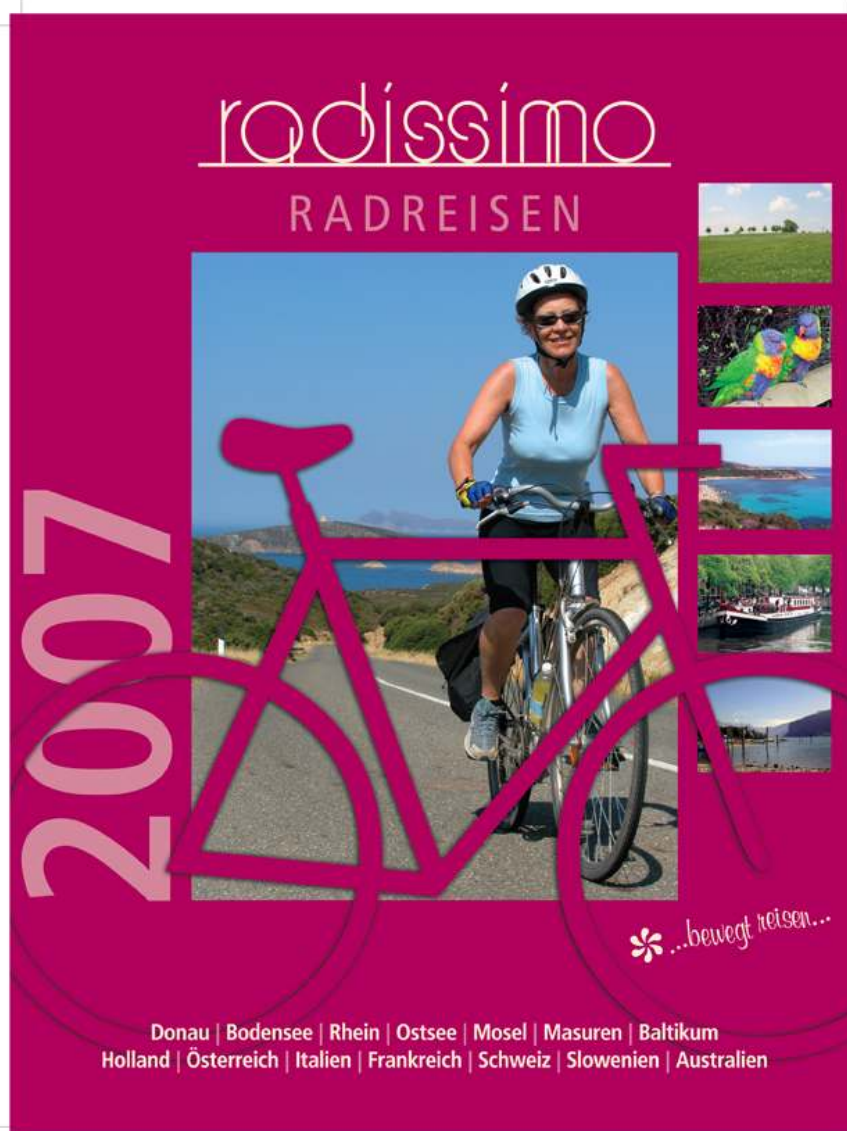


radissimo

Nachhaltigkeitsbericht 2009



Inhaltsverzeichnis

1. Unternehmensportrait.....	3
1.1. Finanzen	4
Umsatz	4
Welchen Bereich umfasst Umsatzanteil A?	5
Welchen Bereich umfasst Umsatzanteil B?	5
Welchen Bereich umfasst Umsatzanteil C?	5
Welchen Bereich umfasst Umsatzanteil D?	6
Ausgabenstruktur.....	6
1.2. Reiseangebote	6
2. Nachhaltigkeit im Unternehmen	8
2.1 Leitbild.....	9
3. Verantwortung für Kunden	10
4. Umwelt	11
4.1. Wasser und Energie.....	12
4.2. Dienstreisen	12
4.3. Papierverbrauch	14
4.4. Beschaffung	14
5. Mitarbeitende.....	14
6. Verantwortung für die Gesellschaft	16
7. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette	16
7.1 Produktgestaltung -Zielgebiete.....	16
7.2 Leistungsträger.....	17
7.2.1 Partneragenturen	18
7.2.2 Unterkunft.....	18
7.2.3 Reiseleitung.....	19
7.2.4 Transport.....	19
8. Verbesserungsprogramm	21

Datenbasis: 2007

1. Unternehmensportrait

Radissimo ist ein Reiseveranstalter mit Sitz in Karlsruhe, der sich auf die Veranstaltung und Vermittlung von Fahrradreisen spezialisiert hat.

Das Unternehmen wurde 2004 als Gesellschaft mit beschränkter Haftung von den beiden Diplom-Kauffrauen (FH) Kristine Reitinger und Annette Sumser in Bergisch Gladbach gegründet, die gleichzeitig Geschäftsführerinnen sind.

Das Angebot richtet sich an alle, die ihren Urlaub fernab des gewöhnlichen Pauschalismus aktiv erleben möchten. Der Schwerpunkt liegt dabei auf Radwanderreisen mit Gepäcktransport in Deutschland, Europa, aber auch weltweit. Im Programm werden sowohl klassische Gruppenreisen mit Reiseleitung als auch Individualreisen mit Gepäcktransport angeboten, wobei vor allem die individuellen Touren nachgefragt werden.

Getreu dem Motto 'bewegt reisen' möchten wir alle Sinne unserer Kunden bewegen. Dabei stehen bei uns nicht die zurückgelegten Kilometer im Vordergrund, sondern all das Schöne entlang des Wegs. Der Weg ist das Ziel, auf dem unsere Kunden intensiv sehen, riechen, fühlen, schmecken und natürlich bei jedem Pedaltritt die herrliche Landschaft genießen sollen. Denn wir sind davon überzeugt, dass es keine schönere Art des Reisens gibt, als sich der Kultur und den Menschen einer unbekannteren Landschaft aus vom Fahrrad zu nähern.

Um unseren Kunden von Anfang an eine breite Palette an Reisen anbieten zu können, haben wir neben unseren eigenveranstalteten Reisen auch Reisen von Partnerunternehmen ins Programm aufgenommen, die eine ähnliche Auffassung vom Reisen haben wie wir. Dabei legen wir bei der Auswahl der Reisen die gleichen hohen Qualitätsstandards an, wie bei unseren eigenen Reisen.

Im Jahr 2005 haben wir zunächst eigene Radreisen im Bergischen Land, entlang des Rheins, durchs Ruhrgebiet und eine Gruppenreise in Australien veranstaltet. Aufgrund unserer damaligen geographischen Nähe zu den Niederlanden waren außerdem kombinierte Rad- und Schiffsreisen ab/nach Amsterdam von Beginn an ein fester Bestandteil unseres eigenen Programms. Im Laufe der Jahre kamen Reisen an Rhein, Ahr und Erft, im Siegtal, am Chiemsee sowie in Rumänien hinzu.

Ergänzt wird unser Programm weiterhin durch Reisen von Partnerunternehmen innerhalb Europas (Belgien, Schweiz, Frankreich, Spanien, Italien, Polen, Österreich, Slowenien, Irland, Baltikum etc.), aber auch Fernreisen wie z.B. nach Kuba, Tasmanien oder Neuseeland.

Ferner haben wir uns zu Spezialisten von kombinierten Rad- und Schiffsreisen entwickelt, so dass seit 2007 ein eigenes Schiff ab Amsterdam auf den beiden Routen in Nordholland und Südholland über die gesamte Reisesaison von Mai bis September im Einsatz ist. Das Schiff bietet Platz für max. 22 Personen. Für eine familiäre Betreuung sorgt das Skipperehepaar, so dass unsere Kunden die Möglichkeit haben, die Niederlande ganz besonders intensiv kennen zu lernen.

Schon zu Beginn haben wir bei der Vermarktung unserer Reisen auf einen eigenen Reisekatalog gesetzt, in dem wir unsere eigenen Reisen und die Reisen unserer Partnerunternehmen präsentieren. Unser Katalog, den unsere Direktkunden automatisch bzw. auf Anfrage erhalten, erscheint einmal jährlich im November.

Da wir unsere Reisen nicht nur lokal anbieten, besteht seit 2004 unsere eigene Website www.radissimo.de, bei der wir auf eine übersichtliche Darstellung der Reisen und Benutzerfreundlichkeit größten Wert gelegt haben.

Unsere Werbung erfolgte weniger über Anzeigen als vielmehr über die Teilnahme als Aussteller auf Radreisemessen deutschlandweit. Hier haben wir die Möglichkeit unsere Kunden und deren Wünsche im direkten Gespräch kennen zu lernen.

Aufmerksamkeit erreichen wir außerdem durch eine regelmäßige Presse- und Marketingarbeit, aber auch durch Verlinkung im Internet und Teilnahme und Darstellung auf vielen Rad- und Reiseportalen, wie z.B. www.fahrradreisen.de oder www.urlaub-anbieter.com.

Neben dem Direktvertrieb setzen wir auch auf die Vermittlung von Reisen durch andere. Hierzu gehören zum einen unsere Partnerunternehmen, deren Programm wir in unserem Katalog ausschreiben, als auch Großveranstalter wie Ameropa oder Dertour. Aber auch Busreiseveranstalter, für die wir eigene Radreiseprogramme zusammenstellen, sowie Reisebüros, über die unsere Reisen buchbar sind, zählen zu unseren Vertriebspartnern.

Unseren Umsatz generieren wir in der dritten Saison bereits zu mehr als 40% aus eigenveranstalteten Reisen und zu fast 60% aus vermittelten Reisen anderer Veranstalter. Wir sind in der Saison 2005 mit gerade einmal 140 Gästen gestartet. Im Jahr 2007 sind bereits über 1500 Kunden mit uns verreist.

Im Jahr 2007 bestand die Belegschaft aus den beiden geschäftsführenden Gesellschafterinnen sowie PraktikantInnen, die uns zeitweise im Tagesgeschäft und bei einzelnen Projekten unterstützt haben.

Aus persönlichen Gründen haben wir den Firmensitz zum 01.11.2007 nach Karlsruhe verlegt, und das Team wird dort seit 01.01.2008 um eine fest angestellte Mitarbeiterin auf Teilzeitbasis ergänzen.

1.1. Finanzen

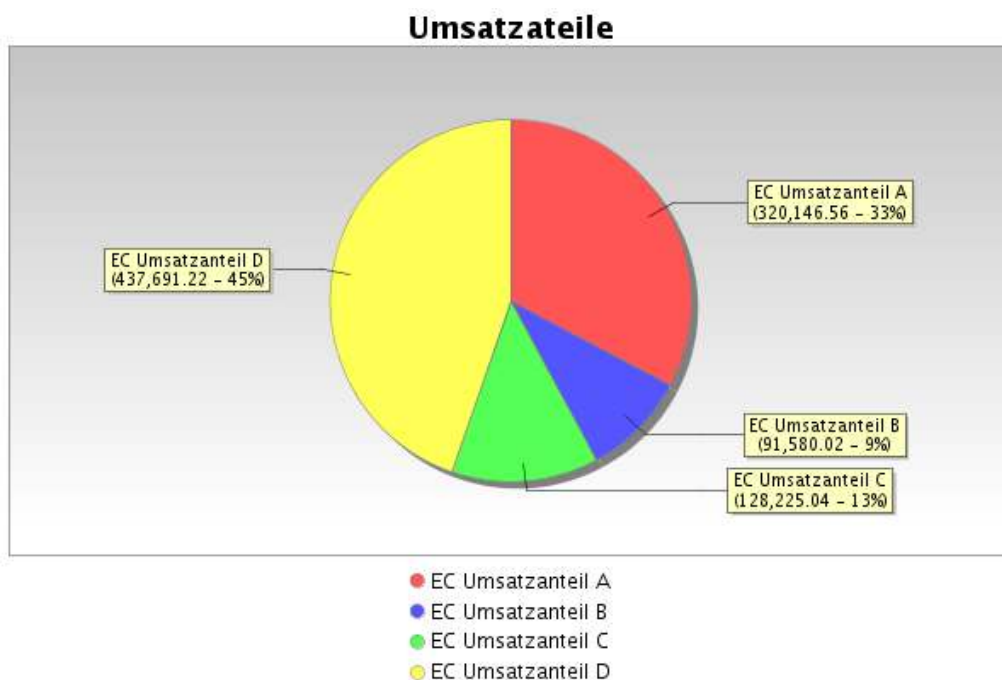
Umsatz

Als Unternehmen streben wir ein nachhaltiges und langfristiges Wachstum an, das nicht zulasten der Qualität und der übergeordneten Ziele gehend darf. Das Erzielen eines angemessenen wirtschaftlichen Erfolgs soll dauerhaft die Unternehmensexistenz sichern, Arbeitsplätze schaffen und zur Konkurrenzfähigkeit beitragen.

Stetige Investitionen, welche direkt unseren Kunden, Produkten, MitarbeiterInnen und dem Unternehmen zu Gute kommen, bilden die Grundlage für ein dauerhaft hohes Qualitätsniveau und die Verfolgung der übergeordneten Ziele.

Angestrebt ist darüber hinaus der Ausbau der finanziellen Unabhängigkeit und die Schaffung adäquater Reserven, um eventuellen zukünftigen Nachfrageschwankungen entgegenzuwirken.

Der Gesamtumsatz im Jahr 2007 betrug 987.830,93 Euro. Darin enthalten ist der Umsatz der eigenen sowie der vermittelten Reisen sowie Umsätze aus Reiseversicherung, Bahntickets etc. Der Anteil an eigenen Reisen macht dabei 42% des Umsatzes aus, während 58% des Umsatzes aus vermittelten Touren generiert wurde.



Welchen Bereich umfasst Umsatzanteil A?

Der Umsatzanteil A umfasst mit 320.146,56 Euro den Teil unseres Umsatzes, der durch unsere eigenen Reisen im Bereich "Rad und Schiff" erzielt wurde. Diese Reisen buchten im Jahr 2007 insgesamt 474 Gäste.

Welchen Bereich umfasst Umsatzanteil B?

Umsatzanteil B umfasst mit 91.580,02 Euro den Umsatz unserer eigenen Reisen Radreisen. Bei diesen Radreisen wurden 183 Gäste gebucht.

Welchen Bereich umfasst Umsatzanteil C?

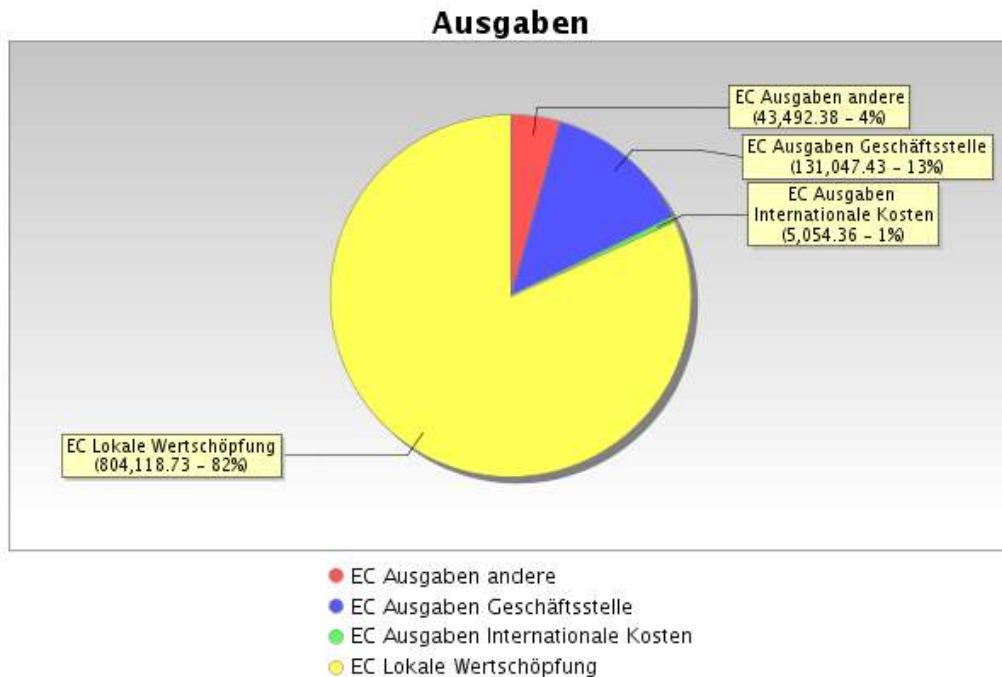
Umsatzanteil C ergibt sich mit 128.225,04 Euro aus dem Umsatz der vermittelten Reisen im Bereich "Rad und Schiff". Hier hatten wir im genannten Jahr 187 Gäste.

Welchen Bereich umfasst Umsatzanteil D?

Umsatzanteil D umfasst mit 437.691,22 Euro den Teil unseres Umsatzes, der sich aus den vermittelten Radreisen ergab. Im Jahr 2007 buchten diese Reisen 669 Kunden.

Ausgabenstruktur

Die Ausgaben betragen im Jahr 2007 insgesamt 978.658,54 Euro. Der Großteil der Ausgaben entfiel auf Reisevorleistungen wie Hotels, Leihräder und Partneragenturen in den Zielgebieten, also die lokale Wertschöpfung. Nahezu alle gebuchten Unterkünfte, Partneragenturen etc. gehören weder internationalen Unternehmen oder Ketten an, und wir haben im Jahre 2007 nur für unsere MitarbeiterInnen Flugtickets gebucht. Somit sind die internationalen Kosten relativ gering. Alle übrigen Kosten entfallen auf die Geschäftsstelle inkl. Infrastruktur wie Gebäude, technischer Ausstattung, Personal, Öffentlichkeitsarbeit etc. sowie auf sonstige Investitionen für des laufenden Geschäftsbetriebs.



Lokale Wertschöpfung

	Prozent
Anteil am Umsatz	82.25

1.2. Reiseangebote

Mit unseren Reisen möchten wir unseren Gästen eine qualitativ hochwertige, andersartige, aber gleichzeitig nachhaltige Form des Urlaubs anbieten. Unser Ziel ist es den Reisenden die Welt aus

einem neuen Blickwinkel zu zeigen und ihnen einen erholsamen und aktiven Urlaub zu bieten, der alle Sinne bewegt. Im Vordergrund stehen nicht die zurückgelegten Kilometer, sondern die körperliche Bewegung, die sinnlichen Genüsse, die kulturelle Vielfalt und die bewegenden Eindrücke.

Nicht nur unsere Kunden, sondern wir selbst stellen hohe Anforderungen an die Qualität unserer Reiseangebote sowie alle beteiligten Leistungsträger und MitarbeiterInnen. Alle unsere Reisen werden von uns und unseren MitarbeiterInnen von A bis Z ausgearbeitet und natürlich selbst erprobt. Durch regelmäßige Qualitätskontrollen aller Geschäftspartner und Serviceleistungen vor Ort werden unsere Reisen laufend angepasst und optimiert. Denn nur so können wir sicher gehen, dass unser Produkt und unsere Leistungsträger stets und langfristig unseren Anforderungen genügen.

Ein angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis vor dem Hintergrund, dass gute Qualität ihren Preis hat, steht bei allen Dienstleistungen im Vordergrund.

Langfristiges Ziel für die Produktpalette ist ein rundum ausgewogenes attraktives Programm an hochwertigen Aktivreisen, das sich von den Reiseangeboten der Konkurrenz durch die Einhaltung von vordefinierten Qualitätsstandards und den besonderen Erlebniswert abhebt. Diese Weiterentwicklung kann nur mit Hilfe von neuen Produkten und Serviceleistungen, die die Erwartungen und Qualitätsmaßstäbe unserer Gäste erfüllen, erfolgreich sein.

Das komplette Urlaubsangebot an bewährten und gut organisierten Reisen von Radissimo finden Interessenten in unserem Jahreskatalog, der direkt angefordert werden kann oder bei zahlreichen deutschen Reisebüros sowie diversen Reisemessen ausliegt. Selbstverständlich nutzen wir das Internet als schnelles und umweltfreundliches Kommunikations- und Informationsmedium. Auf unserer Website sind detaillierte Informationen zu unseren Reisen, den Reisezielen sowie allgemeine Tipps und Hinweise zu Radreisen abrufbar, die aus Platzgründen im Katalog nicht zur Verfügung gestellt werden können.

Unser Reiseangebot im Jahr 2007 besteht aus insgesamt 112 Reisen, davon 26 eigenveranstaltete Reisen und 86 vermittelte Reisen von unseren Partnern. 62 verschiedene Reiseangebote findet man in unserem Reisekatalog, 50 weitere sind auf unserer Homepage buchbar.

In unserem Jahreskatalog wurden 16 eigene Reiseangebote präsentiert und auf der Website weitere 10 Reisen. Wir selbst veranstalten in erster Linie individuelle Radreisen sowie kombinierte Rad- und Schiffsreisen. Gruppenreisen sind eher die Ausnahme, und die Gäste werden in der Regel bei Partneragenturen eingebucht.

Die insgesamt 1513 Gäste im Jahre 2007 haben fast alle eine individuelle Radreise mit Gepäcktransport oder eine individuelle Rad- und Schiffsreise gebucht. Nur 29 Gäste haben sich für eine Gruppenreise entschieden.

Die Reisedauer bei individuellen Touren beträgt in der Regel 8 Tage / 7 Nächte. Die wenigen gebuchten Gruppenreisen dauern durchschnittlich 10 Tage / 9 Nächte, wobei dies sehr stark vom Reiseziel abhängig ist und aufgrund des geringen Umsatzanteils nicht untersucht wurden.

Unsere eigene Fernreise nach Australien konnten wir wegen Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl bisher leider nicht durchführen, so dass diese aus dem Produktportfolio mittlerweile gestrichen wurde und wir keine eigenen Fernreisen außerhalb Europas mehr anbieten. Alle übrigen Fernreisen wurden 2007 von Partneragenturen vermittelt, wobei es sich bei einigen Angeboten wie Kanada und Tasmanien bereits um Veranstalter aus dem forum anders reisen e.V. handelt.

Im Jahr 2007 haben 6 Gäste eine Fernreise außerhalb Europas aus unserem Programm gebucht (Kuba, Südafrika und Tasmanien).

Anzahl der Reisenden getrennt nach Individual- und Gruppenreisen.

	Gruppenreisen	Individualreisen	
Anzahl der Reisenden	29	1484	1513.0

Durchschnittliche Reisedauer getrennt nach Individual- und Gruppenreisen.

	Gruppenreisen	Individualreisen
durchschnittliche Reisedauer	10	8

2. Nachhaltigkeit im Unternehmen

Unsere Ziele

Unser gesamtes Handeln richtet sich an wenigen übergeordneten Zielen aus, die sich in allen strategischen wie operativen Zielen und Entscheidungen wieder finden sollen. Alle MitarbeiterInnen und Verantwortlichen arbeiten stetig an der Erreichung und Umsetzung der im nachfolgenden Leitbild definierten Ziele.

Unsere Vision - wohin wir wollen

Für die Zukunft möchten wir unsere Position als noch junger Nischenanbieter im Bereich Aktivreisen weiter stärken. Ziel ist dabei nicht ein Anbieter unter vielen zu sein oder nur durch Größe zu beeindrucken, sondern wir sind bestrebt unser spezifisches Programm an hochwertigen Aktivreisen zu optimieren und weiter auszubauen.

Als CSR-Beauftragte wurde Kristine Reitingner ernannt, die bei der Datenerfassung und Berichterstellung von unserer Praktikantin Sabrina Weigel unterstützt wurde. Für die tatkräftige

Hilfe und Geduld möchten wir uns an dieser Stelle herzlich bedanken.

2.1 Leitbild

Unser hoher Anspruch

Nicht nur unsere Kunden, sondern besonders wir selbst stellen hohe Anforderungen an die Qualität und die Art unserer Reiseangebote, unsere Beratung sowie alle beteiligten Leistungsträger und MitarbeiterInnen, denen wir stets gerecht werden wollen. Durch regelmäßige Qualitätskontrollen werden unsere möglichst umweltschonenden Reiseangebote laufend angepasst und optimiert.

Unsere zufriedenen Kunden

Unsere Kunden stehen bei uns an erster Stelle, und unser gesamtes Handeln hat zum Ziel alle Reisenden und Interessenten mit unseren Reisen und Dienstleistungen zufrieden zu stellen. Als größtes Lob unserer Arbeit betrachten wir es, wenn unsere Gäste sich so gut aufgehoben und beraten fühlen, dass sie wieder mit uns verreisen. Jegliche Wünsche, Anregungen und Kritikpunkte unserer Gäste sind für uns Ansporn zu Verbesserung unserer Reisen.

Unsere langjährigen Geschäftspartner und Leistungsträger

Unsere Mitbewerber schätzen und behandeln wir vielmehr als Partner denn als Konkurrenten. Auch gegenüber unseren Partnern, Leistungsträgern und Lieferanten pflegen wir einen fairen, offenen und vertrauensvollen Umgang, der eine langfristige Zusammenarbeit ermöglichen soll. Bei der Auswahl unserer Partner und Reisen sind wir darauf bedacht dieselben Qualitätsmaßstäbe und Nachhaltigkeitskriterien anzusetzen wie bei uns selbst und unseren eigenen Reisen, wobei, wann immer möglich, lokale und familiengeführte Betriebe berücksichtigt werden.

Unsere engagierten MitarbeiterInnen

Mit dem Ziel eines guten und offenen Betriebsklimas mit durchweg zufriedenen und sachkundigen MitarbeiterInnen sind wir bestrebt einen fairen und respektvollen Umgang untereinander zu pflegen. Wir sind an flachen Hierarchien, einem hohen Grad an Mitbestimmung und Eigenverantwortung unserer MitarbeiterInnen interessiert. Unser Handeln richtet sich an der langfristigen Sicherung und Schaffung von Arbeitsplätzen bei leistungsgerechter Entlohnung und umfassender Aus- und Weiterbildung aus.

Unsere ökologische und soziale Verantwortung

Bei all unserem Handeln sind wir unserer ökologischen und sozialen Verantwortung im Hinblick auf zukünftige Generationen und der Gesellschaft bewusst. Bei der Gestaltung unserer Reiseangebote sowie allen unternehmerischen Entscheidungen sollten stets nachhaltige Qualitätsmaßstäbe und fest definierte Standards Berücksichtigung finden.

Unser wirtschaftlicher Erfolg

Als Unternehmen streben wir ein nachhaltiges und langfristiges Wachstum an, das nicht zu Lasten

der Qualität und der übergeordneten Ziele gehen darf. Das Erzielen eines angemessenen wirtschaftlichen Erfolgs soll dauerhaft die Unternehmensexistenz sichern, Arbeitsplätze schaffen und durch laufende Optimierung der Angebote zur Konkurrenzfähigkeit beitragen.

3. Verantwortung für Kunden

Unsere Kunden stehen bei uns an erster Stelle, und unser gesamtes Handeln hat zum Ziel alle Reisenden und Interessenten mit unseren Reisen und unseren Dienstleistungen zufrieden zu stellen. Entscheidend ist unserer Meinung nach eine kompetente und vorausschauende Beratung, die sich an den Bedürfnissen und Wünschen unserer Kunden orientiert und nicht am Profit. Als größtes Lob für unsere Arbeit betrachten wir es, wenn unsere Gäste sich so gut aufgehoben und beraten fühlen, dass sie wieder mit uns verreisen.

Um die Anforderungen und Erwartungen unserer Gäste zu erfüllen, nehmen wir jegliche Wünsche, Anregungen und Kritikpunkte ernst und sind bemüht diese bei der Planung und Gestaltung unserer Reisen zu berücksichtigen.

Im Jahr 2007 durften wir insgesamt 1513 Personen als Gäste begrüßen.

Die Gäste erhalten mit der Bestätigung, sofern noch nicht bereits geschehen, einen aktuellen Reisekatalog mit unseren Reisebedingungen und dem gebuchten Reiseangebot. Sofern die Reise nur im Internet ausgeschrieben ist, wird ein Ausdruck der Reise inkl. Reiseverlauf, Termine, Leistungen und Preisen sowie Besonderheiten zu Unterbringung, Streckenverlauf etc. beigelegt. Neben diesen Informationen liegt jeder Buchungsbestätigung ein Infoblatt zur Bahnreise mit Bestellmöglichkeit für günstige und flexible RIT-Fahrkarten sowie eine Broschüre zum Thema Reiseversicherung mit verschiedenen Versicherungspaketen der ELVIA bei.

Rund drei Wochen vor Anreise, nach Eingang der Restzahlung, erhalten die Gäste in der Regel die vollständigen Reiseunterlagen. Diese enthalten eine ausführliche Routenbeschreibung der täglichen Radetappen sowie detailliertes Kartenmaterial. Daneben stellen wir allgemeine Reiseinformationen zum Ablauf, dem Reiseziel, Besonderheiten usw. zusammen und ergänzen diese durch Reiseführer, Prospektmaterial, Stadtpläne etc.

Bei den von uns angebotenen Gruppenreisen ist stets eine Mindest- und Höchstteilnehmerzahl angegeben. In der Regel reisen pro Reiseleiter nicht mehr als 16-20 Personen gemeinsam. Bei größeren Gruppen werden diese geteilt und jeweils von einem weiteren Reiseleiter begleitet.

Die Kundenzufriedenheit messen wir über einen Feedback-Fragebogen, der jeder Buchung beiliegt.

Die Kundenzufriedenheit im Jahr 2007 wurde anhand der Aussagen auf den Feedback-Fragebögen in Prozent umgewandelt, wobei sich eine durchschnittliche Kundenzufriedenheit von 82,8% ergibt.

Die meisten unserer Kunden waren sehr zufrieden mit ihrer Reise und schwärmten von der Route, der guten Betreuung im Vorfeld und der Verpflegung. Die Kritik bezog sich meist auf die Routenbeschreibung, die nach Ansicht unserer Kunden teilweise nicht ganz zutreffend waren oder zu wenig oder zu sehr detailliert erstellt wurde.

Die Rücklaufquote der Kundenbefragung, bezogen auf die gesamte Gästezahl von 1513 Personen, lag bei 6,7%. Die relativ geringe Rücklaufquote ist sicherlich auch darauf zurück zu führen, dass wir auf unseren Reisen nicht nur eigene Gäste einbuchen, sondern diese auch von Partneragenturen oder Reisebüros vermittelt bekommen. Positive Rückmeldungen werden hier nur in Ausnahmefällen weitergeleitet, so dass diese Bewertungen nicht ins Ergebnis eingeflossen sind. Auch bezieht sich die Rücklaufquote auf die Gesamtanzahl der Reisenden und nicht auf die Buchungen. Es ist nicht zu erwarten, dass bei unseren individuellen Touren jeder Reiseteilnehmer einen Feedbackbogen ausfüllt, sondern in der Regel nur der Reiseanmelder.

Sensibilisierung der Kunden bezüglich Umwelt, soziale Aspekte in unseren Reiseunterlagen bzw. Reiseinformationen, die den Kunden bei Buchung bzw. vor Reiseantritt ausgehändigt werden, ergaben bei den für unsere Reisen relevanten Beurteilungskriterien für europäische Ziele im Kundeninfo-Check einen Durchschnitt von 67%. Bei Fernreisen ergab sich ein Durchschnitt von 49%, wobei zu erwähnen ist, dass die eigenveranstalteten Fernreisen (Australien) im Jahr 2007 nicht durchgeführt wurden, sondern ausschließlich europäische Reiseziele selbst veranstaltet wurden.

Die Reiseunterlagen bei vermittelten Reisen werden von der jeweiligen Partneragentur zur Verfügung gestellt und von uns nach Bedarf in unserer Meinung nach wichtigen Punkten bei Bedarf ergänzt.

Indexe	
	Prozent
Zufriedenheitsindex Kunden	82,8
Rücklaufquote der Kundenbefragung	6,7
Index zur Qualität der Kundeninformation	67,00

4. Umwelt

Bei all unserem Handeln sind wir uns unserer ökologischen und sozialen Verantwortung im Hinblick auf zukünftige Generationen und die Gesellschaft bewusst. Unsere unternehmerischen Entscheidungen treffen wir stets unter Berücksichtigung des Kriterienkatalogs des forum anders reisen e.V. sowie fester ideologischer Überzeugungen und Standards.

Umweltschutz spielt nicht nur bei der Auswahl möglichst schadstoffarmer Anreiseformen und der

Gestaltung und Auswahl unserer Reisen eine große Rolle, sondern auch bei unseren täglichen Arbeit im Büro.

Unser Büro in Bergisch Gladbach hatte 50 qm Bürofläche und befand sich in einem Bürohaus in der Fußgängerzone von Bergisch Gladbach-Refrath. Zusätzlich wurde eine Garage mit ca. 12 qm als Lagerfläche angemietet, die allerdings nur beleuchtet und nicht beheizt war, so dass der Stromverbrauch kaum messbar war.

Das Büro in Bergisch Gladbach haben wir im November 2007 verlassen und sind nach Karlsruhe umgezogen. Da das zwar größere Büro in Karlsruhe in den ersten zwei Monaten bis 31.12.2007 weiterhin nur von den zwei Geschäftsführerinnen in einem Raum genutzt wurde, haben wir die Vorjahreswerte aus Bergisch Gladbach für die Monate November und Dezember zugrunde gelegt, die lt. Nebenkostenabrechnung des neuen Büros in Karlsruhe auch vergleichbar sind.

CO2 Emissionen pro Mitarbeitenden

	je Mitarbeitenden
CO2 in Tonnen	2,76

4.1. Wasser und Energie

Wasserverbrauch

	Verbrauch
Liter	23840

Stromverbrauch

	Strom
kWh	4218

Heizenergieverbrauch

	Heizenergie
kWh	724.83

4.2. Dienstreisen

Da unsere Dienstreisen zu Messen in verschiedenen Städten die Mitnahme von diversen Messegütern wie Displaywand, Stehtische, Stühle sowie Katalogen und sonstige Werbemittel erfordert, haben wir die meisten Strecken jeweils mit dem PKW zurückgelegt.

Auch die Tourenaufarbeitung erfordert oftmals die Mitnahme von diversen Unterlagen sowie eines Fahrrads, so dass auch hier oftmals aufgrund der schlechten Erreichbarkeit von Zwischenetappen mit der Bahn auf den Pkw zurückgegriffen werden musste.

Beide Geschäftsführerinnen haben ein Jobticket des Verkehrsverbunds Rhein-Sieg (später Karlsruher Verkehrsverbund) für den täglichen Weg zur Arbeit sowie den Ausgangspunkten zur

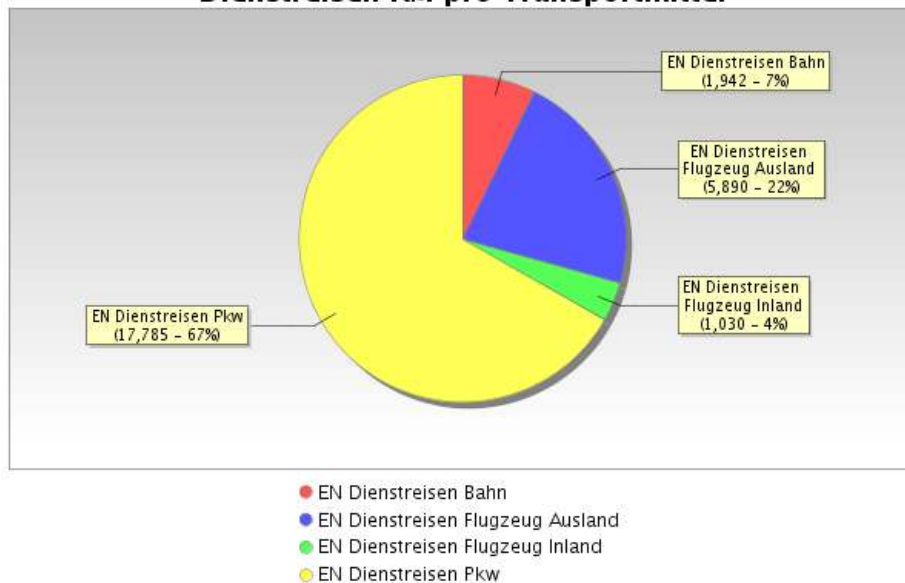
Tourenausarbeitung in der Region genutzt.

Auch ist Radissimo Mitglied bei cambio carsharing in Köln (später Stadtmobil Karlsruhe), wodurch ein eigener Pkw (sowohl geschäftlich als auch privat) nicht nötig ist.

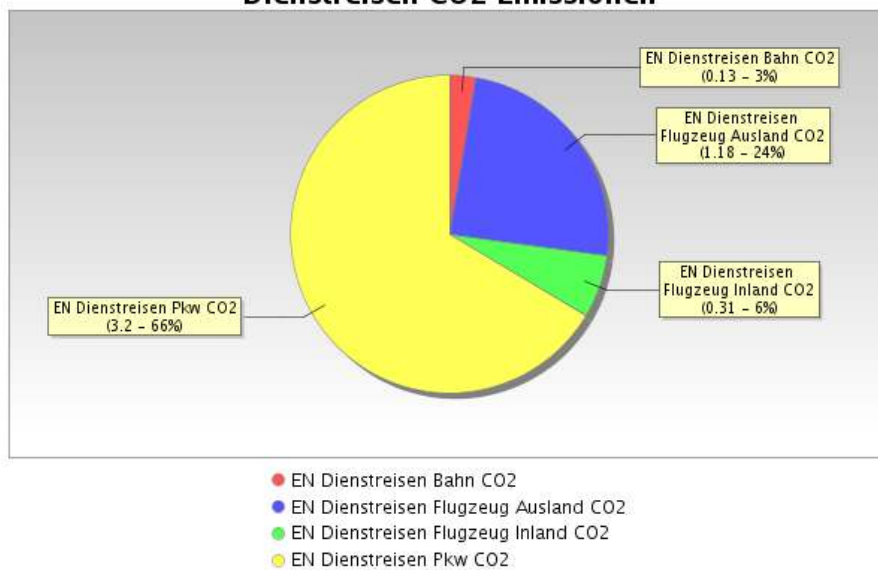
Für wenige In- und Auslandsdienstreisen zu geschäftlichen Terminen und die Tourenausarbeitung war die Anreise mit dem Flugzeug unumgänglich.

Wir bemühen uns, für die Anreise zu den Messen ein andere Lösung für den Transport der Messegüter zum Veranstaltungsort und zurück zu finden, um künftig mit der Bahn reisen zu können.

Dienstreisen KM pro Transportmittel



Dienstreisen CO2 Emissionen



4.3. Papierverbrauch

Trotz unserer Präsenz im Internet ist der Reisekatalog immer noch unser Hauptvertriebsmedium. Für das Jahr 2007 wurden insgesamt 18.000 Kataloge gedruckt und verschickt bzw. verteilt. Unsere Kataloge bestehen zu 100 % aus holzfreiem Naturoffsetpapier.

In der Geschäftsstelle haben wir neben unserem Briefpapier auch zahlreiche DIN A4 Blätter an weißem Papier verbraucht, wovon ein Teil vor allem für den internen Gebrauch bereits aus Recyclingpapier bestand.

Die große Papiermenge mit über 2,1 Kilo pro Reisegast ist für uns trotz der von Beginn an praktizierten Maßnahmen wie Mehrfachnutzung und doppelseitigem Druck sehr erstaunlich. An diesem Punkt werden wir zukünftig in jedem Fall arbeiten und haben mit der Anschaffung eines CRS-Systems mit digitaler Dokumentenverwaltung sowie Duplexdruckern für jeden Arbeitsplatz bereits die ersten Verbesserungen umgesetzt.

Papiergramm pro Reisenden	
	pro Reisendem
Papier in Gramm	2110

4.4. Beschaffung

Bezüglich des Einkaufs der Produkte für Büromaterial, Bewirtung etc. lässt sich leider nicht mehr mit Sicherheit nachvollziehen, wie groß der Anteil an Bioprodukten und/oder an Produkten in fairgehandelter Qualität ist. Aus diesem Grund haben wir diesen Anteil mit 0% angesetzt. Wir achten aber zwischenzeitlich bei allen Neuanschaffungen darauf, möglichst fairgehandelte Produkte den handelsüblichen vorzuziehen. Beim Papier beispielsweise verwenden wir mittlerweile ausschließlich FSC-Papier.

5. Mitarbeitende

Unsere sachkundigen MitarbeiterInnen und PraktikantInnen identifizieren sich mit unserer Art zu Reisen und sind meist selbst begeisterte Radfahrer, so dass sie die Anforderungen an das Produkt genau kennen und unsere Gäste kompetent und mit persönlichem Engagement beraten. Mit dem obersten Ziel eines guten und offenen Betriebsklimas mit durchweg zufriedenen MitarbeiterInnen sind wir bestrebt einen fairen und respektvollen Umgang untereinander zu pflegen. Wir sind an flachen Hierarchien, einem hohen Grad an Mitbestimmung und Eigenverantwortung unserer MitarbeiterInnen interessiert. Unser Handeln richten wir an der langfristigen Sicherung und Schaffung von Arbeitsplätzen aus, wobei unseren MitarbeiterInnen dauerhaft eine angemessene und leistungsgerechte Entlohnung sowie eine umfassende Aus- und Weiterbildung zu Gute kommen soll.

Technisch möchten wir stets auf dem neuesten Stand sein, um durch die Strukturen zu optimieren, Arbeitsabläufen reibungslos zu gestalten und Kommunikationswegen möglichst kurz zu halten.

Im Jahr 2007 bestand das Team von Radissimo aus den zwei Geschäftsführerinnen und einigen PraktikantInnen. Wir hatten in dem Jahr insgesamt vier PraktikantInnen, die jeweils über einen Zeitraum von zwei bis sechs Monaten für uns tätig waren.

An Schulungen wurde in diesem Jahr nicht teilgenommen, sondern wir haben uns regelmäßig über Neuigkeiten mit Hilfe von Fachpublikationen und aus der Presse weitergebildet.

Alle unsere MitarbeiterInnen sind mit dem Fahrrad ins Büro gefahren oder haben die öffentlichen Verkehrsmittel genutzt, wodurch es sich um eine äußerst umweltfreundliche Belegschaft handelte.

Der Mitarbeitenden-Zufriedenheitsindex, der durch die Auswertung von Mitarbeitenden-Fragebögen entstand, ist mit 89% sehr hoch. Anhand der vorgegebenen Fragen wurden die Ansichten der MitarbeiterInnen über verschiedene Aspekte des Arbeitsalltags untersucht. Es wurde zum Beispiel nach der selbstständigen Handlungsfähigkeit der MitarbeiterInnen sowie nach ihrem Empfinden der gegenseitigen Unterstützung gefragt. Wir freuen uns, dass sich unsere MitarbeiterInnen bei uns wohlfühlen und wollen dieses gute Arbeitsklima auch in Zukunft beibehalten.

Mitarbeitende im Unternehmen

	Anzahl
Frauen in Führungspositionen	2
Freie Mitarbeitende	0
MA mit Ausbildung in Tourismusbranche oder langjährige Erfahrung	0
MA mit Ausbildung in Tourismusbranche oder langjährige Erfahrung	0
PraktikantInnen	4
Ausbildungsstellen	0

Anzahl der Mitarbeitenden getrennt nach In- und Ausland

	im Inland	im Ausland	
Anzahl der Mitarbeitenden	6	0	6.0

Mitarbeitenden-Zufriedenheit

	Prozent
Index	89.0

6. Verantwortung für die Gesellschaft

Unsere soziale Verantwortung als zuverlässiger Reiseveranstalter sehen wir darin, dass wir es unseren Reisenden ermöglichen auf eine möglichst nachhaltige Art und Weise andere Länder und Kulturen kennen zu lernen. Negative Einflüsse auf die einheimische Bevölkerung und die Natur vermeiden wir nach Möglichkeit. Bei Reisen in fremde und vor allem ferne Länder respektieren wir kulturelle und ethnische Besonderheiten und möchten unsere Gäste mit Hilfe unserer Reisen für diese sensibilisieren.

Da unsere Gäste in der Regel individuell reisen und die Reisemotivation stark variiert, stellt sich die Integration von Projekten in unsere Reiseangebote als schwierig dar.

Auch haben wir bisher keine Nachhaltigkeitsprojekte finanziell unterstützt. Dies ist aber ein Bereich, an dem wir zukünftig arbeiten werden.

Unser soziales Engagement bestand in 2007 der Gründung und Betreuung der ADFC Ortsgruppe Bergisch Gladbach (Allgemeiner Deutscher Fahrradclub e.V.) durch die beiden Geschäftsführerinnen in den Geschäftsräumen von Radissimo. Bei den monatlichen Treffen wurden Infrastrukturmaßnahmen in Bergisch Gladbach analysiert und vorangetrieben, die Bevölkerung auf Stadtfesten über die Arbeit des ADFC informiert und einige Radtouren in die Region für Interessierte und Mitglieder des Kreisverbands angeboten. Aufgrund unseres Umzugs nach Karlsruhe ist dieses Engagement leider eingestellt worden.

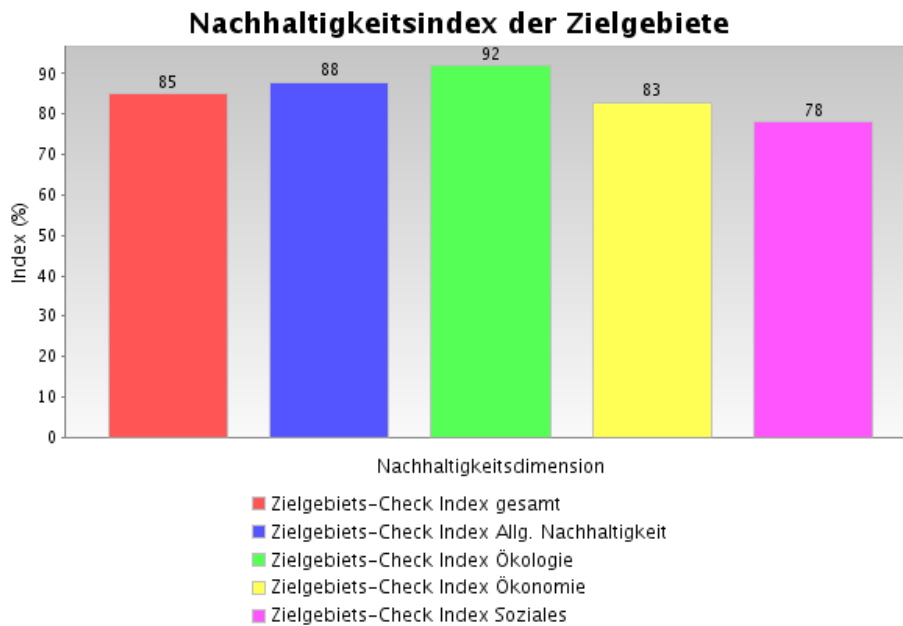
7. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

7.1 Produktgestaltung -Zielgebiete

Beim Zielgebietscheck haben wir uns für diejenigen eigenen Reisen aus unserem Angebot entschieden, mit denen wir den weitaus meisten Umsatz erwirtschaften und welche die Gäste am häufigsten gebucht haben.

Bei den Rad- und Schiffsreisen sind dies unsere beliebten Routen in Nord- und Südholland, wobei wir verschiedene Schiffe im Jahr 2007 angeboten haben. Bei den individuellen Radreisen haben wir die am besten gebuchte Rundreise an Rhein, Ahr und Erft untersucht.

Nahezu alle unsere Reiseangebote werden nicht nur über uns direkt vertrieben, sondern sind auch über andere Reiseveranstalter sowie Reisebüros im In- und Ausland buchbar.



7.2 Leistungsträger

Unsere Mitbewerber betrachten und behandeln wir vielmehr als Partner denn als Konkurrenten, mit denen wir einen fairen, offenen und vertrauensvollen Umgang pflegen. Durch dieses Miteinander statt Neben- oder gar Gegeneinander können wir unser Programm erweitern und unseren Kunden eine breit gefächerte Palette an Reisen weltweit anbieten. Bei der Auswahl unserer Partner sowie der angebotenen Reisen sind wir darauf bedacht, dieselben Qualitätsmaßstäbe anzusetzen, wie wir es bei unseren eigenen Reisen tun.

Im selben Maße ist auch der Umgang mit Lieferanten und Leistungsträgern durch Vertrauen, Offenheit und Fairness geprägt. Unsere gesamten Geschäftsbeziehungen sind auf eine langfristige Zusammenarbeit ausgerichtet und wir versuchen dabei nach Möglichkeit kleine, lokale Familienbetriebe, so wie wir es sind, zu berücksichtigen.

Aufgrund der Unterscheidung von Radreisen und kombinierten Rad- und Schiffsreisen gibt es bei beiden Reisearten unterschiedliche Leistungsträger.

So sind bei den individuellen Radreisen neben den in der Regel täglich wechselnden Unterkünften auch der Gepäcktransport von Unterkunft zu Unterkunft ein wichtiger Bestandteil unseres Produkts.

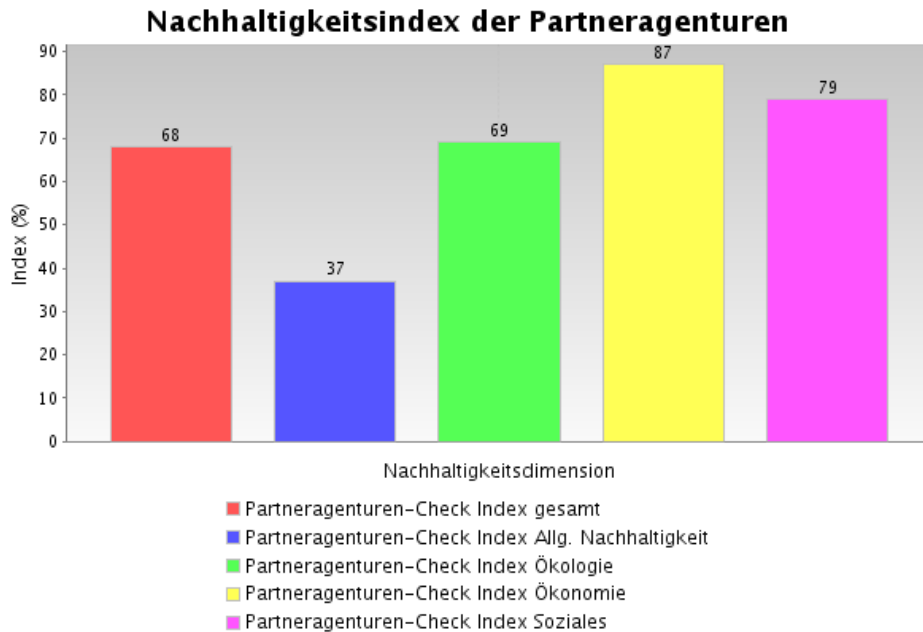
Genau dieser Gepäcktransport entfällt bei den Reisen mit Rad und Schiff, da die Gäste statt im Hotel auf dem Schiff übernachten und die gesamte Reisedauer an Bord des "schwimmenden Hotels" verbringen.

Da wir kaum Gruppenreisen anbieten und diese in der Regel auch von Partneragenturen vermitteln, entfällt bei unserer Untersuchung der Punkt Reiseleiter.

Da wir zahlreiche Reiseangebote noch von anderen Radreiseveranstaltern vermitteln, arbeiten wir mit Partneragenturen in den Zielgebieten zusammen, deren Reiseprogramme wir auf dem deutschen Markt anbieten.

7.2.1 Partneragenturen

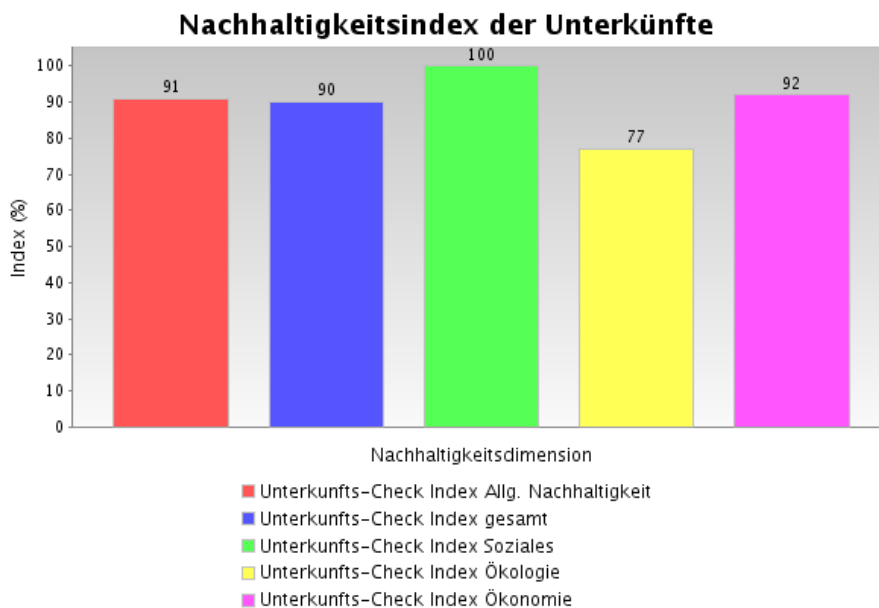
Im Jahre 2007 haben wir mit insgesamt 37 Partneragenturen zusammengearbeitet. Die fünf wichtigsten, die zusammen mit den meist gebuchten eigenen Reisen über 50% des gesamten Umsatzes ausgemacht haben, wurden mit dem Partneragenturen-Check untersucht. Bei den gebuchten Reisen handelt es sich um individuelle Touren sowie Rad- und Schiffsreisen am Donau-Radweg, im Salzkammergut, am Main sowie weiteren Rad- und Schiffsreisen in Holland.



7.2.2 Unterkunft

Wir arbeiteten mit 53 Unterkünften zusammen, wobei nur elf Unterkünfte in Bezug auf den Umsatz 2007 ins Gewicht fallen.

Diese elf Unterkünfte (Hotels und Schiffe) haben wir anhand der Fragebögen auf Nachhaltigkeit gecheckt. Aus den Indices des Unterkunft-Checks ist zu erkennen, dass alle Aspekte, bis auf den Index Ökologie, sehr hoch ausgefallen sind. Besonders der soziale Aspekt unserer Unterkünfte ist mit einem Index von 100% hervorzuheben. Doch auch die Nachhaltigkeit und die Ökonomie werden in den von uns ausgewählten Unterkünften groß geschrieben.



7.2.3 Reiseleitung

Bei unseren eigenen Reisen handelt es sich lediglich um individuelle Reisen; daher arbeiten wir nicht mit Reiseleitern zusammen.

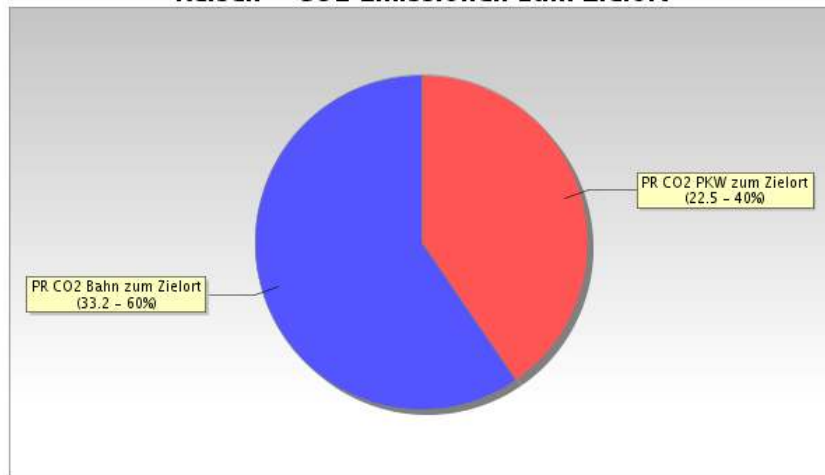
7.2.4 Transport

Unsere Kunden reisen in erster Linie mit dem privaten Pkw oder der Bahn an. Zwar stehen bei allen unseren Reisezielen vor Ort sehr gut und regelmäßig gewartete Leihräder mit unterschiedlicher Ausstattung zur Verfügung, aber ein Großteil unserer Gäste bevorzugt die täglichen Radetappen mit dem eigenen Fahrrad zurückzulegen. Ein großes Problem bei der Anreise mit der Bahn stellt oftmals die Mitnahme des eigenen Fahrrads dar (nicht im ICE und nur bedingt im EC/IC möglich). Aufgrund dessen wird regelmäßig doch der Pkw gegenüber der Bahn bevorzugt.

Da es sich bei unseren Produkten um Radreisen handelt, fallen in den Zielgebieten selbst nur die Kilometer des Gepäcktransportes an, die in mit einem Pkw zurückgelegt werden. Mit der "Fähre im Zielgebiet" sind unsere Schiffe gemeint, die "schwimmenden Hotels", die unseren Radlern während der Reise als Unterkunft dienen.

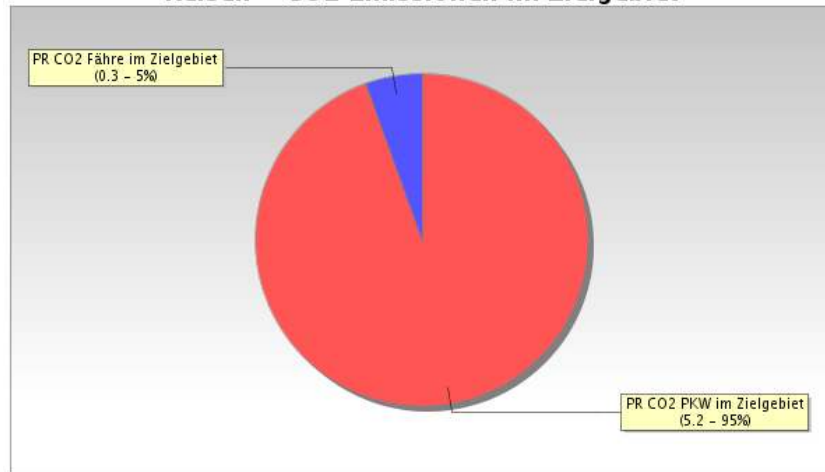
Reisen bei denen die Fluganreise inkludiert ist haben wir im Jahr 2007 nicht angeboten. Zwar sind einige unserer Gäste bei den Fernreisen (6 Personen) sowie bei wenigen europäischen Destinationen mit dem Flugzeug angereist, jedoch wurde die Anreise durch die Gäste selbst organisiert. Wir haben allen Bestätigungen bzw. spätestens den Reiseunterlagen für Kunden, bei denen wir von der Fluganreise wussten bzw. ausgegangen sind, auch eine Broschüre von atmosfair beigelegt sowie im Katalog und auf der Website auf atmosfair aufmerksam gemacht.

Reisen - CO2 Emissionen zum Zielort



- PR CO2 PKW zum Zielort
- PR CO2 Bahn zum Zielort

Reisen - CO2 Emissionen im Zielgebiet



- PR CO2 PKW im Zielgebiet
- PR CO2 Fähre im Zielgebiet

CO2 Emissionen pro Gast/Tag

Gramm	26855.2

8. Verbesserungsprogramm

	Strategische Ziele	Maßnahmen wie?	Verantwortlich wer?	Termin Wann?
1	Kilometerzahl des Gepäcktransportes verringern	<ul style="list-style-type: none"> • Leerfahrten vermeiden • Stärkere Bündelung der Fahrten 	Geschäftsleitung	<ul style="list-style-type: none"> • Beginn Saison 2009, laufende Verbesserung in den nächsten Jahren
2	Nachhaltigere, umweltbewusstere Unterkünfte	<ul style="list-style-type: none"> • Umwelt-Checkliste als Auswahlkriterium der Unterkünfte und somit Hotels stärker anhand Nachhaltigkeit auswählen (z.B. auf Siegel achten, im Fragebogen entsprechende Fragen ergänzen) • Verträge mit eigenen AGBs erstellen 	Geschäftsleitung	<ul style="list-style-type: none"> • Für den Hoteleinkauf 2010 • Schulung und Beratung zum Thema Vertragsgestaltung bereits im Dez. 2008
3	Partneragenturen, die mehr auf Nachhaltigkeit achten	<ul style="list-style-type: none"> • Nachhaltigkeits-Check als Auswahlkriterium --> Partneragenturen stärker anhand Nachhaltigkeit auswählen (z.B. aus forum) • nicht/wenig gefragte Flugreisen aus Portfolio nehmen • bei der Reiseauswahl noch mehr auf verschiedene umweltfreundliche Anreisemöglichkeiten achten 	Geschäftsleitung	<ul style="list-style-type: none"> • Für die Programmgestaltung 2010 beginnend und laufende Anpassung in den nächsten Jahren
4	Bessere Vertragsgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> • Vertragsstandards einführen • Verträge mit eigenen AGBs erstellen 	Geschäftsleitung	<ul style="list-style-type: none"> • Für den Hoteleinkauf und die Programmgestaltung 2010 • Schulung und Beratung zum Thema Vertragsgestaltung bereits im Dez. 2008
5	Büro umweltfreundlicher machen	<ul style="list-style-type: none"> • umweltbewusster mit Katalog / Papier umgehen • Katalogauflage nicht steigern, sondern bisherige Auflage beibehalten • restliche Papierwaren auch umweltfreundlich • Papierverbrauch reduzieren • Energiesparlampen • Ökostrom • Anteil der fair gehandelten und Bio-Produkte steigern 	Geschäftsleitung und alle MitarbeiterInnen	<ul style="list-style-type: none"> • Katalogplanung 2010 • Einkauf ab 2009; bereits Verwendung ausschließlich von FCS-Papier, restliche Papierprodukte werden bei Neubestellung umgestellt • Weitere und effektivere Verwendung von Schmierpapier • Drucker mit Duplexeinheiten sowie digitale Dokumentenverwaltung im CRS-System bereits zum Jahreswechsel 2008/09 umgesetzt • Beleuchtung beim nächsten Birnenwechsel erneuern

				<ul style="list-style-type: none"> • Stromvertrag auf Ökostrom bereits geändert
6	Soziale Verantwortung steigern	<ul style="list-style-type: none"> • ein lokales Nachhaltigkeitsprojekt pro Jahr fördern 	Geschäftsleitung	<ul style="list-style-type: none"> • Projektauswahl zum Jahreswechsel 2009/10
7	An-/Abreise umweltfreundlicher machen	<ul style="list-style-type: none"> • verstärkt Bahntickets anbieten 	Geschäftsleitung und alle MitarbeiterInnen der Reservierung	<ul style="list-style-type: none"> • Bereits für die Saison 2009 praktiziert, laufende Verbesserung durch regelmäßige Produktschulungen
8	Kundenzufriedenheit nachvollziehbarer machen und steigern	<ul style="list-style-type: none"> • Feedbackbögen + Reisebeurteilungsf formular auf der Homepage anpassen • Nachhaltigkeit • Punktebewertungssystem • Rücklaufquote steigern • Routenbeschreibung für Radtouren noch detaillierter beschreiben, genauere Symbole verwenden 	Geschäftsleitung mit Unterstützung aller MitarbeiterInnen der Reservierung	<ul style="list-style-type: none"> • Feedbackbogen + Online-Reisebeurteilung sind bereits Ende 2008 umgestellt (inkl. Punktebewertung) • Nachhaltigkeitskriterien werden im Laufe der Saison 2009 ergänzt • Rücklaufquote durch automatische E-Mail mit Fragebogen bzw. Link zu Homepage nach Rückkehr der Gäste für Saison 2009 • Beginn der Überarbeitung mit der Saison 2009 und laufende Anpassung der Routenbeschreibung
9	Reiseunterlagen/ Kundeninfo verbessern	<ul style="list-style-type: none"> • Nachhaltigkeitsaspekte integrieren und hervorheben 	Geschäftsleitung mit Unterstützung aller MitarbeiterInnen der Reservierung	<ul style="list-style-type: none"> • Beginn der Überarbeitung mit der Saison 2009 und laufende Anpassung der Reiseunterlagen



Impressum

Radissimo GmbH
Hennebergstraße 6
D-76131 Karlsruhe
Tel.: +49 (0) 721 / 35 48 18-0
Fax: +49 (0) 721 / 35 48 18-18
E-Mail: info@radissimo.de
Website: www.radissimo.de

Geschäftsführung: Kristine Reitinger und Annette Sumser

CSR-Beauftragte: Kristine Reitinger
Mail: kristine.reitinger@radissimo.de