



# **Der CSR-Berichtsprozess**

## **FORUM ANDERS REISEN**

**Einführungsworkshop**

10./11. Juli 2008. Juni 2008

Angela Giraldo



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 Berichte** = Nachhaltigkeitsberichte :

Geben messbare Auskunft über die sozialen, ökologischen und ökonomischen Auswirkungen der Geschäftstätigkeit eines Unternehmens und den Weg zur Optimierung

# Grundsätze der CSR-Berichterstattung



Wahrheit

Wesentlichkeit

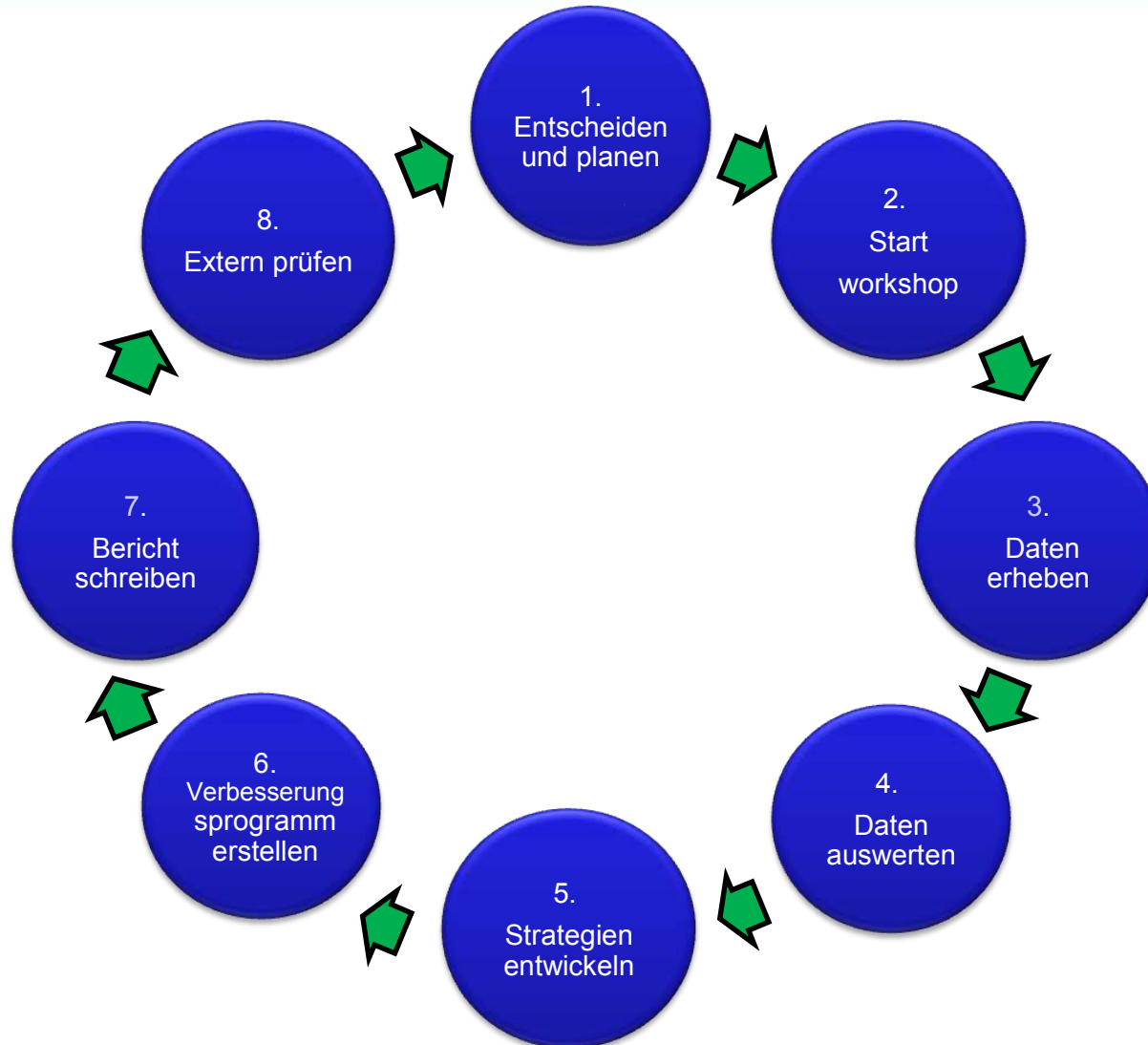
Klarheit

Vergleichbarkeit

Überprüfbarkeit

**TRANSPARENZ**

# 8 Schritte zum Nachhaltigkeitsbericht



- Kennzahlenkatalog
- 4 Nachhaltigkeits-Checks in der Dienstleistungskette
  - Unterkunfts-Check
  - Partneragentur-Check
  - Zielgebiets-Check
  - Reiseleitung
- Mitarbeitendenbefragung
- CSR Kundencheck
  - Kundeninformation
  - Kundenzufriedenheit



Grundlage: Internationale Standards wie EMAS, ISO und GRI  
Kriterienkatalog des far



- Unternehmensprofil
- Nachhaltigkeit im Unternehmen
- Verantwortung für Kunden
- Umwelt
- Mitarbeitende
- Verantwortung für die Gesellschaft
- Produktverantwortung in der Dienstleistungskette
  - Produktgestaltung und Zielgebiet
  - Leistungsträger
    - Partneragentur
    - Unterkünfte
    - ReiseleiterInnen
    - Transport
- Verbesserungsprogramm

# Benchmark-Indikatoren (Beispiel)



Indikator	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1 Anteil der lokalen Wertschöpfung in der Destination											6
2 Rücklaufquote Kundenbefragung											4
3 Zufriedenheitsindex Kunden											4
4 Papier-Gramm pro Reisenden											8
5 CO <sub>2</sub> -Emissionen gesamt und pro MA											5
6 Zufriedenheitsindex Mitarbeitende											7
7 Nachhaltigkeitsindex Partneragenturen											9
8 Nachhaltigkeitsindex Unterkünfte											8
9 Nachhaltigkeitsindex Reiseleitung											7
10 CO <sub>2</sub> Emissionen pro Gast/Tag											65
© KATE, Juni 2008											8
<b>Gesamt</b>											

## ■ Was ist notwendig?

- Veröffentlichung eines Nachhaltigkeitsberichtes nach den CSR-Berichtsstandards gemäß Leitfaden
  
- Managementelemente:
  - CSR Leitbild
  - CSR Beauftragte/r
  - Verbesserungsprogramm
  
- Erfüllung von Mindestanforderungen
  - Benchmark-Indikatoren



# Was haben Reiseveranstalter davon?



- Kriterien und Selbstverpflichtungen werden messbar und sichtbar
- Bewusstheit und Bestätigung der bisherigen Erfolge in Sachen Nachhaltigkeit
- Instrument zum Monitoring
- Eigenes Profil besser darstellen
- Medium zur Sensibilisierung der Bevölkerung hier und in den Gastländern
- Transparenz über die Inhalte des Produktes (qualitative Argumentationsgrundlage gegenüber den Kunden)
- Motivation zur kontinuierlichen Verbesserung

Erhöhung der Glaubwürdigkeit durch mehr Transparenz

→ Imageverbesserung



Vielen Dank für die  
Aufmerksamkeit!



Corporate Social Responsibility

+++ Nachhaltig wirtschaften + Abläufe optimieren + Kosten sparen +++

## Leitfaden CSR-Reporting im Tourismus

8 Schritte zum Nachhaltigkeitsbericht

