



bewusster reisen – bewusster leben

Nachhaltigkeitsbericht 2015

Impressum

Firma: aytour GmbH

Strasse: Almeida Weg 35

PLZ, Ort: 82319 Starnberg

Tel.: 08151 998799-0

Fax: 08151 99879999

E-Mail: info@aytour.de

www: www.aytour.de

CSR-Beauftragte/-r: Simone Endres

Tel.: 08151 99 87 99-16

E-Mail: simone@aytour.de

Jahr der Datenerfassung: 2013

Inhalt

Allgemeine Informationen

Kernindikatoren

1. Unternehmensportrait

1.1 Unternehmensdaten

1.2 Leitbild

1.3 Management

1.3.1 CSR- Managementsystem

1.3.2 CSR- Verantwortung der Leitung/ CSR- BeauftragteR

1.3.3 Legal Compliance

1.3.4 Vertragswesen/ Supplier Code of Conduct

1.3.5 Menschenrechtliche Sorgfalt

1.3.6 Kinderschutzkodex

1.3.7 Stakeholdermap

1.3.8 Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement

1.4 Wirtschaftsdaten

1.4.1 Umsatz

1.4.2 Ausgaben

2. Reiseangebote

2.1 Angebotsportfolio

2.2 Angebotsgestaltung

2.3 CO2-Emissionen der Reisen

2.4 Transport

2.5 Übernachtungen

3. Kunden

3.1 Kundenzufriedenheit

3.2 Kundeninformation

4. Mitarbeitende

4.1 Personalentwicklung

4.1.1 CSR-Schulungen

4.1.2 Bezahlung und Mehrarbeit

4.1.3 Interessenvertretung

4.2 Beschäftigtenstruktur

4.3 Mitarbeitendenzufriedenheit

5. Unternehmensökologie

5.1 Energie

5.2 Emissionen

5.3 Papier

5.4 Beschaffung

6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

6.1 Partneragenturen

6.2 Unterkünfte

6.3 Reiseleitung

7. Community Involvement

8. Verbesserungsprogramm (siehe Anlage)

Allgemeine Informationen

	Einheit	2013
Festangestellte gesamt im Hauptsitz	Anz	5,90
Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr	Anz	22.345,00
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (gemessen am Gesamtumsatz)	%	55,15

Kernindikatoren

	Einheit	2013
Umsatzrendite	%	5,15
CO2 pro Gast/ Übernachtung in kg	kg	270,00
Index Kundenzufriedenheit	%	71,53
Rücklaufquote der Kundenbefragung	%	18,30
CSR-Index Kundeninformation	%	60,58
Zufriedenheitsindex Mitarbeitende	%	77,94
CO2 pro Mitarbeitendem abzgl. Kompensation	t	-2,65
CSR-Index Partneragentur	%	81,36
CSR-Index Unterkünfte	%	86,05
CSR-Index Reiseleitung	%	

1. Unternehmensportrait

1.1 Unternehmensdaten

„Dem Leben mehr Jahre – den Jahren mehr Leben“ – ganz nach diesem Leitsatz des Ayurveda organisiert der Spezialreiseveranstalter aytour GmbH seine Ayurvedakur-Reisen. Den Kunden erlauben, Zeit für sich zu nehmen, eingefahrene Verhaltensweisen zu überdenken, neue Erfahrungen aufzunehmen und eigenverantwortlich etwas für ihre Gesundheit zu tun - kurzum: „Gönnen Sie sich einmal etwas Besonderes“ - das war schon der Grundgedanke bei Gründung der Firma im Jahr 1996.

Das Kerngeschäft von aytour bilden Reisen, die Ayurveda-Kuren als festen Bestandteil beinhalten und in dafür spezialisierten Resorts in Sri Lanka und Indien, den Ursprungsländern des Ayurveda, stattfinden. Ergänzt wird das Angebot durch ausgewählte Ayurveda-Resorts in Europa, Anschlussprogramme wie Rundreisen und Stopp-over-Programme, sowie Kombinationen aus Ayurveda- oder gesundheitsorientierte Reisen in Asien. Diese Erweiterung des Angebotes erlaubt den Kunden die zwangsläufig weite Anreise vielfältig zu nutzen und fremde Stätten und Kulturen näher kennenzulernen.

Aytour wurde 1996 als inhabergeführte Einzelfirma mit Sitz in Starnberg von Uwe Endres gegründet. Die Idee Gesundheit und Urlaub miteinander zu verbinden war damals noch visionär. Empfehlungen innerhalb verschiedener Kundenkreise und eine große Zahl an festen Stammgästen ermöglichten es, diese neue Form des Urlaubs zu etablieren. Der damals aufkommende Wellness-Trend trug ebenfalls dazu bei, dass Ayurveda inzwischen kein Fremdwort mehr ist und immer mehr Gäste die ganzheitliche Naturheilkunde für sich entdecken. Heute ist aytour in der Geschäftsform als GmbH mit

Uwe Endres als geschäftsführenden Mehrheitsgesellschafter Marktführer im Bereich Ayurveda-Reisen. Minderheitsgesellschafterin der Firma ist Simone Endres.

Dem Geschäftsführer steht im Kerngeschäft ein Team aus sechs Mitarbeitern bei, die von der Heilmethode des Ayurveda überzeugt sind. Um sich auf die touristischen Aufgaben zu konzentrieren, sind Bereiche wie Buchhaltung, Computer- und Internetwartung an externe Partner ausgegliedert.

Der Nachhaltigkeitsaspekt war und ist aytour schon immer ein Anliegen; bei „Ayurveda“ als Hauptgeschäftsfeld eine fast logische Konsequenz.

- Aytour ist Mitglied im forum anders reisen e.V., einem Zusammenschluss von rund 130 Reiseveranstaltern, die sich dem nachhaltigen Tourismus verpflichtet haben. Der Geschäftsführer Uwe Endres bringt sich aktiv als Kassenprüfer in den Verein ein.
- Aytour ist seit März 2010 mit dem Siegel für Nachhaltigkeit CSR zertifiziert. CSR bedeutet Corporate Social Responsibility und umschreibt den Beitrag von Unternehmen zu einer nachhaltigen Entwicklung über die gesetzlichen Vorgaben hinaus. Das CSR-Berichtswesen ermöglicht, die Nachhaltigkeitsleistungen von Reiseveranstaltern messbar und für den Kunden transparent zu machen.
- Aytour ist drei Jahre in Folge (2008, 2009, 2010) vom Sri Lanka Tourist Board auf der Internationalen Tourismusbörse mit dem Sonderpreis als erfolgreichster Reiseveranstalter in der Kategorie „Ayurveda/ Wellness or Special Interest“ ausgezeichnet worden und erhielt vom Nationalcarrier SriLankan Airlines für 2006 den Performance Award und für 2013/14 den Appreciation Award „Health & Wellness“.

1.2 Leitbild



Unser Thema „Ayurveda“...

Wir konzentrieren uns auf unsere Stärken.

Als Spezialreiseveranstalter für Ayurvedakuren waren wir in Deutschland die ersten, die diese sehr speziellen Reisen angeboten haben. Wir wollen uns auch künftig anhand eines kompetenten und erfahrenen Expertenteams einzig und allein dem Thema professioneller, authentischer Ayurvedakuren widmen, denn von der Wirksamkeit der alten, ganzheitlichen Naturheilmethoden sind wir überzeugt.

Durch die Konzentration auf das Thema „Ayurveda“ können wir uns in diesem Bereich ständig weiterbilden und sind als Exklusiv-Partner für die besten Ayurvedahäuser gefragt.

Für unsere Kunden bedeutet dies, dass sie aus unserem umfangreichen Pool an guten Ayurvedahäusern das jeweils passende Haus aussuchen können. Durch individuelle Angebote sowie ausgewählte Anschlussprogramme vor oder nach der Ayurvedakur bieten wir maßgeschneiderte Reisen aus kompetenter Hand.



Unsere Partner...

Wir legen großen Wert auf Zuverlässigkeit und Qualität der Leistungsträger.

Alle Häuser werden regelmäßig von verschiedenen Mitarbeitern des aytour-Teams persönlich und teilweise mehrmals im Jahr bereist und geprüft. Persönliche Ayurvedakuren der Mitarbeiter in den Resorts werden von aytour nicht nur gefördert, sondern auch finanziell unterstützt. Nur wenn wir selbst von der Authentizität der Kuren überzeugt sind, nehmen wir diese in unser Programm auf.

Wir arbeiten mit renommierten Linienfluggesellschaften zusammen, die alle mehrmals die Woche fliegen. Dadurch sind unsere Kunden äußerst flexibel in der Gestaltung ihrer Reisedauer sowie bei kurzfristigen Reiseänderungen. Bevorzugt werden die nationale Fluggesellschaft Sri Lankas und arabische Gesellschaften mit einer jungen kerosinsparenden und komfortablen Flotte.

Durch die Vorauswahl unserer Partner wollen wir medizinisch hochwertige Reisen in Verbindung mit ökologischer und sozialer Verantwortung anbieten.



Unser Service...

Unser oberstes Ziel sind zufriedene Kunden.

Wir versuchen schon bei der Reiseplanung durch ausführliche Gespräche und kompetente Beratungen das jeweils passende Ayurveda-Haus für den einzelnen Kunden zu finden. Bei Problemen vor Ort helfen unsere Partneragenturen jederzeit weiter und versuchen schnellstmögliche Abhilfe zu schaffen. Zusätzlich sind wir über die 24-Stunden-Notrufnummer rund um die Uhr erreichbar. Dadurch können wir auf

krankheitsbedingte Reiseabbrüche oder auch Reiseverlängerungen schnell reagieren.

Zufriedene Kunden sind für aytour nicht nur Kunden, die mit den Hotel-, Transfer- und Agenturleistungen zu 100% glücklich waren. Vielmehr ist es oberstes Ziel durch Ayurveda die Gesundheit unserer Kunden zu erhalten und eine neue gesündere Lebensweise zu fördern.



Unser Denken und Handeln...

Wir tragen für uns und die Menschen in den Zielgebieten eine Verantwortung.

Unser Mitarbeiterteam ist langsam, aber stets in Anlehnung an die Geschäftslage gewachsen. Neben fachlicher Kompetenz ist uns bei der Auswahl auch die persönliche und soziale Situation wichtig.

Unsere Arbeit erhält nicht nur die meist kleinen, persönlich geführten Ayurveda-Häuser, sondern ernährt auch die verhältnismäßig hohe Zahl an Beschäftigten, Lieferanten (Fischer, Gemüsehändler, Wäschereien, Schreinereien, etc.) sowie deren Familien. Dezent weisen wir auf Hilfsprojekte in den jeweiligen Regionen hin, die alle persönlich von uns beurteilt und kontinuierlich gefördert werden.

Wir wissen, dass wir als Fernreiseveranstalter durch die Flüge ins Zielgebiet einen hohen CO₂-Ausstoß verursachen. Wir sind uns dieser Verantwortung bewusst und reagieren darauf. Wir weisen beim Buchungsprozess aktiv auf „atmosfair“ hin. Dadurch können und sollen aytour-Kunden ganz bewusst mit Hilfe dieses einzig wissenschaftlich qualifizierten Programms ihren finanziellen Beitrag zum Ausgleich der Klimabilanz leisten. Des Weiteren bieten wir aktiv Langzeitaufenthalte an, um die Emissionen pro Reise zu relativieren.

Aytour ist Mitglied im „forum anders reisen“. Durch die konkrete Unterstützung der Unternehmensleitung sind wir mit dem wichtigsten Zusammenschluss mittelständischer, ökologisch und sozial verantwortlicher Unternehmen eng verbunden.

Aytour - Leben ist jetzt.

1.3 Management

1.3.1 CSR- Managementsystem

Für das CSR-Management ist der Mehrheitsgesellschafter und Geschäftsführer Uwe Endres verantwortlich. Er gibt die grundsätzlichen Richtlinien innerhalb der Firma aytour vor. Als CSR-Beauftragte im Unternehmen ist seit 2010 die Mitarbeiterin und Minderheitsgesellschafterin Simone Endres tätig. Sie berichtet als Assistentin im Rahmen einer Stabstelle direkt an die Geschäftsführung. Zur Unterstützung steht ihr eine Teilzeitkraft zur Seite. Die Unternehmens-

struktur mit einer flachen Hierarchie gewährleistet grundsätzlich eine schnelle Umsetzung von Maßnahmen. Das Nachhaltigkeitsmanagement ist somit fest im Unternehmen auf Ebene der Geschäftsführung verankert.

1.3.2 CSR- Verantwortung der Leitung/ CSR- BeauftragteR

Geschult durch CSR-Workshops ist die CSR-Beauftragte verantwortlich für die Umsetzung des CSR-Prozesses im Unternehmen und die Berichterstattung. Frau Endres ist gleichzeitig für die Gestaltung der Instrumente zur Außendarstellung zuständig. Durch die Verzahnung dieser beiden Aufgabenfelder können CSR-relevante Themen schnell und direkt eingearbeitet werden.

Die Kommunikation zum Thema Nachhaltigkeit findet in verschiedenen Bereichen statt:

- In regelmäßigen Besprechungen (Jour Fix) informiert die CSR-Beauftragte das Team über Nachhaltigkeitsthemen und ist für die Mitarbeiter Anlaufstelle bei CSR-relevanten Fragen.
- Die Kommunikation zum Kunden erfolgt - neben der persönlichen Beratung - über die Internetseite, den Katalog, den Newsletter und die Reiseunterlagen. Die CSR-Verantwortliche hat seit Einführung des CSR-Reportings diese Medien überarbeitet. Die Neugestaltung der Internetseite mit ausführlichem Nachhaltigkeitsbereich und das neue Layout des Newsletters sind einige Beispiele hierfür.
- Den Partneragenturen und Unterkünften werden unsere Anforderungen bei Gesprächen und Vertragsverhandlungen durch die Geschäftsleitung übermittelt. Die Befragung der wichtigsten Partner im Rahmen der CSR-Rezertifizierung unterstreicht unsere Position.

1.3.3 Legal Compliance

Aytour stellt sicher, dass Gesundheits-, Sicherheits-, Arbeits- und Umweltaspekte sowohl im Inland, als auch in den Reisedestinationen eingehalten werden. Langjährige, vertrauensvolle Kontakte und regelmäßige Besuche vor Ort sorgen dafür, dass aytour über die relevanten Gesetze und Vorschriften stets informiert ist. Zusätzlich wird im Rahmen der CSR-Zertifizierung die Einhaltung ökologischer und arbeitsschutzrechtlicher Bestimmungen überprüft.

Beispiele für die Einhaltung relevanter Gesetze:

- Es gelten die mehrfach kommunizierten Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Die Arbeitsverhältnisse sind durch geprüfte Arbeitsverträge mit detaillierter Stellenbeschreibung, Gehaltsangabe, Urlaubsanspruch, etc. geregelt.
- Das Arbeitsschutzgesetz wird eingehalten und eine moderne Büroausstattung, unterteilte und helle Büroräume, eine überdachte Terrasse für Pausen und eine voll ausgestattete Küche bieten den Mitarbeitern angenehme Arbeitsbedingungen.
- Aytour wird von seinen Partnern und Lieferanten für seine frühzeitige und immer fristgerechte Zahlung geschätzt.
- In den Hauptreiseländern Indien und Sri Lanka beschäftigen wir lokale Reiseleitungen im Rahmen fester, geprüfter Verträge.

1.3.4 Vertragswesen/ Supplier Code of Conduct

Mit den meisten Unterkünften und Agenturen besteht eine langjährige und vertrauensvolle Zusammenarbeit. CSR-relevante Themen sind den Partnern bekannt und werden im Rahmen des Re-Zertifizierungsprozesses anhand von Fragebögen eruiert.

Aytour hat für alle Ayurvedahäuser standardisierte Datenblätter erstellt, in denen die Grunddaten der Resorts, aber auch verschiedene Qualitätsstandards aufgelistet sind.

Alle unsere Partnerhotels in Indien sind mit dem „Green Leaf“ zertifiziert oder streben als neue Resorts die Zertifizierung an. Sie sind somit von offizieller Seite auf Qualitätsstandards für Ayurveda-Zentren (z.B. Ausbildungskriterien für das Personal, zugelassene Medikamente, sanitäre Einrichtungsstandards, etc.) geprüft.

Aytour arbeitet nur mit lokalen, unabhängigen Partneragenturen, die sich selbst einem verträglichen und nachhaltigen Tourismus verpflichtet fühlen.

1.3.5 Menschenrechtliche Sorgfalt

Aytour ist sich seiner sozialen und ökologischen Verantwortung als Tourismusunternehmen bewusst und achtet darauf, dass durch die veranstalteten Reisen keine Menschenrechtsverletzungen oder ökologische Schäden verursacht werden. Gute und faire Beziehungen zu den Leistungsträgern, den Geschäftspartnern und zu den Mitarbeitern sind aytour seit jeher wichtig. Bei Gesprächen und Besuchen vor Ort achtet aytour nicht nur auf direkte Vereinbarungen und Absprachen, sondern auch auf die indirekten Auswirkungen wie z.B. eine faire Bezahlung der Hotelmitarbeiter oder ressourcenschonendes Operieren der Resorts. Denn mangelndes Wohlergehen des Personals oder ökologische Fehlritte - seitens der Ayurveda-Resorts oder auch von aytour selbst - würden sich im äußerst sensiblen Ayurveda-Bereich sofort nachteilig auswirken.

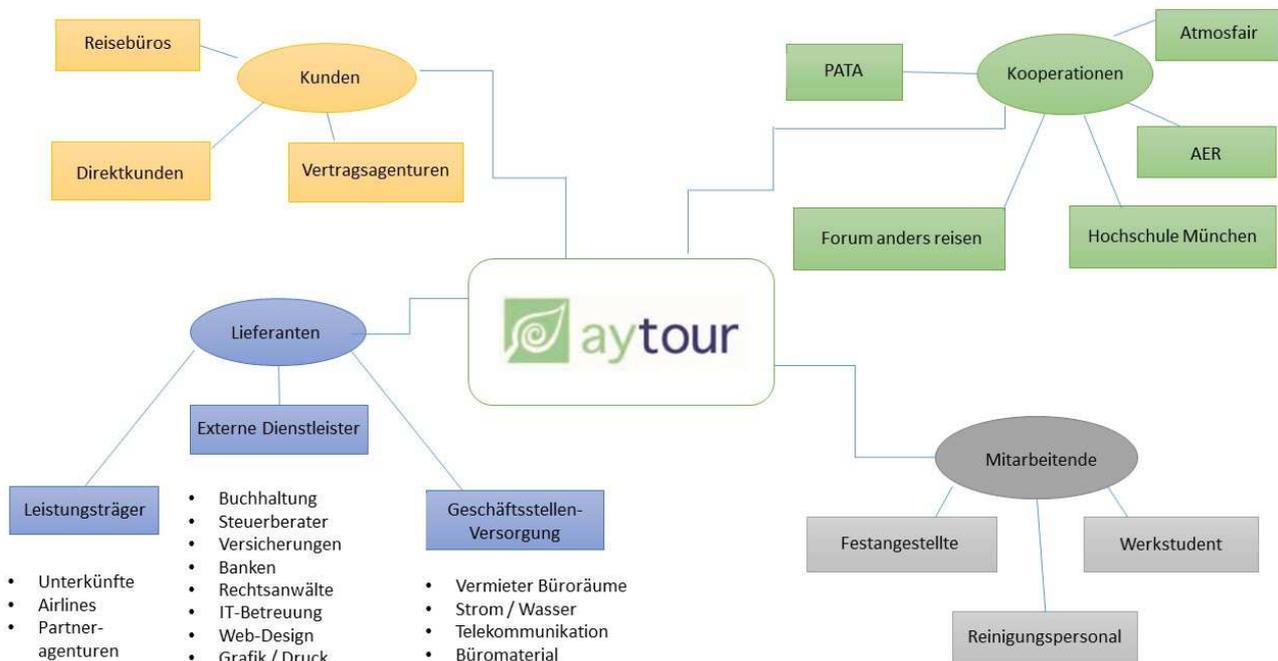
Eine Mitarbeiterin von aytour bildet sich in Form eines Workshops beim Forum anders Reisen weiter und wird direkt an die Geschäftsführung berichten, inwieweit konstante Maßnahmen und Instrumente eingeführt werden können. In ihrer Bachelor-Arbeit an der Hochschule München, bei der sie von aytour aktiv unterstützt wird, beschäftigt sie sich unter anderem mit den positiven und negativen Auswirkungen des Tourismus auf das Zielgebiet Sri Lanka.

1.3.6 Kinderschutzkodex

Aytour überprüft alle seine Partner hinsichtlich der Kinderschutzrichtlinien. In keinem unserer Partner-Hotels werden Minderjährige beschäftigt. Als Mitglied des Forum Anders Reisens ist aytour an einer generellen Verbandslösung zur Unterzeichnung des Kinderschutzkodex gelegen. Bis dahin werden wir uns mit der Thematik weiter befassen.



1.3.7 Stakeholdermap



Aytour ist an einer guten Zusammenarbeit mit den Stakeholdern viel gelegen. Gemeinsame Ziele und gemeinsame Überzeugungen sind dabei förderlich. Deshalb suchen wir unsere Partner gezielt aus und pflegen mit den meisten Stakeholdern bereits eine lange und vertrauensvolle Geschäftsbeziehung.

Die Stakeholder lassen sich in vier Hauptgruppen unterteilen: Kunden, Lieferanten, Mitarbeitende und Kooperationen. Das Thema Nachhaltigkeit zieht sich durch alle Gruppen und wird wechselseitig kommuniziert:

- Die Direktkunden werden auf verschiedenen Ebenen auf Nachhaltigkeitsaspekte hingewiesen, Vertragsagenturen sind überwiegend inhabergeführt, so dass ein persönlicher Austausch stattfinden kann und in den letzten Jahren steigt die Zahl an Reisebüros, die über das Forum Anders Reisen an uns herangetreten sind.
- Die Lieferanten werden entsprechend unseren Ansprüchen ausgesucht. Gerade zu diesen Stakeholdern bestehen meistens langjährige Beziehungen und es findet ein offener Austausch statt.
- Aytour stellt fest, dass vor allem bei neuen Mitarbeitern und bei Blindbewerbungen die CSR-Ausrichtung des Unternehmens eine wesentliche Rolle spielt.
- Allen Kooperationspartnern ist das Thema Nachhaltigkeit wichtig. Gegenseitiger Informationsaustausch und gemeinsame Projekte führen für beide Seiten zu positiven Effekten.

Generell besteht zwischen aytour und den Stakeholdern ein gegenseitiges Interesse den CSR-Prozess voranzubringen.

1.3.8 Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement

Die Geschäftsführung arbeitet für jedes Geschäftsjahr die Ziele und die dafür geeigneten Maßnahmen heraus. Einzelne Bereiche daraus werden mit den Mitarbeitern diskutiert. Im wöchentlich stattfindenden Jour Fix – eine Maßnahme aus der CSR-Erstzertifizierung – können die Mitarbeiter ihre Wünsche, Anregungen und Vorschläge einbringen. Seit der Einführung des Verbesserungsprogramms sind zahlreiche Maßnahmen umgesetzt worden, die zur Verbesserung der Unternehmenssituation beigetragen haben. Das aktuelle Verbesserungsprogramm ist diesem Bericht beigefügt.

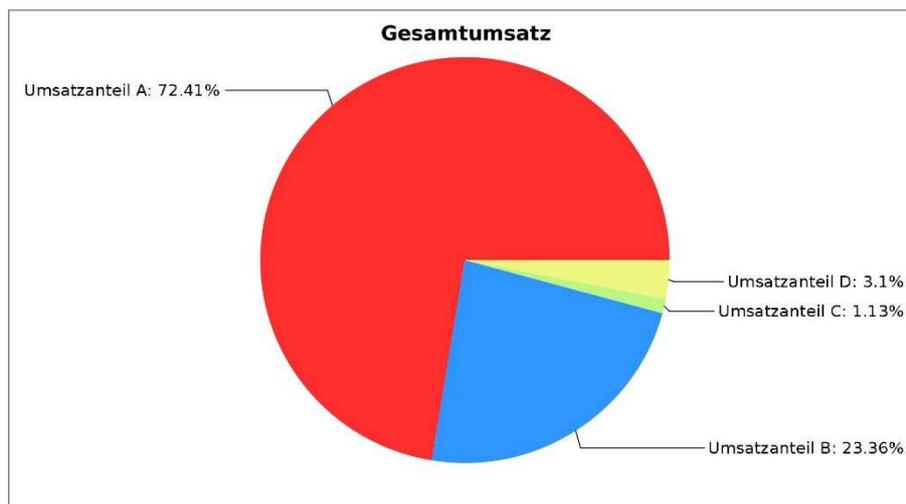
1.4 Wirtschaftsdaten

1.4.1 Umsatz

Die Umsatzentwicklung der letzten drei Jahre war generell rückläufig, was auf verschiedene Ursachen zurückzuführen ist. Zum einen ist die Konkurrenz von Reiseveranstaltern aus anderen Fachbereichen gewachsen, die Ayurveda als lukrative Ergänzung ihres Programms erkannt haben. Auch der Umsatz pro Mitarbeiter fiel 2013 deutlich geringer aus, da im Unternehmen nach 10 Jahren ein personeller Umbruch stattfand und die neuen Mitarbeiter noch nicht einen adäquaten Beitrag leisten konnten. Eine weitere Ursache ist, dass in Zeiten zunehmender Flugpreistransparenz immer weniger Reisen pauschal mit Flug gebucht und immer mehr Buchungen von/bis Zielflughafen gewünscht werden. Dieser Trend hat zwar dazu geführt, dass der prozentuale Anteil des Reisepreises, der im Zielgebiet verbleibt, weiter gesteigert werden konnte, doch auf die Umsatzentwicklung von aytour wirkt er sich negativ aus.

	Einheit	2013
Umsatzrendite	%	5,15
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (gemessen am Gesamtumsatz)	%	55,15

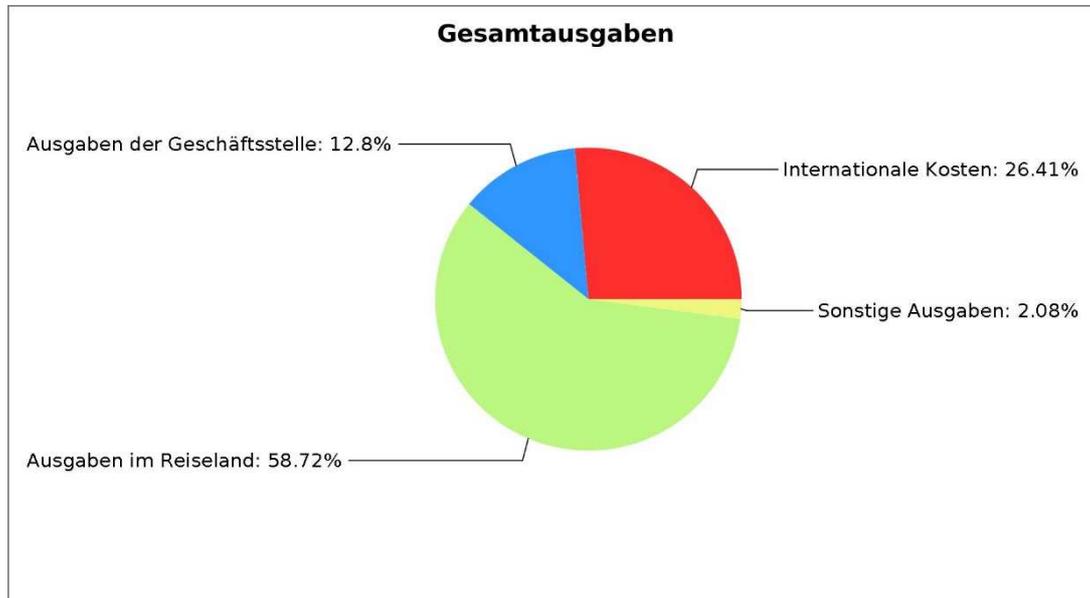
Den größten Umsatzanteil (A) machen Ayurveda-Reisen nach Sri Lanka aus, gefolgt von Ayurveda-Reisen nach Indien (B), europäischen Ayurveda-Resorts (C). In den sonstigen Reisen (D) sind alle Reisen enthalten, die wir mit bestehenden Partnern durchführen, die aber keine Ayurveda-Elemente beinhalten, wie z.B. Rundreisen, reine Badeaufenthalte im asiatischen und arabischen Raum sowie vermittelte Flüge.



1.4.2 Ausgaben

Aytour ist stolz in den Hauptdestinationen einen Beitrag zur lokalen Wertschöpfung leisten zu können. Der größte Anteil der Ausgaben (58,72 %) fließt direkt in die Zielgebiete. Diesen Wert konnte aytour über die Jahre hinweg sogar noch leicht steigern (57,59 % im Jahr 2010). Aytour arbeitet bei den Unterkünften und Agenturen mit lokalen Dienstleistern zusammen, die oft inhabergeführt sind. Der Nutzen für die Region wird sogar noch gesteigert, indem die Ayurveda-Häuser wiederum heimisches Personal beschäftigen und ihre Lebensmittel, Kräutermedizin und Zimmerausstattung von lokalen Fischern, Bauern, Schneidern und Handwerkern beziehen.

Die internationalen Kosten (26,41%) sind zu über 96% dem Fluganteil geschuldet. Ein Anteil von 12,8 % der Ausgaben entfallen auf die Geschäftsstelle, um Kosten wie Gehälter, Miete, Büroausstattung, Marketingkosten, etc. abzudecken.



2. Reiseangebote

2.1 Angebotsportfolio

Im Kerngeschäft veranstaltet aytour Ayurveda-Reisen, die Unterkunft, ayurvedische Vollverpflegung, Ayurvedakur, Flughafentransfers und bei den meisten Reisen auch den Flug beinhalten. Der Hauptteil dieser Reisen geht in die Zielgebiete Sri Lanka (A) und Indien (B), den Ursprungsländern des Ayurveda. Um auf Nachfragen nach Ayurveda-Aufenthalten in näher gelegenen Destinationen reagieren zu können, bietet aytour zusätzlich eine kleine Anzahl an ausgesuchten Hotels in Europa (C) an. In den Übernachtungen unter D sind Reisen enthalten, die wir mit bestehenden Partnern durchführen, die aber keine Ayurveda-Elemente beinhalten (z.B. Rundreisen oder reine Badeaufenthalte im asiatischen und arabischen Raum).



Aytour bietet keine pauschalisierten Reisen oder Gruppenreisen an, sondern jede Reise wird individuell auf den Kunden zugeschnitten. Der Kunde bekommt von aytour ein ganz an seine Bedürfnisse angepasstes Angebot, in dem er die Reisezeit, die Reisedauer, das Ayurveda-Resort, die Zimmerkategorie, die Zimmerart und die Art der Ayurvedakur selbst bestimmt. Zusätzlich kann er wählen, ob er die Reise inklusive Flug beziehen will, oder den Flug lieber in Eigenregie bucht. Deshalb entspricht die Zahl der Reiseangebote auch der Zahl der getätigten Reisebuchungen. Insgesamt waren es 1.141 Kunden, die im Jahr 2013 mit aytour reisten; der größte Teil als Alleinreisende. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer betrug 19,73 Tage. Diese Kennzahl konnte auf hohem Niveau (2010: 19,81 Tage) relativ konstant gehalten werden. Grundsätzlich berät aytour bei Fernreisen hin zu authentischen Ayurvedakuren mit einem Mindestaufenthalt von 14 Tagen. Weiterhin fördert aytour spezielle Angebote für Langzeitaufenthalte ab 4 Wochen und verkauft diese aktiv. Lediglich bei Ayurvedahäusern in Deutschland und in sonstigen europäischen Ländern veranstaltet aytour auf Kundenwunsch auch Reisen mit kürzerer Aufenthaltsdauer.

	Einheit	2013
Ø Reisedauer Individualreisen	d	19,73
Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr	Anz	22.345,00

2.2 Angebotsgestaltung

Aytour ist Spezialreiseveranstalter für Ayurvedakuren. Unsere Reisearrangements werden von unseren Mitarbeitern ausgestaltet, die neue Ayurveda-Resorts vor Ort nach festgelegten Kriterien begutachten und bereits im Programm aufgenommene Häuser regelmäßig prüfen.

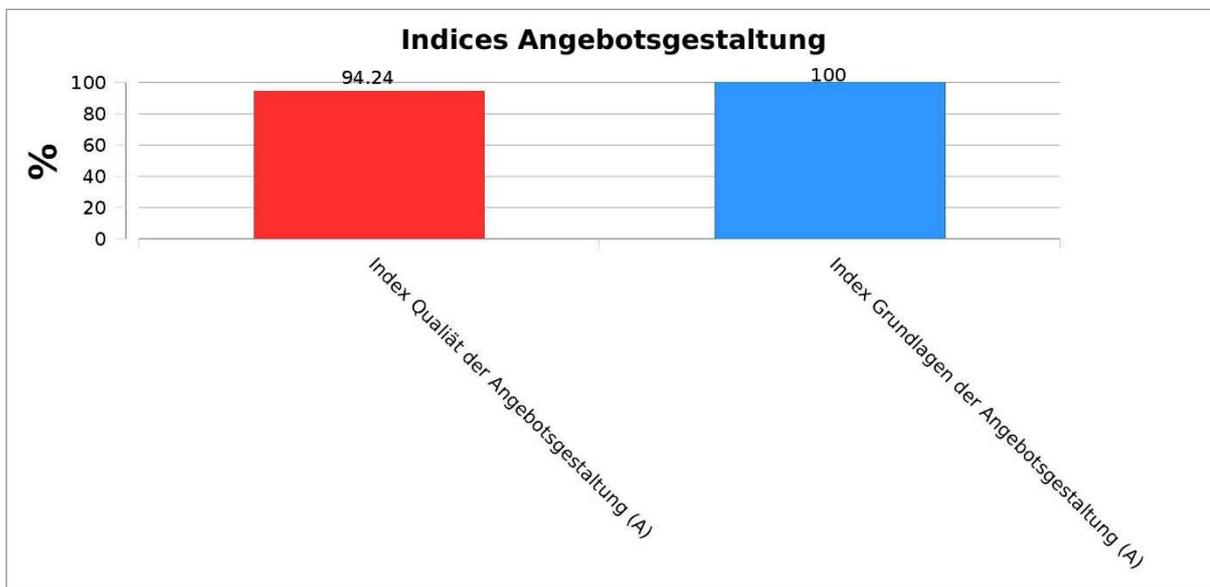
Durch die Zusammenarbeit mit zumeist kleinen, spezialisierten und oft inhabergeführten Ayurveda-Resorts und Agenturen gibt aytour lokalen Touristikunternehmen eine Chance und versucht dadurch die negativen ökologischen und sozialen Auswirkungen des Tourismus möglichst gering zu halten. Bei Ayurveda-Reisen ist der sensible Umgang mit der Umwelt besonders wichtig. Kleinere Unterkünfte in traditioneller Bauweise sind für Ayurveda-Kuren besonders gut geeignet. Im Ayurveda als ganzheitliche Naturheilkunde legt man großen Wert auf biologischen Anbau und Frische bei den Pflanzen, Kräuter und Wurzeln, aus denen dann die Öle, Kräuterbäder, Medikamente, aber auch die Speisen für die Kur zubereitet werden. Durch die zunehmende Bedeutung der Ayurveda-Reisen wird der biologische Anbau gefördert. Extreme Aktivitäten und Sportarten würden sich auf den Kurserfolg negativ auswirken und werden von aytour grundsätzlich nicht angeboten. Yoga

und Meditation, sowie vom Resort organisierte Ausflüge in die nähere Umgebung bringen den Gästen die lokale Kultur und Natur auf behutsame Art und Weise näher.

Aytour unterstützt durch seine Reiseangebote aber nicht nur lokale Unterkünfte und Agenturen, sondern sichert auch wichtige Arbeitsplätze in der jeweiligen Region. Ayurvedakuren sind sehr personalintensiv. Neben dem für ein Hotel üblichen Personal benötigt ein Ayurveda-Haus noch eine gewisse Anzahl an Therapeuten und Ärzten. Oftmals werden zusätzlich eigene Apotheker beschäftigt, die die Medizin für die Gäste herstellen und verwalten. Diese Berufe, die jeweils eine qualifizierte Ausbildung bzw. Studium voraussetzen, werden bei allen unseren Ayurveda-Resorts von der lokalen Bevölkerung ausgeübt. Diese für Sri Lanka und Indien traditionellen Berufe können somit gefördert werden.

Alle unsere Ayurveda-Häuser in Indien sind mit dem „Green Leaf“ zertifiziert, einer in Kerala von offizieller Seite vorgenommenen Prüfung der Qualitätsstandards für Ayurveda-Zentren.

Bewertet wurden die beiden Hauptdestinationen Sri Lanka und Indien, die Ursprungsländer des Ayurveda.



	Einheit	2013
CSR- Index Angebotsgestaltung	%	96,54

2.3 CO2-Emissionen der Reisen

Für die Ermittlung der verursachten Emissionen wurden auch hier die umsatzstärksten Reisen herangezogen, mit denen mehr als 81% des Umsatzes erwirtschaftet wurden. Die Berechnung beinhaltet sieben individuelle Ayurveda-Reisen zu den umsatzstärksten Resorts. Es wurden vier Ayurveda-Reisen in Sri Lanka und drei Ayurveda-Reisen in Indien bewertet. Insgesamt wurden 76,34% der Reisenden des Berichtsjahres für die Ermittlung der CO2-Emissionen erfasst.

Im Vergleich zu 2010 wurden konnte die CO2-Belastung pro Gast/Übernachtung um 0,07 t gesenkt werden. Dieser Rückgang ist vor allem dem größeren Anteil an Reisen nach Sri Lanka geschuldet, bei deren Anreise durch die kürzere Flugdistanz weniger CO2 freigesetzt wird als bei den Reisen nach Südindien.

Als Anbieter von Reisen, die fast ausschließlich Ferndestinationen als Ziel haben, ist aytour die Bedeutung der Kompensation von Flugmeilen bewusst. Aytour weist die Kunden an verschiedenen Stellen (Internetseite, Buchungsformular, Online-Befragung nach Rückkehr) auf die Kompensationsmöglichkeit über atmosfair hin. Atmosfair ist eine Klimaschutzorganisation mit dem Schwerpunkt Reise und betreibt aktiven Klimaschutz mit u.a. der Kompensation

von Treibhausgasen durch erneuerbare Energien. Alle atmosfair-Projekte sind nach den höchsten Standards zertifiziert (CDM und Gold Standard), und werden von UN-akkreditierten Prüfern in regelmäßigen Abständen überprüft. Aytour bietet den Kunden zwei Möglichkeiten der Kompensation an: die Abwicklung über aytour oder aber direkt über die Internetseite von atmosfair. Welcher Anteil der Kunden nun direkt über die Internetseite atmosfair kompensiert bzw. nicht kompensiert, ist für aytour leider nicht zu ermitteln.

	Einheit	2013
CO2 gesamt Reisen	t	4.639,73
Kompensierte CO2 Emissionen Reisen	t	39,00
CO2 pro Gast/ Übernachtung ohne Kompensation	t	0,28
CO2 Reisen abzüglich Kompensation	t	4.600,73
CO2 pro Gast/ Übernachtung	t	0,27
CO2 pro Gast/ Übernachtung in kg	kg	270,00
Anteil Klimakompensation	%	0,84
Flugkilometer gesamt	km	14.000.042,00
Ø Flugkilometer pro Übernachtung	Anz	832,39

2.4 Transport

Die Anreise – ob in das Reiseangebot inkludiert oder in Eigenregie durchgeführt – erfolgt bei den Ayurveda-Reisen nach Sri Lanka und Indien generell mit dem Flugzeug. Für die Fahrt zum Flughafen bieten wir aktiv als separat buchbaren Leistungsbaustein Rail&Fly-Tickets an.

Da Ayurveda-Gäste sich während der Kur in den jeweiligen Ayurveda-Resorts aufhalten, beschränkt sich der Transport im Zielgebiet auf den Transfer vom und zum Flughafen. Diese werden von den einzelnen Resorts organisiert und koordiniert, so dass zur An- bzw. Abreise mehrere Gäste in Kleinbussen zusammen befördert werden können.

	Einheit	2013
Ø Flugkilometer pro Gast	km	16.073,53
CO2 gesamt Transport	t	3.986,70

2.5 Übernachtungen

Als Spezialanbieter von Ayurvedakuren hat aytour Ayurveda-Häuser mit 4 bis maximal 50 Zimmer im Angebot. Der Großteil der Resorts ist inhabergeführt und einige wenige gehören kleinen, lokalen Hotelunternehmen. Bei Ayurvedakuren steht nicht der Hotelkomfort mit hoher technischer Ausstattung im Vordergrund, sondern „weiche“ Faktoren wie Servicequalität oder frisch zubereitete Ernährung. Für die Berechnung der CO2-Emissionen wurden die Übernachtungen in den sieben umsatzstärksten Ayurveda-Resorts berücksichtigt. Alle untersuchten Unterkünfte sind im 3-Sterne-Bereich anzusiedeln.

	Einheit	2013
Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr	Anz	22.345,00
KWh Übernachtungen gesamt	kWh	1.404.386,50
CO2 Übernachtungen gesamt	t	653,03
Nächte gesamt aus CO2-Reiserechner	Anz	16.819,00

3. Kunden

3.1 Kundenzufriedenheit

Ein wesentlicher Bestandteil im Leitbild von aytour sind zufriedene Kunden und ein regelmäßiges Feedback der Reisenden ist uns wichtig. Daher werden einmal pro Woche die zurückgekehrten Gäste mit einer Willkommens-Email begrüßt. Dabei werden die Kunden aufgefordert, ihre Eindrücke und Wertungen entweder formlos per Telefonat/Email oder (auf Wunsch anonym) über den Link auf die Online-Befragung Linequest abzugeben. Ein statistischer Report der Online-Befragung wird regelmäßig ausgewertet. Zusätzlich kann der Kunde seine Erfahrungen im Gästebuch der Internetseite hinterlassen. Aytour kann mit diesem Instrument positive und negative Tendenzen frühzeitig erkennen und potentielle Kunden erhalten dadurch eine weitere, unabhängige Informationsquelle.



Online-Fragebogen

Der Online-Fragebogen wurde 2015 nochmals überarbeitet und wie folgt aufgebaut: Inhalte sind im ersten Abschnitt allgemeine Fragen zu Reisejahr, Reisemonat, Reiseland und Hotel, die der Zuordnung dienen. Im folgenden sind Auszüge aus dem aktuellen, qualitativen Fragenteil aufgeführt:

- *Hat die Ayurvedakur qualitativ Ihre Erwartungen erfüllt?*

	übertroffen	vollkommen erfüllt	erfüllt	nicht ganz erfüllt	gar nicht erfüllt
Ärztliche Versorgung	<input type="radio"/>				
Ayurvedische Anwendungen / Therapeuten	<input type="radio"/>				
Medizin	<input type="radio"/>				
Ernährung	<input type="radio"/>				

- *Hat das Hotel Ihre Erwartungen erfüllt?*

	übertroffen	vollkommen erfüllt	erfüllt	nicht ganz erfüllt	gar nicht erfüllt
Sauberkeit	<input type="radio"/>				
Aufmerksamkeit des Personals	<input type="radio"/>				
Einrichtung und Ausstattung der Zimmer	<input type="radio"/>				
Ansprechpartner vor Ort	<input type="radio"/>				

- *Hat die Beratung und Betreuung von aytour Ihre Erwartungen erfüllt?*

	übertroffen	vollkommen erfüllt	erfüllt	nicht ganz erfüllt	gar nicht erfüllt
Fachliche Beratung	<input type="radio"/>				
Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft	<input type="radio"/>				
Buchungsablauf	<input type="radio"/>				
Prospektmaterial / Internetseiten	<input type="radio"/>				
Vorabinformation zu Ayurveda	<input type="radio"/>				

- *Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie aytour weiterempfehlen?*
(0=überhaupt nicht wahrscheinlich, 10=äußerst wahrscheinlich)
- *Werden Sie die Kur wiederholen?*
 Ja, im gleichen Hotel
 Ja, aber in einem anderen Hotel
 Nein
 Weiß nicht
- *Wie zufrieden waren Sie mit der Reise insgesamt?*
(0=außerordentlich unzufrieden, 10=außerordentlich zufrieden)

Aus dieser Fragestellung lässt sich der Zufriedenheitsindex ablesen, der inzwischen auf einer Skala von 0 bis 10 rangiert. Im 2015 neu überarbeiteten Onlinebogen ist zusätzlich ein Fragenabschnitt zur Nachhaltigkeit eingearbeitet. Der Wortlaut ist wie folgt:

Aytour ist CSR-zertifiziert und engagiert sich für umwelt- und sozialverträgliche Reisen. Bitte bewerten Sie hier, wie wichtig Ihnen ökologische, soziale und ökonomische Aspekte und Nachhaltigkeit für Ihre Reiseentscheidung sind.

- *Wie wichtig ist Ihnen, dass sich der Reiseveranstalter für Umweltschutz, faire Arbeitsbedingungen, Menschenrechte und weitere Aspekte der Nachhaltigkeit engagiert?*
(0=überhaupt nicht wichtig, 10=äußerst wichtig)
- *Für wie nachhaltig halten Sie aytour?*
(0=überhaupt nicht nachhaltig, 10=äußerst nachhaltig)

Offene Fragen für allgemeine Anregungen und Verbesserungsvorschläge bezüglich den Resorts oder zu aytour runden die Befragung ab. Auf Wunsch kann der Name, Geschlecht und Alter genannt werden, sowie die Kontaktdaten für eine Rücksprache.

Kundenzufriedenheit

Die Kundenzufriedenheit wurde von 68,24% (2010) auf 71,53% (2013) gesteigert. Allerdings ist die Skala des Bewertungsbogens zu beachten. Würde man die Attribute "übertroffen", "vollkommen erfüllt" und "erfüllt", die ja alle eine mindestens vollständige Zufriedenheit ausdrücken, jeweils mit 100 % bewerten (und die restlichen Attribute daran angepasst mit einer niedrigeren Prozentzahl), läge die Kundenzufriedenheit bei 96,53 %. Um die Vergleichbarkeit der Werte zu erhalten, wurde aber die Methode von 2008 und 2010 gewählt, bei der „übertroffen“ 100%, „vollkommen erfüllt“ 75%, „erfüllt“ 50%, „nicht ganz erfüllt“ 25% und „gar nicht erfüllt“ 0% entspricht.

Rücklaufquote:

Der Online-Bewertungsbogen wird an alle Direktkunden nach ihrer Rückkehr per email verschickt, allerdings füllt bei zusammen reisenden Ehepartnern oder Freunden oft nur ein Gast – stellvertretend für alle Reisepartner - einen Fragebogen aus. Bewertungen, die per Mail oder Telefon individuell abgegeben werden, fließen bisher noch nicht in die Erfassung ein. Die Rücklaufquote (22,47%) wurde 2010 aus dem Verhältnis von beantworteten Fragebögen zu der

Gesamtzahl an Reisenden ermittelt. Da aber nicht alle Reisenden einen Fragebogen erhalten (z.B. bei bereits vorliegendem Feedback per Telefon/Mail bzw. von Agenturen vermittelte Kunden), wurde 2014 eine neue Methode gewählt: das Verhältnis der beantworteten Fragebögen zu den verschickten Fragebögen. Dies muss beim Vergleich der beiden Werte beachtet werden

	Einheit	2013
Index Kundenzufriedenheit	%	71,53
Rücklaufquote der Kundenbefragung	%	18,30

3.2 Kundeninformation

Bereits in der ausführlichen Beratung wird auf Fragen der Kunden ausführlich eingegangen und Informationen zum Land, Klima, Ablauf der Kur, etc. mündlich weitergegeben. Mit der Buchungsbestätigung und den Reiseunterlagen erhalten die Kunden folgende Materialien:

- Sympathiemagazin des Reiselandes
- Ayurvedabuch
- Reiselektüre zum Land für Wiederholungsbucher
- Länderinformationen Link und Anleitung zur Visabeantragung
- Link und Anleitung zur Visabeantragung
- Versicherungsinformationen
- Reisepreissicherungsschein
- Karte (bei Rundreisen)

Insgesamt wurden 4 Mitarbeiter, die in der Kundenberatung tätig sind, befragt. Die teilweise unterschiedlich ausgefallenen Antworten zeigen auf, dass hier Handlungsbedarf besteht. Aytour nimmt dies zum Anlass, um auch im Rahmen der Einarbeitung der neuen Mitarbeiter eine interne Schulung zum Thema Kundeninformation durchzuführen.

	Einheit	2013
CSR-Index Kundeninformation	%	60,58
Index Grundlagen der Kundeninformation (K)	%	75,00
Index Qualität der Kundeninformation (K)	%	50,96

4. Mitarbeitende

4.1 Personalentwicklung

In den letzten drei Jahren sind drei neue Festangestellte eingestellt worden, um die entstandenen Personallücken (u.a. Teilzeitarbeitsplätze, Mutterschaft) wieder aufzufüllen. Zusätzlich unterstützt eine Studentin der Hochschule München das aytour-Team und einer Mitarbeiterin wurde der Wiedereinstieg während der Elternzeit mit einem 450-Euro-Job erleichtert. Aytour ist in der Ausgestaltung der Arbeitszeiten äußerst flexibel und kooperativ, damit die Mitarbeiter Familie und Beruf gut vereinbaren können.

4.1.1 CSR-Schulungen

Im wöchentlich stattfindenden Jour Fix werden CSR-Themen, die gerade aktuell sind, angesprochen und diskutiert. Die CSR-Beauftragte führt vor allem neu eingestellte Mitarbeitende in das Thema ein und unterrichtet intern zum Thema CSR-Prozess, Klimaschutz und Ökologie in der Geschäftsstelle.

4.1.2 Bezahlung und Mehrarbeit

Aytour bezahlt seine Mitarbeitende übertariflich und dem Standort (Großraum München) angemessen. Für die Mitarbeitenden unterhält aytour eine eigene Kantine und übernimmt die Pauschalversteuerung des Essenszuschusses. Alle Mitarbeitende erhalten eine Monatskarte für den ÖPNV, sofern ihr Wohnsitz außerhalb des Stadtgebietes Starnbergs liegt. Überstunden fallen aufgrund der flexiblen Arbeitszeit so gut wie keine an. Etwaige Überstunden werden in Form von Freizeit oder monetär ausgeglichen.

4.1.3 Interessenvertretung

Eine Interessensvertretung in Form eines Betriebsrats ist aufgrund der Größe von aytour nicht notwendig. Aytour pflegt einen offenen, ehrlichen und respektvollen Dialog untereinander, in dem positive und negative Kritik in beide Richtungen erwünscht ist. Auftretende Probleme werden direkt mit dem Geschäftsführer besprochen.

4.2 Beschäftigtenstruktur

Die Zahlen zur Beschäftigungsstruktur sind mit Stand 31.12.13 in den Bericht eingeflossen. Am Hauptsitz waren 5,9 Festangestellte beschäftigt, die sich wie folgt aufteilen: 2,1 Stellen werden von weiblichen Fachkräften eingenommen, 3,8 Stellen von männlichen Kollegen (1 Führungskraft, 1,8 Fachkräfte, 1 sonstiger Mitarbeiter).

Inzwischen hat ein Mitarbeiterwechsel stattgefunden. Bei der Neueinstellung hat die Geschäftsleitung darauf geachtet, dass der Anteil weiblicher Fachkräfte steigt und dadurch das Verhältnis m/w angeglichen wird. Zusätzlich zielt aytour auch bei der Altersstruktur auf ein ausgeglichenes Verhältnis.



	Einheit	2013
Festangestellte gesamt im Hauptsitz	Anz	5,90

4.3 Mitarbeitendenzufriedenheit

Aytour führte im Februar 2015 zeitgleich und anonym eine Mitarbeitendenbefragung mit Hilfe eines strukturierten Online-Fragebogens durch. Die CSR-Beauftragte kündigte die Befragung im Rahmen des Jour Fix an, woraufhin jeder Mitarbeitende den Link zu seinem Fragebogen per Email zugeschickt bekam. Alle ausgesendeten Fragebögen wurden ausgefüllt, so dass eine 100 % Beteiligung erzielt werden konnte. Die Mitarbeitendenzufriedenheit über alle Themenbereiche hinweg ist mit 78 % sehr hoch zu bewerten.

In einzelnen Bereichen ist der Wert mit über 80 % nur noch geringfügig verbesserbar. Die Fragen „Sind die Aufgaben angemessen verteilt?“ und „Sind die Arbeitsabläufe klar geregelt?“ erlangten mit 63 % bzw. 67 % die niedrigsten Werte der Umfrage. Hier ist das Management bemüht, die Aufgaben zwischen den etablierten und den neuen Mitarbeitenden besser zu verteilen und grundsätzlich mehr Arbeit an die Mitarbeitenden abzugeben.

Besonders lobten die Mitarbeitenden die im Jahr 2013 bezogenen Büroräume sowie die eingeführte Kantine mit gemeinsamen, kommunikativem Kochen und Essen. Die Unternehmensleitung hat inzwischen in diesem Bereich weiter investiert und die große, überdachte Terrasse mit Mobiliar ausgestattet, um ein „Mittagessen an der frischen Luft mit See- und Bergblick“ zu ermöglichen.

	Einheit	2013
Zufriedenheitsindex Mitarbeitende	%	77,94
Index Strategie und Management	%	76,63
Index Arbeitsbedingungen	%	79,25
Index Umweltschutz im Büro	%	82,65
Index eigenes Umweltverhalten	%	81,25

5. Unternehmensökologie

5.1 Energie

Durch den Bürorumzug im August 2013 konnte der Energieverbrauch für Wärme leider nicht ermittelt werden. Der Restbestand an Heizöl wurde beim Auszug aus den alten Geschäftsräumen und beim Einzug in das neue Büro nicht gemessen. Die Einflussmöglichkeiten auf die Energiekosten für Wärme sind auch in den neuen Büroräumen relativ begrenzt. Trotzdem hat aytour mit dem Vermieter eine Wärmedämmung des Dachstuhls vereinbart, um den Energieverbrauch zu senken.

Aytour bezieht seinen Strom seit Jahren über den Stromanbieter LichtBlick, der zu 100% ökologisch erzeugt wird. LichtBlick-Strom für Geschäftskunden generiert 3,8 g/kWh CO₂ (Bundesdurchschnitt 511 g/kWh).

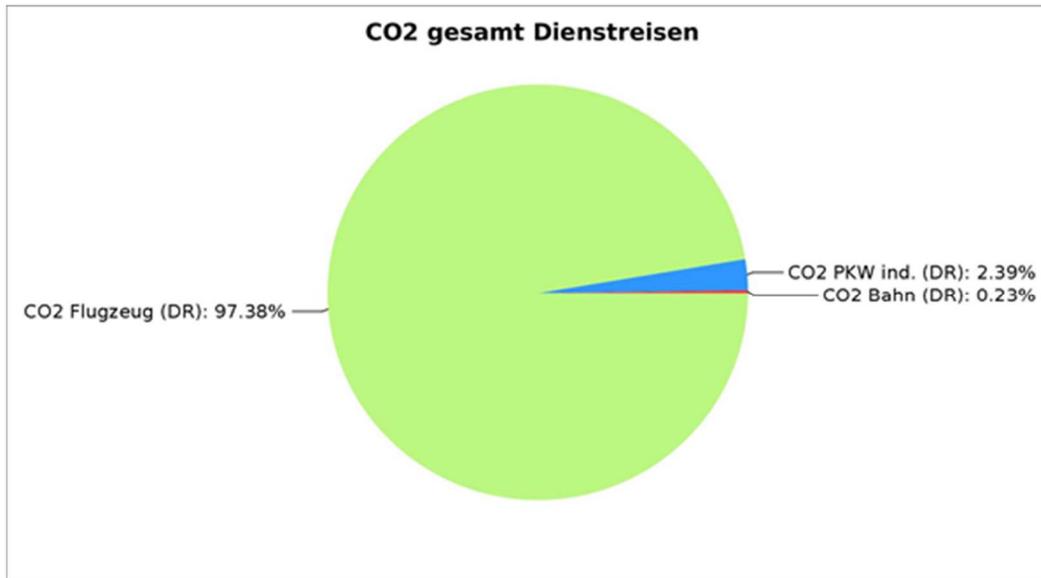
	Einheit	2013
Stromverbrauch	kWh	14.168,00
Gesamt kwh	kWh	14.168,00

5.2 Emissionen

Im Berichtsjahr nutzten 2 Mitarbeiter den ÖPNV, 3 Mitarbeiter aufgrund der Entfernung vom Wohnsitz zur Geschäftsstelle den PKW und 2 Mitarbeiter fahren mit dem Fahrrad bzw. gingen zu Fuß. Insgesamt legten die Mitarbeiter im Pendelverkehr 16.385 km mit Bus/Bahn, 55.012 km mit dem Auto und 428 km zu Fuß/Fahrrad zurück. Inzwischen fährt nur noch ein Mitarbeiter mit dem PKW, alle anderen nutzen den ÖPNV oder kommen mit dem Fahrrad bzw. zu Fuß zur Arbeitsstelle, so dass sich der Pendelverkehr mit dem Auto signifikant reduziert hat.

Der Hauptteil der Dienstreisen ging in die Destinationen Sri Lanka und Indien, die nur mit dem Flugzeug erreichbar sind. Hier sieht aytour nur wenig Verbesserungspotential, da Reisen in die Zielgebiete für die Produktkenntnis, die Geschäftsbeziehungen und die Akquise neuer Resorts essentiell sind. Bei Dienstreisen im Inland favorisiert aytour grundsätzlich die Bahnreise; lediglich bei zu großem Zeitaufwand bzw. zu zahlreichen Umsteigeverbindungen erfolgt die Anreise mit dem PKW.

Gerade weil der Anteil der Dienstreisen mit dem Flugzeug relativ hoch ist, kompensiert aytour bereits seit 2010 alle Dienstreisenflüge zu 100% und seit 2013 zusätzlich alle angefallenen Bahn- und Auto- und Mietwagenfahrten. Die Überkompensation ergibt sich aus der unterschiedlichen Berechnung der CO2-Emissionen des CO2-Rechners und der atmosfair-Berechnung.



	Einheit	2014
CO2 Gesamt Unternehmensökologie	t	0,04
CO2 pro Mitarbeitendem	t	0,01
CO2 Gesamt Unternehmensökologie abzgl. Kompensation	t	-15,61
CO2 pro Mitarbeitendem abzgl. Kompensation	t	-2,65
CO2 Kompensationen (DR)	t	15,65
Anteil klimakompensierter Dienstreisen	%	178,25

5.3 Papier

Der aytour-Katalog wurde im Oktober 2012 mit 1.000 Stück auf FSC-Papier nachgedruckt. Generell gibt der Katalog jedoch nur einen ersten Überblick über das Unternehmen aytour und eine Auswahl an Ayurveda-Resorts. Das komplette Reiseangebot und aktuelle Produktinformationen werden über die Internetseite veröffentlicht. Folglich wird der Katalog nur auf ausdrücklichen Wunsch an den Interessenten verschickt. Die dem Katalog beiliegende Preisliste wird in der Geschäftsstelle immer aktuell auf Recyclingpapier ausgedruckt.

Aytour hat den Bürobetrieb auf eine papierlose Dokumentenverwaltung umgestellt. Die Reiseunterlagen versendet aytour wenn möglich per email. Der Restbestand des Briefpapiers wurde weiter aufgebraucht. In 2013 war kein neuer Nachdruck nötig.

In der Geschäftsstelle steht ein zentraler Drucker, in dem Recycling-Papier verwendet wird. Als Standardeinstellung ist das papiersparende Duplex-Druck-Verfahren vorprogrammiert. Einseitige Fehldrucke werden von den Mitarbeitern als Schmierpapier verwendet.

	Einheit	2013
Papiergewicht pro ReisendeR	kg	0,03
Papiergewicht pro Mitarbeitendem	kg	6,62
Anteil 100% Altpapier	%	51,43

5.4 Beschaffung

Im Berichtsjahr waren nur ein Teil der Schreibwaren/Büroartikeln ökologische Produkte. Hier besteht noch Verbesserungspotential. Die Mitarbeiter wurden nochmals daran erinnert, dass bei der Auswahl ökologische Produkte grundsätzlich erste Priorität haben, sofern der Preisunterschied zu anderen Produkten sich im Rahmen hält. Bei den Reinigungs- und Nahrungsmitteln wurden überwiegend ökologisch/biologische Produkte bezogen. Im Büro frei zur Verfügung gestellter Kaffee und Milch sind ausschließlich fair gehandelte Bio-Produkte.

6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

6.1 Partneragenturen

Bewertet wurden unsere Partneragenturen in Sri Lanka und Indien, mit denen aytour in diesen Ländern ausschließlich zusammenarbeitet. Beide Agenturen haben sich selbst einer ökologischen und sozialverträglichen Unternehmensausrichtung verpflichtet und es bestehen zu beiden Unternehmen langjährige Geschäftsbeziehungen.

	Einheit	2013
Anzahl Partneragenturen gesamt	Anz	2,00
Anteil geprüfter Partneragenturen	%	100,00
Anzahl geprüfter Partneragenturen	Anz	2,00

	Einheit	2013
CSR-Index Partneragentur	%	81,36

6.2 Unterkünfte

Untersucht wurden je zwei der umsatzstärksten Ayurveda-Resorts in Sri Lanka und Indien, die zusammen etwas über 67 % des Gesamtumsatzes ausmachen, sowie 3 weitere Ayurveda-Häuser, die aytour im Berichtsjahr neu ins Programm aufgenommen hat. Alle Unterkünfte befinden sich in Sri Lanka bzw. Indien. Aytour buchte im Jahr 2013 bei 36 verschiedenen Unterkünften, wobei auf viele Resorts nur einzelne Buchungen fielen. Wie bereits bei den letzten Befragungen übermittelte aytour die Fragebögen direkt an die Verantwortlichen. Da die Befragung bei den wichtigsten Hotelpartnern inzwischen bekannt ist, waren diese auf die Fragen gut vorbereitet. Bei vielen Unterkünften sind wir auf großes Interesse gestoßen und einige Resorts waren stolz, ihre ausführlichen Statements zum Thema Nachhaltigkeit abzugeben:

Nikki's Nest & Duke' Forest Lodge / Indien

{Code of Conduct}: There is no organization connected to the tourism department in Kerala or in India, that has contacted us regarding the protection of children from sexual exploitation. if there was such a code of conduct, to be signed, Nikki's Nest would gladly do so. Without any such bond of signing, the management of Nikki's Nest is extremely careful & watchful about such concerns, and we would never support or encourage such type of behaviour from our clients.

find below some more points regarding CSR by Nikki's Nest & Duke's Forest Lodge

1. Cleaning the neighborhood temple compound.
2. Provided Garbage bins to the temple
3. Constant Advise and reminders to the temple authorities regarding clean environment and sound pollution.
4. Cleaning the beach.
5. Holding talks with local Church Authorities regarding control in behavior by local fisher-boys towards tourists & Maintaining a clean beach .
6. Cleaning other street area close to Nikki's Nest
7. Cleaning Public Places in Trivandrum by "environmental club" Started by the staff of Nikki's Nest headed by Management.
8. Providing School books for the academic year, for over 100 children, for the past 6 years.
9. Educating Local community about the importance of environment preservation through various talks during festivals and gatherings.
10. Creating awareness among staff regarding environment conservation and against animal cruelty.
11. Management is member of People For Animals Trivandrum Chapter...Helps in animal rescues, following up cases of elephant torture, cruelty towards slaughter animals, care for injured and sick homeless animals, adoption programs of Puppies, kittens and Dogs, and Supporting Rabies Vaccination programs for street dogs.
12. Management of Nikki's Nest, looking after 13 abandoned Dogs.
13. Conducted talks in over 20 schools starting from Trivandrum all the way to Cochin, on various Occasions, on the subject of animal cruelty and nature preservation. Encouraging children to form nature clubs and kindness clubs.

Environment Support within our Resorts.

14. Converting all waste water into purified water for the garden. This helps in Saving a huge amount of water.
15. Bio gas plant receives all vegetable and fruit discards, which is converted to natural cooking gas fuel for our staff kitchen.
16. Growing Our Own Pesticide free organic vegetables, fruits and Spices, in our own plantation which is supplied to Nikki's Nest & Duke's Forest Lodge.
17. Ayurvedic hair massage oil production, under the watchful supervision of our Ayurveda doctor, made from Precious medicinal herbs gathered from our own property.
18. our focus on vegetarianism is in tune with Ayurveda, as well as our concern towards a acute suffering of meat animals. As part of responsible tourism, we also strongly discourage any activities that traumatize elephants, resulting from the exploitation of captive elephants by their keepers, in the name of tourism.
19. Ban of Plastic in the resorts as far as possible, to the extent of replacing plastic drinking straw with reeds.
20. Cleaning the river side of Duke's forest lodge, across, upstream an downstream of any plastic or bottles that may come floating.
21. Last year Nikki's Nest received an award, from the local resident's association, for "Excellent Humanitarian Service to the Society".

Wasantharamaya / Sri Lanka

Aytour has been a great help for our organization over the last two years in numerous ways and has been a very ethical and genuine partner when times have been difficult for our organization. Aytour has been a force behind our organization adopting new sustainable and employee empowerment program since we started to work together.

	Einheit	2013
Anzahl Unterkünfte gesamt	Anz	36,00
Anzahl geprüfter Unterkünfte	Anz	7,00
Anteil geprüfter Unterkünfte	%	19,44

	Einheit	2013
CSR-Index Unterkünfte	%	86,05

6.3 Reiseleitung

Bei den von aytour veranstalteten Reisen findet keine Reiseleitung im klassischen Sinne statt. Die Kunden haben aber im Rahmen ihrer Individualreise sowohl einen lokalen Ansprechpartner als auch eine kompetente 24-Stunden-Hotline in Deutschland.

7. Community Involvement

Als Einzelirma-Inhaber von aytour hat Uwe Endres über viele Jahre hinweg diverse Sozial-Projekte in Sri Lanka, Indien und auch im Umkreis des Firmensitzes Starnberg durch Spenden unterstützt.

Aytour Beispielhaft ist die nachhaltige Unterstützung von Kinderpatenschaften (z.B. in Zusammenarbeit mit dem Austrian Hotel), Tsunamihäuser (in Kooperation mit dem Oasis und der Lotus Villa), Kinderspeisung (Organisiert von der christlichen Gemeinde in Galle auf Initiierung des Oasis), Umwelt- und Tierschutzprojekten (gemeinsam mit dem Oasis und Nikki's Nest). Eine genaue Bezifferung insgesamt ist aufgrund unterschiedlichster monetärer (umsatzabhängig) und ideeller Leistungen (Beteiligung vor Ort über Agenturmitarbeiter) nur schwer möglich.

Die einzelnen Projekte in Sri Lanka und Indien werden meist über unsere langjährigen Partner, die die Situation vor Ort gut einschätzen können, an aytour herangetragen. Immer wieder informieren uns aber auch Kunden über Förderprojekte, die sie selbst organisieren oder unterstützen. Alle diese Projekte zeichnen sich durch ehrenamtliche Arbeit aus und erzielen somit eine 100 % Effektivität der eingesetzten Mittel. Hier geeignete Auswahlkriterien festzulegen und diese Projekte dann zu bewerten, ist für aytour nicht realisierbar. Aytour erwähnt aber diese Projekte mit Ansprechpartner und direktem Link im aytour-Newsletter, so dass ein Multiplikationseffekt eintritt und potentielle Spender sich direkt bei den Initiatoren erkundigen können.



8. Verbesserungsprogramm (Anlage)