

Nachhaltigkeitsbericht 2020



BUND-Reisen
Stresemannplatz 10
90489 Nürnberg

Tel. 0911 58888 – 20
Fax 0911 58888 – 22
E-Mail: info@bund-reisen.de
www.bund-reisen.de

Jahr der Datenerfassung: 2018-2019
Erstellt von: Verena Beneke

Inhalt

1. Unternehmensportrait	- 3 -
1.1 Unternehmensdaten	- 3 -
1.2 Kernindikatoren	- 3 -
1.3 Leitbild	- 4 -
2. Management	- 5 -
2.1 Verantwortung der Leitung, CSR-Beauftragte/r und CSR-Managementsystem	- 5 -
2.2 Legal Compliance	- 5 -
2.3 Supplier Code	- 6 -
2.4 Menschenrechte und Kinderschutz	- 6 -
2.5 Stakeholder-Analyse	- 6 -
3. Wirtschaftsdaten	- 7 -
3.1 Umsatz	- 7 -
3.2 Ausgaben	- 7 -
4. Reiseangebote	- 7 -
4.1 Angebotsportfolio	- 7 -
4.2 Produktgestaltung	- 8 -
4.3 CO ₂ -Emissionen unserer Reisen	- 8 -
5. Kunden	- 9 -
5.1 Kundenzufriedenheit	- 9 -
5.2 Kundeninformation und Kommunikation	- 9 -
6. Mitarbeitende	- 10 -
6.1 Beschäftigtenstruktur	- 10 -
6.2 Arbeitsbedingungen	- 11 -
6.3 Schulungen zur Nachhaltigkeit	- 11 -
7. Unternehmensökologie	- 11 -
7.1 Energie	- 11 -
7.2 CO ₂ -Emissionen	- 12 -
7.3 Papier	- 12 -
7.4 Beschaffung	- 12 -
8. Leistungsträger in der Wertschöpfungskette	- 13 -
8.1 Reiseleiter*innen	- 13 -
8.2 Partneragenturen	- 13 -
8.3 Unterkünfte	- 14 -
9. Community Involvement	- 14 -

1. Unternehmensportrait

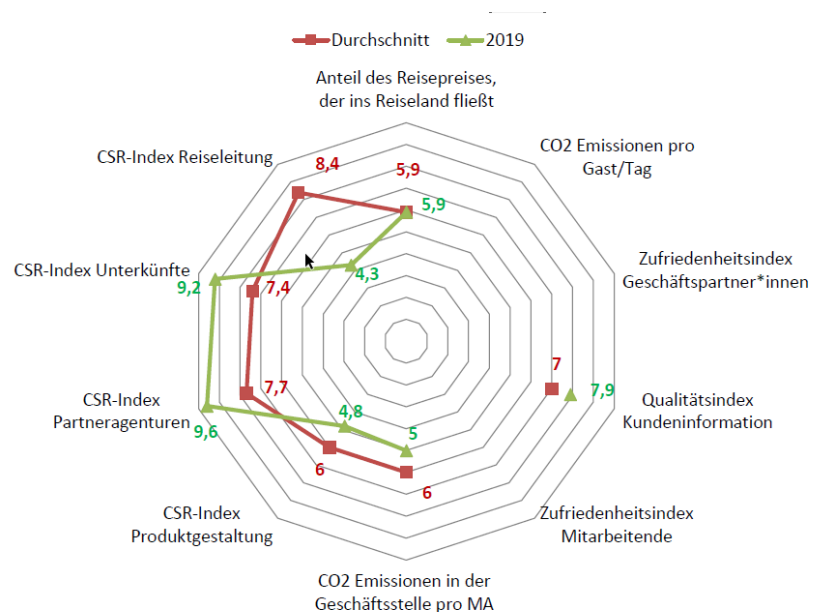
1.1 Unternehmensdaten

Der Bund Naturschutz in Bayern e.V. (BN) bot vor knapp 30 Jahren erstmals geführte Gruppenreisen in Deutschland und Europa an, bei denen fachliche Aspekte und das intensive Naturerlebnis im Vordergrund standen. Zunächst an Mitglieder des Bund Naturschutz gerichtet, gewannen die Reisen zunehmend an Beliebtheit. Um möglichst vielen Interessenten umweltfreundliches Reisen in zu vielen verschiedenen Naturschätzen in ganz Europa ermöglichen zu können, entschied sich der BN daher zu Beginn des Jahres 2012 dazu, die Reisen nicht mehr selbst zu organisieren.

Stattdessen vergab der BN das exklusive Recht, im Rahmen eines Lizenzmodells unter dem Namen „BUND-Reisen“ nachhaltige Reisen zu organisieren. Diese Lizenz wurde vertrauensvoll in die Hände der ReiseCenter am Stresemannplatz GmbH in Nürnberg gegeben. In enger Abstimmung mit dem Bund Naturschutz bieten wir aktuell mit über 70 Terminen im Jahr nachhaltige Wanderstudienreisen, sowie die Kategorien Tierbeobachtung, Wildnis erleben und Mitwirken an Umweltprojekten an. Gemäß der Philosophie des Bund Naturschutz erfolgt die Anreise unter ökologischen Gesichtspunkten und meistens mit der Bahn. Wir bieten grundsätzlich keine Flugreisen an, um damit einen wirksamen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten.

1.2 Kernindikatoren

Corporate Social Responsibility (CSR) steht für gesellschaftliche Verantwortung durch nachhaltiges Wirtschaften. Das international anerkannte Beratungs- und Zertifizierungssystem von TourCert (Gesellschaft für Zertifizierung im Tourismus) durchdringt die gesamte Wertschöpfungskette im Tourismussektor und macht Nachhaltigkeit messbar, prüfbar und vergleichbar. Die grünen Punkte der Abbildung zeigen eine Übersicht der Analyse unseres gesamten Unternehmens im Vergleich, anhand derer Stärken und Schwächen abzulesen sind, auf die im nachfolgenden Bericht einzeln eingegangen wird.



1.3 Leitbild

Unser Leitbild ist die Grundlage unserer Geschäftstätigkeit und unternehmerischer Entscheidungen in allen Bereichen der Corporate Social Responsibility. Es hängt präsent in unserem Unternehmen aus und erinnert uns stets an unsere eigene Verpflichtung zu nachhaltigem Tourismus und regionaler Wertschöpfung. So wird das Leitbild von allen Mitarbeiter*innen gelebt. Regelmäßig prüfen wir unsere Prozesse und Handlungsweisen hinsichtlich Verbesserungsmöglichkeiten im Sinne der Nachhaltigkeit.

Nachhaltiges und vielfältiges Reiseprogramm

Unsere geführten Wanderstudien- und Erlebnisreisen bieten die Möglichkeit, auf nachhaltige Weise die Naturschätze Europas zu entdecken, ohne sie dabei zu zerstören. Wer noch mehr tun möchte, dem ermöglichen wir das mit unseren Volunteering-Reisen, bei denen unsere Reisenden mit Baumpflanzaktionen oder Müll sammeln selbst im Umweltschutz aktiv werden können. Zudem unterstützen wir den Wandel zu klimafreundlicherem Fleischverzicht und kennzeichnen geeignete Reisen speziell als „Vegetarisch/Vegan-freundlich“.

Klimafreundliche Anreise und Naturschutz vor Ort

Zum Klimaschutz verzichten wir komplett auf Flugreisen. Meist mit der Bahn, manchmal auch mit dem Bus oder der Fähre, erreichen unsere Reisenden die schönsten Naturlandschaften in ganz Europa. Das spart eine Menge CO₂ und ist umweltfreundlicher. Auch vor Ort fokussieren wir aus Naturschutzgründen die Mobilität mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Unsere Partnerschaft mit Fahrtziel Natur hilft dabei, diesen Anspruch umzusetzen.

Kleine Reisegruppen und achtsames Verhalten vor Ort

Unsere Reisen werden in kleinen Gruppen durchgeführt, meist nur 10 - 15 Personen. Das ermöglicht intensivere Begegnungen und Erlebnisse in der Natur. Informationen können vertiefter und gezielter vermittelt werden. Unsere Reisenden teilen die Begeisterung für die Schätze der Natur, so entsteht ein Miteinander und „Wir“-Gefühl in der Gruppe. Zudem können wir durch unsere kleinen Reisegruppen die ökologischen Auswirkungen der Reisen minimieren und durch respektvolles Verhalten in der Natur zum Erhalt der Biodiversität beitragen.

Qualifizierte und engagierte Reiseleiter vor Ort

Unsere Reiseleiter sind einheimische Naturbegeisterte oder engagierte Fachleute, meist aus Biologie, Landespflanze oder Forstwirtschaft. Je nach Zielgebiet verraten sie unseren Reisenden alles über die Natur und Pflanzenwelt der Region, geben Tipps wo sich das ein oder andere Tier erspähen lässt und öffnen Ihr Herz für Land und Leute. Häufig wirken unsere Reiseleiter auch schon direkt bei der Reiseausarbeitung mit und helfen uns, die Reisen so nachhaltig wie möglich zu gestalten.

Begegnungen mit der lokalen Bevölkerung, Nutzung kleiner und lokaler Anbieter

Auch Kultur und Begegnungen vor Ort dürfen bei unseren Reisen natürlich nicht fehlen. Wir vermitteln unseren Reisenden einen ganzheitlichen Eindruck der Region und legen Wert auf das Einbinden der lokalen Bevölkerung, beispielsweise beim Besuch einer Käserei oder beim Gespräch mit einem einheimischen Winzer und Verkostung auf seinem Weingut. Wir fördern die regionale Wertschöpfung durch Nutzung kleiner und regionaler Anbieter.

Zufriedene Reisende und zufriedene Mitarbeiter

Wir legen großen Wert auf die Meinung unserer Reisenden und ermuntern sie nach jeder Reise zu Feedback. Dieses setzen wir bestmöglich um und sehen Kritik als Chance, uns noch weiter zu verbessern. Auch die Mitarbeiterzufriedenheit spielt eine große Rolle für uns und wird durch Mitbestimmung, offene Kommunikation und respektvolles Feedback gestärkt. Unsere Mitarbeiter*innen sind hoch qualifiziert, haben ein Green Mindset und engagieren sich auch außerhalb des Unternehmens für Nachhaltigkeit, beispielsweise bei eigenen geführten Wanderungen oder beim BUND Naturschutz.

Faire Beziehungen zu Geschäftspartnern

Wir legen Wert auf transparenten und fairen Umgang mit unseren Reiseleiter*innen, Agenturen, Unterkünften und anderen Leistungsträger*innen im In- und Ausland. Wir ermutigen unsere Geschäftspartner*innen vor Ort stets zu nachhaltigen Arbeitsweisen und wählen sie unter anderem auch nach diesen Gesichtspunkten aus. Wo möglich bevorzugen wir kleinere, inhabergeführte Unterkünfte und ökologisch engagierte Agenturen.

Stetige Suche nach Verbesserungspotenzialen

Wir implementieren Prozesse im Unternehmen, die bestehende Handlungsweisen hinterfragen und Verbesserungspotenziale aufzeigen, beispielsweise durch den TourCert Zertifizierungsprozess. Neue Standards werden unter Einbeziehung aller Mitarbeiter*innen auf ihre Nachhaltigkeit geprüft und gegebenenfalls weiter optimiert. Stetige Suche nach Verbesserungen ist Teil der Lebensart im Unternehmen und wird durch regelmäßige Teamgespräche gefördert.

2. Management

2.1 Verantwortung der Leitung, CSR-Beauftragte/r und CSR-Managementsystem

Jede*r Mitarbeiter*in im Unternehmen kennt unser Leitbild und berücksichtigt die Unternehmensphilosophie beim Ausarbeiten der Reisen und dem Umgang untereinander, mit Leistungsträger*innen und Kund*innen. Zudem haben wir bei BUND-Reisen eine Nachhaltigkeitsbeauftragte, deren Aufgabenbereiche detailliert in einer Stellenbeschreibung aufgeführt sind. Derzeit ist dies Verena Beneke, neben ihrer Tätigkeit als Produkt-/Projektleitung kümmert sie sich um alle Belange rund um CSR in unserem Unternehmen.

2.2 Legal Compliance

Wir bei BUND-Reisen halten uns selbstverständlich an alle geltenden Gesetze in Deutschland. Um sicherzustellen, dass alle Umwelt-, Sicherheits-, Arbeitsschutzaspekte sowie Datenschutzbestimmungen eingehalten werden, arbeiten wir mit der Rechtsanwaltskanzlei Dreyer zusammen (Anwaltskanzlei Dreyer, Am Bahnhof 2, 32312 Lübbecke, www.dreyer-recht.de), die u.a. auf Touristikrecht spezialisiert ist. In den Reisezielen, besonders auch im Ausland, arbeiten wir mit kompetenten Partner*innen zusammen, die sich ihrerseits zur Einhaltung aller örtlichen Gesetze und Bestimmungen verpflichtet haben.

2.3 Supplier Code

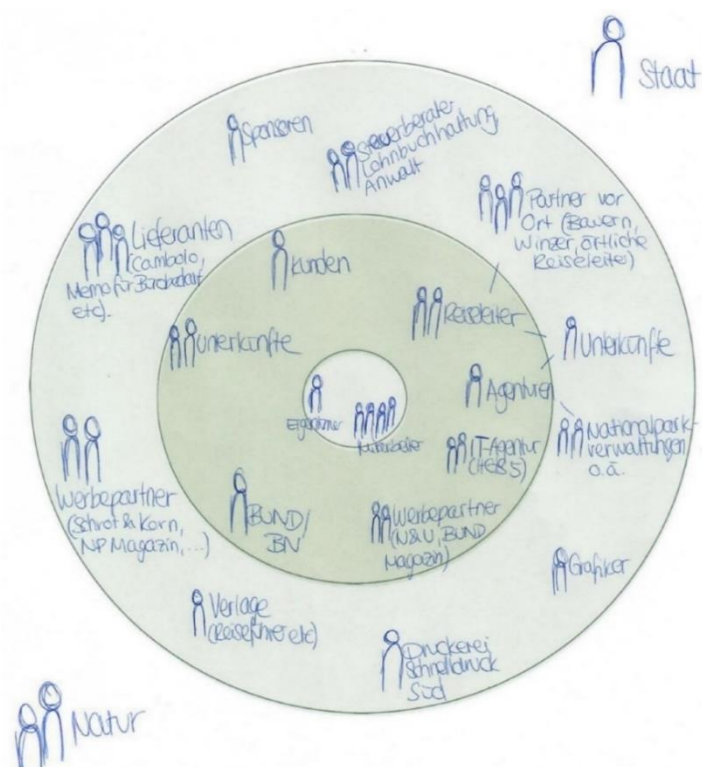
Mit den meisten unserer Partner*innen arbeiten wir bereits seit vielen Jahren erfolgreich zusammen, wir kennen sie persönlich und teilen gemeinsame Werte zu nachhaltiger Reisegestaltung. Bereits bei der Auswahl unserer Partner achten wir auf Kriterien wie möglichst kleine, inhabergeführte Agenturen und Hotels und lokale Reiseleiter mit Kenntnis der örtlichen Natur und Kultur. Wir reisen nie per Flugzeug und nutzen vor Ort möglichst den öffentlichen Nahverkehr oder kleine Transportbusse, um sowohl eine nachhaltige Anreise zu garantieren als auch den Erhalt der Biodiversität vor Ort. All diese Punkte werden bereits bei der ersten Reiseausarbeitung/Anfrage besprochen, bei der ausführlichen Ausarbeitung vertieft und jährlich bei der Ausarbeitung der neuen Reiseternine in persönlicher Abstimmung mit unseren Partner*innen erneuert. Insbesondere durch die Corona-Pandemie und den dadurch erhöhten Abstimmungs- und Informationsbedarf, sowie die Zunahme von insgesamt angebotenen Reiseterninen, arbeiten wir daran, innerhalb dieses Jahres die obigen Punkte zu vereinheitlichen und standardisiert schriftlich niederzulegen. Dieser Supplier Code of Conduct wird künftig Bestandteil aller Vereinbarungen mit unseren Leistungsträger*innen.

2.4 Menschenrechte und Kinderschutz

Unser Reiseprogramm umfasst hauptsächlich das Zielgebiet Europa, daher sind mögliche Menschenrechtsverletzungen eine weniger offensichtliche Problematik wie bei Reisen in entferntere Teile der Welt. Dennoch ist dies beispielsweise auch bei unseren Reisen nach Russland oder Albanien ein zu berücksichtigender Aspekt. Die Achtung der Menschenrechte und Kinderschutz ist für uns eine Selbstverständlichkeit und Verstöße würden dank der sorgfältigen Auswahl unserer Partner*innen und die enge Zusammenarbeit schnell offenbar werden. Wir möchten diesem Thema dennoch mehr Aufmerksamkeit widmen und werden daher die Verpflichtung zu Kinderschutz und Einhaltung der Menschenrechte in unseren zuvor beschriebenen neuen Supplier Code aufnehmen und Informationen für unsere Reisenden unter anderem auf unserer Homepage bereitstellen.

2.5 Stakeholder-Analyse

Wir bei BUND-Reisen arbeiten mit vielen unterschiedlichen Partner*innen zusammen, seien es unsere Leistungsträger*innen in den Zielgebieten oder Verbände wie das forum andersreisen. Unsere gesamte Geschäftstätigkeit bewegt sich dabei natürlich in den (gesetzlichen) Rahmenbedingungen des deutschen Staats und immer unter Berücksichtigung des Beitrags zu Schutz und Erhaltung der Natur durch unsere Reisen. Das nebenstehende Schaubild gibt einen Überblick über unsere Zusammenarbeiten beziehungsweise Geschäftsverbindungen.



3. Wirtschaftsdaten

3.1 Umsatz

Unser Umsatz setzt sich hauptsächlich aus dem Verkauf unserer eigenen Reisen zusammen. Zudem vermitteln wir Reiserücktrittskosten-Versicherungen von mdt/Helvetia AG und erzielen Einnahmen aus Anzeigen, die in unserem Reisekatalog abgedruckt werden (Bsp. Umweltbank). Des Weiteren besteht eine entgeltliche Kooperation mit Fahrtziel Natur.

Wir konnten uns in den vergangenen Jahren über eine stark gestiegene Nachfrage nach unseren Reisen freuen und verzeichneten Wachstum in unserer Kundenkartei und bei den Empfängern unseres Newsletters. Zudem haben wir personell aufgestockt und konnten dadurch immer mehr Reiseternine anbieten. Dies zeigt sich dementsprechend auch durch eine Steigerung von Katalogauflage, gebuchten Reiseteilnehmern und erzieltm Umsatz.

3.2 Ausgaben

Unsere Ausgaben setzen sich hauptsächlich aus Reisevorleistungen, Marketing und anderen betrieblichen Kosten zusammen. Wir tragen Sorge dafür, dass möglichst viele Reisevorleistungen zur lokalen Wertschöpfung beitragen, indem wir hauptsächlich mit lokalen Reiseleitern und kleineren Unterkünften/Agenturen zusammenarbeiten.

	Einheit	2018
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt	%	51,79

4. Reiseangebote

4.1 Angebotsportfolio

Wir bei BUND-Reisen bieten Wanderstudienreisen in kleinen Gruppen in die schönsten Naturregionen in Deutschland und Europa an, darunter beispielsweise Italien, Frankreich, Albanien, Rumänien oder Norwegen. Außerdem sind seit einigen Jahren Reisen mit der Transsibirischen Eisenbahn zum Baikalsee in Russland fester Bestandteil unseres Reiseprogramms.

Unsere Reisen sind sehr vielfältig und beziehen stets die besonderen kulturellen und landschaftlichen Gegebenheiten vor Ort mit ein. Wir legen Wert auf kleine, meist inhabergeführte Unterkünfte und Reisen abseits des Massentourismus. Darum sind unsere Reisegruppen auf durchschnittlich 8 - 15 Teilnehmer*innen begrenzt. Die Anreise erfolgt aus Umweltgründen stets ohne Flugzeug und besonders wenn im Reisepreis enthalten, zumeist mit der Bahn. Auch die Fortbewegung vor Ort wird mehrheitlich mit öffentlichem Personennahverkehr oder Kleinbussen organisiert. In der Reisekategorie „Volunteering und Aktivreisen“ können unsere Reisenden zudem beispielsweise durch Müllsammel- oder Pflanzaktionen aktiv zum Umweltschutz beitragen. Auch die Aufklärung über Naturschutz und einhergehende Schwierigkeiten gehört dazu, beispielsweise über die ökologischen Probleme am Baikalsee. Reisen die sich besonders für vegetarische oder vegane Reisende eignen, werden bei uns speziell gekennzeichnet.

Für diesen Bericht wurden alle Reisen unseres Programm aus dem Berichtsjahr analysiert, für die CO₂-Berechnung der An- und Abreise wurden nur die entsprechend im Programm enthaltenen An- und Abreisen in der Gruppe betrachtet, da über die von unseren Reisenden individuell organisierten An-/Abreisen nicht ausreichend Daten vorliegen.

	Einheit	2019
Gesamtübernachtungen	Anz	4358
Reiseangebote gesamt	Anz	66
Reisende gesamt	Anz	524
Ø Reisedauer Individualreisende	d	0
Ø Reisedauer Gruppenreisende	t	9,6

4.2 Produktgestaltung

Bei der Produktgestaltung wurde unser Reiseprogramm auf Nachhaltigkeit hinsichtlich Transport und Mobilität, Auswahl von Leistungsträger*innen, sowie Aktivitäten und Auswirkungen im Zielgebiet untersucht. Die Analyse ergab hohe Punktzahlen in den Bereichen nachhaltige An- und Abreise, regelmäßiger Anpassung unserer Reiseprogramme unter den Aspekten von Nachhaltigkeit und Qualität, sowie bei den Auswahlkriterien unserer Reiseleiter*innen, lokalen Agenturen und kleinen, oft inhabergeführten Unterkünften. Zudem vermeiden wir umweltschädliche Aktivitäten in den Zielgebieten und minimieren die Auswirkungen unserer Reisen auf die Ökosysteme durch kleine Gruppen und angemessenes Verhalten unserer Reisenden in der Natur.

Punktabzug gab es unter anderem dafür, dass wir keine Schulungen für unsere Reiseleiter*innen anbieten, was zum derzeitigen Stand für unser kleines Team jedoch nicht realisierbar ist. Zudem sind einige Fragen eher auf größere Veranstalter ausgerichtet, sodass die Beantwortung aus Sicht eines Kleinveranstalters unter Umständen schwierig beziehungsweise nicht thematisch passend ist. Wir arbeiten daran, unseren CSR-Index der Produktgestaltung künftig durch noch ausführlichere Kundeninformation unter anderem zu Möglichkeiten der freiwilligen CO₂-Kompensation und das Einführen eines Supplier Codes of Conduct, worauf im Folgenden noch näher eingegangen wird.

	Einheit	2019
CSR-Index Produktgestaltung	%	48

4.3 CO₂-Emissionen unserer Reisen

Die An- und Abreise in der Gruppe erfolgt bei unseren BUND-Reisen hauptsächlich mit der Bahn, bisweilen auch mit dem Bus oder der Fähre. Dadurch haben wir mit unseren Reisen im Vergleich zu anderen TourCert geprüften Reiseveranstaltern einen sehr niedrigen CO₂-Ausstoß.

Derzeit werden unsere Reisen daher noch nicht klimakompensiert. Wir arbeiten jedoch daran, die CO₂-Bilanz bei inkludierter An-/Abreise bei den entsprechenden Reiseangeboten kenntlich zu machen und unsere Reisenden über Möglichkeiten zur freiwilligen Kompensation aufzuklären. Informationen hierzu werden wir in Kürze beispielsweise auf unserer Homepage bereitstellen.

	Einheit	2019
CO ₂ Transport gesamt	kg	26.580
Kompensierte CO ₂ -Emissionen der Reisen	kg	0
Anteil kompensierter CO ₂ -Emissionen der Reisen	%	0
CO ₂ pro Gast und Übernachtung (abzgl. Kompensation)	kg	0,012

5. Kunden

5.1 Kundenzufriedenheit

Ein umfangreiches Ermitteln der Kundenzufriedenheit ist wichtig für die Gestaltung und Anpassung unseres Reiseprogramms und der einzelnen Programminhalte. Zum Zeitpunkt der Datenerhebung wurde die Kundenzufriedenheit anhand eines zweiseitigen Fragebogens ermittelt, welcher den Kunden zusammen mit den Reiseunterlagen zugesandt wurde.

Die Gesamtzufriedenheit wurde in Form von Schulnoten von 1 bis 6 erfasst, außerdem wurden die Reisenden gebeten die Programmpunkte, Unterkünfte und Reiseleiter*innen zu bewerten. Für uns als nachhaltiger Reiseveranstalter ist zudem die Anreise unserer Kund*innen sehr interessant, sofern sie nicht in der Gruppe erfolgt, weshalb unsere Kund*innen gebeten wurden, Informationen zur Anreise per Auto, Bahn, dem Vorhandensein einer BahnCard oder sonstiger Anreisemittel anzugeben. Des Weiteren war ausreichend Platz für frei verfasstes Feedback zur Reise, zum Reiseleiter sowie für Verbesserungsvorschläge.

Sobald wir von unseren Reisenden Feedbackbögen erhalten, werden diese von dem*der jeweils zuständigen Produktleiter*in aus unserem Team geprüft. Beschwerden erhalten wir sehr selten, suchen in diesem Fall jedoch unmittelbar den Kontakt zu den Leistungsträger*innen und Kund*innen, um das Problem zu evaluieren und gemeinsam eine für alle Seiten zufriedenstellende Lösung zu finden bzw. Kompensation anzubieten. Vor der Ausarbeitung jeder neuen Reise werden die Feedbackbögen des vergangenen Reiseterrains von dem*der jeweiligen Produktleiter*in herangezogen und eventuelle Kritikpunkte oder Verbesserungsvorschläge mit unseren Leistungsträger*innen besprochen und bestmöglich realisiert.

	Einheit	2019
Index Kundenzufriedenheit	%	91
Rücklaufquote Kunden-Befragung	%	56

Im Rahmen unserer begonnen Zertifizierung mit dem TourCert-Nachhaltigkeitssiegel haben wir unseren Feedbackbogen komplett überarbeitet und unter anderem Fragen zum Thema Nachhaltigkeit beim Reisen eingefügt. Zudem arbeiten wir daran, ab dem Jahr 2021 ein papierloses Feedbacksystem über unsere Homepage anzubieten, sodass die Feedbackbögen nur noch im Ausnahmefall auf Papier gedruckt werden müssen. Somit können Ressourcen geschont und die Abgabe von Feedback für unsere Reisenden vereinfacht werden.

5.2 Kundeninformation und Kommunikation

BUND-Reisen ist für unsere Kund*innen und Partner*innen per E-Mail, telefonisch oder auch persönlich in unserer Niederlassung in Nürnberg erreichbar. Informationen über unsere Reisen sind in unserem jährlich erscheinenden Reisekatalog, sowie in umfangreicherer Form auf unserer Homepage www.bund-reisen.de zu finden. Der Reisekatalog wird nach Erscheinen an unsere Bestandskunden versandt, zusätzlich kann er über die Homepage angesehen oder bestellt werden. Unser Reisekatalog wird stets eingeleitet durch ein Vorwort von Richard Mergner, dem Landesvorsitzenden des Bund Naturschutz in Bayern e.V. zum Thema nachhaltigem Reisen. Zudem kommen zu Beginn des Katalogs jedes Jahr einige unserer Reiseleiter zu Wort und erzählen über ihre Region und das nachhaltige Reisen vor Ort. Außerdem wird prominent auf unsere Kooperation mit Fahrtziel Natur hingewiesen, ein Zusammenschluss von Bund Naturschutz (BUND), Naturschutzbund Deutschland (NABU), dem Verkehrsclub Deutschland (VCD) und der Deutschen Bahn (DB) mit dem Ziel, den touristischen Verkehr

in sensiblen Naturräumen vom Pkw auf öffentliche Verkehrsmittel zu verlagern, um CO₂-Emissionen einzusparen, einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz und zum Erhalt der biologischen Vielfalt zu leisten. Auf unserer Homepage informieren wir ebenfalls ausführlich zu den einzelnen Reisekategorien und nachhaltiges Reisen allgemein (beispielsweise geben wir ausführliche Hinweise zur umweltfreundlichen Anreise per Bahn). Dies wird immer mehr ausgebaut. Seit 2019 gibt es auf unserer Homepage die Sparte „News“, bei der interessante Artikel unserer Reisleiter wie beispielsweise Tierbeobachtungen in den Reisezielen oder auch sehr schöne ausführliche Reiseberichte unserer Kund*innen, zum Beispiel mit der Transsibirischen Eisenbahn im Winter an den Baikalsee“ eingestellt werden. Nach der Buchung einer Reise erhalten alle Kund*innen die Buchungsbestätigung, den Reisesicherungsschein für Pauschalreisen, sowie ggf. weitere erforderliche Dokumente und Informationen zum Zielgebiet/möglichen Transfers oder ähnlichem. Rechtzeitig vor der Reise erhalten unsere Kund*innen dann die Reiseunterlagen mit ausführlichem Reiseprogramm inkl. Treffpunkt und Kontaktdaten der Reiseleiter*innen, eine Liste mit Einpackempfehlungen, eine Teilnehmerliste, ggf. weitere Informationen, derzeit noch den Feedbackbogen und zumeist noch Reiseliteratur in Form von Reiseführer oder Wanderkarten.

Die Befragung zur Bewertung der Qualität unserer Kundeninformation wurde stellvertretend für das gesamte Team von BUND-Reisen von unserer Nachhaltigkeitsmanagerin vorgenommen. Bei den Grundlagen der Kundeninformation wurde beispielsweise beurteilt, ob es einen standardisierten Ablauf für Beratungsgespräche/Buchungsabläufe gibt und die Mindest- und Maximalteilnehmerzahlen der Reisen ausgewiesen wird, was wir alles bejahen konnten.

Bei der Qualität der Kundeninformation wurden beispielsweise die Aspekte Aufklärung über umweltfreundliche An-/Abreise in die Zielgebiete, Hinweise über Sicherheitsvorkehrungen im Gastland oder Anbieten qualifizierter Reiseliteratur betrachtet, was wir ebenfalls erfüllen konnten. Schwächen in der Kundeninformation haben sich bei der Befragung in den Punkten Aufklärung über freiwillige Möglichkeiten zur CO₂-Kompensation und die Gefahr von Menschenrechtsverletzung und Kinderausbeutung in den Zielgebieten gezeigt. Auf diese Punkte werden wir wie zuvor beschrieben zukünftig auf unserer Homepage eingehen. Im Zuge der Zertifizierung erarbeiten wir außerdem derzeit einen Verhaltenskodex für BUND-Reisende, den wir als Flyer mit den Reiseunterlagen versenden werden und der unsere Reisenden über das richtige Verhalten in der Natur und den respektvollen Umgang mit den Menschen und der Kultur vor Ort aufklärt.

	Einheit	2019
CSR-Index Kundeninformation	%	79

6. Mitarbeitende

6.1 Beschäftigtenstruktur

Bei BUND-Reisen waren im Berichtsjahr 2019 vier festangestellte Mitarbeiter*innen beschäftigt, davon zwei in Vollzeit und zwei in Teilzeit. Unser kleines Team besteht aus engagierten und umweltbegeisterten Mitarbeiter*innen, die alle langjährige Arbeitserfahrungen in verschiedenen Bereichen der Touristik mitbringen. Hinzu kommen unser Geschäftsführer und unsere Buchhalterin, die in Teilen auch für andere Abteilungen tätig sind.

6.2 Arbeitsbedingungen

Wir arbeiten bei BUND-Reisen in einem kleinen Team mit offener Unternehmenskultur. Vorschläge und Absprachen erfolgen auf kurzem Dienstweg. Die Zuständigkeiten sind klar geregelt und jedem im Team bekannt. Die Produkt-/Projektleiter*innen haben eine große Entscheidungsfreiheit und tragen dementsprechend viel Verantwortung für ihre Reisen.

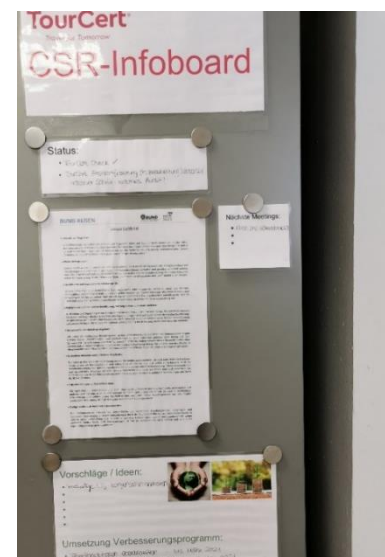
Die Arbeitszeit ist bei uns flexibel. Benötigte Überstunden werden aufgeschrieben und können nach Möglichkeit in Form von reduzierter Wochenarbeitszeit oder zusätzlichen freien Tagen abgebaut werden. Zudem besteht die Option im Homeoffice zu arbeiten, sofern unsere Niederlassung mit mindestens einem Mitarbeiter besetzt ist.

Die Mitarbeiter*innen können auf Wunsch gemeinsam mit dem Arbeitgeber in eine betriebliche Altersvorsorge einzuzahlen. Die Löhne orientieren sich an den Tariflöhnen und dem allgemeinen Lohnniveau der Arbeitnehmer*innen im Unternehmen, werden jedoch individuell vereinbart. Es gibt keine Interessensvertretung der Mitarbeiter, in unserem kleinen Team können Probleme jedoch stets offen angesprochen werden, es finden regelmäßige Teambesprechungen und jährliche Mitarbeitergespräche mit dem Geschäftsführer statt.

6.3 Schulungen zur Nachhaltigkeit

In den regelmäßigen Teammeetings werden auch Nachhaltigkeitsaspekte der Reisen, Verbesserungspotenziale und die zukünftige Ausrichtung von BUND-Reiseangeboten besprochen. Im Rahmen der TourCert-Zertifizierung haben alle Mitarbeiter*innen die Fit for Future - Onlineschulung von TourCert erhalten.

Im Büro wurde ein ein CSR-Infoboard eingerichtet, das alle Mitarbeiter*innen über den aktuellen Status der Zertifizierung, die nächsten Schritte für die Umsetzung unseres Verbesserungsprogramms und Termine der nächsten Meetings mit Inhalten zu Nachhaltigkeitsthemen informiert. Zudem ist das Leitbild von BUND-Reisen für alle präsent im Büro aufgehängt und es gibt Platz um Ideen und weitere Verbesserungsvorschläge im Bezug auf Nachhaltigkeit und die TourCert Zertifizierung zu sammeln.



7. Unternehmensökologie

7.1 Energie

Unsere Niederlassung befindet sich in Nürnberg. Sie wird mit Ökostrom versorgt, der zu 100% aus erneuerbaren Energien besteht und von der Deutschen BürgerEnergie bezogen wird (DeBE, Deutsche BürgerEnergie GmbH. Südwestpark 60, 90449 Nürnberg).

	Einheit	2019
kWh Stromverbrauch	kWh	7.952,00
kWh Wärmeenergie gesamt	kWh	36.440,80
kWh Energieverbrauch gesamt	kWh	44.392,80
kWh Energieverbrauch gesamt pro Mitarbeitende/r	kWh	14.997,57

7.2 CO2-Emissionen

Wir bei BUND-Reisen versuchen im Hinblick auf Klimaschutz Dienstreisen möglichst zu vermeiden. Da wir unseren Reiseleiter*innen viel Vertrauen und Entscheidungsbefugnis entgegenbringen, sind Reisen der eigenen Mitarbeiter*innen in die Zielgebiete nur im Ausnahmefall nötig. Unsere Dienstreisen beschränken sich meist auf Teilnahmen beispielsweise an Delegiertenversammlungen des Bund Naturschutz oder alle paar Jahre zur größten Touristikmesse ITB in Berlin. Erforderliche Dienstreisen werden bei uns aus Nachhaltigkeitsgründen prinzipiell mit der Bahn durchgeführt.

Der Stromverbrauch in unserem Büro wird durch Herunterfahren der Geräte außerhalb der Arbeitszeiten sowie eine Zeitschaltung bei der Schaufensterbeleuchtung reduziert. Wir achten bei der Neubeschaffung auf stromsparende LED-Beleuchtung und versuchen künftig die Beleuchtung in wenig frequentierten Bereichen, beispielsweise der Küche, zu reduzieren.

	Einheit	2018	2019
CO2 Unternehmensökologie gesamt	t	9,06	9,11
CO2 pro Mitarbeitende/r	t	3,42	3,08
CO2 Flugzeug (Dienstreisen)	t	0	0

7.3 Papier

Der Papierverbrauch ist bei BUND-Reisen aufgrund der großen Auflage unseres Reisekatalogs derzeit noch recht hoch. Wir wollen dem entgegensteuern, indem wir unseren Katalog nach Erscheinen künftig nicht mehr automatisch an alle Bestandskund*innen versenden, sondern nur noch an Kund*innen aus unserer Datenbank, die in den drei Jahren zuvor eine Reise mit uns gemacht haben. Somit können wir die Katalogauflage reduzieren.

Aufgrund unseres elektronischen Kundenmanagementsystems können viele Daten und Buchungsvorgänge dort archiviert werden und müssen nicht ausgedruckt werden. Wir erhalten den Großteil unserer Reiseanmeldungen mittlerweile über unsere Homepage www.bund-reisen.de, diese müssen nicht mehr ausgedruckt werden und sparen somit wiederum Papier ein. Seit 2020 haben unsere Kund*innen ebenfalls die Möglichkeit anzugeben, ob sie ihre Buchungsbestätigung postalisch oder ressourcenschonend per E-Mail erhalten möchten. Auch hier können wir eine erfreulich hohe Quote elektronisch verschickter Bestätigungen verzeichnen. Für Notizen und den büointernen Gebrauch sammeln und verwenden wir hauptsächlich Schmierpapier.

Wir verwenden ausschließlich Papier mit hohem Recyclinganteil (80% Recyclinganteil, FSC zertifiziert). Unser Reisekatalog wird auf 100% Recyclingpapier gedruckt und ist mit dem Umweltzeichen Blauer Engel ausgezeichnet. Unsere Briefumschläge bestehen ebenfalls aus Recyclingpapier.

	Einheit	2019
Gesamtgewicht Papier	kg	80,53
Anteil 100% Recyclingpapier	%	0
Papiergewicht (Kataloge) pro Reisende/r	kg	7,24
Papiergewicht (Büro) pro Mitarbeitende/r	kg	11,50

7.4 Beschaffung

Unser Büromaterial bestellen wir nahezu komplett beim nachhaltigen Versandhandel „memo.de“. Bei unseren Reinigungsmitteln achten wir auf umweltfreundliche Marken (Bsp. Frosch, Ecover) mit recycelter und/oder nachfüllbarer Verpackung, sowie auf ökologische Siegel (Bsp. Ecolabel).

8. Leistungsträger in der Wertschöpfungskette

Für unsere Leistungsträgerbefragungen wurden sämtliche Reiseleiter*innen, Agenturen und Unterkünfte angeschrieben, mit denen wir in der Vergangenheit bereits mindestens eine Reise gemeinsam durchgeführt haben. Die Befragung bezieht sich hierbei auf unser Reiseprogramm 2019, in diesem Jahr aufgrund nicht erreichter Mindestteilnehmerzahl abgesagte Reisen wurden nicht berücksichtigt.

8.1 Reiseleiter*innen

Die meisten unserer Reisen werden in direkter Zusammenarbeit mit den Reiseleiter*innen ausgearbeitet. Diese sind zumeist einheimische Naturbegeisterte, Naturparkführer oder engagierte Fachleute, meist aus Biologie, Landespflege oder Forstwirtschaft. Bei der Befragung zeigten sich große Stärken bei den Kenntnissen unserer Reiseleiter*innen zu Geschichte und Kultur, sowie Flora und Fauna in den Zielgebieten, außerdem im Informieren unserer Reisenden zu lokaler Wertschöpfung, richtigem Verhalten in der Natur und respektvollem Umgang mit kulturellem Erbe. Außerdem sind unsere Reiseleiter*innen Vorbild mit umweltbewusstem Verhalten während der Reisen. Das bestätigt unsere sehr guten Erfahrungen mit unseren Reiseleiter*innen und das viele positive Feedback unserer Reisenden dazu. Schwächen sind in der Befragung derzeit noch in den schriftlichen Vereinbarungen zu erkennen. Da wir mit den meisten Reiseleiter*innen schon viele Jahre erfolgreich zusammenarbeiten und großes Vertrauen zueinander herrscht, wird vieles unkompliziert und in persönlichem Kontakt telefonisch oder per Mail besprochen. Lange, verklausulierte Verträge gibt es bei uns derzeit nicht. Dennoch arbeiten wir daran, hier dennoch Einheitlichkeit zu schaffen, mit dem Supplier Code of Conduct eine für alle Seiten verbindliche Rahmenvereinbarung zu schaffen und sämtliche Vereinbarungen schriftlich niederzulegen. Punktabzug gab es bei der Beurteilung ebenfalls dafür, dass unsere Reiseleiter*innen von uns keine Schulungen erhalten, dies ist für BUND-Reisen als kleiner Reiseveranstalter derzeit jedoch noch nicht umsetzbar.

	Einheit	2019
CSR-Index Reiseleiter/innen	%	40
Anzahl ausgewählter Reiseleiter/innen gesamt	Anz	23
Rücklauf	%	70

8.2 Partneragenturen

Wir bei BUND-Reisen arbeiten nur mit wenigen kleinen Agenturen zusammen (z.B. Ahoj Tours, Sento Wanderreisen). Die Befragung betrachtet unter anderem die Punkte Management, Arbeitsbedingungen, Ressourcenmanagement und Gästeinformation. In allen Kategorien erreichten unsere Agenturpartner*innen sehr hohe Punktzahlen. Alle Agenturen kennen die Umweltschutzgesetze und halten diese ein, zudem stehen sie für verantwortungsvollen Umgang mit der Umwelt und setzen sich aktiv dafür ein. Hohe Punktzahlen gab es ebenfalls für das Auswählen von Dienstleistern, die bestimmte Standards erfüllen, Qualitätszertifizierungen haben, auf Nachhaltigkeit achten und ein Nachhaltigkeitsmanagement haben, sowie für das Einbeziehen der lokalen Bevölkerung in das Design der touristischen Produkte. Die Befragung hat unsere sehr positiven Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit unseren Agenturen bestätigt.

	Einheit	2019
CSR-Index Partneragenturen	%	96
Anzahl ausgewählter Partneragenturen gesamt	Anz	8
Rücklauf	%	50

8.3 Unterkünfte

Da wir die Unterkünfte zumeist über unsere Reiseleiter reservieren und es hier ganz so viel persönlichen Kontakt gibt, konnten wir bei dieser Befragung leider nur einen geringen Rücklauf verzeichnen. Wir hoffen dies in Zukunft erhöhen zu können.

Die Befragung betrachtet ebenfalls unter anderem die Punkte Management, Arbeitsbedingungen, Ressourcenmanagement und Gästeinformation. In allen Kategorien erreichten auch unsere Unterkünfte sehr hohe Punktzahlen. Alle Partner haben selbstverständlich eine gültige Betriebserlaubnis und halten sich an geltende Gesetze. Erfreulich ist, dass sämtliche Unterkünfte sicherstellen, dass ihre Mitarbeiter*innen Biodiversitätsaspekte kennen und diese auch einhalten, sowie dass negativer Einfluss auf die Umwelt und Natur so gering wie möglich gehalten wird und Ökosysteme, damit Tier- und Pflanzenarten, geschützt werden. Beim Einkauf legen alle Befragten Wert auf Nachhaltigkeit und Regionalität der Produkte. Das bestätigt uns sehr in der guten Auswahl unserer Unterkünfte.

	Einheit	2019
CSR-Index Unterkünfte	%	91
Anzahl ausgewählter Unterkünfte gesamt	Anz	16
Rücklauf	%	19

9. Community Involvement

Als kleiner Reiseveranstalter haben wir bei BUND-Reisen derzeit noch keine Möglichkeit, Nachhaltigkeitsprojekte unmittelbar finanziell zu unterstützen. Dennoch sind wir uns unserer gesellschaftlichen Verantwortung bewusst. Unsere Reisenden werden über gemeinnützige Projekte aufgeklärt, sofern in der Reiseregion vorhanden und haben die Möglichkeit, diese durch einen Besuch oder eine Spende zu unterstützen. Beispielsweise treffen wir bei unserer Reise mit der Transsibirischen Eisenbahn einen Gasthausbesitzer auf der Insel Olchon, der den Reisenden von seiner Wohltätigkeitsorganisation für Kinder erzählt und denen Reisende dann sogar einige ihrer nicht mehr benötigten warmen Winterklamotten gespendet haben (Winterreise 2019).

Zudem leisten wir durch unser Reiseprogramm einen großen Beitrag zur lokalen Wertschöpfung und unterstützen damit beispielsweise regionale Bauernhöfe, Käsereien oder Winzer*innen.

Bei mehreren Reisen, insbesondere denen des Volunteering-Programms, können unsere Reisenden auch selbst Hand anlegen und durch Baumpflanzaktionen oder Müll sammeln lokale Projekte für Naturschutz in Deutschland und im Ausland durch ihre Arbeitskraft unterstützen und bekannter machen. Wir sind sehr stolz, dass wir dazu sehr viel positives Feedback erhalten und diese Reisen immer beliebter werden, wodurch wir unser Reiseprogramm in den kommenden Jahren in diese Richtung weiter verstärken können.