

# Nachhaltigkeitsbericht 2009



**RUCKSACK REISEN**

Hammer Str. 418  
48153 Münster

## Inhaltsverzeichnis

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | Unternehmensportrait   | 3  |
| 1.1.   | Finanzen   | 3  |
| 1.2.   | Reiseangebote  | 4  |
| 1.2.1. | Nahtourismus   | 4  |
| 2.     | Nachhaltigkeit im Unternehmen  | 5  |
| 2.1    | Leitbild   | 5  |
| 3.     | Verantwortung für unsere Kunden  | 5  |
| 3.1    | Ausgezeichnet reisen   | 6  |
| 4.     | Umwelt   | 6  |
| 4.1.   | Energie  | 6  |
| 4.2.   | Dienstreisen   | 7  |
| 4.3.   | Papierverbrauch  | 7  |
| 4.3.1  | Nahtourismus   | 7  |
| 4.4.   | Beschaffung  | 8  |
| 5.     | Mitarbeitende  | 8  |
| 6.     | Verantwortung für die Gesellschaft: Mitgliedschaften und Kooperationen | 8  |
| 7.     | Produktverantwortung in der Dienstleistungskette                       | 9  |
| 7.1    | Produktgestaltung Zielgebiete  | 9  |
| 7.2    | Leistungsträger  | 10 |
| 7.2.1  | Partneragenturen   | 10 |
| 7.2.2  | Unterkunft   | 10 |
| 7.2.3  | Reiseleitung   | 11 |
| 7.2.4  | Transport  | 12 |
| 8.     | Ziele  | 13 |
| 9.     | Impressum  | 13 |
| Anhang |  |    |
|        | Organigramm  |    |
|        | Verbesserungsprogramm  |    |

Datenbasis: 2007

Textform des Berichts: Februar 2009

## 1. Unternehmensportrait

Die Rucksack Reisen Münster GmbH veranstaltet Aktivurlaube, Gruppenreisen und Kanutouren. Im Jahre 1990 erschien der erste Katalog, damals als Gemeinschaftsprodukt in Kooperation mit zwei Ausrüstungsgeschäften. Die Geschäfte „Rucksack“ (Greven) und „Rucksack Oase“ (Münster) handeln seit 1985 mit Outdoor-Sportartikeln, wie Zelten, Wanderschuhen und Rucksäcken. Schon bald etablierte sich zusätzlich ein Kanu-Verleih auf Wese und Ems, zwei Flüssen des Münsterlandes. Die zunehmende Beliebtheit von Kanutouren, meist als Club- oder Betriebsausflug organisiert, gipfelte in der Gründung des Reiseveranstalters Rucksack Reisen Münster GmbH. Die neue Firma sollte sich auf die Organisation der Kanutouren und Freizeiten konzentrieren, losgelöst von den Tätigkeiten der Ausrüstungsgeschäfte.

Rucksack Reisen ist also von Anfang an in der Outdoor-Szene verwurzelt. Noch heute sind die so genannten nahtouristischen Programme im Münsterland ein wichtiges Standbein der Firma. Auf Tages- und Wochenendausflügen werden Gäste auf Kanu- und Radtouren betreut. Lokale Hoteliers, Restaurants und andere Leistungsträger sind dabei in die Programme integriert.

Die erste Auslandsreise führte nach Schweden. Das skandinavische Land ist mit seinen zahlreichen Gewässern und einer intakten Umwelt ein bevorzugtes Ziel von Naturliebhabern. Im Laufe der Jahre hat Rucksack Reisen das wohl umfangreichste Programm im Bereich der Aktivreisen für die Destination Schweden entwickelt. Unter mehr als einem Dutzend verschiedenster Kanutouren findet jeder Gast seine Traumtour. Besonders beliebt sind die Aktivcamps, in denen man verschiedenste Wander-, Kajak-, Reit-, Wildnis- und Radwochen mit Aufhalten in Gruppen- und Ferienhäusern kombinieren kann.

Eingehend auf die Wünsche der Stammkunden, wurden mit Irland, Frankreich und Norwegen weitere Länder zu Zielgebieten der abenteuerlustigen Gäste. Im Bereich der Fernreisen kooperiert Rucksack Reisen als Vermittler mit ausgesuchten Veranstaltern, deren Programme in den Katalogen beworben werden.

Geschäftsführer der Rucksack Reisen Münster GmbH ist der Gründer Hermann Mahlow. Weitere Gesellschafter sind Familienmitglieder des Geschäftsführers sowie Klaus Lange, der seit 1992 das Büro in Münster leitet. Insgesamt beschäftigt Rucksack Reisen 14 Mitarbeiter. Davon arbeiten fünf Vollzeitkräfte in der Stadt Greven an der Ems, wo Rucksack Reisen Büro-, Lager- und Materialräume sowie Kanu-Lagerflächen angemietet hat. Diese Mitarbeiter organisieren die Logistik, die Messen, die nahtouristischen Programme, pflegen, ordern und reparieren die Ausrüstung und das Material. Da bei Rucksack Reisen meistens sämtliche Spezial-Ausrüstung in den Leistungen inkludiert ist, erfordert die Logistik entsprechenden Aufwand und ein spezielles Know-how. Die Angestellten in

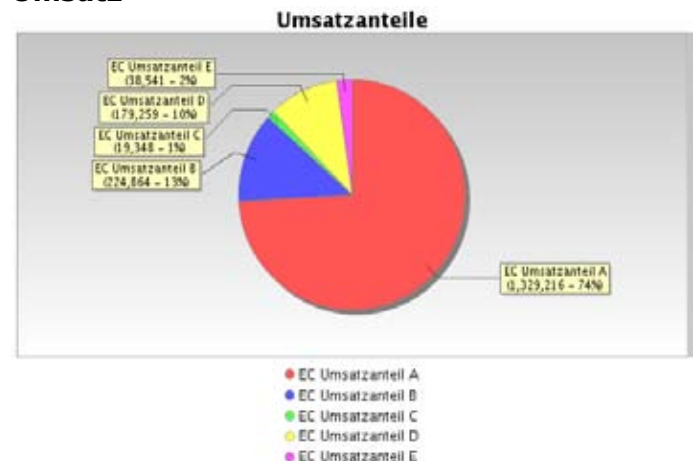
Greven betreuen außerdem die Tourenbegleiter und organisieren deren Schulungen in Deutschland und Schweden. Teilweise sind diese Mitarbeiter als Reiseleiter saisonal oder als Springer im Einsatz.

Ein weiterer Mitarbeiter ist halbjährlich in Greven und halbjährlich in Schweden beschäftigt. Rucksack Reisen teilt sich diesen Arbeitsplatz mit einem befreundeten Sportgeschäft in Idre. Im Büro Münster, dem Hauptsitz, sind vier Vollzeitkräfte, zwei Auszubildende (Ausbildung und Duales Studium) und zwei Aushilfen (ein Student, eine Hausfrau) beschäftigt. Hier werden die vier Kataloge (Sommer, Winter, Familien, Incentives) produziert und vermarktet, die Buchungen bearbeitet, Websites erstellt, Produkte entwickelt und die Kunden betreut.

In Schweden gehören eine Incoming-Agentur (Welcome Scandinavia) und das Kanucenter Arvika zur Firmengruppe. Diese Firmen arbeiten selbständig auf dem internationalen Markt und beschäftigen lokal ansässige Mitarbeiter.

### 1.1. Finanzen

#### Umsatz



Umsatzanteil A:

Gruppen- und Individualreisen sowie Kanuverleih in Schweden

Umsatzanteil B:

Gruppen- und Individualreisen in Frankreich, Norwegen und Irland

Umsatzanteil C:

Gruppenreisen in Kanada

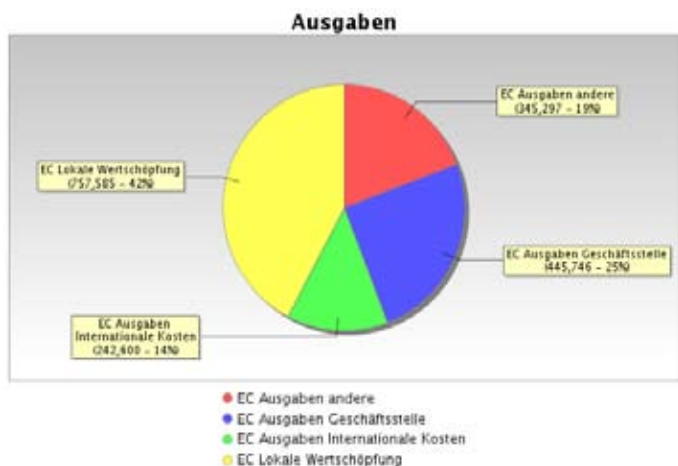
Umsatzanteil D:

Nahtourismus im Münsterland: Betriebsausflüge, Klassenfahrten, Kanutouren

Umsatzanteil E:

Sonstige Umsätze

## Ausgabenstruktur



### Lokale Wertschöpfung

|                  | Prozent |
|------------------|---------|
| Anteil am Umsatz | 42,29   |

## 1.2. Reiseangebote

Rucksack Reisen ist besonders für die zahlreichen Aktivreisen in Schweden bekannt.

Zu den Klassikern zählen die Aktivcamps und die verschiedenen Kanutouren. Dem Veranstalter ist wichtig, dass sich die Gäste auf natürliche Weise bewegen - per Kanu, zu Fuß oder mit dem Rad. Auszeichnungen, wie der Scandinavian Travel Award (Kategorie Bester Reiseveranstalter), honorieren das Engagement für den Norden.



Das Konzept, sich auf aktive Weise in Naturgebieten zu erholen, wird in ähnlicher Weise ebenso in anderen Ländern umgesetzt. Auch in Deutschland, Frankreich, Irland und Norwegen stehen die Kanu-, Rad-, Kultur-, Wander- und Naturreisen hoch im Kurs. Beliebt sind auch die

Spezialtouren, wie Seekajak-, Schlauchcanadier- und Wildwasser-Wochen. Fast alle Reisen und Touren sind für Anfänger geeignet. Die Teilnehmer schätzen die kompetente Betreuung, das Gruppenerlebnis und die umfangreiche Ausrüstung, deren Zusammenstellung auf einer

20jährigen Erfahrung mit Wildnistouren basiert. Meistens ist man in kleinen Gruppen mit 7 bis 11 Teilnehmern unterwegs. Dennoch können aufgrund der Vielfalt der Programme fast alle Reisen in Schweden, Frankreich und Norwegen inklusive der umweltfreundlichen Busanreise angeboten werden.

Viele Reisen sind einwöchig (10 Tage inkl. An-/Abreise) buchbar. Die deutliche Mehrheit der Gäste bleibt jedoch zwei Wochen im Land. Meist werden verschiedene Outdoorwochen miteinander kombiniert bzw. sind von vornherein als 17tägige Reisen konzipiert. Auch im Winter fährt ein Reisebus jede Woche von Deutschland nach Schweden, von Dezember bis April. Viel Geduld und Pioniergeist war erforderlich, um Winterreisen in Schweden aus der Geheimtipp-Ecke zu holen. Die Teilnehmer erwartet ein abwechslungsreiches Programm mit Langlauf, Touren- und Abfahrtski, Schneeschuh- und Huskytouren.

Seit dem Jahr 2000 bietet Rucksack Reisen zusätzlich spezielle Aktivreisen für Familien an. Ganz oben auf der Beliebtheitskala stehen auch bei Eltern und Kindern die Kanutouren in Schweden, Deutschland und Frankreich. Mehrere Reisen wurden mit der Goldenen Palme der Geo Saison ausgezeichnet. Einige Fernreisen von ausgesuchten Kooperationspartnern komplettieren das Angebot. Bei der Auswahl achtet Rucksack Reisen u.a. auf seine eigenen Vorgaben und die Erfüllung der Kriterien des forumandersreisen.

Anzahl der Reisenden getrennt nach Individual- und Gruppenreisen.

|                      | Gruppenreisen | Individualreisen | Gesamt |
|----------------------|---------------|------------------|--------|
| Anzahl der Reisenden | 2411          | 335              | 2746   |

Durchschnittliche Reisedauer getrennt nach Individual- und Gruppenreisen.

|                              | Gruppenreisen | Individualreisen |
|------------------------------|---------------|------------------|
| durchschnittliche Reisedauer | 11,7          | 7                |

### 1.2.1 Nahtourismus

Kanu- und Fahrradtouren für Gruppen im Münsterland sind, wie bereits erwähnt, ein wichtiges Standbein der Firma. Hier liegen die Wurzeln von Rucksack Reisen. Ein Teil der Kosten und des Zeitaufwandes werden für diese Touren verwendet, bspw. für Beratung, Buchung, Marketing, Einrichtung, Ausrüstung, Medien, Material, Personal, Lagerflächen und Mieten. In dieser Untersuchung

bleibt der Nahtourismus weitgehend unberücksichtigt, obwohl er die Umweltbilanz von Rucksack Reisen gewiss weiter verbessert. Wir nutzen Synergien und versuchen, möglichst effizient zu arbeiten. Ein Kanu, das im Juli und August in Schweden eingesetzt wird, fährt u.U. von April bis Juni und September bis November in Deutschland. Ähnliches gilt für Fahrräder, Fahrzeuge und weitere Ausrüstung.

Die Gruppen, die wir im Münsterland betreuen, bewegen sich fast durchgängig sehr umweltfreundlich. Wir bieten explizit keine Personentransfers



an, sondern erreichen bspw. die Einsatzstellen der Kanutouren mit Fahrrädern oder öffentlichen Verkehrsmitteln. Ein Fahrzeug (für Rad- und Bootstransporte) bedient mehrere Gruppen.

## 2. Nachhaltigkeit im Unternehmen

### 2.1 Leitbild

Als Veranstalter von Aktivreisen liegt uns der Erhalt einer intakten Natur besonders am Herzen. Wir möchten uns in der Wildnis besonders schonend verhalten. Deshalb favorisieren wir eine natürliche Fortbewegung mit dem Kanu, per Rad und zu Fuß. In der Natur handeln wir nach einer selbst entwickelten Outdoor-Ethik, für die wir auch unsere Teilnehmer sensibilisieren: „Minimal impact - leave no traces“. Wir hinterlassen keine Spuren. Was wir in die Natur mit hinein nehmen, bringen wir auch wieder zurück. Auch auf den Outdoortouren wird der Müll nicht verbrannt oder vergraben, sondern getrennt, mitgenommen und später in den Basiccamps fachgerecht entsorgt.

Wir möchten aber keineswegs mit erhobenem Zeigefinger agieren. Der Spaß in der Gruppe und die Freude am Reisen sollen wichtige Aspekte des Urlaubs bleiben. Eine ehrliche Beratung ist uns wichtig. Wir möchten keine Versprechen machen, die wir nicht halten können.

Wir erfüllen die Kriterien des forumandersreisen. Bei der Produktentwicklung und der Organisation der Reisen achten wir auf die Einhaltung der Vorgaben, wobei der umweltfreundlichen Anreise eine besondere Bedeutung zukommt. Wir identifizieren uns mit der Forderung nach einem Tourismus, der ökologisch tragbar, wirtschaftlich machbar sowie ethisch und sozial gerecht ist.

Eine besondere Bedeutung im Tourismus haben die verkehrsbedingten Belastungen. Rucksack Reisen fördert umweltschonende Transportmittel sowohl bei der Anreise als auch im Zielgebiet.

Vor allem Angebote wie ein vergünstigtes Bahnticket oder die inkludierte Busanreise tragen zu einer umweltschonenden Mobilität bei. Außerdem informiert Rucksack Reisen Kunden, die eine individuelle Anreise wünschen, über die ökologische Problematik und Folgen bei der An- und Abreise. Vor allem bei Fluganreisen, die nicht immer unverzichtbar sind, weisen wir auf die Flug- und Klimaproblematik hin. Des Weiteren empfehlen wir den Kunden bei Anreise per Flugzeug, dass die Urlaubslänge, Reisezeit und Entfernung in einem vertretbaren Verhältnis stehen sollen.

Auch im Zielland bewegen sich die Gäste von Rucksack Reisen vorrangig umweltschonend, nämlich beim Wandern, Rad- oder Kanufahren. Es wird sich bewusst gegen motorisierte Aktivitäten am Urlaubsort entschieden.

Dem Veranstalter ist besonders wichtig, dass die touristischen Beeinträchtigungen sich nicht negativ auf die Natur im Zielland und die einheimische Bevölkerung auswirken. Dementsprechend wird darauf geachtet, dass nur kleine Gruppen plus Tourenbegleiter in der Wildnis unterwegs sind. Die von Rucksack Reisen intern ausgebildeten Tourenbegleiter

handeln nach einer Ethik des Outdoorlebens, die speziell von Rucksack Reisen entwickelt wurde: „Minimal impact - leave no traces“. Die Guides vermitteln den Reisenden, wie man sich schonend und vorbildlich in der Wildnis verhält. Die Teilnehmer werden sensibilisiert, keine Spuren zu hinterlassen.



## 3. Verantwortung für unsere Kunden

In unseren Katalogen beschreiben wir die Reisen recht detailliert. Viele Kunden haben einen hohen Informationsbedarf, da sie teilweise Neuland betreten und ungewohnte Aktivitäten ausüben möchten. Weitergehende Fragen beantworten wir zügig per Email oder telefonisch.

Drei Wochen vor Reisebeginn erfolgt der Versand einer mehrseitigen Information mit Ausrüstungsliste, Anreisebeschreibung, Entfernungs- und Wartetabellen, Einreisebestimmungen und Hinweisen zur Geschichte und zu den Besonderheiten des Landes. Dabei weisen wir u.a. auch auf die Umweltbestimmungen und die Müll-Entsorgung hin und bitten die Gäste, uns bei dem Versuch, keine Spuren zu hinterlassen, zu unterstützen. Rucksack Reisen ist die Meinung der Teilnehmer wichtig. Anhand der Reaktionen können wir unsere Touren überprüfen, die Qualität verbessern und

eventuelle Missstände abbauen. Konstruktive Kritik ist immer willkommen, weil sie hilft, die Reisen zu verbessern. Im Anschluss an die Reise befragen wir deshalb die Gäste mit einem Fragebogen, der anonym beantwortet wird.

Die meisten Teilnehmer reisen im Bus an, weshalb wir einen extrem hohen Rücklauf verzeichnen. Die Rückmeldungen sind in der Regel sehr positiv. Bei negativen Anmerkungen erfolgt eine sofortige Recherche bei den Tourenbegleitern und Campleitern. Alle Fragebögen werden über die gesamte Saison statistisch erfasst, so dass die Auswertungen sowie eventuelle Anregungen und Ideen in die Planung und Entwicklung neuer Produkte einfließen können. Außerdem helfen die Statistiken bei der Kundenberatung. So lassen sich Fragen, etwa nach dem Alter der Teilnehmer oder den zu erwartenden Nebenkosten, mit konkreten Durchschnittswerten beantworten.

Bei den meisten Reisen nehmen wir nicht mehr als 11 Teilnehmer mit. Das Erlebnis in einer kleinen Gruppe ist sehr intensiv. Bei einigen speziellen Touren mit Kurs-Charakter oder höheren Anforderungen, wie Wildwasserfahrten, beschränken wir die Gruppe sogar auf 6 oder 7 Teilnehmer. Bei höheren Buchungszahlen bilden wir ggf. parallele Gruppen. Bei Familien- und Jugendreisen sind wir aus sozialen Gründen in größeren Gruppen mit 15-20 Personen unterwegs. Kinder brauchen Kinder. Sie haben mehr Spaß in einer größeren Gruppe mit vielen Spielkameraden. Das ermöglicht auch das Anbieten von günstigen Preisen bei hoher Leistungsdichte. Ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis ist uns wichtig.

Wir versuchen, individuellen Besonderheiten der Kunden entgegenzukommen und gehen daher auf Essgewohnheiten und/oder Lebensmittelunverträglichkeiten unserer Gäste ein. Wir bemühen uns, Sonderwünsche zu erfüllen, sei es beim Einkauf von Lebensmitteln oder beim Beschaffen spezieller Ausrüstung oder Hilfsmittel.

### 3.1. Ausgezeichnet reisen

In den letzten Jahren wurde Rucksack Reisen mit mehreren bedeutenden Tourismuspreisen ausgezeichnet. Über die wohl begehrteste Trophäe im Tourismus, die Goldene Palme der Geo Saison, konnten wir uns bereits drei Mal freuen. Ebenfalls drei Mal honorierten die Nordischen Länder das Engagement von Rucksack Reisen mit dem „Scandinavian Travel Award“. Die Sonntag Aktuell prämierte den „Kindertraum“ mit dem Touristikpreis.



Scandinavian Travel Award

#### Indexe

|  | Prozent |
|--|---------|
| Zufriedenheitsindex Kunden               | 75      |
| Rücklaufquote der Kundenbefragung        | 93      |
| Index zur Qualität der Kundeninformation | 84      |

#### Betreuerschlüssel (Gruppengröße pro Betreuer)

|                   | Anzahl |
|-------------------|--------|
| Betreuerschlüssel | 8,9    |

## 4. Umwelt

Das Büro der Rucksack Reisen Münster GmbH befindet sich in einem Geschäftsgebäude, in dem mehrere Firmen angesiedelt sind. Rucksack Reisen, ein Trekkingausrüster, ein weiterer Reiseveranstalter, ein Skigeschäft und ein Sportgeschäft sprechen ähnliche Zielgruppen an, womit sich Synergieeffekte erzielen lassen. Alle Firmen haben Publikumsverkehr, so dass Kunden verschiedene Erledigungen miteinander verbinden können. Eine Bushaltestelle mit mehreren direkten Verbindungen zum Hauptbahnhof (alle 10 Minuten, Fahrtzeit 10 Minuten) ist ca. 200 m entfernt. Die Heizungsmöglichkeiten sind durch die baulichen Gegebenheiten sehr begrenzt. Durch den Publikumsverkehr werden die Türen häufig geöffnet, so dass im Winter Kaltluft eindringt. Die Raumtemperatur bleibt relativ niedrig, weil die Heizungsgebläse nicht übermäßig hochgefahren werden. Das bedingt jedoch, dass Mitarbeiter mit sitzenden Tätigkeiten bei Kälte frieren und teilweise Radiatoren einsetzen.

Der Erdgasverbrauch ist in der Miete für das gesamte Gebäude bereits enthalten und wurde bislang nicht gesondert erfasst.

Das Gebäude, in dem ca. 20 Angestellte arbeiten, verfügt über eine Gemeinschaftstoilette sowie eine Gemeinschaftsküche. Der Wasserverbrauch wird ebenfalls für alle 20 Mitarbeitenden des gesamten Gebäudes angegeben.

Infolgedessen sind die CO<sub>2</sub>-Angaben pro Mitarbeiter bzw. für die Geschäftsstelle des Aktivveranstalters nicht aussagekräftig, da sie den Wasser- und Heizungsverbrauch nicht mit erfassen. Der CO<sub>2</sub>-Verbrauch pro Mitarbeiter liegt bei 1,92 Tonnen pro Jahr.

### 4.1. Energie

#### Stromverbrauch

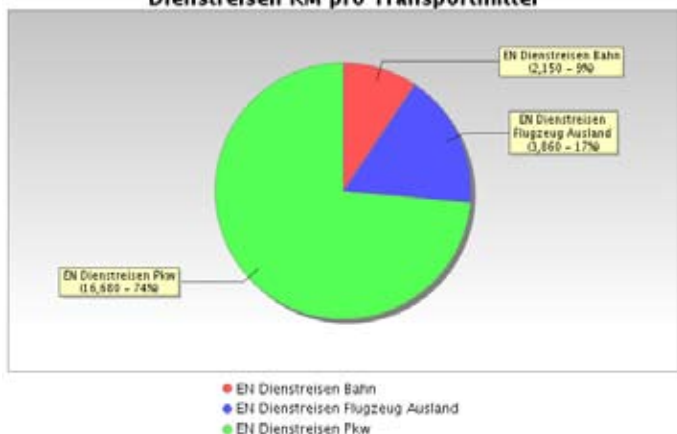
|                  | Strom |
|------------------|-------|
| Verbrauch in kWh | 7191  |

## 4.2. Dienstreisen

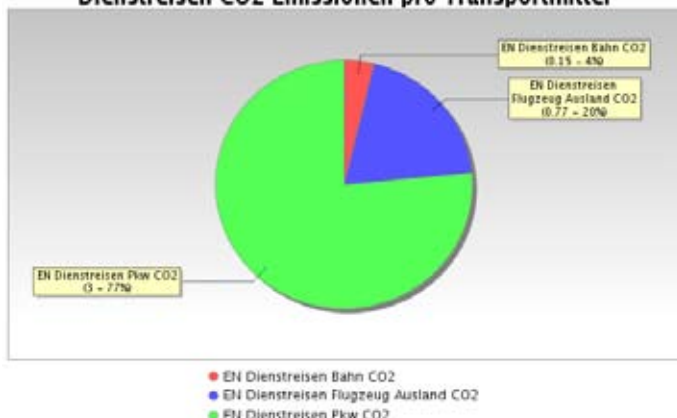
Bei Dienstreisen zu Workshops und Sitzungen innerhalb Deutschlands nutzen wir in der Regel die Bahnreise. Bei Fahrten innerhalb Münsters ist das Fahrrad das gängige Fahrzeug. Vier Mitarbeiter nutzen Diensträder, ausgemusterte Tourenräder und Mountainbikes. Diese Fahrten für kurze Dienstwege (z.B. zur Beschaffung von Bürobedarf oder zur Abholung von RIT-Tickets) wurden in der Datenerhebung jedoch nicht abgefragt und erscheinen nicht in der unten angezeigten Grafik. Dort erscheinen nur die Emissions- und Kilometerwerte für motorisierte Verkehrsmittel, wodurch ein verzerrtes Bild entsteht.

Bei Reisen nach Schweden fahren die Mitarbeiter in den Reisebussen mit oder fahren außerhalb der Saisonzeiten mit firmeneigenen Kleinbussen, wobei diese Fahrten dann auch zum Materialtransport genutzt werden. Wir achten auf den sinnvollen Einsatz der Fahrzeuge und vermeiden unnötige Fahrten. Im Winter kommen diese Fahrzeuge auf Messen, beim Transport der Stände, zum Einsatz.

Dienstreisen KM pro Transportmittel



Dienstreisen CO2 Emissionen pro Transportmittel



## 4.3. Papierverbrauch

Die Kataloge mit den höchsten Auflagen, Winter und Sommer, erscheinen zweifarbig. Das hat Tradition, spart Farbstoff und Energie. Seit 1996 präsentiert Rucksack Reisen seine Programme mit einer Website im Internet. Dort werden auch

Möglichkeiten zum Download im PDF-Format angeboten. Alle Kataloge sind in zwei Versionen, mit höherer oder niedrigerer Auflösung, verfügbar. Das trägt dazu bei, dass die Katalogauflage sinkt, trotz kontinuierlichen Wachstums. Pro Teilnehmer wird also weniger Papier verbraucht. Der Sommerkatalog 2007 erschien mit 45.000 Exemplaren. Der Katalog 2009 wurde nur noch mit 38.000 Exemplaren gedruckt.

Abgesehen von einigen Ausnahmen bei touristischen Leistungen im Ausland, verzichten wir auf den Ausdruck von Vouchern, um die Papiermengen gering zu halten. Der Papierbedarf im Büro wurde bislang mit konventionellem Papier gedeckt. Rucksack Reisen hat sich im Laufe des CSR-Prozesses entschieden, im Büro auf umweltschonendes Recyclingpapier umzustellen.



### 4.3.1. Nahtourismus

Klassenfahrten, Club- und Betriebsausflüge im Münsterland bezeichnen wir intern als Nahtourismus. Diese nahtouristischen Programme werden meist als Tagesausflüge und Wochenendprogramme organisiert. Deshalb haben wir sie statistisch nicht als Reise erfasst. Sie würden die Bilanz der pro Gast entstehenden Emissionen noch weiter verbessern. Die Kanu- und Radtouren im Münsterland werden bspw. im Sommerkatalog mit 14 Seiten beworben, aber beim Pro-Kopf-Verbrauch nicht eingerechnet. Wir begrüßen auf den Touren in unserer Heimatstadt immerhin einige tausend Gäste.



Papiergramm pro Reisenden

|       | pro Reisenden |
|-------|---------------|
| Gramm | 5090.0        |

#### 4.4. Beschaffung

Rucksack Reisen nutzt bislang in der Geschäftsstelle zu einem Großteil konventionelle Produkte für den allgemeinen Bürobedarf. Das heißt von den Büromaterialien oder Verbrauchsgütern wie Tee, Kaffee oder ähnliches sind ca. 5 % aus ökofairer Herstellung. Im Rahmen des CSR-Prozesses wurde entschieden, bei diesen Produkten auf ökofaire Herstellung umzustellen.

Auf unseren Reisen sind die Lebensmittel für die Vollverpflegung inkludiert.

Auf den Outdoor-Kanutouren müssen die Lebensmittel in wasserdichten Tonnen mitgeführt werden. Wir sind also auf kleine Verpackungseinheiten und große Haltbarkeit angewiesen. Frische Lebensmittel würden ohne Kühlung verderben. Den Ansprüchen an Haltbarkeit, stabiler Verpackung und geringem Packmaß werden oft nur konventionelle Lebensmittel gerecht.

#### 5. Mitarbeitende

Von Anfang an legte der Geschäftsführer viel Wert auf Effizienz. Rucksack Reisen beschäftigt mehrere Mitarbeitende, die mit den üblichen Aufgaben eines Reiseveranstalters nur indirekt zu tun haben. Insgesamt kümmern sich bspw. unsere Handwerker um verschiedene logistische Aufgaben, wie Erhalt und Renovierung der Anlagen, Baumaßnahmen, Messebau, Bootsbau, Tourenbegleitung, Materialpflege, Einkauf, etc. Wir haben in den letzten Jahren mehrere Arbeitsplätze



geschaffen, in dem wir verschiedene Aufgaben in unterschiedlichen Jahreszeiten konzentrieren. Von denen im Unternehmensporträt genannten Mitarbeitenden sind nur acht für Rucksack Reisen direkt tätig, davon haben vier eine Vollzeitstelle, des Weiteren haben wir zwei Auszubildende. Die beiden waren schon zu Schulzeiten als Aushilfen für uns tätig und hatten den Wunsch, ihre Ausbildung bei Rucksack Reisen zu absolvieren. Im Januar 2009 schließt Sören Poppe seine Ausbildung zum Kaufmann für Tourismus und Freizeit erfolgreich ab. Wir übernehmen ihn in ein Angestelltenverhältnis. Im Herbst möchte er ein Studium aufnehmen.

Doreen Haverkamp studiert Betriebswirtschaft mit Schwerpunkt Tourismus. Eine Hälfte des Dualen Studiums verbringt sie an der Hochschule

in Lübeck. Die Praxiserfahrung sammelt sie bei Rucksack Reisen in Münster. Dieser Studiengang, für den Rucksack Reisen die Studiengebühren übernimmt, zeichnet sich durch den Wechsel zwischen Theorie und Praxis aus.

Als CSR-Beauftragte ist Wibke Dönitz ernannt worden. Sie hat u.a. durch Ihr Praktikum beim forumandersreisen einen großen Bezug zur Nachhaltigkeit.

Mitarbeitende im Unternehmen

|  | Anzahl           |
|--|------------------|
| Frauen in Führungspositionen                                     | 1                |
| Freie Mitarbeitende  | /                |
| MA mit Ausbildung in Tourismusbranche oder langjährige Erfahrung | 4                |
| qualifizierte MA   | 1                |
| Ausbildungsstellen   | 2                |
| PraktikantInnen  | nicht ganzjährig |

Anzahl der Mitarbeitenden getrennt nach In- und Ausland

|                           | im Inland | im Ausland |     |
|---------------------------|-----------|------------|-----|
| Anzahl der Mitarbeitenden | 8         | 0          | 8.0 |

Mitarbeitenden-Zufriedenheit

|       |     |
|-------|-----|
| Index | 75% |
|-------|-----|

#### 6. Verantwortung für die Gesellschaft: Mitgliedschaften und Kooperationen

Rucksack Reisen engagiert sich im forumandersreisen. Die Mitglieder des Verbandes fördern den sanften und nachhaltigen Tourismus. Diese Reisen zeichnen sich durch einen hohen Erlebnis- und Erholungswert sowie durch umweltverträgliche und sozialverantwortliche Aspekte aus.

**forumandersreisen**

Rucksack ist Mitglied in der BKT. Die Bundesvereinigung Kanutouristik entwickelt in Kooperation mit Naturschutzverbänden und Behörden umweltfreundliche Tourismuskonzepte und achtet auf die Erfüllung der Kriterien des Gütesiegels. Rucksack Reisen wurde als eine der ersten Firmen von der BKT durch einen unabhängigen



Prüfer zertifiziert. Mitarbeiter Stephan Grimoni hat die Lizenzausbildung zum Kanutouristiker erfolgreich absolviert. Er ist damit zur Ausbildung von Tourenguides befähigt und hat im Auftrag der BKT u.a. ausländische Kollegen unterrichtet.

Die Stiftung PAN Parks (Protected Area Network), unterstützt vom WWF, hat sich zum Ziel gesetzt, ein Netzwerk europäischer Nationalparks zu bilden. Rucksack Reisen begleitete die Stiftung bereits in der Gründungsphase. Für die Kooperation des forumandersreisen und des WWF organisiert Rucksack Reisen zwei Reisen in Projektgebiete des WWF, in die Uckermark und auf das schwedische Fulufjäll.



Atmosfair, die Initiative **nachdenken • klimabewusst reisen** für das klimaneutrale Fliegen, ist ein Gemeinschaftsprojekt u.a. des Bundesumweltministeriums und des forumandersreisen. Rucksack Reisen gehörte zum Kreis von 34 Reiseveranstaltern, die dieses Projekt exklusiv in der Einführungsphase unterstützten.



Im Münsterland engagiert sich Rucksack Reisen für sozial-integrative Projekte, in dem man bspw. betreute Wohngruppen mit verbilligten Kanutouren unterstützt. Für Schulklassen halten wir die Preise ebenfalls bewusst niedrig, um den Schülern das Naturerlebnis zu ermöglichen. Lebensmittel, die auf den Reisen nicht verzehrt wurden, spenden wir der Grevener Tafel.

Finanzielle Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten

|      |        |
|------|--------|
| Euro | 16.400 |
|------|--------|

## 7. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

In unserer Kern-Destination Schweden erbringen wir sehr viele Leistungen selbst. Lokale Anbieter, Mitarbeiter und Serviceunternehmen sind aber in die Programme integriert. Mit den örtlichen Partnern stehen wir im regen Austausch, einerseits durch das Personal vor Ort, andererseits durch regelmäßige Besuche der Geschäftsleitung. Teilweise findet ein Wissens-Transfer statt. So führen wir bspw. in Deutschland die Belegungslisten für die schwedische Huskyfarm, um eine optimale Auslastung bei den mehrtägigen Touren zu erreichen. Die Floßfahrten auf dem

Klarälven haben das Qualitätslabel für Umwelt- und Ökotourismus in Schweden, Nature's Best, erhalten.

Das Kanucenter in Arvika ist mit dem Tourquality-Siegel des European Tourism Research Institute zertifiziert und arbeitet nach den Qualitätsregeln von ISO 9002.



Dank eines guten Preis-Leistungsverhältnisses und einer hohen Qualität dürfen wir sehr viele Gäste in Schweden begrüßen, so dass die Bevölkerung auch indirekt profitiert. Durch Ausgaben für Fähren, Kraftstoffe, Mautgebühren, Lebensmittel, Getränke, Rangercards, Mieten, Strom, Wasser, Telefon, Bauarbeiten, Reparaturen, Leihmaterial, Karten, Schneeräumung, Skipässe, Aktivitäten, Eintrittsgelder, Personal, Transfers uvm. bleibt viel Geld im Land.

Als Spezialist für Kanutouren sind wir bei schwedischen Behörden als Kooperationspartner gefragt. Mit dem Bau von Trockentoiletten sowie Schutzhütten und dem Anlegen von Depots für Feuerholz haben wir in bestimmten Regionen die Schaffung einer Infrastruktur für Kanuwanderer unterstützt.



Diese Maßnahmen kommen auch der örtlichen Bevölkerung und Individualreisenden zugute. Mitarbeiter von Rucksack Reisen haben außerdem an der Entwicklung spezieller geographischer Karten für Wasserwanderer mitgewirkt.

### 7.1 Produktgestaltung Zielgebiete

Als Zielgebiet wurde unsere Hauptdestination in Schweden untersucht, auf dessen Grundlage auch die Daten des CSR-Berichts erhoben wurden. Zielgebiete wie die Destinationen Frankreich, Irland und Norwegen wurden bislang nicht untersucht.



## 7.2.2 Unterkunft

In Schweden nutzen wir überwiegend eigene Unterkünfte (Aktivcamp Idre, Aktivcenter Stömme, Kanucamp Krokfors) bzw. zelten auf Camping- und Rangerplätzen. Unsere schwedische Tochterfirma Welcome Scandinavia betreibt und betreut diese Anlagen,



zahlt Steuern und Rechnungen, Reparaturen und Neubauten.

Wir sehen uns deshalb als lokaler Anbieter,

der mit der örtlichen Bevölkerung verwoben ist. Unsere eigenen Unterkünfte fallen daher unter den Begriff inhabergeführt.

Lokale Unterkünfte, mit denen wir kooperieren, werden vor allem auf den Norwegenreisen, bei den Radtouren sowie bei Familienreisen genutzt. Bei den Familien sind besonders die Ferienhausanlagen in Säfsen und Gammelbyn beliebt. Die Betreiber der typischen schwedischen Ferienhäuser bemühen sich um ein nachhaltiges Wirtschaften. Besonders die Mülltrennung ist in Schweden als vorbildhaft zu bezeichnen.

Die Hotels in Oslo sind größere Hotels, die teilweise zu Ketten gehören (1-2 Nächte bei den zweiwöchigen Reisen). Sie bieten den Vorteil der Zentrumsnähe, fußläufig erreichbar vom Hauptbahnhof. Ansonsten werden kleine, inhaber- bzw. familiengeführte Hüttenanlagen genutzt, mit denen wir seit vielen Jahren zusammen arbeiten. Im Nationalpark Jotunheimen nächtigen unsere Gruppen in den Hütten des DNT. Der Norwegische Bergwanderverein (DNT) setzt sich für ein einfaches, aktives, sicheres und umweltfreundliches Naturerlebnis mit besonderem Schutz der unberührten Natur ein.

Auf den Radtouren in Schweden nutzen wir teilweise STF-Jugendherbergen, teilweise inhaber- oder familiengeführte Unterkünfte oder, eine schwedische Spezialität, von lokalen Dorfgemeinschaften geführte Häuser.

Beim freien Zelten kooperieren wir in jeder Region mit den lokalen Behörden oder Organisationen von Schutzgebieten und befolgen dabei natürlich die offiziellen Auflagen oder Regelungen.

Wir sind als Firma akkreditiert, wo es lokale Zusammenschlüsse oder Dachverbände der Kanutouristik gibt. Außerdem arbeiten wir auf informeller Ebene mit lokalen Veranstaltern zusammen, um schädliche Einflüsse in den jeweiligen Revieren zu verhindern.

In Absprache mit Behörden und Grundstückseignern beteiligen wir uns an der Schaffung oder Verbesserung der kanutouristischen Infrastruktur (z.B. Aufstellen von Toilettenhäusern an Lagerplätzen, Ausstattung

## 7.2 Leistungsträger

### 7.2.1 Partneragenturen

Da die skandinavischen Länder Schweden und Norwegen zum westeuropäischen Kultur- und Wirtschaftsraum gehören (Schweden ist Mitglied der EU), finden sämtliche Kooperationen oder Beziehungen mit skandinavischen Firmen „auf Augenhöhe“ statt.

Da wir ausschließlich mit professionellen Dienstleistern zusammen arbeiten, die sämtliche rechtlichen Voraussetzungen im jeweiligen Land erfüllen, wobei die Ansprüche an Arbeitssicherheit, Entlohnung, Umweltauflagen, Müllentsorgung, Anti-Diskriminierung usw. in Skandinavien mindestens so streng sind wie in Deutschland (oft höher), unterliegen wir und unsere Partneragenturen allgemein sehr hohen Auflagen. Die Unternehmen, mit denen wir zusammenarbeiten (Rafting, Canyoning, Floßfahrten, Reiten, Huskytouren...), haben alle ein Selbstverständnis als Anbieter von Natur-Erlebnissen und daher einen hohen Anspruch an sich selbst. Alle Partner haben sich der Nachhaltigkeit verschrieben, da sie überwiegend oder ausschließlich lokal tätig sind und die genutzte Natur ihre wichtigste Ressource darstellt. Fast alle Partner sind Mitglied in mindestens einem Dachverband, der Qualitätssicherung betreibt.



von Lagerplätzen mit Brennholz, usw.). Um die Übernutzung bestimmter Reviere zu vermeiden, üben wir eine freiwillige Selbstkontrolle aus, d.h. wir haben unabhängig von rechtlichen Regelungen eine firmeneigene Beschränkung der Gruppengröße und der Anzahl der zur gleichen Zeit im gleichen Gebiet reisenden Gruppen festgelegt.

Ergänzende Informationen zu Stömne und Idre: Die Unterkünfte sind „inhabergeführt“, Rucksack Reisen betreibt diese Unterkünfte über eine schwedische Servicegesellschaft (Welcome Scandinavia) selbst. Da die Unterkünfte in einem nordeuropäischen Land (EU-Mitglied) mit statistisch höherem Lebensstandard als Deutschland liegen, ist die Gefahr der Ausbeutung der lokalen Bevölkerung nicht gegeben.

Deswegen sind Angaben zu Kinderarbeit/ Prostitution etc. nicht relevant.



Die Regionalkultur wird u.a. im Rahmen von Besuchen von Museen und öffentlichen Veranstaltungen (Midsommar, Idre Yran, ...) gewürdigt. Das Aktivcenter Stömne ist eine alte Dorfschule von 1900. Diesem Erbe wird durch die Gestaltung des Hauses und durch Informationen in den Zimmern Rechnung getragen. Die lokale Kultur gehört aber keinem anderen Kulturkreis an.

Die Energie wird über den lokalen Energieversorger (Strom) bezogen, teilweise erzeugt aus Wasserkraft. Überwiegend werden bereits Energiesparlampen eingesetzt, im Jahr 2008 gab es eine Neuregelung und Überholung der Heizungsanlage in Idre. Im Gegensatz zu vielen Hotels nutzen wir in den Ferien- und Gruppenhäusern keine Klimaanlage. Computer, Fernseher und andere elektrische Geräte, sofern vorhanden, werden vom Netz getrennt und nicht im Standby-Modus belassen. Abweichend von Hotels bieten wir häufig eine 4er Belegung an, dadurch sind der Strom- bzw. Heizenergieverbrauch niedrig. Auch beim Wasserverbrauch werden normale europäische Standards eingehalten. Die Entsorgung erfolgt in ein lokales Klärwerk. Maßnahmen zur Reduzierung des Wasserverbrauchs wurden in 2008 bei Duschen und WC-Spülungen vorgenommen. Für den Einkauf der Lebensmittel können wir folgende Erläuterungen geben: Da nur in geringem Maße lokale Produktion (überwiegend Forstwirtschaft) besteht, kann der Bedarf auch meist nur über importierte Lebensmittel gedeckt werden. Zumal es in den von uns bereisten Wildnisregionen kaum Einkaufsmöglichkeiten

für die hohe Anzahl an Gästen gibt. Die Küchen beziehen deshalb, wo möglich, ihren Bedarf aus dem Großhandel und Supermärkten. Zu einem geringen Teil werden Lebensmittel auf dem Markt, bei einem direkt vermarktenden Bauern in Stömne und bei der Sami-Kooperative in Idre gekauft. Wir legen Wert auf abbaubare Wasch- und Reinigungsmittel.



### 7.2.3 Reiseleitung



Unsere Reiseleiter sind überwiegend nicht vollberufliche, sondern nur gelegentlich im Tourismus tätige, so genannte Tourenbegleiter. Der Pool umfasst nahezu 200 Personen, wovon ca. 100 jedes Jahr im Einsatz sind (alle Länder, Sommer und Winter). An Schlüsselpositionen (Campleitung, Köche, Techniker) setzen wir in der Regel fest angestellte (lokal in Schweden oder am Firmensitz in Deutschland) oder professionelle Saisonkräfte ein. Alle Mitarbeiter durchlaufen ein Auswahlverfahren und eine dreitägige Schulung.

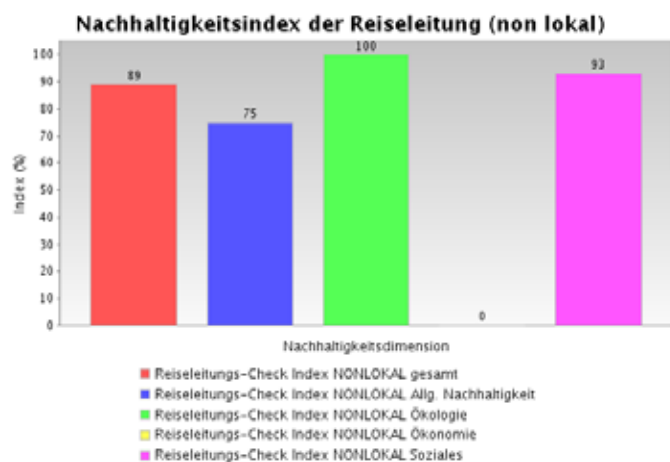
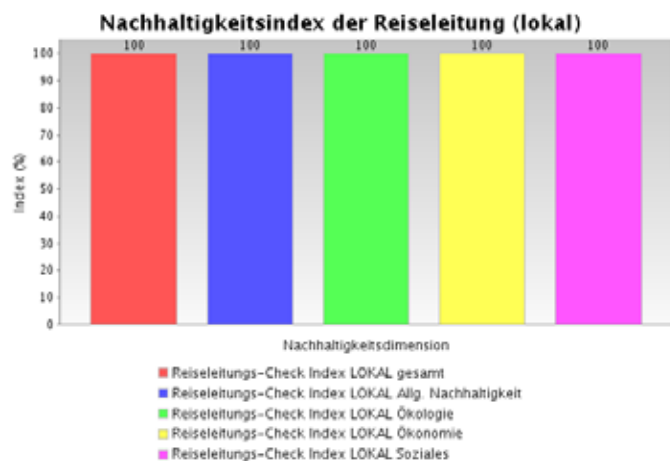
Weitere optionale Schulungsmaßnahmen in Schweden und Deutschland werden von den meisten Tourenbegleitern gerne genutzt. Wir bieten u.a. spezielle Canadier-Schulungen, Erste-Hilfe-Extrem-Kurse sowie Outdoor-Kurse im Sommer und Winter an. Die Tourenbegleiter



haben die Möglichkeit, bei verschiedenen Modulen die betriebsinterne Qualifikation zum Outdoor-Guide zu durchlaufen.

Umfangreiche, schriftliche Unterlagen zu jeder Reise und Region sind natürlich Standard.

Lokale Reiseleiter sind entweder Mitarbeiter in Schlüsselpositionen (Destinationsleitung) oder Mitarbeiter von Dienstleistern, die besondere Fähigkeiten einbringen (Naturführer, Raftguides, Skilehrer, usw.).



## 7.2.4 Transport

In Zusammenarbeit mit der Deutschen Bahn AG bieten wir unseren Gästen ermäßigte Bahnfahrkarten für die An- und Abreise zu den Busabfahrtsorten oder zum jeweiligen Reiseziel in Deutschland an. Ein umweltfreundliches Angebot, das von vielen Gästen gerne genutzt wird. Die inkludierte Busanreise ab Deutschland trägt besonders zur umweltschonenden Mobilität bei. Fast alle Reisen werden inklusive Busanreise angeboten. Mehrere Kleingruppen und Individuen nutzen denselben Reisebus. Restplätze werden durch Mitfahrgelegenheiten gefüllt, so dass die Busse eine sinnvolle und effektive Auslastung erhalten.

Auf unseren Kanutouren im In- und Ausland setzen wir Canadier für 2-4 Personen ein.

Seit 1989 bauen wir eigene Boote, auf der Basis der berühmten Coleman-Canadier. Dank der Umbauten sind unsere Canadier im Schachtelprinzip platzsparend zu lagern und zu transportieren. Auf einem Gespann mit Fahrzeug und Anhänger ist der Transport von 20-30 Booten gleichzeitig möglich. Gegenüber handelsüblichen Kanus spart das ca. 30% an Fahrkilometern, weil weniger Transporte und weniger Fahrzeuge erforderlich sind.

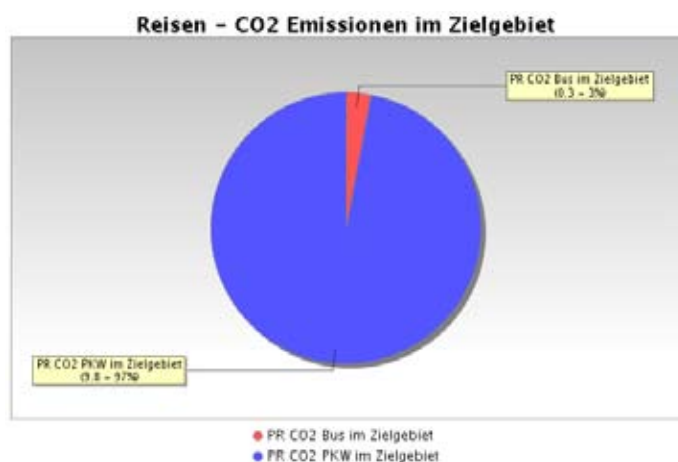
In den dargestellten Grafiken werden nur die CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Verkehrsmittel, aber nicht pro Reisenden dargestellt.

Zur Ergänzung der Schaubilder sind noch folgende Informationen nützlich: Tatsächlich sind die die meisten PKW-Fahrten im Zielgebiet

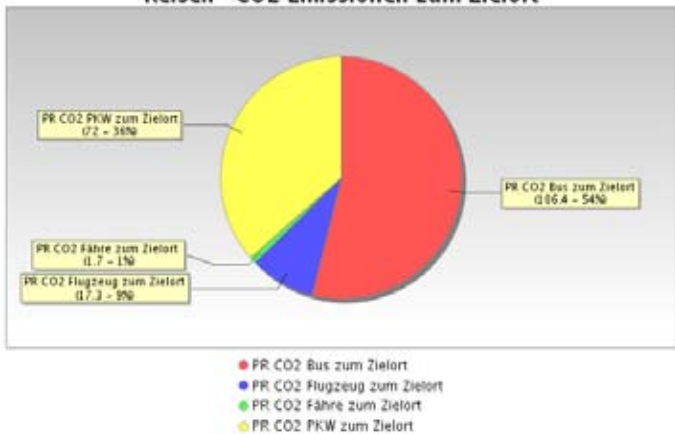


Transfer von Material für einzelne Touren und keine PKW-Fahrten mit Gästen. Diese sind meistens mit dem Rad oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs. Des Weiteren haben wir bei den Transferfahrten auch den Einkauf von Lebensmitteln, Material etc. für die Camps mitberechnet, die dort wöchentlich anfallen. Die Vergleichbarkeit zu anderen Reiseveranstaltern ist hier nicht gegeben, da diese Fahrten nicht als Teil der Reise sondern als Leistung der Unterkunft bzw. der Restaurants betrachtet werden. Die so berechneten CO<sub>2</sub>-Emissionen im Zielgebiet sind pro Gast ca. 7,5 kg.

Die nachfolgende Grafik lässt optisch vermuten, dass ein Großteil der Gäste mit dem PKW fährt. Tatsächlich reisen ca. 70 % der Teilnehmer mit dem Bus an. Die erwachsenen Gäste fahren fast ausnahmslos Bus, während Familien oft den PKW bevorzugen. Im Winter nutzen sogar 97,5 % der Schweden-Gäste die Busanreise.



Reisen- CO2 Emissionen zum Zielort



sicher und preiswert ans Ziel. Ein gutes Preis-Leistungsverhältnis soll ein wichtiges Merkmal unserer Reisen bleiben. Je mehr Gäste ein Land bereisen desto höher ist der Nutzen für die Destination. Eine gut gebuchte Reise weist eine bessere Klimabilanz aus, weil sich Energiekosten, bspw. für Transfers, effizienter verteilen.

Flug-KM

|    | Durchschnittliche Flug-KM pro Reisendem | Flug-KM gesamt |
|----|---|----------------|
| km | 47.9                                    | 64314          |

Flugstrecken nach Entfernungen

|  | Anzahl |
|--|--------|
| Kurzstreckenflüge (< 700km)                | 0      |
| Mittelstreckenflüge (700-2.000km < 8 Tage) | 27     |
| Langstreckenflüge (> 2.000km < 14 Tage)    | 0      |

Co2 Emissionen pro Gast/Tag

|       |         |
|-------|---------|
| Gramm | 15237.1 |
|-------|---------|

8. Ziele

Die Rucksack Reisen Münster GmbH möchte einen Tourismus anbieten, der ökologisch tragbar, wirtschaftlich machbar sowie ethisch und sozial gerecht ist. Als Veranstalter von Aktivreisen liegt uns der Erhalt einer intakten Natur besonders am Herzen. Wir identifizieren uns mit den Idealen und Kriterien des forumandersreisen.

Wir machen vieles richtig (ohne überheblich klingen zu wollen). Der Prozess, den wir auf dem Weg zu diesem Bericht durchlaufen haben, hat uns aber auch die Augen für neue Ansätze geöffnet. Deshalb haben wir uns gemeinsam Ziele gesetzt, die wir nachstehend konkretisieren. Wir müssen gestehen, dass wir bspw. beim Verbrauch von Papier bislang recht nachlässig gehandelt haben. Da gibt es Möglichkeiten zur Optimierung. Insgesamt möchten wir noch mehr Menschen für unsere Art des sanften Reisens begeistern. Aktivurlaube zeichnen sich nicht nur durch eine geringe Umweltbelastung aus, sondern auch durch einen intensiven Erholungswert.

Dabei favorisieren wir auch weiterhin die Busanreise in die Zielgebiete. Die Reisebusse bringen die Teilnehmer umweltfreundlich,

9. Impressum

Unser Nachhaltigkeitsbericht ist entsprechend der Berichtsstandards von TourCert erstellt und von einem/r unabhängigen GutachterIn überprüft.

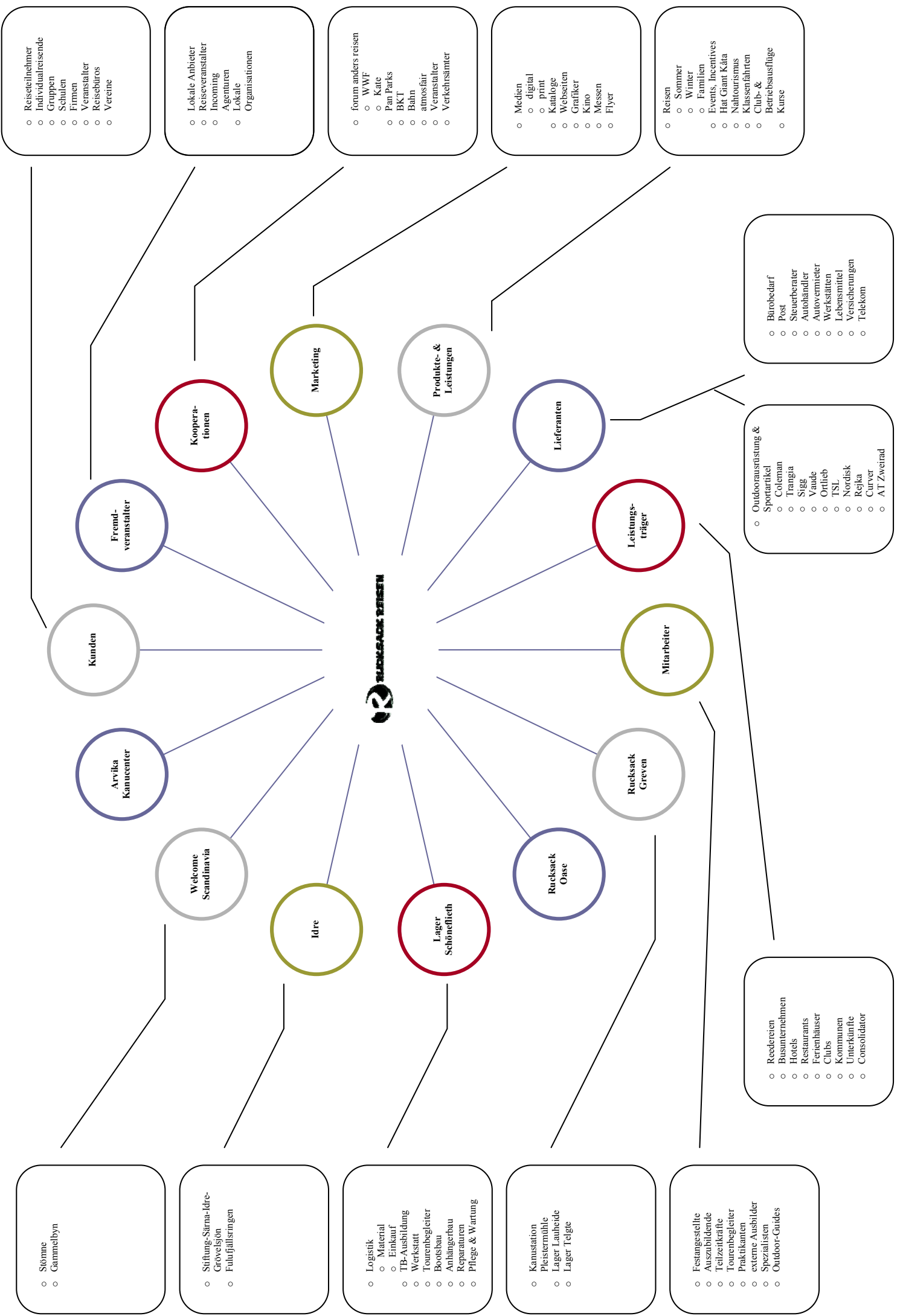


Rucksack Reisen

Hammer Str. 418  
 48153 Münster  
 Tel.: 0251-87188-0  
 Fax: 0251-87188-20  
 reisen@rucksack-reisen.de  
 www.rucksack-reisen.de

CSR-Beauftragte:

Wibke Dönitz  
 w.doenitz@rucksack-reisen.de



## Verbesserungsprogramm

| Strategische Ziele  | Maßnahmen<br>wie?  | Verantwortlich<br>wer?   | Termin<br>Wann?  |
|---|--|--|--|
| Indikator/en der Zielerreichung   |  |  |  |
| 1<br>Ziel: Verantwortung gegenüber Kunden noch umfassender wahrnehmen.<br><br>Indikatoren: Qualität der Kundeninformation   | 1.1 Fragebögen auch für Individualreisende entwickeln, um von dieser Zielgruppe ein repräsentativeres Feedback zu erhalten.<br>1.2 In den Kunden-Fragebögen zusätzlich Fragen zur Nachhaltigkeit stellen.  | Sören, Klaus<br><br>Sören, Wibke   | April/Mai 2009<br><br>April/Mai 2009   |
| 2.<br>Ziel: Im Büro die CO2-Emissionen senken<br><br>Indikatoren: Umwelt (Strom, Papier, Ökofaire Beschaffung)  | 2.1 Mehr Recycling-Papier verwenden, wo möglich.<br>2.2 Bisherige Lampen durch Energiesparlampen ersetzen, sobald diese nicht mehr funktionieren.<br>2.3 Kaffee und Tee aus ökofairer Beschaffung verwenden.<br>2.4 Papier sparen durch konsequente Verwendung von Schmierpapier bzw. Kontrolle der Bestätigungen/Briefe vor dem Ausdruck.<br>2.5 Schleuse an der Eingangstür einrichten, um das Eindringen von Kaltluft zu verringern und Heizkosten zu minimieren.<br>2.6 Langfristig ist ein Umzug geplant, um alle Abteilungen (Reiseveranstaltung, Ausrüstungsgeschäft, Logistik, Nahtourismus) an einem gemeinsamen Standort zu konzentrieren. | Wibke, Isabel<br>Uwe<br>Wibke, Alle<br>Alle<br>Berni, Hermann, Hans<br>Hermann             | März/April 2009<br>fortlaufend<br>März 2009<br>fortlaufend<br>Oktober 2009<br>2011 |
| 3.<br>Ziel: Nachhaltiger Wachstum des Unternehmens<br><br>Indikatoren: Anzahl der Reisenden, lokale Wertschöpfung, Partneragenturen-Check, Anzahl Festangestellte | 3.1 Mehr Gäste für unsere Art des sanften Reisens begeistern.<br>3.2 Mehr internationale Gäste für unsere schwedischen Kollegen (Welcome Scandinavia, Arvika Kanucenter) gewinnen, durch Know-How-Transfer, Unterstützung Marketing, Kontakte, Verlinkung, etc.<br>3.4 Kooperation mit nachhaltigen Partneragenturen und Unterkünften ausbauen, z.B. mit der Hüttenanlage Gammelbyn. Produktentwicklung.<br>3.5 Arbeitsplätze sichern und schaffen.<br>3.6 Mehr Lebensmittel in den Destinationen lokal einkaufen, soweit möglich.   | Alle<br>Juliane, Klaus<br>Klaus, Hermann, Stephan, Juliane<br>Alle<br>Lager, Thomas Geipel | fortlaufend<br>2010<br>Oktober 2009<br>fortlaufend<br>fortlaufend                  |
| 4.<br>Ziel: Kooperation mit Partneragenturen ausbauen<br><br>Indikatoren: Partnercheck (Ökonomie)   | 4.1 Unterstützung lokaler Partner bei Marketing und Kundengewinnung.   | Klaus  | fortlaufend  |
| 5.<br>Ziel: ressourcenschonende Energie in Unterkünften fördern<br><br>Indikatoren: Unterkunftscheck (Ökologie)   | 5.1. Im Aktivcamp Idre ist zukünftig der Einsatz von Sonnenenergie zur Gewinnung von Warmwasser geplant. Bei positiven Ergebnissen soll regenerative Energie auch im Aktivcenter Stömne eingesetzt werden.   | Stephan, Hermann, Hans   | 2009/10  |
| 6.<br>Automatisierte Buchungsabläufe  | 6.1. Wir wollen prüfen, inwieweit Buchungen möglichst weitgehend elektronisch zu bearbeiten sind, um Papier zu sparen.   | Klaus  | 2009   |