



## Nachhaltigkeitsbericht 2015



**biss Aktivreisen**

**Fichtestr. 30**

**10967 Berlin**

## **Impressum**

### **biss Aktivreisen**

Tilo Lamm & Sascha Hechler GbR  
Fichtestr. 30  
10967 Berlin

Tel.: 030 695 68 767

Fax: 030 - 694 18 51

E-Mail: [info@biss-reisen.de](mailto:info@biss-reisen.de)

www: [www.biss-reisen.de](http://www.biss-reisen.de)

CSR-Beauftragter: Sascha Hechler

Tel.: 030 62 90 11 62

E-Mail: [sascha@biss-reisen.de](mailto:sascha@biss-reisen.de)

Jahr der Datenerfassung ist 2014

## Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Allgemeine Informationen .....                                 | 4  |
| Kernindikatoren .....  | 4  |
| 1. Unternehmensportrait .....                                  | 4  |
| 1.1 Grunddaten .....   | 4  |
| 1.2 Leitbild .....   | 5  |
| 1.3 Management .....   | 5  |
| 1.3.1 CSR- Verantwortung der Leitung/ CSR- Beauftragte/-r..... | 5  |
| 1.4 Wirtschaftsdaten.....                                      | 6  |
| 1.4.1 Umsatz.....  | 6  |
| 1.4.2 Ausgaben.....  | 7  |
| 2. Reiseangebote .....   | 7  |
| 2.1 Angebotsportfolio.....                                     | 7  |
| 2.2 Angebotsgestaltung.....                                    | 8  |
| 2.3 CO2-Emissionen der Reisen .....                            | 9  |
| 2.4 Transport.....   | 9  |
| 2.5 Übernachtungen.....  | 10 |
| 3. Kunden.....   | 12 |
| 3.1 Kundenzufriedenheit.....                                   | 12 |
| 3.2 Kundeninformation .....                                    | 13 |
| 4. Mitarbeitende.....  | 13 |
| 5. Unternehmensökologie .....                                  | 14 |
| 5.1 Energie.....   | 14 |
| 5.2 Emissionen.....  | 14 |
| 5.3 Papier.....  | 14 |
| 5.4 Beschaffung .....  | 14 |
| 6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette .....      | 15 |
| 6.1 Partneragenturen.....                                      | 15 |
| 6.2 Unterkünfte.....   | 15 |
| 6.3 Reiseleitung.....  | 15 |
| 7. Community Involvement .....                                 | 16 |
| 8. Verbesserungsprogramm (siehe Anlage).....                   | 16 |

## Allgemeine Informationen

|  | Einheit | 2014       |
|--|---------|------------|
| Gesamtumsatz   | €       | 421.300,00 |
| Festangestellte gesamt im Hauptsitz  | Anz     | 2,00       |
| Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr   | Anz     | 129,00     |
| Reisende gesamt  | Anz     | 150,00     |
| Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (gemessen am Gesamtumsatz) | %       | 53,37      |

## Kernindikatoren

|  | Einheit | 2014   |
|--|---------|--------|
| CO2 pro Gast/ Übernachtung in kg           | kg      | 190,00 |
| Index Kundenzufriedenheit                  | %       | 86,00  |
| Rücklaufquote der Kundenbefragung          | %       | 39,20  |
| CSR-Index Kundeninformation                | %       | 78,30  |
| CO2 pro Mitarbeitendem abzgl. Kompensation | t       | 2,63   |
| CSR-Index Unterkünfte                      | %       | 69,50  |
| CSR-Index Reiseleitung                     | %       | 95,44  |

## 1. Unternehmensportrait

### 1.1 Grunddaten

Unsere erste Reise führte 1985 nach Budapest. Reiseleiter war der in West-Berlin lebende gebürtige Ungar Mihály Szuszekár. Es war eine Reise in den unbekanntem "Osten", hinter den "Eisernen Vorhang", in die "lustigste Baracke des sozialistischen Lagers". Schon bald wurde Ungarn mit dem Fahrrad erkundet. Radtouren und andere aktive Reiseformen wie Wandern oder Reiten sollten unsere Spezialität werden.

Seither hat sich viel getan: "Vorhang" und "Lager" sind schon lange verschwunden und unsere Reisen führten mit der Zeit immer weiter Richtung Osten: nach Bulgarien, auf die Krim, nach Tadschikistan, in die Mongolei oder nach Kamtschatka. Unser Konzept der landeskundlichen Aktivreisen - eine ausgewogene Mischung aus aktiver Betätigung und Begegnungen mit der Kultur, der Natur und den Menschen des Reiselandes - fand im Laufe der Jahre immer mehr Freunde.

Seit 14 Jahren sind wir Mitglied im „forum anders reisen“, dem Verband für nachhaltigen Tourismus. Wir bieten ausschließlich Reisen in Kleingruppen an (in der Regel 6-12 TeilnehmerInnen). Zurzeit besteht unser Angebot aus 40 Reiseprodukten. Davon veranstalten wir 32 Reisen selbst. Die anderen 8 sind vermittelte Reisen befreundeter Veranstalter. Der größte Teil dieser Reisen sind Radtouren und Wanderreisen. Die Reiseziele liegen überwiegend in Osteuropa und Asien.

Im Juni 2010 ist der Gründer von biss-Reisen, Mihály Szuszekár, verstorben. Bis zu diesem Zeitpunkt war biss-Reisen eine GbR mit den beiden Gesellschaftern Mihály Szuszekár und Tilo Lamm. Anschließend ist biss-Reisen automatisch in die Rechtsform "Einzelunternehmen" mit dem alleinigen Inhaber Tilo Lamm umgewandelt worden. Seit 2015 ist biss wieder eine GbR mit den Gesellschaftern Tilo Lamm und Sascha Hechler. In diesem Zuge hat sich biss Reisen in biss Aktivreisen umbenannt.

Unser Büro liegt in Berlin-Kreuzberg. Wir haben keine fest angestellten Mitarbeiter. Das Büro ist normalerweise von den beiden Inhabern besetzt. Zusätzlich gibt es zwei freie MitarbeiterInnen. Eine ist im Bereich Reiseentwicklung, Kundenbetreuung, Marketing und Abwicklung tätig. Die zweite freie Mitarbeiterin übernimmt in geringem Umfang Aufgaben im Bereich Reiseabwicklung und Buchhaltung. Die freien Mitarbeiter arbeiten in der Regel von zuhause oder eigenen Büros aus.

## **1.2 Leitbild**

Wir streben eine Tourismusform an, die langfristig ökologisch tragbar, wirtschaftlich machbar sowie ethisch und sozial gerecht für lokale Gemeinschaften sein soll. Konkret bedeutet dies, dass wir unsere Reiseangebote möglichst nachhaltig konzipieren. Als Mitglied des „forum anders reisen“ dient uns dabei der Kriterienkatalog dieses Verbandes als Handlungsrichtlinie.

Wir pflegen kooperative Partnerschaften zu ähnlich ausgerichteten Reiseveranstaltern.

In unserer Geschäftstätigkeit streben wir nicht den maximal möglichen, sondern einen angemessenen Gewinn an. Wichtig ist uns vielmehr eine möglichst hohe lokale Wertschöpfung in den Reiseländern.

Da unsere Reisegebiete weiter entfernt liegen, gibt es zur Fluganreise meist keine realistische Alternative. Wir sind uns dieser Problematik bewusst und fördern daher aktiv die Klimaschutzinitiative „atmosfair“.

Unsere Reiseangebote sind eine Mischung aus aktiver Betätigung - wie Radfahren oder Wandern - und Begegnungen mit der Kultur, der Natur und den Menschen des Reiselandes. Die Reisen sollen einen Blick hinter die Kulissen der Reiseländer und einen Einblick in die Lebensverhältnisse der Menschen dort ermöglichen. Sie sollen auch einen Beitrag zum Verständnis anderer Kulturen leisten. Bei der Programmgestaltung stehen die Wünsche und Bedürfnisse der Reisenden im Vordergrund. Häufig können zusätzliche Programmpunkte von unseren landes- und sprachkundigen ReiseleiterInnen vor Ort kurzfristig organisiert werden.

Unsere Reisenden sind aufgeschlossene, interessierte und meist auch sozial engagierte Menschen, die Spaß daran haben aktiv zu reisen, neugierig auf andere Länder und Kulturen sind und gern in der ungezwungenen Atmosphäre einer kleinen Gruppe unterwegs sein möchten.

Unsere Partner in den Reiseländern kennen wir persönlich. Zu ihnen pflegen wir vertrauensvolle, kooperative Beziehungen. Mit allen Partnern streben wir eine langfristige, gegenseitig vorteilhafte Zusammenarbeit an.

Unsere Mitarbeitenden genießen ein hohes Maß an Mitbestimmung und identifizieren sich mit unseren Reiseangeboten, die sie mit gutem Gewissen und kompetent verkaufen.

Uns ist bewusst, dass die Umsetzung von Nachhaltigkeit ein Prozess ist. Es ist schwer zu definieren, wie eine Reise zu 100 % nachhaltig gestaltet werden kann. Deshalb ist es für uns wichtig, unser Handeln immer wieder aufs Neue zu hinterfragen. Mängel und Defizite sind für uns Anlass, nach neuen Wegen und Strategien zu suchen, um Verbesserungen zu erreichen.

## **1.3 Management**

Neben den beiden Inhabern Tilo Lamm und Sascha Hechler ist eine der freien Mitarbeiter (Stefanie Klinkhart) in Managemententscheidungen eingebunden.

### **1.3.1 CSR- Verantwortung der Leitung/ CSR- Beauftragte/-r**

CSR-Beauftragte/-r: Sascha Hechler – Mitinhaber biss-Aktivreisen, Unternehmensmanagement, Marketing, Entwicklung neuer Reisen, Nachhaltigkeitsmanagement (CSR)

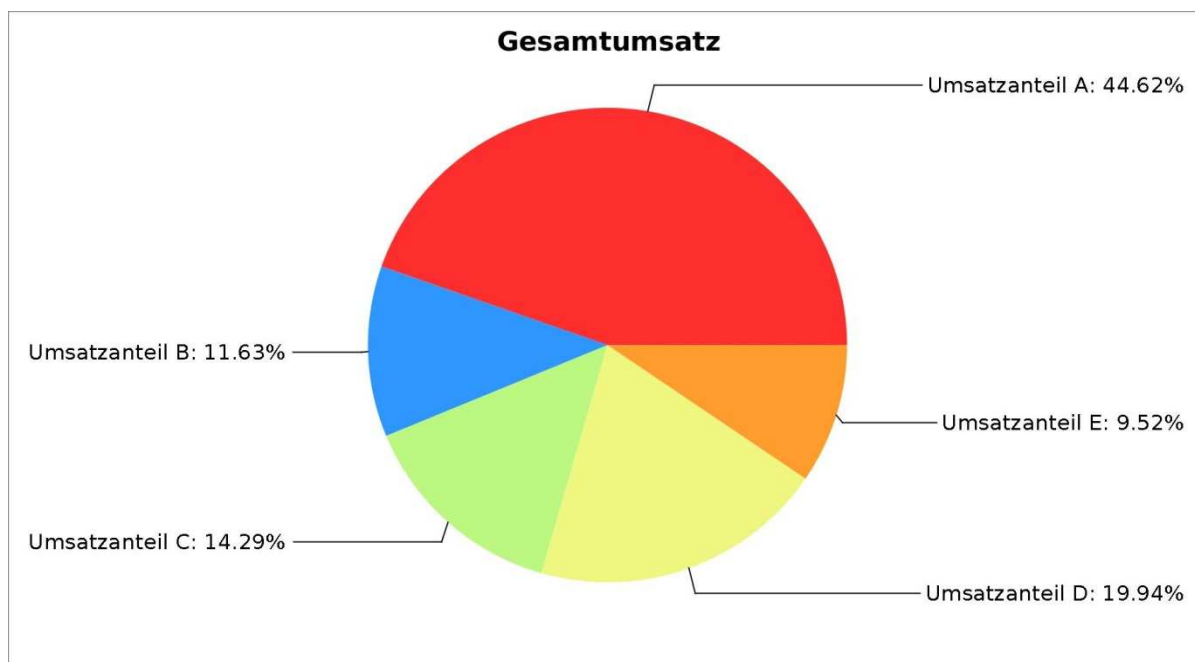
Tel.: 030 62 90 11 62

E-Mail: [sascha@biss-reisen.de](mailto:sascha@biss-reisen.de)

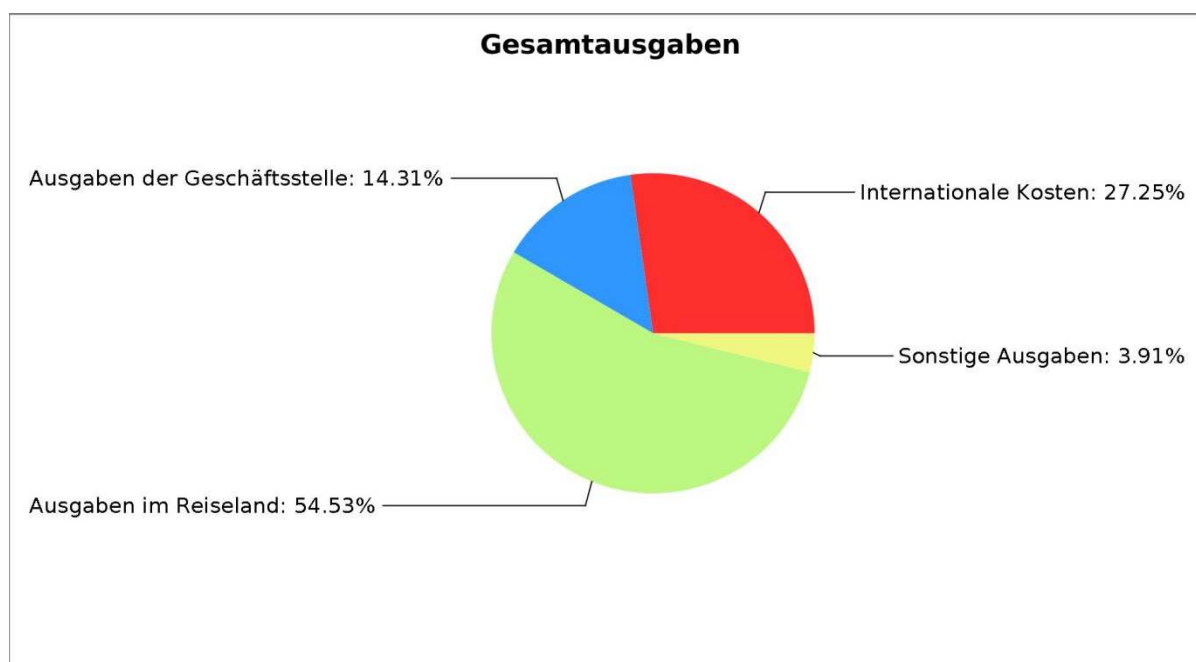
## 1.4 Wirtschaftsdaten

### 1.4.1 Umsatz

|  | Einheit | 2014       |
|--|---------|------------|
| Umsatz pro Mitarbeitendem  | €       | 210.650,00 |
| Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (gemessen am Gesamtumsatz) | %       | 53,37      |



## 1.4.2 Ausgaben



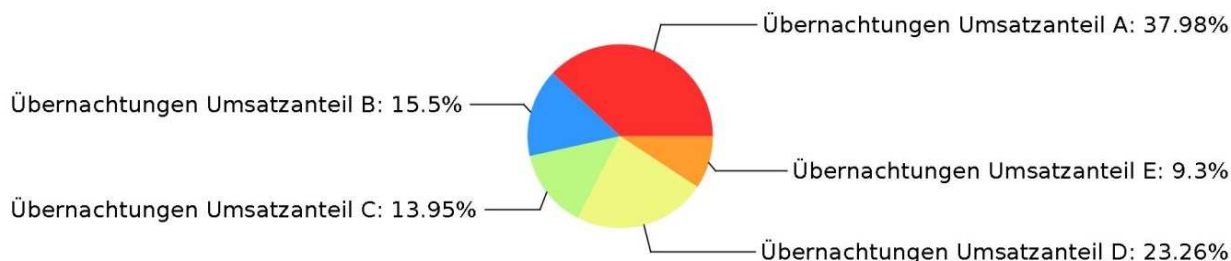
## 2. Reiseangebote

### 2.1 Angebotsportfolio

biss Aktivreisen bietet Reisen mit landeskundlichem Programm an, vorwiegend Radtouren, Trekking- bzw. Wanderreisen und Reittouren. In geringerem Umfang werden Aktiv-Rundreisen angeboten. Die Reiseziele unserer Gruppenreisen liegen überwiegend in Osteuropa und Asien (Bulgarien, Ukraine, Mongolei, Baikalsee, Kamtschatka und andere).

Die Reisedauer bei europäischen Zielen liegt bei zwei Wochen und bei Fernreisen in der Regel bei drei Wochen.

### Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr



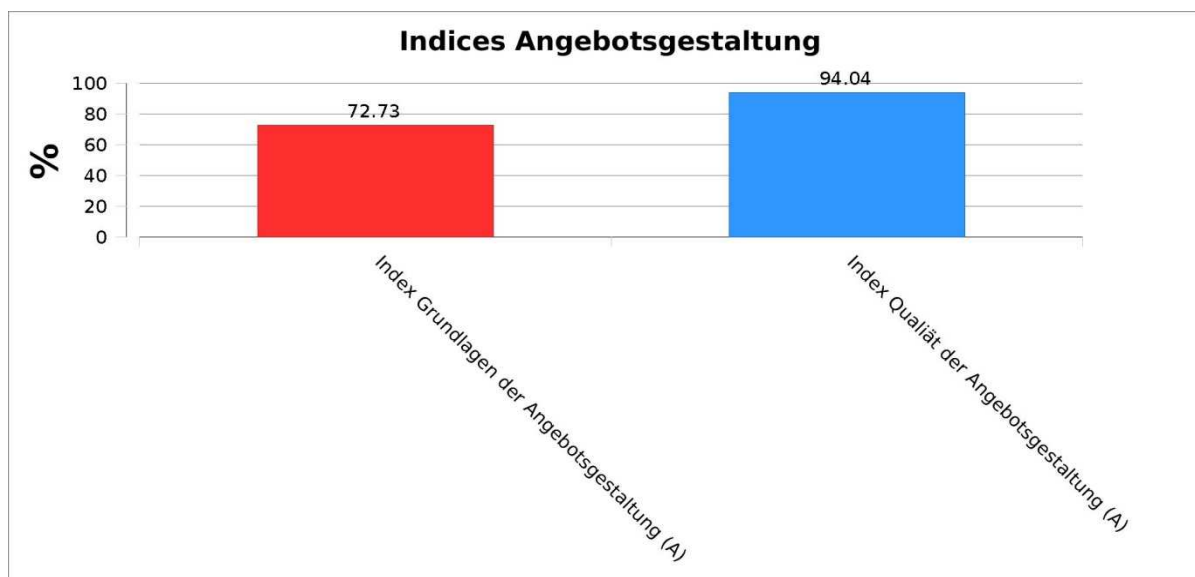
|                                      | Einheit | 2014   |
|--------------------------------------|---------|--------|
| Reiseangebote                        | Anz     | 83,00  |
| Reisende gesamt                      | Anz     | 150,00 |
| Individualreisende                   | Anz     | 0,00   |
| Gruppenreisende                      | Anz     | 150,00 |
| Ø Reisedauer Gruppenreisen           | d       | 18,00  |
| Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr | Anz     | 129,00 |

## 2.2 Angebotsgestaltung

Bei der Ausarbeitung und Weiterentwicklung aller unserer Reiseangebote stehen Nachhaltigkeitskriterien im Mittelpunkt. In den Reiseländern arbeiten wir bevorzugt mit kleinen Partnern und familiären bzw. inhabergeführten Unterkünften zusammen. Zentrale Elemente unserer Reise sind umweltverträgliche Fortbewegungsarten wie Radfahren, Wandern oder Reiten. Die maximale Gruppengröße ist den jeweiligen örtlichen Gegebenheiten angepasst. Die Programme der Reisen enthalten viele Begegnungen mit den Menschen und der Kultur des Gastlandes. Unsere Partner bezahlen wir fair, die Vergütung liegt weit über dem Landesdurchschnitt. Flugreisen zu Zielen, die weniger als 700 km entfernt sind, bieten wir nicht an. Bei entfernteren Reisezielen beträgt die Aufenthaltsdauer mindestens 2 Wochen, bei Zielen, die über 2.000 km entfernt sind, in der Regel 3 Wochen.

Im Vergleich der Destinationen mittels des Angebotschecks gibt es keine gravierenden Ausreißer. Lediglich in der Mongolei bieten wir auf einigen Reisen Weiterflüge im Zielgebiet an, da auf Grund der Größe des Landes und des schlechten Straßen Reisens, bei denen mehrere entfernte Gebiete besucht werden, nicht vermittelbar wären.





|                               | Einheit | 2014  |
|-------------------------------|---------|-------|
| CSR- Index Angebotsgestaltung | %       | 85,51 |

## 2.3 CO<sub>2</sub>-Emissionen der Reisen

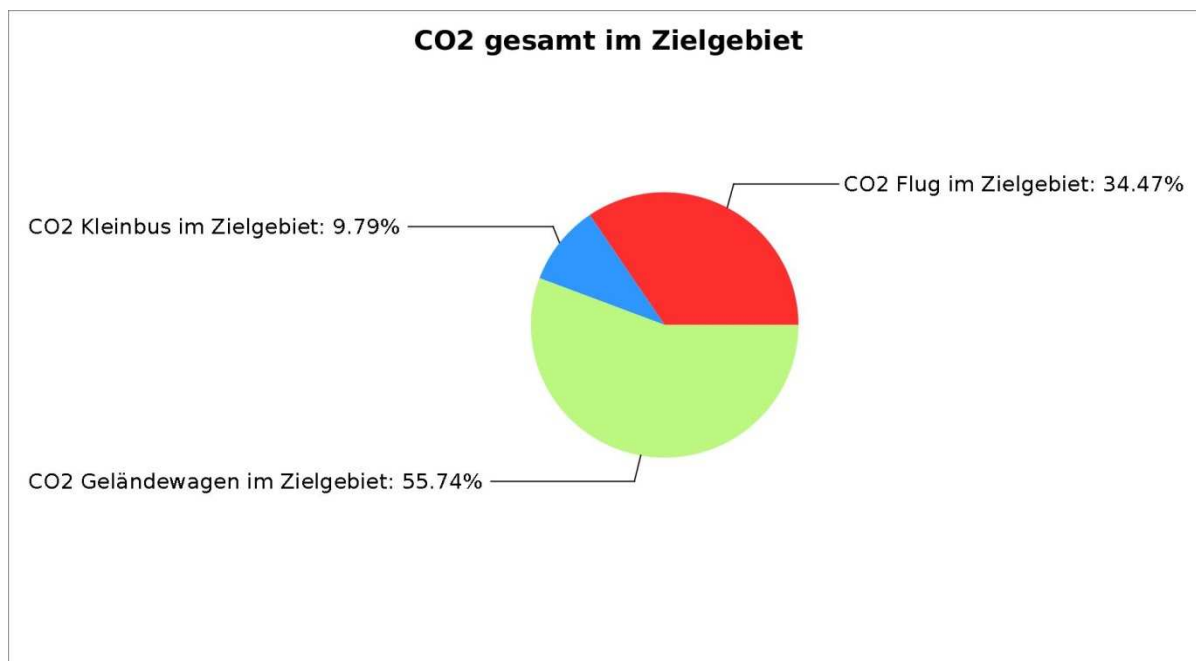
|  | Einheit | 2014         |
|--|---------|--------------|
| CO <sub>2</sub> gesamt Reisen                            | t       | 556,77       |
| Kompensierte CO <sub>2</sub> Emissionen Reisen           | t       | 74,00        |
| CO <sub>2</sub> pro Gast/ Übernachtung ohne Kompensation | t       | 0,22         |
| CO <sub>2</sub> Reisen abzüglich Kompensation            | t       | 482,77       |
| CO <sub>2</sub> pro Gast/ Übernachtung                   | t       | 0,19         |
| CO <sub>2</sub> pro Gast/ Übernachtung in kg             | kg      | 190,00       |
| Anteil Klimakompensation                                 | %       | 13,29        |
| Flugkilometer gesamt                                     | km      | 1.696.368,00 |
| Ø Flugkilometer pro Übernachtung                         | Anz     | 668,39       |

## 2.4 Transport

Da wir Fernreisen bzw. Reisen in entfernte europäische Destinationen anbieten, gibt es zur Flugreise meist keine realistische Alternative. Wir unterstützen deshalb aktiv die Klimaschutzinitiative atmosfair. Zu jeder Reise wird im Katalog und auf unserer Internetseite auf die Höhe der freiwilligen atmosfair-Abgabe hingewiesen. Bei der Buchung kann ganz einfach angegeben werden, ob man die atmosfair-Abgabe voll oder zur Hälfte zahlen bzw. einen anderen Betrag spenden möchte. Die Zahlungsabwicklung der atmosfair-Abgabe erfolgt dann direkt über uns. Im Jahre 2014 haben 34% der Reisenden eine atmosfair-Abgabe gezahlt. (In die Berechnung sind nur Reisen mit Flugreise einbezogen, bei denen die Reisenden direkt bei biss-Reisen gebucht haben.) Der Wert ist etwas niedriger als dem vor 3 Jahren. Wir vermuten, dass dies unter anderem am hohen Anteil von Kamtschatka Reisenden liegt, die eine etwas andere Zielgruppe ist als bei den anderen Destinationen und wir dort ein etwas anderes Klientel haben. Es haben nur 17 % der Kamtschatkareisenden ihre Flüge kompensiert. In den Destinationen werden die ortsüblichen Verkehrsmittel genutzt. Es wird, sofern möglich, auch auf öffentliche Verkehrsmittel zurückgegriffen. In den teils entlegenen Reisegebieten gibt es allerdings oftmals keine Möglichkeit "ökologischere Verkehrsmittel" zu nutzen. So stehen z.B. in Kamtschatka nur die geländegängigen, spritfressenden russischen LKWs zur Verfügung. Zubringerflüge zu den Abflughäfen in Deutschland werden von uns weder angeboten noch auf Wunsch vermittelt. Aktiv beworben werden hingegen Angebote der Bahn wie z. B. RIT und Rail&Fly. Zu den Kriterien des „forum anders reisen“ zählt unter anderem, dass keine Kurzstreckenflüge, keine

Mittelstreckenflüge bei Reisen unter acht Tagen und keine Reisen zu Fernzielen mit weniger als 14 Tagen Aufenthalt angeboten werden. Wir erfüllen diese Kriterien und bieten keine dieser Reisen an.

|                          | Einheit | 2014      |
|--------------------------|---------|-----------|
| Ø Flugkilometer pro Gast | km      | 12.292,52 |
| CO2 gesamt Transport     | t       | 522,25    |

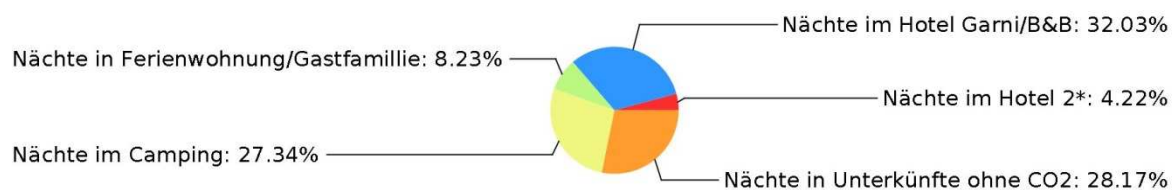


## 2.5 Übernachtungen

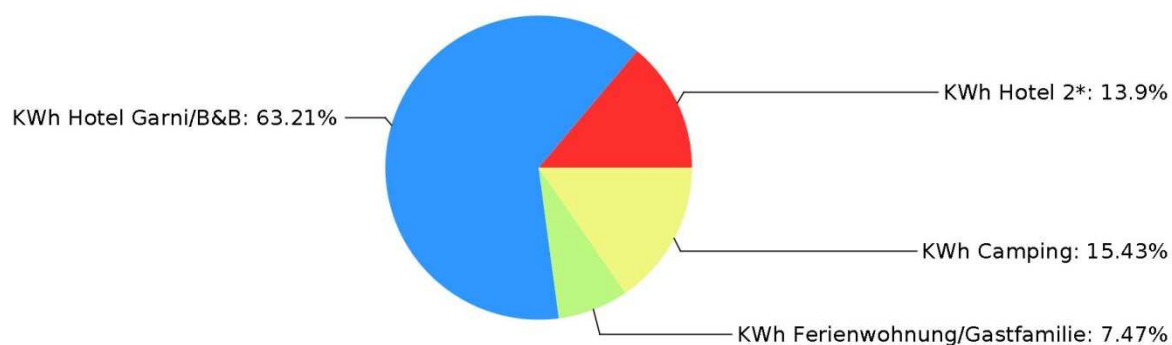
|                                      | Einheit | 2014      |
|--------------------------------------|---------|-----------|
| Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr | Anz     | 129,00    |
| KWh Übernachtungen gesamt            | kWh     | 74.216,49 |

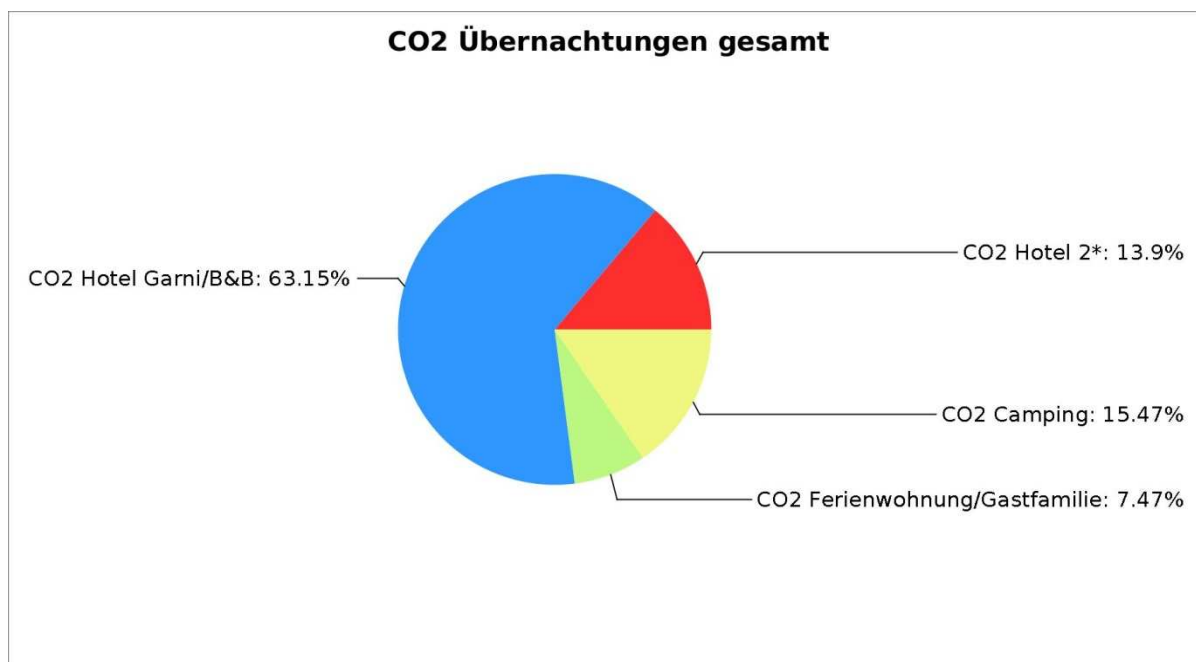
|                                    |     |          |
|------------------------------------|-----|----------|
| CO2 Übernachtungen gesamt          | t   | 34,52    |
| Nächte gesamt aus CO2-Reiserechner | Anz | 2.538,00 |

### Nächte gesamt aus CO2-Reiserechner



### KWh Übernachtungen gesamt





### 3. Kunden

Die Verantwortung für unsere KundInnen hat einen zentralen Stellenwert. Da in den von uns angebotenen Destinationen wenig touristische Infrastruktur besteht und somit Qualitätsstandards schwieriger zu gewährleisten sind, wird auf die Auswahl der Routen und ReiseleiterInnen besonderen Wert gelegt.

#### Unsere ReiseleiterInnen

Die meisten unserer ReiseleiterInnen kommen aus dem jeweiligen Reiseland, haben aber in der Regel einige Zeit - zum Teil mehrere Jahre - in Deutschland verbracht. Die aus Deutschland stammenden ReiseleiterInnen sind häufig durch "ihre" Länder gereist oder haben sogar zeitweise dort gelebt. Die emotionale Verbundenheit mit dem Reiseland ist deshalb die Grundlage ihrer Tätigkeit. Dennoch haben unsere ReiseleiterInnen den Anspruch, die Reiseländer mit kritischer Distanz betrachten zu können. Sie finden Spaß daran, ihre in den Ländern gemachten Erfahrungen und ihr Wissen über deren jeweilige Kultur an andere weiterzugeben. Einige von ihnen können simultan dolmetschen, die anderen zumindest fließend die Landessprache sprechen. Dies ermöglicht Kontakte und Gespräche - auch über komplexere Themen - mit den Menschen des Reiselandes. Unsere ReiseleiterInnen verstehen sich dabei nicht nur als Dolmetscher, sondern auch als Vermittler zwischen unterschiedlichen Kulturen, da ihnen die kulturell bedingten, verschiedenen Sichtweisen vertraut sind.

#### 3.1 Kundenzufriedenheit

Wir fragen die Kundenzufriedenheit mit online-Fragebögen ab. In der Saison 2014 haben wir 58 Fragebögen ausgefüllt erhalten. Wir haben den Fragenbogen nur Teilnehmern von Reisen zugesendet, die von uns durchgeführten Reisen teilgenommen haben um eine Doppelerfassung zu vermeiden. Ebenso haben wir i.d.R. keine Reisetilnehmer befragt, die über Vermittler gebucht haben, da wir meist keine Kontaktdaten von diesen Teilnehmern haben. Insgesamt haben wir die Fragebögen an 135 Teilnehmer versendet. Bei 58 Antworten ist das eine Rücklaufquote von ca. 43 %.

Hier eine kleine Auswahl von Rückmeldungen unserer ReisetilnehmerInnen:

„Danke, dass ich durch biss-Reisen wieder einen so schönen Urlaub erleben durfte. Seit ich 2008 das Team Ivan und Genadi mit Familie kennen- und schätzen gelernt habe, hatte ich immer das Gefühl, das war ein Besuch bei Freunden, den ich auf jeden Fall wiederholen muss. Ivan Atanasov war wieder unermüdlich für die Gruppe im Einsatz. Herzlichen Dank auch für die Auswahl der immer schön gelegenen Hotels.“  
Elserose Stickel, Egenhausen, Donau-Radtour Bulgarien/Rumänien

„Die Reittour am Hövsgölsee war ein großartiges Erlebnis. Natur pur und eine wunderbare Betreuung durch das biss-Team. Ich bin sehr dankbar, dass ich diese Reise machen durfte! Jederzeit wieder!!!!“

Marion Förster, Berlin, Mongolei-Reittour Hövsgöl

„Die Reise war fantastisch!! Schon die Buchung und Organisation vor der Reise hat bestens geklappt. Andreas v. Heßberg weiß sehr viel über Geographie, Fauna und Flora. Ich habe mich sehr wohl gefühlt.“

Andreas Grimm, Winterthur/Schweiz, Kamtschatka-Trekking

„Dass das Wetter wider aller Vorhersagen sehr schlecht war, dafür kann niemand was, aber das wurde durch die optimistische und phantastisch fröhliche Art von Olesja, der tollsten Reiseleiterin, die ich kennen gelernt habe, gut ausgeglichen...“

Christine Bomhard, Hamburg, Krim-Wandern

„Es war eine wunderschöne Reise! Besonders gut gefallen hat mir die Kombination von schönen Landschaften, Fahrradfahren, Kultur und die Unterkünfte bei Leuten zu Hause.“

Tanja IJzer, Amsterdam, Armenien-Radtour

„Es war für mich ein sehr besonderes, einmalig interessantes, vielfältiges, spannendes, anstrengendes und trotzdem sehr erholsames Erlebnis!! Ansonsten bin ich sehr begeistert von meiner ersten Reisegruppen-Reise, ich fand es besonders durch die Kontakte zur Bevölkerung prima. Firdaus ist ein einmalig guter Reiseführer.“

Sybille Boerner, Wahlwies, Tadschikistan/Usbekistan-Trekking

„Die Kombination Fahrt mit der Transsib, Besichtigungen und Wanderungen ist sehr gut! Die Wanderungen waren vielseitig, gut ausgewählt! Sehr angenehme Reiseleitung.“

Stephanie Hahn, Gerlingen, Baikalsee-Winterreise

|                                   | Einheit | 2014  |
|-----------------------------------|---------|-------|
| Index Kundenzufriedenheit         | %       | 86,00 |
| Rücklaufquote der Kundenbefragung | %       | 43,20 |
| Betreuerschlüssel                 | Anz     | 6,16  |

### 3.2 Kundeninformation

|  | Einheit | 2014  |
|--|---------|-------|
| CSR-Index Kundeninformation                | %       | 78,30 |
| Index Grundlagen der Kundeninformation (K) | %       | 90,48 |
| Index Qualität der Kundeninformation (K)   | %       | 70,19 |

## 4. Mitarbeitende

biss-Aktivreisen hat keine fest angestellten Mitarbeitenden.

Zu den Mitarbeitenden in der Organisation und Abwicklung der Reisen gehören die zwei Inhaber und zwei freie Büro-MitarbeiterInnen, die aber nur wenige Stunden pro Woche arbeiten. Außerdem gibt es freie ReiseleiterInnen. Da wir keine fest angestellten Mitarbeitenden haben, haben wir auch keine weiteren Erhebungen in diesem Bereich vorgenommen.

|   | Einheit | 2014  |
|---|---------|-------|
| Festangestellte gesamt im Hauptsitz (incl. Inhaber) | Anz     | 2,00  |
| Freie MitarbeiterInnen (im Büro und Reiseleiter)    | Pers    | 7,00  |
| MitarbeiterInnen im Ausland (Reiseleiter)           | Pers    | 10,00 |

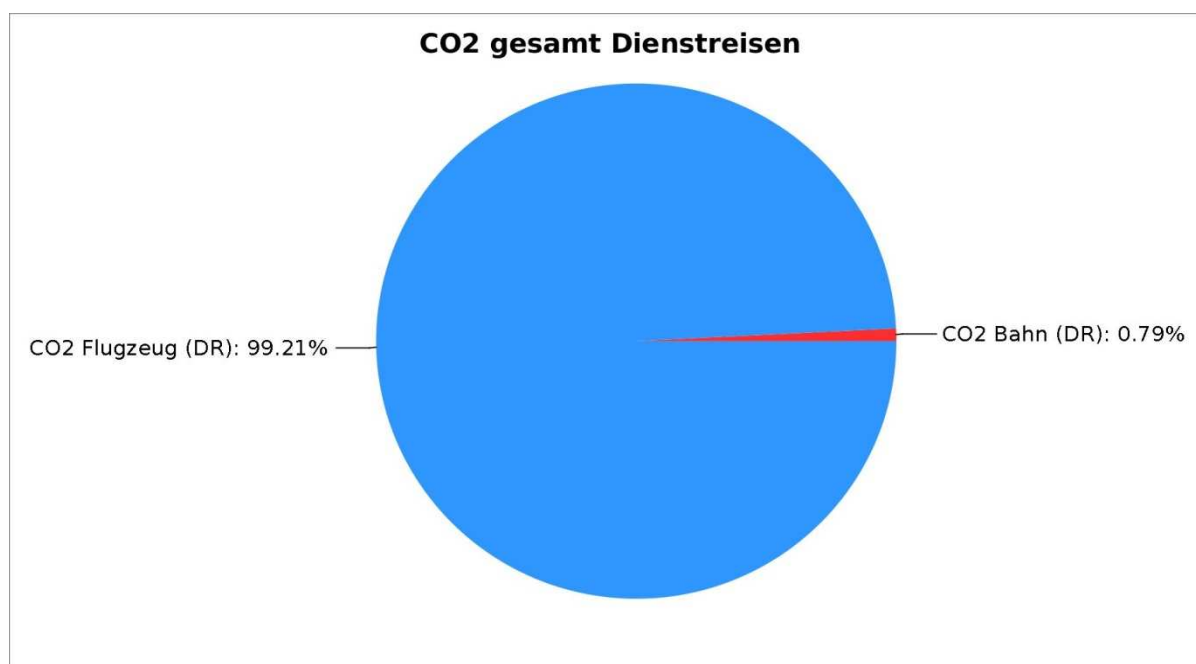
## 5. Unternehmensökologie

### 5.1 Energie

|                | Einheit | 2014     |
|----------------|---------|----------|
| Stromverbrauch | kWh     | 690,00   |
| Gesamt kWh     | kWh     | 6.660,00 |

### 5.2 Emissionen

|   | Einheit | 2014  |
|---|---------|-------|
| CO2 Gesamt Unternehmensökologie                     | t       | 16,16 |
| CO2 pro Mitarbeitendem                              | t       | 8,08  |
| CO2 Gesamt Unternehmensökologie abzgl. Kompensation | t       | 5,26  |
| CO2 pro Mitarbeitendem abzgl. Kompensation          | t       | 2,63  |
| CO2 Kompensationen (DR)                             | t       | 10,90 |
| Anteil klimakompensierter Dienstreisen              | %       | 77,80 |



### 5.3 Papier

|                                  | Einheit | 2014  |
|----------------------------------|---------|-------|
| Papiergewicht pro ReisendeR      | kg      | 3,20  |
| Papiergewicht pro Mitarbeitendem | kg      | 26,25 |
| Anteil 100% Altpapier            | %       | 99,53 |

### 5.4 Beschaffung

Die Beschaffung spielt bei biss eine sehr untergeordnete Rolle. Bei unserer Unternehmensgröße sind schriftliche Beschaffungsrichtlinien aus unserer Sicht nicht nötig. Intern ist festgelegt, dass wir nur Büropapier

kaufen, dass aus Altpapier hergestellt wurde. Bei den letzten größeren Chargen haben wir Papier gekauft bei dem durch den Kauf ein WWF Projekt unterstützt wird. Einkäufe von Büromaterial bündeln wir um den ökologischen Impact gering zu halten. Auf Messen verteilen wir keine Give-Aways außer manchmal Bonbons aus unseren Reiseregionen.

## 6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

### 6.1 Partneragenturen

Alle von uns veranstalteten Reisen sind von uns selbst bzw. unseren ReiseleiterInnen ausgearbeitet und weiterentwickelt worden. Dies ist wichtiger Bestandteil des hohen Qualitätsstandards von biss Aktivreisen. Es wird daher traditionell nicht mit Partneragenturen zusammengearbeitet. Im Jahre 2014 gab es in den bearbeiteten Destinationen nur eine einzige Partneragentur, welche in Teilbereichen unterstützend tätig war. Diese ist in der Baikalseeregion (Russland) angesiedelt und betreut unsere Reisen in dieser Region. Auch hier gilt aber, dass wir die Region gut kennen und die Reisen selber ausgearbeitet haben. Wir arbeiten seit langem mit einer Mitarbeiterin dieser Agentur zusammen, die unsere Gruppen als Reiseleiterin vor Ort betreut und organisatorische Aufgaben übernimmt. Sie kennt und handelt im Sinne der Nachhaltigkeitsvorstellung, die wir in unserem Leitbild festgehalten haben. Die Bewertung der Agentur als Ganzes fällt ähnlich aus wie vor 3 Jahren.

### 6.2 Unterkünfte

Die Destination mit den meisten Teilnehmern war Kamtschatka. Diese Destination haben wir daher bewertet. Bei unseren Kamtschatka Reisen wird fast ausschließlich gezeltet oder in kleinen Blockhütten übernachtet. Wir übernachten nur in zwei Unterküften, die wir bewerten können.

|                              | Einheit | 2014   |
|------------------------------|---------|--------|
| Anzahl Unterkünfte gesamt    | Anz     | 2,00   |
| Anzahl geprüfter Unterkünfte | Anz     | 2,00   |
| Anteil geprüfter Unterkünfte | %       | 100,00 |

|                       | Einheit | 2014  |
|-----------------------|---------|-------|
| CSR-Index Unterkünfte | %       | 69,50 |

### 6.3 Reiseleitung

Eine große Stärke von biss Aktivreisen liegt in den ReiseleiterInnen. Da ein Großteil der von uns angebotenen Reisen in Regionen mit schwach entwickelter bzw. nicht vorhandener touristischer Infrastruktur führt, sind die Ansprüche an die ReiseleiterInnen hinsichtlich Zielgebietenkenntnis, Organisationstalent und Einfühlungsvermögen und die Bedürfnisse der Reisenden sehr hoch. Aus diesem Grund haben wir lange Zeit fast ausschließlich mit in Deutschland sozialisierten ReiseleiterInnen gearbeitet. Nach und nach wurden lokale ReiseleiterInnen gefunden, die diesen hohen Ansprüchen genügen. Mittlerweile kommt die Mehrheit der ReiseleiterInnen aus den Reiseländern. Wir haben alle Reiseleiter, die auf Kamtschatka aktiv sind bewertet. Der Schwerpunkt der Schulung unserer neuen ReiseleiterInnen liegt im praktischen Lernen auf Touren (als Reiseleiterassistenz), kombiniert mit ausführlichen, individuellen Gesprächen vor, während und nach der Reise. Gestützt wird das durch schriftliches Infomaterial zu den Reisen. Zur Qualitätssicherung werden die Einschätzungen der Reisenden sowohl durch die Feedbackbögen aber insbesondere auch in persönlichen Gesprächen ausgewertet. Eventuell auftretende Fragen oder Probleme werden mit den ReiseleiterInnen besprochen.

Bekanntes Vorlieben und Wünsche von ReisetilnehmerInnen werden in einem Briefing im Vorfeld der Reise vom Zuständigen aus dem Organisationsbereich, welcher die Kommunikation mit den ReisetilnehmerInnen vor der Reise hatte, dem/der ReiseleiterIn mitgeteilt.

|                                 | Einheit | 2014 |
|---------------------------------|---------|------|
| Anzahl Reiseleitungen gesamt    | Anz     | 4,00 |
| Anzahl geprüfter Reiseleitungen | Anz     | 4,00 |

|                                 |   |        |
|---------------------------------|---|--------|
| Anteil geprüfter Reiseleitungen | % | 100,00 |
| CSR-Index Reiseleitung          | % | 95,44  |

## 7. Community Involvement

Förderung eines umweltpädagogisches Projekts für Kinder eines Kinderheims in Eso (Kamtschatka, Russische Föderation) mit 15 € pro Reiseteilnehmer.

## 8. Verbesserungsprogramm (siehe Anlage)