



Nachhaltigkeitsbericht 2015

Cilentano – Natürlich Süditalien!

Regensburg

Ludwig-Eckert-Str. 10

Impressum

Standortname: Cilentano – Natürlich Süditalien!

Strasse: Ludwig-Eckert-Str. 10

PLZ, Ort: 93059 Regensburg

Tel.: 0941 / 5676460

Fax: 0941 / 5676461

E-Mail: info@cilentano.de

www: www.cilentano.de

CSR-Beauftragte/-r: Ina Wickenhagen

Tel.: 0941 / 5676460

E-Mail: info@cilentano.de

Jahr der Datenerfassung ist 2014

Inhaltsverzeichnis

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	2014
Festangestellte gesamt im Hauptsitz	Anz	6,70
Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr	Anz	6.160,00
Reisende gesamt	Anz	7.006,00

Kernindikatoren

	Einheit	2014
CO2 pro Gast/ Übernachtung in kg	kg	70,00
Index Kundenzufriedenheit	%	90,00
Rücklaufquote der Kundenbefragung	%	35,43
CSR-Index Kundeninformation	%	55,17
Zufriedenheitsindex Mitarbeitende	%	73,67
CO2 pro Mitarbeitendem abzgl. Kompensation	t	0,48
CSR-Index Partneragentur	%	
CSR-Index Unterkünfte	%	88,63
CSR-Index Reiseleitung	%	

1. Unternehmensportrait

1.1 Unternehmensdaten

Cilentano - Natürlich Süditalien!

Reisen nah an der Natur, nah an den Menschen und ihrer Kultur - Das ist die Philosophie von Cilentano (früher Naturlaub). Die Ferienhausagentur wurde 1999 als GbR gemeinsam von Matthias Baldauf und Raphael Mankau gegründet und besteht seit 2011 als Einzelunternehmen mit Matthias Baldauf als Inhaber fort. Mit Sitz in Regensburg liegt der Schwerpunkt unserer Arbeit auf der Vermittlung von Ferienhäusern, Ferienwohnungen, Hotels/ B&Bs und Landgütern im Nationalpark Cilento (Kampanien). Darüber hinaus bieten wir seit geraumer Zeit auch Unterkünfte in Kalabrien (Region Tropea und Capo Vaticano), an der Amalfiküste und am Golf von Neapel, in Apulien und auf Sizilien an. Seit 2014 haben wir zudem wieder zwei Ferienwohnungen in Rom im Programm, um unseren Kunden die Möglichkeit eines kulturellen Zwischenstopps anbieten zu können. Neben dem umfangreichen Angebot an Individualunterkünften, vermitteln und organisieren wir auch Sprach- und Wanderreisen im Cilento und an der Amalfiküste.

Der vorliegende dritte Nachhaltigkeitsbericht ist Ergebnis der vorhergehenden Rezertifizierungsprozesse.

Jedes der von uns angebotenen Objekte wird von unseren Produktmanagern, häufig in Zusammenarbeit mit den Kundenberatern, persönlich vor Ort ausgewählt. Bei der Auswahl legen wir viel Wert auf die individuelle Note und wählen vorzugsweise kleine, familiäre Unterkünfte aus. Mit 165 Objekten gehören wir zu den größten Anbietern von Ferienwohnungen und -häusern im Cilento. Per Telefon und E-Mail beraten drei Mitarbeiter in unserer Regensburger Zentrale die Reisenden ganz persönlich bei ihrer Urlaubsplanung. Rund 7.000 Urlauber reisten mit uns im Jahr 2014 in den Raum Süditalien.

1.2 Leitbild

Seit Gründung von Cilentano ist die Unternehmensphilosophie die eines sanften, verantwortungsvollen Reisens. Nach unserer Auffassung muss Tourismus im Einklang mit der Natur und der Kultur einer Region stehen. Als Mitglied im *forum anders reisen* streben wir seit Beginn unserer Tätigkeit eine nachhaltige Tourismusform an, die langfristig ökologisch tragbar, wirtschaftlich, sowie ethisch und sozial gerecht ist und richten unser Handeln im und als Unternehmen danach:

Individuelle Unterkünfte

Wir setzen auf kleine, persönliche Unterkünfte mit authentischem Stil statt auf Massen- und Pauschalismus. So haben unsere Kunden während ihres Urlaubs die Möglichkeit, ein noch weitgehend ursprünglich gebliebenes Süditalien kennenzulernen und in das Alltagsleben der Einheimischen einzutauchen.

Lokale Beteiligung

Wir arbeiten ausschließlich mit einheimischen Privateigentümern zusammen. Unsere Unterkünfte gehören weder internationalen noch nationalen Ketten an. Die Reiseleiter unserer Gruppen sind entweder Einheimische oder schon sehr lange vor Ort ansässig. Sie kennen sowohl Natur als auch Kultur ihrer Heimat und gehen jederzeit verantwortungsvoll damit um.

Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns sehr wichtig. Dazu zählt eine persönliche Beratung vor der Reise sowie ausführliche Information zum Nachlesen auf unserer Internetseite. Darüber hinaus bemühen wir uns um eine ständige Qualitätssicherung. Wir erfragen systematisch die Meinung unserer Kunden und stehen im ständigen Dialog mit den Eigentümern vor Ort. Zudem reisen wir mehrmals im Jahr nach Süditalien, prüfen unsere Bestandsobjekte und wählen neue Objekte mit eigenen Augen aus. Der rege Kontakt mit unseren Kunden und den süditalienischen Eigentümerin hilft uns, unser Angebot um neue Tipps und Empfehlungen stetig zu erweitern.

Umweltschonend

Wir empfehlen eine umweltschonende Anreise mit dem Zug. Eine steigende Anzahl der Kunden reist dennoch mit dem Flugzeug an. Diese verweisen wir auf die Initiative *atmosfair*, eine Möglichkeit, die beim Flug entstehenden, klimaschädlichen Emissionen zu kompensieren.

Arbeit im Team

Wir arbeiten selbstverantwortlich und im Dialog miteinander, ein offenes und kommunikatives Klima ist uns wichtig.

1.3 Management

1.3.1 CSR- Managementsystem

Als Reiseunternehmen legen wir großen Wert auf die Entwicklung eines nachhaltigen und sanften Tourismus in Süditalien sowie auf die Belange der Umwelt und der Menschen vor Ort. Aus diesem Grunde sind wir Mitglied im *forum anders reisen* und unterstützen die Ziele des Verbands. Seit März 2010 tragen wir das CSR-Siegel. Im Rahmen dieser Zertifizierung wird die Umwelt- und Sozialverträglichkeit des Unternehmens geprüft.

"CSR beschreibt den Beitrag der Unternehmen zu einer nachhaltigen Entwicklung, indem sie über die gesetzlichen Vorgaben hinaus soziale und ökologische Verantwortung in ihrem Kerngeschäft übernehmen."

CSR wird erst dann in einem Unternehmen wirklich gelebt, wenn die Führungsebene von der zugrunde liegenden Philosophie überzeugt ist. So ist die Motivation unserer Mitarbeiter, sich für CSR zu engagieren, weitaus höher, da sie wissen, dass auch die Leitung des Unternehmens hinter den Zielen eines nachhaltigen Tourismus steht. In Zusammenarbeit mit der CSR-Beauftragten werden somit auch während des allgemeinen Tagesgeschäfts immer wieder neue Motivationssignale ausgesendet.

1.3.2 CSR- Verantwortung der Leitung/ CSR- BeauftragteR

Die Verantwortung für CSR wird bei Cilentano vom Geschäftsführer wahrgenommen. Die CSR-Beauftragte ist mit den notwendigen Kompetenzen ausgestattet und wurde durch eine CSR-Online-Schulung und Fernbetreuung für ihre Aufgaben qualifiziert. Ein ständiger Verbesserungsprozess gemäß der CSR-Philosophie liegt den innerbetrieblichen Arbeitsschritten und im Produktmanagement zugrunde. Konkrete Arbeitsschritte werden im Maßnahmenprogramm festgehalten. Dieses hängt öffentlich aus, die Aufgabenverteilung und jeweilige Verantwortung ist somit jedem der Mitarbeiter zugänglich, die Kontrolle bezüglich der Umsetzung obliegt der CSR-Beauftragten in Zusammenarbeit mit dem Geschäftsführer.

1.3.3 Legal Compliance

Eine regelmäßige Rechtsberatung und Informationen erhalten wir über den Verband *forum anders reisen*.

1.3.4 Vertragswesen/ Supplier Code of Conduct

Wir arbeiten mit standardisierten Verträgen, welche die Vermittlung der Unterkunft zwischen Cilentano und dem jeweiligen Eigentümer regelt. Das Vertragswerk ist von beiden Seiten zu unterzeichnen. Der Vertrag enthält allgemein die Rechte und Pflichten beider Vertragsparteien. In der Regel beinhaltet er die Dauer des Vertragsverhältnisses, die Art des Vertrages (Exklusiv- oder Priorità-Passus), die Kommunikation der Buchungen, die Zahlungs- und die Stornobedingungen. Zudem wird für jede Unterkunft eine individuelle

Preisliste (Nettopreise) vereinbart. In einem separaten Anhang macht der Eigentümer Angaben bzgl. der Ausstattung und der Besonderheiten seiner Unterkunft, die durch uns mittels einer Checkliste vor Ort verifiziert werden.

Vor Ort arbeiten wir mit keinen weiteren Partneragenturen zusammen; die Regelung der Schlüsselübergabe sowie die Instandhaltung der Unterkünfte liegen in der alleinigen Verantwortung des Eigentümers.

1.3.5 Menschenrechtliche Sorgfalt

Nicht zutreffend.

1.3.6 Kinderschutzkodex

Als Mitglied im *forum anders reisen* wurde der Kinderschutzkodex auch in unserem Namen unterzeichnet.

1.3.7 Stakeholdermap

Nicht zutreffend.

1.3.8 Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement

Das Verbesserungsprogramm wird im Zuge der CSR-Zertifizierung jährlich aktualisiert. Dies erfolgt durch die CSR-Beauftragte. In den Prozess werden möglichst alle Mitarbeitenden miteinbezogen.

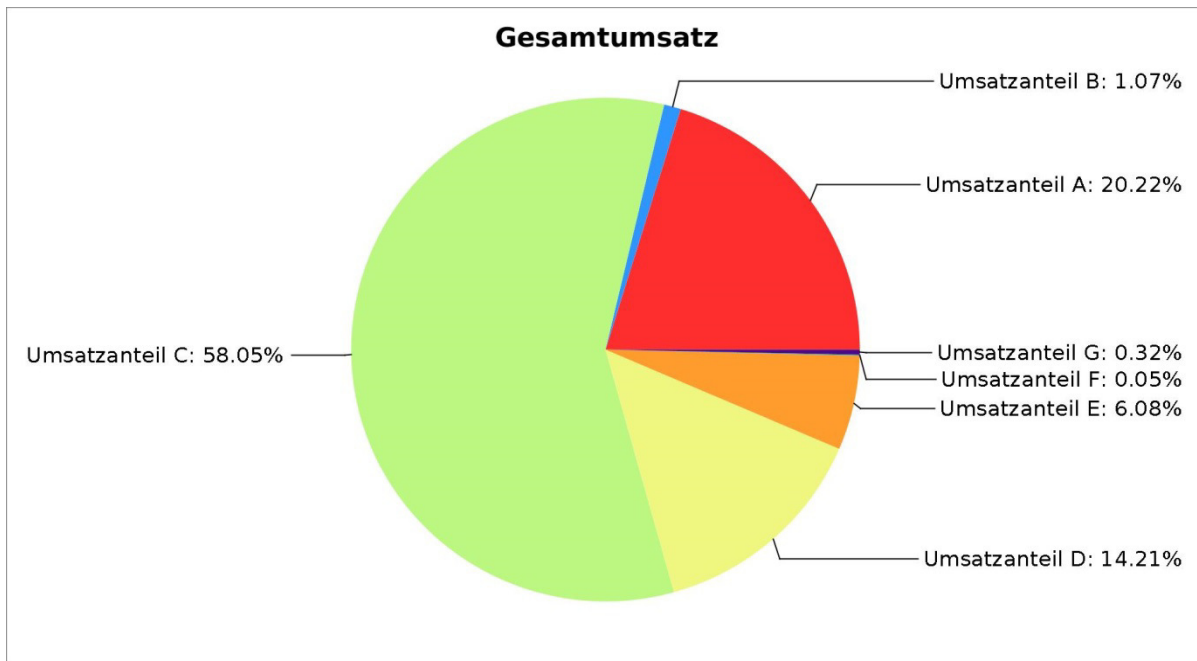
Monatlich finden zudem Teamsitzungen statt. Hier werden aktuelle Themen besprochen, die das Unternehmen betreffen, sowie Probleme erörtert und Verbesserungen in der Aufgabenverteilung oder in den Arbeitsabläufen vorgeschlagen. Vor der Teamsitzung wird eine Liste angefertigt, in der jeder Mitarbeitende notiert, welche Themen seiner Meinung nach besprochen werden sollen.

1.4 Wirtschaftsdaten

1.4.1 Umsatz

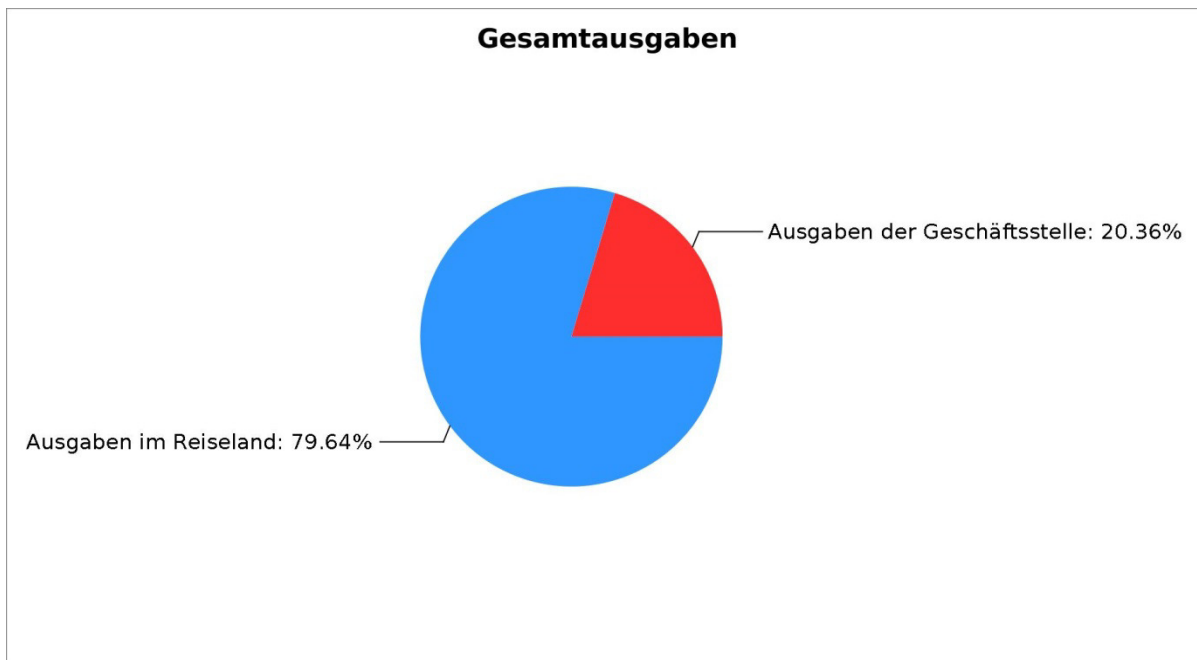
Den größten Anteil am Umsatz bestreitet nach wie vor die Region Cilento (C), gefolgt von den Regionen Amalfiküste (A), Sizilien (D), Tropea (E) sowie Apulien (B) und Rom (F). Einen kleinen Teil unseres Umsatzes generieren wir mittels Provisionen für die Vermittlung von Mietwagen und Reiseversicherungen (G).

Den Gesamtumsatz betreffend, ist im Vergleich zum Erfassungsjahr 2012 ein Zuwachs zu vermerken, der vor allem auf einem forcierten Ausbau der Regionen Amalfiküste und Sizilien in den Jahren 2013 und 2014 zurückzuführen ist. Diese Schritte haben wir als notwendig erachtet, da für die Region Cilento ein kontinuierlicher Rückgang der Buchungen zu verzeichnen ist (ca. 10% im Jahr 2014).



1.4.2 Ausgaben

In unserer Position als Unterkunftsvermittler stellen wir, bildlich gesehen, das Bindeglied zwischen den Eigentümern und den Kunden dar. Dies schlägt sich auch auf unsere Ausgabenstruktur nieder, denn der Großteil der Summe, die der Kunde an uns zahlt, wird an den Eigentümer weitergeleitet. Somit leisten wir einen intensiven Beitrag zur lokalen Wertschöpfung. Eine Provision bleibt im Unternehmen.



2. Reiseangebote

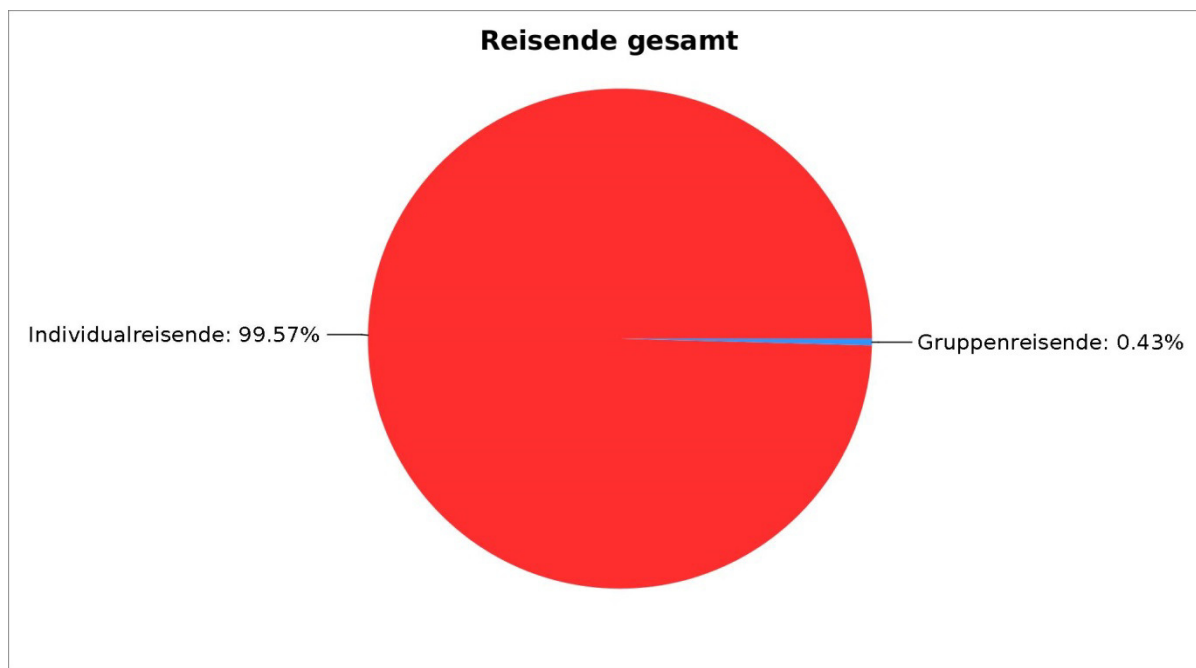
2.1 Angebotsportfolio

Unser Reiseangebotsspektrum erstreckt sich überwiegend auf die Vermittlung von Unterkünften an der Amalfiküste und am Golf von Neapel, in Apulien, Kalabrien und auf Sizilien, vor allem jedoch im Nationalpark Cilento (Kampanien). Unser Angebot richtet sich fast ausschließlich an Individualtouristen. Im Cilento, unserer

Kernregion, bieten wir darüber hinaus für Gruppenreisende eine Wanderwoche sowie einen Italienisch-Sprachkurs für Anfänger und Fortgeschrittene (Niveau A2 – B1) an. Eine weitere Wanderwoche vermitteln wir an der Amalfiküste. Für Kulturreisende haben wir außerdem zwei Ferienwohnungen in Rom im Programm.

Je nach Architektur und Ausstattung bzgl. der Wintertauglichkeit bieten wir unsere Unterkünfte teils ganzjährig an. Hauptsächlich vermieten wir unsere Ferienhäuser und Ferienwohnungen jedoch zwischen Ostern und Allerheiligen. Auch einige der angebotenen Hotels bleiben über den Winter geschlossen.

Unsere Gruppenreisen sind einwöchig angelegt und werden jeweils im Frühjahr und im Herbst angeboten. Die durchschnittliche Verweildauer in unseren Unterkünften beträgt rund zehn Tage.



	Einheit	2014
Reiseangebote	Anz	271,00
Reisende gesamt	Anz	7.006,00
Individualreisende	Anz	6.976,00
Gruppenreisende	Anz	30,00
Ø Reisedauer Individualreisen	d	9,78
Ø Reisedauer Gruppenreisen	d	7,00
Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr	Anz	0,00

2.2 Angebotsgestaltung

Unser Angebot erstreckt sich ausschließlich auf die Leistungen vor Ort, d.h. auf die Vermittlung von Ferienunterkünften. Bei den angebotenen Gruppenreisen (Cilento-Wanderreise "Zu Land und Wasser den Cilento entdecken", und Erlebnis-Sprachkurs "Tra mare, tradizione e cucina") legen wir Wert auf kleine Gruppen. Wir möchten den Teilnehmern die Möglichkeit geben, neben Wanderungen und Sprachunterricht, genügend Zeit für eine individuelle Aufenthaltsgestaltung zur Verfügung zu haben. Aufgrund des angenehmeren Klimas in Süditalien werden die Gruppenreisen im Frühling und im Herbst angeboten.

Wir bemühen uns auch, die ökologisch-kulinarische Seite der Reiseregionen in unser Programm mit einzubeziehen. So arbeiten wir seit 2010 mit einem Hersteller biologischen Olivenöls zusammen und waren auch in den vergangenen Jahren bemüht, weitere Partner in den Regionen Amalfiküste und Sizilien zu finden. Es erfolgten Besuche in kleinen, familiären Betrieben; z.B. bei einem Winzer in Avola oder einem zertifizierten Hersteller von Bio-Limoncello in Praiano.

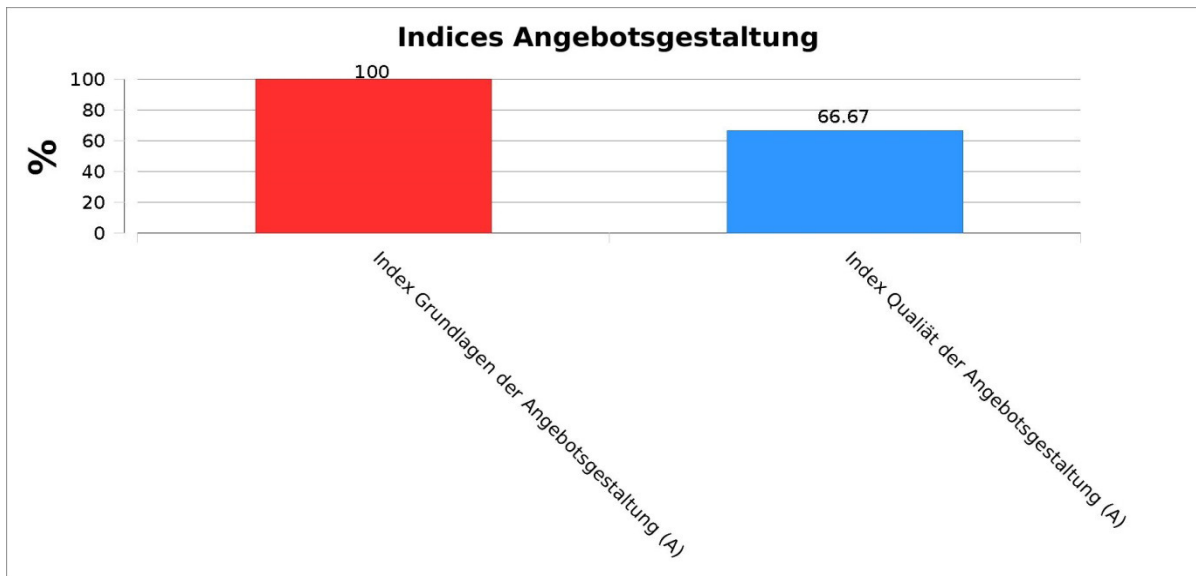
Neben Informationen zu den lokalen Produkten auf unserer Internetseite, können sich unsere Kunden über unser Büro u.a. für eine Führung durch einen Olivenhain im Cilento anmelden. Damit möchten wir einen Beitrag zur lokalen Wertschöpfung leisten und gleichzeitig unser Angebot sowie die einzelnen Regionen für die Kunden attraktiver gestalten. Seit 2013 geben wir auf unserer Internetseite zudem Restauranttipps, um den Gästen vor

Ort die lokale Küche und die lokalen Gebräuche näher zu bringen.

Eine An- und Abreise oder Transport vor Ort vermitteln wir in der Regel nicht. Wir informieren unsere Kunden jedoch über die verschiedenen Möglichkeiten der Fortbewegung vor Ort, stellen aktuelle Busfahrpläne zur Verfügung und empfehlen stets die Anreise mit der Bahn (außer Sizilien). Bei Flugreisen weisen wir an mehreren Stellen auf eine Kompensation über *atmosfair* hin.

Auf Wunsch vermitteln wir an der Amalfiküste aufgrund der teils horrenden Preise und der Unübersichtlichkeit der Angebote einen Taxitransfer vom Bahnhof oder Flughafen zur Unterkunft. Hier arbeiten wir seit 2013 mit einem Fahrer zusammen, den wir persönlich kennen gelernt haben.

Bei den Gruppenreisen ist ein Transfer vom Zielbahnhof zum Hotel und zurück im Angebot mit inbegriffen.



	Einheit	2014
CSR- Index Angebotsgestaltung	%	80,00

2.3 CO2-Emissionen der Reisen

Da unsere Arbeit allein in der Vermittlung von Ferienunterkünften besteht und die Organisation der Anreise und Fortbewegung vor Ort allein den Kunden obliegt, können wir keine verlässlichen Angaben über die tatsächlichen CO2-Emissionen unserer Reisen machen. Jedoch können auf Grundlage der Kundenrückmeldungen, die uns erreichen, sechs Beispielreisen skizziert werden, deren Reiseverlauf und -gestaltung typisch für die jeweilige Region sind. Berücksichtigt werden hierbei nur die Regionen Cilento, Amalfiküste und Sizilien, da sie 80% aller Paxe im Jahr 2014 abdecken: Cilento: 3698 PAX – Amalfiküste: 1025 PAX – Sizilien: 950 PAX.

Beispielreisen:

Beispielreise Cilento 1

Familienurlaub mit 2 Erwachsenen und zwei Kindern, der während der Ferienzeiten über 14 Tage stattfindet. Die Gäste kommen aus dem Raum Süddeutschland und fahren mit dem eigenen PKW in den Cilento (z.B. nach Marina di Camerota). Eine Strecke beträgt ca. 1300 km. Der Privat-PKW dient auch zur Fortbewegung innerhalb der Zielregion. Die Familie kommt in einem Ferienhaus unter.

Beispielreise Cilento 2

Urlaub als Paar (2 Erwachsene) außerhalb der Schulferien. Bevorzugter Reisezeitraum ist der Frühsommer und der Herbst. Der Aufenthalt dauert 7 Tage. Die Gäste reisen mit dem Flugzeug bis nach Neapel und fahren anschließend mit einem Mietwagen weiter in den Cilento. Dort brauchen sie diesen für weitere Ausflüge ins Umland. An einigen Tagen kommt der Wagen jedoch nicht zum Einsatz, da Wanderungen oder Strandtage

unternommen werden. Die Gäste quartieren sich in eine kleine Ferienwohnung ein.

Beispielreise Amalfiküste 1

Familienurlaub mit zwei Erwachsenen und einem Kind, oft eine Mischung aus Bade- und Kultururlaub. Der Aufenthalt beträgt 7 Tage. Die Anreise erfolgt mit dem Flugzeug. Am Flughafen Neapel wird ein Auto gemietet, mit dem die Gäste bis zur angemieteten Ferienwohnung gelangen. Im Zielgebiet wird das Auto meist nur für weitere Ausflüge, z.B. nach Pompeji, genutzt. Ansonsten bewegen sich die Gäste oft mit den öffentlichen Verkehrsmitteln fort.

Beispielreise Amalfiküste 2

Urlaub als Paar mit zwei Erwachsenen. Die Anreise erfolgt per Flugzeug, da es sich um einen Kurzurlaub von 5 Tagen handelt. Aufgrund der guten ÖPNV-Verbindungen an der Amalfiküste, entscheiden sich die Gäste gegen einen Mietwagen und gelangen per Bahn und Bus zu Ihrem B&B. Kleinere Ausflüge während des Aufenthaltes erledigen sie mit dem Bus.

Beispielreise Sizilien 1

Der Familien-Sommerurlaub findet auf Sizilien statt. Aufgrund der großen Entfernung kommt nur die Anreise per Flugzeug in Frage. Da die öffentlichen Verkehrsmittel fast inexistent sind, wird ein Mietwagen genommen, um zum Ferienhaus zu gelangen und kulturelle Ausflüge, Wanderungen usw. zu unternehmen und um Einkäufe erledigen zu können. Der Urlaub dauert 14 Tage, von denen viel Zeit mit den Kindern am Strand verbracht wird. An manchen Tagen wird das Auto daher nicht gebraucht.

Beispielreise Sizilien 2

Die klassische Kulturreise als Paar über 7 Tage. Anreise erfolgt mit dem Flugzeug. Um zur Ferienwohnung und zu den verschiedenen Sehenswürdigkeit zu gelangen, ist ein Mietwagen vor Ort notwendig.

Die exakte Anzahl der Reisen, wie sie in dieser Form (Anzahl der Personen, Unterkunftsart, Reisedauer, zurückgelegte Kilometer in der Zielregion) stattgefunden haben könnte, kann aufgrund der nicht vorhandenen Datenbasis nicht angegeben werden und beruht auf unseren Schätzungen auf Grundlage der Kundenrückmeldungen 2014.

	Einheit	2014
CO2 gesamt Reisen	t	2.539,57
Kompensierte CO2 Emissionen Reisen	t	0,00
CO2 pro Gast/ Übernachtung ohne Kompensation	t	0,07
CO2 Reisen abzüglich Kompensation	t	2.539,57
CO2 pro Gast/ Übernachtung	t	0,07
CO2 pro Gast/ Übernachtung in kg	kg	70,00
Anteil Klimakompensation	%	0,00
Flugkilometer gesamt	km	4.893.840,00
Ø Flugkilometer pro Übernachtung	Anz	127,75

2.4 Transport

Für die An- und Abreise empfehlen wir vor allem den (Nacht)Zug. Alle Gäste, die mit dem Flugzeug reisen, weisen wir auf *atmosfair* hin: auf unserer Internetseite unter dem Menüpunkt "Anreise" sowie in Form eines Flyers, der den Buchungsunterlagen beiliegt als auch in einer Fußnote in der Buchungsbestätigung selbst.

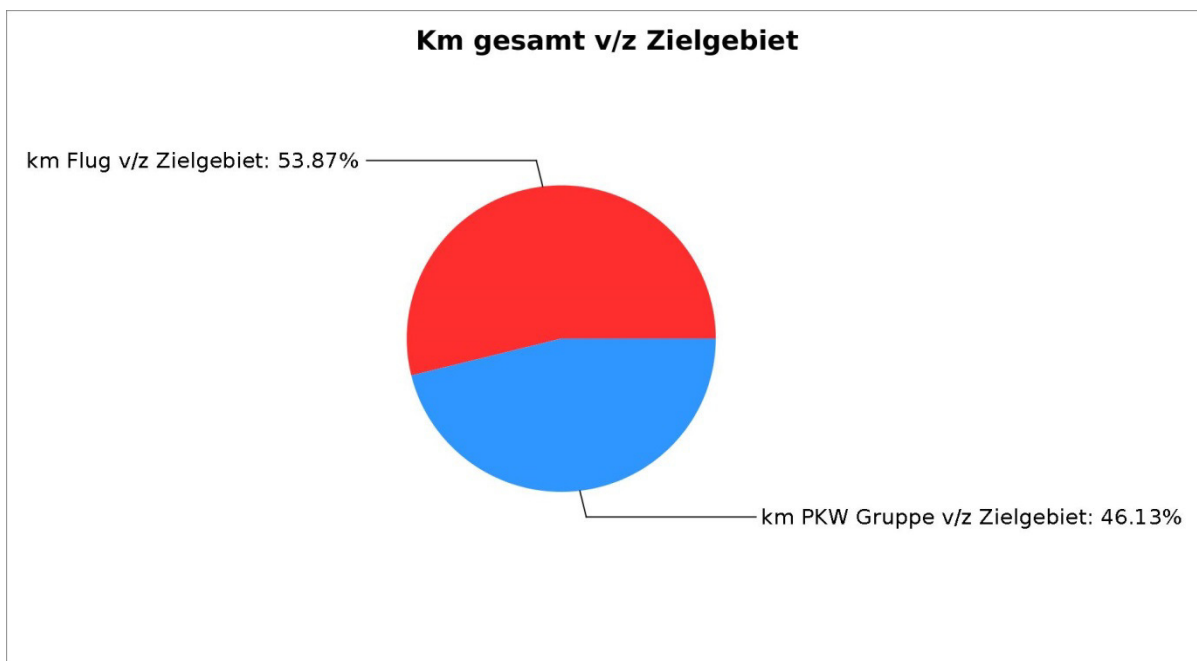
Der Transport unserer Kunden wird von Cilentano nicht organisiert. Inwiefern unsere Kunden z.B. *atmosfair* nutzen, können wir aus diesem Grund nicht sagen. Seit 2010 wird die Art der Anreise jedoch über unsere Kundenrückmeldebogen erfasst. Daraus wird ersichtlich, dass das Flugzeug das beliebteste Verkehrsmittel

darstellt, gefolgt von dem Privat-PKW und der Bahn.

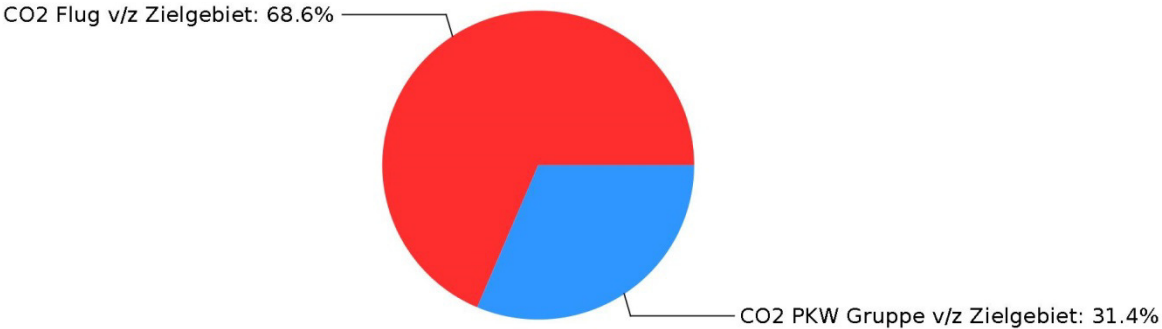
Bei der Konzeption unserer Beispielreisen haben wir verschiedene Referenzpunkte gewählt. Bei Flugreisen z.B. die Startpunkte Frankfurt/ Main, München und Berlin, da ein Großteil unserer Kunden aus diesen Regionen stammt. Als Zielflughäfen wurden Neapel und Catania festgelegt. Bei den zurückgelegten Kilometern vor Ort hat man zum einen die Strecke Flughafen – Unterkunft, Unterkunft - Flughafen und zum anderen, je nach Aufenthaltsdauer, drei bis sechs längere Ausflüge von ca. 100 km sowie weitere Kurzstrecken unter 50 km zur Grundlage genommen. Wir sind davon ausgegangen, dass der Mietwagen an min. zwei Tagen während des Aufenthaltes überhaupt nicht genutzt wurde.

Als Destinationen wurden im Cilento Santa Maria di Castellabate im Norden und Marina di Camerota im Süden festgelegt. An der Amalfiküste liegen die Ferienunterkünfte in den Beispielreisen in Sorrent und in Minori. Auf Sizilien wurden Donnalucata und Syrakus als Ferienorte festgelegt.

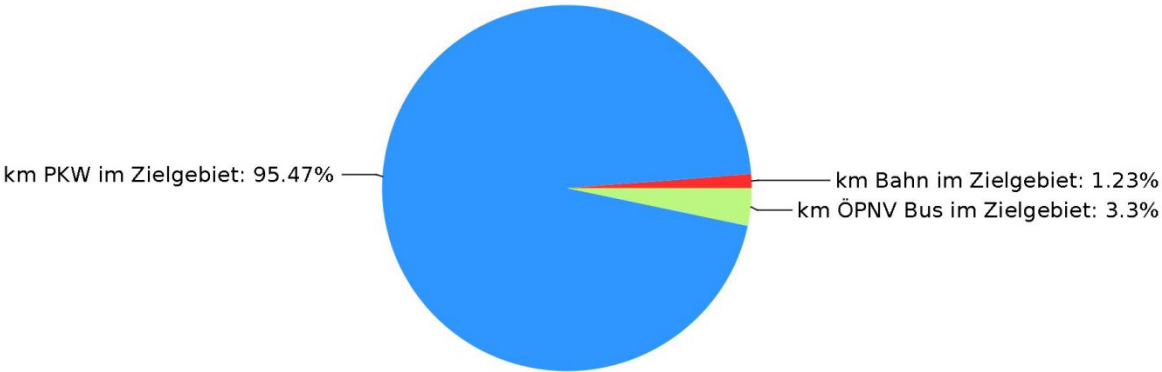
	Einheit	2014
Ø Flugkilometer pro Gast	km	1.341,51
CO2 gesamt Transport	t	2.053,30



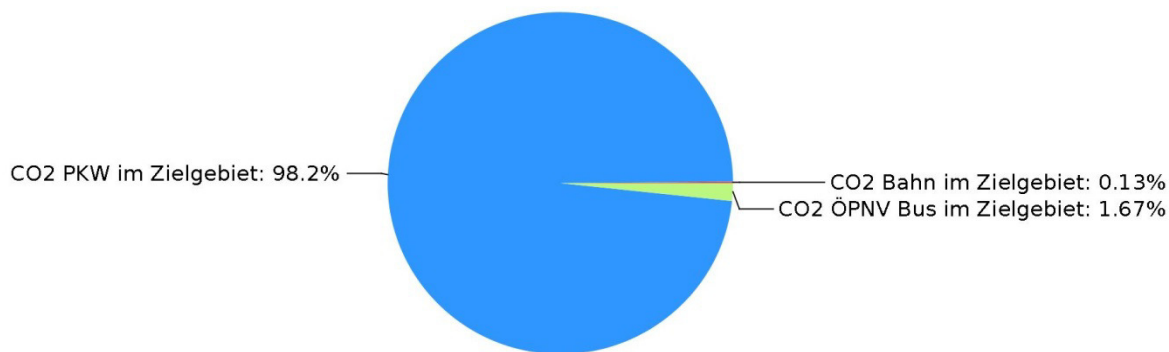
CO2 gesamt v/z Zielgebiet



Km gesamt im Zielgebiet



CO2 gesamt im Zielgebiet



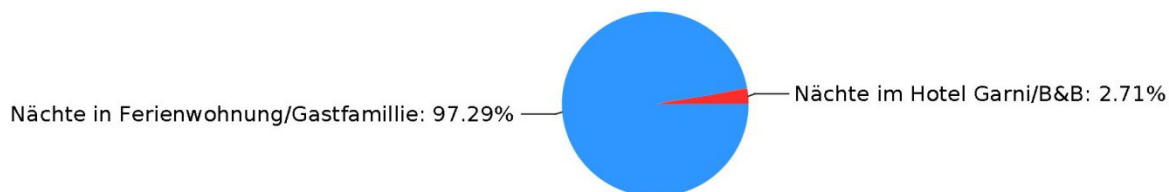
2.5 Übernachtungen

Im Jahr 2014 wurden über Cilentano 2382 Individualreisen gebucht sowie 21 Mal die Gruppenreise „Zu Land und Wasser den Cilento entdecken“. Die Teilnehmer der Gruppenreisen sind stets in einem Hotel untergebracht.

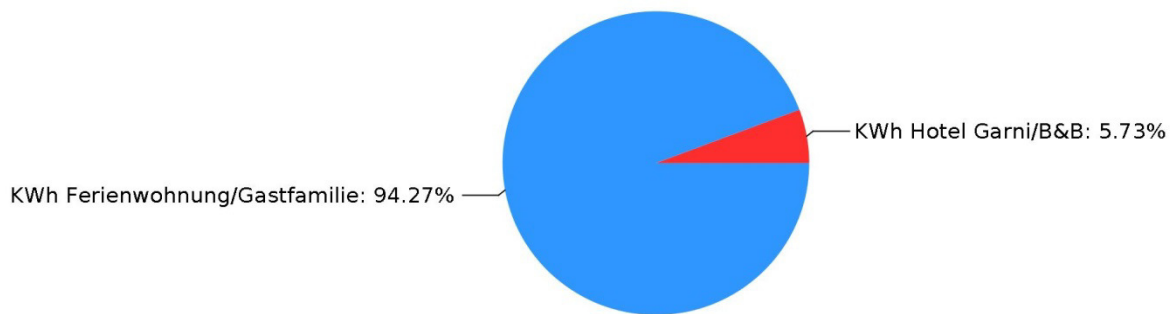
438 Buchungen von Individualreisenden erfolgten für Hotels, B&B und Landgüter. 1048 Buchungen erfolgten insgesamt für Ferienwohnungen und 896 Buchungen erfolgten für Ferienhäuser.

	Einheit	2014
Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr	Anz	0,00
KWh Übernachtungen gesamt	kWh	1.047.982,68
CO2 Übernachtungen gesamt	t	486,27
Nächte gesamt aus CO2-Reiserechner	Anz	38.308,00

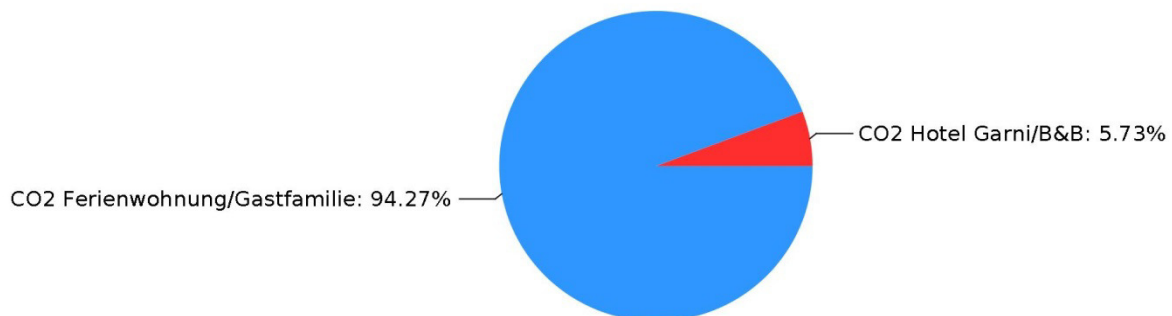
Nächte gesamt aus CO2-Reiserechner



KWh Übernachtungen gesamt



CO2 Übernachtungen gesamt



3. Kunden

3.1 Kundenzufriedenheit

Instrument für unsere Qualitätskontrolle sind v.a. die Kundenfragebögen. Inhalt ist die Abfrage allgemeiner Zufriedenheit über den Aufenthalt, spezielle Tipps und Anregungen für die Region, außerdem Fragen und Verbesserungsvorschläge zur Unterkunft. In dem Bogen wird außerdem die Art der Anreise erfasst. Die meisten unserer Fragen sind offen gestaltet, um ein möglichst detailliertes Informationsspektrum der Kunden zu erhalten.

Die Kundenrückmeldungen dienen nicht allein zur Verbesserung unseres eigenen Services. So erhält auch jeder unserer Eigentümer vor dem Beginn der neuen Saison eine Zusammenfassung aus den Auswertungen seiner Unterkunft, mit Verbesserungsvorschlägen und Maßnahmenlisten. Kritische Unterkünfte werden nochmals gezielt angeschrieben. Jede Unterkunft wird zusätzlich durch regelmäßige, persönliche Besuche auf Qualität und Standard überprüft.

Überwiegend sind die Rückmeldungen, die wir von unseren Kunden erhalten, positiv. Der Kundenzufriedenheitsindex liegt bei 90% und stellt damit eine leichte Verbesserung gegenüber dem letzten Erfassungsjahr dar. Die Rücklaufquote liegt bei 35%.

Alle Cilento-Kunden, die den Rückmeldebogen nach ihrer Reise ausgefüllt an uns zurücksenden, erhalten als Dankeschön wahlweise eine Flasche biologischen Olivenöls der Cooperativa San Mauro Cilento oder unsere Cilento-Einkaufstasche aus 100% fair-trade Bio-Baumwolle. Zudem stellen wir diesen Kunden eine Kundenkarte aus, welche drei Prozent Rabatt auf die nächste Buchung gewährt.

Beschwerden erfolgen in der Regel, solange sich die Kunden noch vor Ort befinden. Die Bearbeitung übernimmt in Rücksprache mit der Geschäftsleitung die Kundenbetreuung am Telefon. Es ist stets unser Ziel, unverzüglich für Abhilfe zu sorgen. Der enge Kontakt, den wir mit den jeweiligen Eigentümern pflegen, ist dabei von Vorteil. Beschwerden werden zudem gesondert notiert und ggf. nach der Abreise der Gäste noch einmal aufgearbeitet. In der Regel können Probleme jedoch schnell und zur Zufriedenheit der Kunden noch vor Ort gelöst werden.

	Einheit	2014
Index Kundenzufriedenheit	%	90,00
Rücklaufquote der Kundenbefragung	%	35,43
Betreuerschlüssel	Nicht zutreffend	

3.2 Kundeninformation

Detaillierte und umfangreiche Informationen stellen wir unseren Kunden primär über unsere Internetseite zur Verfügung. Für die kommenden zwei bis drei Jahre ist eine Umgestaltung der Seiten geplant, um eine höhere Nutzerfreundlichkeit zu erzielen und um die Informationen übersichtlicher zu gestalten.

Obwohl unsere Seiten auch als Buchungsportal dienen, sind sie mehr als das reine Mittel zum Zweck. Vor allem unsere Cilento-Seite soll den Blick für den hierzulande noch weitgehend unbekanntem Nationalpark Cilento öffnen. Neben einer Fülle von Informationen und Insider-Tipps für Ausflüge, regionaltypische Restaurants, geführte Wanderungen, Exkursionen, sportliche Aktivitäten und Veranstaltungen, präsentieren wir detailliert unser Angebot an Ferienwohnungen und -häusern aller Preisklassen, Landhäusern, B&B-Unterkünften und Hotels.

Seit 2010 werden Kundenstimmen und Kundenfotos unter der Rubrik "Das sagen unsere Gäste - Tipps und Kommentare" als Ergänzung zur eigentlichen Beschreibung der Unterkunft eingestellt. Diese entnehmen wir den Rückmeldungen.

Bis 2014 haben wir unseren Cilento-Kunden zudem einen Veranstaltungskalender auf unserer Internetseite zur Verfügung gestellt. Von April bis Oktober wurden alle über die wichtigsten Feste und Veranstaltungen in der Region informiert. Der Kalender wurde wöchentlich aktualisiert. Aufgrund des hohen Arbeitsaufwandes wird der Veranstaltungskalender 2015 umgestaltet. Der Kalender wird nun nicht mehr wöchentlich aktualisiert, sondern nur noch eine Übersicht über die wichtigsten und jährlich wiederkehrenden Veranstaltungen der Region geben. Besondere (einmalig stattfindende) und erwähnenswerte Veranstaltungen finden jedoch weiterhin Berücksichtigung und werden auf unserer Seite oder im Newsletter beworben.

Weiterhin gepflegt wird auch unser Informationsteil für die Anreise bzw. Mobilität vor Ort. So werden vor allem die Busfahrpläne der Region Kampanien (Amalfiküste + Cilento) regelmäßig aktualisiert und können von unseren Kunden auf unserer Seite eingesehen und heruntergeladen werden. Für Rückfragen zu diesen Fahrplänen stehen wir telefonisch stets zur Verfügung.

Aktuelle Informationen erhalten unsere Kunden über unseren Newsletter, der einmal pro Monat in deutscher und englischer Sprache verschickt wird. Hier werden vor allem neue Unterkünfte präsentiert und Neuigkeiten aus den Urlaubsregionen bekannt gegeben, etwa besondere Veranstaltungen oder Auszeichnungen, wie z.B. die Wahl des *Porto Infreschi* (Cilento) zum schönsten Strand Italiens 2014.

Zwei Mal pro Woche erhalten zudem unsere Follower auf facebook und twitter alle Neuigkeiten aus der Welt von Cilento.

Seit mehreren Jahren erhalten unsere Cilento-Kunden bei ihrer Buchung den Wanderführer "Cilento-Aktiv" mit Anregungen zu Rad- und Wandertouren sowie Informationen zu Stränden, Tauchmöglichkeiten usw.. Zu Beginn des Jahres 2014 haben wir auch für die Regionen Sizilien, Amalfiküste und Tropea Reiseunterlagen

erstellt, die wir der Buchungsbestätigung beilegen. Die Reiseunterlagen enthalten allgemeine Informationen zur Region, wie z.B. Notrufnummern, medizinische Versorgung, Öffnungszeiten von Post, Apotheken, Banken und Geschäften. Weiterhin liefern sie Informationen zu den öffentlichen Verkehrsmitteln vor Ort, Mietwagenstationen, Ausflugs- und Restauranttipps. Die Reiseunterlagen werden jährlich überprüft und aktualisiert. Auch Tipps unserer Kunden finden Eingang in die Reiseunterlagen.

Für den Cilento bieten wir darüber hinaus die Informations-Broschüre "Cilento-Service" an, die umfangreicher als die Reiseunterlagen der anderen Regionen ausfällt. Die Broschüre enthält praktische Tipps von der Apotheke über Einkaufsmöglichkeiten, Informationen zum öffentlichen Nahverkehr bis hin zu Wochenmärkten und Läden mit regionaltypischen Produkten. Die Broschüre wird ebenfalls jährlich aktualisiert und steht unseren Kunden als PDF zum Download zur Verfügung.

2014 wurden außerdem zwei Kundenmagazine an unsere Bestandskunden verschickt. Die Auflage lag jeweils bei ca. 10.000 Stück. Das achtseitige Kundenmagazin lieferte Informationen zu den einzelnen Regionen, Restaurant- und Ausflugstipps sowie zu unserem Angebot von Ferienunterkünften und Gruppenreisen.

	Einheit	2014
CSR-Index Kundeninformation	%	55,17
Index Grundlagen der Kundeninformation (K)	%	66,67
Index Qualität der Kundeninformation (K)	%	66,67

4. Mitarbeitende

4.1 Personalentwicklung

2014 waren in unserem Büro sieben Mitarbeitende festangestellt beschäftigt. Davon waren bis Mitte Juli drei Mitarbeitende in Vollzeit angestellt, eine Mitarbeiterin zu 30 Prozent, eine Mitarbeiterin zu 40 Prozent, eine Person zu 65 Prozent sowie eine weitere Person zu 87,5 Prozent. Eine Kollegin ist Mitte Juli in Mutterschutz bzw. Elternzeit gegangen, wodurch sich die Anzahl der Vollzeit-Angestellten auf zwei reduziert hat. Hinzu kam ab 01. August jedoch eine weitere 50 Prozent-Stelle in der Kundenbetreuung.

Die telefonische Präsenz für unsere Kunden zu festgelegten Uhrzeiten schränkt zwar die Flexibilität der Arbeitszeiten ein; Aufgabenfelder jenseits des operativen Bereichs können jedoch im Rahmen von Gleitzeit freier gestaltet werden.

Trotz personeller Umstrukturierungen wird die Arbeitsatmosphäre und die Stimmung unter den Kollegen nach wie vor als positiv empfunden. Die Teamsitzungen sind weiterhin ein fester Bestandteil des Unternehmens, in der monatlich alle wichtigen Dinge besprochen werden.

4.1.1 CSR-Schulungen

Im Oktober 2014 nahm die CSR-Beauftragte an einem eintägigen Fachseminar zum Thema „CSR & Nachhaltigkeit richtig kommunizieren“ in Frankfurt teil. Zudem absolvierte sie in Vorbereitung des Seminars das Online-Training „Nachhaltiger Tourismus“.

4.1.2 Bezahlung und Mehrarbeit

Überstunden sollen wenn möglich vermieden werden. Falls dennoch Überstunden anfallen, werden diese schriftlich erfasst und können zu einem späteren Zeitpunkt in Form von Freizeit ausgeglichen werden.

4.1.3 Interessenvertretung

Nicht zutreffend.

4.2 Beschäftigtenstruktur

Neben der (männlichen) Geschäftsleitung gibt es keine weiteren Führungspositionen im Unternehmen. Flache Hierarchien sind Teil der Firmenphilosophie. Bei den sieben Festangestellten handelt es sich ausschließlich um Frauen. Außer in unserem Büro in Regensburg beschäftigen wir keine weiteren Personen an anderer Stelle.

Neben den Festangestellten waren 2014 außerdem zwei Hilfskräfte angestellt, die uns im operativen Bereich und bei der Abwicklung der Kundenrückmeldungen unterstützten (400-Euro-Basis).



	Einheit	2014
Festangestellte gesamt im Hauptsitz	Anz	6,70
Freie MitarbeiterInnen	Pers	
MitarbeiterInnen im Ausland	Pers	

4.3 Mitarbeitendenzufriedenheit

Im Rahmen der Datenerhebung für den vorliegenden Bericht wurde auch eine anonyme Mitarbeitendenbefragung durchgeführt. Es wurden alle Festangestellten befragt und per E-Mail durch die CSR-Beauftragte eingeladen, an der Befragung teilzunehmen. Die Befragung wurde durch das Avanti-Tool erstellt. Der Fragebogen wurde von allen Festangestellten beantwortet.

	Einheit	2014
Zufriedenheitsindex Mitarbeitende	%	73,67
Index Strategie und Management	%	74,87
Index Arbeitsbedingungen	%	72,47
Index Umweltschutz im Büro	%	86,75
Index eigenes Umweltverhalten	%	83,33

5. Unternehmensökologie

5.1 Energie

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts liegen für 2014 leider weder die Abrechnung für den Stromverbrauch noch für den Heizenergieverbrauch vor.

Unseren Strom bezogen wir auch 2014 über den Anbieter *naturstrom*. Dieser stammt zu 100% aus regenerativen Energiequellen (Wasser, Wind, Sonne) und vermindert damit den CO₂-Ausstoß gegenüber der herkömmlichen Stromgewinnung.

Voraussichtlich ist im Vergleich zum letzten Berichtsjahr ein höherer Stromverbrauch zu verzeichnen. Der Grund liegt in den neu geschaffenen Stellen, die jeweils einen Arbeitsplatz benötigen. Zudem befinden sich seit 2013 an allen Arbeitsplätzen zwei Monitore.

	Einheit	2014
Stromverbrauch	kWh	0,00
Gesamt kwh	kWh	0,00

5.2 Emissionen

Da unsere Firmenphilosophie besagt, dass alle unsere angebotenen Objekte von uns persönlich vor Ort ausgewählt und geprüft werden, sind Reisen nach Süditalien unumgänglich. Diese erfolgen in der Regel mit dem Flugzeug. Alle unsere Flugdienstreisen werden zu 100 Prozent über *atmosfair* kompensiert.

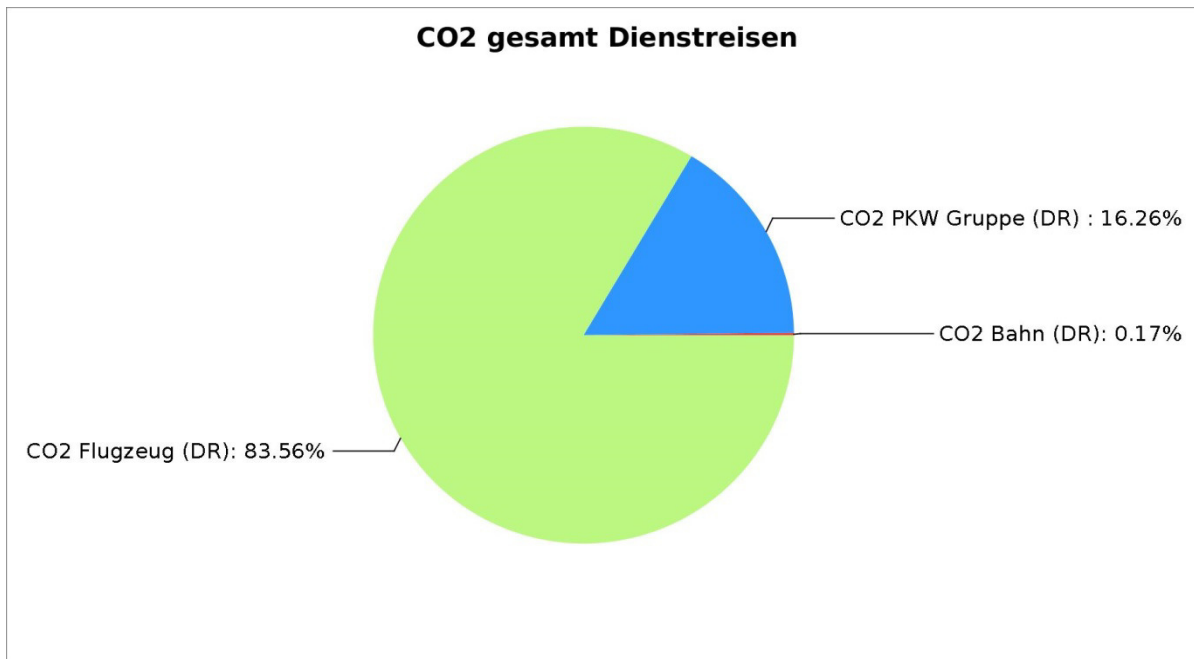
Im Gegensatz zu den Reisen des letzten Erfassungsjahres fanden alle acht Dienstreisen 2014 mit dem Flugzeug statt. Grund ist zum einen die Zeitersparnis. Zum anderen wird die Erreichbarkeit der einzelnen Regionen durch Streichung von Bahnverbindungen zunehmend schlechter. Regionen wie Sizilien können z.B. mit der Bahn von Deutschland aus nicht erreicht werden. Dies würde für uns einen enormen Mehraufwand an Zeit und Kosten bedeuten.

Vor Ort nehmen wir stets einen Mietwagen in Anspruch, um unsere Termine einhalten und um die teils entlegenen Ferienunterkünfte erreichen zu können. Längere Strecken, z.B. von Salerno nach Tropea oder von Tropea nach Catania, legen wir mit dem Zug zurück. Auch greifen wir auf Inlandsflüge zurück, wenn keine alternativen Verbindungen gefunden werden können (z.B. Neapel – Catania oder Catania – Bari). Auch diese Flüge werden zu 100% kompensiert.

Pendelverkehr Mitarbeitende:

Drei, ab August vier, unserer Mitarbeiter wohnten 2014 in Büronähe und kamen mit dem Fahrrad zur Arbeit, jeder einzelne eine Strecke von circa 1,5 km (einfach) zurücklegend. Der restliche Pendelverkehr (drei Personen) beläuft sich auf den Pkw als Transportmittel. Zusammen legten diese Mitarbeiter 44 km pro Strecke zurück. Die Mitarbeiterin, die Mitte Juli in den Mutterschutz gegangen ist, kam mit dem Zug zur Arbeit. Die einfache Strecke betrug hier 67 Kilometer. Eine weitere Person kam zu Fuß ins Büro.

	Einheit	2014
CO2 Gesamt Unternehmensökologie	t	11,56
CO2 pro Mitarbeitendem	t	1,73
CO2 Gesamt Unternehmensökologie abzgl. Kompensation	t	3,20
CO2 pro Mitarbeitendem abzgl. Kompensation	t	0,48
CO2 Kompensationen (DR)	t	8,36
Anteil klimakompensierter Dienstreisen	%	72,32



5.3 Papier

Der Papierverbrauch unseres Büros ist im Vergleich zu den Vorjahren gestiegen. Grund ist zum einen die Einführung der Reiseunterlagen, die von uns im Büro beidseitig auf Recyclingpapier gedruckt werden. Für die Reiseunterlagen wurden zudem spezielle Mappen aus Papier angefertigt. Zum anderen wurde 2014 zu Beginn und zur Mitte der Reisesaison ein achtseitiges Kundenmagazin erstellt, von einer Firma vor Ort auf Recyclingpapier gedruckt und an unsere Bestandskunden versendet. Die Auflagenzahl lag jeweils bei 10.000 Stück.

Für 2015 ist die Erstellung des Kundenmagazins nicht vorgesehen. Für die Reiseunterlagen ist zudem geplant, den Druck einzustellen und die Informationen in Form eines PDFs zur Verfügung zu stellen (analog zur Cilento-Service-Broschüre). Damit sollen nicht nur Kosten, sondern auch Papier eingespart werden.

Einzig unser Briefpapier besteht aus weißem Papier. 2014 musste davon kein Nachschub bestellt werden. Der Anteil weißen Papiers war daher vergleichsweise gering.

Zur Bearbeitung der Kundenrückmeldungen durch mehrere Personen ist es notwendig, auch jene Rückmeldungen auszudrucken, die uns per E-Mail erreichen. Um Papier zu sparen, haben wir den Versuch unternommen, diese auf „Schmierpapier“ auszudrucken. Zum Teil hat dies gut funktioniert, könnte jedoch noch konsequenter umgesetzt werden.

Auch unser Faxgerät ist seit über einem Jahr mit „Schmierpapier“ bestückt, da meist nur Empfangsbestätigungen und Kundenrückmeldungen damit gedruckt werden. Insgesamt ist das Ziel, alle Drucke, die nur für den internen Gebrauch bestimmt sind, auf „Schmierpapier“ zu verbannen.

	Einheit	2014
Papiergewicht pro ReisendeR	kg	0,06
Papiergewicht pro Mitarbeitendem	kg	14,93
Anteil 100% Altpapier	%	100,00

5.4 Beschaffung

Die Bürobeschaffung erfolgt überwiegend über die Memo AG. Einzig jene Büromittel, die nicht bei Memo erhältlich sind, beziehen wir über Papier Liebl (in Regensburg ansässig) oder über die Firma Blenk.

Über Papier Liebl bestellen wir u.a. das Bio-Füllmaterial, welches wir für den Versand der Olivenölfaschen benötigen. Über Blenk beziehen wir einzig das Verpackungsmaterial für den Olivenölversand.

6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

6.1 Partneragenturen

Vor Ort arbeiten wir direkt mit den Eigentümern zusammen, ohne den Einsatz von Partneragenturen.

	Einheit	2014
Anzahl Partneragenturen gesamt	Anz	
Anteil geprüfter Partneragenturen	%	
Anzahl geprüfter Partneragenturen	Anz	

	Einheit	2014
CSR-Index Partneragentur	%	

6.2 Unterkünfte

Unsere angebotenen Unterkünfte werden stets persönlich von uns vor Ort ausgewählt, wofür jährlich mehrere Reisen in den Cilento unternommen werden. Dabei legen wir großen Wert auf individuelles und persönliches Flair: Keine Unterkunft gehört einer Kette an, die meisten Hotels sind kleine Familienbetriebe. Mit allen Eigentümern vor Ort stehen wir in direktem Kontakt.

Im Jahr 2014 hatten wir 271 Unterkünfte im Programm, davon 161 im Cilento. Damit konnten wir im Vergleich zu den Vorjahren sowohl unser Angebot insgesamt als auch jenes im Cilento vergrößern (vgl. z.B. 2012: 234 Unterkünfte gesamt, 142 im Cilento). Dieser Ausbau des Angebotes wurde vor allem in den Regionen Amalfiküste und Sizilien forciert, da eine große Nachfrage für diese Destinationen bestand. Ende 2014 hat man zudem damit begonnen, in der Region Apulien verstärkt nach neuen Unterkünften zu suchen. Auch hier verzeichnen wir eine wachsende Nachfrage.

Mittels des Unterkunfts-Checks (Avanti-Tool) wurden beispielhaft jeweils zwei unserer Hotels sowie zwei unserer Ferienwohnungsanlagen im Cilento geprüft. Die angeschriebenen Unterkünfte haben den von uns auf Italienisch übersetzten Fragebogen zeitnah beantwortet. Die Antworten haben wir schließlich in Avanti eingepflegt. Einige der angeführten Fragen des Checks treffen auf unsere Unterkünfte nicht zu und blieben darum unbeantwortet bzw. wurden nicht berücksichtigt.

Was uns freute, zu lesen:

- Die befragten Unterkünfte beschäftigen ihre Mitarbeiter gemäß den gesetzlichen Vorgaben des Landes. Außerdem stammen die meisten der Beschäftigten aus der unmittelbaren Gegend, sind also Einheimische. Damit werden wichtige Arbeitsplätze in den teils strukturschwachen Regionen geschaffen, auch wenn diese oft saisonal befristet sind.
- Die Gemeinden im Cilento konnten ein funktionierendes Mülltrennungs – und Entsorgungssystem etablieren und durchsetzen. An dieses halten sich auch die befragten Unterkünfte. Die Informationen bzgl. der Müllentsorgung werden zudem präzise an die Gäste weitergegeben. Vor allem für die Ferienwohnungen ist dies sehr wichtig. Wir als Agentur bieten häufig an, Müllkalender u.ä. zu übersetzen, um die Initiative der jeweiligen Gemeinde und/ oder Unterkunft zu unterstützen.
- Die befragten Unterkünfte setzen sich zudem teils intensiv mit dem Thema Energie- und Wassereinsparung auseinander und sind oft bereit, erneuerbare Energien (Solarzellen) zu nutzen. Jedoch hemmen die hohen Investitionskosten häufig die Installation solcher Systeme. Aufgrund der anhaltenden Wirtschaftskrise in Süditalien ist eine gewisse Unsicherheit nach wie vor spürbar.
- In den Hotelküchen werden überwiegend lokale Produkte verwendet, die keine langen Transportwege hatten und die den Gästen einen zusätzlichen Eindruck der Urlaubsregion verschaffen. Teilweise handelt es sich sogar um Bio-Produkte. Der Speiseplan ist typisch für die Region – damit wird den Wünschen der Urlauber entsprochen.
- Alle Unterkünfte haben angegeben, ein funktionierendes Beschwerde- und Rückmeldemanagement zu besitzen. Dies erachten wir als besonders wichtig, da in der Vergangenheit die Serviceleistungen des Cilento

gern bemängelt wurden. Wir sind überzeugt, dass ein professioneller Umgang mit den Gästen vor Ort zu deren Wohlbefinden und zur positiven Reputation der Gegend beiträgt.

Was für die Zukunft zu tun bleibt:

- In Hinblick auf eine Müllreduzierung während des Einkaufsprozesses besteht noch Verbesserungsbedarf. Da das Verpackungsproblem jedoch ein landesspezifisches Problem ist, erscheint uns der Spielraum für die Unterkünfte eher gering.

- Der Großteil unserer Unterkünfte ist nicht zertifiziert. Dies liegt jedoch daran, dass es sich in der Regel um Privatpersonen handelt, die uns ihr Sommerhaus zur Verfügung stellen. Da sich unsere Zusammenarbeit mit Hotels und B&Bs auf ein Minimum beschränkt, haben wir 2014 keine neuen und zertifizierten Hotels in unserem Angebot zu verzeichnen. Für kleine Anlagen mit 15 oder weniger Ferienwohnungen ist solch ein Zertifizierungsprozess oft nicht rentabel und wird angesichts der wirtschaftlich schwierigen Lage gern auf ungewisse Zeit verschoben.

	Einheit	2014
Anzahl Unterkünfte gesamt	Anz	
Anzahl geprüfter Unterkünfte	Anz	4,00
Anteil geprüfter Unterkünfte	%	0,00

	Einheit	2014
CSR-Index Unterkünfte	%	88,63

6.3 Reiseleitung

Für Cilentano nicht zutreffend.

	Einheit	2014
Anzahl Reiseleitungen gesamt	Anz	
Anzahl geprüfter Reiseleitungen	Anz	
Anteil geprüfter Reiseleitungen	%	
CSR-Index Reiseleitung	%	

	Einheit	2014
--	---------	------

7. Community Involvement

Als Mitglied des *forum anders reisen* haben wir uns dem nachhaltigen Tourismus verpflichtet, dies betrifft sowohl sozio-ökonomische als auch ökologische Aspekte. Obwohl wir die Anreise ins Zielgebiet mit dem Zug empfehlen, wählen viele unserer Kunden das Flugzeug als Transportmittel. Deswegen verweisen wir auf unserer Internetseite mit Tipps zur Anreise auf die Initiative *atmosfair*. Sie bietet die Möglichkeit, die beim Flug entstehenden klimaschädlichen Emissionen zu kompensieren. In jeder Buchungsbestätigung wird automatisch auf *atmosfair* hingewiesen, ein Flyer zu *atmosfair* liegt den Reisunterlagen bei.

Mit der Wahl unseres einheimischen Wanderführers unterstützen wir gleichzeitig dessen "Associazione Posidonia", eine gemeinnützige Organisation, die sich für den nachhaltigen Tourismus im Nationalpark Cilento engagiert.

8. Verbesserungsprogramm (siehe Anlage)

Siehe gesonderte Exceltabelle.