



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

TourCert
Gesellschaft für Zertifizierung im Tourismus

„CSR-Tourism-certified“ – die Auszeichnung für Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung 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.

Tourismusunternehmen mit diesem Siegel haben ihre Geschäftspraxis auf Nachhaltigkeit geprüft. Sie haben ökologische und soziale Kriterien quantitativ und qualitativ gemessen und ausgewertet. 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 – Corporate Social Responsibility

CSR umschreibt den Beitrag eines Unternehmens zu einer nachhaltigen Entwicklung, indem es über gesetzliche Vorgaben hinaus soziale und ökologische Verantwortung in seinem Kerngeschäft übernimmt. Dabei gilt es, eine bewusst gestaltete Balance zu erreichen, unter Berücksichtigung der Interessen der unterschiedlichen Stakeholder (Anspruchsgruppen): Kunden und Mitarbeitende, Eigentümer bzw Anteilseigner, Hotels und Dienstleister in den Urlaubsregionen sowie die lokalen Gemeinschaften.

Nachhaltigkeitsanstrengungen und CSR sind für TourCert lediglich unterschiedliche Begriffe, die ausdrücken, wie Unternehmen gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen.

Acht CSR-Leitlinien

1. Umweltschonend reisen
2. Unterkünfte sorgfältig auswählen
3. Reiseziele abwägen
4. Lokale Gemeinschaften beteiligen
5. Angemessene Preise zahlen
6. Arbeitsstandards einhalten
7. Partnerschaftlich wirtschaften
8. Transparenz schaffen

CSR im Tourismus

Tourismusunternehmen tragen Verantwortung für die Bedingungen, unter denen eine Reise stattfindet. Zugleich ist Tourismus ein komplexer Wirtschaftsbereich: Saisonarbeit, niedrige Löhne und lange Arbeitszeiten kennzeichnen viele Arbeitsplätze. Im Sinne einer gesellschaftlich verantwortlichen Unternehmensführung stellen sich ganz unterschiedliche Fragen: Wie viele Arbeitsplätze werden zu welchen Bedingungen geschaffen? Was leistet der Tourismus für die Verbesserung des Ausbildungs- und Beschäftigungsniveaus? Welcher Beitrag geht von ihm für die Förderung wirtschaftlich schwacher Regionen aus? Wie werden durch den Tourismus natürliche Ökosysteme erhalten statt geschädigt? Wie können durch touristische Aktivitäten wirtschaftliche Entwicklung und interkulturelles Verständnis gefördert werden? Trägt Tourismus zur Verminderung von Armut bei und respektiert er die Lebens- und Arbeitsrechte der Menschen in den Zielgebieten?

CSR-Berichtsstandards

Die CSR Berichtsstandards wurden gemeinsam mit dem Unternehmensverband **forumandersreisen** und Pilotunternehmen aus Deutschland, Österreich und Spanien entwickelt und im Unternehmensalltag erprobt.

Der Leitfaden mit dem CSR-Berichtsformat baut auf bestehenden Berichtsstandards auf und resultiert aus den Praxiserfahrungen der Pilotunternehmen und dem Dialog mit Schlüsselakteuren aus Tourismusunternehmen, Gewerkschaften, NGOs und Wissenschaft. 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.

Die CSR-Berichtsstandards beinhalten 8 Kapitel mit Kerninhalten und Indikatoren. Sie konzentrieren sich auf wesentliche Aspekte von kleinen und mittleren Unternehmen im Tourismus.

Checks und Tools – Instrumente zur Datenerhebung

Kennzahlenkatalog

Die Erhebung der Daten erfolgt mittels eines Kennzahlen-Katalog mit ca 80 quantitativen Indikatoren. Dafür steht eine spezielle Software zur Verfügung, die eigens dafür entwickelt wurde.

Nachhaltigkeits-Checks

Vier Nachhaltigkeits-Checks beziehen sich auf zentrale Elemente der Dienstleistungskette

- Angebotsplanung im Zielgebiet
- Partneragenturen
- Unterkünfte
- Reiseleitungen

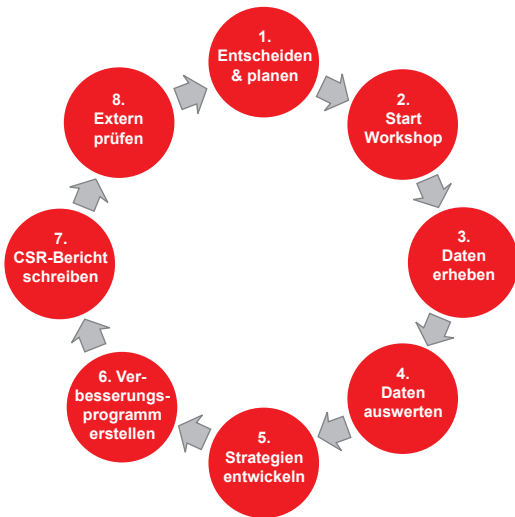
Die Checks bestehen aus Fragen zu ökologischen, sozialen und ökonomischen Aspekten und beinhalten eine Bewertungsskala, die vom Reiseveranstalter ausgefüllt wird. Diese Bewertung gilt als qualitative Ergänzung zu den Kennzahlen und summiert die qualitative Bewertung in einem Nachhaltigkeits-Index.



Die Nachhaltigkeits-Checks gelten zugleich als Orientierungshilfe bei der Auswahl der Leistungsträger in der Destination, bzw. als nachträgliches Überprüfungsinstrument.

Der **MA-Zufriedenheitsindex** wird anhand einer Mitarbeitendenbefragung erstellt; der CSR-Kundencheck mit einer verdichtenden Bewertung zur Einhaltung von Mindestanforderungen in der Kundeninformation.

Der **Kundenzufriedenheits-Index** wird auf Basis der Kundenrückmeldungen und der Rücklaufquote ermittelt.



Prozess des CSR Berichtswesens

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.

Nach den bisherigen Erfahrungen braucht es von der Einführung des CSR-Berichtswesens bis hin zum ersten fertigen Bericht zwischen 10 und 12 Wochen. Dabei werden je nach Größe des Unternehmens ca 10-15 Arbeitstage für den ersten Bericht benötigt. Über die Durchführung des Zertifizierungsverfahrens trifft das Unternehmen eine Vereinbarung mit TourCert.

TourCert – die Zertifizierungsgesellschaft

Gesellschafter sind die gemeinnützigen Institutionen:

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



TourCert vereint Experten aus Tourismus, Wissenschaft, Umwelt, Entwicklung und Politik. Mit ihrer langjährigen Erfahrung stehen sie für eine qualifizierte Schulung, Beratung und Zertifizierung. Die Gesellschaft verfolgt das gemeinnützige Ziel, durch eine glaubwürdige Begutachtung und Zertifizierung nachhaltiges Wirtschaften im Tourismus zu fördern.

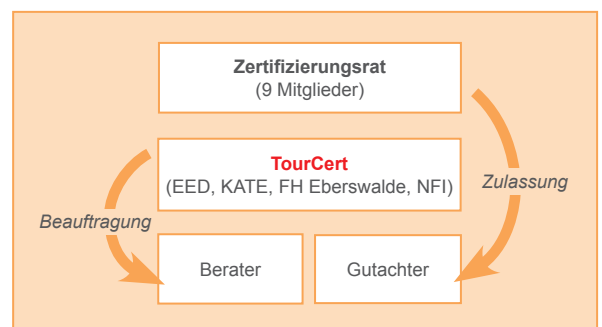
Die Kriterien zur Zertifizierung und die Vergabe des Siegels „CSR-Tourism certified“ liegen in der Hand eines unabhängigen Zertifizierungsrats. Das Siegel ist die offizielle Auszeichnung für Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung im Tourismus.

Der Zertifizierungsrat – Unabhängigkeit und Kompetenz

Die Gesellschafterversammlung von TourCert beruft den CSR-Zertifizierungsrat für die Dauer von 2 Jahren; eine Wiederberufung ist möglich. Der Zertifizierungsrat ist mit VertreterInnen aus Wirtschaft, Wissenschaft, Umwelt, Entwicklung und Politik besetzt.

Der CSR-Zertifizierungsrat entscheidet über die Rahmenbedingungen der CSR-Zertifizierungen, wertet die Erfahrungen aus, entwickelt die CSR-Zertifizierungsrichtlinie weiter, überwacht die Zertifizierungsgesellschaft TourCert und entscheidet über die Zulassung der Gutachter sowie die Vergabe des Siegels „CSR-certified“.

Gesellschaft für Zertifizierung im Tourismus



Externe unabhängige CSR-Zertifizierung

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-certified“. Die Jahreszahl sagt aus, bis zu welchem Jahr die jeweilige Zertifizierung eines Unternehmens gilt.



10 Kernindikatoren

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

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

Vorreiter in Sachen CSR!

Reiseveranstalter des
forumandersreisen

sind bereits zertifiziert

Gefördert durch:

