-Tool kann das Unternehmen beliebig viele Reisepakete und die jeweiligen CO₂ Emissionen ermitteln. Es können alternative Reisewege und -mittel kalkuliert und optimiert werden – ein Weg zur klimaeffizienten Produktentwicklung.

Nachhaltigkeits-Checks in der Dienstleistungskette

Vier Nachhaltigkeits-Checks beziehen sich auf zentrale Elemente der Dienstleistungskette

- Produktentwicklung / Zielgebiet
- Partneragenturen
- Unterkünfte
- Reiseleitungen

Die Checks bestehen aus Fragen zu ökologischen, sozialen und ökonomischen Aspekten und beinhalten eine Bewertungsskala, die vom Reiseveranstalter ausgefüllt wird. Diese Bewertung gilt als qualitative Ergänzung zu den Kennzahlen und summiert die qualitative Bewertung in einem Nachhaltigkeits-Index. Die Nachhaltigkeits-Checks gelten zugleich als Orientierungshilfe bei der Auswahl der Leistungsträger in der Destination und für die Produktentwicklung.

Der **MA-Zufriedenheitsindex** wird anhand einer webbasierten Mitarbeitendenbefragung erstellt.

Der **Kundenzufriedenheits-Index** wird auf Basis der Kundenrückmeldungen und der Rücklaufquote ermittelt; der **Kundeninfo-Check** mit einer verdichtenden Bewertung zur Einhaltung von Mindestanforderungen in der Kundeninformation.

CSR-Zertifizierung – unabhängig und kompetent

Die Prüfung wird von einem unabhängigen Gutachter auf der Grundlage der CSR-Berichtsstandards und der CSR-Zertifizierungsrichtlinie durchgeführt. Anforderungen für die CSR-Zertifizierung sind der vollständige Nachhaltigkeitsbericht, ein Nachhaltigkeits-Leitbild, die Benennung eines CSR-Beauftragten, die Erfüllung von Mindestanforderungen sowie ein Verbesserungsprogramm.

Die Überprüfung basiert im Wesentlichen auf den Daten im Nachhaltigkeitsbericht, einer Dokumentenprüfung, der Einsicht von Zusatzinformationen und Nachweisen sowie der Bewertung der Kohärenz der Informationen und des Verbesserungsprogramms. Bei Unternehmen mit mehr als vier Vollzeitstellen wird eine Überprüfung vor Ort vorgenommen, bei kleineren Unternehmen eine Fernprüfung.

10 Kernindikatoren

1. CO₂-Emissionen pro Gast/Tag
2. Unternehmensökologie:
CO₂-Emissionen pro Mitarbeitenden
3. Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (Lokale Wertschöpfung)
4. Qualität der Kundeninformation
5. Zufriedenheitsindex Kunden (mit Rücklaufquote)
6. Zufriedenheitsindex Mitarbeitenden
7. Unternehmenserfolg: Cashflow im Verhältnis zum Gesamtumsatz
8. Nachhaltigkeitsindex Partneragenturen
9. Nachhaltigkeitsindex Unterkünfte
10. Nachhaltigkeitsindex Reiseleitung

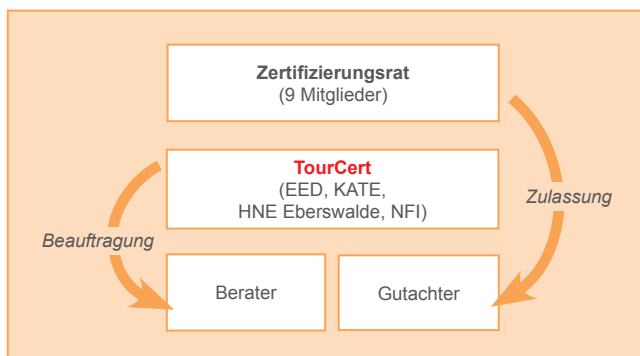
In einem CSR-Prüfungsbericht wird eine zusammenfassende Bewertung mit Empfehlungen vorgenommen sowie ein Vergleich der CSR-Kernindikatoren. Aufgrund der qualifizierten Rückmeldung und der Kernindikatoren kann das Unternehmen sehen, wie es im Verhältnis zu anderen Unternehmen steht sowie Verbesserungspotentiale erkennen.

Ein von Experten besetzter unabhängiger CSR-Zertifizierungsrat beschließt auf Basis des Nachhaltigkeitsberichts und des Prüfgutachtens über die Zertifizierung.

Das Zertifikat ist nach Erstübergabe 2 Jahre gültig, dann jeweils für 3 Jahre.
Zur Rezertifizierung muss ein aktueller Nachhaltigkeitsbericht erstellt werden.
Das Verbesserungsprogramm ist jährlich zu aktualisieren und TourCert vorzulegen.

CSR-Zertifizierungsrat

Der CSR-Zertifizierungsrat entscheidet über die Anforderungen und Kriterien der CSR-Zertifizierungen, entwickelt die CSR-Zertifizierungsrichtlinie weiter, überwacht die Zertifizierungsgesellschaft TourCert und entscheidet über die Zulassung der Gutachter sowie die Vergabe des CSR-Siegels an die Unternehmen.

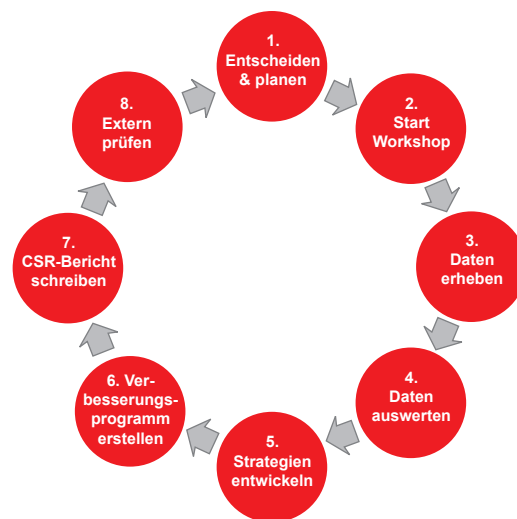


CSR-Einführungsprozess im Unternehmen

Dieses innovative CSR Management- und Berichtssystem ist einzigartig: Die Nachhaltigkeitsleistung von Reiseveranstaltern wird in den zentralen Geschäftsprozessen und entlang der touristischen Wertschöpfungskette in konkrete, messbare Indikatoren übersetzt. Daraus werden Optimierungsmöglichkeiten abgeleitet und mit der Software abschließend der Nachhaltigkeitsbericht generiert. Damit bindet das CSR-System nicht unnötig Arbeitszeiten und ermöglicht auch kleinsten Unternehmen ohne spezialisierte Stabsstellen die Einführung und Zertifizierung.

Der Prozess zur Erstellung eines Nachhaltigkeitsberichtes ist in acht Schritte gegliedert. Von der Entscheidung der Geschäftsleitung, über die Datenerhebung- und -auswertung, bis hin zur Strategieentwicklung, Erstellung eines Verbesserungsprogramms und Redaktion des CSR Berichtes.

Der Einführungsprozess kann in ca. drei bis vier Monaten umgesetzt werden. Dabei werden je nach Größe des Unternehmens ca 10-15 Arbeitstage für den ersten Bericht benötigt.



TourCert – die Zertifizierungsgesellschaft

Gesellschafter sind die gemeinnützigen Institutionen:

- Evangelischer Entwicklungsdienst – Tourism Watch, Bonn
- KATE-Kontaktstelle für Umwelt & Entwicklung, Stuttgart
- Naturfreunde International, Wien
- Hochschule für nachhaltige Entwicklung, Eberswalde

TourCert vereint Experten aus Tourismus, Wissenschaft, Umwelt, Entwicklungszusammenarbeit und Politik. Mit ihrer langjährigen Erfahrung stehen sie für eine qualifizierte Schulung, Beratung und Zertifizierung.



Der CSR-Prozess verwandelt gute Vorsätze in nachhaltige Taten!

TourCert

Geschäftsstelle:

KATE

Blumenstraße 19

70182 Stuttgart

Fon: +49 / (0)711 / 248397-0

Fax: +49 / (0)711 / 248397-22

www.tourcert.org info@tourcert.org

Gefördert durch:

