



Nachhaltigkeitsbericht 2013

Horizonte gemeinnützige Schul- und Gruppenfahrten GmbH

Impressum:

Geringhoffstraße 48

48163 Münster

Tel: 0251-481660

Fax: 0251-4816650

Web: www.horizonte-reisen.de

E-Mail: info@horizonte-reisen.de

CSR-Beauftragter

Rainer Mickan

Tel.: 0251-4816615

E-Mail: rainer.mickan@horizonte-reisen.de

Jahr der Datenerfassung ist 2012

Allgemeine Informationen

Gesamtumsatz 2013:	1.404.355 €
Angestellte im Hauptsitz:	2 Festangestellte & 3 Teilzeitkräfte
Gesamtübernachtungen in 2013:	46.444
Gesamtanzahl Reisende in 2013:	6.200

Kernindikatoren

Anteil des Reisepreises der ins Reiseland fließt:	50,73 %
CO2 pro Gast / Übernachtung:	20 kg
Index Kundenzufriedenheit:	80 %
Rücklaufquote der Kundenbefragung:	80 %
CSR-Index Kundeninformation:	83 %
Zufriedenheitsindex Mitarbeitende:	86 %
CO2 pro Mitarbeitendem abzügl. Kompensation:	0,89 t
CSR-Index Partneragentur:	85 %
CSR-Index Unterkünfte:	78 %
CSR-Index Reiseleitung:	84 %

1. Unternehmensportrait

1.1 Unternehmensdaten

Horizonte gemeinnützige Schul- und Gruppenfahrten GmbH ist ein Gruppenreiseveranstalter mit über 30 jähriger Erfahrung und dem Sitz in Münster (Westfalen). Unsere Kunden sind Schulen, Vereine und Kirchengemeinden, d.h. alles Institutionen die Reisen als Teil Ihrer Jugendarbeit veranstalten. Das Unternehmen hat seinen Sitz in der Geringhoffstraße 48 in 48163 Münster. Die beiden Geschäftsfelder sind Klassenfahrten und Ferienfreizeiten. Es gibt einen Gesellschafter und die Gesellschaft ist vom Finanzamt als gemeinnützig anerkannt. Horizonte gemeinnützige Schul- und Gruppenfahrten ist Mitglied im Reisetnetz e.V. (dem Deutschen Fachverband für Jugendreisen), ist Partner des Bundesforums e.V. (Dachverbandes für Kinder- und Jugendreisen) und Mitglied im Paritätischen Wohlfahrtsverband.

1.2 Leitbild (Siehe auch Anlage 1)

Wir fördern Begegnung und Toleranz

Als Wirtschaftsunternehmen tragen wir dazu bei, dass junge Menschen sich auf Reisen begegnen, sich kennen und verstehen lernen und Gemeinschaft erleben. Gruppenreisen fördern die Auseinandersetzung mit Gleich- und Andersgesinnten. Reisen fördert die Völkerverständigung, baut Brücken zwischen den Kulturen und bewahrt die Tradition der Gastfreundschaft.

Wir respektieren die Gesetze und Bestimmungen aller Länder, in denen wir tätig sind, und verhalten uns als verantwortungsvolle Mitglieder der Gesellschaft.

Wir wollen Qualität und Nachhaltigkeit

In unseren Häusern, Campdörfern und gemeinsam mit unseren Partnern wirtschaften wir nach Möglichkeit ökologisch verantwortlich und nachhaltig. Mit unseren Reisen fördern wir das Bewusstsein für die Schönheit der Erde und den Schutz der Umwelt.

Wir arbeiten bereits seit Jahren kontinuierlich an der Verbesserung unserer Unterkunftsstandards. Dieses Programm führen wir unter Einsatz der verfügbaren Mittel mit Augenmaß weiter.

Wir sind faire Partner

HORIZONTE versteht seine Aufgabe als Reiseveranstalter als Dienstleistung in einem umfassenden Sinn.

In der Gestaltung unserer Reiseangebote orientieren wir uns an den Bedürfnissen unserer Kunden. Damit diese sich auf ihre pädagogische Arbeit konzentrieren können, bieten wir die entsprechende Ausstattung, reibungslose Abläufe und individuelle Unterstützung. Fairness leitet uns im Umgang mit Kunden, Mitbewerbern, Lieferanten und Leistungsgebern. Wir setzen auf langfristige und partnerschaftliche Kooperationen.

Wir sind ein Unternehmen mit Tradition und Zukunft

Die Zukunft des Unternehmens wird von seinen MitarbeiterInnen getragen. Ihre Identifikation mit dem Unternehmen ist uns besonders wichtig. Nur wer motiviert ist, arbeitet mit voller Kraft. Deshalb bekommt jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter, gleich welchen Geschlechts und welcher Nationalität, bei uns eine Chance. Unsere Arbeitsatmosphäre ist offen und ungezwungen, alle Beschäftigten werden ermutigt, ihre Fähigkeiten zu erweitern und sich in der Firma weiterzuentwickeln.

1.3 Management

1.3.1 CSR Managementsystem

Wir haben im Jahr 2013 ein CSR-Management nach den Vorgaben von Tourcert eingeführt. Dabei wird permanent mit den Bausteinen Kennzahlen, Befragung der Mitarbeiter und Leistungsträger, CO-Rechner und Verbesserungsprogrammen gearbeitet.

1.3.2 CSR-Beauftragter

Die Geschäftsführung übernimmt ganzheitlich Verantwortung für Corporate Social Responsibility. Als CSR-Beauftragter wurde Rainer Mickan mit der Begleitung und Durchführung des CSR-Prozesses beauftragt. Rainer Mickan fungiert als Produktmanager und ist direkt der Geschäftsführung unterstellt.

1.3.3 Legal Compliance

Die für unsere Arbeit erforderlichen Gesetze werden eingehalten. Die Aktualisierung unserer Kenntnisse erfolgt vor allem über mehrmals jährliche erscheinende Informationsbriefe unserer Dach- und Fachverbände (Arbeits- und Jugendschutzgesetze). Über die Gesetze die die Beförderung betreffen informieren wir uns selbstständig beim für den Omnibus zuständigen Fachverband.

1.3.4 Vertragswesen / Supplier Code of Conduct

Es existiert ein Supplier Code of Conduct, welcher ab dem Jahr 2013 schrittweise allen Lieferanten unterzeichnet wird. Derzeit befindet sich der Vertrag in der Übersetzung in die wichtigsten Vertragssprachen. Siehe Anlage 2.

1.3.5 Menschenrechtliche Sorgfalt

Die Sorgfalt im Hinblick auf die Menschenrechte wird über die Nachhaltigkeitschecks geprüft.

1.3.6 Kinderschutzkodex

Derzeit nicht unterzeichnet, da weniger als 10 Mitarbeiter.

1.3.7 Stakeholdermap

In der Stakeholdermap wird ersichtlich, dass für unsere Arbeit Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten und auch die Mitarbeit in den Verbänden gleich relevant sind. Jeder dieser Bereiche hat in einem Teil der Reisekette eine größere Bedeutung. Schlussfolgernd bedeutet dies für HORIZONTE, dass im Umgang alle Stakeholder gleich wichtig und vor allem gleichberechtigt sind. Siehe Anlage 3.

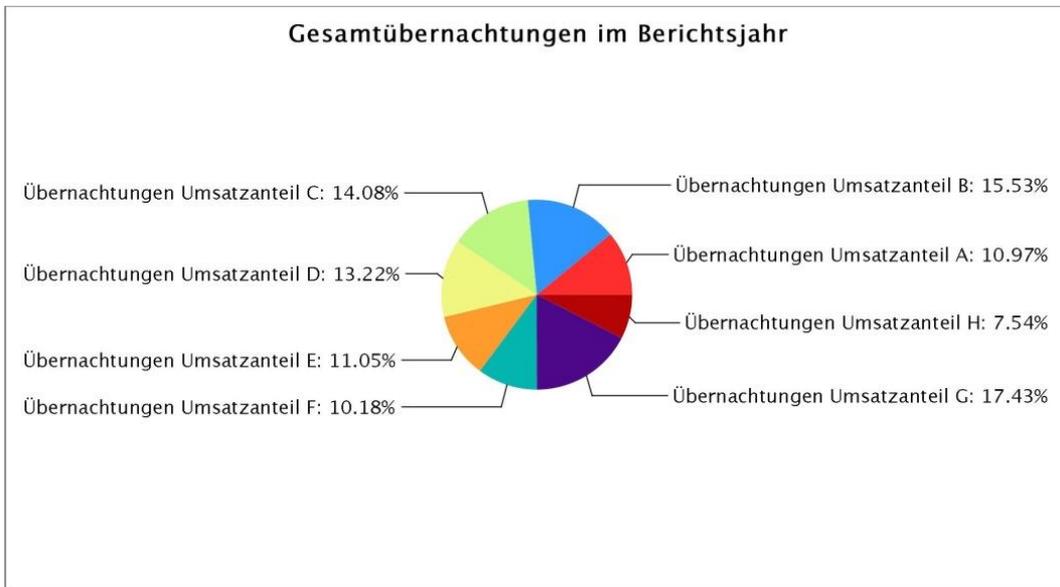
1.3.8 Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement

Wir haben das Ziel uns permanent zu verbessern. In wöchentlichen Sitzungen sind alle Mitarbeiter aufgefordert auch Ideen zu Verbesserungen zu präsentieren. Jährlich gibt es zusätzlich einen Think-Tank wo ein ganzer Tag bereitgestellt wird um über Ideen und Verbesserungspotentiale zu sprechen und zu diskutieren.

2. Reiseangebote

2.1 Angebotsportfolio

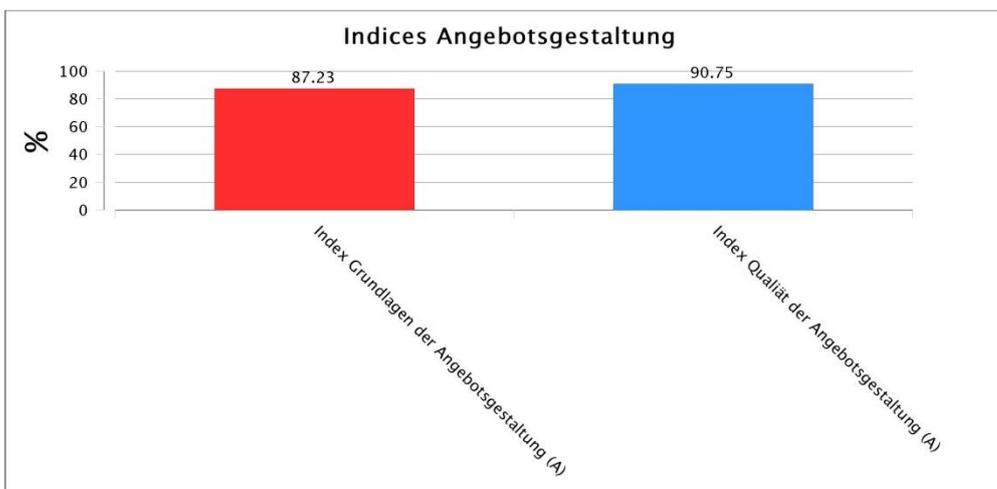
Wir führen als gemeinnütziger Reiseveranstalter ausschließlich Gruppenreisen für Organisationen durch. Die Ziele sind Gruppenhäuser und Campdörfer in folgenden Ländern: Italien, Spanien, Frankreich, Niederlande & Slowenien. Die Fahrten werden generell mit dem Reisebus durchgeführt. Die Gruppen sind meist zw. 30-60 Personen groß.



Reiseangebote:	18
Reisende gesamt:	6.200
Individualreisende:	0
Gruppenreisende:	6.200
Durchschnittl. Reisedauer Individualr.	0 Tage
Durchschnittl. Reisedauer Gruppenr.	14 Tage
Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr:	46.444

2.2 Angebotsgestaltung

Wir haben alle unsere 18 Reiseangebote kritisch überprüft. Wir werden versuchen die Reisedauer von 14 Tagen trotz Konkurrenzdruck weiter beizubehalten. Grundsätzlich sind wir sehr zufrieden mit der Analyse unserer Angebote. Ausgebaut werden sollte die Darstellung und Implementierung von standardisierten CSR-Kriterien.



CSR-Index der Angebotsgestaltung: 89 %

2.3 CO2-Emissionen der Reisen

Es entstanden im Berichtsjahr gut 800 Tonnen CO2 durch die Reisen die wir gemeinsam mit unseren Gästen durchgeführt haben. Dies entspricht 20 Kilogramm je Gast pro Übernachtung. Es findet derzeit keine Kompensation statt, es werden jedoch auch keinerlei Flugreisen durchgeführt.

2.4 Beförderung

Die Reisen werden zu 100% mit dem Reisebus im Pendelverkehr durchgeführt. D.h. der Bus bringt eine Gruppe ins Zielgebiet und nimmt auf dem Rückweg die Vorgängergruppe wieder mit zurück nach Deutschland. Ausflüge vor Ort werden mit örtlichen Busunternehmen und PKWs abgewickelt.



2.5 Übernachtungen

Die Übernachtungen finden zu 70% in Gruppenhäusern statt. Die anderen 30% werden auf Campingplätzen übernachtet. Die Gruppenhäuser sind einfache Landhäuser mit Mehrbettzimmern und Gemeinschaftsduschen. Alle Gäste verpflegen sich grundsätzlich selbst. Teilweise ist ein Swimmingpool an den Unterkünften vorhanden.

3. **Kunden**

3.1 Kundenzufriedenheit

Jeder Kunde bekommt am Ende der Reise einen Rückmeldebogen mit der Bitte, uns diesen ausgefüllt zurückzusenden (Beispiel siehe Anlage 4).

Die Rücklaufquote beträgt 80% und auch die Kundenzufriedenheit beträgt 80%. Wir wollen diese hohe Zufriedenheit weiter ausbauen. Der stete Kundenkontakt vor und nach der Reise ist Teil unserer Unternehmensphilosophie.

3.2 Kundeninformation

Der Kundeninformationscheck wurde von den 4 Mitarbeitern ausgefüllt, die bei Horizonte für die Kundenberatung tätig sind.

CSR-Index Kundeninformation:	83 %
Index Grundlagen der Kundeninformation:	84 %
Index Qualität der Kundeninformationen:	83 %

Wir sind zufrieden mit den Ergebnissen, diese resultieren sicher durch die ausführlichen Infomappen welche wir erstellt haben. Wir werden versuchen die Qualität der Kundeninformation weiter zu steigern. Eine Beispielinfomappe haben wir als Anlage 5 beigefügt.

4. **Mitarbeitende**

4.1 Personalentwicklung

4.1.1 CSR-Schulungen

Die Mitarbeiter werden je nach Einsatzgebiet im Bezug auf CSR geschult. Die Reiseleiter unserer Agentur werden von uns selbst auf der jährlich stattfindenden Schulung (4Tage) mit den CSR Themen vertraut gemacht. Hier liegen die Schwerpunkte vor allem auf Wertschöpfung im jeweiligen Einsatzland, Menschenrechte, Arbeitsbedingungen und Gesundheitsschutz sowie Abfalltrennung.

Die Büromitarbeiter wurden in einem Extra-Workshop geschult. Dieser Workshop wird jährlich wiederholt. Die inhaltlichen Schwerpunkte liegen hier beim Klimaschutz, Energieeinsparungen, Papierverbrauch, Gesundheitsschutz.

4.1.2 Bezahlung und Mehrarbeit

Die Mitarbeiter, welche über die Agentur als Reiseleiter im Zielgebiet beschäftigt sind erhalten Löhne, welche ca. 20% über den Löhnen vergleichbarer Reiseveranstalter im Jugendbereich liegen. Für die Außendienstmitarbeiter wurde eine zusätzliche Unfallversicherung abgeschlossen, welche im Falle eines Unfalles zusätzliche Leistungen bereitstellt (zusätzlich zur gesetzl. Unfallversicherung).

Die Büromitarbeiter erhalten ein Entgelt, welches an die Tarife im Tourismus angelehnt ist. Überstunden werden auf einem Zeitkonto gesammelt und können wahlweise lose abgesetzt werden oder für größere Urlaube oder Auszeiten gesammelt und in die Folgejahre übertragen werden. Es gibt die Möglichkeiten der betrieblichen Altersvorsorge sowie ein umfangreiches, freiwilliges Weiterbildungsangebot.

4.1.3 Interessenvertretung

Im Unternehmen gibt es keinen Betriebsrat. Die Interessen der Mitarbeiter werden in regelmäßigen Personalgesprächen und Plenumsitzungen diskutiert.

4.2 Beschäftigtenstruktur

Im Unternehmen sind derzeit folgende Mitarbeiter fest angestellt beschäftigt:

Karl Scharmman: Geschäftsführer, Vollzeit
Karin Drobny: Produktmanagement Ameland, Vollzeit
Claudia Drobny: Verkauf, Teilzeit
Rainer Mickan: Produktmanagement, Teilzeit
Sabine Schepers: Buchhaltung, Teilzeit

Zwei weitere freie Mitarbeiter unterstützen uns im Verkauf sowie Marketing.



4.3 Mitarbeiterzufriedenheit

Es wurde eine anonyme Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Die Befragung wurde auf einer Plenumsitzung angekündigt und der entsprechende Link an die Mitarbeiter per E-Mail versandt. Die Durchführung hat der Produktmanager Rainer Mickan übernommen, d.h. die Geschäftsführung hatte zwischenzeitlich keinen Einblick in die Befragung. Es wurden erst zum Abschluss die Ergebnisse präsentiert. Als Schwachstellen wurden die Punkte Arbeitsbedingungen und Umweltschutz / Verhalten identifiziert. Zum Thema der Arbeitsbedingungen wird es im Januar ein Plenum geben, wo die Probleme die vorhanden sind gelöst werden sollen. Der Umweltschutz wird im nächsten CSR-Workshop mit bearbeitet.

Zufriedenheitsindex Mitarbeitende:	85,65 %
Index Strategie & Management:	87,65 %
Index Arbeitsbedingungen:	83,65 %
Index Umweltschutz im Büro:	83,93 %
Index eigenes Umweltverhalten:	82,50 %

5. Unternehmensökologie

5.1 Energie

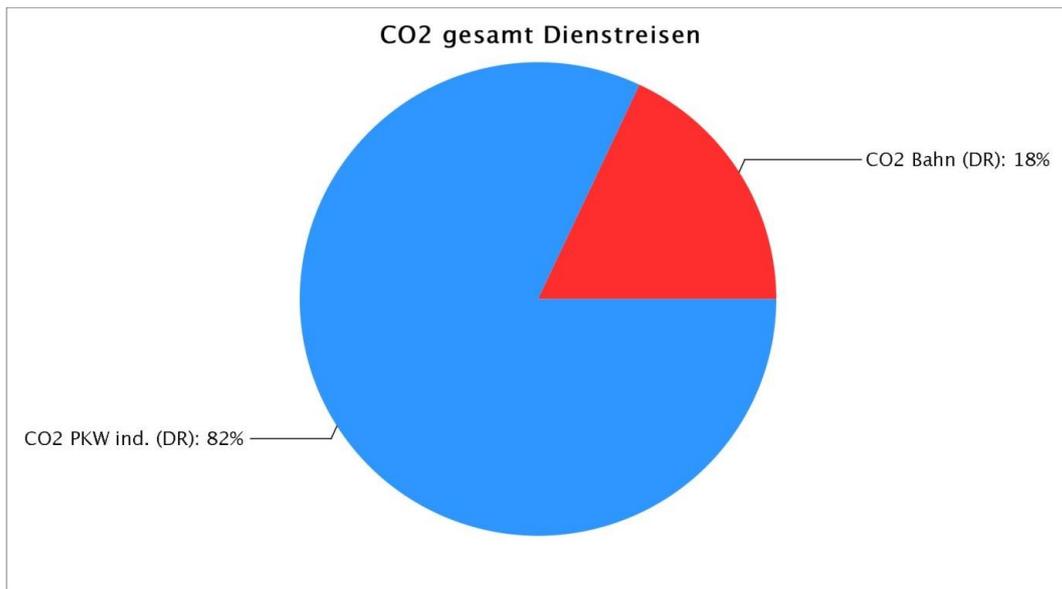
Wir verbrauchen als Teil einer Bürogemeinschaft derzeit ca. 2.800 kWh Strom. Der Strom wird über den Anbieter Yellowstrom bezogen. Da es einen gemeinsamen Versorgungsvertrag für alle Parteien der Bürogemeinschaft gibt, war der Prozess der Umstellung auf Ökostrom etwas umständlich, da erst alle Mietparteien von den Vorteilen des Ökostroms überzeugt werden. Es wird nun zum Jahresanfang ein Tarifwechsel bei Yellowstrom auf Ökostrom stattfinden.

Geheizt wird mit einer Gastherme, die das gesamte Bürogebäude versorgt. Wir beziehen

5.2 Emissionen

Da wir keine Flugreisen anbieten, findet derzeit keine Kompensation statt. Alle Urlaubsgäste werden mit dem Bus im Pendelverkehr befördert. Die Dienstreisen werden mehrheitlich mit der Bahn abgewickelt (80%), für vereinzelte Fahrten werden PKWs angemietet (Orte die nicht mit ÖPNV erreichbar sind). Trotzdem machen die Fahrten mit den PKW den höheren Teil der CO₂-Emissionen bei Dienstreisen aus (siehe Grafik)

CO ₂ Gesamt Unternehmensökologie	3,13 t
CO ₂ pro Mitarbeitendem	0,89 t
CO ₂ Gesamt Unternehmensökologie abzügl. Kompensation	3,13 t
CO ₂ pro Mitarbeitendem abzügl. Kompensation	0,89 t
CO ₂ Kompensationen (DR)	0,00 t
Anteil klimakompensierte Dienstreisen	0,00 t



5.3 Papier

Im Büroalltag wird 100% Recyclingpapier benutzt. Ausnahmen bilden Grafikausdrucke. Der Katalog wurde ebenfalls auf 100% Recyclingpapier gedruckt.

Papiergewicht pro Reisendem:	0,15 kg
Papiergewicht pro Mitarbeitendem:	57,14 kg
Anteil 100% Altpapier:	95,65 %

5.4 Beschaffung

Für die Beschaffung innerhalb des Unternehmens gilt, dass alle Güter so weit wie möglich regional eingekauft werden. Dies fängt beim Katalogdruck an und hört bei Zelten auf. Des Weiteren sollten alle chemischen Produkte (z.B. Reinigungs- & Spülmittel) biologisch abbaubar sein. Dienstkleidung und Kaffee wird nur von zertifizierten Fair-Tradehändlern eingekauft. Sämtliche elektrischen Geräte werden bei Defekten wenn möglich repariert und nicht sofort weggeworfen.

6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

6.1 Partneragenturen

Der Reiseveranstalter arbeitet mit drei Agenturen zusammen:

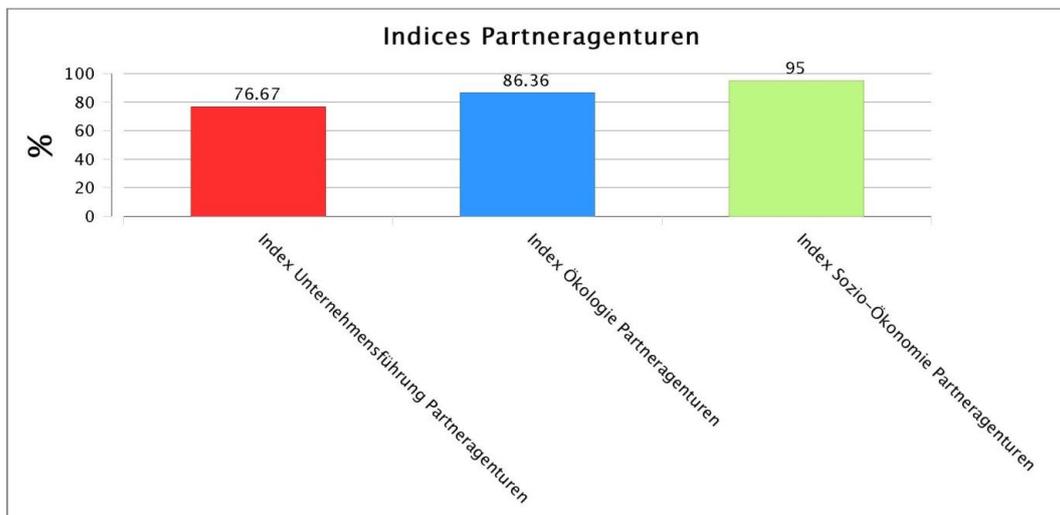
- Horizonte Reisen GmbH: organisiert einen Teil des Verkaufs und die Abwicklung der Reisen
- Horizonte Residence GbR: organisiert die Reiseleiter und die meisten Unterkünfte
- Rosi Reisen e.K: Generalunternehmer für die Beförderung

Alle drei Agenturen wurden befragt, die Befragungsbögen wurden immer in persönlicher Zusammenarbeit mit dem CSR-Manager Rainer Mickan ausgefüllt. Dies vor allem, um auftauchende Fragen sofort zu beantworten und um eine zeitnahe Bearbeitung zu erreichen.

Identifizierte Schwachstellen sind in fast allen Fällen die Unternehmensführung im Bezug auf Qualitäts- und Umweltzertifikate sowie weitere Selbstverpflichtungen. Die aus den Befragungen entstandenen Ergebnisse wurden den Leitern der Agenturen zur Verfügung gestellt. Es wurde explizit auf die Schwachstellen hingewiesen.

CSR-Index Partneragenturen:

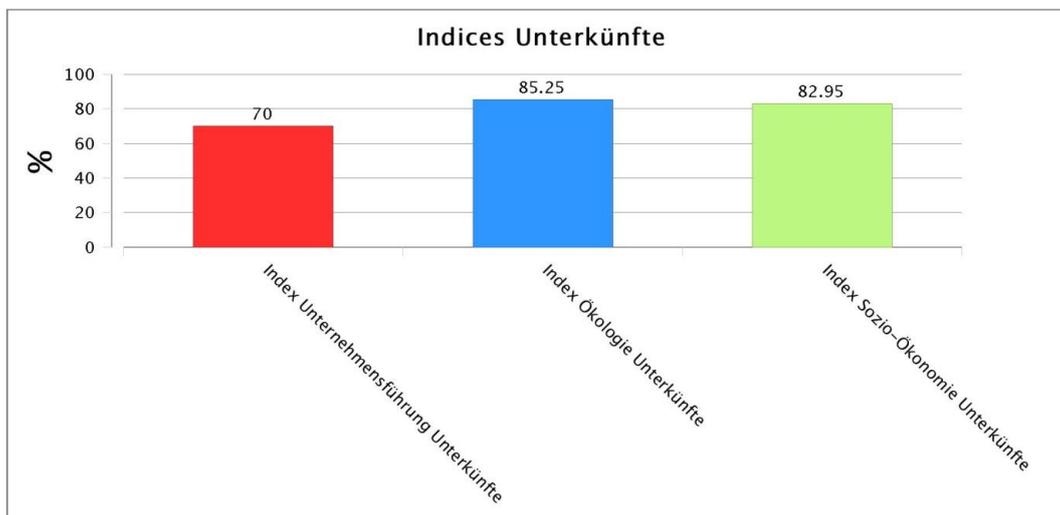
85 %



6.2 Unterkünfte

Von zehn festen Unterkunftspartnern wurden acht im Rahmen des CSR-Prozesses befragt. Die Befragung fand teilweise am Telefon statt oder direkt vor Ort. Eine Zustellung der Fragebögen mit der Bitte um Bearbeitung hätte sicherlich nicht zum Erfolg geführt, zumal die meisten der Unterkünfte sich in Italien und Frankreich befinden und dafür kein spezifischer Fragebogen vorhanden war.

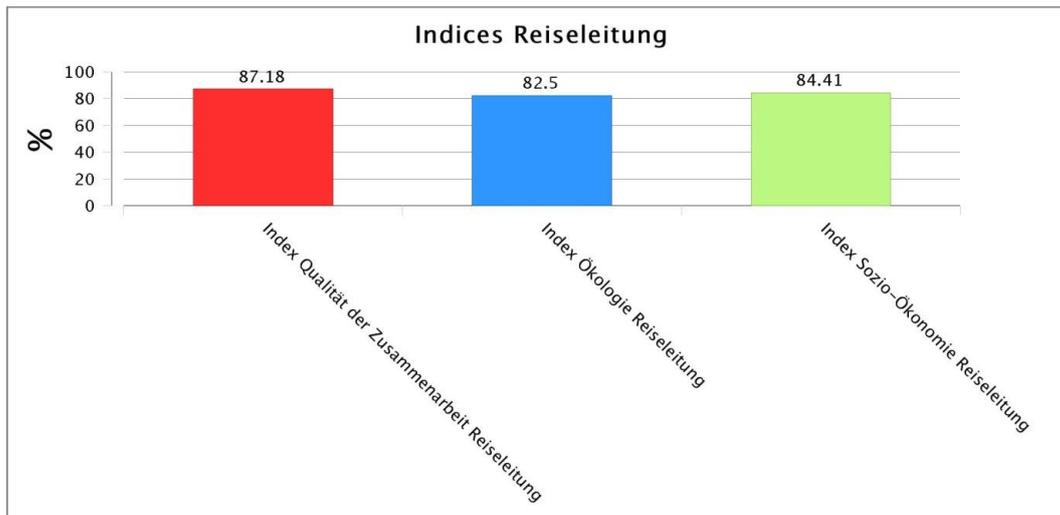
Es wurde ein Gesamtindex von 78% erreicht. Schwachstelle ist auch bei den Unterkünften der Bereich der Unternehmensführung im Bezug auf Qualitäts- und Umweltzertifikate sowie die Unterzeichnung des Kinderschutzkodex. Diese Thematik wird bei einem nächsten Vor-Ort Besuch mit den Leistungsträgern besprochen. Auch hier erachten wir eine schriftliche Mitteilung dieses Sachverhaltes als wenig sinnvoll.



6.3 Reiseleitung

Alle im Berichtsjahr eingesetzten Reiseleiter wurden befragt. Von sieben Mitarbeitern haben sechs den Fragebogen beantwortet.

Die Ergebnisse zeigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Es wurde ein Gesamtindex von 84 % erreicht. Wir werden die Thematik CSR im Rahmen der Reiseleiterausbildung weiter intensivieren.



7. Community Involvement

Horizonte gemeinnützige Schul- und Gruppenfahrten setzt sich seit Beginn bei verschiedenen Projekten ein. Wir sind Mitglied des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes und arbeiten in der Ortsgruppe Münster bei Projekten mit.

Als Gründungsmitglied des Reisetnetz e.V. verfolgen wir als Ziel die qualitative Verbesserung der Qualität des Jugendreisens. So wurde ein Qualitätssiegel entwickelt, Horizonte hat einen Sitz im Qualitätsausschuss.

Als Mitglied der Deutschlandweiten Steuergruppe Personal arbeiten wir aktive an der Verbesserung der Arbeitsbedingungen und der Qualität der Arbeit von Jugendreiseleitern mit. Geführt wird die Steuergruppe vom unabhängigen Verein Transfer e.V. aus Köln.

Alle diese Aktivitäten sind zeitlich unbegrenzt und werden seit mehreren Jahren ausgeführt.