



Nachhaltigkeitsbericht 2023



Dieser Nachhaltigkeitsbericht wurde entsprechend den Berichtsstandards von TourCert erstellt
und von einem unabhängigen Gutachter überprüft.

<http://www.tourcert.org>

ReNatour
Brunner Hauptstr. 26
90475 Nürnberg

Tel. +49 (0) 911 890704
Fax +49 (0) 911 890779
E-Mail: info@renatour.de
www.renatour.de

Datenbasis: 2022

Inhaltsverzeichnis

1	Unternehmensportrait.....	4
1.1	Unternehmensdaten	4
1.2	Leitbild.....	4
1.3	Management	6
1.3.1	CSR- Managementsystem	6
1.3.2	CSR-Verantwortung / CSR-BeauftragteR.....	6
1.3.3	Legal Compliance	6
1.3.4	Vertragswesen.....	6
1.3.5	Menschenrechtliche Sorgfalt	6
1.3.6	Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement.....	6
1.3.7	Stakeholder.....	6
1.4	Wirtschaftsdaten	7
1.4.1	Umsatz.....	7
1.4.2	Ausgaben	7
2	Reiseangebot	8
2.1	Angebotsportfolio	8
2.2	Produktbewertung	8
2.3	CO2-Emissionen der Reisen.....	9
3	Kunden	10
3.1	Kundenzufriedenheit.....	10
3.2	Kundeninformation.....	10
4	Mitarbeitende.....	11
4.1	Beschäftigtenstruktur.....	11
4.2	Personalentwicklung.....	12
4.2.1	Schulungen.....	12
4.2.2	Interessenvertretung.....	12
4.2.3	Mitarbeitendenzufriedenheit.....	12
5	Unternehmensökologie	12
5.1	Energie.....	12
5.2	Geschäftsreisen.....	13
5.3	CO2-Emissionen gesamt.....	14



5.4	Papier	14
5.5	Beschaffung.....	14
6	Produktverantwortung in der Dienstleistungskette	15
6.1	Unterkünfte.....	15
6.2	Partneragenturen	16
7	Gesellschaftliche Verantwortung	16

1 Unternehmensportrait

1.1 Unternehmensdaten

ReNatour wurde 1994 von Roland und Sybille Streicher gegründet. Unter dem Motto „ReNatour – natürlich reisen“ bietet ReNatour qualitätsorientierte, nachhaltige Angebote für aktives und bewusstes Reisen. Mit kontinuierlich steigenden Gästezahlen hat sich ReNatour für Menschen mit Umweltbewusstsein und Interesse an Kultur, Land und Leuten dadurch erfolgreich als Alternative zu gängigen Angeboten etabliert und als eigene Marke für umwelt- und sozialverträgliches Reisen etabliert.

Zur Zeit der Gründung gehörte ReNatour zu den Pionieren des „sanften Reisens“ und wirkte als Gründungsmitglied im forum anders reisen aktiv an der Gestaltung der öffentlichen Diskussion über nachhaltiges Reisen mit.

Das inhabergeführte Unternehmen beschäftigte im Berichtsjahr am Firmensitz in Nürnberg 4 Mitarbeitenden in Vollzeit, 7 Mitarbeitenden in Teilzeit sowie in den Zielgebieten mehrere freie Mitarbeitende und Praktikanten als Gästebetreuer.

1.2 Leitbild

Unser Leitbild bildet die Grundlage für die Sicherung unseres Unternehmens in wirtschaftlicher, gesellschaftlicher und ökologischer Hinsicht. Dieses Leitbild wird in unserem Unternehmen von der Geschäftsleitung und von allen Mitarbeitenden gelebt. Wir überprüfen unsere Handlungsweisen regelmäßig im Hinblick auf Verbesserungspotentiale und Handlungsalternativen im Sinne der Nachhaltigkeit.

Unsere Vision

Wir sind ein engagierter Reiseveranstalter, der mit großer Verantwortung für die Gesellschaft und die Umwelt agiert. Unser Ziel ist es, eine nachhaltige, wirtschaftlich stabile und sozial gerechte Zukunft zu gestalten.

Verantwortung für Mensch und Natur

Wir setzen uns mit Leidenschaft für den Erhalt der natürlichen Ressourcen und die Schonung der Umwelt ein. Als Gründungsmitglied des forum anders reisen und Mitgestalter der Initiative "atmosfair – klimabewusst fliegen" verfolgen wir aktiv nachhaltigen Tourismus. Der Kriterienkatalog des forum anders reisen ist dabei unsere wegweisende Handlungsleitlinie für einen langfristig ökologisch tragbaren, wirtschaftlich machbaren und sozial gerechten Tourismus in den bereisten Gebieten.



Förderung zukunftsfähiger Ideen und Partnerschaften

Wir kooperieren mit Organisationen wie dem WWF und sind Mitglied beim Bundesverband Nachhaltige Wirtschaft, BAUM e. V. sowie Demeter Aktiv Partner. Durch diese Zusammenarbeit fördern wir innovative Ideen und Initiativen, die



zu einer nachhaltigeren Zukunft beitragen. Gemeinsam mit ähnlich ausgerichteten Reiseveranstaltern pflegen wir kooperative Partnerschaften.

Unser Angebot für unvergessliche Erlebnisse

Wir bieten Reisen, die nicht nur erholsam und erlebnisreich sind, sondern auch den Spaß an der Entdeckung fremder Kulturen und Naturvielfalt fördern. Unsere Reisen sind geprägt von einer regionaltypischen Küche mit frischen, hochwertigen Produkten. Wir unterstützen den Naturkosthandel und bieten nach Möglichkeit Bio-Verpflegung an. Unsere landestypischen Unterkünfte schaffen eine familiäre Atmosphäre und einen engen Bezug zur Natur.

Umweltschonende An- und Abreise

Wir sind uns bewusst, dass die An- und Abreise das Hauptproblem des Tourismus in Bezug auf die Klimawirkung darstellt. Aus diesem Grund legen wir großen Wert darauf, die Wege kurz zu halten und bieten ausschließlich Reiseziele in Europa an. Wir unterstützen umweltschonende Verkehrsmittel für die An- und Abreise. Die Kosten für die Anreise sind nicht im Reisepreis enthalten, sodass unsere Kund*innen frei entscheiden können, wie sie reisen möchten. Wir ermutigen unsere Gäste, umweltfreundliche Transportmittel wie Bahn oder Fähre zu wählen, indem wir Alternativen zur Fluganreise aufzeigen. Zusätzlich gewähren wir bei einigen Reisezielen im Nahbereich einen Preisnachlass auf die Unterkunft bei Anreise mit der Bahn.

Unsere Kund*innen

Unsere Gäste sind Menschen mit individuellen Wünschen. Unser Anspruch ist es, auf diese persönlich und engagiert einzugehen. Wir bieten Reisen für Menschen, die mit offenen Augen durchs Leben gehen und keine standardisierten Pauschalangebote suchen. Wir legen Wert darauf, unsere Kund*innen für ökologische und soziale Zusammenhänge beim Reisen zu sensibilisieren.

Unsere Leistungsträger

Unsere Leistungsträger (Unterkünfte, Partner-Unternehmen) kennen wir persönlich und achten bei ihnen auf die Einhaltung sozialer Standards. Zu den im Urlaubsgebiet lebenden Menschen pflegen wir ein freundschaftliches Verhältnis. Unser Ziel ist eine möglichst hohe lokale Wertschöpfung. Wir möchten die Besitzer*innen unserer Unterkünfte künftig noch mehr dazu bewegen, ökologische Verbesserungen voranzutreiben.

Unser Team

Wir leben eine wertschätzende Unternehmenskultur, die auf gleichberechtigtem und respektvollem Umgang beruht. Wirtschaftliches Wachstum erfolgt immer unter Berücksichtigung ökologischer und sozialer Aspekte. Unsere Mitarbeitenden genießen Mitbestimmung und identifizieren sich voller Stolz und Kompetenz mit unseren Produkten. Wir fördern eine lockere, konsensorientierte Arbeitsatmosphäre mit hoher Kritik- und Lernfähigkeit. Durch den Einsatz moderner Technologien und eine stetige Optimierung der Arbeitsorganisation streben wir eine exzellente Servicequalität an.

1.3 Management

1.3.1 CSR- Managementsystem

Als Kleinunternehmen hat ReNatour ein schlankes Management. Die Geschäfte führt Roland Streicher als Inhaber. Ihm unterstellt sind 11 Mitarbeitende. CSR wird von allen gemeinsam gelebt, d.h. jede/r Einzelne orientiert sich in ihrem/seinem beruflichen Alltag an der Unternehmensphilosophie und an den Maßstäben des Leitbilds.

1.3.2 CSR-Verantwortung / CSR-BeauftragteR

Bereits seit 2009 gibt es eine CSR-Beauftragte, die sich um die Belange rund um CSR kümmert. Sie betreut diesen Bereich neben ihrer Beschäftigung in Verkauf und Kundenberatung.

1.3.3 Legal Compliance

ReNatour hat eine laufende Zusammenarbeit mit Fach-Juristen. Dadurch wird ein gesetzeskonformes Handeln in Deutschland sichergestellt. In den Reiseländern außerhalb Deutschlands besteht jeweils enger Kontakt zu lokalen kompetenten Partnern. Bei intensivem Geschäftsbetrieb im Ausland werden ortsansässige Fachleute konsultiert, um alle relevanten Gesetze in Erfahrung zu bringen und zu beachten.

1.3.4 Vertragswesen

Der Supplier Code of Conduct von Tourcert ist Bestandteil des Kooperations- bzw. Vermittlungsvertrages zwischen ReNatour und den Leistungsträgern.

1.3.5 Menschenrechtliche Sorgfalt

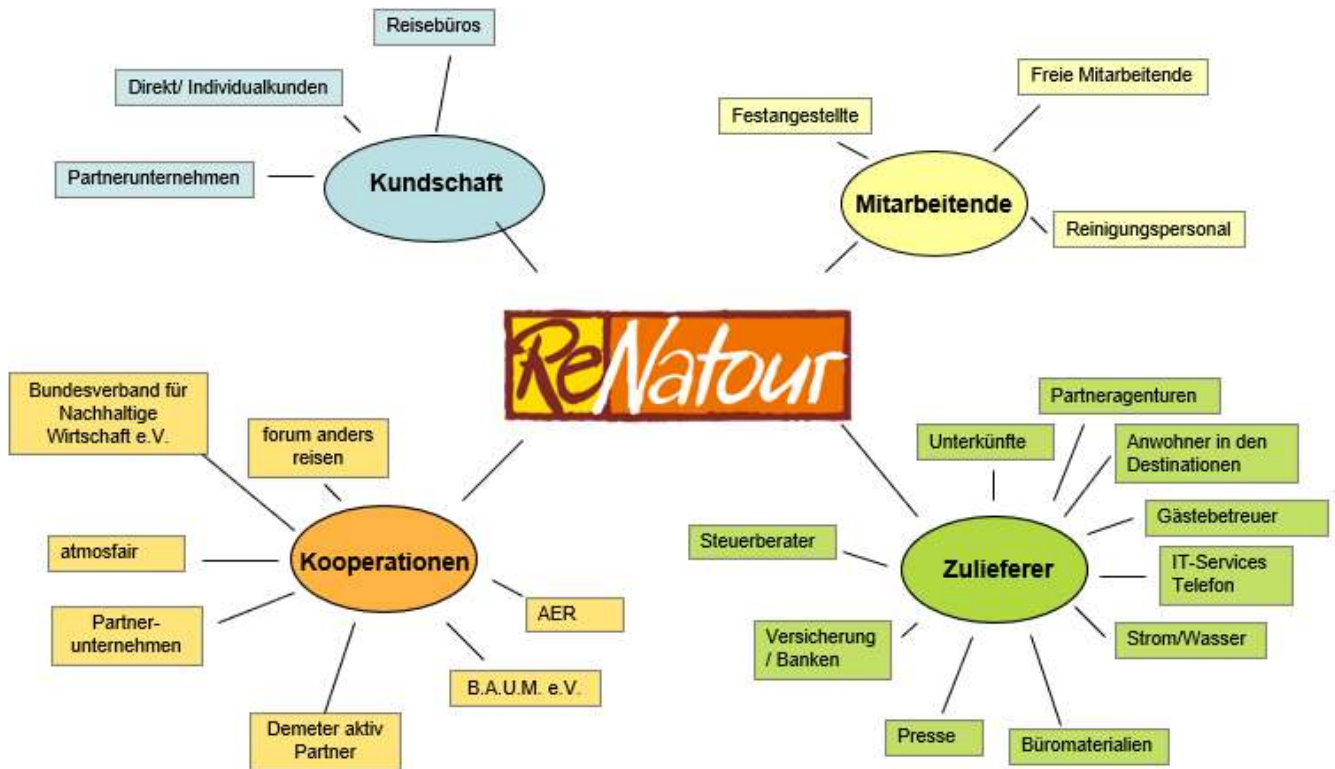
ReNatour veranstaltet Reisen ausschließlich in Europa. Daher sind Menschenrechtsaspekte nicht so prominent wie bei einem Fernreiseveranstalter. Dank der sorgfältigen Auswahl der Leistungsträger und einer engen Zusammenarbeit würden Menschenrechtsverletzungen schnell bekannt werden. Zudem werden die Reiseziele/Unterkünfte regelmäßig persönlich besucht und überprüft.

1.3.6 Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement

Verbesserungs- und andere Vorschläge werden in der Regel in regelmäßigen Teambesprechungen kommuniziert und diskutiert. Die Evaluierung der Vorschläge und Prüfung auf Praktikierbarkeit sowie die Bestimmung von Verantwortlichkeiten und der Zeitpunkt der Umsetzung erfolgen im Normalfall im Team unmittelbar bzw. zeitnah.

1.3.7 Stakeholder

ReNatour ist (Gründungs-)Mitglied des forum anders reisen. Daneben kooperiert ReNatour noch mit anderen Verbänden, Organisationen, Vermittlern und Unternehmen. Nachfolgende Grafik soll die Zusammenarbeit bzw. die Verbindungen veranschaulichen.



1.4 Wirtschaftsdaten

1.4.1 Umsatz

Der mit knapp 54% größten Umsatzanteil wurde 2022 in den 3 wichtigsten Reiseländern (Griechenland, Italien, Spanien) erzielt. Rund 19% steuerten die übrigen eigenveranstalten Reisen zum Umsatz bei. Mit den vermittelten Reisen von Kooperationspartner bzw. Partnerveranstaltern setzte ReNatour zusätzlich etwa 27% vom Gesamtumsatz um.

	2022
Umsatz eigene Reisen in den 3 wichtigsten Zielgebieten	54 %
Umsatz eigene Reisen in den übrigen Zielgebieten	19 %
Umsatz vermittelte Reisen	27 %

1.4.2 Ausgaben

Die Ausgaben der Geschäftsstelle beinhalten u.a. Büromiete, Herstellungs- und Finanzierungskosten sowie sämtliche Gehälter. Der mit 80,3% größte Anteil der Ausgaben fließt durch die direkte Zusammenarbeit mit lokalen Partnern/Unternehmen direkt in die Reiseländer (lokale Wertschöpfung). Internationale Kosten, die an internationale Unternehmen/Holdings (Hotelketten, Fluggesellschaften etc.) abfließen, betragen 2022 lediglich 0,1% der Gesamtausgaben.

	2022
Ausgaben im Reiseland (lokale Wertschöpfung)	80,3 %
Ausgaben der Geschäftsstelle	19,6 %
Internationale Kosten	0,1 %

2 Reiseangebot

2.1 Angebotsportfolio

ReNatour organisiert Reisen in ganz Europa und in die Türkei. Das Programm ist auf Vielfalt ausgelegt und umfasst beispielsweise Urlaub in kleinen inhabergeführten Hotels und Pensionen mit besonderem Flair teilweise mit vorab organisierten oder vor Ort zubuchbaren Ausflügen und/oder sportlichen, meditativen oder kreativen Aktivitäten; Ferienwohnungen zur Selbstversorgung; (Esel-)Wandertouren in touristisch eher wenig erschlossene Regionen, Familiensegeltörns oder Pferdewagenferien. Der Bezug zur Natur, eine saisonale, landestypische Verpflegung, idealerweise in Bio-Qualität, und umweltschonende Maßnahmen sind ReNatour bei der Auswahl der Reiseangebote sehr wichtig. Die Anreise ist dabei nicht inkludiert bzw. vorgegeben, sondern wird von den Gästen individuell gewählt und selbst organisiert.

In konkreten Zahlen hatte ReNatour 2022 insgesamt 150 Reiseangebote im Portfolio. Davon wurden 107 Reiseangebote im eigenen Namen angeboten/organisiert und 46 von Partnerveranstaltern vermittelt. Ca. 80% der Reisen sprechen aufgrund ihrer kindgerechten Ausrichtung die Zielgruppe „Familien oder Alleinerziehende mit Kindern an“. Die anderen Reiseangebote mit größtenteils sportlich-aktiven oder meditativ-kreativen Themen sowie Wanderreisen richten sich hauptsächlich an „Alleinreisende, Paare oder kleine Gruppen“. In eigenem Namen bietet ReNatour nahezu ausschließlich Individualreisen an. Gruppenreisen werden bei Partnerveranstaltern zugebucht. Die Zubuchung von Reiseplätzen ist unter Veranstaltern ein beliebtes Instrument, um die für die Durchführung einer Gruppenreise erforderliche Mindestteilnehmerzahl zu erreichen. Bei der Auswahl der Veranstalter achtet ReNatour darauf, dass diese möglichst dem forum anders reisen angehören bzw. dessen Kriterien erfüllen.

2.2 Produktbewertung

Die Produktbewertung wurde für die 3 wichtigsten Reiseländer Griechenland, Italien und Spanien vorgenommen, die 2022 mit 71% der Gäste bzw. 76% der Gesamtübernachtungen den größten Anteil im Portfolio der eigenveranstalteten Reisen einnehmen.

Relevante Fragen bei der Produktbewertung waren z.B. ökologische Kriterien wie das Angebot der Transportmittel ins und im Urlaubsgebiet, Standort und Energieeffizienz der Unterkunft, Wahl der Aktivitäten im Urlaubsgebiet, etwaige Angebote in Naturschutzgebiete oder die Anzahl der Urlauber, die über den Veranstalter das Urlaubsgebiet besuchen. Sozio-kulturelle Kriterien umfassten die Intensität und Qualität der Zusammenarbeit mit den Leistungsträgern, die Förderung sozialer/ökologischer Projekte oder Begegnungen der Gäste mit der Landesbevölkerung. Ökonomische Kriterien hinterfragten inwiefern die lokale Wirtschaft durch die Reiseangebote unterstützt wird, ob mit zertifizierten Leistungsträgern gearbeitet wird und ob die Partner vor Ort angemessene Löhne zahlen.

Folgendes ergab die Analyse für ReNatour: ReNatour stärkt durch die Zusammenarbeit mit kleineren, örtlichen

Unterkünften/Unternehmen die lokalen Strukturen in den Reiseländern. Bei der Auswahl der Leistungsträger/Partner achtet ReNatour darauf, dass diese faire Arbeitsbedingungen bieten und im Idealfall aktive Maßnahmen für den Umweltschutz vornehmen. Eine Zertifizierung der Leistungsträger/Partner in diesen Bereichen ist zwar von Vorteil, jedoch bisher keine Voraussetzung. Eine Selbstverpflichtung in Form eines „Code of Conduct“ haben die meisten Leistungsträger/Partner jedoch unterzeichnet. ReNatour nimmt bei der Konzipierung der Reisen Rücksicht auf die kulturellen Belange und Lebensumstände der lokalen Bevölkerung und bezieht diese wo möglich aktiv mit ein. ReNatour verweist auf umweltfreundliche Transportmittel für die An- und Weiterreise im Reiseland. Flug- und andere Emissionen können von den Gästen jederzeit freiwillig über atmosfair bzw. ReNatour kompensiert werden. Extrem umweltschädliche und ressourcenbelastende Aktivitäten wie Off-Road-Touren mit Geländewagen, Rundflüge mit Motorflugzeugen etc. werden nicht angeboten.

Produktbewertung	2022
Nachhaltigkeitsindex Durchschnitt	62 %
Allgemeines	67 %
Transport und Mobilität	53 %
Leistungsträger und Partner	48 %
Aktivitäten im Zielgebiet	75 %
CSR-Herausforderungen im Zielgebiet	49 %
Förderung von Nachhaltigkeitsprojekten	83 %

Erläuterung zu den Ergebnissen des Produktchecks: Im Produktcheck legt die Zertifizierungsstelle einen zu großen Schwerpunkt auf klassische Gruppenreisen mit Reiseleitern, die zudem noch durch externe Agenturen organisiert werden. Viele Fragen mussten die „Produktverantwortlichen“ daher mit „nicht zutreffend“ oder „nicht vorhanden“ ankreuzen. Einige Fragen sollten außerdem bezüglich sprachlicher Verständlichkeit und unterschiedlicher Auslegung überprüft werden. ReNatour erklärt sich damit die relativ geringe Durchschnittsquote im Produktcheck von 62%.

2.3 CO₂-Emissionen der Reisen

Die Berechnung/Schätzung der CO₂ Emissionen wurde für alle Reisen in die 3 wichtigsten Zielgebiete (Griechenland, Italien und Spanien) vorgenommen. Berücksichtigt wurde die Anzahl der Gäste sowie Flug-, Bahn- und Autokilometer für An-/Abreise. Da ReNatour nicht von allen Gästen die Wahl des Verkehrsmittels für die An-/Abreise kennt (die Organisation der An-/Abreise erfolgt in Eigenregie durch den Gast), können die Zahlen nur geschätzt werden. 20% der CO₂ Flug-Emissionen wurden 2022 von den Gästen freiwillig über atmosfair kompensiert.

	2022
CO2 Reisen gesamt	1.675.450 kg
Kompensierte CO2 Emissionen	339.300 kg
CO2 Reisen gesamt abzüglich Kompensation	1.336.150 kg
CO2 pro Gast/Übernachtung ohne Kompensation	68 kg
CO2 pro Gast/Übernachtung abzüglich Kompensation	53 kg
Anteil Klimakompensation	20%

3 Kunden

3.1 Kundenzufriedenheit

Ein wichtiges Instrument für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit ist ein umfangreicher Online-Fragebogen, der per Email einige Tage nach Reiseende an die Kunden versandt wird. Mittels 24 Fragen wird um eine Einschätzung u.a. der Qualität der Beratung, Unterkunft, Verpflegung, Gästebetreuung und Umweltverträglichkeit der Reise gebeten. Die Angaben erfolgen mittels eines Bewertungssystems von sehr gut = 1, gut = 2, zufriedenstellend = 3, ausreichend = 4, mangelhaft = 5 und können durch persönliche Anmerkungen ergänzt werden.

Jeder Fragebogen wird unmittelbar nach Eingang geprüft, ausgewertet und an die jeweilige Unterkunft/Leistungssträger ggfls. mit der Aufforderung um Stellungnahme bzw. Abhilfe/Verbesserung weitergeleitet. Am Jahresende erfolgt eine Gesamtauswertung pro Unterkunft/Leistungssträger, die im Team besprochen und der Unterkunft/dem Leistungssträger mit eventuellen Handlungsempfehlungen vorgelegt wird.

Die Rücklaufquote der Fragebögen belief sich 2022 auf 26%. Bei der Auswertung der Antworten wurde jeweils ein Mittelwert pro Reise und Antwort, daraus ein Mittelwert pro Antworten für alle Reisen und daraus ein Gesamtdurchschnitt von allen Antworten und Reisen berechnet. Der Gesamtdurchschnitt betrug bei einer gleichwertigen Gewichtung der Antworten in 2022: 1,79. Positiv hervorgehoben wurde bei den Antworten häufig die lockere, persönliche Atmosphäre vor Ort, die netten Mitreisenden, Entschleunigung und Erholung. Vielfach wurde auch angemerkt, dass man gar nicht „das Gefühl hat“, mit einem Veranstalter zu verreisen. In über 90% der Rückmeldungen wurde zudem angegeben, die gebuchte Reise weiterempfehlen zu können bzw. nochmals eine Reise bei ReNatour zu buchen.

3.2 Kundeninformation

ReNatour veröffentlicht sein gesamtes Reiseprogramm auf www.renatour.de und verschickt zusätzlich monatlich einen Newsletter an Abonnenten. Auf einen (Jahres-)Katalog in Papierform wird bereits seit der Saison 2010/2011 verzichtet. ReNatour hatte den Schritt „Weg vom Katalog hin zum Internet“ vor dem Hintergrund der zunehmenden Bedeutung des Internets gegenüber den Druckmedien schon frühzeitig gewagt. Mittlerweile hat sich das Internet bzw. eine eigene Firmenseite als geeignetes und äußerst wirkungsvolles Medium zur Produktpräsentation und Kundeninformation in der gesamten Reisebranche etabliert, ist im Grunde genommen nicht mehr „wegzudenken“. ReNatour veröffentlicht auf www.renatour.de nicht nur umfangreiche Informationen und Bilder zu den jeweiligen Reisen/Unterkünften, sondern

ergänzt diese mit Videos, Reiseberichten der Gäste, Tipps zur (umweltgerechten) An-/Abreise und Nachhaltigkeitsaspekten für jede einzelne Reise/Unterkunft. Eine Reisebuchung ist „rund um die Uhr“ mittels Online-Buchungstool möglich. Auf die grundsätzliche Thematik „Nachhaltiges Reisen“ geht ReNatour zudem auf www.renatour.de/nachhaltiger-tourismus ein und stellt atmosfair als Kompensationsmöglichkeit für Treibhausgase vor. Jeder Gast kann den freiwilligen atmosfair-Kompensationsbeitrag gleich mit der ReNatour-Reisebuchung begleichen. ReNatour leitet die Beiträge zu 100% an atmosfair weiter.

Zusätzlich zu den umfangreichen Informationen auf www.renatour.de erhält jeder Gast einige Wochen vor Reisebeginn u.a. zusätzliche Vor-Ort-Informationen, kulturelle Informationen zum Reiseland, Tipps zu Ausflügen und Aktivitäten, Tipps zum Umweltschutz im Urlaub und Literaturempfehlungen. Die Reiseinformationen werden auf elektronischem Wege entweder als pdf oder seit 2022 zunehmend mittels Reiseapp versendet.

Die Kundeninformationen beschränken sich bei ReNatour jedoch nicht nur auf Schrift und Bild, sondern einen hohen Stellenwert hat auch die individuelle Kundenberatung. Denn je realistischer die Erwartungshaltung an die Urlaubsreise ist, desto größer ist zumeist die Zufriedenheit im Urlaub. Vorteilhaft dabei ist, dass die Mitarbeitenden in der Kundenberatung häufig durch eigene Erfahrungen vor Ort „aus dem Nähkästchen plaudern“ können. Die Beratung erfolgt mündlich per Telefon oder schriftlich per Email.

Für diese Rezertifizierung wurde zudem von den in der Kundenberatung tätigen Mitarbeiterinnen eine Einschätzung zur Qualität der Kundeninformationen vorgenommen. Beurteilt werden sollte beispielsweise, ob es einen Leitfaden/Anweisungen zum Beratungs- und Buchungsablauf sowie Schulungen zu den Reisen gibt, ob auf die Kompensation der Treibhausgase für die jeweilige Reise hingewiesen wird oder ob die Reiseausschreibungen wahrheitsgemäße und vollständige Informationen bieten. Außerdem sollte beispielsweise bewertet werden, ob und wie häufig und an welcher Stelle auf die Thematik Nachhaltigkeit & CSR, die Nutzung umweltfreundlicher Verkehrsmittel, kulturelle Hintergründe des Gastlandes, angemessenes Verhalten, Schutz von Flora & Fauna und kulturellem Erbe und Sicherheitsvorkehrungen im Gastland hingewiesen wird. Die Qualität der Kundeninformationen beurteilen die in der Kundenberatung tätigen Mitarbeiterinnen mit 96% sehr hoch.

	2022
CSR-Index zur Qualität der Kundeninformation	96 %

4 Mitarbeitende

4.1 Beschäftigtenstruktur

Im Nürnberger Büro waren 2022 neben dem Inhaber Roland Streicher 11 festangestellte Mitarbeitende beschäftigt, 4 davon in Vollzeit und 7 in Teilzeit. Das Team setzt sich zusammen aus TouristikerInnen und QuereinsteigerInnen. Zusätzlich beschäftigt ReNatour im Ausland mehrere freie MitarbeiterInnen und PraktikantInnen saisonal in der Gästebetreuung. Mitarbeitende verschiedener Herkunft und Kulturen wurden dabei integriert.

4.2 Personalentwicklung

4.2.1 Schulungen

Jeder Mitarbeitende kennt die Inhalte des Leitbildes und des Nachhaltigkeitsberichts. Zudem werden Nachhaltigkeitsthemen laufend im Tagesgeschäft und in den regelmäßigen Teammeetings behandelt. Freie Mitarbeiter in den Urlaubsländern erhalten neben Schulungen einen Leitfaden zum Nachhaltiger Tourismus.

4.2.2 Interessenvertretung

Eine Mitarbeitenden-Interessenvertretung gibt es nicht. ReNatour ist ein Kleinunternehmen mit einer offenen Unternehmenskultur. So gibt es regelmäßige eine Teambesprechung, bei der auch Mitarbeiterinteressen angesprochen werden und jeder Mitarbeitende die Gelegenheit hat, Themen zur Diskussion zu stellen. Zudem gibt es regelmäßige Mitarbeitergespräche unter vier Augen mit dem Inhaber.

4.2.3 Mitarbeitendenzufriedenheit

An einer anonymen Mitarbeiterbefragung zur Einschätzung der Zufriedenheit in und mit dem Unternehmen nahmen alle festangestellten Mitarbeitenden teil. Die Beantwortung erfolgte anhand von Multiple-Choice-Fragen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass allen Mitarbeitenden die nachhaltige Ausrichtung des Unternehmens wichtig ist. Ebenfalls positiv bewertet wurde wieder das gute Arbeitsklima, die konstruktive Zusammenarbeit und gegenseitiger Unterstützung und dass man im Rahmen seiner Zuständigkeit relativ selbstständig handeln und entscheiden kann. Auch das im Rahmen der Möglichkeiten eines kleinen Veranstalters angebotene Jahreszeitenkonto zur flexibleren Arbeitszeitgestaltung und zum Abbau von Überstunden sowie die Chance, vor allem zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie, Arbeiten von zuhause erledigen zu können, wird geschätzt. Alles in allem betrachtet gefällt allen Mitarbeitenden ihre Arbeit bei ReNatour gut bis sehr gut.

	2022
Zufriedenheitsindex gesamt	84 %
Index Strategie und Management	88 %
Index Arbeitsbedingungen	88 %
Index Umweltschutz im Büro	92 %
Index eigenes Umweltverhalten	70 %

5 Unternehmensökologie

5.1 Energie

Das ca. 250 qm große ReNatour-Büro befindet sich in Nürnberg-Brunn. Das Hauptgebäude, Baujahr um 1900, war lange Zeit ein beliebtes Cafe für Ausflügler aus Nürnberg und Umgebung. Die Räumlichkeiten wurden vor dem Umzug so nachhaltig wie möglich umgestaltet. Die Wärmeenergie wird durch eine Holzpellet-Heizung produziert; Strom stammt zu

100% aus erneuerbaren Energien und wird von green planet energy bezogen. Der wesentlich geringere/sparsamere Verbrauch im Vergleich zu 2016 lässt sich zum einen mit einem wesentlich höheren Anteil an Arbeit im Homeoffice „seit Corona“ erklären (an einigen Tagen ist das Büro quasi unbesetzt) und ist zum anderen der „Energiekrise“ in 2022 geschuldet.

Energieverbrauch Geschäftsstelle	2022
Stromverbrauch	6.633 kWh
Wärmeenergie	20.987 kWh
Energieverbrauch gesamt	27.620 kWh
Energieverbrauch (Durchschnitt) pro Mitarbeitenden (Vollzeitäquivalent)	3.453 kWh

5.2 Geschäftsreisen

Auch bei den Dienstreisen legt ReNatour großen Wert darauf, diese möglichst umweltverträglich zu gestalten. Die Planungen richten sich an folgenden Grundsätzen aus:

- Die Zahl an Dienstreisen wird so gering wie möglich gehalten. Durch vorausschauende Planung und engen Kontakt mit den Kooperationspartnern per Mail und Telefon können viele Reisen vermieden werden. Darüber hinaus haben die Gästebetreuer/Leistungsträger vor Ort weitgehende Entscheidungsbefugnisse, so dass die Notwendigkeit, weitere Entscheidungsträger aus der Unternehmenszentrale hinzuzuziehen, minimiert und weitere Reisen vermieden werden.
- Die Bahn ist bei Dienstreisen das Verkehrsmittel der Wahl. Das Auto wird v.a. für Strecken genutzt, die von der Bahn nicht oder nur unzureichend bedient werden. Flugreisen kommen erst ab 1.000 km Entfernung in Frage. Die durch unvermeidbare Flüge der Mitarbeitenden verursachten Emissionen werden zu 100% über atmosfair kompensiert.
- Bei Flugreisen, die nicht zu vermeiden sind, wird zudem versucht, ein verträgliches Maß zwischen Aufenthaltsdauer und Entfernung zu schaffen. Dies gelingt bei sehr vielen Geschäftsreisen ins Ausland, indem die Vor-Ort-Termine mit einem Privaturlaub verknüpft werden. Diese Verbindung ist in vielerlei Hinsicht vorteilhaft. Die Mitarbeitenden bekommen einen Teil des Privaturlaubs vom Arbeitgeber gesponsert, lernen die Reiseziele intensiver kennen und können die Kunden damit besser beraten. Zudem entfällt damit eine zusätzliche Anreise für den privaten Urlaub.
- Betriebsausflüge finden in der Regel in der Region statt oder in Orten, die mit der Bahn erreicht werden können.

Dienstreisen	2022
Gesamtemissionen	3,9230 t
CO2 Emissionen Flugreisen	3,6996 t
CO2 Emissionen Kompensation (atmosfair)	12,6700 t

Für die gelebten Grundsätze wurde ReNatour 2008 mit dem CSR Mobilitätspreis für umweltbewusste Geschäftsreisen ausgezeichnet. Der vom ökologisch ausgerichteten Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD), der Fachzeitschrift „Der Mobilitätsmanager“ (DMM) und dem Bundesdeutschen Arbeitskreis für umweltbewusstes Management e. V. (B.A.U.M.) ins Leben gerufene Preis honoriert dabei vorbildliche Firmenkonzepete, mit denen Klimaschutz auch im Bereich der Geschäftsreisen mitgedacht und verwirklicht werden kann.



5.3 CO2-Emissionen gesamt

Nachfolgende Aufstellung für die Geschäftsstelle zeigt die CO2 Emissionen auf, die durch Stromverbrauch, Wärmeenergie und Dienstreisen, entstanden sind.

CO2-Emissionen Geschäftsstelle	2022
CO2 Gesamtemissionen	4,4577 t
CO2 pro Mitarbeitenden – Vollzeitäquivalent (ohne Kompensation)	0,5572 t
CO2 pro Mitarbeitenden – Vollzeitäquivalent (mit Kompensation)	-1,265 t

5.4 Papier

Der Papierverbrauch (zu 100% Recyclingpapier) beschränkt sich im Wesentlichen auf rechtlich vorgegebene Rechnungsausdrucke im Rechnungswesen und einige wenige Kundenmailings. Jegliche Korrespondenz sowie der Versand der Kundenunterlagen erfolgen auf elektronischem Wege. Ein Katalog, der früher noch einen Großteil an Papier verbrauchte, wurde 2010/2011 eingestellt und eine Broschüre, als seitenreduzierter Ersatz für den Katalog, ist 2018 ausgelaufen.

	2022
Papierverbrauch	77,5 kg

5.5 Beschaffung

Büromaterialien und -möbel werden nahezu vollständig beim Umwelt-Versandhandel memo bestellt. Der Bürokaffee stammt aus kontrolliert biologischem und fairem Anbau. Bei der Beschaffung von elektronischen Geräten wird auf geringen Energieverbrauch geachtet.

Für das umfangreiche Engagement im Bereich Büroökologie wurde ReNatour beim Wettbewerb „Büro und Umwelt“ des Bundesdeutschen Arbeitskreis für umweltbewusstes Management e. V. (B.A.U.M) 2018 zum wiederholten Male als ein besonders umweltfreundliches Büro mit einem Anerkennungspreis ausgezeichnet.



Seit 2019 ist ReNatour außerdem „Zero Waste Superheld“ der Metropolregion Nürnberg-Fürth-Erlangen.
<https://www.zero-waste-helden.de/renatour/>

6 Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

6.1 Unterkünfte

Im Rahmen dieser Rezertifizierung sollten die Partnerunterkünfte über eine von der Zertifizierungsstelle zur Verfügung gestellte, standardisierte multiple choice-Befragung freiwillig Auskunft geben zu über 100 Fragen rund um die Qualität des Managements, des Dienstleistungsangebots, der Gästebetreuung, zu den Arbeitsbedingungen für Mitarbeitenden, die (ökologische) Einkaufspolitik, Ressourcenmanagement, ökologische Maßnahmen usw. An der Befragung nahmen 51% der angeschriebenen Unterkünfte teil (17 von 33).

Unterkünfte	2022
Durchschnittsindex	85 %
Management	89 %
Mitarbeitenden	82 %
Allgemeines	87 %
Sicherheit	86 %
Ressourcenmanagement	88 %
Zimmer	88 %
Essen und Trinken	81 %
Gäste	78 %
Zusätzliche Dienstleistungen	85 %

6.2 Partneragenturen

Bei den (Esel-)Wander- und Segelreisen sowie den Pferdewagenferien arbeitet ReNatour mit Einzelpersonen bzw. Kleinstunternehmen zusammen, die in der Regel direkt in den Urlaubsländern ansässig sind und die Reiseorganisation vor Ort übernehmen bzw. direkte Ansprechpartner vor Ort für unsere Gäste sind. Auch diese Partner sollten im Rahmen dieser Rezertifizierung freiwillige Auskunft geben u.a. zur Einhaltung von Sicherheits-, Arbeitsschutz- und Umweltmaßnahmen, Ausstattung der Bürozentrale, Einkauf von Büromaterialien o.ä., Ressourcenmanagement etc. Obwohl die Einordnung als klassische Partneragentur bei den meisten dieser Partner nicht zutrifft, wurde aus Mangel an den von der Zertifizierungsstelle zur Verfügung gestellten alternativen Befragungsmöglichkeiten die Befragung als Partneragentur gewählt. Da etliche der über 100 Fragen auf unsere Partner tatsächlich nicht zutreffen (z.B. zu festangestellten Mitarbeitern im Büro, zu Reiseleitern, zur Fahrzeugflotte, zu Direktkunden), sind die Ergebnisse mit Vorbehalt zu bewerten. 60% der angeschriebenen Partner haben daran teilgenommen (7 von 12).

Partneragenturen	2022
Durchschnittsindex	84 %
Management	99 %
Mitarbeitenden	83 %
Einkauf	90 %
Arbeitsplatz	67 %
Sicherheit	75 %
Ressourcenmanagement	86 %
Touristische Anbieter	92 %
Produktdesign	88 %
Kunden	79 %

7 Gesellschaftliche Verantwortung

Der Anspruch von ReNatour bei der Unternehmensgründung 1994 war es, einen Gegenpol zu standardisierten Reiseangeboten zu entwickeln, bei deren Planung und Durchführung soziale und ökologische Gedanken zu häufig keine Rolle spiel(t)en. ReNatour engagierte und engagiert sich daher gesellschaftlich besonders bei der Gestaltung von Rahmenbedingungen für einen nachhaltigen Tourismus in Deutschland. Als Meilenstein gilt hierbei der federführende Aufbau des Unternehmensverbands für nachhaltigen Tourismus, das forum anders reisen e.V. So entstand der erste forum anders reisen Sitz 1998 auf dem Dachboden des ReNatour-Büros in Nürnberg. Der Kriterienkatalog des Verbandes, der heute die Grundlage des CSR-Prozesses mit anschließender Zertifizierung bildet, wurde dort entworfen. Roland Streicher war von 1998 bis 2003 Geschäftsführer des Verbandes und zudem von 1998 bis 2008 Vorstandsvorsitzender. Als Dank für sein ehrenamtliches Engagement wurde er 2008 von den mittlerweile rund 140 Mitgliedsunternehmen zum Ehrenpräsidenten des forum anders reisen ernannt.

Unter Beteiligung von Roland Streicher wurde auch die Initiative „atmosfair“ ins Leben gerufen, mit der für Flugreisende eine Handlungsalternative geschaffen wurde, um die beim Flug entstehenden klimaschädlichen Emissionen zu kompensieren. Auf der Bundespressekonferenz in Berlin am 22.06.2004 stellte Roland Streicher als Vorsitzender des forum anders reisen gemeinsam mit dem Schirmherrn des Projektes und UNEP-Direktors Klaus Töpfer sowie Bundesumweltminister Jürgen Trittin die Initiative der Öffentlichkeit vor.

2007 wurden darüber hinaus in einem Forschungsprojekt in Kooperation mit climatepartner (München) die ReNatour-Unterkünfte auf deren Umweltauswirkungen und insbesondere auf deren CO₂-Emissionen hin untersucht.

ReNatour ist seit 2007 Mitglied bei dem Bundesverband für Nachhaltige Wirtschaft e.V. (ehemals „UnternehmensGrün“), einem bundesweit arbeitenden politisch unabhängigen Zusammenschluss von Unternehmen, Selbständigen und leitend in der Wirtschaft Tätigen. Um sich auch weiterhin aktiv in die Diskussion um die ökologische Ausrichtung und Erneuerung der Wirtschaft einsetzen zu können, hat sich ReNatour 2013 außerdem der Plattform „Wirtschaft pro Klima“ angeschlossen.

2008 nahm ReNatour an der Biokonferenz in Nürnberg teil, bei der sich lokale Unternehmer aus der Bio- und Ökobranchen erstmals gemeinsam trafen, um die Situation der Branche in der Metropolregion zu erörtern und mögliche Potentiale zu analysieren bzw. zu erarbeiten. Daraus entstanden ist unter anderem die Bio-Innung, ein Unternehmer-Netzwerk von Öko-Betrieben, das sich zum Ziel gesetzt hat, die vorhandenen Potentiale und Marktchancen systematisch wahrzunehmen. ReNatour hat sich dem Verein vor allem angeschlossen, um „Bio“ und „Öko“ in der Region zu stärken.

Seit 2012 ist ReNatour Projektpartner beim vom Bundesamt für Naturschutz, dem WWF und dem Institut für Tourismus- und Bäderforschung in Nordeuropa GmbH (NIT) initiierten Projekt „Biodiversität all inclusive“. Ziel des Projekts ist es dem Schutz der biologischen Artenvielfalt innerhalb der Reisebranche einen höheren Stellenwert einzuräumen. Denn „der Tourismus verfügt über ein enormes Potential, dem anhaltenden Prozess des Artenschwundes entgegenzuwirken: durch konkrete Unterstützung beim Schutz von Flora und Fauna wie auch durch Maßnahmen, die das touristische Kerngeschäft nachhaltiger gestalten und Belastungen für die Umwelt messbar senken“ (Vorwort aus der WWF-Broschüre „Reise in die Vielfalt“). Gemeinsam mit den Projektinitiatoren und weiteren Vertretern aus der Reisebranche wurde ein offener Dialog gestartet, um Ansätze und Maßnahmen zum Schutz der Artenvielfalt zu entwickeln und umzusetzen. Ein Ergebnis sind die ReNatour-„Forscherblätter“, die bei einigen Reisen die Reiseunterlagen ergänzen und v.a. Kinder (und damit auch die Eltern) zu Themen rund um die Biodiversität im Urlaubsziel sensibilisieren.

Bei „Katzensprung 2.0 – Aktiv für den Klimaschutz im Deutschlandtourismus“, einem Leuchtturmprojekt, das vom Verband Deutscher Naturparke e.V. initiiert wird, ist ReNatour mit der Reise „Eselwandern im Bayerischen Wald“ vertreten. <https://www.katzensprung-deutschland.de/leuchttuerme/renatour-wanderung-mit-esel>

Seit 2018 macht ReNatour als „Refill-Station“ für Trinkwasser in Nürnberg-Brunn bei der Umweltinitiative „Refill Deutschland“ mit.

Das Engagement ist nicht auf Deutschland beschränkt, sondern wird unter anderem durch den Austausch mit den Leistungsträgern/Partnern in den Reiseländern realisiert. So setzt sich ReNatour auch in den Urlaubsgebieten für den Erhalt einer intakten Umwelt ein. Auf Korfu wurden 2003 dank der Initiative von ReNatour und anschließendem politischem Druck das Ausbringen von Insektiziden mittels Hubschrauber sowie das illegale Einleiten von Abwässern in das Meer eingestellt. Ebenfalls auf Korfu konnte dank der Abnahmezusage von ReNatour und dadurch genehmigter EU-Fördermittel



ein erster Naturkostladen gegründet werden. Während der „Griechenlandkrise“ in 2012, als sich Investoren weitestgehend aus Griechenland zurückzogen, pachtete ReNatour eine brach liegende Ferienanlage, um daraus ein neues Ökotourismusprojekt zu schaffen. Auf Korfu nimmt ReNatour zudem regelmäßig gemeinsam mit Gästen (freiwillige Teilnahme!) an der Aktion „Sauberer Strand“ teil und unterstützt ein Kinderheim mit Spenden sowie gemeinsamen Aktivitäten mit Gästekindern. ReNatour arbeitet mit dem Wanderverein auf Korfu zusammen und hat im Frühjahr 2023 neue Wegweiser für den Corfu Trail finanziert.

2018 nahm ReNatour am Wettbewerb für nachhaltiges Reisen „fairwärts“ teil und belegt in der Kategorie „Destination“ mit der Villa KaliMeera auf Korfu den 2. Platz. Ihre Wahl begründete die Jury mit der umfassenden Förderung der lokalen Wirtschaft und Beschäftigung.

2023 wurde ReNatour mit dem „Deutschen Exzellenzpreis“ als „Digital Champion“ ausgezeichnet. Im selben Jahr wurde ReNatour für den „Deutschen Nachhaltigkeitspreis im Bereich Touristik“ nominiert.