

Nachhaltigkeits- bericht 2019

Für unsere gemeinsame Zukunft



Inhalt

Vorwort

Kernindikatoren

1. Unternehmensportrait

1.2 Reisearten

1.3 Unternehmensstruktur

1.4 Mitgliedschaften

1.5 Leitbild

1.6 Wirtschaftsdaten

2. CSR Management

2.1 CSR Schulungen

2.2 Auszeichnungen

2.3 Verbesserungsprogramm
und Standards

3. Kunden

3.1 Kundenzufriedenheit

3.2 Kundeninformation

4. Mitarbeitende

4.1 Beschäftigtenstruktur

4.2 Personalentwicklung

4.3 Arbeitsbedingungen

4.4 Interessenvertretung

4.5 Mitarbeiter*innenzufriedenheit

5. Betriebsökologie

5.1 Energie

5.2 Dienstreisen

5.3 Papier

5.4 Umweltfreundliche Produkte und
Dienstleistungen

6. Reiseangebote

6.1 Angebotsgestaltung

6.2 CO₂-Emissionen der Reisen

6.3 Transport

7. Leistungsträger

7.1 Partneragenturen

7.2 Unterkünfte

7.3 Reiseleitung

7.4 Geschäftspartner-Zufriedenheit

7.5 Lieferanten- und Einkaufspolitik

8. Soziales Engagement

8.1 Hilfsprojekte

8.2 Engagement am Standort

Kernindikatoren*

	Einheit	2017/18
Gesamtumsatz		119 mio
Mitarbeitende gesamt (Vollzeitäquivalente)	Anz	189,83
Gesamtübernachtungen	Anz	578.170
Gesamtpaxe (Reisende)	Anz	50.369
CO ₂ pro Fluggast/Tag	t	0,1809

* Alle Umfragen von TourCert sind neu, umfangreicher und präziser.
Deshalb sind die Werte nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar.

Verantwortungsvoll in die Zukunft

„Gebeco – Gesellschaft für internationale Begegnung und Kooperation“: Der Reiseveranstalter für Studien- und Erlebnisreisen trägt seit der Firmengründung 1978 Nachhaltigkeit bereits implizit im Namen. Denn Begegnung und Kooperation waren von Anfang an die prägenden Inhalte der Gebeco-Reisen. Dazu zählt als oberstes Ziel der verantwortungsvolle Umgang mit den Menschen vor Ort, den ökologische Ressourcen, kulturellen Schätzen und sozialen Gegebenheiten – als Grundlage für einen zukunftsfähigen Tourismus. Folglich nehmen Kunden Gebeco als nachhaltiges Unternehmen mit nachhaltigen Reisen wahr.

Als Synonym für Nachhaltigkeit hat sich in den vergangenen Jahren der Begriff „Corporate Social Responsibility“, kurz CSR, herausgebildet. CSR umschreibt den Beitrag eines Unternehmens zu einer nachhaltigen Entwicklung, indem es über gesetzliche Vorgaben hinaus soziale und ökologische Verantwortung in seinem Kerngeschäft übernimmt. So lautet die Definition der unabhängigen Zertifizierungsgesellschaft „TourCert“, von der Gebeco erstmals 2011 als einer der ersten größeren Reiseveranstalter ausgezeichnet wurde.

Wirtschaftet Gebeco nachhaltig? Zur Analyse wurde der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht erstellt. Er basiert auf den von „TourCert“ normierten Kernindikatoren und enthält ein Verbesserungsprogramm. Denn Nachhaltigkeit bedeutet alles andere als Stillstand. So verbessert Gebeco das eigene Engagement nachhaltig – und macht die Entwicklung nicht nur für die Zertifizierungsgesellschaft „TourCert“, sondern auch für Dritte transparent.

Und all das um fortzuführen, wo die Geschichte der Gebeco begann: Mit dem Gedanken, verantwortungsvoll mit Mensch und Natur umzugehen.



Ury Steinweg
Geschäftsführer/CEO

Thomas Bohlander
Geschäftsführer

1. Unternehmensportrait

Am Anfang der Gebeco mbH & Co. KG stand die Entscheidung des Hochschulabsolventen Ury Steinweg, sein Hobby zum Beruf zu machen. Seine Vision: Über Grenzen hinaus Brücken zu schlagen. Verantwortung zu übernehmen. Reisen anzubieten, die die Begegnung mit fremden Menschen und ihren Kulturen ermöglichen, folglich das Verständnis der Menschen füreinander zu fördern. So überrascht es nicht, dass die ersten Gebeco Reisen in damals schwer bereisbare Länder wie die der Sowjetunion und China führten. Auch im Firmennamen ist seither der nachhaltige Gedanke fest verankert: **Gebeco – Gesellschaft für internationale Begegnung und Cooperation.** Fast 40 Jahre später beherbergt Gebeco die verschiedensten Reiseformen unter einem Dach: Erlebnisreisen, Dr. Tigges Studienreisen sowie Abenteuerreisen mit goXplore. Und noch immer wird die Philosophie vom Beginn der unternehmerischen Erfolgsgeschichte gelebt:

Begegnung Sei es geplant oder spontan: Besonderes Augenmerk legt Gebeco auf Begegnungen während der Reisen. Die Reisegruppen erhalten immer wieder die Gelegenheit, sich mit Einheimischen im Gespräch auszutauschen. Die hochqualifizierte Reiseleitung hilft bei der Verständigung. Beispielsweise zu Gast zum Essen bei einer Familie oder bei dem Besuch einer lokalen Einrichtung. So entstehen authentische Einblicke in die Kultur des fremden Landes. Die Begegnungen helfen, Vorurteile abzubauen und Verständnis für andere Denkweisen zu fördern.

Cooperation Das Schlüsselwort für die geschäftliche Tätigkeit des Unternehmens. Dabei stehen die Reiseerwartungen und -wünsche der Gäste stets im Mittelpunkt. In Kiel arbeiten rund 200 kompetente Mitarbeitende täglich in enger Kooperation mit Geschäftspartnern in der ganzen Welt zusammen. Verlässlichkeit, Transparenz und Fairness sind die Leitbegriffe, mit denen Gebeco gemeinsam mit Reiseleitung, Reisebüros und Partnern vor Ort die Herausforderungen des Marktes bewältigt und die Zukunft gestaltet.



Zahlen und Fakten

Gesellschaft	Gebeco – Gesellschaft für internationale Begegnung und Cooperation
Gesellschaftsform:	GmbH & Co. KG
Geschäftsführer:	Ury Steinweg (Vorsitzender der Geschäftsführung / CEO) Thomas Bohlander (COO)
Gesellschafter	49,9 % Ury Steinweg 50,1 % TUI Deutschland GmbH & Co KG
Nationale Beteiligungen:	Creativ Werbe- und Beratungsgesellschaft, Kiel IRS, Inforeise-Service GmbH, Sigmaringen Atora GmbH, Kiel
Internationale Beteiligungen:	APTC (Fiji) PTE Limited, › Sydney, Australien › Wellington, Neuseeland › Nadi, Fiji LATC, Latin America Travel Concept › Rio de Janeiro, Brasilien ATC, African Travel Concept › Kapstadt, Südafrika › Windhoek, Namibia
Repräsentanz	Beijing, China

Historie

1978	Gründung der Gebeco mbH & Co. KG, Reisen nach Osteuropa.
1980	Reisen in das außereuropäische Ausland kommen hinzu. Die Zahl der angebotenen Reisen Länder steigt stetig.
1985	Der Kieler Spezialist bietet als erster deutscher Veranstalter Städtereisen nach Peking an. Gebeco ist einer der führenden europäischen Anbieter für China Reisen und bleibt dieses bis heute.
1993	Gebeco eröffnet ein eigenes Büro in Peking. Als erster ausländischer Reiseveranstalter betreibt Gebeco somit ein eigenes Büro in China und gewährleistet so eine optimale Betreuung der Gäste vor Ort.
1998	Gebeco wird Mitglied der „World of TUI“. Gleichzeitig kommt Dr. Tigges als neue Marke hinzu. So werden hochwertige Studienreisen insbesondere innerhalb Europas ins Portfolio aufgenommen.
2005	Die Kataloge für Wander- und Rad-Erlebnisreisen erscheinen erstmalig.
2008	Gebeco gründet die Abenteuer-Marke goXplore. Der erste Katalog erscheint.
2010	Neu ist das Angebot an weltweiten Reisen mit einer Durchführungsgarantie ab zwei Personen.
2011	Gebeco erhält das Nachhaltigkeits-Siegel der Zertifizierungsgesellschaft „TourCert“. Erstmals bietet Gebeco ärztlich begleitete Erlebnisreisen an. Die Privatreisen werden mit einem eigenen Katalog ausgebaut.
2012	Alle Studienreisen sind nun unter der Marke „Dr. Tigges“ zusammengefasst.
2013	Gebeco feiert gleich drei Jubiläen: 35 Jahre Gebeco, 85 Jahre Dr. Tigges, 5 Jahre goXplore
2015	Neu: Erlebnis-Kreuzfahrten, bei denen die Gäste eine Erlebnisreise von Gebeco mit einer Kreuzfahrt von TUI Cruises kombinieren.
2016	Gebeco kooperiert mit Hapag Lloyd Cruises. Die Erlebnis-Kreuzfahrt mit gehobenem Anspruch erleben Gäste nun auch an Bord des luxuriösen Kreuzfahrtschiffes MS EUROPA 2.
2017	Gebeco feiert den 40. Geburtstag sowie das Jubiläum 90 Jahre Dr. Tigges Studienreisen. Gewinn der Goldenen Palme fürs Themenjahr.Konzept
2018	Die IHK zu Kiel ehrt Gebeco für besonderes Ausbildungsmanagement und verleiht ihr die Auszeichnung „TOP-Ausbildungsbetrieb“.
2019	Technische Lösungen ermöglichen es Kunden, ihre Reise bis zu einem Jahr im Voraus zu planen und schaffen Raum für individuelle Wünsche z.B. bei der Flugbuchung. Auf der neuen, serviceorientierten Website finden Kunden tagesaktuell alle Gebeco Reiseangebote. Die Kataloge erscheinen früher im Jahr.

1.2 Reisearten

Gebeco bietet eine breite Produkt-Palette an. Der Schwerpunkt liegt auf Erlebnisreisen und Dr. Tigges Studienreisen. Privatreisen, Wander- und Radreisen, Erlebnis-Kreuzfahrten und Abenteuerreisen mit goXplore ergänzen das Reiseangebot. Individuell organisierte Sondergruppenreisen für Organisationen, Vereine, Unternehmen und andere Institutionen stellen eine besondere Service-Leistung da. Gemeinsam ist allen Reisen: durch Begegnungen Land und Leute intensiv und unmittelbar kennen zu lernen.

1.3 Unternehmensstruktur

Gebeco begreift sich als mittelständisches Unternehmen mit Anschluss an einen großen Konzern, der TUI Deutschland. Als Gesellschafter halten der Gründer Ury Steinweg 49,9% und die TUI Deutschland GmbH & Co. KG 50,1% der Gebeco. Der Unternehmensalltag ist von flachen hierarchischen Strukturen geprägt.

Gebeco hat zwei Geschäftsführer. Der Vorsitzende der Geschäftsführung Ury Steinweg ist auch gleichzeitig der Gründer von Gebeco. Er leitet hauptsächlich jene Ressorts, die im „nicht touristischen“ Bereich gebündelt sind. Darunter fallen unter anderen die Abteilungen Personal, Buchhaltung und Controlling, Kommunikation, IT und die Zentrale Service Abteilung. Die Kommunikationsabteilung ist für die Pressearbeit und die interne Kommunikation zuständig. Gebeco unterhält ein eigenes Call-Center, durch das die Kunden aus erster Hand Beratung erfahren. Die Zentrale Service Abteilung betreibt die Logistik, den Versand, das Lager und die Hausverwaltung. Eine IT-Abteilung programmiert eigens

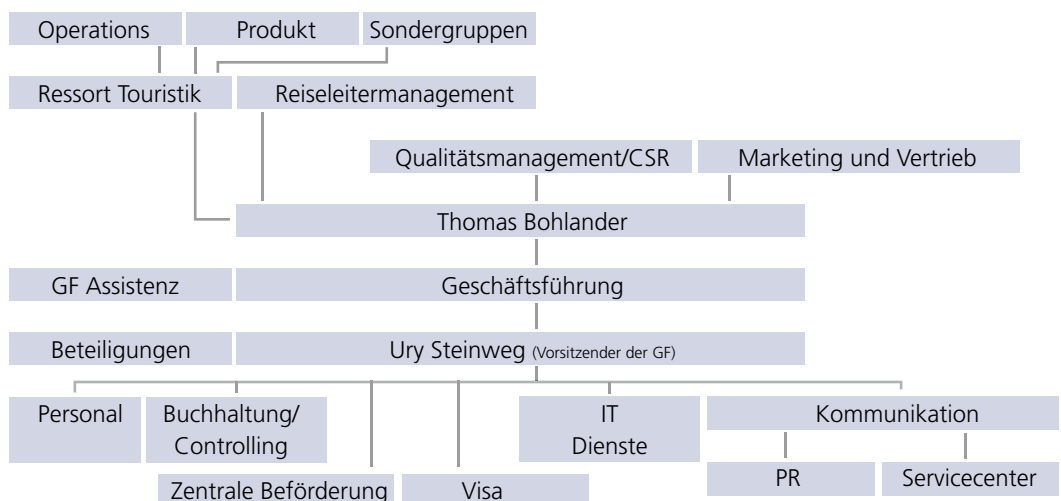
das interne Buchungssystem, kümmert sich um die Kommunikations-Infrastruktur, die Hardware und gibt den Mitarbeitenden Hilfestellungen in Form eines Help Desks.

Zwei weitere Abteilungen sind Ury Steinweg unterstellt. Sie sind näher an die touristischen Ressorts angelehnt: Eine eigene Visa-Abteilung bietet Gebeco Gästen einen besonderen Service. Sie nimmt den Gästen die meist aufwändigste Beantragung des Visums ab. Die Zentrale Beförderungsabteilung, ebenfalls Ury Steinweg unterstellt, kümmert sich um den Flugeinkauf und das Ticketing. Auch die nationalen und internationalen Beteiligungen sind Ury Steinweg zugeordnet.

Geschäftsführer Thomas Bohlander leitet die „touristischen“ Ressorts sowie die Abteilungen Marketing und Vertrieb. Zu den touristischen Ressorts zählen vor allem die Produktabteilungen. Diese konzipieren die Gruppen- und Privatreisen sowie Sondergruppenreisen. Hier werden die Leistungen eingekauft und buchbar gemacht. Zudem werden die Erlebnis- und Studienreisen sowie die Sondergruppenreisen für die Kataloge produziert.

Die Sondergruppenreisen richten sich an spezielle Gruppen von Reisebüros, Verbänden und Unternehmen. Schritt für Schritt wurde die Sondergruppenabteilung seit 2016 in die Produktabteilung integriert, um die Länderkenntnisse im Haus zu bündeln und Synergien besser zu nutzen. Die Integration wurde im Geschäftsjahr 2017/18 erfolgreich abgeschlossen.

Die Organisations-Struktur wird anhand der folgenden Grafik dargestellt:



Ab der Buchung einer Reise übernimmt der „Operations“-Bereich die weitere Bearbeitung von Erst- und Zweitversand bis zur Agenturkommunikation.

Zwei weitere Teams arbeiten dem Ressort Touristik zu. Das Reiseleitermanagement disponiert und qualifiziert die lokale und deutsche Reiseleitung. Das Qualitätsmanagement sichert die Qualität der Produkte über die ganze Leistungskette, bearbeitet eingehende Reklamationen und entspricht einer Rechtsabteilung. Im Qualitätsmanagement ist auch das Krisenmanagement angesiedelt.

Der Bereich Vertrieb betreut die Reisebüros sowie Maßnahmen zur Verkaufsförderung und Expedientenreisen. Sämtliche Marketing-Maßnahmen von Katalogproduktion bis Online-Marketing werden von der Marketing Abteilung verantwortet. Auch Direktkundenbetreuung, Messeauftritte und Kundenveranstaltungen gehören zu den Aufgaben des Marketings.

Darüber hinaus gibt es bei Gebeco die verschiedensten Arbeitsgruppen, die sich meist abteilungs- und hierarchieübergreifend zusammensetzen und unterschiedliche Themen vorantreiben. Eine davon ist die AG CSR, die sich dem Thema Nachhaltigkeit widmet.

Insgesamt zählt das Unternehmen im Berichtsjahr 2017/18 143 Vollzeit- und 33 Teilzeitkräfte sowie 22 Auszubildende und drei Aushilfen in Kiel. Hinzu kommen Mitarbeitende der Repräsentanzen und Beteiligungen sowie die Reiseleitung.

Externe Partner

Gebeco arbeitet mit einer Vielzahl von Partnern zusammen. Auf Seiten des Vertriebs sind dies die **Reisebüros, Reisebürokooperationen und Organisationen** wie Volkshochschulen, Vereine oder Verbände, die Reisen für geschlossene Gruppen anbieten. Damit die Vertriebspartner die Gebeco Produkte kennenlernen, lädt Gebeco mehrmals im Jahr Entscheider und Reisebüros zu Reisen ein. Allein in 2017/18 fanden Produkterfahrungsreisen mit insgesamt 465 Expedient*innen und Sondergruppenmultiplikator*innen in Ländern wie Südafrika, Kolumbien, Großbritannien, Montenegro und Myanmar statt. Darüber hinaus veranstalten die Gebeco Vertriebsteams Roadshows und besondere Events, wie Katalogpräsentationen.

Darüber hinaus arbeiten die Produktabteilungen mit **Partneragenturen und Hotels** zusammen. Die Zusammenarbeit ist ebenfalls über Rahmenverträge geregelt. Es gibt interne Vorgaben zur Auswahl der Partneragenturen mit Mindestanforderungen, die sicherstellen, dass Gebeco Gäste ein optimales Preis-Leistungsverhältnis und eine qualitativ hochwertige Reise genießen. Die Rahmenverträge hat Gebeco in den letzten Jahren im Rahmen der Nachhaltigkeitsbemühungen überarbeitet. Seit 2012/2013 enthalten sie eine Klausel zur Nachhaltigkeit und Menschenrechte im Tourismus. Auch ein Lieferantenkodex zum Thema Compliance wurde den Rahmenverträgen hinzugefügt. In den neuen Agenturverträgen schreibt Gebeco den Agenturen die Einhaltung der Buslenkzeiten vor. Die neuen Agenturverträge wurden Ende Januar 2018 per E-Mail an die Gebeco Partner verschickt. Dann wurde u.a. darin auch ein neuer Passus zum Verhaltenskodex (Code of Conduct) aufgenommen.

Ein besonderer Partner für Gebeco ist G Adventures. Denn die G Adventures-Abenteuerreisen sind in Deutschland unter Gebecos Marke goXplore buchbar. Weitere wichtige Kooperationspartner sind TUI Cruises, Hauser Exkursionen und terranova. Seit 2015 bietet Gebeco Erlebnis-Kreuzfahrten mit TUI Cruises an. Wander- und Radreisen führt Gebeco seit 2015 mit Hauser Exkursionen und seit 2016 mit terranova gemeinsam durch. Bei beiden Veranstaltern handelt es sich ebenfalls um nachhaltig agierende Unternehmen.

1.4 Mitgliedschaften

„In unserer Tätigkeit im Tourismus arbeiten wir täglich für und mit Menschen – seien es Kunden, Beschäftigte bei uns und bei unseren Zulieferbetrieben oder sei es die Bevölkerung in den Zielgebieten. Wir achten ihre Menschenwürde und respektieren ihre Rechte.“ So lautet der erste Satz des Commitment zu Menschenrechten im Tourismus, zu dem sich auch Gebeco offiziell am 07.10.2013 bekannt hat. Gebeco ist Gründungsmitglied des „Roundtable for Human Rights“. Der Deutsche Reiseverband (DRV) ist der größte Touristikverband Deutschlands. Gebeco ist in vier Ausschüssen Mitglied, um die Interessen der Gäste und des Unternehmens zu vertreten. Aktive Mitgestaltung erfolgt in den Ausschüssen:

- Nachhaltigkeit
- Recht
- Touristischer Flugverkehr
- Krisen- und Sicherheitsmanagement

Zudem ist Gebeco in folgenden Vereinen vertreten: Nachhaltigkeitsinitiative Futouris, Kinderschutzbund, Anerkannte Spezialisten für Afrika-Reisen (ASA), Deutsche Gesellschaft für Reiserecht (DGfR), im Verband deutscher Reisejournalisten (VDRJ), der IHK, der Arbeitsgemeinschaft Lateinamerika (ARGE), PATA (Pacific Asia Travel Association), Handel und Gewerbe Kiel-West e.V., International Air Transport Association (IATA) und dem Marketing Club Schleswig-Holstein e.V. .

1.5 Leitbild

Die Unternehmensgrundsätze von Gebeco sind für die Belegschaft im Intranet und für Interessierte auf der Gebeco Website zu finden. Im Vordergrund stehen Kundenorientierung, das faire und vertrauensvolle Miteinander unter Mitarbeitenden und Partnern sowie die innovativen Reiseprodukte mit ihrer Philosophie der Begegnung. Das Thema Nachhaltigkeit wird im Leitbild ausführlich formuliert, z.B. sind der Kinder-, Umwelt- und Artenschutz explizit genannt.

Leitbild: Gebeco – Gesellschaft für internationale Begegnung und Cooperation

Wir machen unsere KUNDEN glücklich

Die Freude unserer Kunden ist auch unsere Freude! Ihre Wünsche und Bedürfnisse stehen im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir wollen sie mehr als erfüllen – wir wollen unsere Gäste mit unseren Reisen begeistern! Wir stellen unseren Kunden unsere ganze Kompetenz, Freundlichkeit, Flexibilität und Servicebereitschaft zur Verfügung. Wir engagieren uns dafür, dass unsere Kunden gerne wiederkommen, uns weiterempfehlen, uns klasse finden!

Vorwärts kommen – wir steigern den WERT des Unternehmens

Wir entwickeln und verkaufen attraktive und anspruchsvolle Reisen. Unsere Ideen und Erfahrungen sichern uns eine Spitzenstellung, wodurch wir die Tourismusbranche aktiv mit gestalten! Wir arbeiten effizient und zielorientiert und tragen gemeinsam zum wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens bei. Jedes positive Ergebnis begreifen wir als stabile Grundlage für die Zukunft. Wir verpflichten uns gegenüber unseren Gesellschaftern und erhalten strategische Vorteile und Sicherheit.

Wir schaffen VERTRAUEN durch Seriosität

Wir sind zuverlässig und aufrichtig gegenüber unseren Partnern und Kunden. Termine und Versprechen halten wir ein. Als sympathischer und

angenehmer Partner pflegen wir unsere guten Geschäftsbeziehungen und erzielen gemeinsam starke Ergebnisse.

Wir gestalten gemeinsam die ZUKUNFT

Wir fördern unsere Mitarbeiter*innen und motivieren sie zu Spitzenleistungen. Die Mitarbeiter*innen sind die Quelle unseres Erfolgs. Jeder einzelne trägt mit seiner Leistung zum Unternehmenserfolg bei und ist für das Erreichen vereinbarter Ziele mit verantwortlich. Dafür ist es notwendig, sich weiter zu qualifizieren und voneinander zu lernen. Wir sind aufgeschlossen für Neues und gestalten gemeinsam neue Wege und Lösungen für unsere täglichen Aufgaben.

Als TEAM sind wir unschlagbar

Unsere Zusammenarbeit ist geprägt von gegenseitigem Vertrauen und Respekt. Wir halten uns an Spielregeln, um mit Spaß und Engagement in einem angenehmen Klima erfolgreich zu arbeiten. Erfahrungsaustausch und Information finden offen, aktiv, klar und transparent statt.

Wir tragen VERANTWORTUNG

In unserem Handeln orientieren wir uns an den höchsten Standards und den Prinzipien der Nachhaltigkeit. Diese verfolgen wir systematisch und streben nach kontinuierlicher Verbesserung. Dabei achten wir besonders auf die Einhaltung der Menschenrechte und der Complianceanforderung. Ebenso gilt es, einen Beitrag zum Kinderschutz, wie auch zum Umwelt- und Artenschutz zu leisten. Wir schlagen Brücken zu anderen Kulturen und Völkern und tragen dazu bei, Vorurteile abzubauen. Das Wohl des Gastes bringen wir in Einklang mit den Bedürfnissen der gastgebenden Länder. Integrität bestimmt den Umgang mit unseren Mitarbeiter*innen, Geschäftspartnern und Gästen.

1.6. Wirtschaftsdaten Umsatzverteilung

Gebeco bietet verschiedene Reiseprodukte an, die mit unterschiedlichen Schwerpunkten und Reisekonzepten auf die vielseitigen Wünsche der angesprochenen Zielgruppen eingehen. Die Gebeco Erlebnisreisen machen den größten Anteil am Gesamtumsatz von Gebeco aus, gefolgt von dem Traditionsprodukt Dr. Tigges Studienreisen. Seit einigen Jahren nun hat sich goXplore als die Abenteuermarke für junge, international zusammengesetzte Gruppen bei den Kunden etabliert, macht aber nach wie vor den kleinsten Anteil am



Umsatz aus. Analog zu der Umsatzverteilung sehen die Übernachtungszahlen aufgeteilt auf die drei Produktlinien aus. Im Vergleich zum Erfassungsjahr 2014/2015 können die Reiseprodukte Dr. Tigges und goXplore einen erneuten Umsatzanstieg verzeichnen. Auch der Gesamtumsatz des Unternehmens ist im Geschäftsjahr 2018/19 erneut gestiegen – auf rund 119 Mio € bei 60.000 Gästen.

Ausgaben

Im Rahmen der Rezertifizierung hat Gebeco die Ausgaben aus dem Geschäftsjahr 2017/18 und ihre Verteilung untersucht: Den größten Block bilden die im Reiseland verbleibenden Ausgaben. Im Verhältnis zu dem Gesamtumsatz beträgt der Anteil der lokalen Wertschöpfung 43 % und ist somit im Vergleich zur letzten Erfassung erneut leicht gestiegen. Mit der Buchung lokaler Hotels und dem Einsatz örtlicher Reiseleiter*innen und Busunternehmen versucht Gebeco, fortlaufend die lokale Wertschöpfung zu verbessern. Ebenfalls fließen die Eintrittsgelder für Besichtigungen und kulturelle Programmpunkte in die lokale Wertschöpfung ein. Um die diese weiter auszubauen, ist Gebeco in erster Linie bestrebt, einen noch stärkeren Fokus auf Eigentümer-geführte Hotels zu legen und den Anteil örtlicher Reiseleiter*innen zu erhöhen.

Mit 38 % bilden die internationalen Ausgaben den zweitgrößten Kostenblock. Dazu zählen allen voran die Flugkosten. Denn Gebeco bietet viele Fernreisen an, bei denen die Flüge bereits inkludiert sind. Auch Ausgaben, die an TUI-eigene Agenturen oder Agenturen mit Gebeco Beteiligung fließen, sind in diesem Kostenblock eingeschlossen. Bei Betrachtung der Kostenverteilung geht dies zu Lasten der lokalen Wertschöpfung. Generell bietet die Zusammenarbeit mit TUI oder Gebeco eigenen Agenturen jedoch viele Möglichkeiten und erhöht gleichermaßen den Einfluss von Gebeco auf Qualitätsstandards und nachhaltiges Wirtschaften der Agenturen. Deshalb begrüßt der Reiseveranstalter die Zusammenarbeit mit solchen Agenturen. Auf eine ausgewogene Balance ist zu achten.

Rund 19% der Ausgaben stehen für die Geschäftsstelle. Das sind zum Beispiel Personalaufwendungen, Honorare für Reiseleitung ab Deutschland und die Reisebüro-Provision. Die Ausgaben der Geschäftsstelle haben sich im Vergleich zu 2014/15 leicht erhöht. Wesentliche Ursache hierfür sind gestiegene Reisebüro-Provisionen sowie gestiegene Personalaufwendungen.

Einen verschwindend geringen Anteil machen die „Sonstigen Ausgaben“ aus. Dazu zählen insbesondere Kosten für Reiseversicherungen.

Im Vergleich zum Erfassungsjahr 2014/15 sind die Gesamtausgaben leicht gestiegen. Gesteigerte Kosten wurden vor allem im Bereich der internationalen Ausgaben, der Ausgaben im Reiseland und der Geschäftsstellenkosten verzeichnet.



2. CSR Management

Arbeitsgruppe CSR

Gebeco hat eigens eine AG ins Leben gerufen, die sich ausschließlich mit dem Thema Nachhaltigkeit beschäftigt. Dabei geht es nicht nur um den Prozess der Rezertifizierung. Die „AG CSR“ tagt mindestens einmal monatlich, um das Verbesserungsprogramm umzusetzen, Verbesserungsvorschläge der Belegschaft zu prüfen, Maßnahmen zu ergreifen und den Nachhaltigkeitsbericht zu schreiben.

Die AG übergreift Hierarchien. Sie besteht aktuell (Juni 2019) aus einem Abteilungsleiter (Jens Hulvershorn, Leiter Marketing), einer Teamleiterin (Nicole Prey, Leiterin der Visa-Abteilung und Compliance-Referentin) sowie vier Fachkräften (Sandra Wiese, Operations/ Franziska Schneider, Produkt Europa/ Swantje Grunwald, Produkt Asien/ Alicia Kern, Unternehmenskommunikation). So ist die AG bestens aufgestellt – beinahe jede Abteilung, welche Einfluss auf die Nachhaltigkeit nehmen kann, ist vertreten. Auch die Geschäftsführer Ury Steinweg und Thomas Bohlander nehmen regelmäßig an den Treffen der AG CSR teil.

Compliance

„Es braucht oft 20 Jahre, um den guten Ruf eines Unternehmens aufzubauen, aber nur 5 Minuten, um ihn zu ruinieren.“ (Warren Buffet). Compliance ist ein großes Thema bei Gebeco. Denn als Reiseveranstalter mit Anschluss zur TUI hält Gebeco sich an den TUI Verhaltenskodex (Konzern-Richtlinie). Nicole Prey, Mitglied der AG CSR, ist gleichzeitig Compliance-Referentin. Ury Steinweg ist der Compliance Verantwortliche. Alle neuen Mitarbeitenden erhalten durch die Compliance-Referentin eine persönliche Schulung, alle langjährigen Mitarbeitenden erhalten alle 2-3 Jahre eine Auffrischung. Zusätzlich haben alle Mitarbeitenden einen „Integrity Passport“ bekommen, der griffbereit am Schreibtisch liegt und in dem alle Compliance Richtlinien kurz und übersichtlich dargestellt sind. Die Themen „Kinderschutz“ und „Menschenrechte im Tourismus“ sind sowohl Teil des „Integrity Passport“ als auch jeder Gebeco Compliance Schulung. Das Schulungs-Handout sowie weitere Informationen zum Thema „Kinderschutz“ und „Menschenrechte im Tourismus“ sind im Intranet für die Mitarbeitenden hinterlegt. Führungskräfte erhalten zusätzlich eine Kartellrecht-Schulung. Darüber hinaus ist das Thema Compliance über die Rahmenverträge mit den Partnern geregelt.

Kinderschutzkodex

In einer gemeinsamen Kampagne haben ECPAT, die Arbeitsgemeinschaft zum Schutz der Kinder vor sexueller Ausbeutung, UNICEF, das Kinderhilfswerk der Vereinten Nationen, die WTO, World Tourism Organization, und die Europäische Kommission im Jahre 2000 den Verhaltenskodex zum Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung entwickelt. Ein Jahr später wurde der Kodex vom DRV unterzeichnet. Als Fördermitglied von ECPAT unterstützt Gebeco die Kampagne. In 2012/13 reisten knapp 60.000 Gäste mit Gebeco – und alle bekamen mit den Reiseunterlagen aus dem Erstversand eine ECPAT-Broschüre. Diese findet sich seitdem für Gebeco Gäste wie auch für alle Mitarbeitenden zum Download im Inter- und Intranet. In Form von E-Mail Newslettern, PDF-Flyern und Facebook-Posts wurden die Gebeco Gäste im Frühjahr 2019 erneut explizit über das Thema Kinderschutz auf Reisen informiert. Zudem wird auf der Gebeco Website die Nachhaltigkeit-Unterseite „Engagement Kinderschutz“ regelmäßig gepflegt und mit neuen Informationsmaterialien versehen.

Des Weiteren werden alle neuen Mitarbeitenden und Auszubildende im Rahmen der Compliance Schulung auf das Thema Kinderschutz sensibilisiert. In den Gebeco Leitlinien ist der Kinderschutz ebenfalls verankert. Ende 2018 haben nachweislich alle Mitarbeitenden an einer ECPAT Online-Schulung zum Kinderschutz teilgenommen. Für neue Mitarbeitenden wird die ECPAT Online-Schulung individuell nachgeholt. Eine regelmäßige Mitarbeiter-Sensibilisierung zum Thema „Kinderschutz“ erfolgt über den internen Newsletter Gebeco Inside, zuletzt Anfang 2019.

Gebeco erwartet, dass alle internationalen Partner die Verantwortung in Bezug auf den Kinderschutz gemeinsam mittragen und sich in ihrem Handeln als Agentur von Gebeco an den genannten Leitlinien orientieren. Die Agentur verpflichtet sich mit ihrer Unterschrift im Agenturvertrag, die genannten Leitlinien gemeinsam mit Gebeco auf den Reisen des Veranstalters umzusetzen und zu realisieren. Um das Thema präsent zu halten, wurde im Juni 2019 ein spezieller Newsletter zum Kinderschutz an die Agenturen versandt. Auch die Gebeco Reiseleitung und die Reisebüros haben einen Aufklärungsflyer in PDF-Form erhalten.

Menschenrechtliche Sorgfalt

Menschenrechte und Tourismus sind eng miteinander verzahnt. Sämtliche Touristikunternehmen stehen vor der großen Herausforderung, die Einhaltung der allgemeinen Menschenrechte bei ihren internationalen Partnern und generell vor Ort zu forcieren und Missstände aufzudecken. Die Achtung der Menschenrechte ist daher zwingend ein fester Bestandteil der Unternehmenspolitik. Gebeco achtet den „global code of ethics for tourism“, einen verpflichtenden Kodex für Tourismusunternehmen, und verankert die Wahrung der Menschenrechte sowie der Umwelt im Unternehmensleitbild. Doch nicht nur das: „In unserer Tätigkeit im Tourismus, arbeiten wir täglich für und mit Menschen – seien es Kunden, Beschäftigte bei uns und bei unseren Zulieferbetrieben oder sei es die Bevölkerung in den Zielgebieten. Wir achten ihre Menschenwürde und respektieren ihre Rechte“. So lautet der erste Satz des Commitment zu Menschenrechten im Tourismus, zu dem sich auch Gebeco offiziell am 07.10.2013 bekannt hat. Gebeco ist Gründungsmitglied des **„Roundtable for Human Rights“** und kommt den damit verbundenen Verpflichtungen nach. Haben Gebeco Gäste Missstände während ihrer Reise erkannt, sind sie gebeten, diese an die eigens dafür eingerichtete E-Mail-Adresse menschenrechte@gebeco.de zu senden. Auch die Reiseleitung wird auf die Achtung der Menschenrechte sensibilisiert: Dies erfolgt bei regelmäßigen Schulungen in Deutschland und auch vor Ort im Ausland sowie durch ein eigenes Kapitel im umfassenden Reiseleiter-Handbuch.

Partnerschaftliches Wirtschaften/ Vertragswesen

Bei der Auswahl der internationalen Partner ist Gebeco darauf bedacht, dass die geschaffenen wirtschaftlichen Werte im Land und bei den Mitarbeitenden verbleiben. Die Rahmenverträge wurden in den letzten Jahren im Rahmen der Nachhaltigkeitsbemühungen überarbeitet. Seit 2012/13 enthalten sie eine Klausel zur Nachhaltigkeit und Menschenrechte im Tourismus. Auch ein Lieferantekodex zum Thema Compliance wurde den Rahmenverträgen hinzugefügt. Neu im Jahr 2014/15 ist ein Annex zur Einhaltung der Buslenkzeiten. Gebeco schreibt den Agenturen die Einhaltung der Buslenkzeiten vor. U. a. enthalten die Verträge nun auch einen neuen Passus zum Verhaltenskodex (Code of Conduct).

Rechtskonformität und Versicherung

Als nachhaltig wirtschaftendes Unternehmen ge-

währleistet Gebeco die Einhaltung aller gesetzlichen Pflichten und ist gegen viele Risiken versichert. Dazu zählen eine Betriebshaftpflicht-, Rechtsschutz- und Auslandsreiseversicherung für Mitarbeitende auf Dienstreisen u.v.m. .

2.1 CSR-Schulungen

Anfang 2014 ließ Gebeco von der Kate-Akademie in Stuttgart ein unternehmensinternes E-Learning Programm zum Thema „CSR im Tourismus und bei Gebeco“ konzipieren. Inhalte sind unter anderem die Folgen des globalen Tourismus aus ökonomischer, ökologischer und sozialer Sicht, Konzepte und Kriterien des nachhaltigen Tourismus sowie nachhaltiger Tourismus am Beispiel von Gebeco. Das Programm wurde allen im Unternehmen tätigen Fach- und Führungskräften sowie Auszubildenden zur Verfügung gestellt. Seither erhalten in einem regelmäßigen Turnus auch alle neu Beschäftigten einen Zugang zum Programm. Nach erfolgreicher Rezertifizierung 2014 hat die AG CSR das Programm inhaltlich noch einmal angepasst. Im Rahmen der für alle neuen Mitarbeitenden obligatorischen Compliance Schulung werden unter anderem Themen wie Korruption (insbesondere Zuwendungen), Datenschutz und Umgang mit vertraulichen Informationen thematisiert. Seit 2014 ist auch das Thema Menschenrechte und Kinderschutz fester Bestandteil jeder Compliance-Schulung. Zudem wird in jedem internen Newsletter, der immer Anfang des Monats erscheint, ein Thema aus der Nachhaltigkeitsschulung aufgegriffen und anschaulich dargestellt.

Die Themen CSR und Nachhaltigkeit spielen auch bei den Reiseleiterschulungen sowohl von örtlichen Reiseleiter*innen als auch solchen ab/bis Deutschland, eine wesentliche Rolle. Hier wird regelmäßig diskutiert, was die Reiseleitung tun kann, um ihre Reise noch nachhaltiger zu gestalten und die Reisenden zu einem bewussten Umgang mit der Natur und der Kultur im Gastland anzuregen. Darüber hinaus erhält jede aktive Reiseleitung ein Handbuch, in dem ein umfangreiches Kapitel dem Thema Nachhaltigkeit gewidmet ist. Auch das Thema Kinderschutz ist Teil der Reiseleiterschulungen.

Um auch den Vertrieb beim Thema Nachhaltigkeit stärker zu involvieren und somit den Reisenden bereits in der Reiseentscheidung aktiv und positiv beeinflussen zu können, wurden die Themen CSR und Nachhaltigkeit ebenso Teil aller Reisebüro-Schulungen und -Veranstaltungen.

2.2 Auszeichnungen

Gebeco hat bereits viele Auszeichnungen für die Qualität der Reisen sowie für die Originalität und Kreativität der Reisekonzepte erhalten. Und auch für die nachhaltigen Bemühungen: So gewann Gebeco 2019 den „Spain Tourism Award“ vom spanischen Fremdenverkehrsamt für „Kultur- und Rundreisen“ mit einem nachhaltigen Charakter für die Studienreise „Kastilien und die unbekannte Extremadura“. 2018 erhielt Gebeco zudem eine Goldene Palme (deutscher Reisepreis) für das Themenreisekonzept „Menschen verbinden“, mit dem der Reiseveranstalter zum wechselseitigen Austausch und Verständnis zwischen verschiedenen Kulturen anregte. Die IHK-Kiel zeichnete Gebeco als „TOP-Ausbildungsbetrieb 2018“ aus und beurkundet die hohe Qualität, die Gebeco als Ausbildungsbetrieb führt. Zum wiederholten Male erhielt Gebeco zudem einen Globus Award. Bei der Reisebüro-Befragung der touristik aktuell belegte Gebeco in der Rubrik „Bester Reisebüro-Service Spezialveranstalter“ den 3. Platz. Die Platzierung würdigt die gute Zusammenarbeit des Gebeco-Teams mit den Reisebüros. So gewann Gebeco im Jahr 2016 zudem auch den Travel One Kompass,

den begehrten Preis der renommierten touristischen Fachzeitung Travel One. Rund 1.000 Reisebüromitarbeitende wählten die Studienreise „Naturschätze im südlichen Afrika“ inklusive Besuch des Gebeco Spurenleser-Projekts auf den ersten Platz. Eine Liste aller Awards ist auf der Gebeco Website zu finden. Das Spurenleser-Projekt gewann noch mehr Aufmerksamkeit: Bei der EcoTrophea 2015, dem Nachhaltigkeitspreis des Deutschen Reiseverbandes, landete es unter den Top drei nachhaltigen Initiativen. Und auch bei den GreenTec Awards, Europas größtem Umwelt- und Umwelttechnologiepreis, punktete das Spurenleser-Projekt und fand sich unter den Top Ten wieder.

2.3 Verbesserungsprogramm und Gebeco Standards

Das Verbesserungsprogramm ist ein wesentlicher Teil der Zertifizierung durch TourCert. Es dokumentiert Gebecos Bestreben, noch nachhaltiger zu wirtschaften und sich kontinuierlich zu verbessern. Auch die Gebeco Mitarbeitenden sind eingeladen, sich zu beteiligen: Für ihre Ideen und Anregungen hat die AG CSR eine eigene E-Mail-Adresse eingerichtet.

Verbesserungsprogramm		● offen	● läuft	● erledigt
Ziel	Maßnahmen	Wann	Status	
CSR Management & Unternehmen				
Strategische Priorisierung der wesentlichsten Handlungsfelder und Messbarkeit der Zielerreichung im Verbesserungsprogramm verankern	Durch Indizes Verbesserung messbar machen: Mitarbeiterzufriedenheit/ Kundenzufriedenheit/NPS/Angebot Nachhaltige Reisen	2017		●
Interne Sensibilisierung und Förderung des Kulturwandels im Unternehmen durch konkret erfahrbare Aktionen sowie Schulungen fördern	Nachhaltigkeit erlebbar machen, neue Wege finden, um zu mobilisieren. Nachhaltigkeitspaten/CSR-Schulung/Newsletter/Kinderschutzschulung	2017/18		●
Die Erhebungen zur CSR-Bewertung sollten priorisiert und unabhängig von der nächsten Rezertifizierung als Teil des Stakeholder-Dialogs und der kontinuierlichen Verbesserung eingesetzt werden.	Erhebungen aus Befragungen werden laufend mit Betroffenen besprochen. Fokus auf Mitarbeitende/Partneragenturen	2017/2018 2018/2019		●
Kinderschutz	Intensivierung des Informationsaustausches mit unseren Stakeholdern zum Thema Kinderschutz (Reisende, Mitarbeitende, Agenturen, Reisebüros, Reiseleitung, Facebook), s. weiter bei den Stakeholdern	2019		●
Hilfsprojekte	Indien: Apna Jatan Center; Nepal: Shree Rudrayini Schule; Myanmar: Taung Ba Schule; Namibia: Spurenleser-Projekt; Myanmar: Schule am Inle-See/Schulgarten	2017/18 2018/19		●

Arbeitsgruppe zum Thema Nachhaltigkeit	6 Mitarbeitende aus den Bereichen Produkt, Operations, Presse, Marketing, Compliance	2017/18 2018/19	●
Rezertifizierung	Nachhaltigkeitsbericht an TourCert	30.06.19	●
Mitarbeitende (z. B. Zufriedenheit, Schulungen, Kommunikation)			
Hierarchieübergreifende Entwicklung (bezugnehmend auf Mitarbeitenden-Befragung: Weiterentwicklung und Fortbildung)	CSR Schulungen: Aufnahme in die Compliance-Schulung für neue Mitarbeitende. Jeden Monat wird im internen Newsletter ein Thema aus der Schulung behandelt. Kinderschutzschulung für alle Mitarbeitende	2018	●
	Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung und Fortbildung werden kommuniziert	2017/18	●
	Hospitanz-Möglichkeiten, Schnuppertage für Mitarbeitende in anderen Abteilungen	2017/18 2018/19	●
	Führungskräfteworkshop für Abteilungs- und Teamleitende	2019	●
Wert auf die Meinung aller Mitarbeitenden legen (bezugnehmend auf Mitarbeitenden-Befragung: Wertschätzung)	Teaminterne Meetings zur Stärkung von Zusammenarbeit und Vertrauen, Information. Umsetzung von Anregungen von Mitarbeitenden	2017/18	●
Maßnahmen zur Förderung der Arbeitsbedingungen, des Wohlbefindens und der Gesundheit der Mitarbeitenden	Für unsere schwerbehinderten Mitarbeitenden wurde eine Schwerbehindertenvertretung gegründet	2019	●
	Regelmäßig Gebeco-Gesundheitstag und Sport, Rückenschule etc.	2017/18	●
	Gebeco finanziert bei entsprechender Indikation eine Bildschirmbrille	2018/19	●
	Handling von kostenlosen Fam-Trips kommunizieren/ins Intranet stellen	2016	●
	Zur Finanzierung eines Jobfahrrads (auch E-Bike) stellt Gebeco zinslose Darlehen bereit. Die Rückzahlung erfolgt in - dem individuellen Einkommen angemessen angepassten monatlichen Raten	2017/18 2018/19	●
	Am Südflügel zwecks Sonnen-/Wärmeschutz Außenjalousien montiert	2016	●
	Jubiläumsfeier (40 Jahre Gebeco) mit Mitarbeitenden und Stakeholdern	2018	●
Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung	Die regelmäßigen Mitarbeitenden-Befragungen auswerten und konkrete Maßnahmen zur Verbesserung ergreifen. Ergebnisse der Mitarbeitenden-Befragungen werden transparent kommuniziert. Maßnahmen werden den Mitarbeitenden vorgestellt. Regelmäßiges Update von der Geschäftsführung zu erfolgreich umgesetzten Maßnahmen	2016/17	●
	Mitarbeitenden-Zufriedenheit und damit -Engagement heben: Personalentwicklungsmaßnahmen, mit konkreten Maßnahmen die Entwicklung prüfen. Ergebnis der Umfrage Ende 2017 von 57 auf mindestens 65 steigern	2019	●
Gehalt (bezugnehmend auf Mitarbeitenden-Befragung: Vergütung)	Gehaltssystematik transparent kommunizieren	2017/18	●
	Einführung eines leistungsorientierten Bonus-Programms	2017/18	●

Mitarbeitende werden über zum Thema CSR/Nachhaltigkeit informiert und sensibilisiert	Begrüßungsmappe für neue Mitarbeitende zur schnelleren Orientierung	2017	●
	Der Nachhaltigkeitsbericht wird ins Intranet gestellt. Im Newsletter wird darauf aktiv hingewiesen. Die Nachhaltigkeits-Beauftragte wird im Impressum genannt	2017	●
	Schulungsplan einführen und den Mitarbeitenden per Newsletter und Intranet transparent machen; CSR-Elemente für alle Mitarbeitenden einbinden sowie spezialisierte CSR-Schulungen anbieten	2017/18	●
	Die Online-Schulung zum Kinderschutz von Ecpat wird für alle Mitarbeitenden ausgerollt. Das Thema Kinderschutz wird in den Compliance-Schulungen ausführlicher behandelt	2017/18	●
	Das Thema Nachhaltigkeit (nachhaltige Elemente in Volumenreisen, besuchte Hilfsprojekte) wird in die Katalogschulungen mit aufgenommen	2017/18	●
	Nachhaltigkeitspat*innen für die Abteilungen finden und schulen (Büroökologie etc.)	2017	●
Leistungsträger (Partneragenturen, Unterkünfte, Reiseleiter, Geschäftspartner)			
Partneragenturen	Gebeco schreibt den Agenturen die Einhaltung der Buslenkzeiten vor (Annex zum Agenturvertrag). Alle Agenturen haben es zur Kenntnis genommen und unterschrieben	2018	●
	Informationsaustausch zum Thema Kinderschutz intensiviert, bis hin zu den Unterkünften, örtlichen Guides, z.B. via Kinderschutz-Flyer	2019	●
	Alle Agenturen werden dazu verpflichtet, an der Partneragenturen-Umfrage inhaltlich vollständig teilzunehmen und sich ggf. zu verbessern als Grundvoraussetzung der Zusammenarbeit. Versendung der neuen Agenturverträge u.a. mit neuem Passus zum Verhaltenskodex. Monitoring der unterzeichneten Rückläufe	2018	●
	Qualifizierungsprogramm (z.B. e-learning) für Partneragenturen. Die Partneragenturen auf dem Weg zum nachhaltigen Wirtschaften unterstützen und gibt Hilfestellung zu Weiterbildungsmöglichkeiten geben	2018	●
	Agenturen den Nachhaltigkeitsbericht auf der ITB präsentieren bzw. 1 Exemplar aushändigen und zum Dialog auffordern	März 2017	●
Reisebüros	Aktionen bezgl. Reisebüro- und Kundenkommunikation zur stärkeren CSR-Positionierung von Gebeco umsetzen. Konkretisierung von CSR im Vertrieb und Auslösen von Multiplikatoreffekten	2017/18	●
Reiseleitung	Die Gästeinformation, zum Kinderschutz beizutragen, wird seitens der Reiseleitung gesteigert (aktiv/ausführlich/umfassend). Das Thema Kinderschutz in den Reiseleitungsschulungen stärker behandeln. Die Reiseleitung auffordern, die Gäste zum Thema Kinderschutz zu sensibilisieren	2019	●

Reiseangebote bzw. Produktgestaltung (Angebotsportfolio, Produktgestaltung, CO2-Emissionen der Reisen)			
Steigerung der nachhaltigen Programmpunkte in den Volumenreisen	In jedem Produktbereich wird jährlich mindestens eine Volumenreise mit mindestens einem Aspekt noch nachhaltiger gestaltet. Erkennbare Auflistung der nachhaltigen Elemente in Volumenreisen in der Leistungsspalte lt. Arbeitsauftrag Nachhaltige Reisen 2019. Orientierungsliste mit CSR-Kriterien für Volumenreisen entwickeln und allen Produktmanagern zur Verfügung stellen (inklusive Liste aller relevanten Siegel und Label)	2017/2018	●
	Erhöhung der Zahl der Gäste, die wir zu Hilfsprojekten bringen	2017/2018	●
Sicherung der Qualität der Nachhaltigen Reisen (gelabelte Reisen)	Ausbau der Nachhaltigen Reisen und deren Überprüfung (Katalogtexte, besuchte Projekte, Hotels, etc.). Produktbereiche füllen Checkliste während der Reisegestaltung aus (pro nachhaltiger Reise)	2017/18	●
Verbesserung des Verhältnisses von CO2 pro Reisegast und -tag; längerer Aufenthalt in den Destinationen	Es werden verstärkt Reisen konzipiert, die miteinander zu kombinieren sind. Steigerung der Kombi-Reisen von 6,9% in 2018 auf mindestens 8,5% für den Katalog 2019	2017/18	●
	Es werden mehr Vor- und Nachprogramme angeboten.	2017/18	●
Gäste (z.B. Zufriedenheit, Information, Kommunikation, Rücklaufquote)			
Steigerung der Gästezufriedenheit auf über 90 Prozent	Neuer Print-Fragebogen, zusätzlich: Online Feedbackbogen	2019	●
	Optimierung des Gästefeedbacks: Das Gästefeedback wird aus der laufenden Buchung erfasst und eine schnelle Reaktion ermöglicht. Besserer Service, auf das Gästefeedback wird schon vor oder während der Reise reagiert. Geringere Beschwerdequote, Schaffung einer bereichsübergreifenden Informationsbasis für zukünftige Customer-Relationship-Management-Projekte. Das Gästefeedback muss nur einmal im Vorgang erfasst werden	2017	●
	Steigerung der Rücklaufquote der Reiseauswertungen auf 60%, um die Qualität – wo nötig – spürbar zu verbessern. Regelmäßiges Reporting über die Reiseauswertungen an die Zielgebietsagenturen wird Pflicht	2018/19	●
	NPS von 40 in 2016/17 und 48 in 2017/18 auf mindestens 50 in 2018/19 steigern	2019	●
	Projekt 365: Neue Reisen sind auch unterjährig buchbar, nicht erst mit Erscheinen der neuen Kataloge. Alle Reisen können unterjährig kurzfristig auf Kundenwünsche hin optimiert werden	2019	●
	Umsetzung Gebeco Forum online: Mehr Inhalt/Service/Austausch für unsere Kunden, z.B. Reiseerlebnisse teilen, Einzelreisende können Zimmerpartner finden, mehr Qualität durch mehr Feedback. Kommunikations-Spielregeln werden intern überwacht	2019	●
	Installation eines neuen E-Mail-Systems (E-mail-Tracking): Effizientere Kategorisierung und Verwaltung, schnelleres Reagieren auf Kundenwünsche möglich, optimierte Online-Beratung	2017	●

Gäste werden über CO2 Kompensation informiert	Effektivere Bewerbung der Klimakompensation bei den Kunden und Messung der Beteiligung	2019	●
Kinderschutz	Hinweise, Do's & Don'ts für Reisende auf unserer Homepage. Insbesondere zum Kinderschutz erfolgt für die Gäste mehr Information. Link zu Fair Unterwegs Homepage auf unserer Nachhaltigkeitsseite	2019	●
	Veröffentlichung Erklärvideo und Flyer zur Meldeplattform www.nicht-wegsehen.net auf unserer Homepage.	2018	●
	Das Thema CSR wird auch auf der Gebeco Startseite prominenter eingebunden. Im Rahmen des Internet-Relaunches wird das Engagement zum Thema Nachhaltigkeit sowie die Mitwirkungsmöglichkeiten der Kunden besser dargestellt.	2019	●
	Der Kriterienkatalog für Nachhaltige Reisen wird auf der Homepage zum Download bereit gestellt.	2019	●
	Der Kriterienkatalog für Nachhaltige Reisen wird auf der Homepage zum Download bereit gestellt.	2019	●
Betriebsökologie (Energie, Papier, Beschaffung, Kompensation Flugdienstreisen)			
Reinigung	Statt aggressiver Putzmittel werden umweltfreundlichere Substanzen verwendet	2017	●
Energiesparen	Solaranlage auf dem Dach installieren	2017	●
	Solaranlage um 50% erweitern	2019	●
Papier	Papierverbrauch senken: Papierloses Büro wo möglich, doppelseitiges Drucken als Standard-Einstellung. Umstellung des Erstversands sowie des Literaturverzeichnisses auf digital. Verwendung von Steinbeiss-Papier für unsere Kataloge.	2018/19	●
	Installation eines neuen Emailsystems (Emailtracking) als weiterer Schritt zum papierlosen Büro	2017	●
CO ₂ -Kompensation/Dienstreisen	Dienstflüge, die im Rahmen von Dienstreisen unternommen werden, werden zu 100% kompensiert.	2017/18	●
	Dienstreisen zur ITB werden mit der Bahn durchgeführt statt Bus/Dienstwagen	2017	●
Dienstreisen	Die ITB-Fahrten werden seit 2018 ausschließlich mit der Bahn gemacht	2018	●
CO ₂ -Kompensation	Der Druck der Kataloge für 2020 wird CO ₂ -kompensiert	2019	●

Standards bei Gebeco	
CSR Management und Unternehmen	
Arbeitsgruppen zum Thema Nachhaltigkeit	Die Arbeitsgruppe CSR trifft sich mindestens 1x im Monat
Mitarbeitende (z. B. Zufriedenheit, Schulungen, Kommunikation)	
Führungskräfte-Entwicklung	Jede neue Stationsleitung für Auszubildende besucht einen entsprechenden Workshop Jede neue Führungskraft erhält eine Compliance- und CSR-Schulung und nimmt an regelmäßigen Führungsworkshops teil
Fachkräfte- und Auszubildenden-Entwicklung	Jede neue Fachkraft erhält eine Compliance- und CSR-Schulung Alle neuen Fachkräfte besuchen den WerteWelt-Workshop. Dieser ist die Verkörperung des Nachhaltigkeits-Gedankens bei Gebeco. Die Einladung aller neuen Mitarbeitenden zu einem offenen Austausch zum Thema „Werte bei Gebeco“ ist aktiv gelebte Nachhaltigkeit. Die Konzeption ist darauf ausgerichtet, dass der Begriff Nachhaltigkeit konkretisiert wird, sodass allen klar wird, wo welcher Nachhaltigkeits-Aspekt bei Gebeco eine Rolle spielt Jede/r neue Auszubildende erhält eine Compliance- und CSR-Schulung Tourismus-Auszubildende erhalten tiefere Einblicke in die Gebeco Messewelt und begleiten die jeweiligen Kollegen auf die regionalen Messen Auszubildenden-Workshops: verschiedene nicht-touristische Abteilungen wie Pressestelle, Marketing & Vertrieb stellen den Auszubildenden einmal im Jahr ihre Arbeitswelt in ein- bis mehrtägigen Seminaren sowohl theoretisch als auch in praktischen Übungen vor
Maßnahmen zur Förderung der Arbeitsbedingungen, des Wohlbefindens und der Gesundheit der Mitarbeitenden	Kursprogramme wie „Rückenschule“, „Aktive Kurzpause am Arbeitsplatz“ und „Yoga“ etc Teilnahme an BKK Aktion „Mit dem Rad zur Arbeit“ Gebeco übernimmt die Anmeldegebühr für den Kiellauf sowie den Business Run Der Betriebsarzt überprüft die Ergonomie und die Arbeitsplatzsituation der Mitarbeitenden Die Fachkraft für Arbeitssicherheit prüft mögliche Gefährdungen am Arbeitsplatz und initiiert Brandschutzübungen etc. Kostenlose Gripeschutzimpfung Mobile Massage Betriebssport-Angebote: Beach-Volleyball, Eisstock-Schießen und Bowling Vergünstigungen für Mitarbeitende aktualisieren, Neues recherchieren, Mitarbeitende informieren 3 Fahrräder stehen den Mitarbeitenden für die Pausen zur Verfügung Einladung zum Lunch für Auszubildende und Fachkräfte gemeinsam mit GF → Austausch Alle Maßnahmen werden zur Einsicht zentral hinterlegt
Betriebsveranstaltungen	Regelmäßige Gebeco-Feierabende Sommerfest Weihnachtsfeier
Mitarbeitende werden über das Thema CSR/ Nachhaltigkeit informiert und sensibilisiert	Im Rahmen der Jahresversammlung und weiterer Betriebsveranstaltungen wird die Bedeutung des Themas regelmäßig dargestellt Eine eigene Rubrik „CSR & Wohlfühlen“ im monatlichen internen Newsletter greift regelmäßig Aspekte der Nachhaltigkeit auf

Leistungsträger bzw. Geschäftspartner (z. B. Partneragenturen, Reisebüros, Reiseleiter)	
Reisebüros	CSR/Nachhaltigkeit wird in allen Reisebüro-Schulungen und -veranstaltungen thematisiert
Zielgebiets-Agenturen	Regelmäßiges Feedback zu Reiseauswertungen
Reiseleitung	Reiseleitung in Zielgebieten und Deutschland wird geschult. Darin u.a. enthalten: Die Themen Nachhaltigkeit, Menschenrechte, Kinderschutz Jede Reiseleitung verfügt über ein Reiseleiterhandbuch mit einem ausführlichen Kapitel zum das Thema CSR
Gäste	
Steigerung der Gästezufriedenheit und Verbesserung der Rücklaufquote	Regressrunden und Qualitätsprotokolle werden regelmäßig geführt. Gäste-Feedbacks werden intensiv ausgewertet und an die relevanten Produktbereiche/Zielgebietsagenturen weiter gegeben, diese geben die Feedbacks wiederum an die Leistungspartner weiter
Gäste werden für das Thema Nachhaltigkeit sensibilisiert	Die Reiseleitung wird geschult und weist während der Reise auf das Thema hin Das Thema Nachhaltigkeit wird auf den Intro-Seiten der Kataloge dargestellt Besonders nachhaltige Reisen werden in den Katalogen und im Internet mit einem speziellen Symbol ausgewiesen Link auf der Startseite der Homepage zur Nachhaltigkeit-Seite
Community Involvement: Gesellschaftliches Engagement (Hilfsprojekte, Initiativen)	
Hilfsprojekte	Gebeco fördert eigene sowie fremde Hilfsprojekte in den Zielgebieten
Roundtable Human Rights in Tourism	regelmäßige Treffen
Furouris	regelmäßige Treffen
DRV, Ecpat und andere	Vertretung Gebeco
Betriebsökologie (z. B. Materialbeschaffung, Strom, Umweltbewusstsein)	
Die Gebeco Dienstleister handeln im Sinne der Nachhaltigkeit	Die Dienstleister der Geschäftsstelle (vor allem das Reinigungspersonal) werden regelmäßig über die Wichtigkeit von Mülltrennung, Heizung, Energie etc. informiert
Richtlinie Verbrauchsgüter (Fair Trade, Bio, Regional)	Öko-faire Anbieter und Kriterien identifizieren und in einem Beschaffungsleitfaden formalisieren
CO ₂ -Kompensation/Dienstreisen	Dienstflüge, die im Rahmen von Dienstreisen unternommen werden, werden zu 100% kompensiert

3. Kunden

3.1 Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit ist von 89,4% (2014/15) auf 90,8% (2017/18) gestiegen. Die Reklamationsquote war 2017/18 rückläufig und liegt nun bei 2,7%. Um Gästen das Bewerten ihrer Gebeco Reise zu erleichtern und die interne Verarbeitung des Feedbacks zu optimieren, hat Gebeco die Reiseauswertungen überarbeitet und zusätzlich zum Print-Fragebogen eine neue Online-Feedback-Option eingerichtet. In einer „Welcome-Home-Mail“ wird ein Link zum Online-Feedback-Bogen an die Gäste versendet. Die Rücklaufquote liegt nun mehr bei 24%. Gebeco arbeitet zurzeit an einem Konzept, um diesen Wert weiter zu erhöhen.

Im Jahr 2019 wurde ein neues Modul im hausinternen System GBC3 entwickelt, das die weitere Optimierung des Kundenfeedbacks zum Ziel hat. Das Kundenfeedback wird nun aus der laufenden Buchung erfasst. Dies ermöglicht eine schnelle Reaktion und somit einen besseren Service für die Gäste.

Der Net Promoter Score (kurz NPS) wurde erfolgreich ins System integriert und wird vom Qualitätsmanagement über die Reiseauswertungen abgefragt bzw. anhand dieser ermittelt. Der NPS basiert auf einer einheitlichen Berechnung der Weiterempfehlungsquote, um einen internen sowie einen firmenübergreifenden Vergleich zu ermöglichen.

Um den NPS ermitteln zu können, befragt Gebeco die Gäste nach der Wahrscheinlichkeit, dass sie die gebuchte Reise weiterempfehlen. Kreuzen die Gäste auf der Skala von 10 (äußerst wahrscheinlich) bis 0 (absolut unwahrscheinlich) eine 10 oder 9 an, so werden sie als „Promoter“, als Weiterempfehlen gewertet. Gäste, die eine Note zwischen 6 und 0 vergeben, werden als Kritiker*innen erfasst. Bewertungen zwischen 8 und 7 werden zur Kenntnis genommen, laufen allerdings nicht in die Berechnung ein – obwohl die Gäste mit diesen Noten ebenfalls Zufriedenheit ausdrücken. Wird nun die Anzahl der Promoter und der Kritiker durch die Anzahl der Befragten geteilt, errechnet sich der aus der Differenz beider Quotienten der NPS. Dieser steigt bei Gebeco stetig und liegt für 2017/18 bei 48.

Um sicher zu stellen, dass der NPS Wert auch in Zukunft weiter steigt, hat Gebeco eine monatliche Analyse des Wertes eingeführt. Diese wird nicht nur intern kommuniziert, sondern auch den Agenturen

zur Verfügung gestellt und mit diesen erörtert. So können gemeinsam schnell Lösungen erarbeitet werden.

Betreuerschlüssel

Der Betreuerschlüssel liegt im Jahr 2017/18 bei 14,5 (ohne Kleingruppen 15,5). Die durchschnittliche Größe einer Reisegruppe liegt weiterhin unter 20 Gästen, was ein sensibles Auftreten im Gastland ermöglicht.

3.2 Kundeninformation

Reisebüros und Kunden informiert Gebeco über die unterschiedlichsten Kanäle. Die wichtigsten Informationskanäle sind die Kataloge sowie die Gebeco Website. Im Geschäftsjahr 2017/18 erschienen 11 Gebeco Länder erleben (Afrika und Orient, Amerika, Asien, Australien, Neuseeland und Südpazifik, Mittel-, Nord- und Osteuropa, Südeuropa, Aktivreisen, Privatreisen, Erlebnis-Kreuzfahrten mit TUI Cruises, Kleingruppenreisen, Themenjahrreisen), ein Sondergruppen- und ein goXplore-Katalog. Details wie Reisedauer, Preis, maximale, minimale und durchschnittliche Gruppengrößen sowie eingeschlossene Leistungen sind in den Katalogen transparent dargestellt. Die charakteristischen Merkmale einer Reise sind optisch hervorgehoben. Ausführlich ist der Reiseverlauf beschrieben und durch eine kartografische Darstellung des Routings ergänzt. Den jeweiligen Zielgebieten sind Einführungsseiten mit Tipps und Hintergrundinformationen vorangestellt. Bei Rad- und Wanderreisen werden die Fahr- und Wanderzeit sowie die Höhenunterschiede angegeben. Außerdem finden sich auch die Schwierigkeitsgrade in Form von Wandertiefel- oder Fahrradpiktogrammen wieder.

Sowohl in den Katalogen als auch auf der Website sind „besonders nachhaltige Reisen“ gesondert ausgeschrieben. Entsprechende Symbole kennzeichnen diese speziellen Reisen, die sich den verschiedenen Aspekten der sozialen oder ökologischen Nachhaltigkeit widmen. Für die neuen Kataloge 2020 werden die nachhaltig gelabelten Reisen optisch gesondert hervorgehoben.

Die Bereich „Nachhaltigkeit“ wird auf der Gebeco Website mit einer Kachel auf der Startseite prominent dargestellt. Gleich am Anfang des Nachhaltigkeitsbereichs finden die Gebeco Gäste einen Link zum Thema „Fair Unterwegs“. Hier erhalten

alle Interessierten fünf handfeste Tipps, wie sie sich selbst ganz einfach für eine nachhaltige Reisewelt einsetzen können. An dieser Stelle ist auch der Kriterienkatalog zu finden, der den Maßstab für die nachhaltigen Gebeco Reisen vorgibt.

Die sonst zusätzlich zu den im Oktober veröffentlichten Ganzjahres-Katalogen erschienenen **Termin- und Preisergänzungen** zur Einlage in die Jahreskataloge, entfallen seit 2017/18. Da Gebeco die Buchungsfreigabe nun bereits im April für Reisen bis Ende April des kommenden Jahres erteilt, wird die Termin- und Preisergänzung-Broschüre überflüssig. Die Information über die Buchungsfreigabe der neuen Termine und Reisen erfolgt primär über online-Medien. Dank dieses neuen Vorgehens vermeidet Gebeco den ressourcenverbrauchenden Druck einer kompletten Broschüre pro Jahr.



Postalische **Kunden-Mailings** informieren interessierte Gäste über das Erscheinen der neuen Jahreskataloge und spezielle Kundenveranstaltungen. Weitere Direktmarketing-Maßnahmen sind: Der Versand eines Newsletters per E-Mail – etwa vier mal im Monat und bis zu zweimal im Jahr der Versand der Kundenzeitschrift „Fernweh“.

Die meisten Gebeco Gäste informieren sich im Reisebüro und buchen ihre Reise dort. Alle Reisen sind auch online auf der **Internetseite** www.gebeco.de dargestellt und buchbar. Neben Service-Leistungen wie Katalogbestellungen, Kontaktinformationen und Online-Blätterkatalogen ist hier auch die Möglichkeit der Direktbuchung abrufbar. Weitere Features: Buchende können beispielsweise selbst die Verfügbarkeit eines Wunsch-Flugs überprüfen. Ergänzende Informationen zu Katalogreisen werden tagesaktuell dargestellt. Auf der Internetseite gibt es eine umfangreiche Suchfunktion nach Reisesorten, Ländern sowie die möglich Wunschtermine abzufragen. Ergänzt wird die Reise-Darstellung durch ausführliche Hinweise zu Landesdaten und Geschichte sowie praktische Tipps zum Beispiel zu den Themen Einreise, Klima oder Währung. Im Geschäftsjahr 2017/18 wurde der Internetauftritt komplett überarbeitet und modernisiert, um dem veränderten Kundenverhalten gerecht zu werden. Neu ist unter anderem die Dialogplattform „Das Reiseforum“. Hier können Webseitengäste nicht nur Reisen bewerten oder Fragen stellen, sondern auch Mitreisende suchen und Interessenten für ein halbes Doppelzimmer finden.

Im Zuge der Kundeninformation ist das **Gebeco Service Center** elementar. Gebeco hat im Haus ein eigenes Call Center. Hier gehen täglich Anrufe von Reisebüromitarbeitenden und Kunden ein, die Fragen zu den Reisen haben. Das Service Center berät wochentags von 8-20 Uhr und samstags von 9 Uhr bis 13 Uhr. In dieser Zeit ist die Reiseberatung auch mittels Chatfunktion auf der Gebeco Website möglich. Um die Beratung und Betreuung der Kunden abteilungsübergreifend zu optimieren, wurde im Geschäftsjahr 2017/18 ein neues E-Mail System mit interner Trackingfunktion installiert. Dieses ermöglicht eine effizientere Kategorisierung und Verwaltung sowie schnelleres Reagieren auf Kundenwünsche. Nach Sammeln von Erfahrungen kann das Tracking auf weitere Bereiche mit Kundenkontakt ausgeweitet werden.

Ist die Reise gebucht, erhalten die Kunden spätestens 14 Tage nach Buchung eine detaillierte

Reisebestätigung sowie Visum- und Versicherungsinformationen per E-Mail. Zusätzlich erhalten alle Gäste einen Zugang zum elektronischen Literaturverzeichnis, in dem sie sich online über ein Punkteprinzip für einen Reiseführer ihrer Wahl entscheiden können. Diese kommt Ihnen nach Bestellung separat zu. Die Umstellung auf den digitalen Versand der Reisebestätigung und des Literaturverzeichnisses erfolgte im Geschäftsjahr 2018/19. Die Digitalisierung ermöglicht es Gebeco, den Papierverbrauch auf lange Sicht erheblich zu minimieren. Auch Postwege lassen sich so einsparen.

Die **Reiseunterlagen** werden unter anderem mit Voucherheft und Kofferanhängern in einer Unterlagentasche circa 26 Tage vor Reisebeginn postalisch an die Gäste verschickt.

Vor Ort, im Reiseland, informiert die **Gebeco Erlebnisreiseleitung** und die **Studienreiseleitung**. Sie zeigen den Gästen das Land in allen Facetten. Zu ihren Aufgaben zählt auch, die Gäste für den verantwortungsvollen Umgang während ihres Aufenthaltes zu sensibilisieren.

Die Kanäle der Kundeninformation und der Reiseunterlagen-Versand der Marke goXplore weichen von Gebeco ab. Auch goXplore veröffentlicht einen jährlichen Print-Katalog, die Reisebeschreibungen sind jedoch weniger umfangreich. Sie enthalten die wichtigsten Details zu Reisedauer, Preisen und Leistungen; die Reiseverläufe sind knapp zusammengefasst. Im Katalog findet sich der Hinweis, dass detaillierte Informationen zu den Reisen im Internet in Form eines „Trip Dossiers“ zu finden sind. Das Trip Dossier enthält u. a. Informationen über das Gastland und praktische Tipps zu Gesundheit, Währungen und Notfall-Kontakten. Auch eine Checkliste zu Gepäck und Dokumenten enthält das Trip Dossier. Da die Gäste bei „goXplore“ in internationalen Gruppen unterwegs sind und die Reisesprache Englisch ist, ist auch das Trip Dossier auf Englisch verfasst. Der Versand der „goXplore“-Reiseunterlagen erfolgt digital. Die Reisenden erhalten ihre Voucher als PDF. Auf diese Weise entsteht auch keinerlei Materialverbrauch, da auf haptische Reiseunterlagen, Kofferanhänger und Literatur verzichtet wird. Den Katalog ergänzt Gebeco außerdem um eine Vielzahl an Reisen, die exklusiv auf der Website www.goxplore.de zu finden sind. Der jungen, internetaffinen Zielgruppe entsprechend werden die Informationen also hauptsächlich im Internet bereitgestellt.

Sensibilisierung für verantwortliches Reisen:

Seit Firmengründung ist ein sensibler Umgang mit den Gastgebern und -ländern Bestandteil der Gebeco-Philosophie. Auf der Startseite der Unternehmens-Website findeninteressierte den Link zur Nachhaltigkeitsseite und können sich ausführlich über die Philosophie und das sozio-ökologische Engagement des Unternehmens informieren. So stellt Gebeco hier beispielsweise die Hilfsprojekte einzeln vor. Auch die Reiseunterlagen informieren zum Thema Nachhaltigkeit. Im Geschäftsjahr 2015/16 hat die Arbeitsgruppe CSR dem Voucherheft eine Seite hinzugefügt mit dem Appell an die Gäste, auf die Menschenrechts- und Kinderschutz-Situation vor Ort zu achten. Fällt den Reisenden eine kritische Situation auf, sind sie gebeten, den Fall dem CSR-Team unter der E-Mail-Adresse menschenrechte@gebeco.de mitzuteilen. Darüber hinaus ist die Reiseleitung angehalten, die Gäste für einen verantwortungsvollen Auftritt im Gastland zu sensibilisieren.

Im Rahmen der Rezertifizierung durch TourCert schaltete Gebeco eine Umfrage zur Kundeninformation. An der Umfrage haben 26 Mitarbeitende aus den Abteilungen Service Center und Operations teilgenommen. Die Auswahl der genannten Abteilungen ergibt sich dadurch, dass andere Abteilungen keinen direkten Kundenkontakt haben und keine Beratungsgespräche durchführen. Der erreichte CSR-Index liegt bei 55%.

Allgemein bestätigen 85% der befragten Mitarbeitenden die Aussage „Ich erhalte regelmäßig Schulungen“. Mitarbeitende im Service Center und Operations erhalten neben Länder- und Modulschulungen sowie Schulungen zu neuen Produkten auch die allgemeine Gebeco Compliance Schulung. Zudem nehmen sie an der ECPAT Kinderschutz-Online-Schulung teil. 65% der Befragten haben dies bestätigt. Da die Kinderschutzschulung sowohl als Teil der Compliance-Schulung als auch in Form der ECPAT Online-Schulung für alle Mitarbeitenden verpflichtend ist, wären hier 100% zu erwarten. Die Teilnahme aller Mitarbeitenden an der ECPAT Kinderschutz-Online-Schulung kann Gebeco auf Basis vorliegender Teilnahmezertifikate nachweisen.

Da nur 30% angaben, eine Schulung zur „Nachhaltigkeit der eigenen Reiseangebote“ erhalten zu haben, wird deutlich, dass Gebeco in den jährlich für alle Mitarbeitenden stattfindenden Katalogschulungen verstärkt darauf achten muss, dem Thema Nachhaltigkeit mehr Gewicht zu verleihen.

Erfreulich ist, dass die Aussage „Ich kenne die TourCert Zertifizierung“ zu 88% bejaht wurde. Sehr gute Werte von 96 bzw. 100% erreichen zudem die Aspekte „Für den Beratungs- und Buchungsablauf existiert ein standardisiertes Verfahren, das befolgt wird.“ und „Wir weisen die Mindest- oder Maximalteilnehmerzahl einer Reise aus.“

Verwunderlich hingegen ist, dass die Aussage „Bei Flugreisen bieten wir unseren Kunden die Anreise mit der Bahn an“ nur von 46% bestätigt wurde. Dies kann jedoch leicht dadurch erklärt werden, dass Gebeco schon seit Jahren grundsätzlich zu jeder Reise, bei der der Flug über Gebeco gebucht wird, kostenfrei ein Zug-zum-Flug-Ticket anbietet. Dieses wird unaufgefordert allen Reiseunterlagen zugefügt und ist zur absoluten Selbstverständlichkeit geworden.

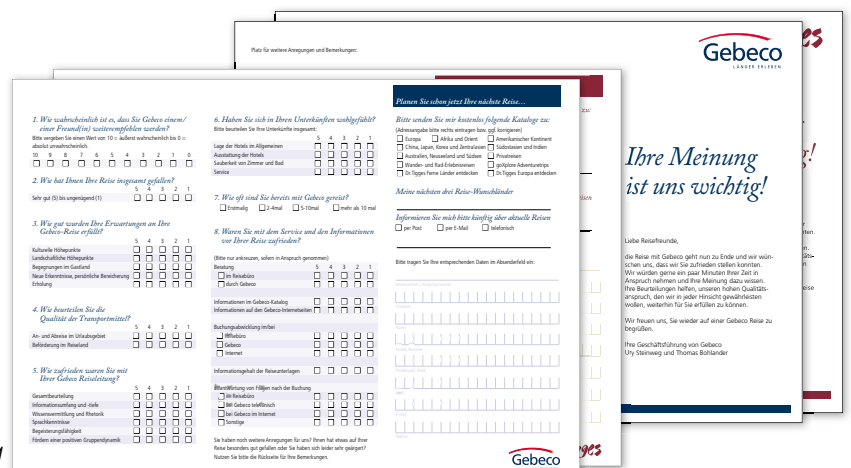
Laut der Umfrage weist Gebeco die Gäste noch nicht aktiv genug auf die Möglichkeit der CO₂ Kompensation der Flüge hin. Zwar informiert Gebeco darüber auf der Homepage, die CO₂ Kompensation der Flüge ist zu diesem Zeitpunkt aber noch nicht

konkret im Buchungsprozess integriert. Ab Juni 2019 jedoch wird in jede Buchungsbestätigungsmail ein Hinweis auf die mögliche CO₂-Kompensation inkl. Link zum CO₂-Rechner auf der Gebeco Website integriert.

Erfreuliche Werte finden sich in den Rubriken „Infos zum Kinderschutzkodex“, „Menschenrechte, lokale Bevölkerung und Natur“, „Angemessenes Verhalten vor Ort“, „Kulturelles Erbe“ sowie „Sicherheitsvorkehrungen im Gastland“. Nicht zu vernachlässigen ist für diese Aspekte auch die sehr gut geschulte Gebeco Reiseleitung, die ihr Wissen vor Ort besonders intensiv an die Gäste weitergibt. Auch im Bereich „Literatur“ erhält Gebeco mit 92% einen sehr guten Wert. Alle Gäste erhalten zur Einstimmung auf das Gastland ausgewählte Reiseliteratur von Gebeco. Diese können die Reisenden über ein Punktesystem online auf der Gebeco Website auswählen. Den Zugang erhalten die Gäste per E-Mail mit ihrer Buchungsbestätigung.

	2017/2018	2014/2015
CSR-Index Kundeninformation	55,00%	48,00%
Zufriedenheitsindex Kunden	90,90%	89,40%
Rücklaufquote der Kundenbefragung	24,35%	25,50%
Betruerschlüssel	14,5 (ohne Kleingruppen 15,5)	16,5

Reiseauswertung



4. Mitarbeitende

4.1 Beschäftigtenstruktur

Gebeco beschäftigt Mitarbeitende aus vielen verschiedenen Nationen. Fügt man die Arbeitszeit der Teilzeitkräfte zu Vollzeitkräften zusammen, waren im Berichtsjahr 2017/18 bei Gebeco 189,83 Mitarbeitende festangestellt. Davon sind 138 Frauen, und 61 Männer. Darüber hinaus gab es im Berichtsjahr 2017/18 22 Auszubildende bei Gebeco.

80 Mitarbeitende sind über 40 Jahre alt, das Durchschnittsalter liegt in der Gebeco-Familie bei 37 Jahren. Fast die Hälfte aller Mitarbeitenden sind Gebeco schon seit über 10 Jahren treu. Neben den Mitarbeitenden mit einer Wochenarbeitszeit von 40 Stunden sind 30 Mitarbeitende beschäftigt, die in Teilzeit arbeiten. Die Teilzeit variiert zwischen 40 Prozent und 90 Prozent. Vor allem Mütter profitieren davon. Der kollegiale Zusammenhalt der Belegschaft ist stark. Neue, offene Mitarbeitende haben die Chance, sich schnell zu integrieren.

Bei Gebeco gab es im Geschäftsjahr 2017/18 29 Führungskräfte. Generell strebt der Reiseveranstalter bei der Suche nach Führungskräften den internen Aufstieg an. So sind zwei Drittel aller Führungspositionen intern besetzt. Von den 29 Führungskräften sind 8 Frauen, das entspricht 27,5%.

	2017/ 2018	2014/ 2015
Beschäftigte Gesamt in Vollzeitäquivalenten (Voll- und Teilzeitkräfte inkl. Azubis, exkl. MA in Elternzeit)	189,83	184,6
Vollzeit	143	148
Teilzeit (inkl. Aushilfen)	33	34
Anzahl Auszubildende	22	17
Anzahl Frauen (inkl. Teilzeit, exkl. Azubis + MA in Elternzeit)	120	110,35
Anzahl Männer (inkl. Teilzeit, exkl. Azubis + MA in Elternzeit)	52,75	57,25
Führungskräfte Frauen	8	11
Führungskräfte Männer	21	23

4.2 Personalentwicklung Kompetenzmodelle und Jahresmitarbeitergespräche

Welche Kompetenzen muss ich haben, um meinen Job sehr gut zu machen? Welche Kompetenzen muss ich noch erlangen? Wie unterscheiden sich die Kompetenzen zwischen Führungs- und Fachkräften? Um den Mitarbeitenden zum einen Orientierung zu bieten, und zum anderen den Führungskräften einen Rahmen für die Bewertung ihrer Mitarbeitenden zu stecken, existieren bei Gebeco sowohl für die Fachkräfte als auch für die Führungskräfte sogenannte Kompetenzmodelle. Einmal im Jahr finden auf ihrer Grundlage Mitarbeitergespräche statt, um im Dialog die Arbeitsleistung zu bewerten und Ziele zur Weiterentwicklung zu definieren.

In 2013 fanden Workshops mit allen Mitarbeitenden statt, um die Kompetenzmodelle zu überarbeiten. Es war also die Meinung aller Mitarbeitenden gefragt, welche Kompetenzen sie für die Arbeit bei Gebeco mitbringen müssen. Die neuen Kompetenzmodelle wie auch die daraus resultierenden neuen Jahresmitarbeitergesprächs-Bögen werden seit 2014 verwendet.

Fortbildung

Die Jahresmitarbeiter-Gespräche bieten die Gelegenheit, neben der Analyse des Status Quo, gemeinsam Ziele für die fachliche und berufliche Weiterentwicklung und auch diesbezüglichen Fortbildungsbedarf individuell zu definieren. Gebeco bietet einzelnen Mitarbeitenden nach Bedarf Zielgebietsreisen und Fremdsprachenkurse sowie IT-Anwendungskurse, teilweise inhouse und teilweise auf externen Seminaren an. Auch ein Einzel-Coaching oder die Übernahme von Kosten für ein berufs begleitendes Studium sind Förderungsmaßnahmen, mit denen die Gebeco die berufliche Entwicklung der Mitarbeitenden und Führungskräfte unterstützt. Vor allem mit dem Ziel die Mitarbeitenden zu binden.

Die Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung und Fortbildung wurden im Geschäftsjahr 2017/18 verstärkt an die Mitarbeitenden kommuniziert. Zudem wurden Hospitanz-Möglichkeiten geschaffen. Während einer Hospitanz erhalten Mitarbeitende die Chance für einen festgelegten Zeitraum in einer anderen Abteilung zu arbeiten, um Workflows und Prozesse besser zu verstehen. Neue Mitarbeitende nehmen bereits in der Einarbei-

tungsphase an einem Kommunikationsworkshop teil, um ein gemeinsames Verständnis für den Informationsaustausch untereinander aber auch im Kontakt mit den Gästen zu erlangen. Auch die Teilnahme am WerteWeltWorkshop ist fester Bestandteil der Einarbeitungsphase. Hier lernen neue Mitarbeitende Gebeco als nachhaltigen Arbeitgeber kennen, der in Ausrichtung an Unternehmensphilosophie und den Unternehmensgrundsätzen Mitarbeiter-Orientierung z.B. in der Umsetzung der Führungsleitlinien lebt.

Ausbildung

Mehrfach zeichnete die IHK den Kieler Reiseveranstalter für hervorragende Ausbildungsleistungen und Gebeco-Auszubildende für ihren erfolgreichen Berufsabschluss aus. Zuletzt ehrte die IHK zu Kiel Gebeco für besonderes Ausbildungsmanagement und verlieh ihr 2018 die Auszeichnung „TOP-Ausbildungsbetrieb“. Gebeco bildet schon seit 1982 junge Menschen aus, immer eine Übernahme zur Festanstellung im Visier. So haben von den derzeit aktiven Beschäftigten 58 Mitarbeitende ihre Ausbildung im Haus absolviert. Nun sind sie in allen Ebenen, auch in Führungspositionen, zu finden. Zwei Mitarbeitende arbeiten heute auf Abteilungsleitungs-, sieben auf Teamleitungs- und 49 auf Fachkräftebene. Zu den aktiven Mitarbeitenden kommen noch 5 Mitarbeiterinnen auf Fachkräftebene, die sich zurzeit in Elternzeit befinden.

Aktuell, im Lehrjahr 2019, bildet Gebeco in zwei Berufen aus: Tourismuskauffrau/-mann und IT-Fachinformatiker*in. Auch in den Berufen Fachkauffrau/-mann Marketing und Fachlagerist*in bildet Gebeco regelmäßig aus. Der Schwerpunkt liegt jedoch im Bereich Reiseverkehr: Die Tourismus-Azubis durchlaufen in einem Regelausbildungszeitraum von drei Jahren derzeit bis zu sechs Abteilungen. In einem Reisebüro-Praktikum lernen die Auszubildenden im zweiten Lehrjahr die Zusammenarbeit mit den Gebeco Reisebüropartnern aus deren Sicht kennen.

Neben der Personalabteilung nehmen sich Stationsleitende in den einzelnen Abteilungen der Betreuung der Auszubildenden an. In regelmäßigen Stationsleitertreffen erfolgt ein Erfahrungsaustausch direkt mit der Personalleitung. Regelmäßige, formalisierte Feedbackgespräche gewährleisten, dass der jeweilige Ausbildungsstand dokumentiert wird und notwendige Schulungen erfolgen, zum Beispiel zu Systemanwendungen oder Arbeitstechniken.

Traineeprogramm

Fachkräfte mit Potenzial bereitet Gebeco mit einem eineinhalbjährigen Traineeprogramm auf Führungsaufgaben vor. Dabei lernen die ausgewählten Mitarbeitende alle Aufgaben des Produktmanagements bzw. der Teamleitung und alle relevanten Abteilungen kennen. So sind sie bestens qualifiziert für eine Leitungsaufgabe.

4.3 Arbeitsbedingungen Flexibles Arbeitszeitmodell

Gebeco arbeitet mit einem flexiblen Arbeitszeitmodell. Die reguläre Arbeitszeit beträgt 40 Stunden. Überstunden werden ab der ersten Minute angerechnet. Ein Arbeitszeitkonto als „Ampelkonto“ nimmt positive und negative Zeitsalden auf. Das schafft gegenseitige Flexibilität. Zu saisonalen Belastungsspitzen arbeiten die Beschäftigten über die 40-Stunden Woche hinaus, zu ruhigen Zeiten können sie die aufgebauten Mehrstunden in Freizeit genießen. Auf Wunsch werden in Ausnahmefällen Überstunden auch ausgezahlt.

Für Teilzeitkräfte können sehr individuelle und flexible Vereinbarungen getroffen werden – entsprechend der Bedürfnisse der Belegschaft und des Betriebs. Aktuell sind 33 Mitarbeitende Teilzeit aktiv. Auch für sie gilt das Gleitzeitmodell.

Transparenz der Gehälter

Alle Mitarbeitenden wurden darüber in Kenntnis gesetzt, dass sie einen individuellen Auskunftsanspruch haben und jederzeit einen Termin mit der Personalleitung vereinbaren können, um ihr Gehalt in Bezug zu dem Gehalt ihrer Kolleg*innen einzuordnen. Dies hat zum Ziel, mehr Transparenz über betriebliche Gehaltsstrukturen und die Maßstäbe der Arbeitsbewertung zu schaffen.

Bonusprogramm und Jahresprämien

Auf Basis früherer Mitarbeiterbefragungen wurde auf Wunsch der Mitarbeitenden ein Bonusprogramm und eine Jahresprämie eingeführt. Diese sollen sicherstellen, dass gute Leistung entsprechend gewertet wird. Das Bonusmodell wurde im Geschäftsjahr 2017/18 zunächst für ein paar ausgewählte Abteilungen eingeführt, um die Entwicklung beobachten zu können und Erfahrungen zu sammeln. Die Jahresprämie gilt ab dem Geschäftsjahr 2017/18 für jeden empfangsberechtigten Mitarbeitenden und ist an Unternehmensziele geknüpft. Die Höhe dieser Unternehmensziele sind dem Betriebsrat bekannt. Werden die Ziele erreicht, wird am Ende des Geschäftsjahres eine Prämie an jeden empfangsberechtigten Mitarbeiter ausgeschüttet.

Sozialleistungen

Mit übergesetzlichem Urlaubsanspruch, Mitarbeiterrabatten (z. B. auf Gebeco-Reisen), kostenlosen Firmenkrediten für die Anschaffung eines Fahrrads für den Weg zur Arbeit, vermögenswirksamen Leistungen, Riesterrente, Weihnachts- und Urlaubsgeld, Geschenken zum Geburtstag, zur Hochzeit, zur Geburt eines Kindes und zu Dienstjubiläen sowie einer Sonderzahlung zum 10-, 15-, 20-, 25-, 30-, 35- und 40 jährigen Dienstjubiläum, bringt Gebeco den Mitarbeitenden Wertschätzung entgegen.

Gesundheitsförderung

Mobile Massage, Yogakurse, Rückenschule und Betriebssport: Viele Aktivitäten, die der Gesundheit guttun, werden von Gebeco gefördert. Regelmäßig finden Betriebsbegehungen zur Optimierung von Luft-, Licht- und Sitzplatzverhältnissen statt. Zudem bestehen Angebote zu regelmäßigen betriebärztlichen Untersuchungen. Gebeco ermöglicht Krankenkassen-Check-ups während der Arbeitszeit und schon seit Jahren kostenlose Gripeschutzimpfungen. Die Betriebskrankenkasse TUI BKK übernimmt außerdem die Kosten für Impfungen für Auslandsreisen. Ergibt eine Augenuntersuchung die Notwendigkeit einer Bildschirmarbeitsbrille, so erfolgt die Kostenübernahme zu gewissen Teilen durch Gebeco. Im Falle dauerhafter Krankheit ermöglicht Gebeco bei entsprechender ärztlicher Indikation die stufenweise Wiedereingliederung in den Betrieb. Das Betriebliche Eingliederungsmanagement-Integrationsteam besteht aus Vertretern des Betriebsrates und einem Beauftragten des Arbeitgebers.

In 2017/2018 sahen die Maßnahmen zur Gesundheitsförderung konkret so aus:

- Betriebssport: Eisstockschießen, Beachvolleyball, Bowling, Fußball, Laufen
- Mobile Massage
- Fit in den Frühling/Rückenschule
- TUI BKK: Online-Kurs zum Thema Ernährung myWEIGHTcoach und myHEALTHcoach
- Augenuntersuchung (Verschreibung von Bildschirmarbeitsbrillen)
- Gripeschutzimpfung
- Erste-Hilfe-Kurs
- Aktion: „Mit dem Rad zur Arbeit“ der AOK
- Betriebliches Eingliederungs-Management: Für Mitarbeitende mit mindestens dreißig Krankheits-tagen innerhalb von 12 Monaten.
- Gebeco übernimmt die Anmeldegebühr für den Kiellauf 2017 und 2018 sowie den Business Run 2017

Viele Mitarbeitende nutzen den Betriebssport, um außerhalb des Büros gemeinsam Zeit zu verbringen.

Interne Kommunikation

Ein wesentlicher Bestandteil der internen Kommunikation ist der Gebeco-Newsletter, den die Kommunikationsabteilung einmal monatlich per E-Mail an alle Mitarbeitenden versendet. Hierzu werden alle relevanten Themen bei den Abteilungsleitenden abgefragt. Der Newsletter informiert vor allem über die wirtschaftliche Lage, Produktneuheiten, aktuelle Veranstaltungen, Personalnews etc. Um abteilungsübergreifende Arbeitsprozesse zu optimieren und das Verständnis für die Aufgaben der jeweils anderen Abteilungen zu verbessern, wird im Gebeco Inside regelmäßig eine Abteilung vorgestellt. Auch über die unterschiedlichen AGs und ihre Aufgaben werden die Mitarbeitenden im Gebeco Inside informiert.

Die feste Rubrik „CSR und Wohlfühlen am Arbeitsplatz“ führt der Belegschaft monatlich das nachhaltige Engagement vor Augen und stärkt das Bewusstsein zur Nachhaltigkeit. Mitarbeitende werden immer wieder aufgefordert, die Rubrik mit eigenen Tipps und Hinweisen zu erweitern.

Im Gebeco Intranet finden Mitarbeitende zudem alle wichtigen Informationen, von einer internen Tauschbörse bis hin zu Betriebsvereinbarungen ist hier alles zur Einsicht hinterlegt.

Alle neuen Mitarbeitenden erhalten an ihrem ersten Arbeitstag eine digitale „Begrüßungsmappe“. Diese heißt die neuen Beschäftigten willkommen und erleichtert ihnen mit vielen Tipps den Einstieg. Dazu zählen wichtige Erst-Informationen von der Unternehmensphilosophie bis hin zu Tipps für eine entspannte Mittagspause. Die neuen Mitarbeitenden erhalten auf diesem Weg auch Hinweise über die Nutzung der Gebeco Dienst-Fahrräder, die Unterstützung bei der Finanzierung von Bildschirmbrillen, das Angebot der mobilen Massage und die Handhabung „papierloses Büro“.

Mehrmals im Jahr finden Gebeco-Feierabende statt, die ebenfalls zur Kommunikation wichtiger Neuigkeiten im Unternehmen genutzt werden.

Darüber hinaus werden Informationen bei der jährlich stattfindenden Hauptversammlung, regelmäßigen Teamsitzungen, Jour fixe der Geschäftsführung mit den Abteilungs- bzw. Teamleitern sowie in einem wöchentlichen Führungskräfte-Kreis weitergegeben.

Sichere Arbeitsplätze

Die Personalpolitik bei Gebeco hat eine langfristige Bindung qualifizierter Arbeitskräfte zum Ziel. Trotz diverser Krisen im Tourismus (Sars, 9/11, usw.) hat Gebeco seit dem Bestehen keine betriebsbedingte Kündigung vollzogen. Grundlagen hierfür sind ein inhabergeführtes Management, flache Hierarchien, schnelle Entscheidungswege sowie Flexibilität im Umgang mit Marktveränderungen.

Freizeitaktivitäten bei Gebeco

Unter dem Motto „Gemeinsam stark: Erst die Arbeit, dann das Vergnügen“ richtet Gebeco regelmäßige „Gebeco-Feierabende“ aus. Der Beginn der Veranstaltung wird genutzt, um in entspannter Atmosphäre abteilungsübergreifend zu informieren – z.B. über die Arbeitsergebnisse einer AG, eines Hilfsprojekts oder eine neue Kooperation. Im Anschluss wird der Feierabend zelebriert, bei von Gebeco gestellten Speisen und Getränken im Gemeinschaftsraum „Skylounge“. So werden auch außerhalb der Arbeit persönliche Kontakte aufgebaut und das „Wir-Gefühl“ gestärkt. Gebeco-Sommerfeste und Weihnachtsfeiern sind weitere Höhepunkte der betrieblichen Freizeitaktivitäten. Besonders groß wurde im Juni 2018 das 40jährige Firmenjubiläum sowie 90 Jahre Dr. Tigges gefeiert. Hierzu waren neben den Mitarbeitenden auch deren Partner*innen und Familienmitglieder eingeladen. Bei einem separaten Dinner in Kiel und auf der ITB in Berlin feierte Gebeco das Jubiläum auch zusammen mit langjährigen, internationalen Partnern. Bei allen Firmenveranstaltungen wird darauf geachtet, dass Speisen und Getränke soweit wie möglich regional produziert wurden und/oder es sich um Bio-Produkte handelt. Auf Plastik in Form von Geschirr, Besteck oder Trinkbecher wird grundsätzlich verzichtet. Beschäftigte Dienstleister stammen aus der Region.

Arbeitsplatz

Die Mitarbeitenden arbeiten an modern und hochwertig ausgestatteten Arbeitsplätzen mit 22-Zoll Flachbildschirmen. Kleine Lesegeräte mit persönlicher Chip-Karte ermöglichen flexibles Arbeiten an jedem Arbeitsplatz bei Gebeco. Denn mit der persönlichen Chip-Karte können sich die Mitarbeitenden an jedem Rechner ins Gebeco-System einloggen. Die so genannten „Ultra-Thin Clients“ greifen auf zentrale Server zu, auf denen die Rechenleistung abläuft und die Daten gespeichert werden. Die Umstellung von den üblichen Computern auf die „Ultra-Thin Clients“ reduziert den Stromverbrauch stark. Zusätzlich verringert sich dadurch die Geräusch- und Wärmeentwicklung in den Büros.



Die Skylounge

Gemeinschaftsräume

Mit der „Sky Lounge“ steht ein großer Gemeinschaftsraum mit Terrasse zur Verfügung. Hier liegen Tageszeitungen aus, zwei Computer mit Internetzugang stehen bereit für den privaten Gebrauch. Eine weitere, kleinere Küche mit Sitzgelegenheiten befindet sich im Erdgeschoss.

4.4 Interessenvertretung Betriebsrat

Bei Gebeco gibt es einen Betriebsrat, der sich für die Mitarbeiterschaft einsetzt und aktiv mitgestaltet. Zusammen mit dem Betriebsrat wurden eine Reihe von Betriebsvereinbarungen verabschiedet, in denen die Rechte und Pflichten der Betriebsparteien definiert und die Normen für die Belegschaft festgeschrieben sind.

Schwerbehindertenvertretung (SBV)

Anfang 2019 hat Gebeco unter allen Betroffenen die Wahl einer Schwerbehindertenvertretung und deren Vertretung organisiert. Die Schwerbehindertenvertretung (SBV) hat die Aufgabe, die Eingliederung schwerbehinderter Menschen in den Betrieb oder in der Dienststelle zu fördern. Sie vertritt deren Interessen bei der Gebeco und steht ihnen beratend und helfend zur Seite. Die allgemeinen Aufgaben der Schwerbehindertenvertretung beschreibt § 178 SGB IX. Die Schwerbehindertenvertretung wird zu jeder Betriebsratssitzung eingeladen. Um den Aufgaben und Verantwortungen gerecht zu werden, werden die Schwerbehindertenvertretung und ihre Vertretung im Oktober 2019 eine Schulung zu ihren Rechten und Pflichten absolvieren.

Beteiligung der Mitarbeitenden

Gebeco entwickelt sich stetig weiter – und die Mitarbeitenden wirken daran mit. In abteilungs- und hierarchieübergreifenden Arbeitsgruppen (AGs) werden Prozesse erarbeitet, die dann der Geschäftsführung vorgeschlagen werden. Das

bedeutet: Viele Prozesse beruhen auf Vorschlägen aus der Mitarbeiterschaft.

Auch im Bereich Nachhaltigkeit ist dies zu spüren. Mitarbeitende werden regelmäßig ermutigt und aufgefordert, Ideen zur nachhaltigen Gestaltung des Arbeitsalltags zu geben. Zudem haben sich einige Mitarbeitende als Nachhaltigkeitspaten aufstellen lassen. Die Gebeco Nachhaltigkeitspaten haben ein Auge auf ihre Abteilung und geben Hilfestellung zu allen Aspekten rund um die Nachhaltigkeit. So erinnern die Paten ihre Abteilungen beispielsweise daran abends die Heizungen herunter zudrehen, die Fenster zu schließen, Müll richtig zu trennen, Essen/Brote in Tupperdosen statt Folie mitzubringen, Bewegungspausen nicht zu vergessen oder achten darauf, dass die Durchlauferhitzer nicht so hoch eingestellt werden. Alle Mitarbeitenden können die Namen der Paten im Intranet nachschauen.

4.5 Mitarbeitendenzufriedenheit

Wie zufrieden sind die Mitarbeiter mit ihrer Arbeit bei Gebeco? Wie hat sich die Mitarbeiterzufriedenheit entwickelt? Das galt es herauszufinden, bei einer großen TUI weiten Umfrage. Alle Mitarbeiter erhielten die Möglichkeit, anonym an der Befragung teilzunehmen. Aufgeteilt auf sieben Kern-Bereiche (Engagement, Kundenorientierung und Innovation, Führungskultur, Ziele & Strategie, Effizienz, Kooperationskultur, Entwicklungsmöglichkeiten) haben die Mitarbeiter 34 Fragen beantwortet. 75% aller Mitarbeiter nahmen an der Umfrage teil. Die Ergebnisse der Umfrage hat die Unternehmenskommunikation an die gesamte Belegschaft verschickt.

Aus der Gesamtheit der Rückmeldungen zu den gestellten Fragen wird ein „Zufriedenheitsfaktor“ errechnet, der sogenannte „Engagement Index“. Der „Engagement Index“ wird auf einer Skala von 1 bis 100 gemessen, je höher der Wert desto größer ist die gemessene Mitarbeiterzufriedenheit. Die Gebeco hat nach Auswertung der Ergebnisse einen Puls von 57 Punkten erzielt.

Positiv äußerten sich die Mitarbeitenden besonders in Bezug auf die Nachhaltigkeit. Die Mitarbeitenden beurteilen Gebeco als sehr nachhaltiges Unternehmen. Verbesserungswürdige Beurteilungen wurden in den Teams besprochen und entsprechende Gegenmaßnahmen ergriffen. Über regelmäßige Teamsitzungen holen sich die Abteilungsleitenden laufend Rückmeldungen zum Verlauf der Umsetzung von Maßnahmen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt für Zufriedenheit und Engagement ist eine positive Arbeitsatmosphäre. Die Rückmeldungen zeigten, dass Gebeco in vielen Bereichen schon gut, teilweise sogar weit überdurchschnittlich gut aufgestellt sind. Mit der Zusammenarbeit in den Teams ist die überwiegende Mehrheit sehr zufrieden. Und: Der verantwortungsvolle Umgang der Gebeco mit der Umwelt wird von allen Mitarbeitenden als vorbildlich bestätigt.

Die Geschäftsführungen und Abteilungsleitungen haben die Ergebnisse für ihre Teams erhalten und zeitnah mit ihren Mitarbeitenden diskutiert. Unter anderem in Teammeetings wurde ein Verbesserungsplan erarbeitet. Über die Entwicklung der beschlossenen Maßnahmen informiert die Geschäftsführung regelmäßig im internen Newsletter. Jeden Monat wird zudem im Gebeco Newsletter eine Gebeco Abteilung und ihre Aufgaben vorgestellt, um das Verständnis für abteilungsübergreifende Prozesse zu verbessern.

5. Betriebsökologie

5.1 Energie Energiequelle

Seit Mitte Juni 2017 hat Gebeco eine Photovoltaikanlage in Betrieb. Im Frühjahr 2019 wurde diese noch einmal um die Hälfte erweitert. Seit Inbetriebnahme hat Gebeco 109,192 MWh Strom erzeugt und 65 t CO₂ eingespart (Stand Mai 2019). Der erzeugte Strom wird fast vollständig für den firmeninternen Gebrauch genutzt. Ca. 35% des Stromverbrauchs produziert Gebeco selbst. Der übrige Verbrauch wird vom Ökostrom Anbieter „NaturEnergie“ bezogen. NaturEnergie von Energiedienst ist ausschließlich Strom aus 100% Wasserkraft. Da die Website des Unternehmens auf dem firmeneigenen Server gehostet wird, findet auch hier die Nutzung von Ökostrom Anwendung. Der Stromverbrauch konnte folglich stark reduziert werden – von 224.974 kWh im Jahr 2014/15 auf 154.884 kWh im Jahr 2017/18.

Energieeffizienz

Zur Reduzierung des Energieverbrauchs und der CO₂-Emissionen nutzt Gebeco Energiespar- und LED-Lampen, die Computer schalten bei Arbeitspausen automatisch in den Energiesparmodus, über Nacht werden die Elektro-Geräte ausgeschaltet. Die Dienstflüge wurden zu 100% klimakompensiert.

Energieverbrauch

Einheit	2017/18	2014/15
Stromverbrauch	154.884 kWh	224.974 kWh
CO ₂ Strom	0	11,9 t
CO ₂ -Äquivalent Strom	0	0,053 kg/kWh
Wärmeenergie Öl	173.490 kWh	125.018,7 kWh
CO ₂ Öl	55,47 t	37,75 t

Durch die Nutzung der selbst gewonnenen Energie aus der Photovoltaikanlage in Kombination mit dem Bezug von Strom aus 100% Wasserkraft von „NaturEnergie“, besteht erfreulicherweise kein CO₂ Ausstoß durch Strom am Gebeco Firmensitz. Der Anstieg des Ölverbrauch erklärt sich primär aufgrund des harten Winters 2017/18 in Norddeutschland. Verzerrungen durch unterschiedliche Tankzeitpunkte sind möglich.



5.2 Dienstreisen

	2017/2018		2014/2015	
	Kilometerangaben Dienstreisen (km)	CO ₂ -Emissionen (t)	Kilometerangaben Dienstreisen (km)	CO ₂ -Emissionen (t)
Flugzeug	510.700	103,88	643.996	193,126
Bahn	51.550	2,06	48.629	0,864
PKW	13.447	2,69	13.844	3,589
Bus	456	0,02	0	0

Kompensierte CO₂-Emissionen der Flugdienstreisen: 103,88 t (=100%).

Einheit	2017/18	2014/15
CO ₂ Gesamt (CO ₂ Energie + CO ₂ Dienstreisen)	165,21 t	245,88 t
CO ₂ pro MA	0,97t	1,24 t

Der gesunkene CO₂ Verbrauch erklärt sich durch das niedrigere Dienstreisevolumen aber vor allem auch durch die Nutzung von 100% erneuerbaren Energien am Firmensitz. Beides ermöglicht eine Reduktion des CO₂ Verbrauchs pro Mitarbeiter von 1,24 t im Jahr 2014/15 auf nur noch 0,97 t im Jahr 2017/18.

Gebeco hat im Geschäftsjahr 2017/18 100% der Flugdienstreisen freiwillig kompensiert. Die Gelder kommen Klimaschutzprogrammen von myclimate zu gute. Zudem achtet Gebeco darauf, bei Dienstreisen soweit wie möglich die Bahn zu nutzen. So werden beispielsweise die Dienstfahrten zur ITB-Tourismus Messe in Berlin seit 2018 ausschließlich mit der Bahn zurück gelegt.

5.3 Papier

Zur Reduzierung des Papierverbrauchs hat Gebeco das doppelseitige Drucken als Standard eingestellt. Außerdem wird nach dem Prinzip „Papierloses Büro“ gearbeitet. Druckauflagen für Kataloge, Broschüren, Flyer etc. werden sinnvoll kalkuliert. Die Website wird immer stärker als Informations- und Buchungstool für Gäste und Interessierte in den Fokus gerückt.

Der Druck der Gebeco und der goXplore Kataloge erfolgt dementsprechend:

Gebeco Kataloge 2019

680.000 Exemplare
Umschlag: Profimatt, holzfrei gestrichen, 200g/m²
Inhalt: Steinbeis Charisma Silk, 65 g/m², 100 % Altpapier, Papierfabrik in Schleswig-Holstein

Gebeco Themenjahrkatalog 2019

70.000 Exemplare
Umschlag: 150 g/m² Tauro m. 1,23-fachem Volumen / Magno n., FSC-zertifiziert
Inhalt: 120 g/m² Tauro m. 1,25-fachem Volumen / Magno n., FSC-zertifiziert

goXplore 2019

50.000 Exemplare
Umschlag: 150 g/m² Recycling Circlematt White mattgestrichen, FSC-zertifiziert
Inhalt: 57 g/m² gestrichen Recycling Steinbeis Charisma Silk, 100 % Altpapier, Papierfabrik in Schleswig-Holstein

Sondergruppen-Katalog 2019

7.000 Exemplare
Umschlag: 200 g/m² holzfrei doppeltgestrichen matt Bilderdruck (Profimatt), PEFC
Innenteil: 70 g/m² Leipa Ultra square silk, FSC-zertifiziert

Ein Ausblick: Alle Gebeco Kataloge für 2020 werden klimaneutral gedruckt. Zudem wird die Auflage etwas reduziert auf nun mehr 640.000 Stück

Papierverbrauch

	2017/2018			2014/2015	
	Frischfaser	100% Altpapier	FSC-zertifiziert	Frischfaser	FSC-zertifiziert
Anzahl DIN A4-Papier	1.710.823	0	0	1.612.086	0
Anzahl gedruckter Kataloge	0	730.000	77.000	417.800	806.250
Gewicht gedruckter Kataloge	0,00	190,55 t	20.79 t	144,53 t	313,10 t

Die Angaben sind inklusive aller Sonderkataloge und Broschüren.



5.4 Umweltfreundliche Produkte und Dienstleistungen

Zur Reduzierung der Umweltauswirkungen nutzt Gebeco folgende Produkte und Dienstleistungen: Umweltfreundliche Büroausstattung und Büromate-

rialien, klimaneutralen Druck sowie klimaneutrales Webhosting. Auch umweltfreundliche Bio Reinigungsmittel gehören hier dazu. Gebeco zieht bei der Beschaffung ein öko-faires Produkt dem nicht öko-fairen vor, sofern es maximal 10% teurer ist.

6. Reiseangebote

25,9% des Umsatzes wurden 2017/18 in vier Destinationen erwirtschaftet. Mit weiteren acht Destinationen wurden weitere 26,3% erwirtschaftet. Das heißt, dass knapp 50% des Umsatzes von 12 Destinationen erwirtschaftet wurden. Markant: Es gibt keine Destination, die einen dominanten Teil des Gesamtumsatzes vereinnahmt. Dies ist kein Zufall, sondern eine auf Erfahrungen in der Unternehmensgeschichte beruhende Konsequenz. In den 80er Jahren hat Gebeco als China-Spezialist nach dem Massaker auf dem Platz des Himmlischen Friedens einen starken Einbruch der Gästezahlen erlebt. Aus dieser Situation hat das Unternehmen gelernt und profitiert heute von einem weltweiten Reiseangebot. Diese Diversifikation ist in zweierlei Hinsicht wertvoll. Zum einen bedeutet sie für Gebeco eine wichtige Risiko-Streuung. Sie hat sich in jüngster Zeit bei Krisen (zum Beispiel Fukushima, Krimkrise und Arabischer Frühling) wieder bewährt. Zum anderen können so die Reisegäste ihre Reise mit Gebeco in fast alle Länder der touristischen Weltkarte buchen. Im untersuchten Zeitraum hat Gebeco ca. 650 Studien- und Erlebnisreisen in rund 100 Länder angeboten. Dazu kommen noch Reisebausteine sowie Verlängerungsangebote. Unter der Marke goXplore zählte Gebeco zudem über 700 Reiseprodukte.

Mit dem Geschäftsjahr 2017/18 hat sich Gebeco von dem festen Rhythmus der Hauptbuchungsfreigabe zum Zeitpunkt der Katalog-Veröffentlichung verabschiedet. Unter dem Motto „365“ werden neue Reisen nun auch unterjährig veröffentlicht und buchbar gemacht. Der große Vorteil: Alle Reisen können unterjährig kurzfristig auf Kundenrückmeldungen hin optimiert werden. Auch auf spontane Programmergänzungen, wie Feste und Events im Reiseland kann flexibel reagiert werden. Zudem wird mit „365“ der Fokus noch einmal verstärkt auf die Gebeco Website als das primäre Informations- und Buchungstool gelegt.

6.1 Angebotsgestaltung

Seit der Gründung von Gebeco und im Firmennamen fest verankert: Die Begegnung. Ob bei einem Abendessen bei einer palästinischen Familie, einem Gespräch mit Mönchen in Myanmar oder gemeinsamen Spurenlesen mit den Khwe in Namibia: Bei der Reisegestaltung achtet das Produktmanagement darauf, dass die Gäste vor Ort immer wieder mit Einheimischen in Kontakt treten. Durch diese besondere Art des Reisens, durch kleinere Gruppen und eine qualifizierte Reiseleitung fördert Gebeco den interkulturellen Austausch sowie ein gegenseitiges Verständnis bei Reisegästen und Gastgebern. Auf diese Weise erleben die Reisegäste aus erster Hand die Lebensumstände vor Ort. So berichten die Einheimischen nicht nur von ihren alltäglichen Freuden und Sorgen, sondern erfahren auch wie ihre Gäste in Deutschland leben.

Über diese gelebte Philosophie hinaus bringt Gebeco auf zwei Wegen Nachhaltigkeit in die Reisen:

Seit 2011 gibt es in den Katalogen und auf der Gebeco Website die „Nachhaltigen Reisen“. Mit einem entsprechenden Symbol gekennzeichnete Reisen widmen sich den verschiedenen Aspekten der sozialen oder ökologischen Nachhaltigkeit. Die Gäste dieser Reisen nutzen teilweise öffentliche Verkehrsmittel, besuchen lokale Hilfsprojekte und wohnen häufig in zertifizierten Öko-Hotels und Lodges. Den Reisenden soll so ermöglicht werden, ohne Einschränkungen des Komforts einen Beitrag zum umweltverträglichen Tourismus zu leisten.

Ausschlaggebend für die Wahl der Hotels sind dabei Aspekte wie Wärmedämmung der Gebäude, Verwendung einheimischer Lebensmittel von lokalen Kleinbauern oder sinnvolle Bepflanzung der Anlagen. Ein Beispiel ist die Reise „Usbekistan natürlich aktiv“: Die Anreise erfolgt per Direktflug mit Uzbekistan Airways, ein großer Teil der Verpflegung erfolgt mit regionalen Produkten, Unterbringung bei und somit Unterstützung von Gastfamilien



(Jurten), Besichtigungen mittels Wanderungen und öffentlichen Verkehrsmitteln.

Ein weiteres Beispiel für eine nachhaltige Reise ist die „Natürlich Sri Lanka“ Reise. Sämtliche Unterkünfte erfolgen in öko-zertifizierten Hotels, eines davon hat ein Premium-Zertifikat. Programmpunkte auf der Reise sind unter anderem der Besuch eines Community Village Projects (traditionelles Handwerk) und einer ökologischen Agrarwirtschaft. Im Fairwärts-Wettbewerb 2017 belegte Gebeco mit dieser Reise den vierten Platz.

Waren im ersten Jahr 2011 noch lediglich zehn „besonders nachhaltige Reisen“ in den Katalogen platziert, bietet Gebeco im 2018 erschienenen Katalog 44 nachhaltige Reisen. Um die Produktteams bei der Entwicklung der nachhaltigen Reisen zu unterstützen, wurde eigens die AG Nachhaltige Reisen gegründet.

Ausblick: In den neuen Katalogen 2020 werden die drei stärksten nachhaltigen Elemente einer Reisen optisch hervorgehoben und die Reise zusätzlich zum Label farblich unterstrichen, um die Aufmerksamkeit für diese Art des Reisens zu steigern. Zudem wurde auch die Anzahl der nachhaltigen Reisen erneut erhöht.

Kriterienkatalog „nachhaltige Reisen“

Die nachhaltige Reise zeichnet sich durch mindestens **fünf der sieben** folgenden Hauptcharakteristika aus:

1. Mindestens 50 Prozent der Übernachtungen erfolgen in Unterkünften mit nachhaltigem Bezug. Dies können sein: zertifizierte Hotels, Unterkünfte eines nachhaltigen Verbandes z. B. „green globe“, „ecoclub“, für Nachhaltigkeit ausgezeichnete Hotels z. B. „GoTo“, „First Choice responsible Award“, klimaneutrale Hotels, „FLO in Tourism“-Unterkünfte, zertifizierte TUI Hotels etc.
2. Die Anreise findet möglichst CO₂-sparend statt. Hierfür werden vorzugsweise moderne Airlines mit Maschinen mit geringem Verbrauch und möglichst direkte Verbindungen genutzt.
3. Die Buslenkzeiten müssen eingehalten werden – dies ist ein fester Bestandteil der Gebeco Rahmenverträge und mit den Partnern vereinbart.
4. Mindestens ein Besuch eines Umwelt- oder Sozialprojekts mit hohem Begegnungsanteil findet statt.
5. Es finden mindestens zwei weitere Aktivitäten mit nachhaltigem Bezug statt. Dies können Projektbesuche, ein Mittagessen in einem nachhaltigen Restaurant, eine Führung mit nachhaltigem

Bezug oder Ähnliches sein.

6. Die Nutzung lokaler Strukturen muss gewährleistet sein, Einbeziehung der lokalen Wertschöpfungskette (kleine und mittlere örtliche Unternehmen, Fokus auf einheimische Services, Pro Poor Initiativen), nachhaltige fakultative Programmpunkte.
7. Die Reiseteilnehmerzahl wird begrenzt, wenn andernfalls ein sensibler Umgang, z. B. mit Dorfgemeinschaften, nicht möglich ist.

Darüber hinaus sind folgende Punkte bei der Erstellung einer „Nachhaltigen Reise“ wichtig:

1. Überlandfahrten (z. B. mit Bus, Bahn, Fähre) werden Inlandsflügen vorgezogen. Inlandsflüge in der Zieldestination dürfen dann Bestandteil einer nachhaltigen Reise sein, wenn die Verwendung bodengebundener Transportmittel zu einem im Vergleich zum Flugzeug als Transportmittel unzumutbaren Aufwand für den Reisenden in zeitlicher und/oder finanzieller Art führen würde oder Sicherheitsaspekte eine Überlandfahrt nicht zulassen.
2. Bei der Auswahl der Fahrzeuge in den Destinationen ist auf einen umweltschonenden und energieeffizienten Betrieb zu achten.
3. Transfers in der Zieldestination sind möglichst erdgebunden, z. B. durch die Einbeziehung von öffentlichen Verkehrsmitteln wie Zügen.
4. Nur lokale Reiseleiter, keine aus Deutschland mitreisenden Reiseleiter werden eingesetzt.

Nachhaltigkeit im Volumengeschäft

Die zweite Stellschraube, mit der Gebeco Nachhaltigkeit in den Tourismus bringt, ist der Einbau von nachhaltigen Elementen in volumenstarken Reiseprogrammen. Sprich: Die besonders gut gebuchten Reisen gestaltet das Produktmanagement Schritt für Schritt nachhaltiger, z. B. durch den Einsatz von nachhaltigen Transportmitteln, zertifizierten Hotels, nachhaltigen regionalen Produkten sowie Besuche von sozialen Projekten und Inhalten, die den Gästen Land und Leute näher bringen. Dies ist ein ständiger Prozess mit extrem viel Wirkung. Mittlerweile wurden in einer Vielzahl verschiedenster Reisen nachhaltige Aspekte berücksichtigt: So werden z. B. in China sukzessive, wo möglich und sinnvoll, alle Inlandsflüge durch Bahnverbindungen ersetzt. Gebeco legt großen Wert auf Hotels, die ökologisch ausgerichtet sind und/oder einen starken regionalen Bezug haben. Verstärkt wird auf Privatbusse für die Gruppen verzichtet und Besichtigungsprogramme finden mit öffentlichen Verkehrsmitteln, zu Fuß oder mit dem Fahrrad statt.

Das gesamte Produktmanagement hat sich intensiv mit dem Thema „Nachhaltiges Reisen“ auseinandergesetzt. Allein von 2014 bis zum Katalog 2018 hat das Produktmanagement 88 Volumenreisen nachhaltiger gestaltet. Es gilt der Arbeitsauftrag, in jedem Produktbereich jährlich mindestens eine Volumenreise mit mindestens einem Aspekt noch nachhaltiger zu gestalten. Dafür wurde eine Orientierungsliste mit CSR-Kriterien für Volumenreisen entwickelt und dem Produktmanagement zur Verfügung gestellt (inklusive Liste aller relevanten Siegel und Label). Die AG Nachhaltige Reisen bietet zudem jederzeit Unterstützung an. Aus fast jedem Produktbereich ist ein/e Mitarbeiter*in in der AG vertreten, dies ermöglicht einen schnellen und effizienten Austausch.

Die Produktbereiche optimieren ihre Reisen kontinuierlich in Bezug auf Nachhaltigkeit und Qualität. Zudem werden Nachhaltigkeitsaspekte in Vertragsklauseln bei Unterkünften, Incoming-Agenturen, Transportunternehmen und Reiseleitung berücksichtigt.

Für die Auswahl von Incoming-Agenturen setzt Gebeco in Vertragsklauseln und über den Code of Conduct primär folgende Kriterien für die Zusammenarbeit fest: Besitzverhältnisse, Qualitätsstandards, Arbeitsstandards, Klimaschutz, Umgang mit natürlichen Ressourcen, Schutz der Artenvielfalt, Achtung der Menschenrechte, Kinderschutzmaßnahmen, Beitrag zum Gemeinwohl (lokale Wertschöpfung), Betriebsgenehmigung und Einhaltung des Arbeitsrechts, wie zum Beispiel Gehälter und Buslenkzeiten.

Ähnliche Kriterien sind bei der Auswahl der Unterkünfte von Bedeutung. Ein besonderes Augenmerk legt das Produktmanagement auf die Aspekte Qualitätsstandards, Arbeitsstandards, Umgang mit natürlichen Ressourcen, Achtung der Menschenrechte, Kinderschutzmaßnahmen, Beitrag zum Gemeinwohl (lokale Wertschöpfung), Verpflegungsstandards, Betriebsgenehmigung und Einhaltung von Arbeitsrechten.

Umweltschädliche Programmpunkte wie Heli-Skiing und Aktivitäten, die das Tierwohl gefährden (z. B. Delfin- oder Orcashows) bietet Gebeco nicht an. Das Produktmanagement hat den Auftrag wo möglich sicher zustellen, dass durch die Reisen soziale und ökologische Projekte gefördert werden, z. B. durch den Besuch der Projekte und die Zahlung für einzelne Leistungen vor Ort.

Ein weiteres wichtiges Kriterium für die Gestaltung einer nachhaltigen Reisewelt ist das Entwickeln von

Kombinationsreisen und ein vermehrtes Angebot an Vor- und Nachprogrammen. Dadurch verlängert sich der Aufenthalt der Gäste vor Ort und rückt die CO₂ Belastung, die durch die Anreise entsteht, in ein anderes Verhältnis. Gebeco konnte eine Steigerung der Kombi-Reisen von 7% in 2018 auf knapp 10% für die Kataloge 2019 erreichen. Die Buchung von Vor- und Nachprogrammen hat sich von 7.000 Gästen im Jahr 2016 auf 9.600 Gäste in 2018 erhöht.

CSR-Index	Einheit 2017/18
Transport und Mobilität	56 %
Leistungsträger und Partner	74 %
Aktivitäten im Zielgebiet	82,7 %
CSR Herausforderungen in der Destination	59,8 %
Förderung von Nachhaltigkeitsprojekten	70,3 %

6.2 CO₂-Emissionen der Reisen

Gebeco ist ein Reiseveranstalter, der Reisen weltweit anbietet. Ein überwiegender Teil des Umsatzes wird auf der Fernstrecke generiert. Die durchschnittliche Reisedauer der Gruppenreisenden liegt bei 11,5 Tagen. Über 50% der Gebeco Gäste sind auf der Kurzstrecken (ca. drei Stunden Flug) unterwegs. Gut 40% aller Gebeco Reisenden erreichen ihr Reiseziel auf der Langstrecke (bis zu neun Stunden und länger). Auf der Mittelstrecke reisen nur ca. 8% aller Gebeco Gäste. 74,5% des gesamten CO₂ Anteils entfällt auf die Langstreckenflüge mit einer Flugdauer von über neun Stunden. Daher ist das Gebeco Ziel, die Aufenthaltsdauer im Zielland durch die allgemeine Reisedauer aber auch mittels Verlängerungsangeboten und Länderkombinationen, zu maximieren besonders sinnvoll und ergiebig. Nur so kann ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Flugstrecke und der Aufenthaltsdauer im Zielland erreicht werden.

Einheit	2017/18
CO ₂ gesamt Reisen:	104.771,45 t
CO ₂ pro Fluggast:	2,08 t
Reisende (Anzahl)	50.369
Übernachtungen (Anzahl)	578.170

6.3 Transport

Gebeco bietet Gästen ein sehr flexibles und komfortables Anreisensystem mit einer Vielzahl von Abflughäfen. Hierdurch sind gerade in der Nah- und Mit-

telstrecke viele Direktverbindungen wählbar. Diese werden auch bevorzugt gebucht. Alternativ ist bei allen Reisen ein Zug-zum-Flug Ticket ohne Aufpreis inkludiert. Für viele Reisen innerhalb Europas bietet Gebeco die Anreise per Bahn an. So können Gäste ihre Reise noch nachhaltiger gestalten.

Sofern möglich, bietet Gebeco für Strecken unter 800km keine Flüge im Zielgebiet an. Stattdessen werden öffentliche Verkehrsmittel wie z.B. Züge genutzt. Allerdings kann Gebeco nicht ganz auf Inlandsflüge verzichten. Denn viele Reisen führen durch sehr weitläufige Destinationen wie China, Indien und Südamerika. Wenn der Reisegast sich ein umfassendes Bild vom Land machen will, sind Inlandsflüge obligatorisch. In Destinationen wie

China wird das Eisenbahnnetz rasant ausgebaut – das nutzt auch Gebeco, um immer mehr Inlandsflüge durch Zugfahrten zu ersetzen.

Ebenfalls ein wesentlicher Bestandteil der meisten Rundreisen ist der Reisebus. Aus ökonomischen Gründen wird hier versucht eine möglichst hohe Auslastung zu erreichen, was auch niedrigere CO₂-Emissionen verspricht. Insgesamt betrachtet ist jedoch der CO₂-Anteil des landgebundenen Transportes verschwindend gering im Vergleich zu den Flugemissionen der Anreise und der Flüge in der Destination.

7. Leistungsträger

Um dem Kunden qualitätsvolles Reisen zu ermöglichen, arbeitet Gebeco mit unterschiedlichen Partnern zusammen. In erster Linie handelt es sich um Partneragenturen, Hotels und Reiseleitung. Damit Gebecos nachhaltiges Engagement auch bei den Gästen vor Ort während der Reise gewährt ist, müssen die Leistungsträger die Qualitäts- und Nachhaltigkeitsstandards kennen und leben. Dies wurde in umfangreichen Umfragen im Rahmen der Zertifizierung gemessen.

7.1. Partneragenturen

Mit allen Partneragenturen hat Gebeco Verträge geschlossen, welche auch Nachhaltigkeitsstandards enthalten. Die Rahmenverträge hat Gebeco in den letzten Jahren im Rahmen der Nachhaltigkeitsbemühungen überarbeitet. Seit 2012/2013 enthalten sie eine Klausel zur Nachhaltigkeit und Menschenrechte im Tourismus. Auch ein Lieferantenkodex zum Thema Compliance wurde den Rahmenverträgen hinzugefügt. In den Agenturverträgen schreibt Gebeco die Einhaltung der Buslenkzeiten den Agenturen vor. Überarbeitete Agenturverträge wurden Ende Januar 2018 per E-Mail an die Gebeco Partner verschickt. Darin wurde u. a. auch ein neuer Passus zum Verhaltenskodex (Code of Conduct) aufgenommen.

Zum großen Teil handelt es sich um Partneragenturen in lokalem Besitz. Ein nicht unwesentlicher Teil sind jedoch auch TUI Agenturen oder Agen-

turen, an denen Gebeco beteiligt ist. Gebeco ist der Überzeugung, dass Partneragenturen mit internationalen Beteiligungen im Sinne der Nachhaltigkeit sehr vorteilhaft sein können. Dies gilt vor allem für Destinationen mit prekären Arbeitsverhältnissen und unsicheren sozialen Netzen. Denn Partneragenturen, an denen Gebeco beteiligt ist, wie auch die TUI Agenturen, halten sich an Arbeitsnormen, die in Deutschland selbstverständlich sind. Diese liegen teilweise weit über der in den Zielgebieten üblichen Norm. Das betrifft zum Beispiel Gehälter, Arbeitszeiten, soziale Sicherung, Lohnfortzahlung und Arbeitsplatzschutz im Krankheitsfall.

Um das Volumen unter Rücksichtnahme auf die Gebeco-Qualitätsstandards zu bewältigen, benötigt der Veranstalter effektive und flexible Partneragenturen, die große Gästezahlen abwickeln können. Es ist Gebeco aber auch wichtig, sich selbst tragende lokale Strukturen zu fördern – gerade in sich entwickelnden Ländern und Schwellenländern. Daher werden nach Möglichkeit Klein- und Kleinstunternehmen in Reiseabläufe integriert, kleine familienbetriebene Lodges und Hotels als Unterkünfte gewählt und lokale Kooperativen und Initiativen besucht.

Insgesamt achtet Gebeco bei der Auswahl der Partneragenturen auf die ökologische sowie soziokulturelle Verantwortung, ausreichenden Versicherungsschutz, gute Arbeitsbedingungen, Förderung

der regionalen Wirtschaft, Verbindung zur Regionalkultur und aktives Bekenntnis zum Kinderschutz. Umwelt-, Nachhaltigkeits- oder Qualitätszertifikate spielen ebenfalls eine wichtige Rolle bei der Auswahl von Leistungsträgern.

In 2019 wurden ausgewählte Agenturen der leistungsstärksten Zielgebiete, mit denen Gebeco zusammenarbeitet, aufgefordert, an der Befragung teilzunehmen. Die Auswertung der Fragebögen ergab: Die Partneragenturen haben einen Nachhaltigkeitsindex von 64,8% erreicht. Dieser Wert ist angesichts der neuen, extrem detaillierten Befragung respektabel. Im Vergleich zur letzten Rezertifizierung konnte der Wert um 12,8% gesteigert werden.

58% der befragten Agenturen gaben an, ihrerseits mit ihren Geschäftspartnern feste Kriterien zu Umwelt- und Sozialstandards vereinbart zu haben. Nahezu alle Agenturen führen ein funktionierendes Verbesserungsmanagement. Mit die höchsten Punktzahlen erhielten die Agenturen im Bereich Arbeitsbedingungen und bei der Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit. In der Angebotsgestaltung bestätigt sich der Nachhaltigkeitsgedanke von Gebeco: Alle Agenturen geben an, in ihren Programmen die Einbeziehung der einheimischen Bevölkerung zu berücksichtigen, Rücksicht auf die kulturellen Belange, Erwartungen und Lebensumstände der lokalen Bevölkerung zu nehmen, lokale Guides einzusetzen, lokale Unterkünfte zu buchen und die Gruppengröße an ökologische oder soziale Umstände anzupassen. Diese Werte sind für Gebeco maßgeblich.

Schlechte Werte erzielten die Agenturen im Bereich der Kundeninformation. Diese Werte wirken sich unnötiger Weise stark auf das Gesamtergebnis aus. Denn um den Kunden einen einheitlichen und schnellen Service zu bieten, obliegt die direkte Kundenkommunikation dem Reiseveranstalter Gebeco und nicht den Agenturen. Indem die Agenturen die Kundeninformation Gebeco überlassen, halten sie sich lediglich an die vereinbarten Arbeitsprozesse. Der vorgegebene Frageblock zum Thema Kundeninformation verschlechtert den Nachhaltigkeitsindex ohne Grundlage.

Verbesserungsansätze für die Agenturen sind zum Beispiel einen Nachhaltigkeitsbeauftragten zu bestimmen sowie an der eigenen Büroökologie zu arbeiten: Strom, Wasser und umweltfreundliche Büromaterialien.

7.2 Unterkünfte

Gebeco Gäste übernachten während ihrer Rundreise gleich in mehreren Hotels. Dabei handelt es sich größtenteils um 3 bis 5 Sterne Hotels. Anlässlich der Rezertifizierung waren Hotels in den von Gebeco meistverkauften Zielgebieten eingeladen, an einer Umfrage teilzunehmen. 17 Unterkünfte haben sich an der Umfrage beteiligt. Der Gesamt-CSR-Index der von Gebeco befragten Unterkünfte liegt bei 73,22%. Der Wert ist angesichts der extrem detaillierten und neuen Umfrage respektabel. 66% der Hotels haben das Thema Nachhaltigkeit in ihrem Leitbild verankert. Dies zeigt, dass in den von Gebeco Gästen am stärksten bereisten Ländern die Firmen-Philosophie der Nachhaltigkeit angewandt wird. Die Arbeitsbedingungen für Mitarbeitende weisen in fast allen Aspekten einen überdurchschnittlichen Wert aus. Erfreulich ist zudem, dass das soziale Engagement bei fast allen Unterkünften mit einem Wert von 100 gekennzeichnet wurde. Gebeco hat aktiv eine Kinderschutzschulung an die Partneragenturen verschickt, auch dies ist im sozialen Engagement fest verankert. Die Mehrheit der Unterkünfte geben zudem an, ihre Gäste aktiv über das Thema zu informieren. Knapp 30% der Unterkünfte erreicht dabei sogar einen sehr hohen Fokus von 88%. Eine weitere Stellschraube ist definitiv im Umweltmanagement zu finden. Hier besteht noch Verbesserungsbedarf.

	2017/2018	2014/2015
CSR-Index Unterkünfte	73,22%	57%

	2017/2018	2014/2015
Nachhaltigkeitsindex Partneragenturen	64,80%	52,00%

7.3 Reiseleitung

Die Gebeco Reiseleitung ist der Schlüssel zu einem eindrucksvollen und umfassenden Reiseerlebnis. Als Begleitung, Organisationstalente und Kulturvermittler ermöglichen sie den Gästen, das Reiseland in allen Facetten zu erleben. Die hohe Qualität der Gebeco Reiseleitung beruht dabei auf drei Säulen: Hervorragendem landeskundlichen Wissen, tiefgründiger Lebens- und Berufserfahrung und einer außergewöhnlichen Persönlichkeit.

Erlebnisreiseleitung

Die Gebeco Erlebnisreiseleitung führt nah an die Seele des Reiselandes. Mit ihr schlendern die Gäste gemeinsam über Märkte, begegnen den Einheimischen und schauen hinter die Kulissen. Wenn die Gäste auf eigene Faust losziehen möchten, gibt die Erlebnisreiseleitung gern die besten Insider-Tipps.

Studienreiseleitung

Der Anspruch an die Studienreiseleitung ist besonders hoch. Denn der Gast möchte das Reiseland nicht nur kennenlernen, sondern intensiv in die Geschichte, die Kultur und in aktuelle Themen einsteigen. Als echter Kenner öffnet die Studienreiseleitung ansonsten verschlossene Türen, erweitert Horizonte und macht die Reise in einer kleinen Gruppe Gleichgesinnter zu einem unvergesslichen Erlebnis.

Schulungen

Die Mehrheit der Reiseleiter*innen kommt zugunsten der lokalen Wertschöpfung aus dem jeweiligen Gastland. So bietet Gebeco auch den Bewohnern die Möglichkeit, Gastgeber zu sein. Damit dies gut gelingt, schult Gebeco die lokale Reiseleitung seit Jahren umfassend und persönlich vor Ort. So fanden im Geschäftsjahr 2017/18 in Deutschland, Japan, Südafrika, Polen, Russland, Vietnam, Kambodscha und Argentinien Gebeco Schulungen statt. Allein in diesem Zeitraum schulte Gebeco 121 lokale Reiseleiter*innen. Damit kommt Gebeco im Zeitraum von 2008 bis 2018 auf 1.031 geschulte lokale Reiseleiter*innen.

Seit der ersten CSR Zertifizierung in 2011 enthalten die Schulungen einen bis zu vier Stunden dauernden interaktiven Unterrichtsblock „Nachhaltigkeit im Tourismus“, der auch die Module „Menschenrechte im Tourismus“ und „Besondere Kinderschutzrechte“ beinhaltet. Die übrigen Kernthemen der Schulungen sind:

- Unternehmensgeschichte und Unternehmensphilosophie
- Produkte und Markenphilosophie

- Methodik und Didaktik
- Grundzüge Deutsches Reiserecht
- Interkulturelle Kommunikation
- Beschwerdemanagement (mit Rollenspielen)

Um den Kontakt zu der lokalen Reiseleitung aufrecht zu erhalten und eine fortlaufende Schulung zu gewährleisten, gibt es drei aufeinander aufbauende Schulungsstufen:

1. Basic Schulung: Unternehmen (Geschichte, Marken, Produkte, Philosophie), Methodik und Didaktik, Grundzüge Deutsches Reiserecht, CSR und Nachhaltigkeit sowie praktische Übungen
2. A I = Advanced I: zzgl. zu dem oben Genannten Rollenspiele, Sprachschätzübungen und Gruppenarbeit (Erarbeiten einer Reisedramaturgie)
3. A II =Advanced II: zzgl. zu Basic und Advanced I Fachseminar (z.B. Geologie, Tropische Pflanzen etc.) und/oder Teambuilding

Gebeco beschäftigt im Laufe eines Jahres bis zu 1.400 lokale Reiseleiter*innen. Dem stehen circa 110 Reiseleiter*innen gegenüber, die Gebeco von Kiel aus direkt disponiert. Auch für diese aus Deutschland disponierte Reiseleitung bietet Gebeco in regelmäßigen Abständen Schulungen und Workshops an, um neue Themen, die für die Tätigkeit als Reiseleitung wichtig sind, zu vermitteln und den Austausch zwischen Veranstalter und Reiseleitung zu fördern. Die letzte Schulung für aus Deutschland disponierten Reiseleiter*innen fand im Januar 2019 statt, die nächste ist für Juli 2019 geplant. Auch hier spielen die Themen Nachhaltigkeit im Tourismus, Menschenrechte im Tourismus und Kinderschutz eine wichtige Rolle.

Neben den Schulungen transportiert auch das Gebeco Reiseleiter-Handbuch die nachhaltige Philosophie des Veranstalters. Die Kapitel „Soziale und ökologische Verantwortung“ (1.2) sowie „Compliance und Verhaltenskodex“ (1.3) widmen sich den Inhalten

- Menschenrechte
- Verhaltenskodex zum Kinderschutz
- Nachhaltigkeitsinitiative
- CSR-Zertifizierung
- Hilfsprojekte
- Compliance und Verhaltenskodex
- Gesellschaft und Umwelt

In den regelmäßigen Newslettern, die das Gebeco Reiseleitermanagement an die Reiseleitung versendet, werden die Themen Nachhaltigkeit, Menschenrechte und Kinderschutz ebenfalls thematisiert. Zuletzt erfolgte im April 2019 der Versand eines Flyers zum Thema „Kinderschutz im Tourismus“.

Im Rahmen der Rezertifizierung 2017/18 hat Gebeco Reiseleiter*innen in besonders relevanten Destinationen angeschrieben, um die Nachhaltigkeitsausrichtung der Reiseleitung zu überprüfen. Beteiligt haben sich 17 Reiseleiter*innen. Der errechnete CSR-Index von 70% ist ein erfreulicher Wert. Seit der ersten Zertifizierung hat Gebeco deutliche Fortschritte bei der Sensibilisierung und Schulung der Reiseleitung gemacht. Dies ist angesichts der tragenden Rolle der Reiseleitung auch zielführend: Die Reiseleitung hat den längsten und intensivsten Kontakt innerhalb der Wertschöpfungskette mit den Gästen. Sie ist daher wichtigster Repräsentant der Gebeco und der CSR-Strategie, Vorbild für die Kunden, Multiplikator und Feedback-Geber zurück ins Unternehmen. So geben auch 70% der Reiseleiter*innen an, „mit dem Auftraggeber (Gebeco) Kriterien zu Umwelt- und Sozialstandards vereinbart“ zu haben.

Obwohl das Thema Nachhaltigkeit sowohl beim Jahres-Reiseleitertreffen der ab/bis Deutschland disponierten Reiseleitung als auch bei allen regionalen Schulungen für einheimische Reiseleiter*innen elementarer Seminarinhalt ist, geben in der Befragung erst 41% der Reiseleiter*innen an, eine Schulung zu Nachhaltigkeit/CSR erhalten zu haben. Die Rückmeldung zeigt die Problematik auf, die Informationsqualität bei einem weltweiten Reiseangebot und mehrheitlich als Freelancer tätigen, einheimischen Reiseleiter*innen sicher zu stellen.

Erfreulich ist, dass die Aussage „Geschichte und Kultur der Regionen, in denen ich als Reiseleiter/in arbeite, kenne ich gut bis sehr gut“ von 82% der Befragten bestätigt wurde. Das selbe gilt für die Äußerung „Flora und Fauna der Regionen, in denen ich als Reiseleiter/in arbeite, kenne ich gut bis sehr gut“. Hier spiegeln sich die hohen Anforderungen, die Gebeco an die Kompetenzen der Reiseleitung stellt. Das eigene sozial- und umweltverträgliche Verhalten schätzen die Reiseleiter*innen zu 76% ebenfalls erfreulich hoch ein. Dies gilt in gleichen Maßen für das eigene, sensible sozio-kulturelle Verhalten.

Bei der Gästeinformation bewerten sich die Reiseleiter*innen als durchaus aktiv. 64% bzw. 70% informieren die Reisenden über angemessenes Verhalten im Gastland, über die lokale Wertschöpfung und richtiges Verhalten zum Kulturerhalt. Schwächer sind die Werte zu Müllentsorgung und Möglichkeiten, zum Kinderschutz beizutragen. Dies ist überraschend, da Informationen zum Kinderschutz, explizit Bestandteil der Schulung sind. Da das Thema Gebeco sehr am Herzen liegt, plant

Gebeco in Zukunft die ECPAT Online-Schulung zum Kinderschutz auch für Gebeco Reiseleiter*innen auszurollen.

Nachhaltigkeitsindex Reiseleitung	2017/2018
Qualifikation	71,1%
Kenntnisse und Information	70,6%



7.4 Geschäftspartner-Zufriedenheit

Die in 2016 erstmals durchgeführte Geschäftspartner-Befragung hat zwei Ziele: Zum einen die Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit und Geschäftsbeziehung zu ermitteln, zum anderen das Nachhaltigkeitsmanagement von Gebeco aus Sicht der Partner zu bewerten. Gebeco hat für die anonyme Umfrage im Geschäftsjahr 2017/18 90 Geschäftspartner (z.B. Druckerei, Lieferanten, Reisebüros, etc.) befragt. 31 haben sich beteiligt. Der Gesamt-Zufriedenheitsindex liegt mit 92,4% erfreulich hoch. Die Punkte „Partnerschaftliches Wirtschaften“, „Faire Preise, Honorare oder Provisionen“, „Rechnungen begleichen“ sowie „Allgemeine Zufriedenheit“ erhalten alle ebenfalls sehr hohe Werte zwischen 85 und 95%. 94% der Befragten würden Gebeco als Partner weiterempfehlen.

Im zweiten Frageblock bewerteten die Agenturen das Nachhaltigkeitsengagement von Gebeco. 74% geben an, das Leitbild und die Grundwerte von Gebeco zu kennen. Dass zwischen Gebeco und der Agentur ein regelmäßiger Austausch stattfindet, bestätigten 60%. Dieser Wert ist respektabel, spornt dennoch zur Verbesserung an. Gebeco wird darauf achten, das Thema Nachhaltigkeit bei Gesprächen und Treffen mit den Partnern in den Vordergrund zu rücken. Zu 71% stimmen die Befragten der Aussage zu, dass die Angebote und Reisen von Gebeco einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung der Destination leisten. Ein beeindruckend hoher Wert, den Gebeco in den nächsten Jahren weiter steigern möchte.

Geschäftspartner	2017/2018
Zufriedenheitsindex	92,4%
Nachhaltigkeitsindex	68%

7.5 Lieferanten- und Einkaufspolitik

Bei der Auswahl von Lieferanten achtet Gebeco grundsätzlich auf gute Arbeitsbedingungen, gemessen z.B. an fairen Löhnen, geregelten Arbeitszeiten sowie der Einhaltung der gesetzlichen Mindestnormen. Umweltfreundliche Produkte und Dienstleistungen sowie Recyclingpapier werden herkömmlichen Produkten vorgezogen.



8. Soziales Engagement

Verantwortung

Seit über 40 Jahren organisiert Gebeco Reisen. Begegnungen mit der Bevölkerung waren – und bleiben – dabei ein essenzieller Bestandteil. Gebeco Gäste erhalten Einblicke in das alltägliche Leben und erfahren lange nachklingende Begegnungen dank der Zusammenarbeit mit lokalen Projekten und sozialen Organisationen. Erst die Offenheit der Gastgeber und ihre Gastfreundschaft ermöglichen diese Art des Reisens – und dafür möchte Gebeco etwas zurückgeben.

8.1 Hilfsprojekte

Gebeco fördert seit Jahrzehnten verschiedene Hilfsprojekte weltweit. Das Ziel ist dabei, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten und so den Betroffenen eine nachhaltige Perspektive zu geben. Einige Projekte finanzieren sich mittlerweile selbst. Seit der letzten Rezertifizierung 2016 hat Gebeco verschiedene Hilfsprojekte unterstützt und neue Projekte umgesetzt. Zu den großen neuen Projekten gehören das Khwe-Elefanten-Projekt in Namibia und die Errichtung eines weiteren Schulgebäudes in Myanmar. Weitere Projekte, die laufend unterstützt und gefördert werden, sind die Taung Ba Schule in Myanmar, das Apna Jatan Center in Indien und das Spurenleser-Projekt in Namibia.

Neben finanzieller und konzeptioneller Unterstützung kann Gebeco noch eines beitragen: Tourismus. Bei vielen Reisen von Gebeco und goXplore besuchen die Gäste Gebeco-eigene und -fremde Hilfsprojekte. Im Geschäftsjahr 2017/2018 sind die Gästezahlen erneut gestiegen auf 3.000 Reisende. Zum einen geraten die Menschen beider Seiten so in Austausch, zum anderen kurbeln Touristen die Wirtschaft im Zielgebiet an und helfen so dabei, Traditionen wie das Kunsthandwerk oder Spurenlesen zu erhalten.

Wie überprüft Gebeco die Hilfsprojekte? Durch die Agenturen vor Ort, die nun auch durch die neuen Rahmenverträge zum Thema Menschenrechte und Nachhaltigkeit sensibilisiert wurden, aber auch durch persönliche Besuche. Aki Scheerer (Produktmanager Asien) besuchte in 2017/2018 die Taung Ba Schule und die Amaka Primary School in Myanmar. Er und eine Gebeco-Reisegruppe waren dabei, als das neu gebaute Klassengebäude eingeweiht wurde. Thomas Bohlander (Geschäftsführer) besuchte die Amaka Primary School im Dezember

2018, um das neue Gartenprojekt mit den Lehrern und den Verantwortlichen vor Ort durchzusprechen und zu starten. Die Produktmanagerin des Bereichs Südasiens besuchte Anfang des Jahres 2019 das Apna Jatan Center in Indien. Ein Mitarbeiter des Vertriebsteams begutachtete im Juni 2019 die Fortschritte der Taung Ba Schule in Myanmar.

Folgende Kriterien müssen die Hilfsprojekte erfüllen:

- Hilfe zur Selbsthilfe
- Zeitliche Befristung
- Gebeco Gäste besuchen die Hilfsprojekte
- Gebeco wird als Unterstützer vor Ort präsentiert

Die durchschnittliche Dauer der Hilfsprojekte beträgt ca. 3 Jahre.

Aktuelle Hilfsprojekte:

Das Spurenleser-Projekt in Namibia: Die Professoren der Wildnis

Rund 6000 Khwe leben im Bwabwata-Nationalpark. Sie sind Teil des San-Volkes und haben eine jahrtausendealte Tradition als Jäger und Sammler. Doch in 1982 verhängte die Regierung ein Jagdverbot. Nicht nur, dass die Khwe dadurch ihre Nahrungsquelle verloren haben. Viel schlimmer beschreibt einer von ihnen das Gefühl, dass ihnen „die Kultur aus dem Herzen gerissen“ wurde. „Stellen Sie sich vor, Ihnen würde die einzige Fähigkeit genommen, die Sie Ihr Lebtag mit Herz und Seele ausgeübt haben, die auch schon Ihre Vorfahren immer getan haben und von der Sie meinten, sie an Ihre Kinder weiterzugeben. Das entwurzelt Sie.“ Diese Entwurzelung bringt mit sich: Die Auflösung einer Kultur. Verunsicherung, wo und auf welche Weise von nun an Nahrung beschafft werden soll – hat man doch nichts gelernt, womit sich Geld verdienen lässt. Für viele bedeutet es auch die Flucht in Alkohol und Kriminalität. So entstand das Hilfsprojekt „Spurenleser“, das Gebeco konzeptionell wie auch finanziell unterstützt. Gemeinsam mit Futouris und dem WWF Namibia, engagiert sich Gebeco dafür, den Khwe wieder eine Perspektive zu geben und ihr Wissen und kulturelles Erbe zu wahren. Im Rahmen des Hilfsprojektes haben sie zehn Khwe ein Jahr lang zu „Spurenlesern“ für Touristen ausgewählt und ausgebildet. Während der Ausbildung absolvierten die Khwe zum Beispiel ein Praktikum in einer Lodge, um den Umgang mit Touristen kennenzulernen.

Ein Khwe-Elefanten-Projekt – Mit Bienen und Chilis für bessere Lebensbedingungen

Gebeco unterstützt die in Namibia lebenden Khwe bereits seit 2013. Namibia gehört zu den beliebtesten Reisezielen bei Gebeco. Als Reiseveranstalter, der sich einem nachhaltigen Tourismus verschrieben hat, ist es Gebecos Ziel mit verschiedenen Projekten die kulturelle Vielfalt und Wahrung der Lebensräume von Minderheiten zu fördern. Die Khwe leben im Bwabwata National Park und bauen angrenzend an diesen Obst und Gemüse an. Sie stehen vor der alltäglichen Herausforderung, Ernteschäden durch Elefanten, Nilpferde und Büffel abzuwehren. Die Tiere zerstören auf der Suche nach Wasser oder Nahrung ihre Felder und den Zugang zu sauberem Trinkwasser. Aus Angst vor dem Verlust der Lebensgrundlage versuchen die Khwe, die Tiere zu vertreiben – notfalls mit Gewalt. Mit dem Projekt „Ein Khwe-Elefanten-Projekt – Mit Bienen und Chilis für bessere Lebensbedingungen“ unterstützt Gebeco die Khwe im friedlichen Zusammenleben mit den Wildtieren. Im Rahmen eines Train-the-Trainer-Workshops werden Vertreter der Khwe Gemeinde im Umgang und im konfliktmindernden Verhalten mit Wildtieren – insbesondere Elefanten – geschult. Die Khwe lernen, auf natürliche, friedliche Weise Elefanten abzuwehren z. B. durch den Einsatz von Chilis und Bienenstöcken. Ihnen werden zudem Kenntnisse und Fertigkeiten für einen besseren Schutz der Ackerflächen, Nutzung der Saat und Tipps für eine ertragreichere Ernte vermittelt. Im Rahmen kontinuierlicher Besuche durch unsere lokalen Projektpartner ATC und EHRA werden die Khwe in der Umsetzung begleitet. Erlerntes Wissen und Elemente des Trainings werden in das bereits bestehende Programm für Besucher integriert – so z. B. in die geführten Buschwanderungen, die u. a. im Rahmen von Gebeco Rundreisen angeboten werden. Eine erste Trainingseinheit mit der Mutc'iku Gemeinde in Namibia wurde bereits erfolgreich abgeschlossen.

Mittel- bis langfristig haben die Khwe die Möglichkeit, zusätzliche Einnahmen zur Steigerung ihres Lebensunterhalts durch das Angebot von selbst gewonnenem Honig oder eigens hergestelltem Chilipulver zu schaffen.

Indien: Apna Jatan Center

Das Apna Jatan Center deckt die Bedürfnisse von Kindern vor allem in Bezug auf Bildung und Gesundheit in einem der Slums von Udaipur ab. Momentan werden im Center rund 60 Kinder betreut und unterrichtet. Im projekteigenen Kindergarten

werden permanent 15 ein- bis dreijährige Kinder betreut. Berufstätige Mütter können das Zentrum auch als Tagesstätte nutzen. Das Zentrum feiert zahlreiche Erfolge. So konnte sowohl die medizinische Vorsorge als auch der Bildungsstand vieler Kinder verbessert werden. Das Apna Jatan Center wurde mit finanzieller und konzeptioneller Hilfe der Gebeco im Oktober 2010 eröffnet. Seitdem unterstützt Gebeco die Weiterführung dieses für die Region sehr wichtigen Projekts; unter anderem im Rahmen von Gesundheits-Checkups, zahnärztlichen Vorsorgeuntersuchungen, Impfungen und zahlreichen Informationsveranstaltungen, beispielsweise zu den Themen Hygiene, Zahnpflege, Ernährung.



Im Geschäftsjahr 2017/18 wurden darüber hinaus die Räumlichkeiten der Schule renoviert und neues Möbilar angeschafft.

Myanmar: Taung Ba Schule

Taung Ba – ein kleines Dorf mit 1.262 Einwohnern, etwa 7 Kilometer von Bagan entfernt. Die Bewohner des Dorfes sind fast alle Bauern, sie leben hauptsächlich vom Anbau von Erdnüssen, Sesam und verschiedenen Bohnen. Ihre Kinder gehen in eine Schule, die Gebeco seit 2010 systematisch fördert und ausbaut. Bisher errichtete man mit Gebecos Hilfe drei neue Klassenhäuser. Einst waren es Bambushütten, heute sind es robuste Gebäude aus Zement und Ziegelsteinen. Die Möbel, Schulbänke und Stühle, stammen im Auftrag von Gebeco von einem ortsansässigen Schreiner. Neben den neuen Klassenzimmern richtete Gebeco 2014 neue Toilettenräume und eine Regenauffanganlage ein, die die Schule mit Wasser versorgt. Neun Lehrer unterrichten etwa 200 Schüler von der 1.-5. Klasse (Grundschule) und der 6.-9. Klasse (Mittelschule). Drei Lehrer werden im Rahmen der Gebeco-Förderung bezahlt.

Myanmar: Amaka Primary School

Die Amaka Primary School wird seit Anfang 2018 durch Gebeco unterstützt. Die Grundschule befindet sich im 500 Einwohnerstarken Dorf Taung Zay



Thit, in der Nähe des bei Touristen sehr beliebten Inle Sees. Auch auf den Gebeco Reisen ist diese Region ein Highlight. Daher ist es ein besonderes Anliegen seitens Gebeco, durch die Förderung lokaler Strukturen etwas an die einheimische Bevölkerung zurück zugeben. Die Amaka Primary School wurde 1986 eingeweiht und beschäftigt sechs Lehrer. 52 muslimische und buddhistische Schüler und Schülerinnen zwischen fünf und zehn Jahren lernen und spielen hier gemeinsam.

Die Elektrizität und die Gehälter der Lehrer werden von der Regierung gezahlt. Ansonsten erhält die Schule keine weiteren finanziellen Mittel. Zugang zu Wasser besteht nur aufgrund einer Quelle, aus der das Wasser mit Eimern und Schüsseln gewonnen wird.

2018 hat Gebeco den Bau eines neuen Klassenzimmers ermöglicht. „Dies war seit langem ein Traum von uns“ sagte Daw Htay Hla, die Direktorin der Schule. Bei dem Neubau wurden auch Waschbecken installiert, so dass sich die Kinder nun dort die Hände waschen können. Zur Einweihung des neuen Gebäudes waren auch Gebeco Reisende eingeladen, um gemeinsam mit Schülern, Eltern und Lehrern zu feiern.

In den nächsten Jahren wird Gebeco folgende Maßnahmen zur Unterstützung der Schule leisten: Ein angrenzender kleiner Wald, der ganzjährig Schatten spendet, soll zukünftig als Spielplatz genutzt werden können. An einigen großen Bäumen werden Schaukeln befestigt. Für den Spielplatz werden alte Traktor-Reifen benutzt und ein hölzernes Klettergerüst wird aufgebaut.

Hinter dem Schulgebäude, direkt neben der Quelle wird ein Obst- und Gemüseacker angelegt. Bei dem Anbau von Kräutern, Obst und Gemüse erlernen die Kinder anschaulich das Bewässern und Pflegen der Pflanzen sowie Grundprinzipien des Ackerbaus unter lokalen Bedingungen. Auch ein Kompost-Haufen wird angelegt. Kompostieren ist ein Grundpfeiler des Gartenbaus und sorgt für wertvollen Nachschub an humoser Erde. Wenn das Projekt erfolgreich ist, können nicht nur praktische

Erfahrungen gesammelt werden, sondern auch die Schulspeisen um das geerntete Obst- und Gemüse ergänzt werden.

Während der trockenen Monate wird es sehr heiß in den Klassenzimmern. Daher sollen Deckenventilatoren installiert werden. Auch die Anschaffung einer kleinen Bibliothek ist angedacht. Gebeco Gäste, die die Schule auf ihrer Rundreise besuchen, haben dann die Möglichkeit zur Bereicherung der Bibliothek beizutragen und ihre Bücher zu spenden. Im Moment gibt es keine Kantine. Die Kinder verzehren ihr Mittagessen direkt im Klassenzimmer. Ein kleiner Speisesaal mit runden Tischen, Waschmöglichkeiten und Regalen für die Lagerung der Lunch-Boxen soll hier Abhilfe schaffen.

Abgeschlossene Hilfsprojekte:

Namibia: Augaikhas Primery School

An dieser Grundschule bei Windhoek waren die Gebäude und die sanitären Einrichtungen desolat, Lehrkräfte fehlten. Aufgrund fehlender Klassenräume wurde der Unterricht im Schichtbetrieb durchgeführt. Gebeco engagierte sich für den Ausbau und die Erneuerung der Klassenräume.

Costa Rica: Hip'n'verde

Das lokale Unternehmen Hip'n'verde gibt Frauen die Möglichkeit zur Verbesserung ihrer eigenen sozioökonomischen Lage. Die Frauen verantworten die Produktion von kreativen und umweltfreundlichen Recyclingprodukten. Damit können sie aus den ländlichen Regionen Costa Ricas ihre Existenzgrundlage mit dem von Gebeco geförderten Futouris-Projekt sichern.

Ecuador: Cutuglagua-Schule

Die kleine Schule in Quito bietet 65 Schülern ein Vorschulprogramm. Gebeco förderte hier den Bau von sanitären Anlagen und einer Wasseraufbereitungsanlage, um sauberes Trinkwasser zur Verfügung zu stellen.

Thailand: Himmapaan Aufforstungsprojekt

Abholzungen haben die im Norden Thailands vorherrschende üppige Vegetation stark in Mitleidenschaft gezogen. Um die einheimische Pflanzenwelt zu erhalten, wurde das Himmapaan Aufforstungsprojekt ins Leben gerufen. Gebeco unterstützte den Baumgarten, in dem außerhalb der Anpflanzungszeiten die Jungpflanzen aufgezogen werden. Auch den Bau eines Besucherhauses samt Ausstattung förderte Gebeco. Hier begrüßen Mitarbeitende die Gäste und stellen das Projekt vor. Mittlerweile finanziert sich das Projekt selbst.

No. 19 Primary School in Mandalay, Myanmar

Seit Dezember 2015 unterstützte Gebeco in Zusammenarbeit mit der Partneragentur in Myanmar die Renovierung und Erweiterung der No. 19, Primary School im Shin Daw Kong Village, etwa 45 Minuten Fahrzeit von Mandalay entfernt. Der Fokus bei dem Hilfsprojekt lag auf dem Bau eines komplett neuen Klassenzimmers, denn das bisherige Gebäude war zu klein für die insgesamt 150 Schüler. Darüber hinaus war eine Renovierung der Decken und des Schornsteins, der Toiletten, des Klassenzimmerflurs und der Wasserleitungen nötig. Die Installation einer Wasseraufbereitungsanlage und die Anschaffung von Tafeln und Standventilatoren standen ebenfalls auf der Agenda.

Wiederaufbau der Shree Rudrayini Secondary School in Nepal

Durch die Erdbeben in Nepal im April und Mai 2015 kamen unzählige Menschen ums Leben, viele wurden obdachlos. Gleich zwei Gebäude der öffentlichen Ganztagschule „Shree Rudrayini Secondary School“ waren betroffen, zehn Klassenräume gingen verloren. Die alte Schule ist noch aus Zeiten des Rana Regimes und befindet sich in Khokhana, auf dem Land südlich von Kathmandu. Die Regierung unterstützte zwar den Bau eines neuen Gebäudes aus Bambus, damit waren aber nur drei Klassenräume geschaffen. Da der Platz für die Kinder nicht ausreicht, finanzierte Gebeco den Abriss eines der zerstörten Gebäude und den Bau eines neuen mit sieben weiteren Klassenräumen. Das neue Schulgebäude wurde im Frühjahr 2016 fertig. Zurzeit besuchen wieder 205 Schüler die Schule – 120 Mädchen und 85 Jungen. Pro Klasse unterrichten die Lehrer rund 15 Kinder. Viele der Kinder sind Waisen oder haben nur noch einen Elternteil. Sie kommen direkt aus Khokhana oder aus den umliegenden Dörfern.

Darüber hinaus besuchten Gebeco-Gäste in 2017/18 17 weitere Hilfsprojekte. Vier davon stechen heraus, denn hier waren besonders viele Reisende zu Gast:

Peru: Awamaki-Weber-Projekt

Das Schulprojekt hat sich das Ziel gesetzt, den lokalen Kindern eine Schulausbildung zu ermöglichen. Aufgrund der geographischen und infrastrukturellen Gegebenheiten, bliebe den Kindern der Zugang zur Bildung sonst verwehrt.

Namibia: Living Museum of the Damaras

Hier lernen die Gäste die in Vergessenheit geratene traditionelle Kultur der „Ureinwohner“ Namibias kennen. So tragen einerseits zu deren Erhalt bei und

andererseits der Community der Damara, die das Museum aufbauten, zu einem geregelten Einkommen zu verhelfen.

Thailand: Doi Tung Development Project

Dieses Projekt des Königshauses wurde mit dem Ziel konzipiert, Hilfe zur Selbsthilfe und Koexistenz von Menschen und Wald in einer nachhaltigen Art und Weise zu ermöglichen und insbesondere die Bauern vom Opium weg zum Anbau anderer Feldfrüchte zu bewegen.

Weltweit: Planeterra Hilfsprojekte

Neun der Hilfsprojekte sind Planeterra Projekte der Marke goXplore (dahinter G Adventures). Es sind durchweg Projekte ortsansässiger Kommunen, gemeinnütziger Organisationen und internationaler Wohltätigkeitsorganisationen zur Förderung der Bereiche Gesundheit, Bildung, kommunale Entwicklung, Umweltschutz und Schulung von Angestellten.

8.2 Engagement am Standort

Der Schwerpunkt des sozialen Engagements liegt ganz klar im Ausland. Dies ist eine Grundsatzentscheidung: Gebecos Art des Reisens ist nur möglich, weil die Gastgeber die Kunden von Gebeco herzlich empfangen und ihnen Einblicke in ihre Kultur gewähren. So möchte Gebeco mit der Förderung von Hilfsprojekten der Bevölkerung etwas zurückgeben – und Dankbarkeit zeigen.

In Deutschland ist Gebeco Mitglied im Kinderschutzbund. Der Bundesverband setzt sich für den Schutz von Kindern vor Gewalt, gegen Kinderarmut und für die Umsetzung der Kinderrechte in Deutschland ein. Es geht um eine kinderfreundliche Gesellschaft, in der die geistige, psychische, soziale und körperliche Entwicklung von Kindern und Jugendlichen gefördert wird. Dabei sollen Kinder und Jugendliche bei allen Entscheidungen, Planungen und Maßnahmen, die sie betreffen, beteiligt werden.

Gebeco beteiligt sich jedes Jahr an der umweltfreundlichen Aktion „Mit dem Rad zur Arbeit“, initiiert von der AOK. Dabei lassen die Gebeco Mitarbeitenden an so vielen Tagen wie möglich das Auto in der Garage und treten stattdessen in die Pedale. Auch in 2017/18 haben wieder viele Mitarbeitende an der Aktion teilgenommen und so einen kleinen Beitrag zum Schutz der Umwelt geleistet. Zur Finanzierung eines Jobfahrrads (auch E-Bike) stellt Gebeco zinslose

Darlehen bereit. Die Rückzahlung erfolgt in (dem individuellen Einkommen angemessen angepassten) monatlichen Raten. Zusätzlich übernimmt Gebeco die Wartung für fünf Jahre.

Außerdem werden die Mitarbeitenden dazu angeregt, in ihren Pausen statt des Autos eines der von Gebeco zur Verfügung gestellten Fahrräder zu nutzen.



Dieser Nachhaltigkeitsbericht ist entsprechend den Berichtsstandards von TourCert erstellt und von unabhängigen Gutachtern überprüft. www.tourcert.org

Über die CSR Zertifizierung und TourCert

CSR-zertifizierte Tourismusunternehmen haben ihre Geschäftspraxis systematisch auf Nachhaltigkeit geprüft. Entsprechend den Standards von TourCert haben sie ökologische und soziale Kriterien quantitativ und qualitativ gemessen sowie Schwachstellen identifiziert; ebenso haben sie ihre Leistungsträger entlang der Wertschöpfungskette überprüft. Sie haben CSR dauerhaft im Unternehmen verankert, einen CSR-Beauftragten benannt, einen Nachhaltigkeitsbericht und ein Verbesserungsprogramm erstellt; zudem verpflichten sie sich, ihre Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu verbessern und von einem externen Gutachter überprüfen zu lassen.

TourCert, die gemeinnützige Gesellschaft (GbR) für Zertifizierung im Tourismus, vergibt das CSR-Siegel und führt das Register der CSR-zertifizierten Unternehmen. TourCert vereint Experten aus Tourismus, Wissenschaft, Umwelt, Entwicklung und Politik. Mit ihrer langjährigen Erfahrung stehen sie für eine qualifizierte Schulung, Beratung und Zertifizierung. Die CSR-Zertifizierungsrichtlinie definiert die Anforderungen an das CSR-System im Tourismus und regelt das Prüfungs- und Zertifizierungssystem. Der unabhängige und ehrenamtliche CSR-Zertifizierungsrat entscheidet über die Vergabe des Siegels.

CSR – Corporate Social Responsibility im Tourismus

CSR umschreibt den Beitrag eines Unternehmens zu einer nachhaltigen Entwicklung, indem es über gesetzliche Vorgaben hinaus soziale und ökologische Verantwortung in sein Kerngeschäft übernimmt.

Impressum

Gebeco GmbH & Co. KG, Holzkoppelweg 19, 24118 Kiel, Germany
Telefon: 0431- 5446 0, Fax: 0431- 5446 111, E-Mail: kontakt@gebeco.de
www.gebeco.de

Nachhaltigkeitsbeauftragte

Nicole Prey

CSR-Team

Franziska Schneider, Sandra Wiese, Swantje Grunwald, Jens Hulvershorn, Nicole Prey, Alicia Kern
E-Mail: nachhaltigkeit@gebeco.de

Jahr der Datenerfassung

Geschäftsjahr 2017/18 (01.10.17 - 30.09.18)

Veröffentlicht im September 2019

Dieser Nachhaltigkeitsbericht richtet sich nach den Berichtsstandards von TourCert und wurde von unabhängigen Gutachtern geprüft. www.tourcert.org



Gebeco GmbH & Co KG, Kiel