

TourCert Zertifizierungsrichtlinie

Februar 2017

1 Grundlagen

- 1.1 Zielsetzung und Definition:** CSR (Corporate Social Responsibility) ist die Verantwortung der Unternehmen für die Auswirkungen ihrer Geschäftstätigkeit auf die Gesellschaft und Umwelt. Um diese gesellschaftliche Verantwortung wahrzunehmen, müssen die Unternehmen ihr Kerngeschäft unter Einhaltung sozialer und ökologischer Anforderungen gestalten und zu nachhaltiger Entwicklung beitragen. Es geht nicht um einzelne „gute Taten“, sondern eine im gesamten Unternehmen verankerte strategische Ausrichtung, die Berücksichtigung der Stakeholder (Anspruchsgruppen) und eine ethische Unternehmenskultur.

Das TourCert-Zertifizierungssystem unterstützt Tourismusunternehmen auf dem Weg zu einem nachhaltigen Wirtschaften, macht ihre Nachhaltigkeitsleistung transparent, verankert soziale und ökologische Ziele systematisch im Kerngeschäft, qualifiziert und beteiligt die Beschäftigten und fördert einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

- 1.2 Geltungsbereich:** Das branchenorientierte CSR-System von TourCert ist speziell für im Tourismus tätige Unternehmen entwickelt worden; für die jeweiligen Unternehmensbranchen bestehen sektorspezifische Kriterienkataloge und Durchführungsbestimmungen.

- 1.3 Integriertes Management- und Berichtssystem mit sektorspezifischen Kriterienkatalogen:** TourCert vereint prozess- und leistungsorientierte Kriterien mit einem dauerhaften Management- und Berichtssystem. Es werden daher **Management-, Berichts- und Leistungsanforderungen** an die Unternehmen gestellt. Das TourCert-System soll eine konsequente Verankerung und Optimierung von Umwelt- und Sozialkriterien im Geschäftsalltag des Unternehmens absichern. Zur Unterstützung der kontinuierlichen Verbesserung und der Entwicklung innovativer nachhaltiger Produkte und Dienstleistungen müssen TourCert-zertifizierte Unternehmen regelmäßig leistungsbezogene Kennzahlen erheben und die Anforderungen aus dem Kriterienkatalog erfüllen.

Eine dauerhafte Verankerung von CSR im Unternehmen erfordert eine Sensibilisierung und Beteiligung der Führungskräfte und der Mitarbeitenden im Sinne eines unternehmensinternen Empowerment-Ansatzes. Nur wenn alle Mitarbeitenden und zentralen Stakeholder eines

Unternehmens aktiv mitwirken, wird das Nachhaltigkeitssystem tatsächlich gelebt und effektiv umgesetzt. Die TourCert-Zertifizierung misst den Mitarbeitenden sowie den Leistungsträgern entlang der Wertschöpfungskette eine besondere Relevanz zu. Bei Reiseveranstaltern sind Bewertungen durch Stakeholder (Kunden, Geschäftspartner, Mitarbeitende, Partneragenturen, Unterkünfte und Reiseleiter) wesentlicher Teil der Leistungsindikatoren des TourCert-Systems.

Das TourCert-System basiert auf internationalen Richtlinien und Standards: Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC), EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), ISO 26000 sowie der Global Reporting Initiative (GRI).

2 Die sechs Managementelemente des TourCert-Systems

Bei einer Zertifizierung durch TourCert müssen die folgenden Managementelemente eines CSR-Systems betrieblich verankert sein:

2.1 Leitbild: Das Leitbild stellt die langfristige Ausrichtung mit Gesamtzielen und Handlungsgrundsätzen des Unternehmens dar und wird öffentlich kommuniziert. Das Leitbild wird von der obersten Führung im Dialog mit den Mitarbeitenden festgelegt und ist die Grundlage und der Rahmen für den Aufbau eines Nachhaltigkeitsmanagements. Das Leitbild enthält die Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung und nimmt Bezug zu wichtigen CSR-Aspekten im Zusammenhang mit den Stakeholdern und der Wertschöpfungskette.

2.2 Nachhaltigkeitsprüfung: Die Bestandsaufnahme stellt die Ist-Situation der relevanten Nachhaltigkeitsaspekte des Unternehmens fest und ist Basis für das Verbesserungsprogramm und den späteren Nachhaltigkeitsbericht.

Die Bestandsaufnahme richtet sich nach den Anforderungen der sektorspezifischen TourCert-Kriterienkataloge.

Im Rahmen der Bestandsaufnahme wird eine Bewertung vorgenommen, die anhand nachvollziehbarer Kriterien die Prioritäten für das Verbesserungsprogramm festlegt.

2.3 Verbesserungsprogramm: Im Verbesserungsprogramm werden die Zielsetzungen festgelegt, die sich aus den langfristigen Gesamtzielen des Leitbilds und aus der Bestandsaufnahme

ergeben. Die Ziele sollen messbar sein und die ökologischen, ökonomischen und sozialen Wirkungen nachvollziehbar verbessern.

Das Verbesserungsprogramm definiert Ziele, Maßnahmen, Prioritäten, Verantwortlichkeiten, Fristen und in den Folgejahren den jeweiligen Umsetzungsstatus.

2.4 Managementsystem / CSR-Beauftragte/r: Die Unternehmensführung muss die für das CSR-System notwendigen Ressourcen bereitstellen und Verantwortlichkeiten festlegen. Sie benennt eine/n CSR-Beauftragte/n, der/die für die regelmäßige Überprüfung und Weiterentwicklung des CSR-Systems, die kontinuierliche Verbesserung und die Kommunikation verantwortlich ist.

Die Mitarbeitenden werden für das CSR-System qualifiziert, der Schulungsbedarf wird regelmäßig ermittelt und die aktive Beteiligung der Mitarbeitenden wird systematisch gefördert.

Die CSR-relevanten Standards und Prozesse werden verbindlich festgelegt und für alle Mitarbeitenden angemessen dokumentiert.

2.5 Berichtswesen: Ziel des Berichtswesens ist es, die Stakeholder und die Öffentlichkeit allgemein über die ökologischen, sozialen und ökonomischen Auswirkungen der Tätigkeiten, Dienstleistungen und Produkte des Unternehmens sowie über die kontinuierliche Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistung zu informieren.

Die Struktur des Berichtes richtet sich nach den sektorspezifischen Kriterienkatalogen.

Der standardisierte Nachhaltigkeitsbericht ist zur Auditierung vorzulegen und muss nach der Zertifizierung der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden; Ausnahmen sind in den Durchführungsbestimmungen geregelt. Das Verbesserungsprogramm ist jährlich zu aktualisieren.

Das Berichtswesen muss wahrheitsgemäß, wesentlich, unmissverständlich, vergleichbar und nachprüfbar mit Blick auf die Nachhaltigkeitsleistungen sein.

2.6 Auditierung: Das Unternehmen führt ein Verfahren ein, um regelmäßig das CSR-Management mit den nachhaltigkeitsrelevanten Prozessen sowie die Erreichung der Nachhaltigkeitsziele zu überprüfen.

Das interne Audit überprüft die Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen und dokumentiert für die Unternehmensführung den aktuellen Entwicklungsstand und notwendige Korrekturmaßnahmen.

Das externe Audit (Third Party) wird von einem/r unabhängigen TourCert-GutachterIn vorgenommen. Der/die GutachterIn spricht in seinem/ihrer Auditbericht eine Empfehlung zur Zertifizierbarkeit des Unternehmens aus, die vom TourCert-Zertifizierungsrat entschieden wird.

3 Grundsätze der ordnungsgemäßen Begutachtung

Bei der externen Auditierung wird durch eine/n unabhängige/n und neutrale/n GutachterIn eine Überprüfung des Funktionierens des CSR-Managements (Systemprüfung), des Berichtswesens (Berichtsprüfung) sowie der Nachhaltigkeitsleistung (Leistungsprüfung) durchgeführt.

Die externe Auditierung kann nur durch eine/n vom Zertifizierungsrat zugelassene/n GutachterIn durchgeführt werden.

Die Auditierung besteht grundsätzlich aus einer Dokumentenprüfung und einer Vor-Ort-Prüfung, bei der mittels Befragungen, Begehungen und Begutachtung von Nachweisen das CSR-System auf seine Konformität geprüft wird; ergänzend sind Telefoninterviews und Mystery Checks möglich.

Bei Unternehmen mit weniger als 10 Mitarbeitenden (Vollzeitäquivalente) kann die TourCert-Zertifizierungsstelle auf eine Vor-Ort-Prüfung verzichten, wenn die Nachhaltigkeitswirkungen nicht primär standortbezogen sind und mit den verfügbaren Prüfungsmethoden eine sichere Beurteilung des Unternehmens möglich ist.

3.1 Prüfungsschwerpunkte: Die Prüfung beurteilt insbesondere die folgenden Dimensionen des CSR-Systems:

- a. Implementierung des CSR-Managementsystems
- b. Erfüllung der sektorspezifischen Zertifizierungsanforderungen an die Datenerhebung
- c. Nachhaltigkeitsleistung anhand von CSR-Indikatoren und Leistungsanforderungen
- d. Plausibilität der Angaben
- e. Wahrheit, Klarheit, Überprüfbarkeit und Verständlichkeit der Berichtsangaben
- f. Kohärenz und adäquate Schwerpunktsetzung des Verbesserungsprogramms

3.2 Prüfbericht und Kernindikatoren: Der/die GutachterIn erstellt über die Auditierung einen Prüfbericht, der eine zusammenfassende Rückmeldung mit Verbesserungsvorschlägen enthält und einen Vergleich des Unternehmens mit den Kernindikatoren der gleichartigen Unternehmenskategorien. Anhand der qualifizierten Rückmeldung soll das Unternehmen ein

besseres Verständnis für die eigenen Stärken und Schwächen sowie die Verbesserungspotentiale bekommen.

- 3.3 Auflagen:** Der/die GutachterIn kann bei Nichterfüllung relevanter Anforderungen dem Unternehmen die Möglichkeit geben, innerhalb einer festgelegten Frist die Auflagen zu erfüllen

4 Zertifizierung

- 4.1 Vergabe des TourCert-Siegels:** Mitglieder des TourCert-Zertifizierungsrates erhalten den Prüfbericht mit der Empfehlung des/der Gutachter/in. Der Zertifizierungsrat entscheidet darüber, ob der Empfehlung des/der GutachterIn zugestimmt wird.

Der Zertifizierungsrat kann bei Nichterfüllung relevanter Anforderungen dem Unternehmen die Möglichkeit geben, innerhalb einer festgelegten Frist die Auflagen zu erfüllen.

Bei Zustimmung des Zertifizierungsrates erhält das Unternehmen das TourCert-Siegel, das nach der ersten Zertifizierung für zwei und danach für drei Jahre gültig ist. Für Destinationen beträgt die Gültigkeit immer drei Jahre, auch nach der Erstzertifizierung. Für Unternehmen über 250 Vollzeitstellen ist die Dauer der Gültigkeit des Siegels ein Jahr.

In Einzelfällen kann die Gültigkeit des Siegels durch Beschluss des Zertifizierungsrates verkürzt werden.

- 4.2 Siegelnutzung:** Das TourCert-Siegel wird an prominenter Stelle auf der Website des Unternehmens veröffentlicht und mit www.tourcert.org verlinkt.

Das Siegel soll in den Publikationen des Unternehmens präsentiert werden. An geeigneter Stelle ist das Siegel zu erklären.

Bei Nichteinhaltung oder Zuwiderhandlung der Bestimmungen der Zertifizierungsrichtlinie, Durchführungsbestimmungen, des Vertrags oder der Allgemeinen Geschäftsbedingungen kann TourCert das Zertifizierungssiegel aberkennen.

- 4.3 Jährlich aktualisiertes Verbesserungsprogramm:** Zertifizierte Unternehmen verpflichten sich, in jedem Jahr ab dem Zeitpunkt der Zertifizierung unaufgefordert ein aktualisiertes Verbesserungsprogramm an die TourCert-Zertifizierungsstelle zu schicken.

Das aktualisierte Verbesserungsprogramm soll den Stand der Umsetzung ersichtlich machen und um neue Maßnahmen erweitert werden.

4.4 Beschwerden zur Zertifizierung: Zertifizierte Unternehmen oder Unternehmen im Zertifizierungsprozess haben jederzeit das Recht, Einsprüche oder Beschwerden an den Zertifizierungsrat, einzelne Zertifizierungsräte oder die Zertifizierungsstelle zu richten. Dies betrifft u.a. folgende Sachverhalte:

- Unabhängigkeit des/der GutachterIn
- Empfehlung des/der GutachterIn
- Entscheidung des Zertifizierungsrates

Über die Einsprüche wird vom Zertifizierungsrat mit 2/3-Mehrheit entschieden.

5 Rezertifizierung

5.1 Aktualisiertes Berichtswesen mit Verbesserungsprogramm: Zur Rezertifizierung muss das Unternehmen aktualisierte Daten vorlegen sowie einen aktualisierten Nachhaltigkeitsbericht. Dabei werden alle sektorspezifischen Kennzahlen erneut erhoben. Bei Rezertifizierungen ist eine Fokussierung auf Schwerpunktthemen möglich.

Das Verbesserungsprogramm ist Kernelement auch bei der Rezertifizierung. Ein aktualisiertes Verbesserungsprogramm ist einzureichen, aus dem der Stand der Erfüllung des vergangenen Verbesserungsprogramms ersichtlich ist sowie die neu hinzugekommenen Verbesserungsziele und Maßnahmen.

5.2 Fristen: Der aktualisierte Nachhaltigkeitsbericht zur jeweiligen Rezertifizierung ist vor Ablauf der Zertifizierung (Monatsfrist), unaufgefordert bei der Zertifizierungsstelle einzureichen.

Kann die Frist aus nachvollziehbaren Gründen nicht eingehalten werden, ist bei der Zertifizierungsstelle rechtzeitig eine Fristverlängerung bis zu drei Monaten zu beantragen.

Wird der aktualisierte Nachhaltigkeitsbericht, auch nach Aufforderung nicht eingereicht, muss das Unternehmen das Siegel unverzüglich aus allen Medien und Publikationen entfernen.

5.3 Prüfungsschwerpunkte: Während beim ersten Audit der Aufbau des TourCert CSR-Systems und die erste Bestandsaufnahme im Zentrum stehen, ist das Audit zur Rezertifizierung weitgehender und in der Datenerhebung fokussierter und überprüft, inwieweit CSR im Unternehmen, in der Zusammenarbeit mit den Leistungsträgern und in der externen Kommunikation nachhaltig verankert ist. Die Auditierung und der Prüfbericht konzentrieren

sich neben der allgemeinen Bewertung der Entwicklung des CSR-Systems auf folgende Aspekte:

- die Entwicklung der Kernindikatoren
- die Entwicklung des Verbesserungsprogramms
- die Produktverantwortung in der Dienstleistungskette
- die CSR-Kommunikation des Unternehmens

Zur Begutachtung legen die Unternehmen den Bericht zum internen Audit mit Unterschrift der Geschäftsleitung vor.

6 *Beschwerde über zertifizierte Unternehmen*

Zertifizierungsstelle ist zugleich Beschwerdestelle für die Stakeholder der zertifizierten Unternehmen und kommuniziert dies aktiv im öffentlichen Register (TourCert-Website).

Die Zertifizierungsstelle sichert den Beschwerdeberichtern Anonymität zu und bearbeitet die Beschwerden im Dialog mit den betroffenen Unternehmen.

Überprüfte schwerwiegende Beschwerden können zur Aberkennung des Siegels führen.

7 *Referenzformen*

Das TourCert Zertifizierungssystem orientiert sich an den internationalen Normen der ISEAL Alliance für Nachhaltigkeitsstandards und der ISO Standards für die Zertifizierungsstellen von Managementsystemen und Produkten:

- ISEAL: Credibility Principles / Code of Good Practice
- ISO 17021: Zertifizierungsstellen für Managementsysteme
- ISO 17065: Zertifizierungsstellen für Produkte, Prozesse, DL
- ISO 19011: Auditleitfaden für Managementsysteme

Anhang: TourCert-Organe

a) *Gesellschafterversammlung und Geschäftsführung*

Die Gesellschafter und die Geschäftsführung entscheiden über die ihnen nach Gesetz oder Gesellschaftsvertrag zugewiesenen Angelegenheiten, insbesondere über die Geschäftsstrategie und die grundsätzliche Ausrichtung des gemeinnützigen Unternehmens.

Die Geschäftsführung trägt darüber hinaus die Verantwortung für die finanzielle Ausrichtung und Wirtschaftlichkeit, die Preis- und Vertragsgestaltung, die organisatorische Aufstellung und das operative Geschäft, die Positionierung im Wettbewerb, Aufbau und Struktur der Geschäfts- und Zertifizierungsbereiche sowie Vereinbarung strategischer Partnerschaften und Kooperationen.

b) *Zertifizierungsrat*

Zielsetzung und Mandat: Der Zertifizierungsrat ist eine unabhängige, ehrenamtliche Experten- und Entscheidungsinstanz für die TourCert-Kriteriensysteme und die Zertifizierung von Unternehmen und Destinationen. Der Zertifizierungsrat stärkt aktiv die TourCert Community und sichert das anspruchsvolle TourCert-Kriteriensystem mit dem langfristigen Ziel der nachhaltigen Transformation der Tourismuswirtschaft.

Gemeinsam mit den zertifizierten Unternehmen und Destinationen und den TourCert-Arbeitsbereichen fördert der Zertifizierungsrat den Erfahrungs- und Expertenaustausch zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Zertifizierungssystems sowie die internationale Verbreitung der Unternehmensverantwortung im Tourismus.

Berufung der Mitglieder und Entscheidungen: Nach Konsultation mit den amtierenden Vorsitzenden des Zertifizierungsrats beruft die Gesellschafterversammlung die Mitglieder des Zertifizierungsrates für die Dauer von 3 Jahren; Wiederberufungen sind möglich.

Die Mitglieder des jeweils neu konstituierten Zertifizierungsrats wählen aus ihrer Mitte die beiden Vorsitzenden. Die Vorsitzenden vertreten den Zertifizierungsrat nach außen und gegenüber der Geschäftsstelle; sie moderieren die Sitzungen des Zertifizierungsrats und stehen ggfs. als Ansprechpartner zwischen den Sitzungen des Zertifizierungsrats zur Verfügung.

Der Zertifizierungsrat soll in einem ausgewogenen Verhältnis mit VertreterInnen aus den Bereichen Wissenschaft (Hochschulen, Forschungseinrichtungen), Nichtregierungsorganisationen / Gewerkschaften, Tourismusindustrie bzw. Tourismus- und Wirtschaftsverbänden und Umwelt- und

Sozialverbänden besetzt sein. Die Vertreter/innen aus der Tourismuswirtschaft (Tourismusverbände oder Tourismusunternehmen) sind außerordentliche Mitglieder. Als solche sind sie an den Zertifizierungsentscheidungen und Diskussionen über einzelne Unternehmen und Destinationen nicht beteiligt. Sie erhalten auch keine Prüfberichte zur Einsicht.

Die Vertreter/innen der Zertifizierungsstelle von TourCert haben einen beratenden Status.

Der Zertifizierungsrat ist beschlussfähig bei Anwesenheit von mindestens der Hälfte der Mitglieder. Zertifizierungsräte können Ihr Stimmrecht auf eine Vertretungsperson aus dem Zertifizierungsrat übertragen.

Er strebt an, Entscheidungen im Konsens zu treffen, sowohl untereinander als auch mit der Geschäftsführung. Falls dies nicht möglich ist, entscheidet der Zertifizierungsrat mit einfacher Mehrheit der anwesenden Mitglieder.

Aufgaben und Kompetenzen des Zertifizierungsrates

- a. Benennung von zwei Vorsitzenden für die Dauer von 3 Jahren
- b. Entscheidung der TourCert-Zertifizierungsrichtlinie und der sektor- und regionenspezifischen Kriterienkataloge im deutschsprachigen Raum (DACH) und in Regionen, in denen kein selbständiger Zertifizierungsrat etabliert ist
- c. Entscheidung über die Vergabe des TourCert-Siegels an die Unternehmen und Destinationen in den deutschsprachigen Ländern
- d. Zulassung der TourCert Gutachter
- e. Einrichtung von Facharbeitsgruppen und Zertifizierungsteams mit Delegation von Entscheidungsbefugnissen
- f. Schiedsstelle bei Streitigkeiten zwischen GutachterIn und touristischen Betrieben

Weitere Befugnisse und unterstützende Funktionen des Zertifizierungsrates:

- a. Vertretung von TourCert nach außen und Förderung des Erfahrungsaustauschs, insbesondere im Zusammenhang der Themen der jeweiligen Institutionen einzelner Zertifizierungsräte
- b. Wissenschaftliche Begleitung und Innovationsentwicklung, insbesondere durch gemeinschaftliche Projektinitiativen
- c. Initiativen zur Förderung der Vernetzung und zum Aufbau strategischer Allianzen
- d. Politikdialog und politische Initiativen zur Verbreitung und Stärkung der Unternehmensverantwortung im Tourismus und des TourCert-Systems

Entscheidungen mit finanziellen Auswirkungen auf die TourCert gGmbH: Entscheidungen des Zertifizierungsrats, die nach Meinung der Geschäftsführung finanziell negative Auswirkungen auf die TourCert gGmbH haben könnten oder die mit Arbeitsaufträgen verbunden sind, die eine wirtschaftliche Überforderung der Geschäftsstelle beinhalten, können mit einem Veto der Geschäftsführung belegt werden. Ein Veto ist ausführlich zu begründen.

Internationalisierung durch regionale Zertifizierungsräte: In Ländern außerhalb des deutschsprachigen Raums werden regionale Zertifizierungsräte berufen. Diese Zertifizierungsräte sind unabhängig vom deutschsprachigen Zertifizierungsrat und arbeiten nach den gleichen o.g. Leitlinien, der Zertifizierungsrichtlinie und den Kriterienkatalogen. Sie können jeweilige regionale Anpassungen an einzelnen Zertifizierungskriterien vornehmen und entscheiden über die Zertifizierung der Unternehmen und Destinationen in ihrer jeweiligen Region.

Im Falle dass kein regionaler Zertifizierungsrat konstituiert werden kann oder arbeitsfähig ist, entscheidet, je nach Eignung (Landes- und Sprachkenntnisse), ein anderer regionaler Zertifizierungsrat oder der Zertifizierungsrat der deutschsprachigen Länder über die Zertifizierung.

c) *Zertifizierungsstelle*

TourCert führt eine Zertifizierungsstelle, die als Koordinationseinheit zwischen Unternehmen, Gutachtern und Zertifizierungsrat fungiert, das Register der zertifizierten Unternehmen und Destinationen führt und die Gutachter/innen beauftragt. Die Zertifizierungsstelle vergibt nach Entscheidung des unabhängigen Zertifizierungsrats das TourCert-Siegel sowie die TourCert-Urkunde.

Die Zertifizierungsstelle entscheidet auf der Grundlage der Zertifizierungsrichtlinie über sektor- sowie ggf. regionenspezifische *Durchführungsbestimmungen* (Erhebungsumfang der Bestandsaufnahmen, Fristen zur Verlängerung des Siegels, etc.), die nicht in der Richtlinie festgelegt werden.

d) *TourCert GutachterInnen*

Die Gutachter/innen qualifizieren sich durch Zuverlässigkeit, Unabhängigkeit, Dialogkompetenz, ausreichend Fachkunde und eine mindestens fünfjährige berufliche Tätigkeit in den CSR-Themenfeldern im Zusammenhang mit dem Tourismus

Die Zertifizierungsstelle etabliert ein formales Zulassungsverfahren für die GutachterInnen mit einer Grundlagenschulung entsprechend den Anforderungen der ISO 19011, einer Mitwirkung an einer Begutachtung als Co-GutachterIn und einer abschließenden Prüfung.

Der Zertifizierungsrat ist Akkreditierungsinstanz für die TourCert-GutachterInnen. Die Dauer der Zulassung als GutachterIn beträgt zunächst drei Jahre.

Soweit der Zertifizierungsrat nicht widerspricht, verlängert sich die Zulassung automatisch, wenn die GutachterInnen innerhalb von drei Jahren an einer Fortbildung teilgenommen haben und gutachterlich tätig waren.