

Nachhaltigkeitsbericht 2019/2020



Via Verde
Entdecken und Reisen



Impressum

Standortname: Via Verde – Entdecken und Reisen

Straße: Beethovenallee 33

PLZ, Ort: 53173 Bonn

Tel.: + 49 228 926 16390

Fax: + 49 228 926 16391

E-Mail: reisen@viaver.de

www.via-verde-reisen.de

CSR-Beauftragte/-r: Margarete Hartmannsberger

Tel.: + 49 228 926 16390

E-Mail: m.hartmannsberger@viaver.de

Jahr der Datenerfassung ist 2019/2021

Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Informationen

Kernindikatoren

1. Management

1.1 Leitbild

1.2 Verantwortung der Leitung, CSR-Beauftragte/r und CSR-Managementsystem

1.3 Legal Compliance

1.4 Supplier Code

1.5 Menschenrechte und Kinderschutz

1.6 Stakeholder-Analyse

1.7 Information und Kommunikation

2. Wirtschaftsdaten

2.1 Umsatz

2.2 Ausgaben

3. Reiseangebote

3.1 Angebotsportfolio

3.2 Produktgestaltung

3.3 CO₂-Emissionen der Reisen

4. Kunden

4.1 Kundenzufriedenheit

4.2 Kundeninformation

5. Mitarbeitende

5.1 Beschäftigtenstruktur

5.2 Arbeitsbedingungen

5.3 Schulung zur Nachhaltigkeit

5.4 Mitarbeitenden-Zufriedenheit

6. Unternehmensökologie

6.1 Energie

6.2 Ökostrom

6.3 CO₂-Emissionen

6.4 Kompensation Flugdienstreisen

6.5 Papier

6.6 Beschaffung

7. Leistungsträger in der Wertschöpfungskette

7.1 Partneragenturen

7.2 Unterkünfte

7.3 Reiseleiter/innen

8. Community Involvement

Anlage: Verbesserungsprogramm

Allgemeine Informationen

Via Verde – Entdecken & Reisen ist ein Wander-, Kultur- und Erlebnisreisen spezialisierter Reiseveranstalter und Reisevermittler mit Sitz in Bonn-Bad Godesberg. Hauptreiseziele der eigenveranstalteten Wander- und Wanderstudienreisen sind Georgien, Armenien, Aserbaidschan und Iran sowie Jordanien und Äthiopien. Ein weiteres Standbein des Unternehmens bildet das Segment Ranger Kurse mit Naturführer- und Wildhüterausbildungen in Südafrika, Botswana und Kenia. Zudem ist Äthiopien ein weiteres Reiseland, welches vor allem für Gruppen- aber auch Individualangebote in die neuen Produkte miteinfließt.

Im Jahr 2019 kamen u.a. Reisen in den Iran und nach Aserbaidschan dazu, um das Angebotsportfolio zu erweitern. Durch die Teilnahme an Inforeisen im Jahr 2019, durch unsere Mitarbeiter und die Entwicklung und Optimierung durch Studium der Literatur und mehrfache Besuche vor Ort, bilden diese Destinationen einen weiteren Eckstein für Via Verde – Entdecken & Reisen.

Aufgrund der geringen Unternehmensgröße mit sechs Mitarbeitern, dies sind die Inhaberin des Unternehmens, eine Vollzeit und eine Teilzeit angestellte Bürokraft, sowie eine Auszubildene und eine studentische Hilfskraft und gelegentlich Praktikanten, gelten daher die Durchführungsbestimmungen für Kleinveranstalter. Dies bedeutet, dass die Befragung der Leistungsträger sich nur auf die meistgebuchte Reise bezieht. Bei Via Verde handelt es sich dabei um eine 16-tägige Wanderstudienreise in Georgien (Swanetien & kleiner Kaukasus, Reisecode GEO2), die an späterer Stelle noch genauer betrachtet werden soll.

Die Grundlage dieses Berichts bilden die Daten des Geschäftsjahres 2019.

	Einheit	2019
Gesamtumsatz	€	1.341.721,38
Mitarbeitende gesamt (Vollzeitäquivalente)	Anz	4,8
Gesamtübernachtungen	Anz	7588
Gesamtpaxe (Reisende ohne vermittelte Reisen)	Anz	490
Ø Flugkilometer pro Gast	km	6756

Kernindikatoren

	Einheit	2019
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt	%	64,4
CO2 pro Gast (Flug (abzgl. Kompensation))	kg	90
CSR-Index Kundeninformation	%	95,8
CO2 pro Mitarbeitende/r abzgl. Kompensation (Flugreise)	t	0

1. Management

1.1 Leitbild

Mit seiner Mitgliedschaft im forum anders reisen e.V. hat sich Via Verde dem Leitbild des nachhaltigen Tourismus verschrieben. Gemäß dem Kriterienkatalog des forum anders reisen sollen die veranstalteten Reisen der Mitglieder ökologisch tragbar, sozialverträglich und zugleich wirtschaftlich rentabel sein. Auch in Zukunft wird Via Verde an diesem Firmenkonzept festhalten.

Via Verde legt großen Wert darauf, dass Reisende ein Land oder eine Region nicht nur „im Vorbeifahren“ zur Kenntnis nehmen, sondern, dass Ihnen durch die Führung von erfahrenen, lokalen Reiseleitern die Möglichkeit geboten wird das Gastland, die Bevölkerung und die Kultur des Landes unmittelbar kennenzulernen. Die Führung durch lokale Reiseleiter, die ortskundig sind und die Landessprache sprechen ist insbesondere in den Ländern des südlichen Kaukasus vorteilhaft, da dort die Verständigung mit Einheimischen auf Englisch, wie in vielen (westlichen) Ländern üblich, schwierig ist.

Das Leitbild wird auf verschiedenen Wegen an den Kunden vermittelt. Auf der Website www.via-verde-reisen.de ist die Reisephilosophie des Unternehmens an sichtbarer Stelle eingestellt.

Unsere Reisephilosophie: NATUR UND KULTUR MIT ALLEN SINNEN GENIESSEN ...

NATUR

Mit uns entdecken Sie die kleinen und großen Naturwunder dieser Welt – nicht nur im Vorbeifahren. Auf unseren Reisen und Wanderungen erfahren Sie die Natur mit allen Sinnen und lernen sie durch unsere kompetenten Führer besser kennen.

KULTUR

Wir bringen Ihnen Kultur, Geschichte und Architektur des Gastlandes nahe, ohne das Programm mit zu vielen Fakten zu überfrachten. Und Kultur ist noch viel mehr: Es sind auch die kleinen Dinge des Lebens; der Alltag der Menschen in den Ländern, die wir gemeinsam mit Ihnen besuchen.

GRUPPEN

Wir reisen in kleinen Gruppen, in der Regel nicht mehr als 16 Teilnehmer. Das ermöglicht spontane Kontakte mit den Menschen und mehr Flexibilität im Reiseablauf.

UNTERKÜNFTE

Wir übernachten meist in landestypischen Unterkünften mit besonderem Charme. Oft sind es kleinere Hotels, oder Privatquartiere. Bewusst wechseln wir zwischen Unterkünften unterschiedlicher Kategorien – von einfach und authentisch, bis exklusiv und international.

MAHLZEITEN

Gerade beim Essen erhält man einen tiefen Einblick in die Traditionen und die Kultur eines Landes. Sie erleben echte Gastfreundschaft in Privatquartieren, essen in guten Restaurants und am Lagerfeuer unterm Sternenzelt. Dazwischen gibt es Gelegenheit, selbst auf kulinarische Entdeckungstour zu gehen.

TRANSFER

Meist fahren wir in Kleinbussen oder Jeeps. Aber es gibt auch Gelegenheit, mit öffentlichen Bussen oder Zügen zu reisen. Je nach Gelände passen wir uns der landestypischen Fortbewegung an: auf dem Kamel, mit dem Boot, und natürlich auch zu Fuß.

EIGNUNG UND SCHWIERIGKEITSGRAD

Viele unserer Angebote sind für nahezu alle Altersgruppen geeignet und setzen keine sportlichen Höchstleistungen voraus – wohl aber eine gewisse Mobilität, Freude an der Bewegung in der Natur, Aufgeschlossenheit für andere Menschen und Kulturen, und Toleranz und Rücksicht in der Gruppe. Wenn einzelne Programmpunkte für Sie zu strapaziös sind, lassen sich oft Ausweidlösungen für bestimmte Programmpunkte finden.

Fragen Sie uns!

Zusammenfassend zeichnen Via Verde folgende Aspekte aus:

Die persönliche Kundenbetreuung nimmt bei Via Verde einen hohen Stellenwert ein. Die Kunden werden nach bestem Wissen und Gewissen informiert und beraten und u.U. wird einem Kunden auch von einer Reise abgeraten, sollten sich seine Vorstellungen nicht mit der Reisephilosophie von Via Verde übereinstimmen.

Bei den Kooperationspartnern handelt es sich um lokale Reiseagenturen, die sorgfältig ausgewählt wurden und mit denen eine vertrauensvolle Zusammenarbeit besteht. Das nachhaltige Geschäftskonzept wurde auch an die Partneragenturen weitergetragen und von diesen berücksichtigt und umgesetzt. Mit Agenturen, die nicht die Reisephilosophie Via Verdes teilen, werden keine Geschäftsbeziehungen eingegangen. Bei neuen Kontakten zu Agenturen wird stets auf unsere nachhaltige Reisephilosophie hingewiesen.

Durch die hohe Identifikation mit den angebotenen Reisen und die ausführliche Kenntnis der Zielregionen sind die Mitarbeiter von Via Verde in der Lage auf die individuellen Wünsche der Gäste einzugehen, Fragen zu beantworten und kompetent zu beraten. Bei Reiseanfragen in Regionen/Länder, in die Via Verde keine eigenen Reisen anbietet, kann auf das große Netzwerk des forum anders reisen zurückgegriffen werden, sodass Reisen anderen far-Mitglieder vermittelt werden.

1.2 Nachhaltigkeitsbeauftragte/r

Die CSR-Verantwortung liegt bei der Geschäftsleitung Birgit Heinichen. Als CSR-Beauftragte ernannt ist Margarete Hartmannsberger, die bei Via Verde für die Ausarbeitung des CSR-Berichts und die Aktualisierung des Verbesserungsprogramms, im Vertrieb zuständig ist.

1.3 Legal Compliance

Die Kenntnis und Erfüllung gesetzlicher Bestimmungen sind im Unternehmen gewährleistet. Im Falle reiserechtlicher Fragen wendet sich Via Verde an eine Anwältin für Reiserecht, für steuerrechtliche Anliegen steht ein

Steuerberater zur Verfügung. Außerdem ist durch den regen Austausch mit den Partnerveranstaltern und das Abonnements verschiedener Newsletter (z.B. des forum anders reisen) die Kenntnis und auch Umsetzung der aktuellen gesetzlichen Bestimmungen im Unternehmen sichergestellt. Was die Mitarbeiter von Via Verde betrifft, ist sich das Unternehmen seiner Verantwortung bewusst und beschäftigt beispielsweise keine unbezahlten Praktikanten. Alle Mitarbeiter erhalten Entlohnung für ihre Arbeit.

1.4 Supplier Code

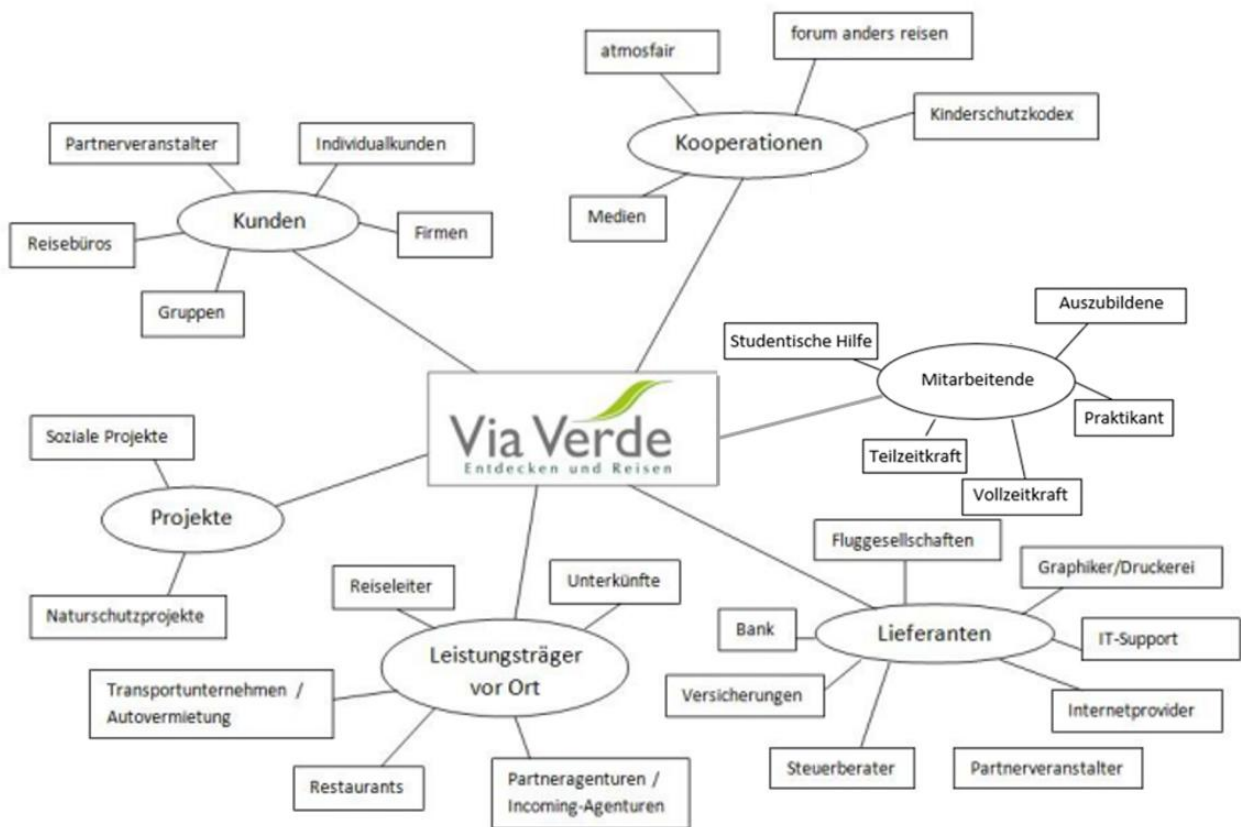
Ein Supplier Code of Conduct war bisher nicht erforderlich. Aufgrund der guten Zusammenarbeit und des großen Vertrauensverhältnisses waren schriftliche Verträge mit den Partneragenturen bisher nicht erforderlich. Bei einer der beiden Partneragentur in Georgien und auch der Partneragentur in Armenien handelt es sich um CSR-zertifizierte Agenturen, die sich einem nachhaltigen Tourismuskonzept verschrieben haben, uns diesen in ihren angebotenen Touren in Absprache mit Via Verde umsetzen. Mündlich wird das nachhaltige Reisekonzept immer angesprochen, insbesondere bei Erstkontakt zu einer Agentur. In einem Beispiel kam es auf einer Jordanienreise zu Kundenbeschwerden bezüglich des Verhaltens von Busfahrer und Reiseleiter. Daraufhin erfolgten von Via Verde schriftliche Hinweise an die Agentur in Jordanien, ihre Auftragnehmer zu prüfen und diese über die Reisephilosophie von Via Verde zu informieren. An anderer Stelle waren schriftliche Regelungen oder Verträge bisher nicht notwendig.

1.5 Menschenrechte und Kinderschutz

Die Wahrung der menschenrechtlichen Sorgfalt stellt Via Verde durch die persönliche Kenntnis und das Vertrauen zu den Partneragenturen sicher. Durch den ständigen direkten Austausch mit den Partnern und auch durch die regelmäßigen Besuche vor Ort werden menschenrechtlich relevante Aspekte und Risiken identifiziert und durch persönliches Gespräch mit den Partnern erörtert, wie wir unserer Sorgfaltspflicht gerecht werden.

Der Kinderschutzkodex „The Code“ zum Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung im Tourismus wurde von Via Verde im Januar 2015 unterzeichnet, wodurch sich Via Verde zur Erstellung eines jährlichen Berichts und zur Einhaltung der sechs Aktionskriterien verpflichtet. Obgleich die Hauptreiseländer von Via Verde nicht in akuter Weise durch die sexuelle Ausbeutung von Kindern gefährdet sind, möchte Via Verde die große Relevanz des Kinderschutzkodexes unterstützen.

1.6 Stakeholder-Analyse



1.7 Information und Kommunikation

Die meisten Kunden werden durch das Internet, private Empfehlungen oder Messekontakte auf Via Verde aufmerksam. Die ersten Informationen erhalten die Kunden meist über die Website, Empfehlungen von Bekannten, Stammkunden oder Freunde. Außerdem besteht die Möglichkeit der persönlichen Kontaktaufnahme im Ladenlokal in Bonn-Bad Godesberg, die einige in Bonn und Umgebung ansässige Kunden gerne nutzen. Auf der Website haben Interessenten und Kunden die Möglichkeit neben einer direkten Buchung auch eine unverbindliche Anfrage an Via Verde zu schicken. Diese Funktion wird rege genutzt. Viele Kunden haben vor einer Buchung noch einige Fragen bzw. erkundigen sich nach Möglichkeiten einer Individualreise. Der Kundenbetreuung widmen sich alle Mitarbeiter von Via Verde, wobei eine Kraft für die Betreuung der EcoTraining-Kunden zuständig ist und die Inhaberin und der Praktikant die Gruppen- und Individualreisenden berät und betreut.

Direkt bei Buchung erhält der Kunde, zumeist per E-Mail:

- Buchungsbestätigung und Rechnung
- ARBs
- Sicherungsschein
- detaillierter Reiseverlauf u. -programm und Reisetipps
- Informationen zu Reiserücktrittsversicherung

2 Wochen vor Reiseantritt (bei EcoTraining 4-5 Wochen) erhält der Kunde, per Brief, folgende Reiseunterlagen:

- Flugtickets
- evtl. Bahntickets (Rail&Fly, RIT)
- Hotel-, Unterkunfts-, Ansprechpartner-, Botschafter- und Ländervertretungsliste
- Kofferranhänger
- Landesinformationen, Informationen zu Einreisebestimmungen, Gesundheitshinweise
- Informationen zum Handgepäck
- je nach Art der Reise Teilnehmerliste der Gruppenreisen oder
- evtl. spezielle Informationen zu Nationalparks und Safarihinweise
- Rückmeldebogen

Besondere Wünsche der Kunden (z. B. bzgl. der Verpflegung) werden, soweit möglich, berücksichtigt. Die persönliche Betreuung und der Austausch mit den Kunden sind Via Verde sehr wichtig. Neben der Korrespondenz per E-Mail nimmt die telefonische Beratung einen großen Stellenwert ein. Den Kunden werden im Gespräch auf die nachhaltige Reisephilosophie Via Verdes hingewiesen und, sollte sich im Laufe des Gesprächs herausstellen, dass die Vorstellungen des Kunden nicht mit den Reisevorstellungen von Via Verde harmonieren, von einer Reisebuchung abgeraten. Die individuelle Betreuung der Reisenden durch die Reiseleitung wird durch die kleine Gruppengröße mit durchschnittlich 7 Personen gewährleistet.

Die enthaltenen Feedbackbögen dienen der Erhebung der Kundenzufriedenheit und berücksichtigen insbesondere das Reiseprogramm, die Reiseleitung und die Unterkünfte. Ein besonderes Augenmerk hierbei gilt den persönlichen Verbesserungsvorschlägen und Erfahrungen der Reisenden. Mit einer bisherigen Rücklaufquote von 29,5 % geben diese gemeinsam mit telefonischen Rückantworten und via E-Mail eine repräsentative Resonanz mit konstruktiven Impulsen. Zur Erhöhung der Rücklaufquote wird an die jeweiligen Kunden ein Link zum Onlinefragebogen geschickt. Aufgrund der insgesamt sehr großen Kundenzufriedenheit und dem daraus resultierenden Anstieg der Wiederholungsbuchungen arbeitet Via Verde am Ausbau seines Portfolios eigener Reisen.

2. Wirtschaftsdaten

2.1 Umsatz

Der Umsatz Via Verdes konnte seit der Rezertifizierung 2016 gesteigert werden. Durch den neuen Internetauftritt und Werbeanzeigen (z.B. Google Adwords, Fernwege.de) konnten die Buchungszahlen erhöht werden, was sich positiv auf den Umsatz auswirkte. Es kommt immer häufiger zu Wiederholungsbuchungen von zufriedenen Kunden, was Via Verde darin bestätigt „auf dem richtigen Weg“ zu sein. Die Georgienreisen entwickelten sich in den letzten 3 Jahren zu einem richtigen Reisetrend. Ein Journalist, der 2018 mit Via Verde nach Georgien reiste, verfasste mehrfach Zeitungsartikel, die in verschiedenen regionalen Zeitungen erschienen und trug so, zum Bekanntheitsgrad und Wachstum bei.

	Einheit	2019
Gesamtumsatz	€	1.341.721,38
Gesamtumsatz aus dem Vorjahr	€	1.082.716,65
Umsatz pro Mitarbeitenden	€	279.525,29
Umsatzrendite	%	5,96
Umsatz aus eigenen Reisen	€	1.081.526,58

2.2 Ausgaben

Via Verde versucht, soweit möglich, Flüge über die in den besuchten Ländern ansässigen Fluggesellschaften zu buchen. Allerdings ergaben sich hier in der Vergangenheit einige Schwierigkeiten aufgrund von Unzuverlässigkeit und zu geringer Flugfrequenz. Auch fliegen diese Airlines oft ausschließlich ab Frankfurt, was die Flexibilität der Anreise einschränkt. Da sich manche Fluggesellschaften neu strukturiert haben möchte Via Verde, vorbehaltlich einer Prüfung, wieder verstärkt mit diesen Fluggesellschaften zusammenarbeiten.

Die Ausgaben im Reiseland gliedern sich auf in Kosten für die Agentur, die Unterkünfte, die Reiseleitung, sowie an Transportunternehmen. Unter dem Posten Sonstiges sind die geringen Ausgaben für Provisionen und Bahnkosten (z.B. Rail&Fly-Tickets) zusammengefasst.

	Einheit	2019
Gesamtausgaben	€	1.106.747,95
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt	%	64,4 %

3. Reiseangebote

3.1 Angebotsportfolio

Die Reisen von Via Verde werden in enger Kooperation mit lokalen Reiseagenturen in den Zielregionen Georgien, Armenien, Aserbajdschan, Iran, Jordanien, Südafrika und Äthiopien konzipiert und organisiert, in einigen Ländern ohne Partneragentur selbst organisiert (Niederlande). Durch diese fruchtbare Zusammenarbeit ist es möglich, die Reiseländer und -Regionen ausführlich und gemäß der persönlichen Reisephilosophie von Via Verde kennenzulernen. Die Reisen zeichnen sich aus durch sorgfältig ausgewählte, landestypische Unterkünfte, z. T. auch Privatunterkünfte. Es wird großer Wert daraufgelegt, dass die Reisenden die landestypische Küche und kulturelle Bräuche kennenlernen. Neben dem kulinarischen Genuss steht das sinnliche Erleben von Natur und Kultur auf abwechslungsreichen Wanderungen im Fokus. Stets begleitet werden die Reisenden dabei von kompetenten, einheimischen und meist deutschsprachigen Reiseleiter:innen. Eine Ausnahme bilden die EcoTraining-/Rangerkurs-Guides. Die Kurse werden in englischer Sprache geleitet. Neben den Kleingruppenreisen in obige Zielregionen bildet das Segment Eco-Training/Rangerkurse einen weiteren Schwerpunkt im Angebot von Via Verde. Hierbei handelt es sich um eine Naturführer- und Wildhüter Ausbildungen, die einem „konventionellen“ Tourismus entgegenstehen. Je nach Kursformat haben die Kurse eine Dauer von 7 Tagen bis 11 Monaten. In enger Zusammenarbeit mit einer in Südafrika ansässigen Agentur können Naturinteressierte und Afrika-Begeisterte in Camps in freier Natur wohnen, wo sie von erfahrenen Rangern und Naturführern die Arbeit von Safari-Guides und Wildhütern deren Bedeutung für den Natur- und Artenschutz vermittelt bekommen. Am Ende der Kurse ab 55 Tage können die Teilnehmer Prüfungen ablegen und somit eine Qualifikation als professioneller Field Guide oder Safari Guide erlangen.

Das Reiseangebot 2019 lag bei insgesamt 117 Reisen, von denen 94 eigenveranstaltete Reisen waren (einschließlich Eco-Training/Rangerkurse). Die durchschnittliche Reisedauer betrug 15,9 Tage. Hierbei ist anzumerken, dass in dieser Berechnung drei Buchungen des 11-monatigen Eco-Training-Kurses (jeweils ca. 330 Tage) nicht berücksichtigt wurden, da dies die durchschnittliche Reisedauer stark verfälscht hätte. Insgesamt lag 2019 die Gesamtanzahl der Reisenden bei 490 Personen (eigener Reisen). Betrachtet man nur die Reisegäste der eigenveranstalteten Reisen, so haben sie sich gegenüber 2013 Reisendenzahlen um das Dreifache gesteigert.

Umsatzverteilung, in %-Anteil am Gesamtumsatz, eigenveranstalteter Reisen für 2019:

Georgien: 36,2 %

Armenien: 8,5 %

Aserbajdschan: 3,2 %

Iran: 5,3 %

Jordanien: 5,3 %

Äthiopien: 6,4 %

Eco-Training: 25,5 %

Anhand der Reiseanzahl ergibt sich eine deutliche Umsatzsteigerung seit der letzten Rezertifizierung im Jahr 2016. Eine Erweiterung des Reiseangebots auf neue Destinationen in Südamerika ist in Planung. Der Aufbau einer Kooperation mit einer Agentur in Israel ist bereits erfolgt. Via Verde ist nicht nur Reiseveranstalter, sondern tritt auch als Reisevermittler auf. Zahlreiche, z. T. im Forum Anders Reisen vertretene Reiseveranstalter, sind langjährige Geschäftspartner. Dabei ist Via Verde eine ähnliche Reisephilosophie sowie Zertifizierung sehr wichtig.

	Einheit	2019
Gesamtübernachtungen	Anz	7588
Reiseangebote gesamt	Anz	94
Reisende gesamt	Anz	490
Ø Reisedauer Individualreisende	d	15,9
Ø Reisedauer Gruppenreisende	t	15,9

3.2 Produktgestaltung

Via Verde hat sich auf Wanderstudienreisen in Europa, Asien sowie Afrika und EcoTraining/Rangerkurse (Wildhüter- bzw. Naturführerausbildung in Südafrika und Kenia) spezialisiert. Das Angebot umfasst neben Reisen anderer Veranstalter nachhaltiger Reisen mit ähnlicher Philosophie (vorwiegend Mitglieder im forum anders reisen e.V.) insbesondere eigene Reisen. In die sorgfältige Konzipierung der eigenen Reisen fließen die Kenntnisse und Erfahrungen zur entsprechenden Destination von Via Verde sowie die Kompetenz der kooperierenden Reiseagentur vor Ort ein.

Wanderstudienreisen / Verbindung von Wandern und Kultur

Die Wanderstudienreisen von Via Verde zeichnen sich durch das intensive Erlebnis des Gastlandes aus. Die großen und kleinen Naturwunder der Destination erleben die Gäste nicht nur im Vorbeifahren sondern auf abwechslungsreichen Wanderungen in Begleitung erfahrener Reiseleiter:innen mit naturkundlich fundierten Fachkenntnissen. Die Menschen und ihren Alltag hingegen lernen die Gäste oft im persönlichen Gespräch und in Zufallsbegegnungen mit Einheimischen kennen. Kleine Gruppen von max. 12 Personen machen dies möglich. Gastfreundschaft erleben die Reisenden bei der Übernachtung in landestypischen Unterkünften, oft in kleineren Hotels und familiengeführten Gästehäusern, die durch ihren besonderen Charme überzeugen. So erfährt der Reisende eine bewusste Abwechslung unterschiedlicher Kategorien und erhält einen tiefen Einblick in die Vielfalt eines Landes.

Traditionen und Kultur des Landes

Diese erfahren die Menschen auch beim Essen. Ob im privaten Gästehaus zu Gast bei einer Familie, im guten Restaurant oder auch mal am Lagerfeuer unter dem Sternenzelt gehen die Reisenden auf kulinarische Entdeckungstour.

EcoTraining / Rangerkurse

Als Pendant zu den anderen Destinationen ermöglicht EcoTraining den Reisenden die gewohnte „Zivilisation“ für mehrere Wochen hinter sich zu lassen und inmitten der Wildnis Afrikas, z.B. im Krüger Nationalpark, auf abenteuerliche Art die Bedeutung des Naturschutzes für die afrikanische Umwelt zu erfahren und zu verstehen. Im Rahmen der Wildhüter- und Naturführerausbildung lernen die Reisenden die Natur und ihre Bewohner zu schätzen. Dazu gehört auch der verantwortungsbewusste Umgang mit einem Gewehr, Geländewagen zu fahren sowie diesen im Ernstfall zu reparieren und sich flexibel an die Gegebenheiten anzupassen. Sie unternehmen täglich ausgedehnte Wanderungen und machen spontane und ungefilterte Erfahrungen in einem Lebensraum, der so ganz anders ist als der vertraute Alltag. Es besteht die Möglichkeit, einen praktischen und theoretischen Abschlusstest zu absolvieren und somit die Option zu erwerben, später professionell als Safari Guide zu arbeiten und damit das erworbene Wissen weiterzugeben.

Produktgestaltungscheck

In die Untersuchung des Angebotsgestaltungschecks einbezogen worden sind insgesamt sieben Destinationen: Georgien, Armenien, Aserbaidschan, Jordanien, Iran, Niederlande und Äthiopien. Dabei ist zu beachten, dass die Niederlande 2019 noch nicht Teil des Reiseportfolios war, aber dennoch zusätzlich bewertet wurde.

Damit sind 67 % der angebotenen eigenen Reisen im Jahr 2019 in der Untersuchung erfasst worden, nicht eingeschlossen in die Prozentzahl ist die Niederlande.

Projekte

Eine unmittelbare Förderung ökologischer oder sozialer Projekte in den Destinationen bestand 2019 in Äthiopien. Hier wurde im Jahr 2019 das Yenege Tesfa Projekt unterstützt, auf finanzieller Spendenbasis und durch Besuche der Projekte und Zahlungen für einzelne Leistungen vor Ort. Näheres zu dem Projekt wird unter Punkt 8 erläutert. Im Iran ist eine finanzielle Unterstützung sehr schwierig, da es keine offiziellen Überweisungsmöglichkeiten gibt. Für Aserbaidschan fehlen noch die richtigen Ansprechpartner, da die Angst weiterhin besteht, dass das Geld wieder in „schwarzen Kanälen“ versickert. Auch die Niederlande Reise ist noch zu neu, um ein Projekt durchzuführen. Das Unternehmen Via Verde und vor allem die Inhaberin selbst, hat hier aber einige Planungen im Hinterkopf die noch geprüft werden müssen, wenn die Reise regelmäßiger stattfindet. In Georgien besteht zurzeit kein Projekt, allerdings werden hier in Zukunft alte, als auch neue Projekte, wie ein „Filzprojekt in Tuschetien stattfinden, bzw. sind bereits in Planung.

Handhabung mit wichtigen Ressourcen

In Äthiopien, Iran und Aserbaidschan herrschen zunehmend Wasserknappheit und Probleme mit der sauberen Trinkwasserversorgung. Die Reisen, die Via Verde anbietet, verstärken diese Auswirkungen nicht und auch Reiseleiter:innen vor Ort werden darauf aufmerksam gemacht, wie sie sich nachhaltiger verhalten können, worauf die Reisenden unterwegs Wert legen. Hierzu steht ihnen ein eigens für die Reiseleiter:innen erstelltes Nachhaltigkeitshandbuch von Via Verde zur Verfügung.

Nachhaltiges Verhalten gegenüber Land und Leuten

In den Reiseländern treffen die Reisegäste auf die einheimische Bevölkerung, um diese unter anderem kennenzulernen, aber auch zu unterstützen, durch wahrgenommene Leistungen oder anhand von Spenden. Dabei wird großer Wert daraufgelegt, dass die Gruppengröße angemessen ist (maximal 12 Personen) und sich den kulturellen Gegebenheiten und Wünschen der Bevölkerung anpasst wird. Über letztere werden die Reisegäste vor Ort von den Reiseleiter:innen informiert. Die qualifizierten Reiseleiter:innen vor Ort sind für den umwelt- und naturverträglichen Umgang mit natürlichen Ressourcen sensibilisiert. Es wird darauf geachtet, Tiere nicht in ihrem Lebensumfeld zu beeinträchtigen oder Pflanzen wahllos zu entfernen. Müll wird unterwegs so gut es geht vermieden und auf Plastik wird nach Möglichkeit verzichtet. Reisende werden bereits im Vorhinein darauf hingewiesen, eine Trinkflasche zum Auffüllen zu nutzen. Dies gilt bei allen Reisen.

Reiseleitung

Alle Reiseleiter:innen werden vor Ihrem Einsatz bezüglich Sicherheit, ökologisch sensiblem und sozio-kulturell sensiblem Verhalten geschult. Außerdem verfügen sie über Fachkenntnisse in der Geschichte, Kultur und Flora und Fauna des Reiselandes. Dabei arbeitet Via Verde mit in erster Linie lokalen, seltener auch non-lokalen Reiseleiter:innen zusammen. Die offizielle Zulassung und Qualifikation im Reiseland als Gästeführer:in tätig zu sein, ist bei allen Reiseleiter:innen vorhanden, zudem Erste-Hilfe-Kenntnisse.

Aktivitäten im Zielgebiet

In allen Destinationen, die das Unternehmen Via Verde mit seinen Reisen vermittelt, werden keine umweltschädlichen Aktivitäten durchgeführt, wie beispielsweise Off-Road Touren mit dem Geländewagen oder Motorrad. In einigen Reisen führen einzelne Wanderungen durch ökologische Schutzgebiete, um die Reisenden auf sensible und geschützte Gebiete aufmerksam zu machen. Dabei werden alle gesetzlichen Regelungen und Vorgaben zur touristischen Nutzung in den jeweiligen Schutzgebieten beachtet.

Partneragenturen

In den meisten Destinationen arbeitet Via Verde mit Partneragenturen zusammen, mit denen schon eine langjährige vertrauensvolle Geschäftsbeziehung besteht. Während die meisten Absprachen mündlich stattfinden, sind bei Aserbaidschan, Jordanien und Äthiopien Vertragsklauseln eingebracht, um mehr Sicherheit für das Unternehmen und die Reisenden zu gewährleisten. Aber auch hier bestehen mündliche Absprachen mit den Partneragenturen, die nachträglich schriftlich festgehalten werden.

Wichtig ist bei allen Destinationen, dass die lokale Wertschöpfung vor Ort gegeben ist, dass die Bevölkerung von der touristischen Nutzung profitiert. Auch die Arbeitsrechte vor Ort und die Verpflegungs- und Qualitätsstandards müssen eingehalten werden, um eine Zusammenarbeit mit Via Verde möglich zu machen.

Transportmittel

Zu den meisten Destination, die Via Verde im Reiseportfolio hat, ist die An- und Abreise mit dem Flugzeug unausweichlich. Via Verde weist immer auf die Möglichkeit zur CO₂-Kompensation mittels Atmosfair-Spende hin und hat die Spendenmöglichkeit in der Online-Buchungstrecke eingebunden. Auf Zubringerflüge innerhalb Deutschlands wird nach Möglichkeit verzichtet und stets auf die umweltfreundlichere Anreisemöglichkeit mit der Bahn per Rail&Fly-Ticket hingewiesen. Rail&Fly-Tickets sind bei fast allen Flugreisen zubuchbar. Da die Niederlande für viele

Kunden sehr nahe liegt, reisen hier jedoch viele mit dem Auto an, welches den CSR Index insgesamt etwas negativ beeinflusst. Empfohlen wird auch diesen Gästen mit dem Zug anzureisen.

Unterkünfte

In den Reiseländern arbeiten die jeweiligen Partneragenturen mit lokalen Unterkünften zusammen, die mit Via Verde gemeinsam ausgewählt wurden. So wird gewährleistet, dass die Unterkünfte zur Reisephilosophie und zu den Qualitätsanforderungen passen. In Iran ist die Produktmanagerin bzw. Inhaberin selbst sehr oft vor Ort und organisiert daher die Unterkünfte selbst. Auch in Georgien und Armenien, ist die zuständige Produktmanagerin selbst viel unterwegs und arbeitet hier auch mit einzelnen Unterkünften zusammen. In den Niederlanden wird die Zusammenarbeit mit den einzelnen Unterkünften vertraglich festgehalten.

3.3 CO2-Emissionen der Reisen

In die Berechnung der CO2-Emissionen sind alle 2019 eigenveranstalteten Reisen in den Destinationen Georgien, Armenien, Jordanien, Aserbaidshan, Iran, Südafrika, Botswana, Kenia und Äthiopien eingegangen. Es handelt sich dabei sowohl um Gruppen-, als auch um Individualreisen. Außerdem finden über Via Verde gebuchte Nur-Flug Reisen Berücksichtigung.

	Einheit	2019
CO2 Transport gesamt	t	796,60
Kompensierte CO2-Emissionen der Reisen	t	87
Anteil kompensierter CO2-Emissionen der Reisen	%	11
CO2 pro Gast (Flug (abzgl. Kompensation)) in kg	kg	90

4. Kunden

Für die Analyse der Kundenzufriedenheit wurden ab Juli 2019 von einem Papier-Fragebogen, der den Reiseunterlagen beilag zu einem Online-Formular gewechselt. Der Link zum Online-Formular wird seitdem den Reisegästen zwei Tage nach Reiserückkehr standardisiert, aber individuell per Mail zugesandt. Beide Feedback-Formulare fragen ähnliche Inhalte ab, mit dem digitalen Formular wurden die Fragen weiter verbessert, in Zusammenarbeit mit einem Marktforschungsexperten.

Aus den Fragebögen kann eindeutig entnommen werden, wie Via Verde als Unternehmen, als auch die Reisen, die das Unternehmen veranstaltet, bewertet werden. Dabei richtet sich der Fragebogen nach Zufriedenheit der Kunden mit der jeweiligen Option, ein Kommentar zu hinterlassen. Die Kunden können ebenfalls angeben, worauf Sie einen besonderen Wert legen, wie z.B. „Natur“, „Wandern und Aktivität“, „Essen, Trinken, Unterkunft“.

Auf die Frage „Was hat Ihnen an Via Verde gefallen bzw. was hat Sie neugierig gemacht“, werden vor allem die Kombination von Natur und Wandern mit Kultur- und Studienreisen genannt, als auch das Konzept des nachhaltigen Tourismus.

Es folgen allgemeine Fragen zur Zufriedenheit, hinsichtlich Organisation, Abwicklung der Reise im Vorfeld, An- und Abreise, Transfers, Ablauf und Organisation während der Reise, Reiseprogramm, Kommunikation in der Gruppe, Unterkünfte, Verpflegung und Reiseleitung. Die Anliegen der Kunden werden ernst genommen und konkret die Frage gestellt, was an der Reise in Zukunft noch verbessert werden könnte.

Am Ende des Feedback-Formulars wird gefragt, ob die Kunden Via Verde weiterempfehlen würden, was überwiegend mit „Ja“ beantwortet wird. Mit dieser Vielzahl an Informationen können Schwächen der Reise, als auch in der Organisation vor der Reise analysiert und verbessert werden.

Mit der Möglichkeit, diese Informationen digital zu erhalten ist die Rücklaufquote gleichbleibend hoch (im Vergleich zum Papier-Bogen, der bis Juli 2019 den Reiseunterlagen beilag). Telefonische Rückmeldungen werden in dieser Erfassungsmethode nicht berücksichtigt, könnten aber eine positive Rücklaufquote steigern, da auch diese „sehr positiv“ sind.

4.1 Kundenzufriedenheit

Grundlage ist die Summe aller Reisenden, die eine Pauschalreise mit Via Verde gemacht haben, also 474 (Reisende der Nur-Flug und Nur-Bahn Reisen sind nicht berücksichtigt, da diese keinen Feedbackbogen erhalten). Es findet kein Schulnotensystem oder eine prozentuale Bewertung Anwendung, stattdessen findet eine qualitative Abfrage im Feedback-Formular statt.

Insgesamt wurden 2019 noch 59 Feedbackbögen in Papierform analog eingereicht. Dabei handelt es sich um die analoge Erfassungsmethode von Kundenzufriedenheit. Auf die Frage "Wie gefiel Ihnen die Reise insgesamt?" antworteten 47 von 59 mit „sehr gut“, „Ich war begeistert“, „außerordentlich“, „außergewöhnlich“. 10 Teilnehmer antworteten mit „Gut“ und 2 Teilnehmern war die Reise zu anspruchsvoll.

Auf den digitalen Fragebogen ab Juli 2019 antworteten insgesamt 81 Kunden. Die Frage „Wie gefiel Ihnen die Reise insgesamt?“ wird in der digitalen Version nicht mehr gestellt. Zum Abgleich wurde die Frage „Wie zufrieden waren Sie mit dem Ablauf und der Organisation der eigentlichen Reise?“ genommen. 76 von 81 Personen waren vollsten

zufrieden. Nur 4 Personen gaben an, dass Ihnen die Reise zu anspruchsvoll war. 2 von den 4 Personen, würden die Reise dennoch nochmal buchen.

Positive Feedbacks waren u.a. "In jeder Beziehung gelungen, abwechslungsreicher, interessant, informativ- und landschaftlich sehr schön", "Es war eine wunderbare Reise, von der ich noch lange zehren werde, wenn ich mich gestresst fühle, brauche ich nur an die Reise denken" oder „mehr als zufrieden, glücklich“.

Die Auswertung der Feedback-Formulare erfolgt unmittelbar. Beschwerden und Kritik seitens der Kunden werden ernst genommen und, sofern Sie den Reiseablauf oder Vorkommnisse während der Tour vor Ort betreffen, sofort an die Partneragenturen weitergeleitet und mit diesen besprochen. Probleme im Ablauf werden offen angesprochen und nach Lösungen gesucht, damit in Zukunft alles reibungslos abläuft.

	Einheit	2019
Index Kundenzufriedenheit	%	95,8 %
Rücklaufquote Kunden-Befragung	%	29,5%

4.2 Kundeninformation

Die Kundenbewertung wurde von der jeweiligen Produktmanagerin durchgeführt. Die Praktikantin hat die Bewertung zusammengefügt und verschriftlicht. Für die Kundeninfo-Bewertungen wurden alle Produktmanagerinnen befragt, die jeweils zu den Zielgebieten Jordanien, Israel, Äthiopien, Südafrika, Kenia, Iran, Aserbaidshan, die Niederlande, Georgien und Armenien Auskunft geben konnten. Zu beachten ist, dass diese Bewertung im Jahr 2021 ausgefüllt wurde und somit bereits neue Zielgebiete enthält.

Jede Produktmanagerin erhält regelmäßig Schulungen und kennt sich mit den Nachhaltigkeitsaspekten und den CSR-Grundlagen des Unternehmens aus. Es ist für sie eine Selbstverständlichkeit. Via Verde ist es wichtig, dass die Kunden ein Bewusstsein für Nachhaltigkeit mitbringen und sich im Zielgebiet dementsprechend verhalten. Bei den meisten Reisegästen ist dies der Fall, es „verbucht“ sich nur selten jemand. Das TourCert Siegel ist auf der Website von Via Verde vermerkt, als auch im forum anders reisen, da die Zertifizierung eine wichtige Rolle in der Unternehmensphilosophie spielt und auch an die Kunden weitergegeben wird. So werden die Kunden über umweltfreundliche An- und Abreisemöglichkeiten informiert, als auch über die Möglichkeit, eine Flugreise mit einer Atmosfair-Spende zu kompensieren. Dies steht nicht nur als Vermerk auf der Website und in der Buchungsstrecke integriert, sondern auch in den detaillierten Reiseausschreibungen. Ein Kinderschutzkodex-Hinweis ist auf der Website integriert. Allgemeine Informationen zur lokalen Bevölkerung und der Natur, erhalten die Reisegäste mit Buchung der Reise in den jeweiligen Länderinfos, genannt „Tipps & Wissenswertes“. Vor Ort werden die Gäste durch die Reiseleiter:innen informiert, was ortsübliche Gepflogenheiten sind, wie sie sich verhalten sollten bezüglich Land und Leute, aber auch zu Themen wie Fotografie, Gastgeschenken und Trinkgelder.

Vor der Reise werden die Kunden informiert, welche Reiseausstattung sie für ihre Reise benötigen, damit sie bestenfalls für alle Wetterlagen und kulturellen Besuche vor Ort gewappnet sind. Dazu gibt es eine Checkliste zum Kofferpacken.

5. Mitarbeitende

Die Inhaberin des Unternehmens wird im Tagesgeschäft von fünf Mitarbeiter:innen, zwei in Teilzeit angestellte Bürokräfte, eine in Vollzeit angestellte Bürokraft, eine Auszubildene, sowie regelmäßig von Praktikant:innen unterstützt. Aufgrund des Wachstums des Unternehmens konnten in den vergangenen Jahren mehr Mitarbeiter:innen eingestellt werden. Seit 2019 hat die Geschäftsführerin die Befugnis Touristikerinnen auszubilden. Seitdem beschäftigt Via Verde eine erste Auszubildene im Unternehmen. So wurden u.a. zwei weitere Teilzeitkräfte eingestellt und eine frühere Teilzeitkraft arbeitet nun in Vollzeit. Dazu wird das Unternehmen weiterhin durch freie Mitarbeiter:innen und Praktikant:innen unterstützt. Durch diese Veränderungen in der Mitarbeiter:innenstruktur kam es auch zu einer Veränderung in der Arbeitsorganisation. Früher lag ein großes Teil des operativen Geschäfts bei Frau Heinichen, nun delegiert sie stärker und jede:r Mitarbeiter:in hat seinen/ihren eigenen Verantwortungsbereich.

5.1 Beschäftigtenstruktur

Im Unternehmen sind seit 2019 fünf Mitarbeiter:innen und ein:e Praktikant:in in Bonn-Bad Godesberg beschäftigt. Neben der Inhaberin arbeiten eine weitere Mitarbeiterin und der/die Praktikant:in in Vollzeit. Drei weitere Mitarbeiter:innen arbeiten in Teilzeit.

	Einheit	2019
Mitarbeitende gesamt (Vollzeitäquivalente)	Anz	4,8
Anteil Frauen in Führungspositionen	%	100 %

5.2 Arbeitsbedingungen

Die Mitarbeiter:innen in Voll- und Teilzeit erhalten einen dem Lohnniveau entsprechenden Stundenlohn, auch Überstunden werden auf diese Weise bezahlt. Praktikant:innen bekommen, je nach Qualifikation und Einsatz, stets Anerkennung finanzieller und nicht-finanzieller Art. In Zukunft wird angestrebt den Mitarbeiter:innen Löhne in Abhängigkeit von der wirtschaftlichen Entwicklung des Büros zu zahlen. Im Zuge der Corona-Pandemie wurden für die Fachkräfte sowie die Auszubildene die technischen Voraussetzungen geschaffen (wenn nicht bereits vorhanden wurden Laptops angeschafft) aus dem Homeoffice zu arbeiten. Dort können Sie sich Ihre Arbeitszeit weitestgehend flexibel einteilen. Via Verde gibt seinen Mitarbeiter:innen die Möglichkeit regelmäßig an Inforeisen teilzunehmen, etwaig entstehende Kosten werden von Via Verde übernommen.

5.3 Schulung zur Nachhaltigkeit

Ständiger Austausch findet in täglich kurzen (ca. 10 Minuten) und einmal wöchentlich längeren Team-Meetings statt, wobei auch die CSR-Ziele immer wieder eine wichtige Rolle spielen und so bei allen Mitarbeitern präsent bleiben. Außerdem besteht ständiger Kontakt mit den Partnern im Zielland (insb. via Skype und Zoom), um sich neben dem Tagesgeschäft gegenseitig über Neuigkeiten im Tourismusbereich auf dem Laufenden zu halten, aber auch um sicherzustellen, dass die Reisen entsprechend der gemeinsamen Reisephilosophie stattfinden. All dies findet auf persönlicher Ebene und auf Vertrauensbasis statt.

6. Unternehmensökologie

6.1 Energie

Der Strom im Jahr 2019 ist durch den Umzug des Unternehmens in zwei unterschiedliche Anbieter zu unterteilen. Bis Mitte des Jahres war der Stromanbieter Switch und bis heute, wird der Strom von GASAG bezogen. Die Kosten für den Wärme -und Energieverbrauch liegen nicht vor, da das Unternehmen keine Nebenkostenabrechnung erhält und diese in den Geschäftsstellenkosten inkludiert sind.

	Einheit	2019
kWh Stromverbrauch	kWh	3.497
kWh Stromverbrauch gesamt pro Mitarbeitende/r	kWh	582,8

6.2 Ökostrom

Im Jahr 2019 war das Unternehmen Via Verde bis Mitte des Jahres (Juni) noch bei dem Stromanbieter Switch. Switch legt großen Wert auf saubere Energie. Der Strommix von Switch besteht zu über 98 % aus erneuerbaren Energien. Seit Mitte des Jahres 2019 wurde der Stromanbieter aufgrund des Umzugs des Unternehmens Via Verde auf GASAG gewechselt. Der Ökostrom wird zu 100 % aus norwegischer Wasserkraft erzeugt. Der Strom ist klimaneutral und weitere Investitionen in neue ökologische Anlagen und Maßnahmen erfolgen stetig. Einmal jährlich werden die Nachhaltigkeitskriterien vom TÜV Rheinland geprüft.

6.3 CO2-Emissionen

Die CO2 Emissionen des Unternehmens beziehen sich auf den Stromverbrauch, den Verbrauch von Büropapier und die Dienstreisen. Kataloge werden seit 2018 nicht mehr gedruckt und sind daher bei der Berechnung der CO2 Emissionen ausgeschlossen.

	Einheit	2019
CO2 Unternehmensökologie gesamt	t	12,5136
CO2 pro Mitarbeitende/r	t	2,6070
CO2 Flugzeug (Dienstreisen)	t	12,3041

6.4 Kompensation Flugdienstreisen

Dienstreisen, darunter sowohl Reisen innerhalb Deutschlands zu Messen oder zur Jahresversammlung des forum anders reisen, als auch Fernreisen sind zur Kundengewinnung, zum besseren Kennenlernen der Destinationen und zur Kontaktpflege vor Ort notwendig. Die Reisen erfolgten mit der Bahn, mit dem PKW und Flugzeug. Die CO₂-Emissionen durch Dienstreisen werden nachträglich zu 100 % und mehr über eine Spende an atmosfair kompensiert (16.200 Flugkilometer, entsprechend 4.400 kg CO₂).

	Einheit	2019
Anteil kompensierter CO ₂ -Emissionen (Flug-Dienstreisen)	%	135,24
CO ₂ pro Mitarbeitende/r abzgl. Kompensation	t	0

6.5 Papier

Es wird darauf geachtet einseitig bedrucktes Papier, das nicht mehr benötigt wird, als Notizpapier weiterzuverwenden und erst dann zum Recycling ins Altpapier zu geben. Der Katalogdruck erfolgt seit 2018 nicht mehr und es werden noch vorhandene Kataloge an die Kunden verschickt.

	Einheit	2019
Gesamtgewicht Papier	kg	37,50
Anteil 100% Recyclingpapier	%	100
Papiergewicht (Kataloge) pro Reisende/r	kg	/
Papiergewicht (Büro) pro Mitarbeitende/r	kg	6,25

6.6 Beschaffung

Bei der Beschaffung von Arbeitsmaterialien, bspw. Büromaterialien legt Via Verde Wert auf die Unterstützung des lokalen Einzelhandels. Bei Online-Bestellungen wird konsequent der Anbieter Amazon nicht beauftragt, sondern ausschließlich auf Büromaterialienversand spezialisierte Anbieter (z.B. memo), die außerdem nachhaltige Produkte im Sortiment haben (z.B. nachfüllbare Schreibwaren). Bei Veranstaltungen werden so wenige Produkte wie möglich neu angeschafft. Via Verde ist in ein aktives Nachbarschaftsnetzwerk eingebunden, in dem bspw. Beamer, Stühle und Gastronomiebedarf untereinander verliehen werden. Bei der Erstellung von Werbematerialien und Giveaways (bspw. für Messen) wird darauf geachtet keine „sinnlosen“ Materialien zu erstellen. Es werden bspw. keine Kugelschreiber verschenkt, sondern ausschließlich informationstragende kleine Broschüren oder Flyer im Postkartenformat, die Interessenten nach einem Gespräch erhalten. Auch die Ausstellungsplakate und -banner sind hochwertig hergestellt und so konzipiert, dass es keiner immer wieder neuen Anfertigung oder Aktualisierung des Plakataufdrucks bedarf, sondern können diese viele Male wiederverwendet werden.

	Einheit	2019
Anteil nachhaltige Produkte und Dienstleistungen	%	100

7. Leistungsträger in der Wertschöpfungskette

7.1 Partneragenturen

Via Verde arbeitet in seinen Destinationen mit insgesamt 5 Partneragenturen zusammen. Die Erstkontakte zu den Agenturen sind über Messebesuche zustande gekommen. Bei der Agentur Tbilisi Tourist Center (TTC) handelt es sich um eine auf Wander- und Kulturreisen spezialisierte Incoming Agentur mit Sitz in Tbilisi. Geführt wird die Agentur von einer Georgierin (Tamuna Latsabidze), gleichzeitig ausgebildete Reiseleiterin. Sie leitet auch die Georgienreise „Im Land des Goldenen Vlieses“, Via Verdes - meist gebuchte Reise.

Ein schriftlicher Vertrag besteht mit der Agentur nicht, allerdings gibt es mündliche Absprachen. Es besteht seit vielen Jahren eine Freundschaftsbeziehung zwischen den Inhaberinnen von Via Verde und TTC, die sich aus den gemeinsamen Überzeugungen hinsichtlich der Reisephilosophie, der Vorliebe zur Kombination aus Natur-/Wanderreise und Studienreise entwickelt hat. Diese Zusammenarbeit ist sehr erfolgreich und hat sich auch in Krisenzeiten wie zum Beispiel beim Georgien-Russland-Krieg 2008 sowie der Gegenwärtigen COVID-19-Pandemie bewährt.

Die Corona Krise trifft nicht nur Via Verde als Reiseveranstalter hart. Auch die Partneragenturen leiden unter der aktuellen Lage. Der Kontakt zu den verschiedenen Agenturen wird dennoch aufrechterhalten. Zur Unterstützung der Agenturen und zur sinnvollen Nutzung der durch den wegfallenden Tourismus vorhandenen Zeit, wurden zudem kleine Aufgaben, wie das Kartieren von Wanderwegen, Auskundschaften von neuen Unterkünften oder Anlegen von Höhenprofilen in den Ländern in Auftrag gegeben. Seit 2021 tragen auch die virtuellen Reiseabende von Via Verde zu einer guten Zusammenarbeit bei. Gastvorträge von Reiseleiterinnen und Reiseleitern aus Georgien, Iran, Jordanien und anderen Ländern sind Teil der jetzigen Zusammenarbeit. Zwar ersetzt ein virtueller Reiseabend nicht die Reise vor Ort, ermutigt jedoch Reiseleiterinnen und Reiseleiter positiv in die Zukunft zu schauen und vermittelt zusätzliche Wertschätzung ihrer Arbeit. Sie erfreuen sich an der hohen Zahl an teilnehmenden Gästen und können ihnen digital ihr jeweiliges Heimatland vorstellen und näherbringen. Die Reiseabende finden monatlich statt und sollen sowohl Gästen, die bereits mit Via Verde gereist sind, als auch neuen potenziellen Gästen, die Natur und Kultur der Zielländer näherbringen.

7.2 Unterkünfte

Die Art der Unterkünfte variiert bei allen Reisen, es handelt sich z. T. um einfache Unterkünfte, die jedoch aufgrund ihrer Authentizität gerne von unseren Gästen besucht werden. Nur sehr selten gibt es kritische Rückmeldungen der Gäste. Alle Unterkünfte hat die Inhaberin Frau Heinichen selbst oder eine Mitarbeiterin bereits selbst besucht und z. T. stehen sie in persönlichem Kontakt zu den Familien/Inhabern, die die Unterkünfte führen. Via Verde legt mehr Wert darauf, dass eine Unterkunft familiengeführt ist und aus Überzeugung nachhaltig wirtschaftet wird (z.B. Familienbetrieb, lokale Bevölkerung zu fairen Löhnen beschäftigt, ressourcenschonend wirtschaftet, regionale Produkte verwendet), als auf die Klassifizierung mit Sternen.

Via Verde und auch die Reisegäste schätzen die Unterkünfte (insb. die Privatunterkünfte), da sie die einmalige Gelegenheit bieten in persönlicher Atmosphäre die herzlichen Gastgeber näher kennenzulernen und auch am Familienalltag teilzunehmen. Man sitzt abends gemütlich zusammen und genießt leckere, von den Gastgebern zubereitete Speisen. Bei der Kommunikation zwischen Gästen und Gastgebern hilft die Reiseleitung, manchmal können sich die Gäste auch auf Russisch verständigen, aber auch mit „Händen und Füßen“ ist eine Verständigung möglich. Es handelt sich bei den Unterkünften um weit mehr als nur Übernachtungsmöglichkeiten. Gleichzeitig sind Via Verde die Wünsche und Erwartungen der Gäste stets wichtig, die sich meist nach einigen Tagen der Abgeschiedenheit mit Übernachtungen in (Berg-)Unterkünften wieder auf eine heiße Dusche und die Lebendigkeit in den Städten freuen. Um diesen Wünschen nachzukommen sind die Unterkünfte aller Reisen so gewählt, dass die Gäste einen guten Einblick in die Vielfalt der Lebensweisen der Bewohner des Landes erhalten. (teils neu)

7.3 Reiseleiter/innen

Die Wanderstudienreise „Swanetien & Kleiner Kaukasus“ wird geführt durch die georgische, deutschsprachige Reiseleiterin Megi Maissuradze, die bei der Agentur TTC arbeitet. Durch ihr Studium in Österreich spricht sie fließend Deutsch. Sie hat zusätzlich eine Ausbildung zur Reiseleiterin absolviert und leitet schon seit einigen Jahren die Via Verde-Reisegruppen durch Swanetien und den Kleinen Kaukasus. Unsere Reisegäste geben uns sowohl viele positive Rückmeldungen zu ihrer ausgeglichenen und herzlichen Art als auch zu ihrem fundierten Wissen über georgische Geschichte, Kunst, Architektur, Natur sowie zur georgischen Alltagskultur.

8. Community Involvement

In der Vergangenheit widmete sich Via Verde bereits verschiedenen Projekten, bspw. einem Kooperationsprojekt mit WWF und KfW, bei dem es um die Erschließung eines nachhaltigen und ressourcenschonenden Schutzgebietstourismus in verschiedenen Nationalparks in Armenien und Georgien ging. Daraus entwickelte sich die 15-tägige Wanderreise „Im Reich des Kaukasusleoparden“, zwei Broschüren über die Nationalparks in Georgien und Armenien sowie zwei Werbefilme für die Länder. Die Initiierung des sozialökologischen Projekts in Tuschetien, einer Region im Großen Kaukasus steht momentan still, soll aber in naher Zukunft wieder angefasst werden. Diese Region ist traditionell durch Schafzucht geprägt. Die Bewohner Tuschetiens (Tuschen) leben vom Handel mit Schafen und den Erzeugnissen der Schafe (v. a. Käse und Wollprodukte). Über Jahrhunderte war Tuschetien für seine hochwertigen Woll- und Filzprodukte bekannt. Heute ist tuschetische Wolle aufgrund fallender Preise auf dem Weltmarkt nicht mehr konkurrenzfähig. Die Schafe dienen hauptsächlich der Fleischproduktion und werden in den arabischen Raum verkauft. Aus diesem Grund kommt es vor, dass die Wolle der geschorenen Schafe keine Verwendung mehr findet, nicht weiterverarbeitet wird und z. T. einfach in der Landschaft entsorgt wird. Via Verde möchte die Wiedernutzung der natürlichen Ressource anstoßen und hat über seine georgische Agentur (TTC) Kontakt zu Frauen in den Dörfern Tuschetiens, die dort in Handarbeit Filz- und Wollprodukte herstellen. Hier sieht Via Verde das Potential einerseits den Besuch bei dieser Gemeinschaft von Frauen in die Reise nach Tuschetien einzubinden und zum anderen die dort gefertigten hochwertigen Woll- und Filzprodukte in Deutschland zu vermarkten. Dadurch soll zum einen die Wolle der Schafe wieder Verwendung finden, zum anderen wird den Frauen in den Dörfern durch die Einkünfte aus dem Verkauf der hergestellten Produkte die Möglichkeit zu mehr Selbstständigkeit und Unabhängigkeit gegeben. Testweise wurde schon einige Schals und Tücher erworben und aktuell befindet sich Via Verde auf der Suche nach Absatzmärkten.

Im Jahr 2019 stand ein anderes Projekt im Vordergrund. Durch die gute Zusammenarbeit mit der Partneragentur Simien Eco Tours in Äthiopien kam ein neues Projekt zustande. Yenege Tesfa ist eine Wohltätigkeitsorganisation in Äthiopien und bietet Waisenkindern und gefährdeten Kindern eine Unterkunft, Bildung, Gesundheitsversorgung und eine gute Zukunft. Auch die Gäste der Äthiopienreise besuchen die Leiterin des Projektes und die Kinder vor Ort, werden mit der Thematik vertraut gemacht und unterstützen das Projekt auf verschiedene Art und Weise. Heute betreibt Yenege Tesfa mehrere Heime für Kinder im Alter von 8 bis 17 Jahren. Sie leben hier zusammen wie eine große Familie. Jedes Heim hat einen Heimvater, zu dem sie aufschauen können, eine Mutter bei der sie sich zu Hause fühlen und eine große Schwester und einen großen Bruder, von denen sie lernen können. Der Zugang zu einem stabilen, angemessenen Zuhause spielt eine große Rolle für die Gesundheit und das Wohlbefinden der Kinder. Die Bereitstellung einer sicheren Umgebung sichert die Teilnahme an sozialen, schulischen und wirtschaftlichen Aktivitäten. Yenege Tesfa bietet medizinische Unterstützung, Schulbildung und psychologische Betreuung.

Um Jugendliche von der Straße zu holen, ihnen eine Perspektive zu geben, deren Selbstwertgefühl zu stärken und Lernmöglichkeiten zu geben, hat Yenege Tesfa 2012 eine mobile Schule und Bibliothek ins Leben gerufen. Mit diesem Programm steht die Schule nun jedem zur Verfügung, der lernen möchte. Yenege Tesfa ist eine der ersten Organisationen, die die Methodik der mobilen Schule auf den äthiopischen Straßen umsetzt. Und das mit großem Erfolg!

Anlage: Verbesserungsprogramm

Das Verbesserungsprogramm wird anhand schriftlicher Ausformulierungen in einer Excel Tabelle festgehalten. Hier finden sich nicht nur die zu verbessernden Arbeitsschritte und Reiseprodukte wieder, sondern auch die stetige Weiterentwicklung und Professionalisierung des Unternehmens. In wöchentlichen Teambesprechungen wird das Tagesgeschäft besprochen und die Geschäftsführung informiert die Mitarbeiter über aktuelle Entwicklungen. Im offenen Gespräch werden so auch Probleme angesprochen und gemeinsam gelöst. Dadurch kommt es immer wieder zu neuen Erkenntnissen, die in das Verbesserungsmanagement einfließen. Das aktuelle Verbesserungsprogramm von Via Verde wird zusammen mit dem vorliegenden Bericht eingereicht.