

Verbesserungsprogramm 2015

| Nr. | Handlungsfeld | Ziel | Maßnahme | Verantwortung | Ersteldatum | Frist | Umsetzungsstand | Bemerkung |
|-----|--------------------|--|--|---------------|-------------|-----------|-----------------|--|
| 1 | Kunden | Reiseunterlagen erweitern, um Kunden zu sensibilisieren | Unterlagen zum Thema der Nachhaltigkeit erweitern z.B. Umweltschutz im Reiseland | Kerstin, Lutz | 2013 | 01.03.13 | umgesetzt | zusätzlich fortlaufende Anpassung und ggf. Erweiterung |
| 1 | Kunden | Reiseunterlagen erweitern, um Kunden zu sensibilisieren | Informationen bzgl. der Umweltbelastung durch Reise aufnehmen | Kerstin, Lutz | 2013 | 01.03.13 | fortlaufend | Hinweise zu atmosfair und Umweltbelastung durch Flüge aufgenommen, weitere Informationen, wie „CO2-Fußabdruck“ o.ä. noch nicht einbezogen |
| 2 | Angebotsgestaltung | Reisende verstärkt auf Co2-Emissionen bei Flügen hinweisen | Hervorgehobene Darstellung von atmosfair in den zubuchbaren Leistungen | alle | 2013 | ab sofort | umgesetzt | Informationen zu atmosfair sind erneuert und als weiterführende Links hinterlegt, die atmosfair-Abgabe wurde direkt in den Reisebuchungsablauf integriert, seit Saison 2014 begonnen atmosfair-Kompensation pauschal in Reiseleistung zu inkludieren |
| 2 | Angebotsgestaltung | Reisende verstärkt auf Co2-Emissionen bei Flügen hinweisen | zu jeden versendeten Flugticket einen Flyer von atmosfair beilegen | alle | 2013 | ab sofort | fortlaufend | sofern die Reise einen Flug beinhaltet, wird den Reiseunterlagen ein atmosfair-Flyer beigelegt |
| 3 | Kunden | Skandinavienreisende sensibilisieren | Nachhaltigkeit in Reiseunterlagen thematisieren | alle | 2013 | 01.03.13 | umgesetzt | Infohefte für Reiseunterlagen wurden um die Themen „Müll“, Nachhaltigkeit“ und „atmosfair“ ergänzt, zusätzlich auf allen Kundenanschriften CSR-Logo eingebunden, weiterhin fortlaufende Anpassung und ggf. Erweiterung |
| 3 | Kunden | Skandinavienreisende sensibilisieren | beispielsweise Sprintspartipps o.ä. geben | alle | 2013 | 01.03.13 | umgesetzt | Infohefte für Reiseunterlagen wurden um das Thema „Nachhaltigkeit“ erweitert, dieses beinhaltet u.a. Sprintspartipps |
| 4 | Kunden | Rücklaufquote der Fragebögen erhöhen | Reiseleiter auf die Verteilung und die | Kerstin, Lutz | 2013 | 01.03.13 | umgesetzt | Rücklaufquote der verteilten Fragebögen betrug 2011: ca. 55%; |

| | | | | | | | | |
|----|-----------------------|--|--|---------------|------|------------|-------------|---|
| | | | Wichtigkeit hinweisen | | | | | 2012: ca. 50%; 2013: ca. 45%; 2014: ca. 58% |
| 4 | Kunden | Rücklaufquote der Fragebögen erhöhen | ggf. Fragebogen online zugänglich machen | Kerstin, Lutz | 2013 | 01.03.13 | umgesetzt | nach der Rückkehr von der Reise erhält jeder Kunde eine Mail mit dem Link zum Fragebogen |
| 5 | Kunden | Zufriedenheitsmessung Skandinavienreisende | geeignete Wege einer Zufriedenheitsmessung ermitteln | Kerstin, Lutz | 2013 | 01.04.13 | umgesetzt | Online-Fragebögen wurden erstellt, nach der Rückkehr von der Reise erhält jeder Kunde eine Mail mit dem Link zum Fragebogen, Rücklaufquote 2014 noch recht gering, ca. 47 erhaltene Fragebögen |
| 5 | Kunden | Zufriedenheitsmessung Skandinavienreisende | ggf. Fragebögen o.ä. entwickeln, der auch Nachhaltigkeitsaspekte beinhaltet | Kerstin, Lutz | 2013 | 01.04.13 | umgesetzt | Online-Fragebögen wurden erstellt, nach der Rückkehr von der Reise erhält jeder Kunde eine Mail mit dem Link zum Fragebogen |
| 6 | Mitarbeitende | Mitarbeiterzufriedenheit messen | strategische Besprechung durchführen | alle | 2013 | bei Bedarf | fortlaufend | werden in unregelmäßigen Abständen durchgeführt; zudem werden auch Mitarbeitergespräche geführt |
| 7 | Reiseleiter | Reiseleiter schulen | wie können Hinweise auf nachhaltiges Reisen und Sensibilisierung der Kunden erfolgen | Kerstin, Lutz | 2013 | 01.03.13 | fortlaufend | in der Reiseleiterschulung im April 2014 zum Thema gemacht, wegen geringer Teilnehmerzahl, bei nächster Schulung erneut aufgreifen |
| 7 | Reiseleiter | Reiseleiter schulen | Wünsche und Erwartungen der Kunden weitergeben | Kerstin, Lutz | 2013 | 01.03.13 | fortlaufend | im April 2014 durchgeführt, regelmäßiges Feedback an Reiseleiter wird gegeben |
| 8 | Unternehmens-ökologie | Erdgasverbrauch senken | Einbau einer neuen Heizung | Lutz | 2013 | 01.10.12 | umgesetzt | eingebaut am 01.10.2012, Senkung des Erdgasverbrauch Heizperiode 2012 um 14%, Senkung des Erdgasverbrauch Heizperiode 2013 um 10%, allerdings bei erweiterter beheizter Ladenfläche um 55% (zusätzliche Bürofläche) |
| 9 | Unternehmens-ökologie | Co2-Ausstoß von Dienstreisen senken und kompensieren | Vermeidung von Flügen, wenn möglich Ersatz durch Fähre | alle | 2013 | ab sofort | fortlaufend | Fluganteil Geschäftsreisen: 2011: 29600 km/ 37,9%; 2012: k.A. km/ k.A. %; 2013: 18720 km/ 34,6%; 2014: 43035 km/ 48,8% |
| 10 | Unternehmens | Co2-Ausstoß von | Fahrten mit dem PKW | alle | 2013 | ab sofort | fortlaufend | Pkw-Anteil Geschäftsreisen: 2011: |

| | | | | | | | | |
|----|-----------------------|--|--|---------------|------|------------|-------------|--|
| | -ökologie | Dienstreisen senken und kompensieren | wenn möglich durch Bahn ersetzen | | | | | 17411 km/ 22,3%; 2012: k.A. km/ k.A. %; 2013: 12150 km/ 22,5%; 2014: 17235 km/ 19,5%; Bahn-Anteil Geschäftsreisen: 2011: 10177 km/ 13%; 2012: k.A. km/ k.A. %; 2013: 10510 km/ 19,4%; 2014: 13475 km/ 15,3% |
| 10 | Unternehmens-ökologie | Co2-Ausstoß von Dienstreisen senken und kompensieren | Somit den Co2- Ausstoß um 10% senken | alle | 2013 | ab sofort | fortlaufend | Geschäftsreisen Gesamt: 2011: 78188 km; 2012: k.A. Km; 2013: 54072 km (-30,8%); 2014: 88215 km (+63,1%) |
| 10 | Unternehmens-ökologie | Co2-Ausstoß von Dienstreisen senken und kompensieren | 50%ige Kompensation des Co2-Ausstoßes von Flügen auf Dienstreisen über atmosfair | alle | 2013 | ab sofort | fortlaufend | für das Geschäftsjahr 2013 4,32t CO2 aus Dienstreisen kompensiert; für 2014 voraussichtlich 9,6t |
| 11 | Unternehmens-ökologie | Flyer und ggf. Kataloge auf 100% Altpapier drucken | Papier mit Kennzeichnung „Blauer Engel“ auswählen | Lutz | 2013 | bei Bedarf | fortlaufend | Druckerzeugnisse werden i.d.R. auf entsprechend gekennzeichnetem Papier gedruckt, CO2-Kompensierung von Aufträgen, zusätzlich ggf. Druck bei Umweltdruckerei |
| 12 | Unternehmens-ökologie | Papierverbrauch senken | Kataloge online bereitstellen, um die Zahl der zu versendenden Kataloge möglichst konstant zu halten | Kerstin, Lutz | 2013 | 01.11.12 | umgesetzt | Online-Kataloge stehen zur Verfügung, Anzahl der gedruckten Kataloge wurde begrenzt und wird bei Bedarf durch Flyer ergänzt, zusätzlich ggf. Druck bei Umweltdruckerei und CO2-Kompensierung von Druckaufträgen |
| 12 | Unternehmens-ökologie | Papierverbrauch senken | Anzahl der nötigen Kataloge mit Erfahrungswerten der letzten Jahre abgleichen | Kerstin, Lutz | 2013 | 01.11.12 | fortlaufend | Kataloge v.a. von Dancenter, Novasol und Hurtigruten werden anhand der erfassten Zahlen der Vorjahre bestellt, insbesondere bei Hurtigruten: weniger Hauptkataloge bestellt, da diese durch diverse Flyer ergänzt werden |
| 13 | Unternehmens-ökologie | Anteil der ökofairen Produkte für den Bürobedarf erhöhen | Produkte mit Zertifizierungen bevorzugen | alle | 2013 | ab sofort | fortlaufend | bei Bedarf |
| 13 | Unternehmens-ökologie | Anteil der ökofairen Produkte für den | Bei der Beschaffung auf ökofaire Produkte achten | alle | 2013 | ab sofort | fortlaufend | bei Bedarf |

| | | | | | | | | |
|----|-----------------------|--|--|----------------|------|--------------|---------------------|--|
| | | Bürobedarf erhöhen | | | | | | |
| 14 | Community Involvement | Zusammenarbeit in Projekten/Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten/ Engagement im Zielgebiet | ggf. Partnerschaften eingehen | Patricia, Lutz | 2013 | bei Bedarf | noch nicht begonnen | |
| 15 | CSR-Management | Informationen über Partner/Lieferanten/ Unterkünfte beziehen | ggf. Checks/Fragebögen anhand der Vorgaben von Tourcert erstellen | alle | 2013 | 01.03.13 | noch nicht begonnen | |
| 15 | CSR-Management | Informationen über Partner/Lieferanten/ Unterkünfte beziehen | Gezielte Nachfrage vor Ort | alle | 2013 | 01.03.13 | fortlaufend | auf Infotouren/Reisen ins Zielgebiet wird verstärkt auf Nachhaltigkeitsaspekte geachtet und Informationen eingeholt, Anpassung entsprechend der geänderten Fragestellungen |
| 15 | CSR-Management | Informationen über Partner/Lieferanten/ Unterkünfte beziehen | über Reiseleiter oder ggf. Besuch vor Ort | alle | 2013 | 01.03.13 | fortlaufend | auf Infotouren/Reisen ins Zielgebiet wird verstärkt auf Nachhaltigkeitsaspekte geachtet und Informationen eingeholt, Anpassung entsprechend der geänderten Fragestellungen |
| 16 | Partner-agenturen | Partnern unsere Erwartungen bzgl. Nachhaltigkeit vermitteln | geeignete individuelle Möglichkeiten der Einführung/Umsetzung des „Code of Conduct“ erörtern | Patricia, Lutz | 2013 | 01.03.13 | noch nicht begonnen | |
| 16 | Partner-agenturen | Partnern unsere Erwartungen bzgl. Nachhaltigkeit vermitteln | Wichtigste Standards zusammenfassen | Patricia, Lutz | 2013 | 01.03.13 | noch nicht begonnen | |
| 16 | Partner-agenturen | Partnern unsere Erwartungen bzgl. Nachhaltigkeit vermitteln | mit Partnern persönlich (z.B auf der ITB) sprechen | Patricia, Lutz | 2013 | 01.03.13 | fortlaufend | in Gespräche mit Außendienstlern, Ansprechpartnern und Vertretern einfließen lassen |
| 17 | Unternehmens-ökologie | Energie-Verbrauch senken | Austausch aller Lampen im Büro, Ersatz durch LED-Strahler | Lutz | 2014 | Februar 2014 | umgesetzt | Leuchtstoffröhren und Halogenstrahler durch LEDs ersetzt |

| | | | | | | | | |
|----|-----------------------|---|--|-------------------|--------------|---------------|---------------------|---|
| 17 | Unternehmens-ökologie | Energie-Verbrauch senken | Abschalten technischer Geräte bei Nichtbenutzung | Lutz | 2014 | ab sofort | umgesetzt | Büro-Computer schalten Bildschirme beim Abschalten (Master-Slave-Steckdosen) aus, Server fährt automatisch 30 min nach Abschaltung des letzt-genutzten PCs herunter, neuer energiesparender Server seit Januar 2015 |
| 18 | Unternehmens-ökologie | Wasserverbrauch senken | neuer Wasserhahn im Bad | Lutz | Februar 2014 | Mai 2014 | umgesetzt | |
| 19 | Unternehmens-ökologie | Co2-Ausstoß von Dienstreisen senken und kompensieren | zeitnahe und genaue Erfassung der Dienstreisen | Kerstin | 2014 | Dezember 2014 | fortlaufend | Dienstreisen werden je Mitarbeiter erfasst, die genutzten Verkehrsmittel und zurückgelegten km erfasst |
| 19 | Unternehmens-ökologie | Co2-Ausstoß von Dienstreisen senken und kompensieren | Kombination und Zusammenlegung von Geschäftsreisen | alle | Februar 2014 | ab sofort | fortlaufend | bei Bedarf |
| 20 | Unternehmens-ökologie | Erweiterung Mülltrennung | Exaktere Trennung von Restmüll | alle | Februar 2014 | ab sofort | umgesetzt | |
| 21 | Unternehmens-ökologie | Flyer und ggf. Kataloge auf 100% Altpapier drucken | Seekajak-Katalog auf Umwelt-Papier drucken | Lutz | Februar 2014 | Oktober 2014 | noch nicht begonnen | aus kostentechnischen Gründen nicht erfolgt, nächster Katalog erscheint voraussichtlich im Oktober 2015 |
| 22 | Angebots-gestaltung | Angebotsgestaltung mit nachhaltigen Transportmitteln | bei Angebots-erweiterung, Reisen anbieten, die mit umweltfreundlichen Transportmitteln erreichbar sind | Lutz | 2014 | Januar 2014 | umgesetzt | neue Touren in Elba und Kroatien: beide sind umweltfreundlich mit der Bahn erreichbar; weitere neue Touren: Mön und Södermanland (Anreise mit Fähre bzw. Bahn) |
| 23 | Angebots-gestaltung | Verstärkte Zusammenarbeit mit zertifizierten Partnern | Kriterienkatalog für die Aufnahme neuer Partner von Skandinavientrips enthält Nachhaltigkeitsaspekte | Kerstin | 2014 | Dezember 2014 | umgesetzt | Bereits erfolgt: Aufnahme von CSR-Inhalten in Kriterienkatalog für skandinavientrips |
| 24 | Angebots-gestaltung | Co2-Ausstoß von Reisen mit Flügen kompensieren | Atmosfair-Abgabe in Reiseleistungen für Kajakreisen inkludieren | Lutz | 2014 | April 2014 | umgesetzt | bei Seekajak-Reisen die einen Flug beinhalten atmosfair-Abgabe bereits inkludiert (Baikalsee (2x), Grönland), weiterhin: Island, Ostgrönland |
| 24 | Angebots-gestaltung | Co2-Ausstoß von Reisen mit Flügen | Atmosfair-Abgabe in Reiseleistungen für | Patricia, Kerstin | 2014 | April 2014 | in Bearbeitung | mit Aktualisierung der Reisen für die kommende Saison atmosfair-Abgabe |

| | | | | | | | | |
|----|---------------------|---|--|---------------|--------------|---------------|---------------------|---|
| | | kompensieren | Skandinavienreisen inkludieren | | | | | einbeziehen; für eine Vielzahl der Reisen bereits erfolgt, fortlaufende Ergänzung |
| 25 | Angebots-gestaltung | Co2-Ausstoß von Reisen mit Flügen kompensieren | gemäß Kriterienkatalog des far atmosfair-Beitrag für Reisen mit zu kurzer Dauer im Vergleich zu Flugentfernung leisten | alle | 2014 | Sept. 2014 | bei Bedarf | betrifft vor allem Winterreisen nach Skandinavien |
| 26 | Kunden | Reisende verstärkt auf Co2-Emissionen von Reisen hinweisen | Aufnahme von Co2-Fußspuren und Informationen zu Co2-Ausstoß zu den einzelnen Reisen | alle | 2014 | Dezember 2014 | noch nicht begonnen | vgl. Ziel Nr. 1.1 |
| 27 | Kunden | Reiseunterlagen erweitern, um Kunden zu sensibilisieren | Verbesserung/Erweiterung der Informationen in den Reiseunterlagen | Kerstin, Lutz | Februar 2014 | Mai 2014 | in Bearbeitung | vor allen durch gesammelte Informationen aus Feedback-Fragebögen |
| 28 | Partner-agenturen | Informationen über Partner/Lieferanten/Unterkünfte beziehen | Sammlung von Nachweisen/Infos/über Partner verstärken | alle | Februar 2014 | Dezember 2014 | fortlaufend | in Newslettern o.ä. werden immer wieder verschiedene Themen aufgegriffen – Sammlung dieser Informationen |
| 29 | CSR-Management | Club Aktiv und skandinavientrips gleichwertig in den CSR-Prozess einbinden | Kommunikation von Nachhaltigkeitsthemen über skandinavientrips | alle | Februar 2014 | Dezember 2014 | in Bearbeitung | bisher vorwiegend über Club Aktiv kommuniziert, skandinavientrips als Reisebüro verstärkt einbeziehen |
| 30 | CSR-Management | Gemeinsame Rezertifizierung von Club Aktiv als Veranstalter und skandinavientrips als Reisebüro | gemeinsame Rezertifizierung/kombinierte Zertifizierung Veranstalter und Reisebüro | alle | Februar 2014 | Februar 2015 | in Bearbeitung | Club Aktiv sowie skandinavientrips als Vermittlungsportal wurden gleichwertig in den Prozess einbezogen, wobei ein leichter Schwerpunkt auf dem Bereich Seekajak liegt (bedingt durch die Reiseart) |
| 31 | CSR-Management | Einbindung des CSR-Managements in den Arbeitsalltag | Zeitnahe und detaillierte Erfassung und Aufzeichnung der Dienstreisen/Informationen über Partner u.ä. | alle | Februar 2014 | ab sofort | fortlaufend | |
| 33 | Mitarbeiter | Arbeitsbedingungen verbessern | Steh-Arbeitsplatz einrichten | Lutz | Februar 2014 | Juni 2014 | noch nicht begonnen | |

| | | | | | | | | |
|----|-----------------------|--|---|---------|--------------|----------------|----------------|---|
| 34 | Unternehmens-ökologie | Versandaktionen weiter optimieren | Verwendung von Adressaufklebern | alle | Februar 2015 | Februar 2015 | fortlaufend | Bereits 2015 Seekajak-Katalogversand ohne Umschlag oder Hülle nur mit Adress-Aufkleber, ebenso Skandinavien-Magazin |
| 34 | Unternehmens-ökologie | Versandaktionen weiter optimieren | Versand wenn möglich mit Citypost da klimaneutraler Versand | Lutz | Februar 2015 | Februar 2015 | fortlaufend | „Seit dem 01.10.2012 werden sämtliche Prozesse von der Postabholung bis zur Zustellung klimaneutral gestellt.“ (www.citipost-nordwest.de/gesch%C3%A4ftskunden/) |
| 35 | Reiseleiter | Reiseleiterqualifikation und -ausbildung fördern | Eintritt in Verband BVKanu | Lutz | Februar 2015 | Juni 2015 | in Bearbeitung | Eintritt in BVKanu ist erfolgt, Informationen bzgl. Aus- und Weiterbildung wurden eingeholt |
| 36 | Reiseleiter | Entlohnung für Reiseleiter optimieren | Festanstellung einzelner Reiseleiter für Saison | Lutz | Februar 2015 | Juni 2015 | in Bearbeitung | |
| 37 | CSR-Management | Verbesserung der Vorbereitung hinsichtlich des CSR-Prozesses | fortlaufende Erfassung und Speicherung der Buchungen mit inkludierter atmosfair Kompensation | Kerstin | Februar 2015 | Februar 2017 | fortlaufend | Zeitaufwand der Datenerhebung während des Nachhaltigkeitsberichtes verkürzen, durch bessere Vorbereitung und fortlaufendere Erfassung der benötigten Daten |
| 37 | CSR-Management | Verbesserung der Vorbereitung hinsichtlich des CSR-Prozesses | fortlaufende Erfassung und Speicherung von Partneragenturen und Hotel mit denen eine direkte Zusammenarbeit erfolgt | Kerstin | Februar 2015 | Februar 2017 | fortlaufend | siehe oben |
| 37 | CSR-Management | Verbesserung der Vorbereitung hinsichtlich des CSR-Prozesses | fortlaufende Erfassung und Speicherung der Druckerzeugnisse | Kerstin | Februar 2015 | Februar 2017 | fortlaufend | siehe oben |
| 39 | Mitarbeiter | Schaffung eines Ausbildungsplatzes | Einstellung einer/s Auszubildenden | alle | Februar 2015 | September 2015 | in Bearbeitung | Informationen bei der IHK über Ausbildung eingeholt, erste Bewerbungsgespräche geführt |