

TOURcert

CSR Reporting im Tourismus

CSR-Zertifizierungsrichtlinie im Tourismus

1. Präambel

Aus den Projekterfahrungen der CSR-Reporting Initiative wurde eine erweiterte Berichtszertifizierung entwickelt, die neben der reinen Berichtsprüfung auch Elemente eines Managementsystems integriert. Dies fördert sowohl die Dynamisierung des internen Prozesses in den Unternehmen als auch die Wirkung nach außen. Ein solcher Prozess ist so auszugestalten, dass er auch für Kleinunternehmen machbar und finanzierbar bleibt.

Um diesem Prozess und den daraus resultierenden Nachhaltigkeits-Berichten größtmögliche Glaubwürdigkeit zu bescheinigen wurde von den Initiatoren ein externe Begutachtung und daran anschließende CSR-Zertifizierung beschlossen.

Zielsetzung der CSR-Zertifizierung ist die externe Überprüfung des CSR-Berichtswesens, der Erfüllung von CSR-Mindestanforderungen und der systematischen Verankerung von sozialen und ökologischen Zielen im Kerngeschäft von Tourismusunternehmen.

Grundlage der vorgelegten CSR-Zertifizierungsrichtlinie ist der Leitfaden ‚CSR-Reporting im Tourismus‘ (2008).

Die Zertifizierungsanforderungen, die Grundsätze einer ordnungsgemäßen Prüfung, die Vergabe des CSR-Siegels, die CSR-Gutachter, sowie der CSR-Zertifizierungsrat werden mit diesem Dokument definiert. Dieses wurde auf der ersten konstituierenden Sitzung des CSR-Zertifizierungsrates am 02.02.09 in Mannheim verabschiedet.

2. Zertifizierungsanforderungen

Bei einer CSR-Zertifizierung für Tourismusunternehmen müssen die folgenden inhaltlichen Anforderungen erfüllt werden:

- A. Veröffentlichung eines **Nachhaltigkeitsberichts**, der die Anforderungen der CSR-Berichtstandards der Tourismuswirtschaft gemäß dem Leitfaden ‚CSR-Reporting im Tourismus‘ erfüllt. Der Nachhaltigkeitsbericht kann in den Geschäftsbericht integriert werden.

Das **Verbesserungsprogramm ist jährlich zu aktualisieren**, um Trends und Fortschritte in der Erfüllung des CSR-Leitbilds zu erkennen. Die jährliche Aktualisierung ist unaufgefordert an die CSR-Zertifizierungsstelle zu senden.

Der vollständige Nachhaltigkeitsbericht ist beim ersten Mal nach zwei Jahren und anschließend dreijährig zu aktualisieren.

- B. Betriebliche Verankerung folgender Elemente eines **CSR Managementsystems**:

- a. CSR Leitbild
- b. CSR Beauftragte/r
- c. CSR Verbesserungsprogramm



TOURcert

Geschäftsstelle: KATE • Blumenstraße 19 • D – 70182 Stuttgart
Fon: (49) 711 / 24 83 97-0 • Fax: -22 • info@tourcert.org • www.tourcert.org

C. CSR-Leistungsbewertungssystem

Es gelten die folgenden zusammenfassenden Kern-Indikatoren

1. CO₂-Emissionen pro Gast/Tag
 - i. Zertifizierte Kompensation nach atmosfair-Standard wird zu 50% angerechnet
2. CO₂-Emissionen im Unternehmen und pro MA
3. Anteil der Ausgaben für lokale Wertschöpfung am Gesamtumsatz
 - i. ‚Lokale‘ Wertschöpfung wird im jeweiligen CSR-Bericht definiert
4. Qualität der Kundeninformation
5. Zufriedenheitsindex Kunden (mit Rücklaufquote)
6. Zufriedenheitsindex Mitarbeitende
7. Papiergramm pro Reisenden
8. Nachhaltigkeitsindex Partneragenturen
9. Nachhaltigkeitsindex Unterkünfte
10. Nachhaltigkeitsindex Reiseleitung

Jeder Kern-Indikator erhält im Rahmen der Zertifizierung eine Bewertung zur internen Verwendung, die in einem CSR-Profil als Spinnennetz dargestellt wird und in der *Mindestwerte (als roter Bereich)* und *Mittelwerte (als gelber Bereich)* dargestellt werden.

Das Reiseunternehmen kann eigenständig entscheiden, ob es das CSR-Profil veröffentlicht.

Bei den Kern-Indikatoren 1. und 2. (CO₂-Emissionen) werden die zertifizierten Unternehmen gemäß ihrem Umsatzanteil an Fernreisen (Reisen weiter als 2.000 km Flugdistanz) in eine der wie folgt genannten drei Gruppen eingeordnet, um eine Vergleichbarkeit von Unternehmen mit ähnlichem oder gleichem Produktportfolio zu gewährleisten:

1. 0 bis 33% Fernreisen-Umsatzanteil
2. 34 bis 66 % Fernreisen-Umsatzanteil
3. 67 bis 100 % Fernreisen-Umsatzanteil

Nicht zutreffende Kern-Indikatoren müssen begründet werden.

Die 10 Kern-Indikatoren des jeweiligen Unternehmens müssen vollständig mit ihren Werten im Nachhaltigkeitsbericht abgebildet werden, nicht jedoch in der Bewertung mit Benchmarks.

TOURcert veröffentlicht eine gesamte anonymisierte Benchmarktabelle aller zertifizierten Reiseunternehmen und Kategorien als Mittelwerte.

3. Grundsätze einer ordnungsmäßigen Prüfung

3.1 Externe Berichtsprüfung

Der Nachhaltigkeitsbericht wird von einem unabhängigen Gutachter auf der Grundlage der CSR-Berichtsstandards und der CSR-Zertifizierungsrichtlinie überprüft. Die Überprüfung basiert im Wesentlichen auf einer Dokumentenprüfung und, bei Bedarf, der Anforderung von Zusatzinformationen und Nachweisen.

Die Prüfung beurteilt die folgenden Dimensionen der Berichterstattung:



- a. Erstellung des Berichts nach den Standards des Leitfadens CSR-Reporting
- b. Plausibilität der Berichtsangaben
- c. Klarheit und Verständlichkeit des Berichts
- d. Einhaltung der CSR-Mindestanforderungen der Kern-Indikatoren und des CSR-Profiles

3.2 Besprechung vor Ort

Im Rahmen der Prüfung kann eine Besprechung mit dem/der CSR-GutachterIn im Unternehmen durchgeführt werden, ab 4 Vollzeitstellen im Unternehmen ist die Besprechung verpflichtend.

3.3 Prüfungsbericht und Kern-Indikatoren

Der/die GutachterIn erstellt über die Prüfung einen Prüfungsbericht, der eine zusammenfassende Rückmeldung mit Verbesserungsvorschlägen enthält und einen Vergleich des Unternehmens mit den branchenorientierten CSR-Kern-Indikatoren.

Anhand der qualifizierten Rückmeldung und der Kern-Indikatoren sieht das Unternehmen, wie es im Verhältnis zu anderen Unternehmen steht und erkennt somit seine Stärken und mögliche Verbesserungspotentiale. Die Rückmeldung zu Verbesserungspotentialen wird im Laufe der Zeit ein zunehmend stärkeres Gewicht bekommen.

Wenn die Vergabe des CSR-Siegels dem CSR-Zertifizierungsrat nicht empfohlen wird, so ist dies explizit zu begründen.

4. Vergabe des CSR-Siegels ‚CSR certified‘ durch TOURcert

4.1 TOURcert als CSR-Zertifizierungsstelle

TOURcert ist eine GbR mit der gemeinnützigen Zielsetzung, die CSR-Zertifizierungen unter der Leitung des CSR-Zertifizierungsrats durchzuführen. Darüber hinaus führt TOURcert das Register der CSR-zertifizierten Unternehmen und beauftragt die CSR-GutachterInnen.

4.2 CSR-Siegel

Bei Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen erhält das Unternehmen das zunächst für zwei Jahre und anschließend für drei Jahre gültige CSR-Siegel mit Jahres-Verfallsdatum:

‚CSR- certified until‘

Das Siegel darf in allen Publikationen des Reiseunternehmens platziert werden und enthält an passender Stelle den erläuternden Satz:

‚Unser Nachhaltigkeitsbericht ist entsprechend der Berichtsstandards von TOURcert erstellt und von einem/r unabhängigen GutachterIn überprüft‘

Weiterhin ist eine Angabe einer webadresse notwendig, wo der Nachhaltigkeitsbericht angefordert werden oder auch direkt heruntergeladen werden kann.

5. CSR-GutachterInnen

5.1 Anforderungen an einen CSR-Gutachter

CSR-GutachterInnen besitzen Zuverlässigkeit, Unabhängigkeit, ausreichend Fachkunde und eine mindestens dreijährige berufliche Tätigkeit in den CSR-Themenfeldern im Zusammenhang mit dem Tourismus.



5.2 Zulassung als CSR-Gutachter

Der CSR-Zertifizierungsrat ist Akkreditierungsinstanz für die CSR-Gutachter.

In der ersten Zertifizierungsphase werden CSR-/Management-Fachkräfte von KATE die CSR-Begutachtung durchführen. In dieser ersten Phase ist eine repräsentative Auswahl von Reiseunternehmen des forum anders reisen beteiligt und auf diese Grundlage können die Standards für TOURcert erarbeitet und dem CSR-Zertifizierungsrat zur Entscheidung vorgelegt werden. Daraufhin sollen in der nächsten Phase weitere CSR-GutachterInnen akkreditiert werden.

6. CSR-Zertifizierungsrat Tourismus

Der CSR-Zertifizierungsrat unterstützt die Verbreitung der CSR-Zertifizierung im Tourismus, wertet die Erfahrungen aus und entwickelt die CSR-Zertifizierungsrichtlinie kontinuierlich weiter.

6.1 Aufgaben des Zertifizierungsrates:

- a. Benennung einer/s Vorsitzenden und zwei Stellvertretungen für die Dauer von 2 Jahren
- b. Entscheidung und Weiterentwicklung der CSR-Zertifizierungsrichtlinie
- c. Zulassung der CSR-GutachterInnen
- d. Monitoring der externen Prüfungen
- e. Schiedsstelle bei Streitigkeiten im Rahmen der CSR-Zertifizierungsverfahren
- f. Unterschrift der CSR-Zertifikate
- g. Entgegennahme des Rechenschaftsberichts der Geschäftstätigkeiten von TOURcert

6.2 Zusammensetzung

1. Heinz Fuchs, eed-Tourism Watch
2. Wolfgang Strasdas, FH Eberswalde
3. Hans Ruedi Müller, Forschungsinstitut für Freizeit und Tourismus, Universität Bern
4. Herbert Hamele, Ecotrans
5. Peter Zimmer, futur
6. Ulrike Regele, DIHK (angefragt)
7. Martina Kohl, WWF
8. Dagmar Lund-Durlacher, MODUL Universität, Wien
9. Christian Baumgartner, Naturfreunde Internationale
10. far (beratend und geschäftsführend)
11. KATE (beratend und geschäftsführend)

7. Weiterentwicklung der CSR-Zertifizierungsrichtlinie zur Prüfungsnorm

Die CSR-Zertifizierungsrichtlinie soll zur anerkannten Prüfungsnorm weiterentwickelt und weltweit verbreitet werden. Mit diesem Ziel wird die CSR-Zertifizierungsrichtlinie bei übergeordneten Instanzen wie *STSC Sustainable Tourism Stewardship Council* und *ISEAL-International Social and Accreditation and Labelling Alliance* zur Diskussion eingebracht.

Die Zertifizierung entsprechend den o.g. Richtlinien ist den Mitgliedern des forum anders reisen bis Ende 2010 exklusiv vorbehalten. Frühestens zur ITB 2011 können Unternehmen außerhalb des forum anders reisen offiziell zertifiziert werden.

Mannheim, 02. Februar 2009

