

TourCert

CSR-Prüfungsbericht

Laade Gartenreisen - Ahaus (Westfalen)

Ansprechpartner	Christoph Laade
Vollzeitstellen	1,8
Berichtszeitraum	2008
Kategorie 4	Europa
Prüfungszeit	Februar 2010
CSR-Gutachter	Günter Koschwitz

Die CSR-Prüfung fand auf der Grundlage der CSR-Zertifizierungsrichtlinie im Tourismus in der Fassung vom 10. Dezember 2009 statt. Dabei wurden im Rahmen einer Dokumentenprüfung die Einhaltung der formalen CSR-Berichtsstandards und allgemeinen Zertifizierungsanforderungen überprüft; soweit notwendig, fand ein Austausch per email statt sowie die Prüfung von Stichproben.

Das Ergebnis der CSR-Prüfung wird im folgenden zusammenfassend dokumentiert, ebenso die Kernindikatoren im Vergleich zu anderen Reiseveranstaltern der gleichen Kategorie; im Anschluss befindet sich eine Einzelbewertung der Berichtsbereiche.

1. Nachhaltigkeit in der Unternehmenspolitik

Das 1994 gegründete Unternehmen ist ein Reiseveranstalter für Garten- und Naturfreunde, die Gärten, Parks und kulturelle Höhepunkte insbesondere in Europa besuchen; Hauptreiseland ist Großbritannien. Das Leitbild orientiert sich an der 'magischen Fünfeckpyramide des nachhaltigen Tourismus' und setzt einen Schwerpunkt auf hohe Umweltstandards.

2. Datenerhebung und Verbesserungswesen

Das Unternehmen hat in der Datenerhebung eine genügend repräsentative Auswahl getroffen und die wesentlichen Nachhaltigkeitsaspekte betrachtet. Die Nachhaltigkeitschecks im Rahmen der Kunden- und Produktverantwortung wurden mit der notwendigen Sorgfalt durchgeführt.

Zu den wesentlichen Aspekten wurden Verbesserungsziele definiert.

3. Verantwortung der Leitung

Der Geschäftsführer ist selbst verantwortlich für den CSR-Prozess

4. CSR-Management

Der CSR-Beauftragte wurde durch die CSR-Schulungen für seine Aufgaben qualifiziert.

Die Notwendigkeit zur Formalisierung des CSR-Managements ist bei dieser Unternehmensgröße begrenzt; im Verbesserungsprogramm sind dazu bereits gute Impulse enthalten.

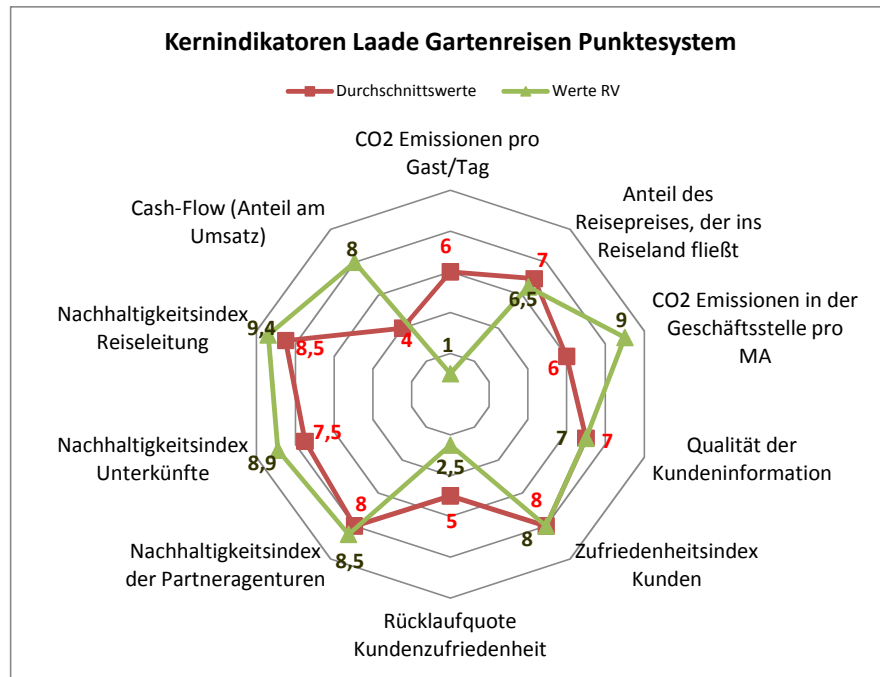
5. Interne und externe Kommunikation

Im Rahmen des CSR-Prozesses fand eine vorbildliche Schulungsinitiative im Unternehmen statt.

Der Nachhaltigkeitsbericht ist sehr gründlich erstellt worden. Auf der website wird das Thema Nachhaltigkeit kaum wahrnehmbar.

6. Leistungsbewertung der CSR-Kernindikatoren

Kernindikator	Ø	Werte RV
CO2 Emissionen pro Gast/Tag (g)	30,0	66,7
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (%am Umsatz)	65,0	61
Unternehmensökologie: CO2 Emissionen pro MA	2,8	1,3
Qualität der Kundeninformation %	70,0	70
Zufriedenheitsindex Kunden %	85,0	80
Rücklaufquote Kundenzufriedenheit %	45,0	25
Zufriedenheitsindex Mitarbeiterinnen %	75,0	77
Nachhaltigkeitsindex Partneragenturen %	80,0	85
Nachhaltigkeitsindex Unterkünfte %	75,0	89
Nachhaltigkeitsindex Reiseleitung %	85,0	94
Cash-Flow (Anteil am Umsatz)	3,5	6,2



7. Berichtsprüfung

Der Nachhaltigkeitsbericht 2010 entspricht den formalen Anforderungen des CSR-Berichtsleitfadens. Im Rahmen der Prüfung wurden die Wirksamkeit der zugrunde liegenden Informationen und Nachweise auf der Basis der Plausibilität beurteilt. Der Gutachter ist der Auffassung, dass die Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für das Prüfungsurteil bildet. Die geprüften Aussagen stehen in allen wesentlichen Belangen im Einklang mit den Grundsätzen der Wahrheit, Wesentlichkeit, Klarheit, Vergleichbarkeit und Überprüfbarkeit. Die Bewertungen der einzelnen Berichtsteile wurden auf der Grundlage der Daten, deren Erläuterungen, der inhaltlichen Qualität des Berichts und der Plausibilität in einer ganzheitlichen Betrachtung durchgeführt.

Diese Bewertung hat einen Index von **81 %** ergeben (Berechnung siehe folgendes Tabellenblatt).

8. Empfehlungen

1. Nachhaltigkeit als Unternehmenskonzept stärker nach aussen kommunizieren
2. Massnahmen zur Erhöhung der Rücklaufquote der Kundenbefragungen
3. Der relativ schlechte CO2-Wert für die Gäste muss zu verbindlicheren Reduktionsanstrengungen führen wie z.B. automatisierte Mitbuchung von atmosphärischen CO2

9. Gesamtbewertung

Das Unternehmen hat im Rahmen der Prüfung den Nachweis erbracht, daß es ein CSR-Berichtswesen mit dauerhaften CSR-Managementelementen und einem Verbesserungswesen entsprechend den Standards der CSR-Zertifizierungsrichtlinie eingeführt hat. Der Nachhaltigkeitsbericht mit den Daten von 2008 wird hiermit gültig erklärt.

Die Vergabe des CSR-Zertifikats wird empfohlen.

18.02.2010

Günter Koschwitz

Laade Gartenreisen - Ahaus (Westfalen)				
Berichtsteile		Bewertung		Bemerkungen / Empfehlungen
		%		
1.	Unternehmensportrait	70		Auf der Website gibt es kaum Unternehmensinformationen und auch wenig zu,m Leitbild des nachhaltigen Reisens. Das Unternehmen verzeichnet ein stetiges Umsatzwachstum und ist ökonomisch nachhaltig.
2.	Nachhaltigkeit im Unternehmen	85		Durch das Kerngeschäft des Unternehmens werden vor allem hohe Umweltstandards angestrebt; die Sozialaspekte aber ebenso reflektiert.
3.	Verantwortung für Kunden	75		Hohe Kundenzufriedenheit und hoher Stammkundenanteil (teils über 50%); die Rücklaufquote ist relativ niedrig. Auf den Reisen werden bewusst auch Ökoprojekte besucht.
4.	Umweltschutz in der Geschäftsstelle	95		Bereits viele Massnahmen vorbildlich umgesetzt; trotzdem weitere Maßnahmen geplant. Ganz hervorragend ist die Initiative des Unternehmens, im Rahmen des CSR-Prozesses seinen Mitarbeitenden interne Schulungen mit konkreten Beispielen durchzuführen und Informationen zu vermitteln. Eine MA auf Pendelverkehr mit der Bahn umgestiegen.
5.	Verantwortung für MA	75		Unternehmen bietet Qualifizierungsmöglichkeiten und MA-Beteiligung; in der MA-Befragung sind die Aspekte 'Arbeitsplatzsicherheit' und 'selbständiges Arbeiten' kritisch.
6.	Verantwortung für die Gesellschaft	80		Unterstützung der Gartenkultur in Deutschland durch finanzielle Beiträge an Gartenstiftungen
7.	Produktverantwortung:			
7.1.	Angebotsgestaltung	80		Siehe 7.2.4. Maßnahmen zur Reduktion von CO2 Emissionen pro Gast und Tag.
7.2.	Leistungsträger:			
7.2.1.	Partneragenturen	80		Maßnahmen zur Motivation der Leistungsträgern zu mehr Nachhaltigkeit sind im Verbesserungsprogramm enthalten.
7.2.2.	Unterkunft	80		Es wurden 25 Unterkünfte auf Nachhaltigkeit geprüft. Diese entsprechen 48% der Reisen laut gebuchten Nächten. Schwachpunkte wurden identifiziert und in das Verbesserungsprogramm aufgenommen.
7.2.3.	Reiseleitung	85		Es wurden die ReiseleiterInnen in den hauptdestinationen (Frankreich, Engalng, Niederlande) auf Nachhaltigkeit geprüft. Diese haben im Berichtsjahr insgesamt knapp 40% der Reisenden betreut. Reiseleitungen sind hoch qualifiziert, auch in ökologischen Fragen
7.2.4.	Transport	80		Es wurden 91% aller druchgeführten Reisen erfasst und die Co2 Emissionen ermittelt. 2 Reisen verstossen gegen das Flugkriterium des far. Diese wurden nicht aktiv vom RV angeboten. 90% aller Reisen werden mit dem Bus und/oder Zug durchgeführt. 10% auf Anfrage mit dem Flugzeug. Maßnahmen zur Verlängerung der Reisen und somit die CO2 Emissionen pro Gast/Tag zu reduzieren sind im Verbesserungsprogramm geplant. CO2 wird bei den Reisen aufgeführt und für atmosfair geworben.
8.	Verbesserungsprogramm	90		
GESAMTDURCHSCHNITT		81,25		