



Begegnungen in Augenhöhe erleben!

Nachhaltigkeitsbericht 2019

Impressum

Firma: a&e erlebnis:reisen GmbH Straße: Hans-Henny-Jahnn-Weg 19

Ort: 22085 Hamburg

Telefon: 040 I 27 14 34 70 Fax: 040 I 27 14 34 7-14

Email: info@ae-erlebnisreisen.de Internet: www.ae-erlebnisreisen.de

CSR-Beauftragte: Sarah Brandt Durchwahl: 040 I 27 14 34 7-21

Email: sarah.brandt@ae-erlebnisreisen.de

Jahr der Datenerfassung: 2018 Jahr der Berichterstellung: 2019

Dank an: Vielen Dank an das gesamte Team von a&e erlebnis:reisen für die engagierte Begleitung und Durchführung des Prozesses. Unser besonderer Dank gilt Jennifer Mielke und Hannah Göbel für ihre großartige Unterstützung bei der Datenerhebung und Berichterstellung!



VORWORT

Wenn die Achtsamkeit etwas Schönes berührt, offenbart sie dessen Schönheit. Wenn sie etwas Schmerzvolles berührt, wandelt sie es um und heilt es.

Thich Nhat Hanh

Nun liegt er vor, unser Nachhaltigkeitsbericht 2019. Zum bereits vierten Mal haben wir uns aufgemacht und unseren Status Quo in puncto Nachhaltigkeit ermittelt.

Achtsam haben wir hingeschaut und dabei viel Positives und gleichzeitig unser Potential für die zukünftige Weiterentwicklung unseres Unternehmens entdecken dürfen. Für Beides sind wir dankbar. Denn nur das, was wirklich achtsam wahrgenommen wird, kann sich in voller Schönheit zeigen oder kann Veränderungen einleiten, wie es Thich Nhat Hanh sehr weise beschreibt.

Sehr dankbar sind wir auch für die positiven Rückmeldungen, die uns seitens einiger Partner in unseren Zielgebieten erreichten: So konnten wir mit dem Prozess wieder für einige "Blickpunktgeber" und "Anstifter" sein, die nun ihrerseits das Thema noch mehr in den Fokus ihres Kerngeschäftes rücken werden.

Unser Anliegen bleibt es auch in Zukunft Reisen zu gestalten, die ganz besonders sind. Wir möchten große Reisemomente erlebbar machen, die unseren Gästen noch Jahre später ein Lächeln ins Gesicht zaubern. Reisen, die im Gedächtnis bleiben... manchmal ein Leben lang! Herzliche Begegnungen, Intensiv (er)leben, Mittendrin-Sein. Das Gastland auf Augenhöhe spüren.

Nachhaltig Reisen... für uns bedeutet dies Reisen zu erschaffen, die so viel mehr an Erlebniswert für Gäste und Gastgeber bieten. Und "nebenbei" sind sie auch noch sinnvoll und cool. Nachhaltig eben! Nicht nur vor Ort, sondern auch im Nacherleben, ja im Nachreisen noch Jahre später mit dem Herzen.

Nachhaltigkeit hat für uns vor allem mit Wertschätzung zu tun: Wertschätzung für Mensch, Natur und unsere Ressourcen. Wertschätzung für die oft fast unfassbare Schönheit unserer Welt, die es zu erhalten gilt. Wenn wir uns etwas wünschen dürfen, dann mehr Verantwortung und Wertschätzung für den Moment statt starrer Regeln, so dass es irgendwann vielleicht kaum mehr Regeln braucht. Eine Achtsamkeit des Alltags sozusagen.

Enden möchten wir mit einem achtsamen Danke! Danke, dass Sie sich die Zeit nehmen diesen Bericht zu lesen. Danke, dass dieses Thema für Sie Bedeutung hat und Sie Ihren achtsamen Blick darauf richten.

Mit herzlichen Reisegrüßen aus dem hohen Norden



Anja Dejoks Geschäftsführerin / CEO



S. Brandt Sarah Brandt CSR-Beauftragte

INHALT

1. ZENTRALE UNTERNEHMENSDATEN	7
2. KERNINDIKATOREN	7
3. UNTERNEHMENSPORTRAIT	9
3.1. a&e erlebnis:reisen – Begegnungen in Augenhöhe erleben!	9
3.2. Leitbild	10
3.3. Management und CSR-Verantwortung	12
3.3.1. Legal Compliance und Supplier Code of Conduct	12
3.3.2. Menschenrechtliche Sorgfalt und Kinderschutz	13
3.3.3. Stakeholdermap	14
3.4. Wirtschaftsdaten	16
3.4.1. Umsatz	16
3.4.2. Ausgabenstruktur	19
4. REISEANGEBOTE	20
4.1. Angebotsportfolio	20
4.2. Angebotsgestaltung	21
4.3. CO2-Emissionen der Reisen	22
4.3.1. Transport	23
4.3.2. Übernachtungen	24
5. KUNDEN	25
5.1. Kundeninformation	25
5.1.1. Information vor der Buchung	25
5.1.2. Buchungsunterlagen	25
5.1.3. Letzte Reiseunterlagen	26
5.1.4. Bewertung der Kundeninformation	27
5.2. Feedback – die Rückmeldung unserer Gäste	27
5.2.1. Prozess und Inhalt der Kundlnnenbefragung	27
5.2.2. Rücklaufquote und Kundenzufriedenheit	28
6. MITARBEITENDE	29
6.1. Personalentwicklung	29
6.1.1. Arbeitsbedingungen & Gesundheitsförderung	30
6.1.2. CSR-Schulungen	31
6.1.3. Bezahlung und Mehrarbeit	31
6.1.4. Ausbildung	31
6.1.5. Interessenvertretung	31
6.2. Mitarbeiterzufriedenheit	32
7. UNTERNEHMENSÖKOLOGIE	34
7.1. Energie	34
7.2. Emissionen	34

7.3. Papier	35
7.4. Beschaffung	36
8. PRODUKTVERANTWORTUNG IN DER DIENSTLEISTUNGSKETTE	36
8.1. Partneragenturen	36
8.2. Unterkünfte	37
8.3. Reiseleitung	38
8.4. Geschäftspartner	39
9. COMMUNITY INVOLVEMENT	39
9.1. Naturschutz unterwegs	40
9.2. Little Sun	40
9.3. Lokale Projekte – eine Auswahl	40
10. VERBESSERUNGSPROGRAMM	42





1. ZENTRALE UNTERNEHMENSDATEN

	Einheit	Jahr 2018
Festangestellte	Anzahl	10
Gesamtübernachtungen (inkl. Nächte auf eigenveranstalteten Individual- und Gruppenreisen sowie den Übernachtungen auf Kooperationsreisen)	Anzahl	19.782
Reisende (eigenveranstaltete Rundreisen)	Anzahl	877
Lokale Wertschöpfung	%	45,60

2. KERNINDIKATOREN

	Einheit	Jahr 2018
CO ₂ pro Gast / Tag (abzgl. Kompensation)	kg	233,60
CO ₂ pro Mitarbeitendem (abzgl. Kompensation)	t	1,38
Zufriedenheitsindex Kunden	%	84,49
Zufriedenheitsindex Mitarbeiter	%	79
Rücklaufquote Kundenfeedback	%	47,33
CSR-Index der Kundeninformationen	%	92
CSR-Index der Partneragenturen	%	69
CSR-Index der Unterkünfte	%	86,76
CSR-Index der Reiseleiter	%	91
CSR-Index der Geschäftspartner	%	85





3. UNTERNEHMENSPORTRAIT

3.1. a&e erlebnis:reisen – Begegnungen in Augenhöhe erleben!

Im Dezember 1991 wurde der Hamburger Reiseveranstalter a&e erlebnis:reisen GmbH gegründet. Von Anfang an liegt die Geschäftsleitung in weiblichen Händen: Anja Dejoks leitet als geschäftsführende Gesellschafterin das Unternehmen.

Getreu des Firmenmottos "Begegnungen in Augenhöhe erleben!" stand von Anfang an der Kontakt und der Austausch mit den Menschen fremder Kulturen im Mittelpunkt der Reiseideen. Seit der Gründung kreiert das Team von a&e erlebnis:reisen außergewöhnliche Begegnungsreisen in die verschiedensten Regionen der Welt. Was mit einem überschaubaren kleinen Katalogfaltblatt mit zunächst nur 10 Reisezielen vor 27 Jahren begann, ist inzwischen zu einem umfangreichen Programm erwachsen, welches über 299 Reisen in mehr als 67 Länder der Erde umfasst. Asien, die Ursprungsdestination des Unternehmens, stellt noch heute einen Schwerpunkt des Reiseprogramms dar. Hinzugekommen sind zahlreiche Touren auf dem afrikanischen Kontinent ebenso wie aktive Reisen durch Zentral- und Südamerika sowie durch Ozeanien. Ein kleines Programm durch Europa ergänzt die Palette. Neben den Rundreisen in kleiner Gruppe liegt ein Schwerpunkt von a&e erlebnis:reisen in der Ausarbeitung von maßgeschneiderten Individualtouren. Einen weiteren Geschäftsbereich bildet die Kooperation mit einem Spezialanbieter für Schulaufenthalte im Ausland. Dabei unterstützt a&e erlebnis:reisen Schüler und deren Familien bei der Organisation von Flügen und Besuchsreisen nach Ozeanien.

So unterschiedlich wie die Länder, die Kulturen und die Fortbewegung unterwegs auch sind – alle Reisen unterliegen dem gemeinsamen Grundgedanken von rücksichtsvollem und respektvollem Umgang mit den Menschen und der Umwelt in den bereisten Regionen. So achtet das Team auf eine Reisegestaltung, die auch für das Land, in dem die Reisenden für eine kleine Weile zu Gast sind, menschlich und ökologisch verträglich ist. Dazu gehören die gezielte Auswahl von Hotels unter einheimischer Führung und die Nutzung von örtlichen Transportmitteln (z.B. Bahnfahrten, Rikschas, öffentliche Busse, Boote & Fähren) ebenso wie das Einkehren in lokalen Gästehäusern, so dass die einheimische Wirtschaft unterstützt wird. Um das Land authentisch erfahrbar zu machen, werden die Reisenden in der Regel von einheimischen Reiseleitern begleitet, die ihr Insiderwissen mit Enthusiasmus vermitteln.

Die Reisen ermöglichen viele Kontakte mit der lokalen Bevölkerung. Eine besondere Zeremonie im abgelegenen Bergkloster, eine Zugfahrt Seite an Seite mit Pilgern, ein Kochkurs bei der Gastfamilie – diese Mittendrin-statt-nur-dabei-Erlebnisse werden zu großen Momenten auf unseren Reisen. Momente von denen noch lange erzählt werden kann und die vielleicht sogar nie vergessen werden. Unsere Reisen setzen sich mit realen Begebenheiten und Lebensumständen vor Ort ebenso auseinander wie mit den kulturellen und landschaftlichen Schönheiten sowie historisch bedeutsamen Zusammenhängen. Projektbesuche, Dorfübernachtungen und Expertenführungen geben spezielle Einblicke, die oft über das Erwartete hinausführen. Ein besonderes Augenmerk liegt auf der Unterstützung nachhaltiger Tourismusprojekte, die eine eigenständige Einnahmequelle für die einheimische Bevölkerung bieten oder der qualifizierten Ausbildung von Jugendlichen dienen. Bei jeder Begegnung ist es das Anliegen des Veranstalters a&e erlebnis:reisen, die Reise sowohl für die Reisenden als auch für die Gastgeber vor Ort zu einem nachhaltig positiven Erlebnis werden zu lassen.

Die Überlegungen zu einem etwas anderen, vor Jahren sagte man noch "sanften" Tourismus, reichen in die Gründungsjahre von a&e erlebnis:reisen zurück. Im Verbund mit den Veranstaltern des *Arbeitskreises für Trekking- und Erlebnisreisen (ATE)* wurden erste Projekte mit auf den Weg gebracht. Darunter der so genannte "Clean Up Trek" im nepalesischen Himalaya zur Beseitigung von westlichem Abfall in den von Trekkinggruppen besuchten Bergregionen und der Besuch der von der *GTZ* (Deutsche Gesellschaft für technische Zusammenarbeit) und dem *WWF (World Wide Fund For Nature)* aufgebauten Projekte im zentralafrikanischen Dzanga-Sangha-Schutzgebiet. Seit nun über 15 Jahren ist a&e erlebnis:reisen zudem Mitglied im *forum anders reisen e.V.*.

Um große Ziele zu erreichen, bedarf es gemeinschaftlichen Handelns. Der Teamgedanke ist einer der grundlegenden Pfeiler des Unternehmens und das nicht nur nominell. Er beinhaltet die kollegiale Zusammenarbeit untereinander im täglichen Büroablauf ebenso wie die freundschaftliche Kooperation mit ausgesuchten Partnern. Die Vielfalt und Qualität des umfangreichen Programms gewährleistet a&e erlebnis:reisen über eine bewusste Auswahl von Partnern und



Projekten – allesamt Spezialisten mit hoher Kompetenz. So ist a&e erlebnis:reisen seit 2004 Partner von ZEIT REISEN, dem Reiseableger der renommierten Wochenzeitung DIE ZEIT und entwickelt Reisen in Zusammenarbeit mit dem Reiseformat der taz – Reisen in die Zivilgesellschaft.

Eigene Zielgebietskenntnisse gepaart mit Expertenwissen ermöglicht es unseren Reisedesignern kompetent zu beraten und den Reiseprogrammen durch Insidertipps eine persönliche Note zu verleihen. Die Kundenbetreuung und Beratung steht bei uns an erster Stelle. Für uns heißt das: Wir nehmen uns Zeit, wir hören zu und möchten die Wünsche, Vorstellungen und Bedürfnisse unserer Kunden genau verstehen. Wir geben Impulse, beraten intensiv und begeisternd. Wir informieren ehrlich und transparent im Gespräch, auf unserer Website und in unseren Reiseausschreibungen. Unser erklärtes Ziel ist ein von Vertrauen geprägtes Verhältnis zu unseren Reisegästen.

Das Team im Hamburger Büro setzt sich im Berichtsjahr 2018 aus der Geschäftsleitung und, zehn Festangestellten zusammen, die gemeinschaftlich die Entwicklung und Durchführung der Reisen betreuen. Unterstützt wird das Team zeitweise von Praktikanten aus den touristischen Studiengängen, die hier erste Arbeitserfahrungen sammeln.

3.2. Leitbild

Im Jahr 2017 entstand die Idee unsere Art des Reisen, unsere Werte, unseren Umgang mit allen Beteiligten aus dem Team heraus vorzustellen. Wir wollten ein Leitbild schaffen, welches persönlich anspricht, welches nicht nur "da" ist, sondern auch gern gelesen wird. Unser Wunsch ist, Menschen im Idealfall damit zu berühren und zu einer anderen Art des Reisen und des miteinander Wirkens zu inspirieren. Ein Leitbild, welches aus dem Herzen unseres Unternehmens kommt:

Unsere Mission – Fundorte für große Momente

"Wir lieben es große Momente zu erschaffen. Ganz besondere Erfahrungen, die staunen lassen, die inspirieren und begeistern. Jene Sternstunden, die das Leben nachhaltig prägen, es einzigartig und unverwechselbar machen. Unser Ziel ist es, mit unseren Erlebnisreisen, solche Momente zu kreieren. Große Momente, die unvergesslich bleiben… manchmal ein Leben lang." – Anja Dejoks, a&e-Geschäftsführerin

Unser Leitmotto – Begegnungen in Augenhöhe erleben!

"Menschen kennenlernen, voneinander lernen, ihre Sitten und Gebräuche entdecken, gemeinsam lachen, kochen, tanzen... den Moment genießen. Das macht für mich das Reisen aus. Gerade diese authentischen Begegnungen und kleinen Augenblicke sind es, die zu jenen Reisemomenten werden, die auch unseren Reisegästen noch Jahre später immer wieder ein Lächeln ins Gesicht zaubern!" – Caroline Smith, a&e-Reisedesignerin

Unsere Zutaten - Reiserezepte für große Momente

"Nächtigen im Hobbit-Hotel, im Maharaja- Palast oder an abgelegenen Orten auch mal unter 1.000 Sternen. Unterkünfte mit besonderer Atmosphäre planen wir am liebsten. Gepaart mit einzigartigen Reisein- halten abseits der üblichen Routen, einigen Überraschungen und außergewöhnlichen Fortbewegungsmitteln – ob Rikscha, Fahrrad oder Pferdekutsche – wird ein unvergessliches Reiseerlebnis daraus." – Johanna Lohse, a&e-Reisedesignerin

Unsere Idee – Mittendrin statt nur dabei

"Jeden Tag gehe ich gemeinsam mit unseren Kunden auf eine neue aufregende Reise – durch die Verwirklichung der individuellen Reiseträume und das Teilen meiner Erfahrungen. Ich möchte unseren Gästen nicht nur dabei helfen ein Land zu sehen, sondern vielmehr es zu verstehen und intensiv zu erleben: Mit einer Familie auf dem Markt einkaufen oder ein Stopp an einem Ort, der nicht im Reiseführer steht. Mittendrin eben!" – Josephine Huth, a&e-Reisedesignerin

Unsere Qualität - Was den Unterschied macht...

"Woran messen Sie die Qualität einer Reise? Klar, Sie möchten ein sauberes Bett, zuverlässige Transportmittel und gute Reiseleiter. Doch Qualität bedeutet für mich noch viel mehr. So gehört eine ausführliche Beratung & Reiseplanung ebenso dazu, wie unvergessliche Momente, die ans Herz gehen: An einer traditionellen Teezeremonie teilnehmen, herzliche Gastfreundschaft erfahren und in besonderer Atmosphäre einschlafen." – Patrick Lenz, a&e-Reisedesigner

Unsere Freude - Begeisterung teilen

"Wenn ich die Ideen unserer Gäste höre, ihre Begeisterung und Vorfreude spüre, fühlt es sich oft wie ein Gespräch mit guten Freunden an. Freunde, denen ich mit allerlei persönlichen Empfehlungen und Insiderwissen bei der Reiseplanung zur Seite stehe. Und ich stelle mir vor, dass sie schon bald an dem magischen Orten genauso begeistert sein werden, wie ich es damals war." – Luisa Zierk, a&e-Reisedesignerin

Unsere Starke - Jahrzehntelange Reiseerfahrung

"Manchmal wundere ich mich selbst, wo in der Welt ich inzwischen schon überall war. In unserem Team bin ich damit in bester Gesellschaft. Viele von uns waren jahrelang auf Reisen und die Liebe zu fernen Ländern & Kulturen verbindet. Eine unglaublich vielfältige Expertise trifft hier aufeinander, kombiniert mit der Freude diese Erfahrungen an unsere Reisegäste weiterzugeben und einzigartige Reiseerfahrungen mitzugestalten." – Hanna Clasen, a&e-Reisedesignerin

Unsere Werte – Fair reisen, fair handeln

"Ein wertschätzender Umgang mit Mensch und Umwelt ist seit über 25 Jahren unsere Basis. In unserem Hamburger Büro, im Dialog mit unseren Reisegästen und unseren Partnern vor Ort. Etwas zurückgeben und eine möglichst hohe lokale Wertschöpfung erzielen – das ist unser Ziel. Inzwischen tun wir das sogar nachweislich. Wir sind mit dem TourCert Gütesiegel für verantwortungsvollen Tourismus ausgezeichnet." – Sarah Brandt, a&e-Nachhaltigkeitsmanagerin

Unser Team – Einer für alle, alle für einen...

In unserem Hamburger Büro sitzt ein Team, auf das ich mich immer verlassen kann. Ein positiver Spirit weht durch unsere Räume. Gemeinsam Reisen gestalten, lachen, sich vertrauen und etwas bewegen... mit Leichtigkeit. Dieser Gedanke zieht sich durch bis zu unseren langjährigen Partneragenturen und Reiseleitern in den Zielgebieten. Ein Teamgeist, auf den auch Sie sich verlassen können." – Björn Schümann, a&e-Reisedesigner

Wir erschaffen Fundorte für große Momente. Große Momente die bleiben... manchmal ein Leben lang.





3.3. Management und CSR-Verantwortung

Seit nunmehr 25 Jahren leitet Anja Dejoks, als geschäftsführende Gesellschafterin das Unternehmen. Durch flache Hierarchien im Unternehmen trägt jede/r Mitarbeitende/r eine hohe Eigenverantwortung und fühlt sich der Philosophie und den Zielen von a&e erlebnis:reisen verbunden. Der agile Führungsstil der Geschäftsleitung führt dazu, dass Mitarbeitende durch eigene Ideen und Vorschläge zur Produkt- und Unternehmensentwicklung beitragen.

Das CSR-Management wird in enger Kooperation zwischen der derzeitigen CSR-Beauftragten und der Geschäftsführung abgestimmt. Seit April 2018 hat Sarah Brandt die Rolle als CSR-Beauftragten übernommen. Frau Brandt zeigt sich in dieser Rolle verantwortlich für die Umsetzung des Prozesses im Betrieb, die Kommunikation mit externen Stakeholdern sowie die Berichterstellung. Alle Schritte zur Optimierung der Performance im Bereich Nachhaltigkeit werden in Absprache mit den Reisedesignern umgesetzt.

Seit Firmengründung engagiert sich a&e erlebnis:reisen für die soziale und ökologische Verträglichkeit in der Entwicklung und Durchführung von Reisen. Seit 2004 sind wir Mitglied im Dachverband für nachhaltigen Tourismus, dem forum anders reisen. Der gemeinsame Kriterienkatalog ist für uns eine verbindliche Richtlinie. Zusammen mit etwa 130 mittelständischen Unternehmen beteiligen wir uns aktiv an der Verbandsarbeit zu einer verantwortlichen Tourismusentwicklung.

Wir unterstützen die vom *forum anders reisen* gemeinsam mit der Umweltorganisation *Germanwatch entwickelte Initiative atmosfair.* Als Veranstalter von Fernreisen sind wir uns der hohen Schadstoffemissionen bewusst, die durchs Fliegen in weit entfernte Destinationen entstehen. Umso wichtiger ist es, bewusste Reiseentscheidungen zu treffen und einen Ausgleich über Klimaschutzprojekte in Entwicklungsländern zu schaffen.

3.3.1. Legal Compliance und Supplier Code of Conduct

Die Einhaltung der relevanten Gesetze und Richtlinien für die Entwicklung und Durchführung von Reisen betrachten wir als Selbstverständlichkeit. Elementare Bedeutung haben für uns zudem die Themen Sicherheit und Gesundheitsschutz. Dies betrifft nicht nur die Arbeitsbedingungen im Hamburger Büro, sondern ebenfalls die der Leistungsträger in unseren Zielgebieten sowie die Sicherheit und Gesundheit unserer Kunden, die höchste Priorität bei der Entwicklung unserer Reisen haben. Die Sicherstellung der Kenntnis und Erfüllung aller relevanten Vorschriften verantwortet das Gesamtteam inkl. der Geschäftsleitung. Neuerungen im Reiserecht werden unter anderem vom forum anders reisen an die Verbandsmitglieder kommuniziert und bei rechtlichen Fragen stehen wir im engen Austausch mit verschiedenen Experten des Reiserechts.

Seit Anfang 2014 definiert unser Supplier Code of Conduct mit den Leistungsträgern in den Destinationen die gemeinsamen Vorstellungen von Verantwortung und Nachhaltigkeit im Tourismus. Der Verhaltenskodex ist in deutscher und englischer Sprache verfügbar und beschreibt die ethischen Grundwerte des Unternehmens und der Zusammenarbeit. Er ist in folgende Unterpunkte gegliedert:

- Menschenrechte achten und f\u00f6rdern!
- ✓ Fairness bei der Arbeit Allen gegenüber
- ✓ Lokale Werte gemeinsam f\u00f6rdern und steigern
- ✓ Die Natur schonen und schützen Unser aller Lebensraum
- ✓ Gegenseitiges Vertrauen

Für den Bericht wurden alle Partneragenturen für die Unterzeichnung kontaktiert. Unser Ziel, 100% der Partneragenturen den Verhaltenskodex für die gemeinsamen Vorstellungen von Verantwortung und Nachhaltigkeit im Tourismus vorzulegen, wurde erreicht.

	Einheit	Jahr 2018
Supplier Code of Conduct Unterzeichnungen	%	85,71

Im Vergleich zum letzten Bericht konnte die Zahl der Unterzeichnungen erhöht werden. Aktuell haben sich von insgesamt 63 Partneragenturen, 54 mit einer Unterzeichnung auf die gemeinsamen Grundwerte festgelegt.

Ein Auszug aus dem Supplier Code of Conduct zeigt die erste Seite des Kodex:

PRÄAMBEL

Für eine gute Zusammenarbeit – unsere ethischen Grundwerte

UNSERE VERANTWORTUNG - NACHHALTIG AUS ÜBERZEUGUNG!

"Begegnungen in Augenhöhe erleben!" ist das Leitmotto von a&e erlebnis:reisen, das grundlegend im Reiseprogramm und der Kooperation mit allen unseren Partnern und beteiligten Leistungsträgern verankert ist. Respektvoller Umgang mit den Menschen und der Natur bilden seit nunmehr über 20 Jahren die Basis unseres Handelns. Als Ziel haben wir uns die Förderungen und Entwicklung eines qualitätvollen, nachhaltigen Tourismus gesetzt, der soziale, ökologische und ökonomische Verantwortung trägt. In unserem Leitbild präzisieren wir unsere ethischen und gesellschaftlichen Werte, die unserem wirtschaftlichen Handeln zugrunde liegen. a&e erlebnis:reisen pflegt und fördert eine Unternehmenskultur, in der unser ehrliches, wertschätzendes, faires und integres Verhalten das Miteinander nach innen und außen prägt.

Mit den nachfolgenden Maßnahmen legen wir den Fokus auf eine gezielte Entwicklung und Umsetzung dieser Ziele:

Für eine nachhaltige Entwicklung

Wir haben ein systematisches Nachhaltigkeitsmanagement eingeführt, um unsere Ziele kontinuierlich zu verfolgen. Seit 2010 sind wir mit dem EU-geförderten CSR-Tourism-certified-Siegel für Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung im Tourismus durch TourCert ausgezeichnet. Wir veröffentlichen regelmäßig einen Nachhaltigkeitsbericht, der die sozial, ökologisch und ökonomisch verantwortliche Unternehmensführung messbar und transparent macht und dies in Bezug auf unser Kerngeschäft - das Reisen. Alle drei Jahre erfolgt die Re-Zertifizierung mit dem Gütesiegel.



Mit Würde den Menschen begegnen

Die Achtung der internationalen Menschenrechte ist für uns ebenso selbstverständliche Pflicht wie gesetzeskonformes Handeln und Wirtschaften. Im Oktober 2013 haben wir uns der Brancheninitiative Roundtable "Menschenrechte im Tourismus" angeschlossen, um gemeinsam mit anderen Akteuren im Menschenrechte Tourismus für die Wahrung der Menschenrechte einzutreten. Mit der Unterzeichnung des gemeinsamen Commitments des Roundtables bringen wir diese menschenrechtliche Verantwortung unseres Unternehmens nochmals verstärkt zum Ausdruck. Mehr zum Roundtable "Menschenrechte im Tourismus" unter: http://www.menschenrechte-im-tourismus.net.



Sorgsam sein zum Schutze der Kinder

Gezielt tragen wir zum Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung in den Reisedestinationen bei. Im Rahmen der ITB im März 2013 hat a&e erlebnis:reisen den internationalen Kinderschutzkodex THE CODE unterzeichnet. Ziel der Mitgliedschaft im THE CODE ist die systematische Einbindung spezifischer Maßnahmen in unser Unternehmen. Weitere Informationen zur internationalen Organisation THE CODE unter: http://www.thecode.org.



Das ausführliche Leitbild von a&e erlebnis:reisen finden Sie im Katalog sowie unter http://www.aeerlebnisreisen.de/reisephilosophie.

Wir würden es begrüßen, wenn alle unsere Partner sich der internationalen Initiative des Kinderschutzkodex THE CODE anschließen und eine eigene CSR-Management-Strategie erarbeiten sowie ein Zertifikat anstreben, welches den internationalen GSTC-Kriterien entspricht.

3.3.2. Menschenrechtliche Sorgfalt und Kinderschutz

a&e erlebnis:reisen ist sich der Verantwortung für die Wahrung der Menschenrechte in den oft sehr sensiblen Destinationen bewusst und lehnt jegliche Art von Diskriminierung von Menschen ab – sei es aufgrund von Hautfarbe,





ethnischer Herkunft, Geschlecht, Alter, Religion, körperlicher oder geistiger Behinderung oder der sexuellen Identität. Die "Begegnung in Augenhöhe" ist unser selbst verpflichtendes Firmenmotto. Sie beinhaltet insbesondere die soziale Verantwortung für den Besuch der Menschen in unseren Zielgebieten. Eine bewusste und sensible Annäherung ist daher unser wichtigstes Kriterium. Bei jeder Reise ist es unser Anliegen die Begegnung sowohl für die Reisenden als auch für unsere Gastgeber zu einem nachhaltig positiven Erlebnis werden zu lassen. Daher integrieren wir die lokalen Gemeinschaften gezielt in die Reiseplanung, um ihre Wünsche und Rechte zu berücksichtigen, und prüfen die Auswirkungen auf die Lebensräume in den verschiedenen Destinationen mit Sorgfalt.

Durch unseren Supplier Code of Conduct tauschen wir uns mit unseren örtlichen Agenturen über unsere ethischen Werte aus. Neben der Schonung von Umwelt und Ressourcen sind vor allem die Arbeitsbedingungen unserer Leistungsträger und die Achtung der Menschenrechte, insbesondere die Achtung der Rechte von Kindern, wichtige Bestandteile des Verhaltenskodex.

Sofern sich zurückkehrende Kunden kritisch zu den lokalen Arbeitsumständen oder der menschenrechtlichen Situation äußern, wird ihr Feedback systematisch überprüft. Um die Arbeitsumstände auch aus Sicht der Mitarbeitenden vor Ort selbst zu erfahren und so die Einhaltung der festgelegten Werte sicherzustellen, führen wir zusätzlich Leistungsträgerbefragungen durch. Sollten die Ergebnisse dieser Befragungen oder unsere Kundenfeedbacks Verstöße gegen geltendes Recht oder gegen den gemeinsam festgelegten Supplier Code of Conduct erkennen lassen, suchen wir den Kontakt zu unseren Partnern vor Ort und prüfen die Situation. Wird dauerhaft keine Besserung erreicht, werden alternative Partner in Betracht gezogen. So können wir die Qualität unseres Angebots sicherstellen und Schritt für Schritt stärken.

Gemeinsam mit NGOs, zivilgesellschaftlichen Vertretern und anderen Reiseveranstaltern engagiert sich a&e erlebnis:reisen seit 2013 in der Brancheninitiative Roundtable Menschenrechte im Tourismus. Um unserer unternehmerischen menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht auf Basis der UN-Leitprinzipien gerecht zu werden, stellt diese Plattform für uns eine wichtige Austauschmöglichkeit dar. Mit der Unterzeichnung des gemeinsamen Commitments des Roundtables bringen wir die menschenrechtliche Verantwortung unseres Unternehmens nochmals verstärkt zum Ausdruck.

Ebenfalls 2013 haben wir den Kinderschutzkodex *THE CODE* unterzeichnet, wodurch wir das Thema des Schutzes von Kindern vor sexueller Ausbeutung in unseren Reisedestinationen gezielt in den Fokus nehmen möchten. Verstärkt sensibilisieren wir unsere Stakeholder für das Thema. Über den Supplier Code of Conduct kommunizieren wir unsere Mitgliedschaft im Kinderschutzkodex aktiv an unsere Partneragenturen, die sich durch ihre Unterschrift ebenfalls dem Schutz von Kindern verpflichten. Unsere Kunden informieren wir proaktiv, wie sie reagieren können, wenn unterwegs ein Verdacht aufkommt, dass ein Kind misshandelt, missbraucht oder ausgebeutet wird.

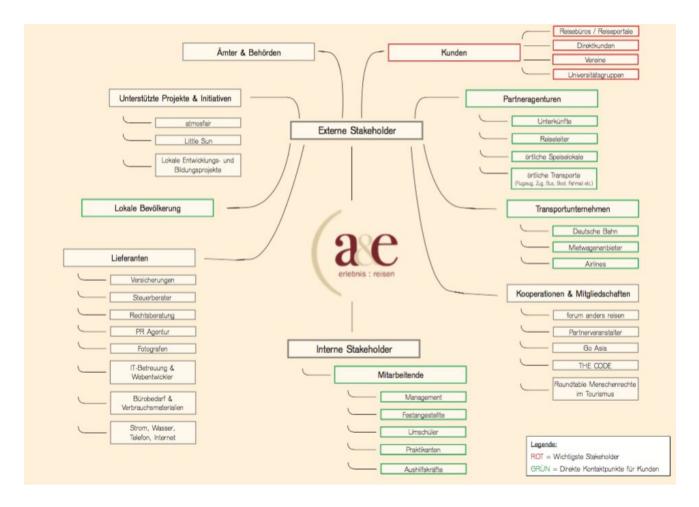
Alle oben aufgeführten Aspekte stehen in engem Kontext zu unseren Unternehmengrundwerten und dienen dem Ziel, die Sorgfalt und Qualität unseres Reiseprogramms sowie die Verträglichkeit für die Menschen in der bereisten Region sicherzustellen.

3.3.3. Stakeholdermap

Neben den Mitarbeitenden im Hamburger Büro und bei den Partneragenturen in den Destinationen sind verschiedene Anspruchsgruppen durch unsere Geschäftstätigkeit in unterschiedlichem Maße betroffen. Die partnerschaftliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Lieferanten sowie die Kooperation und Mitgliedschaft in verschiedenen Vereinigungen, Initiativen und Projekten, ermöglichen es uns, besondere Reiseerlebnisse zu kreieren. Das Ziel: Fundorte für große Momente für unsere Kundinnen und Kunden zu schaffen, die wichtigsten Stakeholder von a&e erlebnis:reisen. Wir möchten, dass unsere TeilnehmerInnen nicht nur zufrieden, sondern begeistert von unseren Reisen zurückkehren. In den bereisten Ländern wird die lokale Bevölkerung für eine kurze Weile zum Gastgeber für die Reisenden. Nur durch einen partnerschaftlichen Ansatz können die Interessen aller Beteiligten erfüllt werden und nachhaltig positive Erfahrungen durch "Begegnungen in Augenhöhe" entstehen.

Eine ausführlichere Übersicht über die verschiedenen Interessensgruppen gibt unsere Stakeholdermap:





Um unseren eigenen Werten und Vorstellungen eines nachhaltigen und sozialverträglichen Tourismus gerecht zu werden, wählen wir die einzelnen Stakeholder bewusst aus und versichern uns, dass diese mit unserem Leitbild vertraut sind bzw. ihren Handlungen ein ähnliches Leitbild zu Grunde legen.

Besonders wichtig für das Erreichen unserer Unternehmens- und Nachhaltigkeitsziele ist die enge Zusammenarbeit mit den Stakeholdern, die unmittelbar an der Organisation oder Durchführung der Reise beteiligt sind und mit denen die Reisenden vor, während oder nach ihrem Aufenthalt in der Destination in direkten Kontakt treten. Nur durch eine vertrauensvolle Kooperation und den ehrlichen, fairen und offenen Dialog in beide Richtungen, kann ein nachhaltig positives Erlebnis für unsere Reisenden, die lokalen Gastgeber und alle anderen Beteiligten gewährleistet werden.

Kontinuierlich stehen wir im Dialog mit den Stakeholdern in den Destinationen. Besonders mit unseren Partneragenturen pflegen wir einen engen und freundschaftlichen Kontakt, der oftmals bereits seit vielen Jahren besteht. Gemeinsam mit ihnen treffen wir Absprachen über die Auswahl der lokalen Dienstleister und Zulieferer vor Ort und kommunizieren die Reisephilosophie von a&e erlebnis:reisen sowie die damit verbundenen ethischen Werte.

Die transparente Kommunikation zum Thema Nachhaltigkeit findet dezidiert auf verschiedenen Wegen und Ebenen statt.

- ✓ Mit Kunden über die Internetseite, die Wochen- und Monatsnewsletter, die Reiseunterlagen und die persönliche Beratung.
- ✓ Mit allen Mitarbeitern erfolgt die Kommunikation intern in Teammeetings und Gesprächen. Für die Koordination intern ist die CSR-Beauftragte Sarah Brandt verantwortlich.





- ✓ Mit den Partnern und Leistungsträgern in den Destinationen wird das Thema Nachhaltigkeit gezielt und kontinuierlich über Gespräche und die gemeinsame Angebotsgestaltung fokussiert. Über den 2014 eingeführten Supplier Code of Conduct verpflichten sich die Agenturen ihrerseits zum nachhaltigen Handeln. Unser Tour Guide Briefing informiert die lokalen ReiseleiterInnen unserer eigenveranstalteten Gruppenreisen über unsere Werte und sensibilisiert für das nachhaltige Reisen. Über unseren Tour Report erhalten wir nach einer Reise regelmäßig das Feedback der ReiseleiterInnen und lassen dies in die Reisegestaltung einfließen.
- Gegenüber der Öffentlichkeit findet der Austausch über Facebook, Twitter, Pressemitteilungen und Vorträge statt

3.4. Wirtschaftsdaten

3.4.1. Umsatz

Die Umsatzanteile von a&e erlebnis:reisen setzen sich aus Gruppenreisen, Individualtouren, Kooperationsreisen und Schüleraustauschprogrammen zusammen.

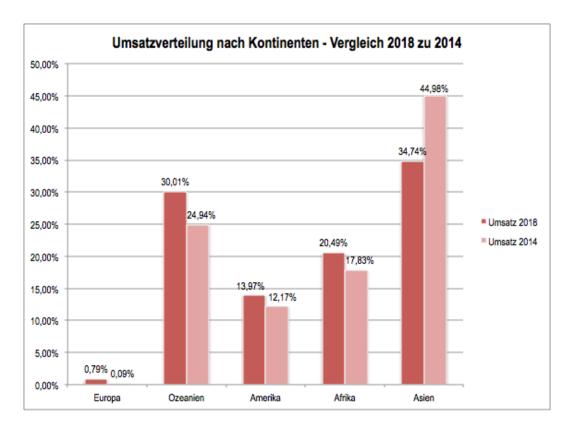
Die Gruppenreisen von a&e erlebnis:reisen stehen unter unserem Motto "Begegnungen in Augenhöhe erleben": Unseren Reisegästen bieten wir in Gruppen von meist 4-14 Personen, intensive Erfahrung mit allen Sinnen in den schönsten Ländern dieser Welt und ermöglichen individuelle Begegnungen mit Land und Leuten. Zwischen bunten Märkten, entlegenen Dörfern, beeindruckenden Kulturmonumenten längst vergangener Zeiten und aktiven Abenteuern in malerischen Landschaften bleibt viel Zeit, Persönliches mit den Menschen der Regionen zu erleben.

Bei unseren Individualreisen handelt es sich um liebevoll maßgeschneiderte Touren für Einzelreisende, Familien und andere private Gruppen, die eine ganz besondere Vorstellung von ihrem persönlichen Reisetraum haben. Diese Touren sind wirklich "handmade"! In enger Abstimmung mit den KundInnen wird an der Reiseroute gefeilt, bis die Idealtour nach Kundenwunsch ausgearbeitet ist.

Unsere Kooperationsreisen finden in Zusammenarbeit mit ausgesuchten und befreundeten Partnerveranstaltern statt, die ein ähnliches Reisekonzept wie wir selbst verfolgen und qualitativ hochwertige, besondere Reisen anbieten. Die Zusammenarbeit mit anderen Spezialanbietern gewährleistet für die Teilnehmer eine hohe Durchführungsquote und den Vorteil, dass auch ungewöhnliche und bisher weniger bekannte Reiseziele gemeinsam realisiert werden können.

Die Kooperation mit einem Spezialanbieter für Schulaufenthalte in Australien, Neuseeland und Kanada bildet einen weiteren Umsatzanteil von a&e erlebnis:reisen. Dabei unterstützen wir Schüler und deren Familien bei der Organisation der An- und Abreisen und können so zu einem wichtigen Schritt in der Entwicklung der jungen Erwachsenen beitragen.

Nachfolgend, wird die Entwicklung der Umsatzzahlen erläutert, Hierfür findet ein Vergleich der Umsatzverteilungen nach Kontinenten statt. Der Betrachtung zugrunde liegen Umsatzzahlen des Geschäftsjahres 2014 (Berichtsjahr 2015) und 2018 (Berichtsjahr 2019).

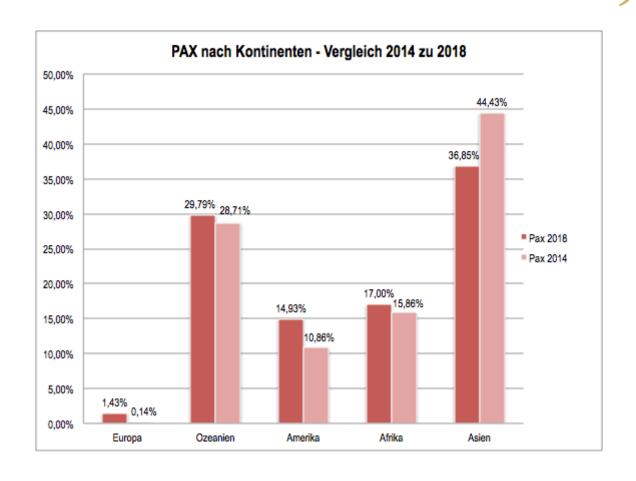


Einen Aufschwung erfuhr der Afrika Bereich. Betrug der Umsatzanteil im Jahr 2014 noch 17,83% ist in 2018 ein Umsatzanteil von 20,49% zu verzeichnen.

In Ozeanien konnte ebenfalls eine Steigerung des Umsatzes von 24,94% in 2014 auf 30,01% in 2018 erreicht werden.

In Asien sank der Umsatzanteil von 44,98% in 2014 auf 34,74% in 2018. Hauptursache hierfür ist der Einbruch der Reiseanfragen für Myanmar aufgrund der umfangreichen Berichterstattung über die Rohingya-Vertreibung in den Medien, welches zu einem veränderten Reiseverhalten in das Land führte. Wie in der unten abgebildeten Grafik zu erkennen, ist der Rückgang auch an der Entwicklung der Gästezahlen zu erkennen.

Der Gesamtumsatz sank im Berichtsjahr 2018 um 1,98% im Vergleich zum Berichtsjahr 2014.







3.4.2. Ausgabenstruktur

Der größte Anteil unserer Ausgaben (47,1%) fließt in die bereisten Länder an unsere örtlichen Partner und dient somit der lokalen Wertschöpfung. In den Ausgaben sind die Kosten für alle lokalen Leistungen der Partneragenturen sowie der Unterkünfte, der örtlichen Reiseleiter und der Transporte enthalten.

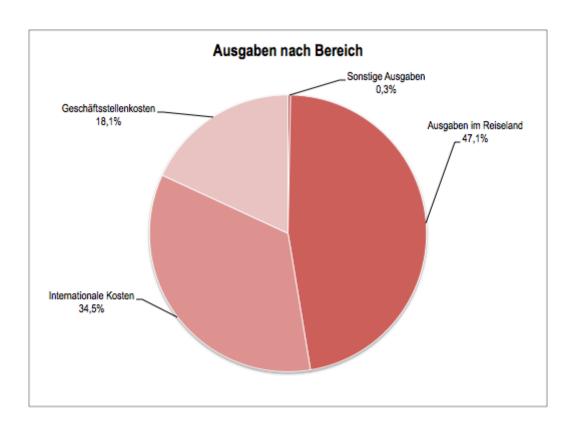
Die internationalen Kosten (34,5%) entstehen durch die Langstreckenflüge in die Zielgebiete mit international operierenden Airlines. Wo immer möglich, nutzen wir die Airline des Landes, um so einen Teil der Flugkosten als Einnahme in die bereisten Länder zu bringen und um unnötige Umsteigeverbindungen mit erhöhten CO₂-Emissionen zu vermeiden.

Berücksichtigt sind hierbei auch die Flugbuchungen, die im Rahmen unserer Kooperation mit einem Spezialanbieter für Schulaufenthalte in Australien, Neuseeland und Kanada entstehen. Dabei unterstützen wir Schüler und deren Familien bei der Organisation der An- und Abreisen und können so zu einem wichtigen Schritt in der Entwicklung der jungen Erwachsenen beitragen. Die Kosten für das Schul- und Aufenthaltsarrangement der Schüler vor Ort wurden gesondert über den Spezialanbieter abgerechnet. Im Schnitt blieben die Schüler 6-12 Monate in Neuseeland oder Australien oder 6 Monate in Kanada, wodurch vor Ort ebenfalls eine lokale Wertschöpfung in erheblichem Umfang entstand. Diese Umsätze wären der lokalen Wertschöpfung hinzu zu rechnen, sind jedoch in unserem Umsatz nicht berücksichtigt, da sie nicht direkt bei uns entstanden sind. Insofern liegt die tatsächlich erreichte lokale Wertschöpfung deutlich höher, als die nun ermittelten 45,6%. Betrachtet man die erreichte lokale Wertschöpfung ohne den Fluganteil ergibt sich ein Wert von 68,64%.

	Einheit	Jahr 2018
Gesamtausgaben	€	4.066.626,16
Lokale Wertschöpfung mit Fluganteil	%	45,60
Lokale Wertschöpfung ohne Fluganteil	%	68,64

Die Geschäftsstellenkosten (18,1%) und Sonstigen Kosten (0,3%) umfassen alle Ausgaben im Zusammenhang mit der direkten Infrastruktur des Unternehmens z.B. dem Gebäude, IT, Personal und Öffentlichkeitsarbeit.

Zusätzlich zu den unten aufgeführten Kosten spendete und investierte a&e erlebnis:reisen im Berichtsjahr über EUR 5.031,65,- an verschiedene Nachhaltigkeitsprojekte, zudem wurden im Berichtsjahr weitere EUR 5.473,02,- für ein neues Nachhaltigkeitsprojekt zurück gestellt.



4. REISEANGEBOTE

Weltweit 67 Länder werden von a&e erlebnis:reisen angeboten. Zu diesem Programm gehört die Durchführung von aktiven und begegnungsreichen Rundreisen in kleinen Gruppen mit meist 4 bis 14 Teilnehmern. Der Hauptbereich liegt hier in Asien, jedoch auch Touren auf dem afrikanischen Kontinent sowie aktive Reisen durch Zentral- und Südamerika und Ozeanien sind beliebt. Ein kleines Programmangebot in Europa ergänzt die Palette.

4.1. Angebotsportfolio

Unser Angebotsportfolio setzt sich aus den eigenveranstalteten Reisen (Gruppen- und Individualreisen), den Kooperationsreisen, dem Schüleraustausch und sonstigen Umsätzen zusammen.

Das gesamte Reiseangebot 2018 umfasst 303 Reisen, wovon der Großteil zu den eigenveranstalteten Reisen von a&e erlebnis:reisen gehört. In Kooperation wurden 56 Reisen mit ausgesuchten und befreundeten Partnerveranstaltern organisiert. Diese Zusammenarbeit gewährleistet für die Teilnehmer eine hohe Durchführungsquote.

Die durchschnittliche Reisedauer unserer Gruppenrundreisen beträgt 17,5 Tage. Die Anzahl der Reisetage wird bewusst gewählt, damit die Langstreckenflüge in die entfernten Destinationen sinnvoll in Relation zur Aufenthaltsdauer vor Ort stehen. Die Individualreisenden von a&e erlebnis:reisen sind durchschnittlich 18,69 Tage unterwegs. Der Umsatzanteil Schüleraustausch wurde bei den Betrachtungen ausgenommen, um die Datenbasis des eigenveranstalteten Kerngeschäfts aussagekräftig zu halten: Durch die überdurchschnittliche lange Aufenthaltsdauer der Schüler in den Gastfamilien würde sich nicht nur die durchschnittliche Reisedauer elementar auf 110,38 Tage verlängern, sondern auch der Wert der CO₂-Emissionen pro Gast / Übernachtung würde sich deutlich reduzieren. Dies bezieht sich auf die Flüge der Schüler sowie die im Nachgang daraus resultierenden Buchungen der Angehörigen, die ihre Kinder in Australien, Kanada oder Neuseeland besuchen, da beides unmittelbar miteinander zusammenhängt.

Die folgenden Abschnitte behandeln dementsprechend das eigenveranstaltete Kernreiseprogramm von a&e erlebnis:reisen. Hier haben wir den größtmöglichen Einfluss auf die Gestaltung der Angebote und können eine sozial und ökologisch faire Art des Tourismus aktiv fördern.

	Einheit	Jahr 2018
Reiseangebote gesamt	Anzahl	303
Eigenveranstaltete Reiseangebote	Anzahl	247
Individualreisende (eigenveranstaltete Rundreisen)	Anzahl	612
Gruppenreisende (eigenveranstaltete Rundreisen)	Anzahl	265
Reisende gesamt (eigenveranstaltete Rundreisen)	Anzahl	877
Gesamtübernachtungen (inkl. Nächte auf eigenveranstalteten Individual- und Gruppenreisen sowie den Übernachtungen auf Kooperationsreisen)	Anzahl	19.782
Ø Reisedauer Individualreisen (eigenveranstaltete Rundreisen)	Tage	18,69
Ø Reisedauer Gruppenreisen (eigenveranstaltete Rundreisen)	Tage	17,5

Ein Hauptteil unserer Kundlnnen bucht die von a&e erlebnis:reisen selbst konzipierten Individual- oder Gruppenreisen. In diese Kategorie fallen 69,66% aller Reisenden bei a&e erlebnis:reisen.

4.2. Angebotsgestaltung

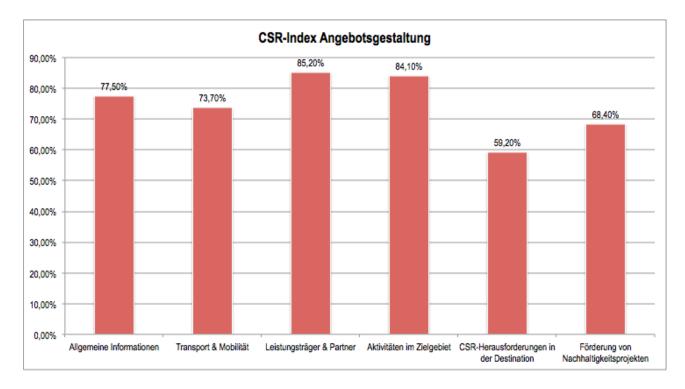
Auf die Gestaltung unserer Reiseangebote legen wir besonderen Wert, denn sie bilden die Basis unseres Unternehmens und die inhaltliche Ausrichtung unserer täglichen Arbeit. Mit sehr viel "Liebe zum Detail" gestalten wir jedes Tagesprogramm und jede Fahrtetappe, wägen die Möglichkeiten von Unterkunft und Transport ab. Dabei stehen Überlegungen zu dem jeweils Typischen und Besonderen des besuchten Landes im Vordergrund, von dem wir auf unseren Rundreisen möglichst viele unterschiedliche Facetten zeigen möchten. Dazu gehört die bewusst gestaltete Annäherung der KundInnen sowohl an die Kultur als auch an die Natur der Region, die beispielsweise durch die gewählte "Langsamkeit der Bewegung" intensiviert wird: Eine ausgiebige Wanderung entlang von Flussläufen durch den Dschungel, eine Fahrradtour zu den historischen Ruinen von Angkor Wat oder eine Fahrt mit der traditionellen Fahrradrikscha durch enge Altstadtgassen zeigen jeweils unterschiedliche Blickwinkel.

Im Mittelpunkt jeder Tourenplanung steht die behutsame Organisation der Begegnung mit den Menschen des Landes. Hierbei beachten wir landesübliche Sitten und Gebräuche und schaffen den Rahmen für eine Begegnung, die sowohl für unsere Reisegäste als auch für die örtlichen Gastgeber zu einem positiven Erlebnis führt. Dies kann ein Besuch bei einem Sozial- oder Naturschutzprojekt sein, ein gemeinsames Abendessen mit der Gastfamilie im Homestay oder auch ein Gespräch mit einem Mönch und eine Einführung in die buddhistische Meditation im Kloster. Übernachtungen in den Familien mit gemeinsamen Aktivitäten wie zum Beispiel Fischfang oder Teeherstellung geben einen Einblick in alltägliche Lebensweisen der Menschen auf dem Lande. Die lokalen "Communities" werden bereits in der Planungsphase mit in die Programmgestaltung einbezogen.

"Begegnung in Augenhöhe erleben!" ist das über allem stehende Motto von a&e erlebnis:reisen und so bildet die soziale Verträglichkeit den Kern der Reisegestaltung. Jede Reise wird mindestens einmal jährlich einer grundlegenden Überprüfung unterzogen. Gemeinsam mit den lokalen Partnern prüfen wir die Veränderungen vor Ort in Bezug auf Unterkünfte, Transporte und örtliche Entwicklungen. Daneben ist uns die Rückmeldung unserer KundInnen ein wichtiges Indiz und Hilfsmittel für die Optimierung der Programme.



	Einheit	Jahr 2018
CSR-Index Angebotsgestaltung	%	75



Es wurden nur Produktbewertungen von eigenen Reisen vorgenommen. Besonders bei den Indizien CSR-Herausforderungen in der Destination und der Förderung von Nachhaltigkeitsprojekten erkennen wir Handlungsbedarf. Hilfreich ist dabei vor allem, dass es feste Kriterien gibt, an denen sich die einzelnen ReisedesignerInnen sowohl bei der Gestaltung der einzelnen Reiseprogramme als auch bei der Auswahl neuer Leistungsträger orientieren können. Die aktive Kommunikation und Information zum Thema Nachhaltigkeit gewährleisten wir durch den intensiven Kontakt mit unseren Partneragenturen. Durch den 2014 eingeführten Supplier Code of Conduct verständigen wir uns mit ihnen auf gemeinsame Werte, die wir bei unseren Reisen berücksichtigen wollen.

Beim Wert des Indizes Transport & Mobilität sehen wir indes leider wenig Verbesserungspotenial. Bedingt durch die überwiegend weit entfernten Zielgebiete in Asien, Afrika, Südamerika und Ozeanien ist der Langstreckenflug unumgänglich. Abgesehen von der aktiven Bewerbung zur Kompensation der CO₂-Schadstoffemissionen sehen wir hier nur sehr geringes Potential zur Verbesserung. Ähnlich verhält es sich mit dem Transport im Zielgebiet. Wo immer möglich, nutzen wir bereits landgebundene Transporte von Ort zu Ort. Bei sehr weiten Strecken würde der Austausch von Flügen gegen Überlandtransporte zu einem sehr hohen zeitlichen Mehraufwand für die Reisenden und damit zur Unverkäuflichkeit der Reisen führen. Für abgelegene Regionen auf unseren Reisen würde dies bedeuten, dass sie unter Umständen aus dem Programm gestrichen werden müssten. Ein Verlust an Touristen und die dadurch generierten Einnahmen wäre die Folge für diese teilweise schwer erreichbaren Regionen.

4.3. CO₂-Emissionen der Reisen

Bei unseren eigenveranstalteten Gruppen- und Individualreisen wurde ein umfassender Check zur CO₂-Berechnung durchgeführt. Der Fernreisecharakter unserer Reisen sorgt durch die weite An- und Abreise für klimarelevante Emissionen. Der täglichen CO₂-Ausstoß pro Gast liegt bei 259,41kg.

Um den entstehenden Emissionen entgegenzuwirken, informiert a&e erlebnis:reisen alle Kundlnnen bereits in den Reiseausschreibungen über die Möglichkeit, einen Ausgleich über die Förderung der Klimaschutzprojekte von atmosfair zu schaffen. Nicht nur auf unserer Internetseite befinden sich ausdrückliche Hinweise, sondern zusätzlich erhalten alle Gäste mit den Buchungsunterlagen eine Informationsbroschüre von atmosfair. Um unsere Reisenden aktiv zu einer Entscheidung "für oder wider" einer Kompensation zu bewegen, ist die Frage nach einer Kompensationszahlung in das Anmeldeformular (online und in Papierform) eingebunden. Zudem wurde auf unserer Internetseite und den sozialen Medien über atmosfair berichtet, um so das Bewusstsein zu stärken. Im Berichtsjahr 2018 wurde die Ausgleichszahlung vermehrt von unseren Kundlnnen getätigt. In 2014 wurden 2,24% der Emissionen kompensiert, in 2018 konnten 3,98% der klimaschädlichen Emissionen kompensiert werden. Zudem inkludieren wir auf einer unserer Reisen die Kompensation zu 100% in den Reisepreis. Durch die finanzielle Unterstützung eines Projektes von atmosfair werden bei unserer Reise nach Usbekistan die Emissionen der Flüge und des Landprogramms komplett ausgeglichen. Trotz dieses positiven Trends sehen wir in diesem Bereich Handlungsbedarf und es ist unser Anliegen hier weiter Aufklärungsarbeit zu leisten, um den Anteil der Reisenden, der sich bewusst zur Kompensation entschließt, auch in den kommenden Jahren stetig zu steigern.



	Einheit	Jahr 2018
CO ₂ gesamt Reisen	t	4.814,15
CO ₂ pro Gast / Tag (ohne Kompensation)	t	0,26
Kompensierte CO ₂ -Emissionen	t	478,92
Anteil Klimakompensation	%	3,98
CO ₂ Reisen (abzgl. Kompensation)	t	4.335,23

4.3.1. Transport

In unsere überwiegend weit entfernten Zielgebiete in Asien, Südamerika und Ozeanien, welche das Kerngeschäft von a&e erlebnis:reisen ausmachen, reisen die Gäste in der Regel mit dem Flugzeug an. Über die entstehenden CO₂-Werte an Schadstoffemissionen, die durch die Flüge verursacht werden, informieren wir die Reisenden auf der Reiseausschreibung auf unserer Webseite sowie in unseren Detailprogrammen.

Für die innerdeutsche Anreise zum Abflughafen empfehlen wir aktiv die umweltschonende Anreise mit der Bahn und bieten Rail&Fly-Bahn-Tickets an. Aufgrund der i.d.R. innerdeutschen Strecken und der im Gesamtkontext bei der Betrachtung unserer Reisen sehr geringen Klimabelastung wurden die Bahnanreisen zum Flughafen in Absprache mit der Zertifizierungsorganisation TourCert nicht gesondert erfasst. Wir haben festgestellt, dass der überwiegende Anteil unserer Reisenden sich in 2018 für die Bahnanreise entschieden hat. Zubringerflüge werden nur auf ausdrücklichen Wunsch der TeilnehmerInnen und mit entsprechendem Hinweis auf die CO₂-Emissionen gebucht. Diese sind in den angegebenen CO₂-Werten integriert.

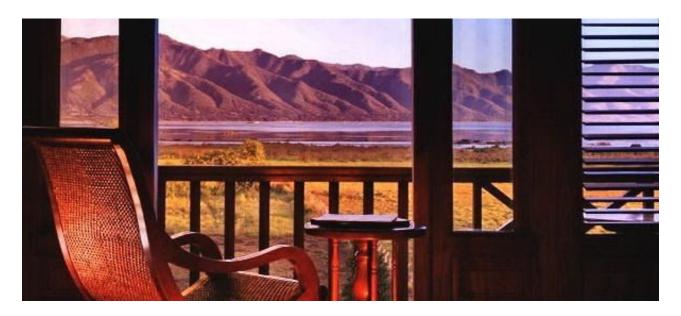
	Einheit	Jahr 2018
Flüge vom/zum Zielgebiet	Anzahl	1031
Ø Flüge pro Übernachtung	Anzahl	0,05
Ø Flüge pro Gast	Anzahl	0,82

Als Mitglied des forum anders reisen befolgen wir die Kriterien des Verbandes. Unter anderem zählt dazu, dass keine Kurzstreckenflüge (unter 800 km) ohne vollständige Kompensation der entstehenden Emissionen angeboten werden. Mittelstreckenflüge dürfen lediglich bei Reisen mit einer Mindestdauer von einer Woche erfolgen und Fernreisen mit Fluganreise müssen einen Gesamtaufenthalt von mindestens 14 Tagen beinhalten. Nach diesen Kriterien richten wir unsere Reiseprogramme aus.

Bei den Transporten im Zielgebiet achten wir auf eine sinnvolle Auswahl der Transportmittel, die sowohl in der Größe als auch in der Art des Antriebs den Teilnehmern, dem Land und den Straßenverhältnissen angemessen sind. Zumeist sind wir bei Gruppenreisen in Kleinbussen und bei Individualreisen in PKWs unterwegs. Oft ergänzen Züge oder lokale Transportmittel wie Tuk Tuks, Rikschas, Sampans und Fahrräder das breitgefächerte Angebot an Fortbewegungsmitteln. Geländewagen kommen dort zum Einsatz wo die Region und Straßenverhältnisse dies erfordern, z.B. in den afrikanischen Safarigebieten. In Destinationen, in denen einzelne Distanzen zu groß, die Straßenverhältnisse zu schlecht, die nötige Sicherheit per Landweg nicht gegeben oder aber der zeitliche Mehraufwand unverhältnismäßig sind, inkludieren wir in begründeten Fällen Inlandsflüge.

4.3.2. Übernachtungen

Bei der Wahl unserer Unterkünfte bevorzugen wir Hotels und Gasthäuser unter einheimischer Führung. Wo immer möglich, wählen wir kleinere Hotels mit landestypischer Atmosphäre und Architektur aus. Bei unseren Rundreisen in kleiner Gruppen nutzen wir zudem private Familienhäuser und/oder Dorfgemeinschaften zur Übernachtung oder nächtigen in traditionellen Jurten-Camps, einfachen Klöstern, an Bord von Zügen oder auf kleinen Booten. Diese "besonderen" Unterkünfte lassen sich nur schwerlich in klassischen Hotelbewertungskriterien messen. Für die Reisenden bieten sie jedoch ein außergewöhnliches Reiseerlebnis und eine Begegnungsmöglichkeit jenseits typischer Touristenwege. Zudem unterstützen wir die lokale Gemeinschaft mit den Einnahmen und tragen zur Verbesserung der Lebensbedingungen bei.





Ökologisch geführte Unterkünfte, die umweltschonend mit Ressourcen wie Wasser und Energie umgehen, werden von uns präferiert eingebunden. In vielen ländlichen, abgelegenen Regionen wird dieser nachhaltige Umgang meist seit Jahrhunderten traditionell so gepflegt. Daneben achten wir bei der Auswahl auf lokale Produkte für Frühstück und anderen Mahlzeiten in den Betrieben.

	Einheit	Jahr 2018
Gesamtübernachtungen (inkl. Nächte auf eigenveranstalteten Individual- und Gruppenreisen sowie den Übernachtungen auf Kooperationsreisen)	Anzahl	19.782
Gesamtübernachtungen a&e-Reisen (nur eigenveranstaltete Reisen)	Anzahl	16.647

5. KUNDEN

5.1. Kundeninformation

Die Beratung und Betreuung unserer Kundlnnen stehen im Mittelpunkt unseres Tagesgeschäftes. Eine verantwortungsvolle und an den realen Verhältnissen der besuchten Länder orientierte Information liegt uns sehr am Herzen. Dazu gehört neben persönlichen Telefongesprächen oder Schriftverkehr zwischen den jeweiligen Zielgebiets-Expertlnnen unseres Teams und den Kundlnnen auch die Erstellung der Unterlagen für die Reisenden. Die Informationsvermittlung an unsere Kundlnnen lässt sich in drei Phasen unterteilen: vor der Buchung, nach der Buchung und kurz vor der Abreise – die passenden Informationen zur richtigen Zeit! a&e erlebnis:reisen legt großen Wert darauf die Kundlnnen mit den von ihnen benötigten Hinweisen und Tipps zu einem angemessenen Zeitpunkt zu versorgen, ohne sie dabei durch eine unstrukturierte Informationsflut über zu versorgen.

5.1.1. Information vor der Buchung

Vor der Buchung einer Reise spielt zunächst die Inspiration und generelle Information eine wichtige Rolle. Der in 2017 erstellte und bis Ende 2018 verschickte Katalog bietet interessierten Kundlnnen einen Überblick über unsere Art des Reisens. Ab der Reisesaison 2019 wurde auf den Katalogdruck verzichtet und wir arbeiten am Relaunch unserer neuen Website. Dort können unsere Kundlnnen unsere Reisen ab Ende 2019 in ganzen neuem Glanz entdecken. Hier finden sie die Reisebeschreibungen mit den wichtigsten Daten zur Reise wie die Reisestationen, Termine, Teilnehmerzahl, Preise und Leistungen. Außerdem erhalten die Kundlnnen bereits in dieser Informationsphase einen ersten Hinweis auf die entstehenden Emissionen und die Möglichkeit der CO₂-Kompensation. Zur genaueren Information erstellen wir zu jedem unserer Reiseangebote ein sehr detailliertes Programm, welches ausführlich die Etappen, Aktivitäten, besuchte Projekte und Besichtigungen der einzelnen Reisetage sowie die Art der Unterkünfte beschreibt. Praktische Hinweise zu Einreise- und Gesundheitsbestimmungen des jeweiligen Zielgebietes, zu besonderen Anforderungen, individuellen Verlängerungsmöglichkeiten, Bahnanreise zum Flughafen oder Besonderheiten der Reise ergänzen die Detailprogramme. Allem voran steht die kompetente und persönliche Kundenberatung durch unsere Zielgebiets-ExpertInnen. Während der gesamten Informationsphase begleiten diese unsere KundInnen und stehen ihnen bei Fragen und für Anregungen zur Verfügung.

5.1.2. Buchungsunterlagen

Nach der Buchung erhält jeder Reisegast weitere ausführliche Informationen zur eigenen Vorbereitung. Diese bestehen aus zwei Komponenten: Zum einen erhalten KundInnen das gedruckte Detailprogramm, um sich auf den genauen Reiseverlauf vorzubereiten. Daneben beinhalten die Buchungsunterlagen eine sorgfältig recherchierte und von a&e erlebnis:reisen für jede Reise selbst zusammengestellte Broschüre zum Zielgebiet – unsere sogenannten "Infos & Tipps". Darin sind Hinweise zu den Themen Klima, Bekleidung, Einreisebestimmungen, medizinische Erfordernisse, Verhaltensweisen vor Ort, Ausrüstungstipps sowie Gepäckinformationen uvm. enthalten. In den "Infos & Tipps" ist ein weiteres Kapitel unserer Nachhaltigkeitsarbeit gewidmet. Dort finden KundInnen Informationen zu CSR, atmosfair, dem Roundtable Menschenrechte im Tourismus, dem von uns unterzeichneten Kinderschutzkodex THE CODE und dessen "Mutterorganisation" ECPAT sowie zu weiteren lokalen Entwicklungs- und Bildungsprojekten. Wo erforderlich, liegen den Buchungsunterlagen ebenfalls Visa-Anträge und detaillierte Informationen zu deren Beantragung bei.



Zum anderen ergänzen ausgewählte Broschüren und Informationsblätter der folgenden Institutionen die Unterlagen (teilweise abhängig vom Zielgebiet):

- ✓ "Sympathie-Magazine" des *Studienkreises für Tourismus und Entwicklung e.V.* (Themenhefte zum Reiseland, der Religion oder "Fremdes verstehen")
- ✓ "Kleiner Ratgeber für Ihre Urlaubsplanung" des Auswärtigen Amtes
- "Klima schützen, auch beim Fliegen!" von atmosfair
- ✓ "Fair Reisen mit Herz und Verstand" vom eed (Evangelischer Entwicklungsdienst)
- Versicherungsinformationen der ERGO
- ✔ Broschüre des forum anders reisen

Mithilfe der Buchungsunterlagen informieren und sensibilisieren wir die KundInnen dezidiert zum Thema Nachhaltigkeit und Verhaltensweisen vor Ort. Die Anzahl der Broschüren wurde durch sinnvolle Integration einzelner Aspekte in das eigene Informationsmaterial bereits reduziert, dies soll weiter fortgesetzt werden, um so die Informationen kompakter zu vermitteln und gleichzeitig den Papierverbrauch pro Reisender/m weiter zu senken.

5.1.3. Letzte Reiseunterlagen

Etwa zehn Tage vor Reisebeginn senden wir unseren Kundlnnen die letzten Reiseunterlagen per Post zu. Diese enthalten das elektronische Flugticket sowie das Rail&Fly-Ticket (wenn gebucht), Handgepäckbestimmungen, Hotelund Teilnehmerliste, ggf. Voucher (Leistungsgutscheine), Kontaktdaten der örtlichen Ansprechpartner von unserer Partneragentur und den Unterkünften, Notfallnummern, ggf. aktuelle Informationen aus dem Reiseland sowie letzte Hinweise zur Reise sowie die folgenden Broschüren:

- ✓ WWF Infoblatt "Augen auf beim Souvenirkauf" / Broschüre IFAW (Internationaler Tierschutz-Fond) "Kein Tier als Urlaubs-Souvenir!"
- ECPAT-Broschüre Verhaltenskodex zum Kinderschutz ("Kleine Seelen, große Gefahr...")



5.1.4. Bewertung der Kundeninformation

Anhand der von *TourCert* festgelegten Indikatoren bewerten unsere ReisedesignerInnen regelmäßig den Kundeninformationsprozess.



	Einheit	Jahr 2018
CSR-Index der Kundeninformation	%	92

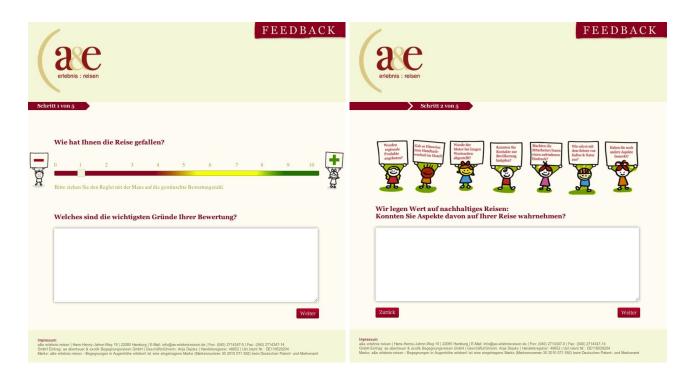
Die hohe Qualität der Kundeninformation stellen wir durch mehrere Komponenten sicher. Ein wichtiger Ansatz ist der festgelegte Ablauf des Informationsprozesses, der mithilfe unserer systematisch ausgewerteten Kundenfeedbacks kontinuierlich verbessert werden kann. Daneben spielen die durchgängige Erreichbarkeit unseres Teams und unserer Partner vor Ort sowie die gezielte und vollständige Information bezüglich reiserelevanter Themen eine wichtige Rolle für den Index "Grundlagen der Kundeninformation". Mit dem Index "Qualität der Kundeninformation" wird insbesondere die Güte der Informationen zu nachhaltigkeits- und destinationsspezifischen Themen ausgedrückt. Durch eine sorgfältige Aufbereitung und gezielte Kommunikation der Informationen können wir unsere KundInnen optimal auf die Reise vorbereiten.

5.2. Feedback - die Rückmeldung unserer Gäste

Neben den Informationen, die wir den KundInnen vor der Reise zukommen lassen, erachten wir das Feedback unserer Reisenden als äußerst wertvoll. Wir sind immer gespannt, wie es den TeilnehmerInnen auf unseren Reisen gefallen hat und bitten jede/n TeilnehmerIn nach Rückkehr um eine Rückmeldung. Die systematische Erfassung und Auswertung der Kunden-Feedbacks hilft uns, unsere Reisen jederzeit aktuell zu überprüfen und ggfs. kurzfristig zu optimieren.

5.2.1. Prozess und Inhalt der Kundinnenbefragung

Nach Rückkehr von der Reise erhalten die TeilnehmerInnen per E-Mail eine Einladung, unseren Online-Feedback-Fragebogen auszufüllen. Angelehnt am NPS (Net Promoter Score) können die KundInnen auf einer Skala von 1 bis 10 bewerten, wie sie die Reise fanden und ob sie a&e erlebnis:reisen weiterempfehlen würden. Der Grund für die Bewertung kann jeweils in einem Kommentarfeld vermerkt werden. Zusätzlich bitten wir die Reisenden zu erläutern, inwiefern bestimmte Nachhaltigkeitsaspekte während der Reise erfüllt wurden. Sollten KundInnen die Rückmeldung per E-Mail oder Telefonat bzw. im persönlichen Gespräch in unserem Büro bevorzugen, gehen unsere ReisedesignerInnen mit ihnen die relevanten Fragen durch und tragen die Ergebnisse manuell in das System ein. Nach unserer Erfahrung melden sich vor allem TeilnehmerInnen, die besonders zufrieden und angeregt von einer Reise zurückkehren, telefonisch bei uns, um detailliert und lebendig zu berichten. Insbesondere unsere Gäste, für die wir maßgeschneiderte Individualprogramme ausgearbeitet haben und mit denen der/die Mitarbeitende schon im Vorfeld im engen Kontakt stand, teilen uns ihre Reiseerlebnisse oft mündlich mit. Im intensiven Dialog mit unseren Gästen machen wir uns ein präzises Bild vom Reiseablauf und sammeln wertvolle Anregungen für unsere Reiseentwicklung. Die eingegangenen Feedbacks werden zentral gesammelt und können von unserem Team jederzeit eingesehen werden.



Die Kundenzufriedenheit bei a&e erlebnis:reisen wird aufbauend auf den Daten der Reisebewertung und der Weiterempfehlungsfrage gemessen. Dabei gelten alle Kundlnnen, die ihre Reise mit 9 oder 10 bewerten, als "Fans" oder "Promotoren" und sind von der Reise begeistert. Die Bewertung zwischen 7 und 8 steht für "passiv zufriedene Kunden" während die "KritikerInnen" mit einer Bewertung von 0 bis 6 maßgeblich Potential zur Optimierung aufzeigen können. Die zeitnahe Reaktion auf das Feedback unserer Kundlnnen ermöglicht es den jeweiligen KundenberaterInnen weiter ins Detail zu gehen und auch bei Kritik eine professionelle Betreuung zu gewährleisten.

Sollte dennoch einmal ein Teil der Reise zur Unzufriedenheit der KundInnen führen, berücksichtigt a&e erlebnis:reisen verschiedene Mechanismen des Beschwerdemanagements, um kurzfristig für eine Verbesserung zu sorgen und die Ursachen der Unzufriedenheit zu beseitigen. Dies beinhaltet zunächst die Aufforderung an KundInnen, eventuelle Unzulänglichkeiten während der Reise möglichst sofort an unsere lokale Partneragentur oder direkt an uns weiterzugeben, damit wir zeitnah reagieren und schnell eine Lösung im Sinne der Kunden finden können. Sollte es nach der Reise zu einer Beschwerden kommen, sind wir darum bemüht diese zur Zufriedenheit aller Beteiligten zu klären und die Erkenntnisse zur Produktverbesserung zu nutzen.

Der ständige persönliche Kontakt und die intensive Betreuung werden von unseren Reisenden sehr geschätzt. Dieser hohe Grad an individueller Beratung ist sicherlich ein wichtiges Unterscheidungskriterium in unserer Arbeit als Spezialist gegenüber Großveranstaltern. Auch unterwegs bleiben wir dieser persönlichen Nähe treu. Bewusst begrenzen wir die Gruppengröße auf unseren Reisen, um die Individualität der TeilnehmerInnen und die Interaktion mit den ReiseleiterInnen zu gewährleisten.

5.2.2. Rücklaufquote und Kundenzufriedenheit

Die Rücklaufquote der Fragebögen ist seit dem letzten Bericht in 2014 von 65,4% auf 47,33% gesunken. Dies könnte zum einen daran liegen, dass die E-Mail-Einladung, unseren Online-Feedback-Fragebogen auszufüllen, durch die Zunahme von Bewertungsmails generell weniger Beachtung findet. Zum anderen könnte es damit zusammenhängen, dass das Tool zunehmend auf mobilen Endgeräten geöffnet wird und die Darstellung hier noch nicht optimal ist. Eine bessere Darstellung auf Mobiltelefonen ist bereits als Verbesserungsmaßnahme in Planung. Jedoch liegt auch die aktuelle Rücklaufquote immer noch rund 20% höher als bei vielen vergleichbaren Reiseveranstaltern.

Die Zufriedenheit unserer Kundlnnen lässt sich zudem daran erkennen, dass viele ehemalige TeilnehmerInnen immer wieder mit uns auf Reisen gehen: Zu unseren Stammkundlnnen zählen wir alle Reisenden, die bereits über zweimal mit a&e erlebnis:reisen unterwegs waren. Dieser wichtige Kreis von Kundlnnen machte im Jahr 2018 den Anteil von 35,42%

der Buchungen aus. Erfreulich hoch fiel auch die Anzahl an Wiederholungsbuchern (zum zweiten Mal mit uns gereist) mit 30,26% in 2018 aus. Die persönliche Weiterempfehlung an Freunde und Bekannte spiegelt ebenfalls die Zufriedenheit unserer Reisegäste wider. In 2018 wurden insgesamt 65,68% der Buchungen von Wiederholungbuchern und Stammkunden getätigt, was dem Wert aus 2014 deutlich übersteigt. Eine professionelle Betreuung durch unser Team, die hohe Qualität der Reisen und Kundenbindungsmaßnahmen führen dazu, dass unsere NeukundInnen uns gern weiterempfehlen und selbst erneut buchen. Wir freuen uns über diese tolle Bestätigung für unsere Reisen, die Beratung und das Team. Der hohe Kundenzufriedenheitsindex aus dem Jahr 2014 von 86,49% konnte auf ähnlich gutem, hohem Niveau gehalten werden.

	Einheit	Jahr 2018
Index Kundenzufriedenheit	%	84,49
Rücklaufquote des Kundenfeedbacks	%	47,33
Betreuerschlüssel	Anzahl	6,48

Der Betreuerschlüssel zeigt, dass bei unseren 2018 durchgeführten Gruppenreisen im Schnitt 6,48 TeilnehmerInnen von einem/r Reiseleiter/in begleitet, informiert und betreut werden. Noch intensiver ist die Betreuung bei unseren Individualreisen: Die meisten Individualreisenden sind zu zweit oder dritt mit einer örtlichen Reiseleitung unterwegs.

6. MITARBEITENDE

a&e erlebnis:reisen beschäftigt insgesamt zehn Mitarbeiter, davon arbeiten sieben Mitarbeiter in Vollzeit und drei Mitarbeiter in Teilzeit. Hinzu kamen im Jahr 2018 fünf Praktikantlnnen, die über das Jahr verteilt für jeweils ca. drei bis sechs Monate im Betrieb waren. Von Januar bis Juli waren zeitgleich 1-2 Studenten im Unternehmen und von August bis Dezember drei. In Vollzeitäquivalenten umfasst das Team inklusive Geschäftsführung und Praktikanten 9,5 Mitarbeiter. Die Führungsposition befindet sich zu 100% in weiblicher Hand. Im Unternehmen arbeiten zu 80% weibliche und zu 20% männliche Mitarbeiter.

	Einheit	Jahr 2018
Mitarbeitende in Vollzeitäquivalenten	Anzahl	9,5
Anteil Frauen in Führungspositionen	%	100

Alle Kolleginnen im Produktmanagement und Marketingbereich haben tourismusspezifische Ausbildungen oder ein Studium mit verwandten Inhalten absolviert. Neben Ausbildungen im Bereich Hotel, Reiseveranstalter und Reisebüro z.B. zur/m Reiseverkehrskauffrau/mann absolvierten die Teammitglieder Universitätsabschlüsse im Fach Tourismus, wie z.B. Internationales Tourismusmanagement an der Hochschule Bremen.

6.1. Personalentwicklung

Eine kompetente Kundenberatung erfordert persönliche Erfahrung in den zu betreuenden Zielgebieten. Deshalb gibt es für jeden Mitarbeitenden ein festes jährliches Budget für Inforeisen, auf denen wichtige Kenntnisse über die Reisegebiete gesammelt werden. Im Berichtsjahr 2018 wurden Info-/Erkundungstouren als Qualifizierungsmaßnahmen nach Malawi, Ungarn, Thailand, Laos, Indien, Indonesien und Georgien unternommen.



Eine gute technische Ausstattung und die Versorgung mit Informationen, sind Voraussetzungen für ein optimales Arbeitsumfeld. Seit Sommer 2018 arbeiten wir intensiv an einer Systemumstellung auf ein erweitertes Customer Relationship Management (CRM). Externe Inhouse Schulungen durch IT-Experten werden durch eigene Fortbildungen erweitert.

In 2018 lag der Fokus darauf, den Kommunikationsaustausch im Team zu verbessern. Täglich um 13 Uhr treffen sich alle Mitarbeitenden zum Stand-up Meeting. Jede/r Mitarbeitender teilt den tagesaktuellen Stand seiner Aufgaben mit. Freie Kapazitäten, generelle Infos zum Tagesgeschäft, Updates werden verkündet und Buchungen sowie positive Nachrichten gefeiert. Im Meeting kann ein eventueller Rücksprachebedarf mit dem Gesamtteam oder mit einzelnen Teammitgliedern geäußert werden und dann direkt im Anschluss erfolgen. So ist ein möglichst einheitlicher Informationsstand durch das gesamte Team sichergestellt.

Außerdem wurde das Feel-Good-Meeting ins Leben gerufen bei der sich das Team im zweiwöchentlichen Rhythmus für eine Bestandsaufnahme über den aktuellen Teamspirit, zu Absprachen sowie Planungen zu verschiedenen Einzelthemen zusammenfindet.

Des Weiteren wurden 2018 eine umfangreiche Weiterentwicklungsmaßnahme im Rahmen der Teamentwicklung und Prozessoptimierung mit Unterstützung einer externen Beraterin durchgeführt. Unter anderem wurde eine a&e Happy Sales Broschüre im Zuge der Verkaufsoptimierung durch das Team erarbeitet, die die jedem/r Mitarbeitende in schriftlich zusammengefasster Form zur Verfügung steht.

Neben dem a&e Agenda- und Strategietag wurden weitere Fortbildung und Inhouse-Seminare zu Themen wie Zielgebietswissen, Datenschutzverordnung und Pauschalreiserichtlinien abgehalten. Für Flugsystemschulungen wurden externe, zweitägige Amadeus/Sabre-Schulungen besucht. Die zusätzliche Teilnahme an Webinaren zu verschiedenen Themen steht jeder/m Mitarbeitenden offen.

6.1.1. Arbeitsbedingungen & Gesundheitsförderung

Seit dem letzten Berichtsjahr 2015 gab es aufgrund von Familienplanungen und Wohnortverlagerungen vermehrt den Wunsch von Mitarbeitenden ganz oder teilweise aus dem Homeoffice und in Teilzeit zu arbeiten. Dies stellte das Unternehmen in den letzten Jahren vor große Herausforderungen: Die Voraussetzungen hierfür mussten geschaffen werden, es galt die Kommunikation im Team zu gewährleisten und Arbeitsplätze auch während der Mutterschutz- und Elternzeit zu besetzen, so dass die hohe Qualität unserer Reisen und der Beratung unserer Kunden trotzdem gewährleistet blieb.

Wenn der Wunsch nach vollwertigen Home-Arbeitsplatz aufkommt, unterstützt a&e seine Mitarbeitenden durch Technik die zur Verfügung gestellt wird. Aktuell gibt es bis zu vier Mitarbeiter die zwischen 40 und 90% ihrer Arbeitszeit im Homeoffice arbeiten. Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf unterstützt a&e dabei besonders. Per Hangout ist eine Teilnahme an den Besprechungen möglich. Einige Mitarbeitenden nutzen das Angebot immer mal wieder tageweise, sie können in Absprache entscheiden wann sie einen Home-Office Tag einlegen möchten und kommunizieren dies im Team.

Um die Rückengesundheit zu fördern wird für jeden Mitarbeitenden ein individuell einstellbarer, ergonomischer Bürostuhl zur Verfügung gestellt. Durch elektrische höhenverstellbare Schreibtische kann ein unkomplizierten Wechsel der Arbeitshaltung, vom Sitzen in den Stand und wieder zurück erfolgen. Eine individuell als konzentrations raubende empfundene Geräuschkulisse im Büro kann durch den Gebrauch des 2018 angeschafften Noise Canceling Kopfhörers minimiert werden. Des Weiteren besteht die Möglichkeit, sich je nach belieben im Ruheraum für intensive Arbeitsprozesse zurückzuziehen.

Gestellt wird Wasser von Viva con Aqua. Durch den Kauf unterstützen wir die in Hamburg ansässige GmbH die Wasserprojekte nach der Vision "Wasser für alle - alle für Wasser" umsetzt. Außerdem gibt es fair gehandelten biologischen Kaffee und biologische Milch, wahlweise vegan, sowie einen täglich frisch zubereiteten Smoothie mit Obst und Gemüse.





6.1.2. CSR-Schulungen

Ein aktueller Wissensstand im Bereich Nachhaltigkeit ist unerlässlich für die Erarbeitung, Umsetzung und den Vertrieb möglichst verträglicher Tourismusprodukte. Aus diesem Grund legen wir Wert darauf, die Kompetenzen in diesem Bereich sowohl intern im Team von a&e erlebnis:reisen als auch extern bei unseren Partneragenturen kontinuierlich zu vergrößern.

Einmal im Jahr findet eine Team-Sitzung zur Besprechung des Verbesserungsprogramms statt. Die regelmäßige Überarbeitung stellt ein festes Kriterium der Zertifizierungsrichtlinie für das *TourCert*-Siegel dar. Verschiedene Nachhaltigkeitsaspekte werden dabei thematisiert. Gemeinsam evaluiert das Team die Fortschritte zum Vorjahr und partizipativ werden nächste Schritte geplant. Zukünftig ist geplant im vierteljährlichen Rhythmus über anstehende und absolvierte Verbesserungsmaßnahmen zu sprechen und damit regelmäßiger und in kürzeren Abständen den Fokus auf das Thema zu richten.

Im Rahmen der jährlichen Neukalkulation der Reisen nimmt das Team noch einmal gezielt die nachhaltigen Charakteristika einer a&e-Reise in den Fokus und thematisiert dies in Meetings. Flugstreckenoptimierung und -kompensation, Förderung sozialer Aspekte im Zielgebiet und Kinderschutz spielen dabei eine wichtige Rolle.

6.1.3. Bezahlung und Mehrarbeit

Die reguläre Arbeitszeit in Vollzeit beträgt 40 Stunden. Durch ein Gleitzeitsystem können die Mitarbeitenden sich ihre Arbeitszeiten flexibel einteilen. Ebenso kann die Dauer der Mittagspause nach den persönlichen Bedürfnissen ausgerichtet werden. Diese Flexibilität ist sehr familienfreundlich und wird im Team besonders geschätzt. Sie bietet allen Teammitgliedern einen persönlichen Entscheidungsspielraum. Über ein Zeiterfassungssystem werden die Arbeitszeiten festgehalten. Zu Zeiten, in denen ein hohes Maß an Mehrarbeit anfällt (z.B. während der Kalkulation und Überarbeitung der Reisen), werden die zusätzlich gearbeiteten Überstunden auf dem Stundenkonto gutgeschrieben. Nach eigener Vorliebe können diese zu einem späteren, weniger arbeitsintensiven Zeitpunkt wieder abgebaut werden. Auf Wunsch des Mitarbeiters kann im Ausnahmefall eine Ausbezahlung der Überstunden erfolgen.

Die Löhne der Mitarbeitenden orientieren sich an den Tariflöhnen. Darüber hinaus legt die Geschäftsführung Wert darauf, die aktuelle Wirtschaftslage transparent darzustellen und die Mitarbeitenden am Erfolg des Unternehmens finanziell durch Sonderzahlungen zu beteiligen. Eine private Altersvorsorge in Form einer Gehaltsumwandlung wurde in 2018 von einer Mitarbeitenden von April bis Oktober in Anspruch genommen.

6.1.4. Ausbildung

a&e erlebnis:reisen bietet aktuell keine weiteren Ausbildungsplätze an, es wurde jedoch gerade ein Platz für ein duales Studium geschaffen. Des Weiteren absolvieren Studenten ihre praktische Ausbildungszeit im Rahmen eines studienrelevanten Praktikums im Unternehmen. Neben der Geschäftsleitung stehen die Produktmanager oder Marketingmitarbeiterinnen in den einzelnen, nach Kontinenten/Aufgabenbereichen aufgeteilten, Abteilungen als Ansprechpartner und Betreuer den Unterstützern zur Seite. Aufgrund der Sitzplatzgestaltung an der Kopfseite von je zwei Mitarbeitern kann eine intensive Betreuung gewährleistet werden.

Hin und wieder werden Unterstützer darüber hinaus nach ihrem Praktikum als studentische Aushilfe weiter beschäftigt. Größtenteils passiert dies in Form einer Beschäftigung auf Minijobbasis. Dauer und Umfang richten sich nach dem benötigtem Arbeitsbedarf und der zur Verfügung stehenden Zeit seitens der Studierenden. Im Sommer 2018 wurde eine ehemalige Unterstützerin nach dem studienrelevanten Pflichtpraktikum bei uns in eine Festanstellung übernommen.

6.1.5. Interessenvertretung

Aufgrund der Organisationsstruktur und Unternehmenskultur von a&e erlebnis:reisen gibt es keine offizielle Mitarbeiterinteressenvertretung bzw. einen klassischen Betriebsrat. Die kleine Betriebsgröße und die flachen Hierarchien tragen zu einer Struktur bei, in der die Mitarbeiter eigenverantwortlich arbeiten und ihren Zuständigkeitsbereich nach eigenen Bedürfnissen organisieren. Die gelebte Unternehmenskultur beinhaltet ganz klar das proaktive Ansprechen von



generellen Problemen und die gemeinschaftliche Klärung dieser. Die in Abschnitt 6.2 erläuterte, hohe Mitarbeiterzufriedenheit belegt die Effektivität dieses Vorgehens.

6.2. Mitarbeiterzufriedenheit

Wir sehen unsere Mitarbeitenden als Motor und zugleich Herz unseres Unternehmens. Nur jemand, der sich als genau am richtigen Platz, in seiner Aufgabe, ja in seiner Berufung empfindet, gelingt es kreativ zu sein, gute Ideen zu entwickeln oder wirklich großartige, besondere Reisemomente zu erschaffen und Kunden zu begeistern. Wir wünschen uns Mitarbeiter, die Spaß an ihrer Aufgabe haben, die Herausforderungen mögen und sich freuen bei uns zu sein. Der Zufriedenheit im Arbeitsalltag messen wir von daher eine sehr hohe Bedeutung bei. Unseres Erachtens ist Lebenszeit zu kostbar, um sie mit Dingen zu verbringen, an denen man dauerhaft keine Freude hat.

Um die Zufriedenheit zu fördern und ein gegenseitiges Gefühl für den Spirit im Team zu bekommen, wird neben Mitarbeitergesprächen, unserem Feel-Good-Meeting und der Möglichkeit jederzeit im täglichen Standup Themen zu platzieren, auch im Rahmen der Erstellung unserer Nachhaltigkeitsberichte eine Mitarbeitendenbefragung durchgeführt. Die aktuelle Befragung fand im September 2019 statt und wurde vorab im Team angekündigt. Durch die Nutzung eines Online-Formulars und durch den Verzicht auf Fragen, die auf die Identität der/s Antwortenden schließen lassen könnten, wird die Anonymität gewährleistet. Die Durchführung konnte problemlos in den normalen Arbeitsalltag integriert werden, da die Beantwortung der aktuell 37 Fragen rund 15 Minuten dauert.

Die Ergebnisse der diesjährigen Befragung zeigen, dass die Mitarbeitenden a&e erlebnis:reisen als einen guten Arbeitgeber empfinden und zufrieden mit Ihrer Arbeit sind. 90% der Mitarbeiter beantworteten die Frage, ob Ihnen die Tätigkeit "alles in allem" gefällt mit "trifft völlig zu" (80%) bzw. "trifft überwiegend zu" (10%). Mit einem Gesamtzufriedenheitsindex von 79% liegt a&e erlebnis:reisen über vielen zertifizierten anderen Veranstaltern, auch wenn der Wert im Vergleich zu dem sehr hohen Niveau des Vergleichsjahres 2014 (90,79%) sank. Verschiedene Gründe können hierfür ursächlich sein:

Zahlreiche Familiengründungen und Wohnortverlagerungen aus persönlichen Gründen stellte das Unternehmen in den letzten Jahren vor große Herausforderungen: So führten zahlreiche Mutterschaften zu einem ständigen Wechsel im Team. Arbeitsplätze mussten auch während der Mutterschutz- und Elternzeit so neu besetzt werden, dass die hohe Qualität unserer Reisen und der Beratung unserer Kunden trotzdem gewährleistet blieb und sich die Mehrbelastung des zeitweise reduzierten Teams in Grenzen hielt. Neue Mitarbeiter brauch(t)en ihre Zeit, bis sie in unsere Prozesse und Arbeitsabläufe eingearbeitet waren und sich komplett ins Team integriert fühl(t)en. Andere Mitarbeiter kehrten mit dem Wunsch, in Teilzeit und der Möglichkeit aus dem Homeoffice zu arbeiten, wieder ins neu sich gerade zusammen findende Team zurück. Dies macht noch einmal deutlich: Eine über viele Jahre gewachsene positive Unternehmenskultur ist keine Selbstverständlichkeit und braucht Vertrauen, gegenseitige Wertschätzung, Achtsamkeit und vor allem auch Zeit.

Positiv beurteilt wurden in der diesjährigen Befragung, dass a&e erlebnis:reisen Wert auf die Meinung der Mitarbeitenden legt. Überwiegend urteilen diese, dass sie die Möglichkeit haben in ihrem Zuständigkeitsbereich weitestgehend eigenverantwortlich zu entscheiden. Erfreulich ist auch, dass die eigene Orientierung am Unternehmensleitbild von alle Mitarbeitern gut und sehr gut beurteilt wurde, auch das Image des Unternehmens und die Wichtigkeit der Nachhaltigkeitsausrichtung wurde bestärkt. Die flexible Gestaltung der Arbeitszeit, die familienfreundliche Ausrichtung und das gute Betriebsklima sind Förderer der Zufriedenheit. Genauso wurde das soziale Engagement für verschiedenen Projekte in Deutschland und in unseren Zielgebieten sowie der tägliche Smoothie positiv erwähnt.

Durch teambildende Maßnahmen und gemeinsame Aktivitäten wie unserer alljährlichen Weihnachtsfeier und anderen, meist abendlichen Veranstaltungen, wird das gute Klima innerhalb des Teams gefördert. Ebenso tragen Workshops, sonstige Weiterbildungsmaßnahmen und das gemeinsames soziale Engagement – wie z.B. das Backen für die Obdachlosenorganisation Herz As in der Adventszeit hier in Hamburg – zum Ergebnis bei.

Konkret werden wir uns im Rahmen unseres nächsten Strategieworkshops den Themen "Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen der Führungskräfte", "klare Regelung der Arbeitsabläufe" sowie der "angemessenen Verteilung der

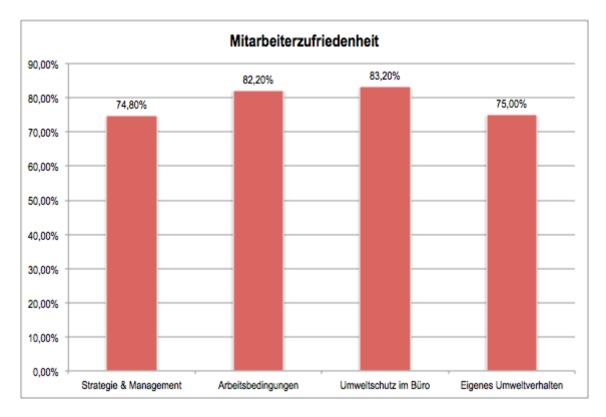


Arbeit" annehmen. Während diese Themen von 50 bis 80% der Befragten jeweils positiv bewertet werden, gibt es jedoch auch einen Teil an Teamkollegen, die dies anders empfindet. Hier wird es spannend sein über die konkreten Gründe und was wir hier verbessern können, zu sprechen und dies bietet Potential für eine weitere Steigerung der Gesamtzufriedenheit. Diese Themen werten wir als elementar wichtig für eine gute Unternehmenskultur. Auch die Aspekte Weiterentwicklung und Fortbildungsbedarf werden wir noch einmal gesondert aufgreifen und in den anstehenden Vier-Augen-Gespräch besprechen.

In der Rubrik "Umweltschutz im Büro" schneidet a&e erlebnis:reisen aus der Sicht der Mitarbeitenden gut bis sehr gut ab. In Bezug auf die Beschaffung von Büromaterialien wurden die Werte aus dem Vorjahr erfreulicherweise verbessert. Ein Handlungsvorschlag betrifft unsere Lieferketten und es besteht der Wunsch den lokalen Einzelhandel mehr zu unterstützen. Hierbei spielt jedoch auch der Faktor eine Rolle, dass Arbeitszeit und Kosten in einem sinnvollen Verhältnis zum Nutzen stehen müssen. Trotz mehrfache Anläufe wurde hierzu noch keine zufriedenstellende Lösung gefunden. Das "eigene Umweltverhalten" bewerten unsere Mitarbeitenden kritischer als die Performance des Gesamtbüros. Dass hier auch private Faktoren, wie Hobbies oder Mobilität in die Beurteilung eingeflossen sind, ist wahrscheinlich.

Interessant ist, dass die Werte in allen Bereichen – insbesondere auch im Bereich Umweltschutz im Büro und eigenes Umweltverhalten – im Schnitt um 10-15% sanken. Dieser gleichmäßige Rückgang über alle Faktoren könnte auch darauf hindeuten, dass hier zum Teil der generelle, eigene Umgang mit Bewertungsumfragen auch eine Rolle spielen könnte und einfach anders ist, als in der Teamzusammensetzung in 2015. Insbesondere im Bereich Umweltschutz im Büro haben sich – wie der Bericht zeigt – kaum Faktoren im Büro seit 2015 verschlechtert, sondern eher zum Positiven entwickelt. Die trotzdem schlechtere Beurteilung könnte gerade auch in Korrelation mit dem ebenfalls im gleichen Maß schlechter bewerteten eigenen Umweltverhalten ein Indiz hierfür sein.

	Einheit	Jahr 2018
Zufriedenheitsindex Mitarbeitende gesamt	%	79





7. UNTERNEHMENSÖKOLOGIE

7.1. Energie

Stromverbrauch

Unseren Strom beziehen wir seit Jahren vom Anbieter *Lichtblick*. Der zertifizierte *Lichtblick*-Strom ist CO_2 -frei, erzeugt keinen radioaktiven Abfall und erfüllt somit höchste ökologische Anforderungen. Für die Berechnung des Stromverbrauchs wurde die *Lichtblick*-Abrechnung von 2018 zugrunde gelegt.

	Einheit	Jahr 2018
Stromverbrauch	kWh	9.069,96

Durch unseren Strombezug vom Anbieter Lichtblick ist über 4.272 kg weniger klimaschädliches Kohlendioxid verursacht worden, als durch die Stromerzeuger im Bundesdurchschnitt. Zudem unterstützten wir durch den Bezug ein vorbildliches Projekt des Anbieters: So wurden als positiver Nebeneffekt 12 m² Regenwald in Ecuador unter Schutz gestellt.

Wärmeenergieverbrauch

	Einheit	Jahr 2018
Wärmeenergieverbrauch Erdgas gesamt	kWh	6.130
CO ₂ -Emissionen durch Wärmeenergieverbrauch gesamt	t	1,53

Die Heizversorgung unserer Büroräume erfolgt über Erdgas. Im Vergleich zum Berichtsjahr 2015 reduzierten sich die Energiekosten um 13,48%. Anfang des Berichtsjahres haben wir unser System zur Überwachung der Heizungsregelung erneuert, da beim alten System wiederholt Regulierungsfehler auftraten. Die neuen automatischen Heizungsregler sollen die Reduzierung des Energieverbrauchs weiter unterstützen: Sie schalten die Heizung automatisiert über Nacht sowie bei geöffneten Fenstern aus und regeln die Grundtemperatur in den Räumen.

7.2. Emissionen

Neben den klimarelevanten Emissionen, die durch unsere Strom- und Wärmeenergieversorgung entstehen, zählen auch Dienstreisen zu den Verursachern von CO_2 . Die überwiegende Anzahl unserer Reisedestinationen liegt im außereuropäischen Raum, wodurch auch Dienstreisen mit dem Flugzeug – sei es zur Erkundung neuer Reiseziele, Optimierung von Programmen oder zur Kontaktpflege mit unseren Leistungsträgern vor Ort – unumgänglich sind.

In 2018 wurden sechs Reisen von Mitarbeitern mit Langstrecken-Flüge zurückgelegt. Diese außereuropäischen Flüge wurden genutzt um Regionen und Länder besser kennen zu lernen und unser Programm zu adaptieren.

Im innerdeutschen Raum werden die Strecken in der Regel mit der Bahn realisiert. 1.200 km legten die Mitarbeitenden 2018 mit der Bahn zurück. Hierbei handelt es sich um die An-/Abreise zu Fortbildungen, Seminaren und Messeterminen.

Die Emissionen der Dienstreisen kompensiert a&e erlebnis:reisen durch die Unterstützung der Projekte von *atmosfair* zu mindestens 50%. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Menge der Emissionen, die während unserer Dienstreisen entstanden sind.

	Einheit	Jahr 2018
CO ₂ -Emissionen Bahn	t	0,048
CO ₂ -Emissionen Flugzeug	t	28,02
CO ₂ -Emissionen gesamt Dienstreisen	t	28,06
Anteil klimakompensierter Dienstreisen	%	55,82



Eine Übersicht zeigt die CO₂-Emissionen der Büroökologie nach Verursachern:

	Einheit	Jahr 2018
CO ₂ -Emissionen Strom	t	0
CO ₂ -Emissionen Wärmeenergie	t	1,53
CO ₂ -Emissionen Dienstreisen	t	28,06
CO ₂ -Emissionen gesamt	t	29,59
CO ₂ -Emissionen pro Mitarbeiter	t	3,12
CO ₂ -Kompensation	t	15,64

7.3. Papier

Der Papierverbrauch in der Geschäftsstelle im Jahr 2018 betrug 47.411 Bögen DIN A4 Papier und 2.500 Bögen DIN A3 Papier. Dieses Papier wird für Kundeninformationen, Reiseunterlagen und die interne Verwaltung benötigt. Nicht mehr benötigte, einseitige Ausdrucke werden von den Mitarbeitenden zu einem Großteil als Schmierpapier für Notizen weiterverwendet. Es wird zu 100% Recyclingpapier verwendet. Im Jahr 2018 wurde der Druck eines Papierkataloges

vorerst eingestellt. Um einzuschätzen, inwieweit ein Papierkatalog noch buchungsrelevant für unsere Kunden ist, gingen dieser Entscheidung umfangreiche Auswertungen voraus.

	Einheit	Jahr 2018
Gesamtgewicht Büropapier A4 80g	kg	237,06
Gesamtgewicht Büropapier A3 80g	kg	25
Anteil 100% Altpapier	%	100

7.4. Beschaffung

Im Berichtsjahr 2018 wurde bei Büromaterialien, Kaffee, Milch und anderen Getränken sowie dem Strombezug vornehmlich auf öko-faire Produkte zurückgegriffen. Durch kontinuierliche Prüfung der Lieferanten, konnten wir im Vergleich zum letzten Berichtsjahr 2014 den Anteil unserer öko-fairen Produkte noch mal von 69,73% auf 72,48% steigern.

	Einheit	Jahr 2018
Anteil öko-fairer Produkte im Unternehmen	%	72,48

8. PRODUKTVERANTWORTUNG IN DER DIENSTLEISTUNGSKETTE

Die Vielfalt und Qualität unseres Programms gewährleisten wir über eine bewusste Auswahl unserer Partner in der Dienstleistungskette – alle Spezialisten mit hoher Kompetenz. Grundlegend ist für uns dabei eine auf sozial- und ökologisch verträglichen Kriterien basierende Geschäftspraxis der lokalen Partner, die mit unseren eigenen Ansprüchen an Qualität, Respekt und Ressourceneinsatz übereinstimmt. Die Partner sind entscheidend für die Umsetzung, Integration und Vermittlung unserer Inhalte in Bezug auf sozio-kulturellen Austausch und Nachhaltigkeit in den jeweiligen Destinationen.

8.1. Partneragenturen

Kontinuierlich stehen wir im Dialog mit unseren Stakeholdern in den Destinationen, allen voran unsere Partneragenturen. Bei der Weiterentwicklung unserer Reisegestaltung stehen wir in intensivem Austausch mit ihnen und mit den örtlichen Interessensgruppen, die entscheidend für das Gelingen jeder Reise und die Erfüllung der selbstgestellten Ansprüche sind. So erfolgt die Kommunikation sowohl in der Phase der Angebotsgestaltung als auch unterjährig in der Evaluierung der Reisen aufgrund von Rückmeldungen seitens der Kundlnnen, ReiseleiterInnen oder der Agenturen selbst. Auch aktuelle Veränderungen in den Zielgebieten werden zum Anlass genommen die gemeinsame Durchführung der Reisen zu besprechen. So finden Anpassungen der Tagesprogramme oder Unterkünfte regelmäßig statt, um jederzeit eine optimale Umsetzung der Leistungen zu gewährleisten. Integraler Bestandteil der Kommunikation sind unsere Anforderungen in Bezug auf Aspekte der Nachhaltigkeit.

Seit 2014 verständigen wir uns mit unseren Agenturen zusätzlich mithilfe des Supplier Code of Conducts über unsere gemeinsamen Werte. Viele unserer Partner in den örtlichen Agenturen kennen wir persönlich und aus manch einer Geschäftsbeziehung ist im Laufe der vergangenen Jahre ein freundschaftliches, beinahe familiäres Verhältnis geworden. Durch den vertrauensvollen und ehrlichen Umgang sind wir überzeugt davon, dass ein gemeinsames Verständnis bezüglich des nachhaltigen Tourismus geschaffen ist. Sichtbares Zeichen dieser gelebten partnerschaftlichen Zusammenarbeit auf Grundlage gemeinsamer Werte ist die Unterzeichnung des Supplier Code of Conducts.



Die langjährigen und vertrauensvollen Kontakte ergänzen wir kontinuierlich durch neue Kooperationen mit engagierten und unterstützenswerten Ideengebern, sowohl hier in Deutschland als auch vor Ort in den bereisten Ländern. Unsere ortsansässigen Partner in den Destinationen tragen zur lokalen Wertschöpfung bei, so dass ein möglichst großer Anteil unserer Reisekosten in den Zielgebieten verbleibt.

In diesem Jahr stand die Befragung unserer Partneragenturen in besonderem Fokus. Die Prüfung der lokalen Agenturen konzentrierte sich in den letzten beiden Berichtsjahren, auf die wichtigsten Zieldestinationen (Berichtsjahr 2011) bzw. die umsatzstärksten Reisen (Berichtsjahr 2014). Grundlage des diesjährigen Berichts war eine umfangreiche Befragung aller 63 Partneragenturen, mit denen wir gemeinsam unsere Reisen planen und umsetzen.

In der Befragung wurde detailliert das Agenturverhalten in den Bereichen Management, Kunden/Gäste, Mitarbeitende, Angebote, Umweltmanagement, Beschaffung und Soziales Engagement analysiert. Durch das Ausfüllen des Checks und den anschließenden Austausch über Beantwortung, Ergebnisse und zukünftige Möglichkeiten wurden die Partneragenturen direkt in den CSR-Prozess miteinbezogen.

Von 63 kontaktierten Partneragenturen haben sich 24 an der Befragung beteiligt. Der CSR-Index der Auswertung der in 2018 befragten Agenturen liegt bei 69%. Die Befragungsergebnisse unserer Partneragenturen 2018 zeigen, dass generell eine sehr positive Einschätzung hinsichtlich nachhaltigkeitsrelevanter Themen vorherrscht. Positiv hervorzuheben sind die sehr hohe Indexwerte von fast 94% im Bereich Angebote und Soziales Engagement, gefolgt von einem guten Wert von 74,63% im Bereich Management. Die Bereiche Umweltmanagement (61,71%) und Beschaffung (58,42%) sind zufriedenstellend. Im Bereich Kunden wurde ein Index von 45,63% erreicht, dieser ist höher als der Vergleichswert zu Unternehmen in der Branche, der bei 37% liegt. Erfreulicher Effekt der Ausdehnung unserer Umfrage: Angeregt durch die Befragung befassen sich aktuell zwei unserer Agenturen konkret mit der Berufung eines CSR-Beauftragten um die Nachhaltigkeitsperformance noch aktiver in das Management zu integrieren.

	Einheit	Jahr 2018
Anzahl Partneragenturen	Anzahl	63
Anteil geprüfter Partneragenturen	%	38,10
CSR-Index Partneragenturen	%	69

8.2. Unterkünfte

Wie bereits in Abschnitt 4.3.2 ausführlich beschrieben, bevorzugen wir bei der Wahl unserer Unterkünfte Hotels und Gästehäuser unter einheimischer und nach Möglichkeit ökologischer Führung. Durch die bevorzugte Wahl von kleinen, möglichst eigentümergeführte und landestypischen Unterkünften schaffen wir außergewöhnliche Reiseerlebnisse und Begegnungsmöglichkeiten für die Reisenden. Zudem unterstützen wir die lokale Gemeinschaft mit den Einnahmen und tragen zur Verbesserung der Lebensbedingungen bei.

Bei der Auswahl und Prüfung unserer Unterkünfte arbeiten wir sehr eng mit unseren Partneragenturen im Reiseland zusammen. Der Selektion liegen unsere nachhaltigkeitsrelevanten Werte zugrunde, auf die wir uns mit den Agenturen unter anderem im Supplier Code of Conduct verständigt haben. Alle Unterkünfte werden von unserem Hamburger Team nachrecherchiert, bevor eine Entscheidung für die Aufnahme in unsere Reiseprogramme getroffen wird. Da wir unser Portfolio – auch bedingt durch die Ausarbeitung unserer wirklich maßgeschneiderten Individualtouren – auch unterjährig ständig erweitern und anpassen, ist es nicht möglich eine genaue Anzahl der von uns buchbaren Unterkünfte pro Jahr zu benennen.

Für die diesjährige Befragung haben wir, unsere umsatzstärksten Reisen nach Usbekistan, Äthiopien, Vietnam und Laos als Grundlage genommen. Mit den Partneragenturen als Vermittler wurden die meistgenutzten Unterkünfte auf diesen





Reisen um die Teilnahme an unserer Erhebung gebeten. Von 36 angefragten Unterkünften haben vier an der Befragung teilgenommen. Wir können uns vorstellen, dass diese niedrige Quote dadurch zustande kommt, dass sich die Unterkünfte immer wieder mit den gleichen Fragen von unterschiedlichsten Veranstaltern unterjährig konfrontiert sehen. Zudem hatten in unseren früheren Befragungen bereits über 200 Hotels Auskunft gegeben. Es wäre von daher aus unserer Sicht sinnvoll hier seitens der Zertifizierungsgesellschaft über Datenbanken für Hotels und Agenturpartner nachzudenken, so dass jede Agentur / jedes Hotel nur 1 x jährlich zentral geprüft wird. So könnte unnötige Mehrfacharbeit für die Partner vermieden werden und man würde vielleicht einer gewissen "Ausfülllmüdigkeit" entgegen wirken?

Von den teilnehmenden Hotels befinden sich drei in Vietnam und eins in Kenia. Der CSR-Index der Unterkünfte ist im Vergleich zu 2014 (84,53%) um 2,64% gestiegen.

	Einheit	Jahr 2018
CSR-Index Unterkünfte	%	86,76

8.3. Reiseleitung

a&e erlebnis:reisen arbeitet überwiegend mit lokalen ReiseleiterInnen zusammen. Diese liefern mit viel Herz und Liebe für ihr eigenes Land Informationen aus erster Hand. Ihr Insiderwissen ist unschätzbar wertvoll für die Begegnung mit der fremden Kultur. Unsere Reisenden setzen sich so gleich nach Ankunft im Zielgebiet mit der örtlichen Mentalität auseinander, können ihre BegleiterInnen über das "wieso, weshalb, warum" des Gastlandes intensiv befragen und erhalten authentische Antworten eines einheimischen Landeskenners. Im Laufe der Jahre wurden so vielfach ReiseleiterInnnen zu unseren "LieblingsreiseleiterInnen" für unsere Reisen: Sie verfügen über gute deutsche Sprachkenntnisse und kennen und vermitteln sowohl unsere Programme als auch unsere besondere Reiseidee außergewöhnlich gut. So zum Beispiel unser Guide Akbar in Usbekistan, der schon jahrelang unsere ZEIT Kooperationsreisen betreut.

Durch die positive Rückmeldung unserer Kundlnnen, erfahren wir immer wieder, wie stark der Erfolg unserer Reisen durch die Verbindung zu unseren ReiseleiterInnen beeinflusst wird:

"Eine sehr abwechslungsreiche und schöne Rundreise mit einem besonders guten Reiseleiter. Auf dieser Rundreise kommt man mit den Leuten in Kontakt. Kleine Touren mit den Fahrrad sorgen für Bewegung. Sehr schöne Hotels. Tai Chi in der Stadt u. auf der Dschunke in der Holongbucht. Bei dieser Rundreise konnte ich abschalten und ich habe mich ganz auf Vietnam einlassen können."

(Kundenrezension zur Vietnam-Rundreise, April 2018)

Diese Begeisterung über unsere Reiseleiter spiegelt sich immer wieder in den Feedbacks unserer Kundlnnen wieder. Unsere Gäste betonen ihre Zufriedenheit mit der Reiseleitung und oftmals entstehen bleibende Erinnerungen an die lokalen Begleiter.

Um die Qualität zu sichern, informieren wir unsere ReiseleiterInnen immer wieder über unsere Werte, unsere Wünsche bezüglich der Leitung und über die Essenzen, die eine Reise zu einer "ganz besonderen a&e-Reise" werden lässt. Dies passiert mithilfe des Guide Briefings. Hiermit sensibilisieren wir u.a. auch für Themen der Nachhaltigkeit, wie der Umgang mit Natur, Kultur und Sozialem. Diese Guideline erhalten die ReiseleiterInnen jeweils vor Tourbeginn. Nach der Reisedurchführung füllen unsere Reiseleiterinnen einen schriftlichen Tour-Report aus. So informieren sie uns über den genauen Ablauf und die besonderen Höhepunkte der Reise sowie über ihre Vorschläge für die Gestaltung zukünftiger Reisen. Auch hier gilt für uns das Prinzip der gelebten, ständigen Optimierung einer Reise mit allen Beteiligten.

Durch den überwiegenden Einsatz der lokalen BetreuerInnen sichern wir vor Ort qualifizierte Arbeitsplätze und tragen zum Einkommen der Bevölkerung einen Anteil bei. Bei speziellen Themenschwerpunkten oder bei Reisen in



Kooperationen mit anderen Partnern kommen gelegentlich auch nicht-lokale ReiseleiterInnen zum Einsatz, die über eine spezielle Qualifikation für die Region oder den Reiseinhalt verfügen. Auch diese ReiseleiterInnen werden bewusst ausgewählt. Natürlich achten wir auf eine faire Bezahlung und kommunizieren dies explizit mit den örtlichen Partneragenturen, über die unsere Guides angestellt sind. Auch im Supplier Code of Conduct, den wir von unseren Agenturen gegenzeichnen lassen, ist ein separater Absatz zum Thema Fairness bei der Arbeit enthalten.

Für diesen Bericht haben wir wieder die Reiseleiter um eine persönliche Selbsteinschätzung gebeten, um sie direkt in das CSR-Reporting mit einzubinden. Die Reiseleiter, die auf unseren umsatzstärksten Reisen nach Usbekistan, Äthiopien, Vietnam und Laos zum Einsatz gekommen sind, wurden gebeten an der Befragung teilzunehmen. Von insgesamt acht angeschriebenen Reiseleitern beteiligten sich zwei, beide aus Vietnam. Ergänzend zu den umsatzstärksten Reisen beteiligten sich drei Reiseleiter aus Kambodscha. In der Auswertung der Reiseleiter wurden alle fünf Rückmeldungen berücksichtigt.

	Einheit	Jahr 2018
CSR-Index Reiseleitung	%	91

Im Vergleich zum letzten Berichtsjahr 2014 (88,18%) ist der CSR-Index bei den Reiseleitern um 2,47%-Punkte gestiegen. Wir können mit diesem sehr guten Ergebnis die Qualität und Zufriedenheit unserer Reiseleiter belegen.

8.4. Geschäftspartner

In 2018 wurde zum ersten Mal eine Befragung der Geschäftspartner durchgeführt. Sie stellt die Zufriedenheit der Geschäftspartner in der Zusammenarbeit dar. Außerdem wird das Nachhaltigkeitsmanagement von a&e erlebnisreisen aus Sicht der Partner bewertet. Für die anonyme Befragung wurden alle 16 Geschäftspartner, mit denen eine Kooperation besteht, angeschrieben. Acht Partner, und somit 50% der Befragten, haben sich beteiligt.

	Einheit	Jahr 2018
CSR-Index Geschäftspartner	%	85

Beim CSR-Index konnte ein sehr gutes Ergebnis mit 85% erreicht werden. Alle bestätigten, dass sie über die CSR-Zertifizierung durch TourCert informiert wurden. Hohe Werte von 97% konnten im Bereich "Partnerschaftliches Wirtschaften" und "Faire Preise, Honorare oder Provisionen" erzielt werden. Verbesserungspotential besteht im "Dialog von Nachhaltigkeitsthemen" sowie dem "Beitrag der Nachhaltigkeit" in der Destination.

9. COMMUNITY INVOLVEMENT

"Begegnungen in Augenhöhe erleben" ist unser selbstverpflichtendes Firmenmotto. So wie wir einen großen Wert darauf legen unseren Kundlnnen ihre Reisewünsche zu erfüllen, möchten wir ebenso den Einheimischen ein positives Erlebnis und einen großen Nutzen durch unsere Reisen bieten. Daher integrieren wir die lokalen Gemeinschaften gezielt in die Reiseplanung.

Neben größeren Projekten, die in den folgenden Abschnitten beschrieben werden, integrieren wir in das Tagesprogramm der Reisen immer wieder kleine oder größere Aktivitäten, die den Reisenden das Land in möglichst vielen Facetten zeigen und die lokale Bevölkerung auf verschiedenste Weise unterstützen: In Vietnam und Kambodscha besuchen wir beispielsweise ein Berufsausbildungsprojekt. Die privat gegründete Koch- und Hotelschule zur Ausbildung von Straßenkindern und Jugendlichen aus sozial schwachen Familien verhilft den Auszubildenden zu einer qualifizierten Zukunft im touristischen Sektor. In Bangladesch erfahren wir über das Mikrokredite-Programm für Frauen, das von der Grameen Bank unterstützt wird. Mit dem Programm werden Kleinstkredite an arme Familien vergeben, um durch



Förderung von Eigeninitiativen den Lebensunterhalt zu gewährleisten. In Indien engagiert sich unsere lokale Partneragentur seit vielen Jahren in eigenen Community-Projekten. Diese entstehen in engem Austausch mit den Gemeinschaften vor Ort. Des Weiteren übernachten wir in lokalen Dorfgemeinschaften in sogenannten Homestays, deren Einnahmen direkt in die Verbesserung der Lebensumstände der Bewohner fließen und so eine zusätzliche Einnahmequelle bilden. Kontinuierlich erweitern und überprüfen wir diesen Bereich innerhalb unserer Angebotsgestaltung.

Neben diesen Besuchen unterstützen wir gezielt ausgewählte Projekte, die nach gründlicher Untersuchung und Bewertung ausgewählt werden. So stellen wir sicher, dass unsere Investitionen einen nachhaltigen Nutzen in der Destination leisten.

9.1. Naturschutz unterwegs

Auf vielen Reisen führt a&e erlebnis:reisen seine Gäste in besondere Gebiete, um die Natur des Reiselandes hautnah zu erleben. Durch unsere Besuche von Nationalparks und Schutzgebieten unterstützen wir die Naturschutzarbeit verschiedener Organisationen vor Ort. So kooperieren wir z.B. mit dem NABU (Naturschutzbund Deutschland e.V.) in Äthiopien. Im Rahmen dieser Kooperation unterstützen wir das 2011 eingerichtete Biosphärenschutzreservat für den äthiopischen Wildkaffee. Unsere Gäste können dieses während der Reise "Äthiopien – Wiege der Menschheit" besichtigen und werden von dem örtlichen Projektleiter über die Arbeit in dem Reservat informiert.

9.2. Little Sun

Der unzureichende Zugang zu Elektrizität und sauberem Licht in vielen Teilen der Welt gab den Anlass für unsere Kooperation mit *Little Sun*. Die kleinen Solarlampen schaffen Licht zum Kochen, Lesen, Arbeiten und Zusammenkommen – und das ohne Ruß und ohne die Abhängigkeit von überteuerten Brennstoffen wie Kerosin.

Seit 2014 nehmen wir die kleine Lichtquelle auf zwei unserer Reisen nach Burma und Sri Lanka mit und überreichen sie bei unseren Dorfbesuchen den lokalen Familien. Eine kleine Sonne als Dankeschön an unsere Gastgeber vor Ort. Durch den teureren Verkaufspreis der Lampen in wohlhabenden Ländern werden Vertriebsstrukturen in abgelegenen Regionen der Welt finanziert, wo die "Little Suns" dann zu fairen Preisen erworben werden können.

Folgendes schreibt eine Reiseteilnehmerin über ihr Erlebnis bei der Verteilung der Solarlampen:

"Um unsere "Little Suns" zu verteilen, fuhren wir abseits der Hauptstraße auf kleinen Wegen. Dort entdeckten wir eine alte Dame, die vor ihrer kleinen Lehmhütte saß. (…) Sie zeigte uns ganz stolz ihre Hütte, präsentierte uns jeden Winkel und ebenso ihr Grundstück – mit einer Selbstverständlichkeit und einem Stolz, die beeindruckend waren! Als wir ihr die "Little Sun" zeigten, ihre Funktion erklärten und sagten, wir würden sie ihr gerne schenken, lehnte sie das Geschenk zunächst ab – so etwas Wertvolles könne sie nicht annehmen, das könnten wir sicher viel besser gebrauchen als sie. Es hat uns einige Überredungskunst gekostet, bis sie die Leuchte doch annahm! Sie strahlte über das ganze Gesicht und bedankte sich überschwänglich bei uns. Eine ganz beeindruckende Dame! Ein wunderbares, unvergessliches Erlebnis!"

9.3. Lokale Projekte – eine Auswahl

Die Besuche lokaler Projekte geben einen wirklichkeitsnahen Einblick in die sozialen und ökologischen Lebensumstände in den Zielgebieten und sensibilisieren die Reisenden durch Informationen und Aktivitäten. Durch unsere Besuche werden die einzelnen Projekte finanziell unterstützt. Diese Gelder sind Teil der lokalen Wertschöpfung unserer Reiseausgaben und fließen direkt an die örtlichen Projektleitungen. Die genaue Summe der Gelder, die in die Projekte fließen, lässt sich für 2018 nicht separat ermitteln, da die Kosten Bestandteil des Gesamtreisepreises an die örtlichen Partneragenturen sind. Wir haben intern einen sinnvollen Schätzwert für unsere Touren definiert. So haben wir für unsere Gruppenreisen einen minimalen Wert pro Reisegast und Tour von EUR 20,- pro Person zugrunde gelegt. Bei vielen Touren liegt dieser deutlich höher.



Nachfolgend möchten wir beispielhaft einige der Projekte vorstellen, die wir durch unsere Reisen unterstützen:

Burma: Amara Schiffscruise

Ein Teil der Erlöse der Schiffscruise an Bord der Amara-Schiffe im Norden Burmas fließt in die Hilfsprojekte der Amara Foundation e.V. im Irrawaddy-Delta. Dank des Einsatzes der Gründerin Kalayar Moe konnte die Amara Foundation nach dem verheerenden Taifun Nargis im Mai 2008 eine umfangreiche Soforthilfe vor Ort leisten. Seitdem liegt der geographische Fokus der Arbeit im Delta des Irrawaddy, das durch die Naturkatastrophe besonders schwer getroffen wurde. Der Schwerpunkt der von uns unterstützten Projekte liegt in der medizinischen Versorgung und der Bildung. Der Bau von Kliniken und Schulen, die Ausrüstung einer mobilen Klinik, die Ausbildung und Anstellung von Ärzten, Krankenschwestern und Lehrern sind nur einige Beispiele für die zahlreichen Projekte, die hier in den letzten Jahren mit sachkundigen, einheimischen Mitarbeitern initiiert und umgesetzt werden konnten.

Kambodscha: Cambodian Rural Development Team

Das Cambodian Rural Development Team (CRDT) unterstützt Dorfgemeinschaften auf den Mekonginseln in der Entwicklung von alternativen Einnahmequellen für den Lebensunterhalt. Neben dem Bau von Fischzuchtbecken und Biogasgruben ist die Unterbringung von Reisenden in den Häusern der Inselbewohner eine der umgesetzten Ideen. Auf der Reise "Laos & Kambodscha – Aktiv im Akrtenparadies Mekong" besuchen wir das Projekt.

Kambodscha: Vision Cambodia e.V.

Gemeinsam mit Vision Cambodia e.V. setzen wir uns in Kambodscha für Menschen ohne Zugang zu sauberem Wasser ein. Anfang 2017 entstand in der Provinz Siem Reap "unser" erster Brunnen, der seither einem kleinen Dorf ein gesünderes Leben schenkt. Die Vision: Mit Zugang zu sauberem Wasser Leben und Perspektiven schaffen, denn nur ein gesunder Mensch hat eine Chance auf Bildung und auf eine Zukunft abseits von Armut. Auf unserer Reise "Kambodascha _ Unbekanntes Land der Khmer" besuchen Sie das Dorf und erleben hautnah wie sich das Leben der Bewohner verändert hat.

Thailand: Forest School & Lodge Yaowawit

In einem Dorf inmitten von tropischen Wäldern haben über 100 Kinder ein Zuhause gefunden: Die Yaowawit School bildet weniger privilegierte Schüler für eine Zukunft im Tourismus und in der ökologischen Landwirtschaft aus – die beiden Hauptsektoren im südlichen, ländlichen Thailand. Die Einnahmen aus der Forest-Lodge fließen direkt in die Unterbringung der Schüler und die Ausbildung der Kinder. Gleichzeitig lernen diese im Umgang mit den internationalen Besuchern direkt aus der Praxis – ein Gewinn für Kinder und Gäste!

Indien: Eine Mönchsinitiative im Himalaya – Das MAHABODHI INTERNATIONAL MEDITATION CENTRE

Der buddhistische Mönch Venerable Bhikkhu Sanghasena stammt selbst aus dem indischen Ladakh. Seit seiner Kindheit kennt er die karge Dürre der Region im Hochland des Himalaya, die schlechte medizinische Versorgung und die mangelnde schulische Bildungsmöglichkeit. 1977 begann er seine buddhistischen Studien, die er mit Enthusiasmus seinen humanitären Ideen unterstellte. So gründete der inzwischen ordinierte Mönch 1986 das *Mahabodhi International Meditation Centre (MIMC)*. Es liegt in der Nähe der Stadt Leh inmitten des rauen Hochgebirges. Unter anderem entstanden hier eine Schule, ein Nonnen-Kloster, ein Altenheim und ein Hospital. Man widmet sich Bewässerungs-, Aufforstungs- und Solarenergie-Projekten. Daneben wurde das Mahabodhi Eco Resort aufgebaut, mit großen, schön eingerichteten Zelten für Besucher.

Namibia: WAN - für die Frauen Namibias

IWAN steht für "International Women's Association Namibia" und ist eine gemeinnützige Vereinigung von Frauen verschiedenster Nationalitäten, Ethnien und Religionen mit Sitz in Windhoek. So ist eine Gruppe starker Frauen mit einer Vielzahl an Talenten entstanden, die sich für Bedürftige einsetzt. Durch den Verkauf von Kunsthandwerk und kreative Aktionen werden zahlreiche wohltätige Projekte unterstützt. Ein starkes Projekt für ein starkes Land, dass wir in unsere Namibia-Reisen integrieren.



	Einheit	Jahr 2018
Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten	€	5.031,65

10. VERBESSERUNGSPROGRAMM

Die ständige Optimierung des Status Quo der Nachhaltigkeitsperformance ist für uns als andauernden, nie endender und lebendiger Prozess im Unternehmen. Alle Mitarbeitenden von a&e erlebnis:reisen bringen ihre Ideen zur Verbesserung unserer Unternehmensperformance ein und kommunizieren diese offen in Teammeetings oder direkt an die CSR-Beauftragte. Die CSR-Beauftragte selbst macht sich kontinuierlich Gedanken zu Verbesserungen in allen Unternehmensbereichen. Eine weitere Ideenquelle stellt das Feedback unserer Reisenden dar. a&e erlebnis:reisen sieht KundInnen als Partner, durch deren Rückmeldung es uns gelingt, die Qualität unseres Angebots und unserer Beratung dauerhaft sicherzustellen und fortlaufend zu verbessern. Jährlich wird dieses Programm aktualisiert und erweitert.

			gsprogramm (Stan						
a&e erlebnis:reisen									
Nr.	Handlungsfeld	Ziel	Maßnahmen	Verantwortung	Umsetzung bis (Monat/Jahr)	Umsetzungsstand			
1	Kunden	Kundenfeedback beobachten	Feedback Rücklaufquote regelmäßig prüfen	CSR-Beauftragte	Sep-21	läuft			
2	Kunden	Optimierung Kundenfeedback Rückläufe	bessere Darstellung auf Mobiltelefonen	CSR-Beauftragte	Sep-21	geplant			
3	Mitarbeiter	Beteiligung im Roundtable Human Rights verbessern	Ausfüllen der Umfrage und regelmäßige Teilnahme an Webinaren	CSR-Beauftragte	Nov-19	geplant			
4	Reiseangebot	Hoteldatenbank mit bevorzugten Hotels	Erstellung in CRM	Gesamtteam	Sep-21	geplant			
5	Reiseangebot	Überarbeitete Reiseleiterdatenbank mit Qualifikationsangaben	Erstellung in CRM	Gesamtteam	Sep-21	geplant			
6	Betriebsökologie	Umgang mit Ressourcen im Büro	Weitere Reduktion von Plastik im Büro	Unterstützer	Nov-19	läuft			
7	Mitarbeiter	Kommunikation von Kinderschutz erhöhen	Neue Mitarbeiter nehmen als Teil der Einarbeitung an dem e-learning von ECPAT zum Thema Kinderschutz teil.	Neue Mitarbeiter (09/19) BG	Nov-19	läuft			
8	CSR-Management	Prozessoptimierung des kontinuierlichen, täglich implementierten CSR Managements	CSR Verbesserungsmanagement einmal pro Quartal integrieren, um kontinuierliches Vorantreiben des Prozesses zu gewährleisten	CSR-Beauftragte	Sep-21	läuft			
9	CSR-Management	Rezertifizierungsprocedere optimieren	Berichterstellung: circa 6 Monate vorher beginnen, Nachhaltigkeitsbericht Grundlagenschulung für Gesamtteam: wiederkehrende Anforderungen, Absprache mit Buchhaltung, Optimierung der Dokumentation zur Kennzahlenermittlung	CSR-Beauftragte	Sep-21	geplant			
10	Betriebsökologie	Umstellung auf ein papierloses Büro	Papierverbrauch reduzieren durch Umstellung auf umfassendes digitales CRM (Travelspirit)	Gesamtteam	Dec-20	geplant			
11	Mitarbeiter	Datenzugänglichkeit von überall (ortsunabhängig) sicherstellen	Umzug der Daten vom Finder in die Cloud	Geschäftsführung	Dec-20	läuft			
12	CSR-Management	Neues Unterstützungs-Projekt festlegen	Liste erstellen mit geeigneten Projekten	KS	Dec-19	läuft			
13	Betriebsökologie	20 % der Kunden erhalten Ticketunterlagen per Mail	Kunden werden vorher gefragt ob sie Unterlagen digital oder schriftlich erhalten möchten	Produkteam	Dec-20	läuft			
14	Betriebsökologie	Trinkwasserversorgung	Wasserbeschaffung überdenken, Erkundigung bzgl. Wasserfilter und Sodastream	AD,BS,RW	Dec-20	geplant			