



NATÜRLICH REISEN

Nachhaltigkeitsbericht 2017



Dieser Nachhaltigkeitsbericht wurde entsprechend den Berichtsstandards von TourCert erstellt
und von einem unabhängigen Gutachter überprüft.
<http://www.tourcert.org>

ReNatour
Brunner Hauptstr. 26
90475 Nürnberg

Tel. +49 (0) 911 890704
Fax +49 (0) 911 890779
E-Mail: info@renatour.de
www.renatour.de

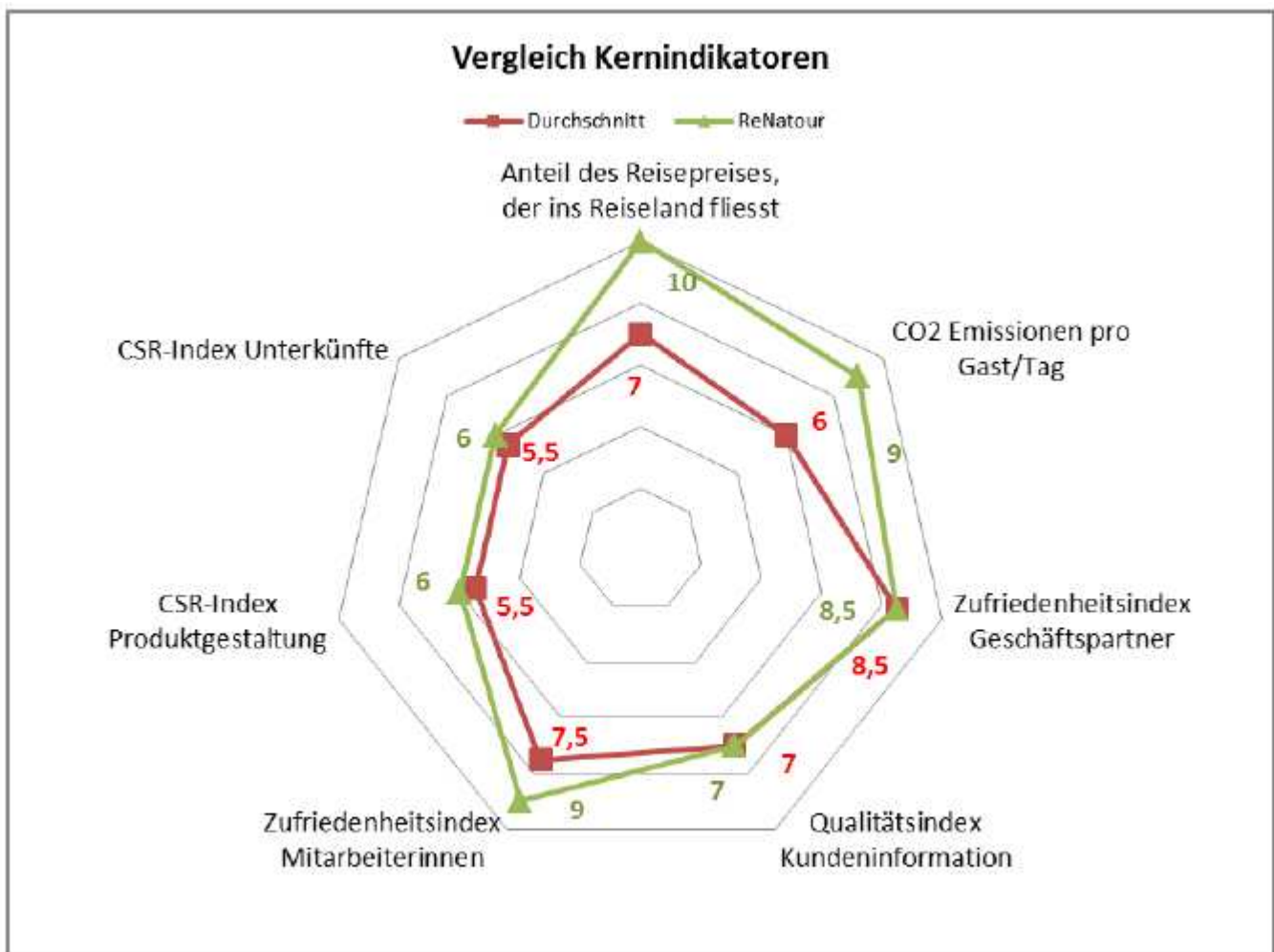
Datenbasis: 2016

Inhaltsverzeichnis

1	Unternehmensportrait.....	4
1.1	Unternehmensdaten	4
1.2	Leitbild.....	4
1.3	Management	5
1.3.1	CSR- Managementsystem	5
1.3.2	CSR-Verantwortung der Leitung/ CSR-BeauftragteR.....	6
1.3.3	Legal Compliance	6
1.3.4	Vertragswesen.....	6
1.3.5	Menschenrechtliche Sorgfalt	6
1.3.6	Stakeholder.....	6
1.3.7	Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement.....	7
1.4	Wirtschaftsdaten	7
1.4.1	Umsatz	7
1.4.2	Ausgaben	7
2	Reiseangebot.....	8
2.1	Angebotsportfolio	8
2.2	Produktbewertung	8
2.3	CO2-Emissionen der Reisen.....	9
3	Kunden.....	9
3.1	Kundenzufriedenheit.....	9
3.2	Kundeninformation.....	10
4	Mitarbeitende.....	11
4.1	Beschäftigtenstruktur	11
4.2	Personalentwicklung	11
4.2.1	CSR-Schulungen.....	11
4.2.2	Interessenvertretung.....	11
4.2.3	Mitarbeitendenzufriedenheit.....	12
5	Unternehmensökologie	12
5.1	Energie.....	12
5.2	Geschäftsreisen.....	12
5.3	Papier.....	13
5.4	Beschaffung.....	14
6	Produktverantwortung in der Dienstleistungskette	14
6.1	Unterkünfte	14
6.2	Partneragenturen	14
6.3	Geschäftspartner	14
7	Gesellschaftliche Verantwortung	15

Wieder geschafft!

CSR (Corporate Social Responsibility) steht für gesellschaftlich verantwortungsvolles Wirtschaften. Nach unserer Erstzertifizierung 2009 – als einer der ersten deutschen Reiseveranstalter überhaupt – haben wir in den Jahren 2011, 2014 und 2017 erneut einen aufwendigen CSR-Management-Prozess durchgeführt. Das Verfahren von TourCert (Gesellschaft für Zertifizierung im Tourismus) basiert unter anderem auf dem Kriterienkatalog des forum anders reisen und wurde als branchenspezifischer Berichtsstandard entwickelt, mit dem Nachhaltigkeitsberichte mess- und prüfbar werden. Die Durchschnittswerte, die in der unteren Übersicht als Vergleich dienen, wurden aus den Werten der anderen CSR-zertifizierten Reiseunternehmen ermittelt, die in der Mehrzahl Mitglieder des Verbands forum anders reisen sind und sich in weit über dem in der Reiseveranstalterbranche üblichen Maße sozial und ökologisch nachhaltig engagieren.



Punktebewertung: 1 = schlechtester Wert / 10 = bester Wert

1 Unternehmensportrait

1.1 Unternehmensdaten

ReNatour wurde 1994 von Roland und Sybille Streicher gegründet. Unter dem Motto „Reisen, die nicht die Welt kosten“ bietet ReNatour qualitätsorientierte, nachhaltige Angebote für aktives und bewusstes Reisen. Dieser Leitsatz ist dabei gewollt doppeldeutig gemeint, und das Angebot beweist, dass umwelt- und sozialverträgliche Reisen nicht teuer sein müssen. Mit kontinuierlich steigenden Gästezahlen hat sich ReNatour für Menschen mit Umweltbewusstsein und Interesse an Kultur, Land und Leuten dadurch erfolgreich als Alternative zu gängigen Angeboten etabliert und als eigene Marke für umwelt- und sozialverträgliches Reisen etabliert.

Zur Zeit der Gründung gehörte ReNatour zu den Pionieren des „sanften Reisens“ und wirkte als Gründungsmitglied im forum anders reisen aktiv an der Gestaltung der öffentlichen Diskussion über nachhaltiges Reisen der letzten 15 Jahre mit.

Das inhabergeführte Unternehmen beschäftigte im Berichtsjahr am Firmensitz in Nürnberg 3 Mitarbeitenden in Vollzeit, 5 Mitarbeitenden in Teilzeit und 1 PraktikantIn sowie in den Zielgebieten mehrere freie Mitarbeitende und Praktikanten als Gästebetreuer bzw. Reiseleiter.

1.2 Leitbild

Unser Leitbild bildet die Grundlage für die Sicherung unseres Unternehmens in wirtschaftlicher, gesellschaftlicher und ökologischer Hinsicht. Dieses Leitbild wird in unserem Unternehmen von der Geschäftsleitung und von allen Mitarbeitenden gelebt. Wir überprüfen unsere Handlungsweisen regelmäßig im Hinblick auf Verbesserungspotentiale und Handlungsalternativen im Sinne der Nachhaltigkeit.

Unsere Verantwortung

Als Reiseveranstalter stellen wir uns der Verantwortung für die Gesellschaft sowie für die Schonung und den Erhalt der natürlichen Ressourcen. Wir sind Gründungsmitglied des forum anders reisen, dem Unternehmensverband für Nachhaltigen Tourismus, und haben die Initiative „atmosfair – klimabewusst fliegen“ mitgestaltet. Der Kriterienkatalog des forum anders reisen dient uns als praxisnahe Handlungsleitlinie für einen nachhaltigen Tourismus, der langfristig ökologisch tragbar, wirtschaftlich machbar sowie sozial gerecht für Menschen in den bereisten Gebieten sein soll. Wir fördern zukunftsfähige Ideen und Initiativen, indem wir mit dem WWF kooperieren und Mitglied bei Unternehmensgrün, BAUM e.V. sowie Demeter Aktiv Partner sind. Wir pflegen kooperative Partnerschaften zu ähnlich ausgerichteten Reiseveranstaltern.



Unser Angebot

Unser Schwerpunkt sind Reisen in Europa, die wir alle aus eigener Erfahrung kennen. Daher wissen wir, dass sie einen hohen Erholungs- und Erlebniswert bieten und Spaß machen. Bei der Verpflegung unserer Gäste legen wir Wert auf eine regionaltypische Küche mit frischen, hochwertigen Produkten.

Wir unterstützen den Naturkosthandel, indem wir bei den Reiseangeboten nach Möglichkeit eine Bio-Verpflegung anbieten. Unsere landestypischen Unterkünfte zeichnen sich durch eine familiäre Atmosphäre und einen engen Naturbezug aus.

Wir unterstützen die An- und Abreise mit umweltschonenden Verkehrsmitteln. Die Anreise ist in der Regel nicht im Reisepreis enthalten, so kann jeder Kunde frei wählen, wie er anreisen möchte. Damit Kunden sich für ein umweltfreundliches Transportmittel entscheiden, zeigen wir Alternativen zur Fluganreise mit Bahn oder Fähre auf. Bei einigen Reisezielen im Nahbereich erhält der Kunde bei Bahnreise statt mit PKW einen Preisnachlass auf die Unterkunft.

Unsere Kunden

Unsere Kunden sind Menschen mit individuellen Wünschen. Unser Anspruch ist es, auf diese persönlich und engagiert einzugehen. Wir bieten Reisen für Menschen, die mit offenen Augen durchs Leben gehen und keine standardisierten Pauschalangebote suchen. Die Kunden-Sensibilisierung für ökologische und soziale Zusammenhänge beim Reisen ist uns wichtig.

Unsere Partner

Unsere Leistungsträger (Unterkünfte, Partner-Unternehmen) kennen wir persönlich und achten bei ihnen auf die Einhaltung sozialer Standards. Zu den im Urlaubsgebiet lebenden Menschen pflegen wir ein freundschaftliches Verhältnis. Unser Ziel ist eine möglichst hohe lokale Wertschöpfung. Wir möchten die Besitzer unserer Unterkünfte künftig noch mehr dazu bewegen, ökologische Verbesserungen voranzutreiben.

Unser Team

Wir leben gemeinsame Werte im gleichberechtigten und respektvollen Umgang miteinander und indem wirtschaftliches Wachstum nur mit Rücksicht auf ökologische und soziale Belange angestrebt wird. Alle Mitarbeitenden genießen ein hohes Maß an Mitbestimmung und identifizieren sich mit den Produkten des Unternehmens, die sie mit gutem Gewissen und kompetent verkaufen. Wir haben eine lockere, konsensorientierte Arbeitsatmosphäre mit hoher Kritik- und Lernfähigkeit. Um auch weiterhin eine gute Servicequalität sichern zu können, wollen wir technisch auf dem neuesten Stand bleiben und unsere Arbeitsorganisation stets optimieren.

1.3 Management

1.3.1 CSR- Managementsystem

Als Kleinunternehmen hat ReNatour ein schlankes Management. Die Geschäfte führt Roland Streicher als Inhaber. Ihm unterstellt sind 8 Mitarbeitende und ein/e PraktikantIn. CSR wird von allen gemeinsam gelebt, d.h. jede/r Einzelne orientiert sich in ihrem/seinem täglichen Tun an der Unternehmensphilosophie und an den Maßstäben des Leitbilds.

1.3.2 CSR-Verantwortung der Leitung/ CSR-BeauftragteR

Neben dem Inhaber gibt es im Unternehmen eine CSR-Beauftragte für alle Belange rund um CSR. Sie betreut diesen Bereich neben ihrer Hauptverantwortung in Verkauf und Kundenberatung.

1.3.3 Legal Compliance

ReNatour hat eine laufende Zusammenarbeit mit Fach-Juristen. Dadurch wird ein gesetzeskonformes Handeln in Deutschland sichergestellt. In den Reisedestinationen außerhalb Deutschlands besteht jeweils enger Kontakt zu lokalen kompetenten Partnern. Bei intensivem Geschäftsbetrieb im Ausland (z.B. mit eigenen Mitarbeitenden) werden ortsansässige Fachleute konsultiert, um alle relevanten Gesetze in Erfahrung zu bringen und zu beachten.

1.3.4 Vertragswesen

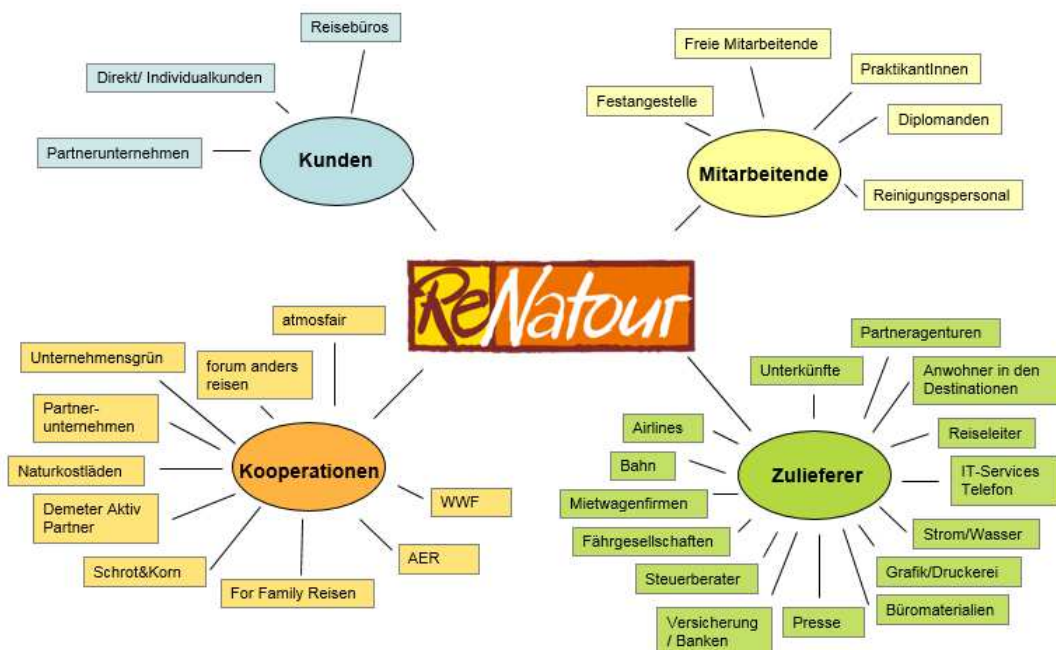
Der Supplier Code of Conduct von tourcert ist ab sofort Bestandteil des Kooperations- bzw. Vermittlungsvertrages zwischen ReNatour und den Leistungsträgern. Die Leistungsträger, mit denen schon eine langjährige Zusammenarbeit besteht, erhalten den Supplier Code of Conduct als Zusatzvereinbarung.

1.3.5 Menschenrechtliche Sorgfalt

ReNatour veranstaltet Reisen ausschließlich in Europa. Daher sind Menschenrechtsaspekte nicht so prominent wie bei einem Fernreiseveranstalter. Dank der sorgfältigen Auswahl der Leistungsträger und einer engen Zusammenarbeit würden Menschenrechtsverletzungen schnell bekannt werden. Zudem werden die Reiseziele/Unterkünfte regelmäßig persönlich besucht und überprüft.

1.3.6 Stakeholder

ReNatour ist (Gründungs-)Mitglied des forum anders reisen. Daneben kooperiert ReNatour noch mit einer Vielzahl anderer Verbände, Organisationen, Vermittlern und Unternehmen. Nachfolgende Grafik soll die Zusammenarbeit bzw. die Verbindungen veranschaulichen.



1.3.7 Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement

Verbesserungs- und andere Vorschläge werden in den wöchentlichen Besprechungen kommuniziert und diskutiert. Die Evaluierung der Vorschläge und Prüfung auf Praktikierbarkeit sowie die Bestimmung von Verantwortlichkeiten und der Zeitpunkt der Umsetzung erfolgen im Normalfall im Team unmittelbar bzw. zeitnah. Eine aktuelle Verbesserungsliste befindet sich im Anhang.

1.4 Wirtschaftsdaten

1.4.1 Umsatz

Den mit knapp 64% größten Umsatzanteil erwirtschafteten die Reiseangebote in den 3 wichtigsten Zielgebieten (Griechenland, Italien, Spanien), die in diesem Bericht hinsichtlich ihrer Nachhaltigkeit näher untersucht werden. Rund 19% steuerten die übrigen eigenveranstalten Reisen zum Umsatz bei. Mit den vermittelten Reisen setzte ReNatour zusätzlich etwa 17% vom Gesamtumsatz um.

	2016
Umsatz eigene Reisen in den 3 wichtigsten Zielgebieten	64 %
Umsatz eigene Reisen in den übrigen Zielgebieten	19 %
Umsatz vermittelte Reisen	17 %

1.4.2 Ausgaben

Die Ausgaben der Geschäftsstelle beinhalten sämtliche Ausgaben inklusive Bürogebäude-, Herstellungs- und Finanzierungskosten. Die internationalen Kosten beziehen sich im Wesentlichen auf die Ausgaben für Fluggesellschaften. Die mit 78,5% hohe lokale Wertschöpfung wurde wieder durch die direkte Zusammenarbeit mit lokalen Partnern und den Verzicht auf internationale Agenturen oder Hotelketten erreicht.

	2016
Ausgaben im Reiseland (lokale Wertschöpfung)	78,5 %
Ausgaben der Geschäftsstelle	12,5 %
Internationale Kosten	9 %

2 Reiseangebot

2.1 Angebotsportfolio

ReNatour organisiert Reisen in ganz Europa und in die Türkei. Das Programm ist auf Vielfalt ausgelegt und umfasst beispielsweise Urlaub in kleinen inhabergeführten Hotels und Pensionen mit besonderem Flair teilweise mit vorab organisierten oder vor Ort zubuchbaren Ausflügen und/oder sportlichen, meditativen oder kreativen Aktivitäten; Ferienwohnungen zur Selbstversorgung; Wandertouren in touristisch wenig erschlossene Bergregionen oder Ferien mit dem Zigeunerwagen. Der Bezug zur Natur, eine saisonale, landestypische Verpflegung, idealerweise in Bio-Qualität, und umweltschonende Maßnahmen sind ReNatour bei der Auswahl der Reiseangebote sehr wichtig. Die Anreise ist meist nicht von vornherein inkludiert bzw. vorgegeben, sondern kann individuell gewählt oder selbst organisiert werden.

In konkreten Zahlen hat ReNatour im Untersuchungsjahr 2016 insgesamt 94 Reisen angeboten. Davon wurden 68 eigenveranstaltet und 26 vermittelt. Ca. 80% der Reisen sprachen aufgrund ihrer kindgerechten Ausrichtung die Zielgruppe „Familien oder Alleinerziehende mit Kindern an“. Die restlichen Reisen mit größtenteils sportlich-aktiven oder meditativ-kreativen Themen richteten sich hauptsächlich an „Alleinreisende, Paare oder kleine Gruppen“. In eigenem Namen bietet ReNatour hauptsächlich Individualreisen an, wobei der Übergang von Individual- zu Gruppenreisen bei ReNatour je nach Auslegung der Definition fließend ist. Gruppenreisen werden vielfach vermittelt, d.h. bei anderen Veranstaltern zugebucht. Die Zubuchung von Reiseplätzen ist unter Veranstaltern ein beliebtes Instrument, um die für die Durchführung einer Gruppenreise erforderliche Mindestteilnehmerzahl zu erreichen. Bei der Auswahl der Veranstalter achtete und achtet ReNatour darauf, dass diese möglichst dem forum anders reisen angehören bzw. die Kriterien, die ReNatour sich für seine Reisen auferlegt, erfüllen. Einen besonderen Stellenwert nehmen einige ausgewählte Fernreisen für Familien ein (in 2016 16 Reisen), organisiert vom Veranstalter For Family Reisen. Diese ergänzen auf vielfachen Kundenwunsch die europäischen Ziele.

2.2 Produktbewertung

Die Produktbewertung wurde in den 3 wichtigsten Zielgebieten Griechenland, Italien und Spanien vorgenommen. Über 60% des Umsatzes wurden 2016 in diesen Ländern erwirtschaftet.

Relevante Fragen bei der Produktbewertung waren z.B. ökologische Kriterien wie das Angebot der Transportmittel ins und im Urlaubsgebiet, Standort und Energieeffizienz der Unterkunft, Wahl der Aktivitäten im Urlaubsgebiet, etwaige Angebote in Naturschutzgebiete oder die Anzahl der Urlauber, die über den Veranstalter das Urlaubsgebiet besuchen bzw. bei Reisegruppen die Gruppengröße. Sozio-kulturelle Kriterien umfassten die Intensität und Qualität der Zusammenarbeit mit den Leistungsträgern, die Förderung sozialer/ökologischer Projekte oder Begegnungen der Veranstalterkunden mit der Landesbevölkerung. Ökonomische Kriterien hinterfragten inwiefern die lokale Wirtschaft durch die Reiseangebote unterstützt wird, ob mit zertifizierten Leistungsträgern gearbeitet wird und ob die Partner vor Ort angemessene Löhne zahlen.

Folgendes ergab die Analyse für ReNatour: ReNatour stärkt durch die Zusammenarbeit mit kleineren, örtlichen Unterkünften/Unternehmen die lokalen Strukturen in den Reiseländern. Bei der Auswahl der Leistungsträger/Partner achtet ReNatour darauf, dass diese faire Arbeitsbedingungen bieten und im Idealfall aktive Maßnahmen für den Umweltschutz vornehmen. Eine Zertifizierung der Partner in diesen Bereichen ist zwar von Vorteil, jedoch bisher keine Voraussetzung. ReNatour nimmt bei der Konzipierung der Reisen Rücksicht auf die kulturellen Belange und

Lebensumstände der lokalen Bevölkerung und bezieht diese wo möglich aktiv mit ein. ReNatour verweist auf umweltfreundliche Transportmittel für die An- und Weiterreise im Reiseland. Flug- und andere Emissionen können jederzeit über atmosfair bzw. ReNatour kompensiert werden. Extrem umweltschädliche und ressourcenbelastende Aktivitäten wie Off-Road-Touren mit Geländewagen, Rundflüge mit Motorflugzeugen etc. werden nicht angeboten. Bei Gruppenreisen in sensible ökologische/soziale Gebiete achtet ReNatour auf eine angemessene Gruppengröße mit geschulter Begleitung.

	2016
Nachhaltigkeitsindex Produktbewertung	62 %

2.3 CO2-Emissionen der Reisen

Die Berechnung der CO2 Emissionen wurde bei allen Flugreisen in die 3 wichtigsten Zielgebiete (Griechenland, Italien und Spanien) vorgenommen. Berücksichtigt wurden die Anzahl der Passagiere, Flugkilometer und Gesamtübernachtungen. Ca. 30% der CO2 Emissionen wurden von den Gästen freiwillig über atmosfair kompensiert.

	2016
CO2 Reisen gesamt	2.311.366 kg
Kompensierte CO2 Emissionen	691.780 kg
CO2 Reisen gesamt abzüglich Kompensation	1.619.586 kg
CO2 pro Gast/Übernachtung ohne Kompensation	83 kg
CO2 pro Gast/Übernachtung abzüglich Kompensation	58 kg
Anteil Klimakompensation	30%

3 Kunden

3.1 Kundenzufriedenheit

Das für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit wichtigste Instrument ist ein umfangreicher Fragebogen, der per Email als Online-Version einige Tage nach Reiseende an die Kunden versandt wird. Mittels 20 Fragen werden die Kunden gebeten, die Qualität der Beratung, Unterkunft, Verpflegung, Gästebetreuung und die Umweltverträglichkeit der Reise einzuschätzen. Die Angaben erfolgen mit Hilfe eines Bewertungssystems von sehr gut = 1, gut = 2, zufriedenstellend = 3, ausreichend = 4, mangelhaft = 5 und können durch persönliche Anmerkungen ergänzt werden.

Jeder Fragebogen wird sofort nach Eingang geprüft, ausgewertet und an die jeweilige Unterkunft/Leistungsträger ggfls. mit der Aufforderung um Stellungnahme bzw. Abhilfe/Verbesserung weitergeleitet. Bei besonders negativen/positiven Beurteilungen werden zudem die Kunden kontaktiert. Am Jahresende erfolgt eine Gesamtauswertung pro Unterkunft/Leistungsträger, die im Team besprochen und der Unterkunft/dem Leistungsträger mit eventuellen Handlungsempfehlungen vorgelegt wird.

Die Rücklaufquote der Fragebögen belief sich 2016 auf 32%. Bei der Auswertung der Antworten wurde jeweils ein Mittelwert pro Reise und Antwort, daraus ein Mittelwert pro Antworten für alle Reisen und daraus ein Gesamtdurchschnitt von allen Antworten und Reisen berechnet. Der Gesamtdurchschnitt betrug bei einer gleichwertigen Gewichtung der Antworten 1,79. Positiv hervorgehoben wurde in den Fragebogen häufig die lockere, persönliche Atmosphäre vor Ort, die netten Mitreisenden, Entschleunigung und Erholung. Vielfach wurde auch bemerkt, dass man gar nicht „das Gefühl hat“, mit einem Veranstalter zu verreisen.

3.2 Kundeninformation

Über das ReNatour-Programm können sich Interessenten hauptsächlich auf der Internetseite www.renatour.de und über den ca. alle 4 Wochen erscheinenden Newsletter informieren. Seit der Saison 2010/2011 wird der Katalog durch die Broschüre „ReNatour-natürlich reisen“ ersetzt. Ähnlich wie ein Veranstalterkatalog stellt die Broschüre ausgewählte Reisen vor und verweist für konkrete Informationen, Termine und Preise mit reisespezifischen Links auf die Internetseite. ReNatour hat den Schritt „Weg vom Katalog hin zum Internet“ vor dem Hintergrund der zunehmenden Bedeutung des Internets gegenüber den Druckmedien gewagt. Es zeigt sich immer mehr, dass das Internet ein geeignetes und anerkanntes Medium ist, Reisen aktuell und ausführlich mit umfangreichem Bild- und Filmmaterial sowie von Kunden verfassten Reiseberichten wirkungsvoll zu präsentieren. Dies wurde auch durch eine Umfrage unter ReNatour-KundInnen untermauert, die diesem Schritt vorausging. Eine Broschüre wurde auf vielfachen Kundenwunsch aufgelegt „etwas Gedrucktes in den Händen zu halten und dabei Lust auf mehr zu bekommen“. Trotz der reduzierten Seitenzahl der Broschüre widmet ReNatour wie auch im Katalog weiterhin auf einer der ersten Seiten ein ganzes Kapitel dem Thema „Nachhaltig reisen“. Im Mittelpunkt steht die Umweltproblematik der An- und Abreise. Es werden umweltfreundlichere Alternativen zum Flug aufgezeigt bzw. atmosfair als Handlungsmöglichkeit bei Flugreisen vorgestellt. In noch umfangreichem Maße und mit mehr Gestaltungsmöglichkeiten wird auf der Internetseite auf die Thematik eingegangen. So werden beispielsweise bei allen Reisen mit der Möglichkeit der Flugzubuchung die CO₂ Flug-Emissionen sowie der entsprechende atmosfair-Kompensationsbeitrag angegeben und zur näheren Erläuterung der Link zur Internetseite von atmosfair genannt. Seit Herbst 2013 ist atmosfair auch in die Online-Reisebuchung integriert.

Zusätzlich zu diesen Informationen erhält jeder Kunde nach Buchung und Bezahlung der Reise ein kleines Infopaket mit weiterführenden Vor-Ort-Informationen, kulturellen Informationen zum Reiseland, Tipps zu Ausflügen und Aktivitäten, weiterführende Literaturempfehlungen und Kontaktdaten der Partner vor Ort.

Tipps und Informationen zum Umweltschutz im Urlaub, wie Müllvermeidung, Wasserverbrauch, Benutzung von Klimaanlage, Verhalten in der Natur, Verzicht auf bestimmte Sportarten, Einkaufsverhalten etc. hat ReNatour in einem kleinen handlichen Leitfaden zusammengefasst. Dieser befindet sich ebenfalls im Infopaket.

Einen hohen Stellenwert nehmen zudem die individuelle Beratung und ein wechselseitiger Informationsaustausch mit den Kunden ein. Denn je realistischer die Erwartungshaltung ist, die durch die Ausschreibungen geweckt wird, desto größer ist zumeist die Zufriedenheit im Urlaub. Vorteilhaft dabei ist, dass die Mitarbeitenden in der Kundenberatung häufig durch eigene Erfahrungen vor Ort „aus dem Nähkästchen plaudern“ können. Die Beratung erfolgt hauptsächlich mündlich per Telefon oder schriftlich per Email.

Die Qualität der Kundeninformation wurde von 5 in der Kundenberatung tätigen Mitarbeiterinnen vorgenommen. Beurteilt werden sollte bei den Grundlagen der Kundeninformation beispielsweise, ob es einen Leitfaden/Anweisungen

zum Beratungs- und Buchungsablauf gibt, ob in den Zielgebieten in Notfällen ein Ansprechpartner jederzeit erreichbar ist, ob die CO2 Emissionen pro Reise ausgewiesen sind, ob die Gäste über den Kinderschutzkodex informiert werden oder ob die Ausschreibungen wahrheitsgemäße und vollständige Informationen bieten.

Bei der Qualität der Kundeninformationen wurde beispielsweise bewertet, ob, wie häufig und an welcher Stelle gegenüber den Kunden auf die Thematik Nachhaltigkeit & CSR, die Nutzung umweltfreundlicher Verkehrsmittel, Mindest-/Maximalteilnehmerzahl pro Gruppenreise, die Gefahr von Kinderausbeutung, Menschenrechtsaspekten, kulturelle Hintergründe des Gastlandes, angemessenes Verhalten, Schutz von Flora & Fauna und kulturellem Erbe und Sicherheitsvorkehrungen im Gastland hingewiesen wird.

	2016
CSR- Index zur Qualität der Kundeninformation	70 %

4 Mitarbeitende

4.1 Beschäftigtenstruktur

Im Nürnberger Büro waren 2016 neben dem Inhaber Roland Streicher acht festangestellte Mitarbeiterinnen beschäftigt, drei davon in Vollzeit, fünf in Teilzeit. Das junge Team aus TouristikerInnen und QuereinsteigerInnen aus anderen akademischen Disziplinen schätzt besonders die angenehme Arbeitsatmosphäre und die konstruktive, vertrauensvolle Zusammenarbeit. Unterstützt wird das Team jeweils durch eine Praktikantin bzw. einen Praktikanten. Zusätzlich beschäftigt ReNatour im Ausland mehrere freie Mitarbeiterinnen und PraktikantInnen saisonal in der Gästebetreuung bzw. mit der Reiseleitung. Mitarbeitende verschiedener Herkunft und Kulturen wurden dabei integriert.

4.2 Personalentwicklung

4.2.1 CSR-Schulungen

CSR ist am Hauptsitz immer wiederkehrendes Thema in den wöchentlichen Team-Besprechungen. Jede MitarbeiterIn kennt die Inhalte des Leitbildes und des Nachhaltigkeitsberichts und erhält eine Einführung in die Zertifizierungsvorgaben und -prozesse. Biodiversität wird v.a. durch das 2012 vom Bundesamt für Naturschutz und dem WWF initiierte Projekt „Biodiversität all inclusive“ thematisiert. ReNatour ist Projektteilnehmer und die MitarbeiterInnen sind aktiv in das Projekt eingebunden. Freie Mitarbeiter in den Destinationen erhalten einen Gästebetreuer-Leitfaden, der auch Themen wie Nachhaltiger Tourismus oder atmosfair enthält. Die Mitarbeiter auf Korfu erhalten einmal pro Saison einen Kurs in 1. Hilfe.

4.2.2 Interessenvertretung

Eine Mitarbeitenden-Interessenvertretung gibt es nicht. ReNatour ist ein Kleinunternehmen mit einer offenen Unternehmenskultur. So gibt es einmal wöchentlich eine Teambesprechung, bei der auch Mitarbeiterinteressen angesprochen werden und jede MitarbeiterIn die Gelegenheit hat, Themen zur Diskussion zu stellen. Zudem gibt es regelmäßig Mitarbeitergespräche unter vier Augen mit dem Inhaber.

4.2.3 Mitarbeitendenzufriedenheit

An einer anonymen Mitarbeiterbefragung zur Einschätzung und Zufriedenheit in und mit dem Unternehmen nahmen wieder die angestellten Mitarbeitenden am Hauptsitz teil. Die Beantwortung erfolgte anhand eines vorgegebenen Multiple-Choice-Systems.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass alle Mitarbeitenden großen Wert auf die nachhaltige Ausrichtung des Unternehmens legen und sich auch mit diesem identifizieren. Ebenfalls positiv bewertet wurde wieder das gute Arbeitsklima, die konstruktive Zusammenarbeit und gegenseitiger Unterstützung bei der auch die eigene Meinung zählt, sowie im eigenen Zuständigkeitsbereich selbständig handeln und entscheiden zu können. Auch das im Rahmen der Möglichkeiten eines kleinen Veranstalters angebotene Jahreszeitenkonto zur flexibleren Arbeitszeitgestaltung und zum Abbau von Überstunden sowie die Chance, vor allem zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie, Arbeiten von zuhause erledigen zu können, wird geschätzt. Alles in allem betrachtet gefällt allen Mitarbeitenden ihre Arbeit bei ReNatour gut bis sehr gut.

	2016
Zufriedenheitsindex gesamt	91 %
Index Strategie und Management	92 %
Index Arbeitsbedingungen	89 %
Index Umweltschutz im Büro	95 %
Index eigenes Umweltverhalten	68 %

5 Unternehmensökologie

5.1 Energie

Das ca. 250 qm große ReNatour-Büro befindet sich in Nürnberg-Brunn. Das Hauptgebäude, Baujahr um 1900, war lange Zeit ein beliebtes Cafe für Ausflügler aus Nürnberg und Umgebung. Die Räumlichkeiten wurden vor dem Umzug so nachhaltig wie möglich umgestaltet. Die Wärme wird durch eine Holzpellet-Heizung produziert; Strom stammt zu 100% aus erneuerbaren Energien und wird von greenpeace energy bezogen.

	2016
Strom	7.285 kWh
Gesamt kWh	41.585 kWh

5.2 Geschäftsreisen

Auch bei den Dienstreisen legt ReNatour großen Wert darauf, diese möglichst umweltverträglich zu gestalten. Die Planungen richten sich an folgenden Grundsätzen aus:

- Die Zahl an Dienstreisen wird so gering wie möglich gehalten. Durch vorausschauende Planung und engen Kontakt mit den Kooperationspartnern per Mail und Telefon können viele Reisen vermieden werden. Darüber hinaus haben die Reiseleiter vor Ort weitgehende Entscheidungsbefugnisse, so dass die Notwendigkeit, weitere Entscheidungsträger aus dem Unternehmens-Stammsitz hinzu zu ziehen, minimiert und weitere Reisen vermieden werden.
- Flugreisen kommen erst ab 1.000 km Entfernung in Frage. Die durch unvermeidbare Flüge der Mitarbeitenden verursachten Emissionen werden über atmosfair kompensiert. PKW-Reisen werden nur unternommen, wenn das Auto mit Transporten ausgelastet wird, z. B. für Kataloge und Stellwände für Messen. Alle anderen Reisedrecken werden mit der Bahn zurückgelegt.
- Bei Flugreisen, die nicht zu vermeiden sind, wird versucht, ein verträgliches Maß zwischen Aufenthaltsdauer und Entfernung zu schaffen. Dies gelingt bei sehr vielen Geschäftsreisen ins Ausland, indem die Vor-Ort-Termine mit einem Privaturlaub verknüpft werden. Diese Verbindung ist in vielerlei Hinsicht vorteilhaft. Die Mitarbeitenden bekommen einen Teil des Privaturlaubs vom Arbeitgeber gesponsert, lernen die Reiseziele intensiver kennen und können die Kunden damit besser beraten. Zudem entfällt damit eine zusätzliche Anreise für den privaten Urlaub.
- Betriebsausflüge finden in der Regel in der Region statt oder in Orten, die mit der Bahn erreicht werden können.



Für die gelebten Grundsätze wurde ReNatour 2008 mit dem CSR Mobilitätspreis für umweltbewusste Geschäftsreisen ausgezeichnet. Der vom ökologisch ausgerichteten Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD), der Fachzeitschrift „Der Mobilitätsmanager“ (DMM) und dem Bundesdeutschen Arbeitskreis für umweltbewusstes Management e. V. (B.A.U.M.) ins Leben gerufene Preis honoriert dabei vorbildliche Firmenkonzepte, mit denen Klimaschutz auch im Bereich der Geschäftsreisen mitgedacht und verwirklicht werden kann.

5.3 Papier

ReNatour hat seit der Saison 2010/2011 keinen Jahreskatalog. Anstelle dessen gibt es eine 36-seitige Broschüre, die in Kurzform das ReNatour-Programm vorstellt und für die konkreten Ausschreibungen auf die Internetseite verweist. Die Broschüre wurde klimaneutral gedruckt, die Kompensation erfolgte über ein Biodiversitäts-Wiederaufforstungs-Projekt in Vietnam. Das Papier ist zu 100% recycelt. Die zweite Ausgabe aus dem Jahr 2015 mit 30.000 Stück gilt nach wie vor.

Der Papierverbrauch im Büro kann durch ein elektronisches Archivierungssystem geringgehalten werden. Dokumente für den bürointernen Gebrauch, werden nicht mehr ausgedruckt, sondern abgespeichert. Kundenbuchungsbestätigung und seit 2016 auch ein Großteil der Reiseunterlagen werden hauptsächlich auf elektronischem Wege verschickt. Für Ausdrücke ist das Papier zu 100% Recyclingpapier.

5.4 Beschaffung

Büromaterialien und -möbel werden nahezu vollständig beim Umwelt-Versandhandel memo bestellt. Der Bürokaffee stammt aus kontrolliert biologischem und fairem Anbau. Bei der Beschaffung von elektronischen Geräten wird auf geringen Energieverbrauch geachtet.

Für das umfangreiche Engagement im Bereich Büroökologie wurde ReNatour beim Wettbewerb „Büro und Umwelt“ des Bundesdeutschen Arbeitskreis für umweltbewusstes Management e. V. (B.A.U.M) 2012 zum wiederholten Male als ein besonders umweltfreundliches Büro mit einem Anerkennungspreis ausgezeichnet.

Wettbewerb 2012



6 Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

6.1 Unterkünfte

In Bezug auf Nachhaltigkeit wurden die Unterkünfte in den 3 wichtigsten Zielgebieten (Griechenland, Spanien, Italien) geprüft. Die Untersuchung der Unternehmensführung, Ökologie und Sozio-Ökonomie ergab einen Gesamt-Nachhaltigkeitsindex von 61%. Die Beantwortung der Fragen erfolgte wieder weitestgehend durch die Betreiber der Unterkünfte.

6.2 Partneragenturen

Die Zusammenarbeit mit Partneragenturen hat für ReNatour einen sehr geringeren Stellenwert, da in der Regel direkt mit Unterkünften bzw. einem kleinen Team als Reiseleitung für die Gruppenreisen zusammengearbeitet wird.

6.3 Geschäftspartner

Eine anonyme Befragung unter den wichtigsten Geschäftspartnern von ReNatour ergab einen Zufriedenheitsindex von 85%. Eingeschätzt werden sollte unter anderem die allgemeine Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit, der Kommunikation, dem partnerschaftlichen Wirtschaften oder dem Nachhaltigkeits-Dialog.

7 Gesellschaftliche Verantwortung

Der Anspruch von ReNatour bei der Unternehmensgründung 1994 war es, einen Gegenpol zu standardisierten Reiseangeboten zu entwickeln, bei deren Planung und Durchführung soziale und ökologische Gedanken zu häufig keine Rolle spiel(t)en. ReNatour engagierte und engagiert sich daher gesellschaftlich besonders bei der Gestaltung von Rahmenbedingungen für einen nachhaltigen Tourismus in Deutschland. Als Meilenstein gilt hierbei der federführende Aufbau des heute etablierten Unternehmensverband für nachhaltigen Tourismus, das forum anders reisen e.V. So entstand der erste forum anders reisen Sitz 1998 auf dem Dachboden des ReNatour-Büros in Nürnberg. Der Kriterienkatalog des Verbandes, der heute die Grundlage des CSR-Prozesses mit anschließender Zertifizierung bildet, wurde dort entworfen. Roland Streicher war von 1998 bis 2003 Geschäftsführer des Verbandes und zudem von 1998 bis 2008 Vorstandsvorsitzender. Als Dank für sein ehrenamtliches Engagement wurde er 2008 von den mittlerweile rund 130 Mitgliedsunternehmen zum Ehrenpräsidenten des forum anders reisen ernannt.

Unter Beteiligung von Roland Streicher wurde auch die Initiative „atmosfair“ ins Leben gerufen, mit der für Flugreisende eine Handlungsalternative geschaffen wurde, um die beim Flug entstehenden klimaschädlichen Emissionen zu kompensieren. Auf der Bundespressekonferenz in Berlin am 22.06.2004 stellte Roland Streicher als Vorsitzender des forum anders reisen gemeinsam mit dem Schirmherrn des Projektes und UNEP-Direktors Klaus Töpfer sowie Bundesumweltminister Jürgen Trittin die Initiative der Öffentlichkeit vor.

2007 wurden darüber hinaus in einem Forschungsprojekt in Kooperation mit climatepartner (München) die ReNatour-Unterkünfte auf deren Umweltauswirkungen und insbesondere auf deren CO₂-Emissionen hin untersucht.

ReNatour ist seit 2007 Mitglied bei „UnternehmensGrün“, einem bundesweit arbeitenden politisch unabhängigen Zusammenschluss von Unternehmen, Selbständigen und leitend in der Wirtschaft Tätigen. Um sich auch weiterhin aktiv in die Diskussion um die ökologische Ausrichtung und Erneuerung der Wirtschaft einsetzen zu können, hat sich ReNatour 2013 außerdem der Plattform „Wirtschaft pro Klima“ angeschlossen.

2008 nahm ReNatour an der Biokonferenz in Nürnberg teil, bei der sich lokale Unternehmer aus der Bio- und Ökobranchen erstmals gemeinsam trafen, um die Situation der Branche in der Metropolregion zu erörtern und mögliche Potentiale zu analysieren bzw. zu erarbeiten. Daraus entstanden ist unter anderem die Bio-Innung, ein Unternehmer-Netzwerk von Öko-Betrieben, das sich zum Ziel gesetzt hat, die vorhandenen Potentiale und Marktchancen systematisch wahrzunehmen. ReNatour hat sich dem Verein vor allem angeschlossen, um „Bio“ und „Öko“ in der Region zu stärken.

Seit 2012 ist ReNatour Projektpartner beim vom Bundesamt für Naturschutz, dem WWF und dem Institut für Tourismus- und Bäderforschung in Nordeuropa GmbH (NIT) initiierten Projekt „Biodiversität all inclusive“. Ziel des Projekts ist es dem Schutz der biologischen Artenvielfalt innerhalb der Reisebranche einen höheren Stellenwert einzuräumen. Denn „der Tourismus verfügt über ein enormes Potential, dem anhaltenden Prozess des Artenschwundes entgegenzuwirken: durch konkrete Unterstützung beim Schutz von Flora und Fauna wie auch durch Maßnahmen, die das touristische Kerngeschäft nachhaltiger gestalten und Belastungen für die Umwelt messbar senken“ (Vorwort aus der WWF-Broschüre „Reise in die Vielfalt“). Gemeinsam mit den Projektinitiatoren und weiteren Vertretern aus der Reisebranche wurde ein offener Dialog gestartet, um Ansätze und Maßnahmen zum Schutz der Artenvielfalt zu entwickeln und umzusetzen. Ein Ergebnis sind die ReNatour-„Forscherblätter“, die nun den Reiseunterlagen beigelegt

werden und so v.a. Kinder (und damit auch die Eltern) zu Themen rund um die Biodiversität im Urlaubsziel sensibilisieren.

Einen weiteren Beitrag zur Entwicklung nachhaltiger Ansätze im Tourismus leistet ReNatour, in dem es Studenten die Möglichkeit eines umfassenden Praktikums im Unternehmen bietet und auf Wunsch deren wissenschaftliche Abschlussarbeiten, die sich zumeist mit nachhaltigen Themen beschäftigen, betreut.

Seit 2013 ist Roland Streicher Vorsitzender des „Fördervereins der Schwimmfreunde Nürnberg-Altenfurt e.V.“; der sich für den Schwimmsport in Nürnberg einsetzt. Im Schwimmverein Nürnberg-Altenfurt trainieren Anfänger, bayerische und deutsche Meister, Europa- und Weltmeister, Freizeitsportler und Triathleten. Der Förderverein engagiert sich für gute Trainingsbedingungen und eine ausreichende materielle Ausstattung und leistet damit vor allem im Kinder- und Jugendbereich wertvolle Arbeit.

Das Engagement von ReNatour ist nicht auf Deutschland beschränkt, sondern wird unter anderem durch den Austausch mit den Leistungsträgern vor Ort realisiert. So setzt sich ReNatour auch in den Urlaubsgebieten für den Erhalt einer intakten Umwelt ein. Auf Korfu wurden 2003 dank der Initiative von ReNatour und anschließendem politischem Druck das Ausbringen von Insektiziden mittels Hubschrauber sowie das illegale Einleiten von Abwässern in das Meer eingestellt. Ebenfalls auf Korfu konnte dank der Abnahmezusage von ReNatour und dadurch genehmigter EU-Fördermittel ein erster Naturkostladen gegründet werden. Während der „Griechenlandkrise“ in 2012, als sich Investoren weitestgehend aus Griechenland zurückzogen, pachtete ReNatour eine brach liegende Ferienanlage, um daraus ein neues Ökotourismusprojekt zu schaffen.