

CSR-Prüfungsbericht

Rucksack Reisen

AnsprechpartnerInnen Wibke Dönitz (CSR-Beauftragte) und Klaus Lange (GF)

Vollzeitstellen 5,5

Prüfungstermin Fernprüfung 5. März 2009

CSR-Gutachter Günter Koschwitz

Die CSR-Prüfung fand auf der Grundlage der CSR-Zertifizierungsrichtlinie im Tourismus in der Fassung vom 2. Februar 2009 statt. Dabei wurde zunächst im Rahmen einer Dokumentenprüfung die Einhaltung der formalen CSR-Berichtsstandards und der Zertifizierungsanforderungen überprüft, anschließend fand eine Befragung zur ganzheitlichen Bewertung und Überprüfung der Berichtsangaben anhand von Stichproben statt.

Vorgabe bei der ersten Datenerhebung war die Ausführung von den Nachhaltigkeitschecks (Partneragenturen, Zielgebiete, Unterkünfte und Reiseleitungen), die mindestens 50% des Umsatzes des Reiseunternehmens ausmachen.

Das Ergebnis der CSR-Prüfung wird im folgenden zusammenfassend dokumentiert; im Anhang befindet sich eine Einzelbewertung der Berichtsbereiche und die Darstellung der Kernindikatoren im Vergleich zu anderen Reiseveranstaltern.

1. Nachhaltigkeit in der Unternehmenspolitik

Das Unternehmen hat ein kohärentes Leitbild, das insbesondere die Verantwortung gegenüber der Umwelt reflektiert. Ein Dialog mit den MA zum Leitbild hat noch nicht stattgefunden.

2. Datenerhebung und Verbesserungswesen

Das Unternehmen hat eine gründliche Bestandsaufnahme durchgeführt und zu den identifizierten Schwachstellen Verbesserungsziele definiert.

Die Nachhaltigkeitschecks im Rahmen der Kunden- und Produktverantwortung wurden mit der notwendigen Sorgfalt und in hohem Umfang durchgeführt. Der Einfluß auf die Leistungsträger zur Nachhaltigkeitsorientierung ist erheblich, da zum größten Teil im eigenen Bereich.

3. Verantwortung der Leitung

Die Verantwortung für das CSR wird von der Leitung wahrgenommen. Die notwendigen Ressourcen werden bereit gestellt, indem eine engagierte Mitarbeiterin zur CSR-Beauftragten ernannt und von Büroarbeiten entlastet wurde.

4. CSR-Management

Die CSR-Beauftragte ist eingeführt und mit den notwendigen Kompetenzen ausgestattet. Sie wurde durch die CSR-Schulung und Fernbetreuung für die Aufgaben qualifiziert. Die Entwicklung zu einem CSR-Management ist für die Zukunft vorgesehen. Kundenbefragungen bis hin zu Kinderbefragungen werden umfassend durchgeführt und ausgewertet.

Interne und externe Kommunikation

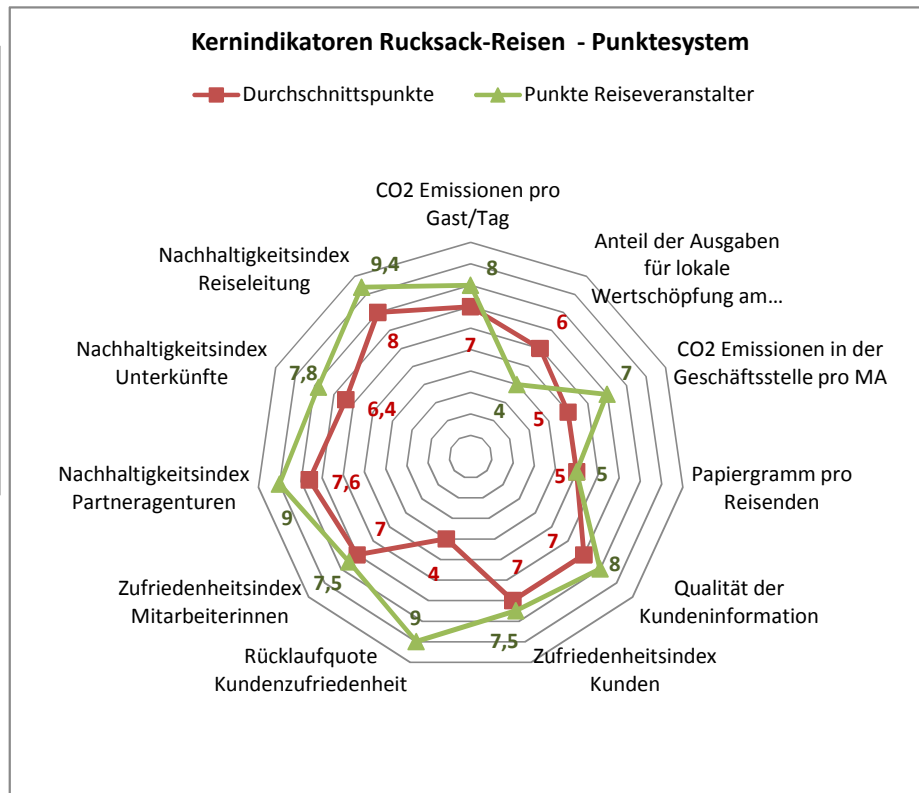
Die MA-Befragung wurde bisher in Einzelaspekten ausgewertet, nicht aber in vollem Umfang im Team.

Gezielte innerbetriebliche Qualifizierungen oder Schulungen zu CSR fanden bisher nicht statt.

Mehrere Massnahmen zur externen Kommunikation sind nach Herausgabe des Nachhaltigkeitsberichts vorgesehen.

6. Leistungsbewertung der CSR-Kernindikatoren

Kernindikator	Durchschnittswerte	Werte RV
CO2 Emissionen pro Gast/Tag (g)	21,4	15,8
Anteil der Ausgaben für lokale Wertschöpfung am Gesamtumsatz %	64,2	42,29
Co2 Emissionen in der Geschäftsstelle pro MA	4,2	1,92
Papiergramm pro Reisende	4290,0	5090
Qualität der Kundeninformation %	69,2	84
Zufriedenheitsindex Kunden %	69,3	75
Rücklaufquote Kundenzufriedenheit %	20,3	93
Zufriedenheitsindex Mitarbeiterinnen %	70,5	75
Nachhaltigkeitsindex Partneragenturen %	76,6	93
Nachhaltigkeitsindex Unterkünfte %	64,9	78
Nachhaltigkeitsindex Reiseleitung %	80,0	94,5



7. Berichtsprüfung

Der Nachhaltigkeitsbericht 2009 entspricht den formalen Anforderungen des CSR-Berichtsleitfadens. Im Rahmen der Prüfung wurden die Wirksamkeit der zugrunde liegenden Informationen und Nachweise auf der Basis von Stichproben und der Plausibilität beurteilt. Der Gutachter ist der Auffassung, dass die Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für das Prüfungsurteil bildet. Die geprüften Aussagen stehen in allen wesentlichen Belangen im Einklang mit den Grundsätzen der Wahrheit, Wesentlichkeit, Klarheit, Vergleichbarkeit und Überprüfbarkeit.

Die Bewertungen der einzelnen Berichtsteile wurden auf der Grundlage der Daten, deren Erläuterungen, der inhaltlichen Qualität des Berichts, der Gespräche und der Plausibilität in einer ganzheitlichen Betrachtung durchgeführt. Diese Bewertung hat einen Index von 72 % (Details, siehe folgendes Tabellenblatt).

8. Empfehlungen

1. Systematische Bewertung der Ergebnisse der Nachhaltigkeitschecks im Team vornehmen
2. MA-Befragung auswerten und kommunizieren
3. Schulungsplan in Nachhaltigkeitsthemen für Mitarbeitende und Leistungsträger entwickeln
4. Systematisches Controlling des Verbesserungsprogramms etablieren

9. Gesamtbewertung

Das Unternehmen hat im Rahmen der Prüfung den Nachweis erbracht, daß es ein CSR-Berichtswesen mit dauerhaften CSR-Managementelementen und einem Verbesserungswesen entsprechend den Standards der CSR-Zertifizierungsrichtlinie eingeführt hat. Der Nachhaltigkeitsbericht mit den Daten von 2007 wird hiermit gültig erklärt.

Die Vergabe des CSR-Zertifikats wird empfohlen.

05.03.2009

Günter Koschwitz

Rucksack Reisen									
Berichtsteile		Bewertung			Bemerkungen / Empfehlungen				
		%	0	20		40	60	80	100
1.	Unternehmensportrait	75							
2.	Nachhaltigkeit im Unternehmen	70							
3.	Verantwortung für Kunden	75							
4.	Umweltschutz in der Geschäftsstelle	80							
5.	Verantwortung für MA	70							
6.	Verantwortung für die Gesellschaft	75							
7. 7.1.	Produktverantwortung: Zielgebietscheck	60							
7.2. 7.2.1.	Leistungsträger: Partneragenturen	70							
7.2.2.	Unterkunft	70							
7.2.3.	Reiseleitung	70							
7.2.4.	Transport	70							
8.	Verbesserungsprogramm	80							
	GESAMTDURCHSCHNITT	72,08							