

Nachhaltigkeitsbericht 2023

Für unsere gemeinsame Zukunft



Inhalt

Verantwortungsvoll in die Zukunft

1. Unternehmensportrait

- 1.2 Reisearten
- 1.3 Unternehmensstruktur
- 1.4 Mitgliedschaften
- 1.5 Leitbild
- 1.6 Wirtschaftsdaten Umsatzverteilung

2. CSR Management

- 2.1 CSR Schulungen
- 2.2 Auszeichnungen
- 2.3 Verbesserungsprogramm und Gebeco Standards

3. Kund*innen

- 3.1 Kund*innenzufriedenheit
- 3.2 Gästeinformation

4. Mitarbeitende

- 4.1 Beschäftigtenstruktur
- 4.2 Arbeitsbedingungen flexibles Arbeitszeitmodell
- 4.3 Interessenvertretung Betriebsrat
- 4.4 Mitarbeitendenzufriedenheit

5. Betriebsökologie

- 5.1 Energie
- 5.2 Dienstreisen
- 5.3 Papier
- 5.4 Umweltfreundliche Produkte und Dienstleistungen

6. Reiseangebote

- 6.1 Angebotsgestaltung
- 6.2 CO₂-Emissionen der Reisen
- 6.3 Transport

7. Leistungsträger*innen

- 7.1 Partneragenturen
- 7.2 Unterkünfte
- 7.3 Reiseleitung
- 7.4 Geschäftspartner-Zufriedenheit
- 7.5 Lieferant*innen- und Einkaufspolitik

8. Soziales Engagement

- 8.1 Förderprojekte
- 8.2 Engagement in der Branche
- 8.3 Engagement am Standort

Kernindikatoren*

| | Einheit | 2017/18 | 2021/22* |
|--|---------|---------|----------|
| Gesamtumsatz | Euro | 119 mio | 31 mio |
| Mitarbeitende gesamt (Vollzeitäquivalente) | Anz | 189,83 | 118,5 |
| Gesamtübernachtungen | Anz | 578.170 | 143.478 |
| Gesamtreisende | Anz | 50.369 | 15.429 |
| CO ₂ pro Fluggast/Tag | t | 0,1809 | 0,1298 |

* Alle Daten aus 2021/22 sind stark von den Auswirkungen der Corona-Pandemie beeinflusst und daher nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar.

Verantwortungsvoll in die Zukunft

Mit unserer Liebe zum Reisen erfüllen wir zusammen mit weltweiten Partnern die Reiseräume unserer Gäste in höchster Qualität, verantwortungsvoll und nachhaltig. Unsere facettenreichen Reisen leisten einen Beitrag für ein verständnisvolleres Miteinander über Grenzen hinweg. Auf unseren Reisen werden Reisende zu Brückenbauern zwischen den Kulturen und erleben die Welt aus einer neuen Perspektive. Gemeinsam legen wir eine beständige Grundlage für Toleranz, Austausch und Begegnung.

Geführt von unserer qualifizierten Reiseleitung schaffen unsere Reisen Verständnis für fremde Lebensweisen. Zentral bei der Gestaltung jeder Reise ist für uns der verantwortungsvolle Umgang mit den Ressourcen vor Ort und das Stärken der regionalen Wertschöpfung.

Bereits vor 45 Jahren führten unsere ersten Reisen 1978 mitten im Kalten Krieg in die Länder der damaligen Sowjetunion, beflügelt von der Vision, eine Reiselwelt zu schaffen, die den friedlichen Austausch über Grenzen und Kulturen hinweg ermöglicht und einen Beitrag zu einer friedlichen Weltgemeinschaft leistet.

Auch 45 Jahre später wollen wir an dieser Überzeugung festhalten. Inständig hoffen wir daher, dass sich Menschlichkeit und Vernunft durchsetzen, Krieg und Gewalt weltweit enden und sich Lösungen für geopolitische Konflikte sowie den menschenverursachten Klimawandel finden.

Gemeinsam wollen wir uns für eine Zukunft engagieren, in der auch kommende Generationen frei und sicher leben können, zu Hause und weltweit auf fantastischen Reisen.

Wirtschaftet Gebeco nachhaltig? Zur Analyse wurde der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht erstellt. Er basiert auf den von „TourCert“ normierten Kernindikatoren und enthält ein Verbesserungsprogramm. Denn Nachhaltigkeit bedeutet alles andere als Stillstand. So verbessert Gebeco das eigene Engagement nachhaltig – und macht die Entwicklung nicht nur für die Zertifizierungsgesellschaft „TourCert“, sondern auch für Dritte transparent.



Ury Steinweg
Geschäftsführer/CEO

Thomas Bohlander
Geschäftsführer

Michael Knapp
Geschäftsführer

1. Unternehmensportrait

Am Anfang der Gebeco GmbH & Co. KG stand die Vision des Hochschulabsolventen Ury Steinweg: Über Grenzen hinaus Brücken zu schlagen, Verantwortung zu übernehmen und Reisen anzubieten, die die Begegnung mit fremden Menschen und ihren Kulturen ermöglichen, um das Verständnis der Menschen füreinander zu fördern. Die ersten Gebeco Reisen führte in damals schwer bereisbare Länder wie die der Sowjetunion und China. Auch im Firmennamen ist seither der nachhaltige Gedanke fest verankert: Gebeco – Gesellschaft für internationale Begegnung und Cooperation. 45 Jahre später vereint Gebeco die verschiedensten Reiseformen unter einem Dach: Erlebnisreisen, Studienreisen, Wanderreisen, Radreisen und Privatreisen.

Gebeco macht Begegnungen möglich – mit den Menschen vor Ort, ihrer Kultur und dem Gastland – mit Mitreisenden, die ihre Leidenschaft für das Reisen teilen. Mit Verlässlichkeit, Transparenz und Fairness streben wir gemeinsam danach, Reiseerlebnisse zu schaffen, die den Geist und die Seele unserer Gäste berühren und die Sicht auf das bereiste Land bereichern – auch weit über eine Reise mit Gebeco hinaus.

Reisen, die nachhaltig inspirieren.

Die Nachhaltigkeit in unserem Unternehmen ist seit 2011 von der unabhängigen Zertifizierungsgesellschaft TourCert geprüft und bestätigt. Bei der Entwicklung unserer Reisen erfahren die verschiedenen Aspekte der sozialen und ökologischen Nachhaltigkeit besondere Beachtung. Unser Anspruch: die Anzahl nachhaltiger Elemente in jeder Reise kontinuierlich zu erhöhen. Unser Kriterienkatalog für nachhaltiges Reisen wird regelmäßig überprüft und kann auf der Gebeco Website eingesehen werden.

Reisen, die klimafreundlicher sind.

Als Gründungsmitglied von KlimaLink e.V. engagiert sich Gebeco für eine transparentere und klimafreundlichere Reisebranche. Vergleichen Sie zukünftig den CO₂-Fußabdruck verschiedener Reisen und reisen Sie umweltbewusster (ab 2024 online und ab 2025 hier im Katalog).

Nachhaltigkeit, die gelebt wird.

Wir handeln nachhaltig – weltweit mit unseren Partnern und vor Ort mit unseren Mitarbeitenden in Kiel. Für unsere Büroräume beziehen wir Ökostrom aus regenerativen Energiequellen und unserer eigenen Photovoltaikanlage. Dank einer „Green IT“-Lösung verbrauchen wir durchschnittlich unter 20 Watt in der Stunde. Innerdeutsche Dienstreisen werden in der Regel mit öffentlichen Verkehrsmitteln durchgeführt. Für alle Dienstreisen mit PKW oder Flugzeug leisten wir einen freiwilligen Klimabeitrag. Sämtliche Gebeco Länderkataloge werden klimaschonend entwickelt. Unsere nachhaltige Unternehmensführung legen wir in unserem Nachhaltigkeitsbericht offen.

Engagement, das überzeugt.

Mit der konzeptionellen und finanziellen Unterstützung von weltweiten Förderprojekten geben wir den Reiseländern etwas für ihre Gastfreundschaft zurück. Ziel der Unterstützung ist, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten und so den Betroffenen eine nachhaltige Perspektive zu geben.

Als Gründungsmitglied von Futouris, der Nachhaltigkeitsinitiative der Deutschen Tourismuswirtschaft und des „Roundtable Human Rights in Tourism“ engagieren wir uns gemeinsam weltweit für die Verbesserung der Lebensverhältnisse, den Erhalt der biologischen Vielfalt und den Umwelt- und Klimaschutz. Gebeco folgt darüber hinaus dem „global code of ethics for tourism“. Zudem unterstützen wir als Mitglied von The Code und als Fördermitglied von ECPAT und dem Kinderschutzbund SH den Verhaltenskodex zum Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung.

Reisen, die ausgezeichnet sind.

Zahlreiche Preise, zeichnen unsere außergewöhnlichen Reisen, innovativen Konzepte und nachhaltigen Projekte aus. Unser Namibia-Hilfsprojekt war schon für mehrere Preise nominiert und gewann zuletzt den Fairwärts-Wettbewerb. Mit dem Columbus-Ehrenpreis würdigte die Vereinigung der deutschen Reisejournalisten 2020 den Gebeco Gründer Ury Steinweg für seine engagierte Arbeit im Tourismus.

| Zahlen und Fakten | |
|-------------------------------|--|
| Gesellschaft | Gebeco – Gesellschaft für internationale Begegnung und Cooperation |
| Gesellschaftsform: | GmbH & Co. KG |
| Geschäftsführer: | Ury Steinweg (CEO), Thomas Bohlander (COO), Michael Knapp (CCO) |
| Gesellschafter | 50% ABC Invest / Ury Steinweg, 50 % TUI Deutschland GmbH & Co. KG |
| Nationale Beteiligungen: | Creativ Werbe- und Beratungsgesellschaft, Kiel |
| Internationale Beteiligungen: | APTC (Fiji) PTE Limited, All Pacific Travel Concept › Sydney, Australien › Wellington, Neuseeland › Nadi, Fiji; ATC, African Travel Concept › Kapstadt, Südafrika › Windhoek, Namibia |



Historie

| | |
|------|---|
| 1978 | Gründung der Gebeco mbH & Co. KG. |
| 1980 | Reisen in das außereuropäische Ausland kommen hinzu. Die Zahl der angebotenen Reisen und Länder steigt stetig. |
| 1983 | Der Kieler Spezialist bietet als erster deutscher Veranstalter Reisen nach Peking an. Gebeco ist einer der führenden europäischen Anbieter für China Reisen und bleibt dies bis heute. |
| 1993 | Gebeco eröffnet ein eigenes Büro in Peking. Als erster ausländischer Reiseveranstalter betreibt Gebeco somit ein eigenes Büro in China und gewährleistet so eine optimale Betreuung der Gäste vor Ort. |
| 1998 | Gebeco wird Mitglied der „World of TUI“. Gleichzeitig kommen die Dr. Tigges Studienreisen hinzu. So werden hochwertige Studienreisen weltweit ins Portfolio aufgenommen. |
| 2005 | Die Kataloge für Wander- und Rad-Erlebnisreisen erscheinen erstmalig. |
| 2011 | Gebeco erhält zum ersten Mal das Nachhaltigkeits-Siegel der Zertifizierungsgesellschaft „TourCert“. |
| 2013 | Gebeco startet das Projekt „Professoren der Wildnis“ und unterstützt eine Khwe Gemeinde im Norden Namibias mit einem umfangreichen Förderprogramm. |
| 2018 | Gebeco bekommt die Auszeichnung „TOP-Ausbildungsbetrieb“ verliehen. |
| 2019 | Technische Lösungen ermöglichen es Gästen, ihre Reise bis zu einem Jahr im Voraus zu planen und schaffen Raum für individuelle Wünsche z.B. bei der Flugbuchung. Auf der neuen, serviceorientierten Website finden Kunden tagesaktuell alle Gebeco Reise Neuigkeiten. Die Kataloge erscheinen früher im Jahr. |
| 2020 | Michael Knapp ergänzt die Gebeco Geschäftsführung. Im Sommer veröffentlicht Gebeco einen Marken-Refresh und präsentiert sich ab sofort im neuen Look und dem Slogan „Reisen, die begeistern.“ |
| 2021 | Der Fokus auf stabile, wirtschaftlich nachhaltige Unternehmensführung und das hohe Engagement des gesamten Gebeco-Teams ermöglichen Gebeco die Fortsetzung des Erfolgskurses nach der Corona Krise. |
| 2022 | TheCode und ECPAT erkennen das Engagement von Gebeco im Bereich Kinderschutz offiziell an und nehmen Gebeco als TheCode Mitglied auf. |
| 2023 | Gebeco feiert 45-jähriges Bestehen. Seit 45 Jahren sind wir ein vertrauensvoller Partner für Reisen, die begeistern. |

1.2 Reisearten

Gebeco bietet eine breite Produkt-Palette an. Der Schwerpunkt liegt auf Erlebnisreisen und Studienreisen. Privatreisen, Wander- und Radreisen ergänzen das Reiseangebot. Individuell organisierte Sondergruppenreisen für Organisationen, Vereine, Unternehmen und andere Institutionen stellen eine besondere Service-Leistung da. Der Grundcharakter all unserer Reisen: Im zwischenmenschlichen Austausch neue Perspektiven eröffnen, sich weiterentwickeln und neue Erkenntnisse gewinnen.

1.3 Unternehmensstruktur

Gebeco ist ein mittelständisches Unternehmen. Als Gesellschafter halten die ABC Invest GmbH unter Gründer Ury Steinweg und die TUI Deutschland GmbH & Co. KG jeweils 50% der Gebeco. Der Unternehmensalltag ist von flachen hierarchischen Strukturen geprägt und lebt vom persönlichen Austausch zwischen allen Mitarbeitenden.

Gebeco hat drei Geschäftsführer. Der Vorsitzende der Geschäftsführung Ury Steinweg ist auch gleichzeitig der Gründer von Gebeco. Ihm sind die nationalen und internationalen Beteiligungen zugeordnet. Seit 2020 steht er den zwei Geschäftsführern Thomas Bohlander und Michael Knapp im Unternehmensalltag primär beratend zur Seite.

Michael Knapp leitet als CCO die Abteilungen Personal, Marketing und Vertrieb, Kommunikation und IT.

Geschäftsführer Thomas Bohlander leitet als COO die touristischen Ressorts sowie die Buchhaltung, Operations und Gebeco Service Team, Beförderung und Prozesse, Qualitätsmanagement und Reiseleitermanagement, Finanzen und die Zentrale Serviceabteilung.

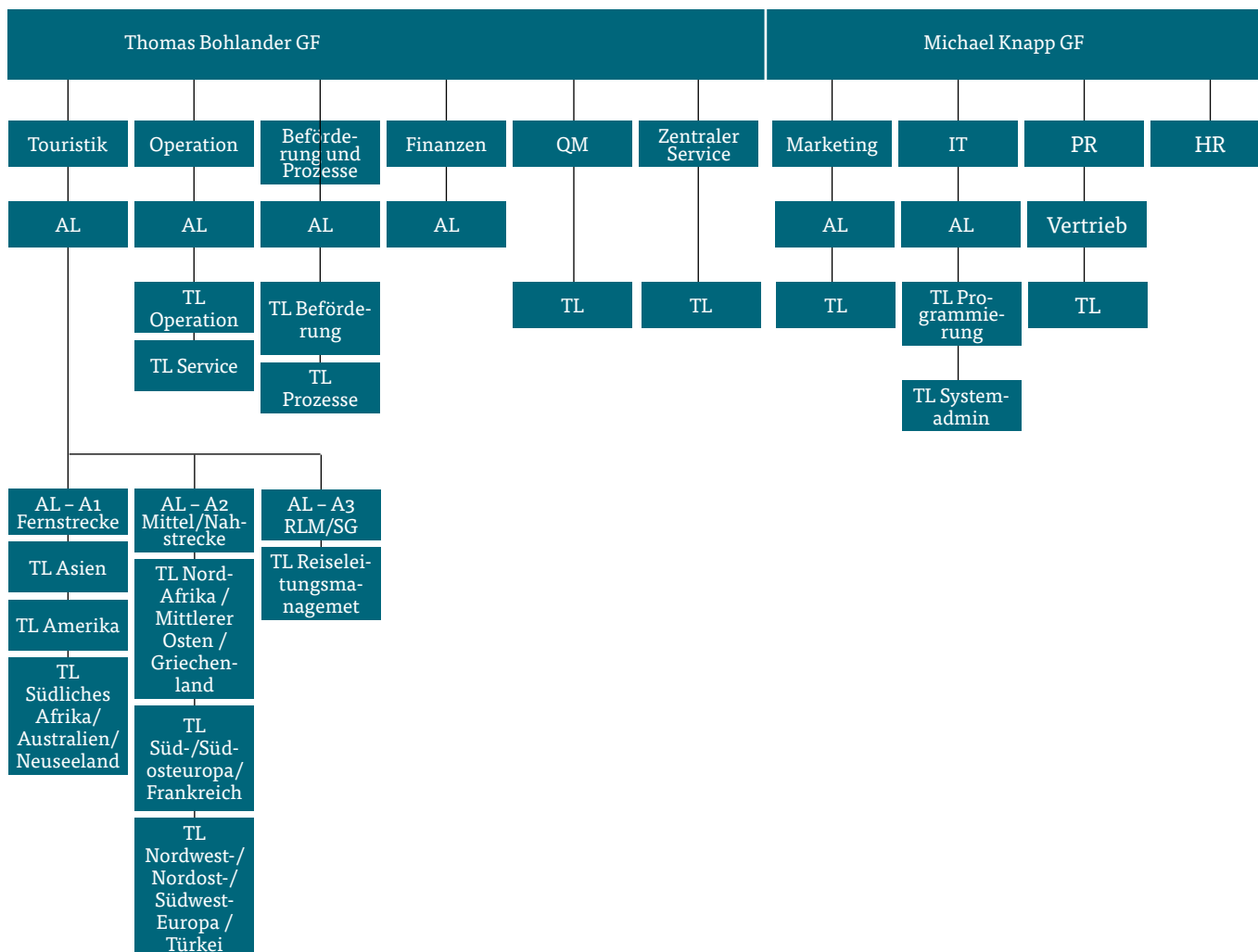
Das Qualitätsmanagement sichert die Qualität der Produkte über die ganze Leistungskette, bearbeitet eingehende Reklamationen und entspricht einer Rechtsabteilung. Im Qualitätsmanagement ist auch das Krisenmanagement angesiedelt. Das Unternehmen hat einen Krisen- bzw. Risikomanagementplan. Verantwortliche Mitarbeitende werden für akute Sicherheits- und Gesundheitsrisiken für Tourist*innen geschult. Der Krisenplan wird regelmäßig in Übungen getestet.

Darüber hinaus gibt es bei Gebeco die verschiedensten Arbeitsgruppen, die sich meist abteilungs- und hierarchieübergreifend zusammensetzen und unterschiedliche Themen vorantreiben. Eine davon ist die AG CSR, die sich dem Thema Nachhaltigkeit widmet sowie die AG nachhaltiges Reisen, die primär den Produktbereich darin unterstützt, Reisen nachhaltig zu gestalten.

Insgesamt zählt das Unternehmen in Kiel im Berichtsjahr 2021/22 101 Vollzeit- und 29 Teilzeitkräfte sowie 5 Auszubildende. Hinzu kommen Mitarbeitende der Repräsentanzen und Beteiligungen sowie die Reiseleiter*innen.



Die Organisations-Struktur wird anhand der folgenden Grafik dargestellt:



Externe Partner – Reisebüros

Gebeco arbeitet mit einer Vielzahl von Partnern zusammen. Auf Seiten des Vertriebs sind dies die Reisebüros, Reisebürokooperationen und Organisationen wie Volkshochschulen, Vereine oder Verbände, die Reisen für geschlossene Gruppen anbieten. Damit die Vertriebspartner die Gebeco Produkte kennenlernen, lädt Gebeco mehrmals im Jahr Entscheider und Reisebüromitarbeitende zu Reisen ein. Trotz der schwierigen Reisebedingung im Berichtsjahr 2021/22 lud Gebeco 34 Expedient*innen auf Produkterfahrungsreisen nach Zypern, Vietnam und Kreta ein. Dazu kamen eine Roadshow mit PATA durch die Städte Augsburg, Nürnberg, Wiesbaden und Mann-

heim mit 150 Expedient*innen, das Counter Day Partnerevent mit 150 Expis und die Counter Days in Österreich mit 120 Expedient*innen. Das Geschäftsjahr 2022/23 startete Gebeco mit einer erfolgreichen Roadshow durch acht deutsche Städte gemeinsam mit TUI Musement. Weitere FAM-Trips z. B. mit ASA nach Namibia und Botswana sind für 2023 bereits geplant.

In regelmäßigen Newslettern werden aktuelle Nachhaltigkeitsneuigkeiten mit den Expedient*innen geteilt. Zuletzt wurde Mitte Mai 2023 in Kooperation mit LCC ein spezielles Nachhaltigkeitsseminar online durchgeführt. Im Sommer 2023 wird es ein weiteres Nachhaltig-

keitsonlineseminar für alle Gebeco Reisebüropartner geben. Auch in zwei Verkaufswettbewerben wurden 2023 spezielle Anreize geschaffen, um den Verkauf von speziell nachhaltigen Reisen zu fördern.

Die Zeit der coronabedingten Reisebeschränkungen überbrückte Gebeco mit zahlreichen informativen Webinaren für Expedient*innen. Zudem hat Gebeco die Zeit genutzt um das IT-Projekt „Mein Gebeco Agenturlogin“ voran zu treiben. Der „Mein Gebeco Agenturlogin“ ist eine innovative webbasierte, zentrale Kommunikationsplattform, über die Gebeco mit den Reisebüros in Interaktion tritt und auf Augenhöhe zusammenarbeitet. Ziel ist es, unseren Partnern ein effizientes Tool zu bieten, das einen maximalen wechselseitigen Nutzen zur Kund*innenbindung sowie verschiedene Mehrwerte durch das Teilen von Informationen garantiert. Für das Reisebüro soll der Fokus auf Verkauf und Ertragssteigerung am Counter liegen. Dabei ist der „Mein Gebeco Agenturlogin“ ein wichtiger Baustein der Digitalisierung und datengestützter Kommunikation mit den Reisebüros. Transparenz, Aktualität von Informationen und Fairness im gegenseitigen Vertrauen sind oberste Maxime. Der „Mein Gebeco Agenturlogin“ umfasst vor allem die Punkte Beratung, Buchungsverwaltung und Download-Materialien. Dabei ist es ein wachsendes Tool, das stetig ergänzt und ausgebaut wird. In Zukunft werden die Büros auch die vorhandenen Buchungen verwalten und neue Buchungen über „Mein Gebeco Agenturlogin“ tätigen können. Darüber hinaus planen wir noch weitere Funktionen, die die Beratung, die Reise-Bewerbung und das Buchen für Büros erleichtern werden.

Externe Partner – Agenturen und Unterkünfte

Darüber hinaus arbeiten die Produktabteilungen mit Partneragenturen und Hotels zusammen. Die Zusammenarbeit ist ebenfalls über Rahmenverträge geregelt. Es gibt interne Vorgaben zur Auswahl der Partneragenturen mit Mindestanforderungen, die sicherstellen, dass Gebeco Gäste ein optimales Preis-Leistungsverhältnis und eine qualitativ hochwertige Reise genießen.

1.4 Mitgliedschaften

Gebeco ist Gründungsmitglied des „Roundtable for Human Rights“ und der deutschen Nachhaltigkeitsinitiative Futouris sowie dem daraus hervorgegangenen Verein KlimaLink. Zudem ist

Gebeco Mitglied von The Code, PATA (Pacific Asia Travel Association), ASA (Anerkannte Spezialisten für Afrika-Reisen), ARGE (Arbeitsgemeinschaft Lateinamerika), GIZ (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit), dem Branchendialog und des DRV (Deutscher Reiseverband). Der DRV ist der größte Touristikverband Deutschlands. Gebeco ist in vier Ausschüssen Mitglied, um die Interessen der Gäste und des Unternehmens zu vertreten. Aktive Mitgestaltung inklusive Zahlung von Beiträgen erfolgt in den Ausschüssen:

- Digitalisierung
- Luftverkehr
- Krisen- Sicherheitsmanagement, Recht
- Ausland
- Bildung

Des Weiteren ist Gebeco Fördermitglied von ECPAT und dem Deutschen Kinderschutzbund Schleswig-Holstein sowie Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Reiserecht (DGfR), im Verbund deutscher Reisejournalisten (VDRJ), der IHK, Handel und Gewerbe Kiel-West e.V., International Air Transport Association (IATA) und dem Marketing Club Schleswig-Holstein e.V.

1.5 Leitbild

Die Unternehmensgrundsätze von Gebeco sind für die Belegschaft im Intranet und für Interessierte auf der Gebeco Website zu finden. Im Vordergrund stehen Kund*innenorientierung, das faire und vertrauensvolle Miteinander unter Mitarbeitenden und Partnern sowie die innovativen Reiseprodukte mit ihrer Philosophie der Begegnung. Das Thema Nachhaltigkeit wird im Leitbild ausführlich formuliert, z. B. sind der Kinder-, Umwelt- und Artenschutz explizit genannt.

Die bewusste Art zu reisen

Alle Reisen werden von den Gebeco Länderexpert*innen sorgfältig geplant und kontinuierlich optimiert, um den Wandel der Welt widerzuspiegeln. Zusammen mit der Reiseleitung tauchen die Reisenden in die Vergangenheit und Kulturen eines Landes ein, um die Gegenwart zu verstehen und einen Blick in die Zukunft zu werfen. Der rote Faden begleitet jeden Reisenden auf seiner Reise und wird von der Gebeco-Reiseleitung zum Leben erweckt. Dort wo die Funde der Vergangenheit nicht mehr für sich sprechen können, erzählt die Gebeco Reiseleitung die „Geschichte hinter der Geschichte“ und enthüllt die kleinen und großen Geheimnisse entlang des Weges.

Wegbegleiter aus Leidenschaft

Die erfahrenen Reiseleiter*innen agieren wie Dirigent*innen, die die verschiedenen Teile des Orchesters zusammenbringen. Sie hauchen der Reise und der von Gebeco in Kiel sorgfältig zusammengestellten Philosophie Leben ein. Sie ermöglichen Begegnungen und Austausch mit den Einheimischen, deren Geschichte und Kultur ihnen bestens vertraut sind. Sie sind stets vor Ort ansprechbar und meistern jede Situation mit ihrem organisatorischen Talent.

Der Zauber der Begegnung

Das Glück einer Reise liegt in den besonderen Erlebnissen, insbesondere im zwischenmenschlichen Bereich. Dort finden eindrucksvolle Begegnungen statt, es gibt Austausch mit Mitreisenden und der Reiseleitung sowie verlässlichen Kontakt zu den weltweiten Partnern und Mitarbeitenden von Gebeco in Kiel. Alle diese Akteure werden durch die besondere Art des Reisens zu Brückenbauern zwischen den Kulturen und tragen zum Austausch und Verständnis bei. Gebeco ist der eigenen Rolle entlang der gesamten Wertschöpfungskette stets bewusst. Denn unser Handeln hat Auswirkungen auf die Menschen, denen wir begegnen und auch auf die Natur, die uns umgibt.

Verantwortungsvoll reisen und handeln

Die Qualität unserer Reisen, die Leidenschaft unserer Mitarbeitenden und die Kompetenz unserer Partner sind die Garanten für unseren nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg. Wir leben den Grundsatz: Nur was wir achten und bewahren, können wir wirklich erleben! Nachhaltig zu reisen bedeutet, soziale, ökologische und ökonomische Verantwortung zu übernehmen.

1.6. Wirtschaftsdaten Umsatzverteilung

Gebeco bietet verschiedene Reiseprodukte an, die mit unterschiedlichen Schwerpunkten und Reisekonzepten auf die vielseitigen Wünsche der Reisenden eingehen. Die Gebeco Erlebnisreisen machen den größten Anteil am Gesamtumsatz von Gebeco aus, gefolgt von den Studienreisen. Seit einigen Jahren nun hat sich Adventure-Trips als die Abenteuermarke für junge, international zusammengesetzte Gruppen bei den Reisenden etabliert, macht aber nach wie vor den kleinsten Anteil am Umsatz aus.

Da der größte Teil des Berichtsjahrs (01.10.2021-30.09.2022) noch von corona-

bedingten Reisebeschränkungen betroffen war, sind alle Vergleiche zu den Vorjahren verzerrt. Der Einfluss der Pandemie und ihre Folgen, sollten bei allen Vergleichen mit vorangegangenen Geschäftsjahren immer im Blick behalten werden.

Ausgaben

Im Rahmen der Rezertifizierung hat Gebeco die Ausgaben aus dem Geschäftsjahr 2021/22 und ihre Verteilung untersucht: Den größten Block bilden die im Reiseland verbleibenden Ausgaben. Im Verhältnis zu dem Gesamtumsatz beträgt der Anteil der lokalen Wertschöpfung 52,1% und ist somit im Vergleich zur letzten Erfassung 2017/18 deutlich gestiegen (+10%). Mit der Buchung lokaler Hotels und dem Einsatz örtlicher Reiseleiter*innen und Busunternehmen versucht Gebeco fortlaufend, die lokale Wertschöpfung zu verbessern. Ebenfalls fließen die Eintrittsgelder für Besichtigungen und kulturelle Programmpunkte in die lokale Wertschöpfung ein. Um diese weiter auszubauen, ist Gebeco in erster Linie bestrebt, einen noch stärkeren Fokus auf eigentümergeführte Hotels zu legen und den Anteil örtlicher Reiseleiter*innen zu erhöhen.

Im Vergleich zu 2017/18 sind die internationalen Ausgaben mit 30% etwas gesunken (-7%), bieten aber weiterhin den zweitgrößten Kostenblock. Dazu zählen allen voran die Flugkosten. Denn Gebeco bietet viele Fernreisen an, bei denen die Flüge bereits inkludiert sind. Auch Ausgaben, die an TUI-eigene Agenturen oder Agenturen mit Gebeco Beteiligung gehen, sind in diesem Kostenblock eingeschlossen. Bei Betrachtung der Kostenverteilung geht dies zu Lasten der lokalen Wertschöpfung. Generell bietet die Zusammenarbeit mit TUI- oder Gebeco-eigenen Agenturen jedoch viele Synergien, die unseren Gästen zugute kommen und erhöht gleichermaßen den Einfluss von Gebeco auf die Qualitätsstandards und das nachhaltige Wirtschaften der Agenturen. Deshalb begrüßt der Reiseveranstalter die Zusammenarbeit mit solchen Agenturen. Auf eine ausgewogene Balance ist jedoch stets zu achten.

16,8% der Ausgaben fließen in die Geschäftsstelle. Das sind zum Beispiel Personalaufwendungen, Honorare für Reiseleitung ab/bis Deutschland und die Reisebüro-Provision. Die Ausgaben der Geschäftsstelle sind im Vergleich zu 2017/18 leicht gesunken. Eine Ursache hierfür ist die Forcierung



des zielorientierten, effizienten und vor allem kostenbewussten Handelns in allen Bereichen aufgrund der Corona-Pandemie.

Einen verschwindend geringen Anteil machen die „Sonstigen Ausgaben“ aus. Dazu zählen insbesondere Kosten für Reiseversicherungen.

Im Vergleich zum Erfassungsjahr 2017/18 sind die Gesamtausgaben extrem gesunken, was ebenfalls auf die Folgen der Corona-Pandemie zurückzuführen ist. **An dieser Stelle muss daher noch einmal darauf hingewiesen werden, dass es sich bei dem Berichtsjahr 2021/22 nicht um ein übliches Geschäftsjahr handelt, sondern ein Sonderfall vorliegt.**

2. CSR Management

Arbeitsgruppe CSR

Gebeco hat eine eigene Arbeitsgruppe zum Thema Nachhaltigkeit. Die „AG CSR“ setzt Verbesserungsmaßnahmen um, prüft Vorschläge der Belegschaft und erstellt den Nachhaltigkeitsbericht. Sie besteht aus einer Teamleitung (Alicia Kern, Pressesprecherin und Nachhaltigkeitsbeauftragte), einer Führungskraft (Anne Zinser, Assistenz der Geschäftsführung) sowie drei Fachkräften (Ann-Kathrin Schaar/Produkt, Sofie Köhler/Produkt und Jil Heinz/Marketing). Die Geschäftsführer Michael Knapp und Thomas Bohlander sind ebenfalls Mitglieder der AG und nehmen regelmäßig an den Treffen der AG CSR teil. Zur Unterstützung der Produktmanager*innen wurde die Arbeitsgruppe „Nachhaltiges Reisen“ gegründet. Diese besteht größtenteils aus Mitglieder*innen, die im Produktbereich tätig sind. Der Fokus der AG liegt auf der Gestaltung und Entwicklung von nachhaltigen Reisen.

Compliance

Als Reiseveranstalter mit Anschluss zur TUI hält sich Gebeco an den TUI Verhaltenskodex (Konzern-Richtlinie). Andrea Schael ist die Compliance-Referentin von Gebeco. Thomas Bohlander ist der Compliance Verantwortliche. Alle neuen Mitarbeitenden erhalten durch die Compliance-Referentin eine persönliche Schulung, alle langjährigen Mitarbeitenden erhalten alle 2 bis 3 Jahre eine Auffrischung. Zusätzlich haben alle Mitarbeitenden einen „Integrity Passport“ bekommen, der griffbereit am Schreibtisch liegt und in dem alle Compliance Richtlinien kurz und übersichtlich dargestellt sind. Auch Themen wie Korruption (insbesondere Zuwendungen) und

Umgang mit vertraulichen Informationen sind Thema der Compliance-Schulung. Führungskräfte erhalten zusätzlich eine Kartellrecht-Schulung. Darüber hinaus ist das Thema Compliance über die Rahmenverträge mit den Partnern geregelt. Zum Thema Datenschutz schult Gebeco gesondert, dies liegt im Verantwortungsbereich des Datenschutzbeauftragten Karsten Riedel.

Kinderschutzkodex

In einer gemeinsamen Kampagne haben ECPAT, die Arbeitsgemeinschaft zum Schutz der Kinder vor sexueller Ausbeutung, UNICEF, das Kinderhilfswerk der Vereinten Nationen, die WTO, World Tourism Organization, und die Europäische Kommission im Jahre 1996 den Verhaltenskodex zum Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung entwickelt. Ein Jahr später wurde der Kodex vom DRV unterzeichnet. Als Fördermitglied von ECPAT unterstützt Gebeco die Kampagne.

2022 hat Gebeco zudem erstmals den Prüfprozess von The Code durchlaufen und erfolgreich bestanden. Als Mitglied von The Code verpflichten wir uns jährlich folgende sechs Kriterien zu erfüllen:

- 1) Festlegung von unternehmenspolitischen Leitlinien und Vorgehensweisen gegen die sexuelle Ausbeutung von Kindern.
- 2) Schulung von Mitarbeitenden in Bezug auf die Rechte von Kindern, die Prävention von sexueller Ausbeutung und die Etablierung von Meldemechanismen für Verdachtsfälle.
- 3) Aufnahme einer Klausel in die Verträge innerhalb der gesamten Wertschöpfungskette

mit Hinweis auf eine gemeinsame Ablehnung und Nulltoleranzpolitik in Bezug auf sexuelle Ausbeutung von Kindern.

- 4) Bereitstellung von Informationen für Reisende über die Rechte von Kindern, die Prävention sexueller Ausbeutung von Kindern und die Meldemechanismen für Verdachtsfälle.
- 5) Unterstützung, Kooperation und Einbeziehung des Engagements von Kooperationspartnern und anderen Akteuren im Hinblick auf die Prävention sexueller Ausbeutung von Kindern.
- 6) Jährliche Berichterstattung an The Code über die Umsetzung des Kinderschutzkodexes und der entsprechenden Aktivitäten.

Die deutsche Vertretung von The Code ECPAT prüft die Erfüllung der Kriterien jährlich. Beispiele für konkret umgesetzte Maßnahmen sind:

- Präsenz Schulung aller Gebeco Produktmanger*innen zum Thema „Kinderschutz bei der Reiseproduktion“ durch ECPAT
- E-Learning aller Gebeco Mitarbeitenden im Rahmen der DRV Green Counter Schulung
- Online Schulung der Gebeco Reiseleiter*innen durch ECPAT (plus E-Learning)
- Newsletter zum Thema für Gäste, Reisebüros, Agenturen, Reiseleiter*innen und Mitarbeitende
- Social Media Kampagnen
- Infos auf der Website
- Hinweise in den Reiseunterlagen
- Thematisierung im Reiseleiter-Handbuch
- vieles mehr

Gebeco erwartet, dass alle internationalen Partner die Verantwortung in Bezug auf den Kinderschutz gemeinsam mittragen und sich in ihrem Handeln als Agentur von Gebeco an den genannten Leitlinien orientieren. Die Agenturen verpflichten sich mit ihrer Unterschrift im Agenturvertrag, die genannten Leitlinien gemeinsam mit Gebeco auf den Reisen des Veranstalters umzusetzen und zu realisieren.

Haben Gebeco Gäste Missstände während ihrer Reise erkannt, sind sie gebeten, diese an die eigens dafür eingerichtete E-Mail-Adresse menschenrechte@gebeco.de zu senden oder eigenständig umgehend über die Website www.nicht-wegsehen.net zu melden.

Menschenrechtliche Sorgfalt

Menschenrechte und Tourismus sind eng miteinander verzahnt. Sämtliche Touristikunternehmen

stehen vor der großen Herausforderung, die Einhaltung der allgemeinen Menschenrechte bei ihren internationalen Partnern und generell vor Ort zu forcieren und Missstände aufzudecken. Die Achtung der Menschenrechte ist daher zwingend ein fester Bestandteil der Unternehmenspolitik.

Gebeco achtet den „global code of ethics for tourism“, einen verpflichtenden Kodex für Tourismusunternehmen, und verankert die Wahrung der Menschenrechte im Unternehmensleitbild. Doch nicht nur das: „In unserer Tätigkeit im Tourismus, arbeiten wir täglich für und mit Menschen – seien es Kund*innen, Beschäftigte bei uns und bei unseren Zulieferbetrieben oder sei es die Bevölkerung in den Zielgebieten. Wir achten ihre Menschenwürde und respektieren ihre Rechte“. So lautet der erste Satz des Commitment zu Menschenrechten im Tourismus, zu dem sich auch Gebeco offiziell am 07.10.2013 bekannt hat. Gebeco ist zudem Gründungsmitglied des „Roundtable for Human Rights“ und kommt den damit verbundenen Verpflichtungen nach.

Auch im Rahmen des EU-geförderte SUSTOUR-Projekts engagieren wir uns über die gesetzlichen Verpflichtungen hinaus und sind Vorreiter was die Einhaltung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz betrifft.

Haben Gebeco Gäste Missstände während ihrer Reise erkannt, sind sie gebeten, diese an die eigens dafür eingerichtete E-Mail-Adresse menschenrechte@gebeco.de zu senden. Auch die Reiseleitung wird auf die Achtung der Menschenrechte sensibilisiert: Dies erfolgt bei regelmäßigen Schulungen in Deutschland und auch vor Ort im Ausland sowie durch ein eigenes Kapitel im umfassenden [Reiseleiter-Handbuch](#).

Partnerschaftliches Wirtschaften/Vertragswesen

Bei der Auswahl der internationalen Partner ist Gebeco darauf bedacht, dass die geschaffenen wirtschaftlichen Werte im Land und bei den Mitarbeitenden verbleiben. Die Rahmenverträge wurden in den letzten Jahren im Rahmen der Nachhaltigkeitsbemühungen überarbeitet. Seit 2012/13 enthalten sie eine Klausel zur Nachhaltigkeit und Menschenrechte/Kinderschutz im Tourismus. Auch ein Lieferantenkodex zum Thema Compliance wurde den Rahmenverträgen hinzugefügt. U.a. enthalten die Verträge auch einen Passus zum Verhaltenskodex (Code of

Conduct). Die Gebeco eigenen Agenturverträge werden durch den Supplier Code of Conduct der TUI „Guidance for suppliers to the TUI AG Group“ ergänzt.

Auch wenn das neue Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz für Gebeco aktuell gesetzlich nicht verpflichtend ist, überprüfen wir unsere Prozesse dahingehend. Um dabei sorgfältig und überprüfbar vorgehen zu können, haben wir uns für das EU-geförderte [SUSTOUR-Projekt](#) qualifiziert und passen unsere Prozesse mit dessen Unterstützung den geltenden Bedingungen an (s. Kapitel 7 Leistungsträger*innen / Accelerator programme Supply chain management).

Rechtskonformität und Versicherung

Als nachhaltig wirtschaftendes Unternehmen gewährleistet Gebeco die Einhaltung aller gesetzlichen Pflichten und ist gegen viele Risiken versichert. Dazu zählen eine Betriebshaftpflicht, Rechtsschutz- und Auslandsreiseversicherung für Mitarbeitende auf Dienstreisen u.v.m.

2.1 CSR-Schulungen

Im neuen Geschäftsjahr 2022/23 haben alle im Unternehmen tätigen Fach- und Führungskräfte sowie Auszubildende nachweislich die DRV Green Counter Schulung absolviert. Alle neu Beschäftigten werden ebenfalls nachgeschult. Themen der Green Counter Schulung sind:

- Was bedeutet Nachhaltigkeit? Beispiele für Nachhaltigkeit im Tourismus
- Säulen der Nachhaltigkeit, Die nachhaltige Reisekette
- Der Kund*innenvorteil im Mittelpunkt, Kund*inneninteresse an nachhaltigen Reisen
- Nachhaltige Reisen: Hohe Qualität, Vergleichbarer Preis, Nachhaltige Reisen verkaufen
- Beispiele für Nachhaltigkeitsaktivitäten
- An- und Abreise
- Reisende beraten
- Nachhaltig übernachten, Abfall, Energie, Wasser
- Gesellschaftliche Verantwortung
- Verkaufsargumente
- Natur- und Artenvielfalt, Kultur und Traditionen
- Kinderschutz, Kinderschutzkodex
- Kinderschutz - Reisende informieren, Meldemöglichkeiten
- Nachhaltigkeitsiegel
- Sichtbarkeit im Buchungssystem
- Green Travel Index

Um alle bei Gebeco tätigen Mitarbeitenden noch einmal im direkten Dialog auf die Themen Nachhaltigkeit, Menschenrechte, Kinderschutz und nachhaltige Reiseproduktion hinzuweisen, wurde Ende April 2023 eine kleine interne CSR Messe organisiert. Hier wurde auch die Chance geboten, Verbesserungsvorschläge zu nennen.

Die Themen CSR und Nachhaltigkeit spielen auch bei den Reiseleiterschulungen eine wesentliche Rolle. Hier wird regelmäßig diskutiert, was die Reiseleitung tun kann, um ihre Reise noch nachhaltiger zu gestalten und die Reisenden zu einem bewussten Umgang mit der Natur und der Kultur im Gastland anzuregen. Darüber hinaus erhält jede aktive Reiseleitung ein Reiseleiter-Handbuch, in dem ein umfangreiches Kapitel dem Thema Nachhaltigkeit gewidmet ist. Dieses wurde Anfang 2023 aktualisiert und erweitert.

Um auch den Vertrieb beim Thema Nachhaltigkeit stärker zu involvieren und somit die Reisenden bereits in der Reiseentscheidung aktiv und positiv beeinflussen zu können, wurden die Themen CSR und Nachhaltigkeit ebenso Teil aller Reisebüro-Schulungen und -Veranstaltungen. Zuletzt wurde Mitte Mai 2023 in Kooperation mit LCC ein spezielles Nachhaltigkeitsseminar online durchgeführt. Im Sommer 2023 wird es ein weiteres Nachhaltigkeitswebinar für alle Gebeco Reisebüropartner geben

2.2 Auszeichnungen

Gebeco hat bereits viele Auszeichnungen für die Qualität der Reisen sowie für die Originalität und Kreativität der Reisekonzepte erhalten. Und auch für die nachhaltigen Bemühungen: So gewann Gebeco 2023 zum wiederholten Male den „Spain Tourism Award“ vom spanischen Fremdenverkehrsamt für „Kultur- und Rundreisen“ mit einem nachhaltigen Charakter für die Studienreise „Kastilien und die unbekannte Extremadura“. 2022 war Gebeco Preisträger des fairwärts Good Practice Wettbewerbs in der Kategorie „Menschenrechte & Partizipation“ mit dem Projekt „Khwe – Professoren der Wildnis“. Gründer und Geschäftsführer Ury Steinweg erhielt 2020 durch die Vereinigung Deutscher Reisejournalisten den Columbus-Ehrenpreis für seine herausragenden Leistungen im Bereich Studien- und Erlebnisreisen und nachhaltigem Tourismus, der Brücken zwischen Völkern und Kulturen baut und Menschen verbindet. Die Auszeichnung „TOP-Ausbildungsbetrieb 2018“ bekräftigte die hohe Qualität, die Gebeco als Ausbildungsbetrieb führt.

2.3 Verbesserungsprogramm und Gebeco Standards

Das Verbesserungsprogramm ist ein wesentlicher Teil der Zertifizierung durch TourCert. Es dokumentiert Gebecos Bestreben, noch nachhaltiger zu wirtschaften und sich kontinuierlich zu verbessern. Auch die Gebeco Mitarbeitenden sind eingeladen, sich zu beteiligen: Ihre Ideen und Anregungen können jederzeit an die AG CSR gegeben werden.

| Verbesserungsprogramm | Status ● offen ● läuft ● erledigt |
|--|-----------------------------------|
| <i>Management: Strategie und Entwicklung</i> | |
| TheCode Mitgliedschaft und Prüfung durch ECPAT | ● |
| Mitgliedschaft im Vereins KlimaLink Anmeldung zum ersten Testlauf des Systems | ● |
| Nachhaltigkeit und nachhaltige Gebeco Reisewelt stärker im Reisebüro-Vertrieb platzieren | ● |
| Teilnahme am SusTour Programm zum Thema Supply Chain Management, um den Stand bei Gebeco in Bezug auf das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz zu prüfen und ggf. Maßnahmen umzusetzen | ● |
| <i>Wirtschaftliche Entwicklung</i> | |
| Lokale Wertschöpfung erhöhen | ● |



| Reiseangebote | |
|---|---|
| Einbindung der Kompensation in die Buchungsstrecke | ● |
| Hinweis auf freiwillige Kompensation im Buchungsumfeld deutlicher platzieren | ● |
| Aktivere Empfehlung des Zug-zum-Flug-Tickets (plus Night and Fly) | ● |
| Alle Gebeco Reisen müssen 3 nachhaltige Kriterien erfüllen | ● |
| Wiederverwendbare Trinkflasche pro Gast | ● |
| Aufenthaltsdauer im Land erhöhen | ● |
| Kund*innen | |
| Nachhaltigkeit in der Kund*innenkommunikation stärken | ● |
| Erhöhung der Rücklaufquote der Reisebewertungen | ● |
| Nachhaltige Elemente/Projekte in den Reiseverläufen hervorheben und mehr Infos | ● |
| Mitarbeitende | |
| Durchführung Schulungen CSR/Nachhaltigkeit/Menschenrechte/Kinderschutz live und online für Mitarbeitende und Reiseleiter*innen | ● |
| Internen Energieverbrauch/Ressourcenverbrauch transparent machen für Mitarbeitende | ● |
| Ideen entwickeln zur Mitarbeitenden-Aktivierung (Veranstaltungen zum Thema Nachhaltigkeit/Events/Challenges/Mitmachaktionen) | ● |
| Mitarbeitenden-Befragung | ● |
| Freiwillige Sozialleistungen und weitere Zusatzleistungen (z. B. Mobilitätszuschuss, freie Verpflegung, etc.). | ● |
| Sommergeflüster 2023 (Lunch mit den Geschäftsführern mit 4-6 Mitarbeitenden jeden Mittwoch im Sommer ab dem 05.07.) | ● |
| Betriebsökologie | |
| Kompensation aller jährlichen Dienstflüge und Dienstauffahrten | ● |
| Energieberatung zur Neubewertung des gesamten Energieverbrauchs und Aufdeckung von Energiesparpotenzialen (Beleuchtung, Heizung, Lüftung, etc.) | ● |
| Papierverbrauch reduzieren | ● |
| Richtlinien für den Einkauf: „bevorzugt Produkte einkaufen, die nachhaltig und/oder lokal produziert werden bis zu einem Preisunterschied von max. 10%, in diesem Fall mit der Geschäftsführung Rücksprache halten“ | ● |
| Aufnahme des Themas Nachhaltigkeit in der Dienst- und Büroordnung (Betriebsvereinbarung Dienst- und Büroordnung) | ● |

Leistungsträger in der Wertschöpfungskette

| | |
|--|---|
| Überprüfung der Agentur Verträge und des geltenden Supplier Code of Conduct Guidance for suppliers („Suppliers“) to the TUI Group („TUI“) durch SusTour | ● |
| Checklisten für die Auswahl von Leistungspartner Schritt für Schritt um Aspekte der Nachhaltigkeit/Menschenrechte ergänzen | ● |
| Überarbeitung des RL-Handbuch in Hinblick auf Nachhaltigkeit/Kinderschutz/ Menschenrechte | ● |
| Schulungen von Reiseleiterinnen allgemein sowie zu den Themen Kinderschutz/Menschenrechte/Nachhaltigkeit sowie zweimal im Jahr Versand von Newslettern zu dem Thema Kinderrechte | ● |
| Information an die Agenturen per Newsletter mind. zweimal im Jahr zu den Themen Kinderschutz/Menschenrechte/Nachhaltigkeit | ● |

Community Involvement

| | |
|--|---|
| Gebeco unterstützt nachhaltige Initiativen und Projekte am eigenen Standort und in den bereisten Destinationen. Ausgaben (€) für die Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten z. B. in den Bereichen Bildung, Weiterbildung, Gesundheit, Sanitärversorgung oder Projekte, die sich mit den Auswirkungen des Klimawandels befassen: https://www.gebeco.de/nachhaltigkeit/lokales-engagement | ● |
|--|---|



3. Gäste

3.1 Gäste-Zufriedenheit

Es gilt zu beachten, dass das Jahr 2021/22 stark von coronabedingte Schwierigkeiten bei der Reisedurchführung (spontane Umbuchungen, Kapazitätenmangel, Ausfälle von geplanten Programmpunkten oder Flügen) geprägt war. Zudem waren weitaus weniger Gäste mit Gebeco unterwegs, als in vorherigen Geschäftsjahren. Dies macht es unmöglich, die Werte mit denen aus vorangegangenen Jahren zu vergleichen. Die Zufriedenheit der Gäste erreichte im Berichtsjahr 2021/22 den hohen Wert von 89 %. Sehr positiv hat sich vor diesem Hintergrund auch die Reklamationsquote entwickelt. Sie sank von 2,7 % in 2017/18 erneut leicht auf 2,2 %. Hier wird deutlich, dass das Gebeco Team mit viel Engagement trotz aller Herausforderungen immer wieder das Beste für die Reisenden erreichen konnte, die diesen persönlichen Service sehr zu schätzen wissen.

Gäste können ihr Feedback zu ihren Gebeco Reisen per Print-Fragebogen und über ein Online-Feedback-Formular einreichen. In einer „Welcome-Home-Mail“ wird ein Link zum Online-Feedback-Bogen an die Gäste versendet. Die Rücklaufquote ist zuletzt gestiegen und liegt jetzt (2021/22) bei 47,2 %. Die Rücklaufquote ergibt sich aus der Gesamtzahl aller Vorgänge im Verhältnis zu der Anzahl der Vorgänge mit mindestens einer abgegebenen Reisebewertung.

Im Jahr 2019 wurde ein neues Modul im hausinternen System GBC3 entwickelt, das eine Optimierung des Feedbackprozesses ermöglicht hat. Die Reisenden profitieren von der schnellen Reaktion auf ihre Rückmeldungen.

Zudem arbeitet Gebeco weiterhin mit dem Net Promoter Score (NPS), welcher sich ebenfalls aus der Reiseauswertungen ergibt. Der NPS basiert auf einer einheitlichen Berechnung der Weiterempfehlungsquote, um einen internen sowie einen firmenübergreifenden Vergleich zu ermöglichen.

Um den NPS ermitteln zu können, befragt Gebeco die Gäste nach der Wahrscheinlichkeit, dass sie die gebuchte Reise weiterempfehlen. Kreuzen die Gäste auf der Skala von 10 (äußerst wahrscheinlich) bis 0 (absolut unwahrscheinlich) eine 10 oder 9 an, so werden sie als „Promoter“,

als Weiterempfehlende gewertet. Gäste, die eine Note zwischen 6 und 0 vergeben, werden als Kritiker*innen erfasst. Bewertungen zwischen 8 und 7 werden zur Kenntnis genommen, laufen allerdings nicht in die Berechnung ein – obwohl die Gäste mit diesen Noten ebenfalls Zufriedenheit ausdrücken. Wird nun die Anzahl der Promoter und der Kritiker*innen durch die Anzahl der Befragten geteilt, errechnet sich aus der Differenz beider Quotienten der NPS. Dieser steigt bei Gebeco stetig und erreichte 2021/22 trotz coronabedingten Herausforderungen den Wert 47. Dem Engagement unseres Teams haben wir zu verdanken, dass sich die zahlreichen, coronabedingten Herausforderungen kaum negativ auf die Zufriedenheit unserer Gäste ausgewirkt haben. Denn unser Team hat immer wieder schnelle Lösungen für die vielfältigen Situationen gefunden.

Mit einer monatlichen Analyse des NPS-Wertes, der intern kommuniziert und auch den Agenturen zur Verfügung gestellt wird, arbeiten wir laufend daran, den Wert weiter steigen zu lassen.

Betreuer*inschlüssel

Der Betreuer*innenschlüssel liegt im Berichtsjahr 2021/22 bei 13 und ist im Vergleich zu 2017/18 leicht zurückgegangen. Die durchschnittliche Größe einer Reisegruppe liegt folglich weiterhin weit unter 20 Gästen, was ein sensibles Auftreten im Gastland ermöglicht.

3.2 Gästeinformation

Gäste informiert Gebeco über die unterschiedlichsten Kanäle. Die wichtigsten Informationskanäle sind die Kataloge, die Gebeco Website, der Newsletter, unser eigenes Gebeco Service Team und die Beratungsgespräche im Reisebüro.

Die meisten Gebeco Gäste informieren sich weiterhin im Reisebüro über die Gebeco Reisewelt und buchen ihre Reise dort. Aber auch die Buchungen über unsere Internetseite www.gebeco.de, auf der alle Reisen mit allen Terminen tagesaktuell dargestellt und buchbar sind, nehmen jährlich zu. Auf der umfangreichen Website erhalten Gäste zudem einen Einblick in die Unternehmensphilosophie sowie zahlreiche Hinweise, Ländertipps und Hintergrundinformationen zu Kultur, Geschichte, Klima und Reiseverhalten. Auch können sie das Reiseangebot ihren Interessen nach leicht filtern. Über die Dialogplattform

„Das Reiseforum“ können Websitegäste nicht nur Reisen bewerten oder Fragen stellen, sondern auch Mitreisende suchen und Interessent*innen für ein halbes Doppelzimmer finden.

Neu auf der Website ist der Bereich „Mein Gebeco“. Dabei handelt es sich um einen persönlichen Login-Bereich. Hier finden Gäste ihre Buchungen und alle digitalen Reiseunterlagen, können Reiseliteratur einkaufen oder Reisen bewerten. Zusätzlich haben sie hier die Möglichkeit, ihre persönlichen Daten zu bearbeiten und sich im Forum mit anderen Reisenden auszutauschen. „Mein Gebeco“ wird in den nächsten Jahren stetig weiterentwickelt und erweitert.

Im Geschäftsjahr 2021/22 erschienen vier Länderkataloge (Afrika- und Orient-Reisen, Australien- und Neuseeland-Reisen, Amerika-Reisen, Europa-Reisen) ein Themenjahr-Katalog, ein Aktivreisen-Katalog, ein Kleingruppen-Katalog und ein Sondergruppenplaner. Details wie Reisedauer, Preis, maximale und minimale Gruppengrößen sowie inkludierte Leistungen sind in den Katalogen 2023 transparent dargestellt. Die charakteristischen Merkmale einer Reise sind optisch hervorgehoben. Ausführlich ist der Reiseverlauf beschrieben und durch eine kartografische Darstellung des Routings ergänzt. Den jeweiligen

Zielgebieten sind Einführungsseiten mit Tipps und Hintergrundinformationen vorangestellt. Bei Rad- und Wanderreisen werden die Fahr- und Wanderzeit sowie die Höhenunterschiede angegeben. Außerdem finden sich auch die Schwierigkeitsgrade in Form von Wanderstiefel- oder Fahrradpiktogrammen wieder.

Sowohl in den Katalogen als auch auf der Website sind besonders nachhaltige Reisen gesondert ausgeschrieben. Entsprechende Symbole kennzeichnen diese speziellen Reisen, die sich den verschiedenen Aspekten der sozialen oder ökologischen Nachhaltigkeit widmen.

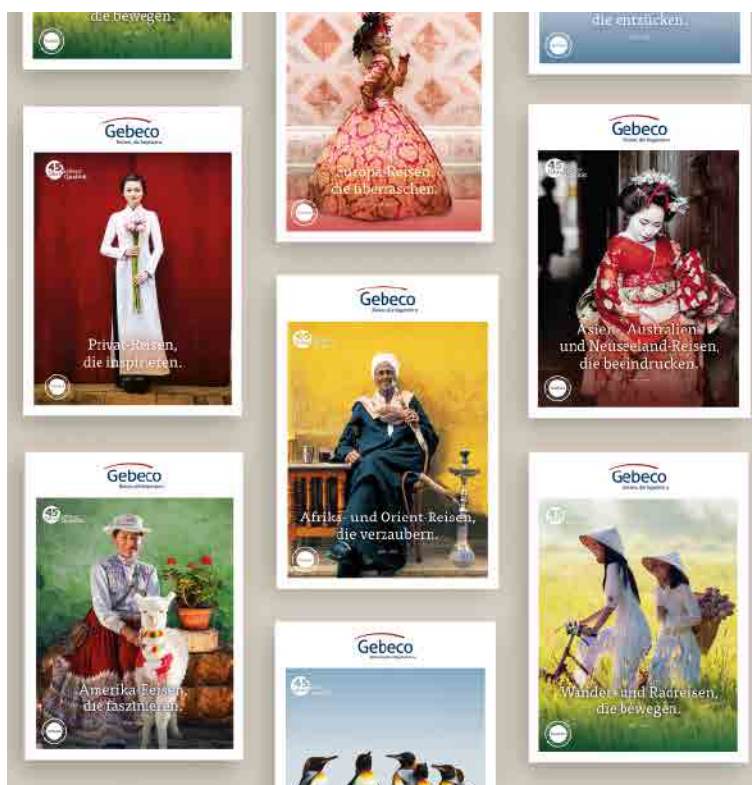
Den Bereich „Nachhaltigkeit“ finden unsere Gäste auf der Gebeco Website über die Kachel „Gemeinsam. Besonders. Nachhaltig.“, auf der Startseite und in der Navigationszeile im Drop Down Menü unter dem Reiter „Gebeco erleben“.

Hier finden Interessierte Infos zu den verschiedenen Aspekten der Nachhaltigkeit und erfahren mehr über das Thema TourCert. Auch der Nachhaltigkeitsbericht ist hier nachzulesen. Hier exemplarisch weitere Themen, die auf der Website als Gästeinformation einsehbar sind:

- Nachhaltigkeitskriterien-Katalog
- Sieben einfache Tipps für nachhaltiges Reisen
- Flug-Emissions-Rechner von myclimate
- Infos über die Gebeco Förderprojekte in Indien, Namibia und Myanmar
- Infos, Tipps und Hinweise zu den Themen Kinderschutz und Menschenrechte (Meldeplattform, Aufklärungsvideos, Broschüren)
- Infos zum Gebeco Engagement in den Gremien und Vereinen innerhalb der Branche

In einer eigenen Blog-Kategorie finden Leser*innen zudem weitere Hintergrundinformationen zum Thema Nachhaltigkeit bei Gebeco sowie Berichte aus den Förderprojekten.

Postalische Kund*innenmailings informieren interessierte Gäste über das Erscheinen der neuen Kataloge. Direktmarketing-Maßnahmen sind unter anderem der Versand eines Newsletters per E-Mail etwa zwei mal im Monat. Je zwei Newsletter im Jahr beschäftigen sich explizit mit den Themen Nachhaltigkeit und Kinderschutz. Auch online Vorträge und „virtuelle Reisen“ bieten wir unseren Gästen an, diese waren vor allem in der Coronazeit sehr begehrt. Dank unserer virtuellen



Reisen hatten unsere Reiseleiter*innen auch während der Zeit des Lockdowns und des Resiestopps so eine Möglichkeit, gegen Honorar Gäste durch ihre Reiseländer zu führen.

Im Zuge der Gästeinformation ist das Gebeco Service Team elementar. Hier gehen täglich Anrufe von Reisebüromitarbeitenden und Kund*innen ein, die Fragen zu den Reisen haben. Das Gebeco Service Team berät wochentags von 08:00 bis 18:00 Uhr. Während unserer Öffnungszeiten ist die Reiseberatung auch mittels Chatfunktion auf der Gebeco Website möglich. Auch ein Chat Bot kann genutzt werden. Ein E-Mail System mit interner Trackingfunktion erleichtert die abteilungsgübergreifende Gästebetreuung und ermöglicht das schneller Reagieren auf Wünsche der Reisenden.

Über ein Notfalltelefon sind wir täglich auch von 06:00 bis 23:00 Uhr (MESZ) für unsere Reisenden da. In der Zeit von 23:00 bis 06:00 Uhr können Gebeco Reisenden uns eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen.

Spätestens 14 Tage nach der Buchung erhalten die Reisenden eine detaillierte Reisebestätigung sowie Visa- und Versicherungsinformationen per E-Mail (Erstversand). Hier ist auch der Zugang zum Kund*innenbereich Mein Gebeco enthalten, wo unsere Gäste alle Unterlagen digital einsehen können. Die Umstellung auf den digitalen Versand der Reisebestätigung und des Literaturverzeichnis erfolgte im Geschäftsjahr 2018/19. Der Mailversand ermöglichte es Gebeco, den Papierverbrauch erheblich zu minimieren. Auch Postwege lassen sich so einsparen.

Die finalen Reiseunterlagen (Zweitversand) werden unter anderem mit Voucherheft und Kofferanhängern in einer Unterlagentasche circa

26 Tage vor Reisebeginn postalisch an die Gäste verschickt. Seit Mai 2023 ist es möglich, wahlweise auf den postalischen Versand zu verzichten und ausschließlich die digitalen Unterlagen, die im Bereich „Mein Gebeco“ einzusehen sind, zu nutzen. Lediglich bei Reiseunterlagen, die in physischer Form vorliegen müssen (z. B. Zugtickets im Reiseland), ist der Verzicht auf den postalischen Versand nicht möglich.

Die Reiseunterlagen enthalten folgende Hinweise rund um das Thema Nachhaltigkeit und verantwortungsbewusstes Reisen:

- CO₂-Kompensation der Flüge
- Einreise- und Sicherheitshinweise
- Kinderschutz und Menschenrechte
- Meldestelle (menschenrechte@gebeco.de)
- Link zum Nachhaltigkeitsbereich der Website mit konkreten Tipps zum Reiseverhalten

Vor Ort, im Reiseland, informieren die Reiseleiter*innen unsere Gäste umfassend. Sie zeigen den Gästen das Land in allen Facetten. Zu ihren Aufgaben zählt auch, die Gäste für den verantwortungsvollen Umgang mit der Umwelt und den Ressourcen sowie den kulturellen und sozialen Gegebenheiten aber auch Kinderschutz und Menschenrechte während ihres Aufenthaltes zu sensibilisieren. Details dazu finden sich im [Reiseleiter-Handbuch](#).

Im Rahmen der Rezertifizierung durch TourCert schaltete Gebeco eine Umfrage zur Gästeinformation. An der Umfrage haben 18 Mitarbeitende aus den Abteilungen Gebeco Service Team und Operations teilgenommen (entspricht 60 % der Mitarbeitenden mit Kund*innenkontakt). Die Auswahl der genannten Abteilungen ergibt sich dadurch, dass andere Abteilungen keinen direkten Kund*innenkontakt haben und keine



Beratungsgespräche durchführen. Der erreichte CSR-Index liegt bei knapp 70 %.

Allgemein bestätigen 89 % der befragten Mitarbeitenden die Aussage „Ich erhalte regelmäßig Schulungen“. Mitarbeitende des Gebeco Service Team und Operations erhalten neben Länder- und Modulschulungen sowie Schulungen zu neuen Produkten auch die allgemeine Gebeco Compliance Schulung. Zudem nahmen sie an der umfassenden DRV Green Counter Schulung teil (s. Kapitel CSR Schulungen). Hier wurden alle Mitarbeitenden zu den Themen „Kund*inneninteresse an nachhaltigen Reisen“, „Reisende beraten“, „Kinderschutz, Kinderschutzkodex“, „Kinderschutz - Reisende informieren“, „Meldemöglichkeiten“, „Natur- und Artenvielfalt, Kultur und Traditionen“, „Gesellschaftliche Verantwortung und mehr geschult. Die Teilnahme aller Mitarbeitenden an der DRV Green Counter Schulung kann Gebeco auf Basis vorliegender Teilnahmezertifikate nachweisen.

Alle Befragten bestätigten die Aussage „Ich kenne die TourCert Zertifizierung“. Die Aspekte „Für den Beratungs- und Buchungsablauf existiert ein standardisiertes Verfahren, das befolgt wird.“ und „Wir weisen die Mindest- oder Maximalteilnehmerzahl einer Reise aus.“ bestätigen ebenfalls alle Befragten.

89 % der Befragten stimmen der Aussage „Wir informieren in unserer Kund*innenkommunikation aktiv über die TourCert-Zertifizierung.“ zu. Ebenfalls 89 % bestätigen „Wir informieren aktiv zu Möglichkeiten der Anreise und Abreise mit umweltfreundlichen Verkehrsmitteln“. Denn Gebeco bietet seit Jahren grundsätzlich zu jeder Reise, bei der der Flug über

Gebeco gebucht wird, kostenfrei ein Zug-zum-Flug-Ticket an. Dieses wird unaufgefordert allen Reiseunterlagen zugefügt und ist zur absoluten Selbstverständlichkeit geworden.

Erneut 89 % bestätigen zudem die Aussage „Wir bieten unseren Gästen aktiv die Möglichkeit zur Kompensation der entstehenden Emissionen an“. Gebeco informiert über die Möglichkeit auf der Website im buchungsnahe Umfeld sowie in den Reiseunterlagen. Eine Einbindung des CO₂ Rechners direkt in der Buchungsstrecke ist in Planung. Auch die Rubriken „Infos zum Kinderschutzkodex“, „Menschenrechte, lokale Bevölkerung und Natur“, „Angemessenes Verhalten vor Ort“, „Kulturelles Erbe“ sowie „Sicherheitsvorkehrungen im Gastland“ werden von 89% der Befragten bestätigt. Nicht zu vernachlässigen ist für diese Aspekte auch die sehr gut geschulte Gebeco Reiseleitung, die ihr Wissen vor Ort besonders intensiv an die Gäste weitergibt. Auch im Bereich „Literatur“ erhält Gebeco mit 83% einen sehr guten Wert. Alle Gäste erhalten bei der Buchung zur Einstimmung aufs Reiseland „Literaturpunkte“, die sie für gewünschte Reiseliteratur online einlösen können. Den Zugang erhalten die Gäste per Mail mit ihrer Buchungsbestätigung.

| | 2017/2018 | 2021/22 |
|---------------------------------------|-----------|---------|
| CSR-Index | | |
| Kund*inneninformation | 55 % | 73 % |
| Zufriedenheitsindex Kund*innen | 91 % | 89 % |
| Rücklaufquote der Kund*innenbefragung | 24 % | 32 % |
| Betreuer*innenschlüssel | 14,5 | 13 |

Reiseauswertung

The image shows a survey form for 'Reiseauswertung' (Trip Evaluation) from Gebeco. The form is divided into several sections:

- Gesamteindruck**: Overall impression with a Likert scale from 1 to 5.
- Eindruck im Detail**: Detailed feedback on specific aspects like 'Zug zum Flug Angebot', 'Transfer vom Flughafen/Busbahnhof', 'Reiseleitung', 'Kulissen', 'Jugler:in', 'Mitarbeiter:innen', and 'Abfahrtsort/Bahn-Schiffanleger o.ä.'.
- Rückmeldung**: Feedback on 'Gesamtbewertung', 'Anreise/Abreise', 'Kulisse', 'Speisen', 'Trinken', 'Wohnung', 'Klimatisierung', 'Sauberkeit', 'Lautstärke', 'Licht', 'Gerüche', 'Schlaf', 'Klima', 'Sicherheit', 'Anzahl der Mitarbeiter:innen', 'Qualität der Mitarbeiter:innen', and 'Anzahl der Mitarbeiter:innen'.
- Persönliche Angaben**: Personal information including 'Wohntage', 'Reisezeitpunkt', 'Reiseart', 'Reiseziel', 'Reisezeitpunkt', 'Reiseart', 'Reiseziel', 'Reisezeitpunkt', 'Reiseart', 'Reiseziel', 'Reisezeitpunkt', 'Reiseart', 'Reiseziel'.

The form also includes a 'Herzlichen Dank!' (Thank you very much!) message and a 'Gebeco' logo.

4. Mitarbeitende

4.1 Beschäftigtenstruktur

Die Gebeco Reisewelt wird von einem multikulturellen Team mit verschiedensten Glaubensrichtungen, sexuellen Orientierungen und Geschlechteridentitäten entwickelt. Der Anteil der Menschen mit Behinderungen liegt bei 3,38 %.

Der kollegiale Zusammenhalt der Belegschaft ist stark. Neue, offene Mitarbeitende haben die Chance, sich schnell zu integrieren und Teil dieses weltoffenen Teams zu werden.

Im Berichtsjahr 2021/22 waren bei Gebeco 118,5 Mitarbeitende (FTE) festangestellt. Davon sind 78 Frauen, und 52 Männer. Darüber hinaus gab es im Berichtsjahr 2021/22 fünf Auszubildende bei Gebeco.

75 Mitarbeitende sind über 40 Jahre alt, das Durchschnittsalter liegt in der Gebeco-Familie bei 43 Jahren. Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit beträgt 14 Jahre. Etwas mehr als die Hälfte aller Mitarbeitenden sind Gebeco schon seit über 10 Jahren treu. Neben den Mitarbeitenden mit einer Wochenarbeitszeit von 40 Stunden sind 32 Mitarbeitende beschäftigt, die in Teilzeit arbeiten. Die Teilzeit variiert im Berichtsjahr zwischen 12,5 % und 37,5 % und kann in Absprache mit der Personalabteilung den individuellen Bedürfnissen angepasst werden.

Bei Gebeco gab es im Geschäftsjahr 2021/22 25 Führungskräfte. Generell strebt der Reiseveranstalter bei der Suche nach Führungskräften den internen Aufstieg an. So sind 84% aller Führungspositionen intern besetzt. Von den 25 Führungskräften sind sechs Frauen, das entspricht 24%.

Der geringe Anteil von Frauen in Führungspositionen schlägt sich stark im sogenannten „Gender Pay Gap“ nieder. Auf Grundlage des durchschnittlichen Bruttostundenverdienstes von männlichen und weiblichen Angestellten ergibt sich firmenweit über alle Ebenen ein unbereinigter „Gender Pay Gap“ von 26 %. Die Dauer der effektiven Zusammenarbeit von männlichen Angestellten im Vergleich zu weiblichen ist firmenweit über alle Ebenen im Durchschnitt 31 % länger. Dies ist der maßgebliche Faktor für den

„Gender Pay Gap“ bei Gebeco. Betrachtet man die selben Faktoren auf den jeweiligen Hierarchieebenen, ergeben sich folgende Werte, die den zusätzlichen Einfluss der ungleichen Geschlechterverteilung auf die Hierarchien bei Gebeco aufzeigen: Auf Fachkräfteebene ist der unbereinigte Gender Pay Gap lediglich 13% bei einer um 27% längeren effektiven Zusammenarbeit der männlichen Angestellten. Wobei die effektive Zusammenarbeit die Zusammenarbeit ohne Ausbildungszeit, Ruhezeiten (z. B. Elterzeit) und Unterbrechungen meint. Auf Teamleitungsebene ist dieser Effekt stärker ausgeprägt: der unbereinigte „Gender Pay Gap“ liegt dann bei lediglich 7 % bei einer um 33% längeren effektiven Zusammenarbeit der männlichen Angestellten.

Personalentwicklung Kompetenzmodelle und Jahresmitarbeitendengespräche

Welche Kompetenzen muss ich haben, um meinen Job sehr gut zu machen? Welche Kompetenzen muss ich noch erlangen? Wie unterscheiden sich die Kompetenzen zwischen Führungs- und Fachkräften? Um zum einen den Mitarbeitenden Orientierung zu bieten und zum anderen den Führungskräften einen Rahmen für die Bewertung ihrer Mitarbeitenden zu stecken, existieren bei Gebeco sowohl für die Fachkräfte als auch für die Führungskräfte sogenannte Kompetenzmodelle. Einmal im Jahr finden auf ihrer Grundlage Mitarbeitendengespräche statt, um im Dialog die Arbeitsleistung zu bewerten und Ziele zur Weiterentwicklung zu definieren.

| | 2017/2018 | 2021/2022 |
|---|-----------|-----------|
| FTE | 189,83 | 118,5 |
| Vollzeit | 214 | 130 |
| Teilzeit (inkl. Aushilfen) | 30 | 29 |
| Anzahl Auszubildende | 21 | 5 |
| Anzahl Frauen (inkl. Teilzeit, exkl. Azubis + MA in Elternzeit) | 118 | 78 |
| Führungskräfte Frauen | 7 | 6 |
| Führungskräfte Männer | 23 | 19 |

Neue Kolleg*innen stets willkommen

Gebeco ist stets auf der Suche nach offenen, reisebegeisterten Menschen, die Teil unseres



Teams werden möchten. Die offenen Stellen sind jederzeit auf der Website einsehbar (<https://www.gebeco.de/karriere/jobs>). Bewerbungen für die verschiedensten Aufgaben bei uns im Team sind immer willkommen. Gesucht werden unter anderem Tourismuskraft (m/w/d) Flugverkauf sowie Flug, Tourismuskraft (m/w/d) für den Bereich Operations, Fachkraft (m/w/d) Produktmanagement oder Mitarbeiter*innen (m/w/d) für das Gebeco Service Team. Auch über Initiativbewerbungen freuen wir uns. Darüber hinaus sind wir auch auf der Suche nach Freiberufliche Studienreiseleiter*innen (m/w/d).

Fortbildung

Die Jahresmitarbeitenden-Gespräche bieten die Gelegenheit, neben der Analyse des Status Quo, gemeinsam Ziele für die fachliche und berufliche Weiterentwicklung und auch diesbezüglichen Fortbildungsbedarf individuell zu definieren. Gebeco bietet einzelnen Mitarbeitenden nach Bedarf Fremdsprachenkurse sowie IT-Anwendungskurse oder fachspezifische Fortbildungen, teilweise inhouse und teilweise auf externen Seminaren an. Gerade die Möglichkeit auf Produkterfahrungsreisen unsere Reisen aus erster Hand kennenzulernen wurde zuletzt sehr aktiv an die Mitarbeitenden herangetragen. Seit Geschäftsjahresbeginn (01.10.2022) haben 42 Mitarbeiter*innen an einer Fort- und Weiterbildungsmaßnahme teilgenommen. Ziel der Maßnahme ist es vor allem, die Qualität unserer Reisen zu verbessern, zum einen durch die Begehungen und Partnergespräche der Kolleg*innen vor Ort und zum anderen, durch das persönliche Miterleben unserer Reisephilosophie.

Auch ein Einzel-Coaching oder die Übernahme von Kosten für ein berufsbegleitendes Studium sind Förderungsmaßnahmen, mit denen Gebeco die berufliche Entwicklung der Mitarbeitenden und Führungskräfte unterstützt, mit dem Ziel die Mitarbeitenden zu binden und die Kompetenzen dieser zu steigern.

Die Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung und Fortbildung wurden im Geschäftsjahr 2021/22 verstärkt an die Mitarbeitenden kommuniziert. Zudem wurden Hospitanz-Möglichkeiten geschaffen. Während einer Hospitanz erhalten Mitarbeitende die Chance für einen festgelegten Zeitraum in einer anderen Abteilung zu arbeiten, um Workflows und Prozesse besser zu verstehen.

Neue Mitarbeitende nehmen bereits in der Einarbeitungsphase an einem Kommunikationsworkshop teil, um ein gemeinsames Verständnis für den Informationsaustausch untereinander aber auch im Kontakt mit den Gästen zu erlangen. Auch die Teilnahme am WerteWeltWorkshop ist fester Bestandteil der Einarbeitungsphase. Hier lernen neue Mitarbeitende Gebeco als nachhaltigen Arbeitgeber kennen, der in Ausrichtung an Unternehmensphilosophie und den Unternehmensgrundsätzen Mitarbeitenden-Orientierung z. B. in der Umsetzung der Führungsleitlinien lebt.

Ausbildung

Mehrfach zeichnete die IHK den Kieler Reiseveranstalter für hervorragende Ausbildungsleistungen und Gebeco-Auszubildende für ihren erfolgreichen Berufsabschluss aus. Zuletzt ehrte die IHK zu Kiel Gebeco für besonderes Ausbildungsmanagement und verlieh ihr 2018 die Auszeichnung „TOP- Ausbildungsbetrieb“. Gebeco bildet schon seit 1982 junge Menschen aus, immer eine Übernahme zur Festanstellung im Visier. So haben von den derzeit aktiven Beschäftigten 43 Mitarbeitende ihre Ausbildung im Haus absolviert. Nun sind sie in allen Ebenen, auch in Führungspositionen, zu finden. 4 Mitarbeitende arbeiten heute auf Abteilungsleitungs-, 5 auf Teamleitungs- und 34 auf Fachkräftebene. Aktuell, im Lehrjahr 2022/23, bildet Gebeco in folgende Berufen aus: Tourismuskaufr*mann (m/w/d) und IT-Fachinformatiker*in (m/w/d). Auch im Beruf Fachlagerist*in (m/w/d) bildet Gebeco regelmäßig aus so auch wieder ab August 2023. Dann werden wir auch zusätzlich zum ersten Mal einen Ausbildungsplatz im Feld IT-Systemintegration (m/w/d) besetzen. Derzeit noch in Planung ist ein Ausbildungsplatz Kaufmann*frau (m/w/d) für Büromanagement.

Die Tourismus-Azubis durchlaufen in einem Regelausbildungszeitraum von drei Jahren derzeit bis zu sechs Abteilungen. Gemeinsam mit der Berufsschule Bad Malente hat Gebeco im April 2023 einen Azubi Lehrgang ins Haus eingeladen, um vor Ort mehr über das Arbeiten bei einem Reiseveranstalter zu erfahren.

Neben der Personalabteilung nehmen sich Stationsleitende in den einzelnen Abteilungen der Betreuung der Auszubildenden an. Regelmäßige, formalisierte Feedbackgespräche gewährleisten, dass der jeweilige Ausbildungsstand dokumentiert wird und notwendige Schulungen erfolgen,

zum Beispiel zu Systemanwendungen oder Arbeitstechniken.

Erstmals im Jahr 2023 hat Gebeco ein „Duales Studium BWL Tourismusmanagement (B. A.)“ ausgeschrieben (Start ab August 2023). Generell wird seit Beginn des Geschäftsjahres 2022/23 die Zusammenarbeit mit Universitäten und Fachhochschulen intensiviert. Die Touristik ist eine spannende Branche und Gebeco fördert die Ausbildung junger Kräfte in diesem Bereich. So setzen wir dem Fachkräftemangel aktiv etwas entgegen.

Traineeprogramm

Fachkräfte mit Potenzial bereitet Gebeco mit einem eineinhalbjährigen Traineeprogramm auf Führungsaufgaben vor. Dabei lernen die ausgewählten Mitarbeitenden alle Aufgaben des Produktmanagements bzw. der Teamleitung und alle relevanten Abteilungen kennen. So sind sie bestens qualifiziert für eine Leitungsaufgabe. Während der Pandemie ausgesetzt, soll das Traineeprogramm 2023 aufgefrischt wieder aufgenommen werden.

4.2 Arbeitsbedingungen

Flexibles Arbeitszeitmodell

Gebeco arbeitet mit einem flexiblen Arbeitszeitmodell. Die reguläre Arbeitszeit beträgt 40 Stunden. Überstunden werden ab der ersten Minute angerechnet. Ein Arbeitszeitkonto als „Ampelkonto“ nimmt positive und negative Zeitsalden auf. Das schafft gegenseitige Flexibilität. Zu saisonalen Belastungsspitzen arbeiten die Beschäftigten über die 40-Stunden Woche hinaus, zu ruhigen Zeiten können sie die aufgebauten Mehrstunden in Freizeit genießen. Auf Wunsch werden in Ausnahmefällen Überstunden auch ausgezahlt.

Für Teilzeitkräfte können sehr individuelle und flexible Vereinbarungen getroffen werden – entsprechend der Bedürfnisse der Belegschaft und des Betriebs. Aber auch für Teilzeitkräfte gilt das Gleitzeitmodell.

Mehr Flexibilität schafft auch die Option „Mobiles Arbeiten“.

Transparenz der Gehälter

Alle Mitarbeitenden wurden darüber in Kenntnis gesetzt, dass sie einen individuellen Auskunftsanspruch haben und jederzeit einen Termin mit der Personalleitung vereinbaren können, um ihr Gehalt in Bezug zu dem Gehalt ihrer Kolleg*innen

einzuordnen. Dies hat zum Ziel, mehr Transparenz über betriebliche Gehaltsstrukturen und die Maßstäbe der Arbeitsbewertung zu schaffen.

Inflationsausgleich

Um die Mitarbeitenden nach den Jahren der Corona-Pandemie mit allen persönlichen und beruflichen Einschränkungen auch finanzieller Natur in Zeiten der Inflation zu unterstützen, hat Gebeco Ende des Jahres 2022 beschlossen, allen empfangsberechtigten Beschäftigten den Inflationsausgleich in voller Höhe zukommen zu lassen.

Sozialleistungen

Mit übergesetzlichem Urlaubsanspruch, Mitarbeitenden-Rabatte (z. B. auf private Gebeco-Reisen), kostenlosen Firmenkrediten für die Anschaffung eines Fahrrads für den Weg zur Arbeit, vermögenswirksamen Leistungen, Beteiligung an Kinderunterbringungs- und betreuungskosten (Einzelfallentscheidung, statt individueller Gehaltserhöhung), Weihnachts- und Urlaubsgeld, Geschenken zum Geburtstag, zur Hochzeit, zur Geburt eines Kindes und zu Dienstjubiläen sowie einer Sonderzahlung zum 10-, 15-, 20-, 25-, 30-, 35- und 40 jährigen Dienstjubiläum, bringt Gebeco den Mitarbeitenden Wertschätzung entgegen. Dazu kommt im Jahr 2023 das Jobticket/Deutschlandticket (Gebeco bezahlt 30 Euro monatlich), ein Leasingrad (Gebeco trägt voll die monatlichen (Pflicht-) Versicherungskosten und beteiligt sich dadurch auch finanziell an den entstehenden Kosten), kostenloses Mineralwasser und ein Obst- und Gemüsekorb.

Ab dem 10 Jubiläumsjahr, lädt die Geschäftsführung alle Jubilare zu ihren runden Jubiläen zum Lunch ein. Auch die Azubis werden einmal im Jahr zu einem Mittagessen mit der Geschäftsführung eingeladen (zur Pandemie eingestellt, Wiederaufnahme im Kalenderjahr 2023).

Gesundheitsförderung

Ob Mobile Massage, Progressive Muskelentspannung, Rückenschule oder Betriebssport: Viele Aktivitäten, die der Gesundheit gut tun, werden von Gebeco gefördert. Gerade während der Corona-Pandemie waren vor allem die online Angebote der TUI BKK für Mitarbeitende sehr gefragt (z. B. Achtsamkeit). Im Büro versorgt Gebeco einmal in der Woche die Kolleg*innen mit gratis Obst und Gemüse. Um die Pause umweltfreundlich und aktiv zu gestalten, können sich Mitarbeitende jederzeit eins der drei Dienstfahrräder ausleihen.

Bei jährlichen Betriebsbegehungen wird die Optimierung der Luft-, Licht- und Sitzplatzverhältnisse bewertet. Zudem bestehen Angebote zu regelmäßigen betriebsärztlichen Untersuchungen. Besonders hervorzuheben sind hier die jährlichen Gripeschutzimpfungen sowie das Angebot der Corona-Schutzimpfungen auch zu Zeiten, in denen es teilweise schwierig war, diese privat zu organisieren.

Gebeco ermöglicht darüber hinaus Krankenkassen-Check-Ups während der Arbeitszeit. Ergibt eine Augenuntersuchung (privat oder durch Gebeco organisiert) die Notwendigkeit einer Bildschirmarbeitsbrille, so erfolgt die Kostenübernahme zu gewissen Teilen durch Gebeco. Im Falle dauerhafter Krankheit ermöglicht Gebeco bei entsprechender ärztlicher Indikation die stufenweise Wiedereingliederung in den Betrieb. Das betriebliche Eingliederungsmanagement-Integrationsteam besteht aus Vertreter*innen des Betriebsrates und einem Beauftragten des Arbeitgebers.

Die Betriebskrankenkasse TUI BKK übernimmt außerdem die Kosten für Impfungen für private Auslandsreisen. Bei einer Dienst- oder Fort- und Weiterbildungsreise in die Tropen, Subtropen oder ein anderes Land mit besonderer klimatischer und/oder medizinischer Gefährdung sind Mitarbeitende gesetzlich verpflichtet vor Reiseantritt eine betriebsärztliche Vorsorge durchführen zu lassen. Diese beinhaltet mindestens ein Beratungsgespräch bei unserem Betriebsarzt. Die Durchführung zusätzlicher körperlicher oder klinischer Untersuchungen beziehungsweise Impfungen unterliegen den Persönlichkeitsrechten und können freiwillig nach eigenem Ermessen vom Mitarbeitenden gestattet werden.

Interne Kommunikation

Ein wesentlicher Bestandteil der internen Kommunikation ist der Gebeco-Newsletter (Gebeco Inside), den die Kommunikationsabteilung einmal monatlich per E-Mail an alle Mitarbeitenden versendet. Hierzu werden alle relevanten Themen bei den Abteilungsleitenden abgefragt. Auch alle übrigen Mitarbeitenden dürfen mit ihren Inhalten an die Kommunikationsabteilung herantreten. Der Newsletter informiert vor allem über die aktuelle Buchungslage, Produktneuheiten, aktuelle Veranstaltungen, Personalnews etc., um abteilungsübergreifende Arbeitsprozesse zu optimieren und das Verständnis für die Aufgaben

der jeweils anderen Abteilungen zu verbessern. Auch über die unterschiedlichen AGs und ihre Aufgaben werden die Mitarbeitenden im Gebeco Inside informiert.

Die feste Rubrik „CSR und Wohlfühlen“ führt der Belegschaft monatlich das nachhaltige Engagement vor Augen und stärkt das Bewusstsein für Nachhaltigkeit. Hier wird auch Auskunft über den Energieverbrauch und die Gebeco Förderprojekte gegeben sowie Webinare zum Thema Menschenrechte und Kinderschutz mit der Belegschaft geteilt. Tipps für nachhaltiges Verhalten im Büro, Papierverbrauch aber auch Hinweise für Nachhaltigkeit im privaten Alltag finden sich ebenfalls in dieser Kategorie. Mitarbeitende werden immer wieder aufgefordert, die Rubrik mit eigenen Tipps und Hinweisen zu erweitern.

Im Gebeco Intranet bzw. im hauseigenen Wiki sowie in der übergreifenden Ordnerstruktur finden Mitarbeitende zudem alle wichtigen Informationen. Von einer internen Tauschbörse bis hin zu Betriebsvereinbarungen ist hier alles zur Einsicht hinterlegt. Auch hier gibt es einen Nachhaltigkeitsbereich, in dem interne Details zu dem Thema zur Einsicht bereit gestellt werden. Dazu gehört auch eine Liste mit CSR-Vorschlägen aus der Belegschaft.

Alle neuen Mitarbeitenden erhalten an ihrem ersten Arbeitstag eine digitale „Begrüßungsmappe“. Diese heißt die neuen Beschäftigten willkommen und erleichtert ihnen mit vielseitigen Tipps den Einstieg. Dazu zählen wichtige Erst-Informationen von der Unternehmensphilosophie bis hin zu Tipps für eine entspannte Mittagspause. Die neuen Mitarbeitenden erhalten auf diesem Weg auch Hinweise über die Nutzung der Gebeco Sozialleistungen oder nachhaltige Vorgehensweisen im Büro wie z. B. „papierloses Büro“.

Mehrmals im Jahr finden Gebeco-Feierabende statt, die ebenfalls zur Kommunikation wichtiger Neuigkeiten im Unternehmen genutzt werden, aber vor allem auch dem kollegialen Austausch über Abteilungen hinweg dient.

In der Corona-Pandemie hat sich die Tradition entwickelt einmal im Quartal ein virtuelles Meeting mit allen Beschäftigten anzubieten. Diese Meetings sollen beibehalten werden, jedoch nun verstärkt wieder in Präsenz im Gemeinschaftsraum „Sky Lounge“ stattfinden.

Darüber hinaus werden Informationen bei der jährlich stattfindenden Hauptversammlung, bei regelmäßigen Teamsitzungen, dem Jour fixe mit der Geschäftsführung und den Abteilungs- bzw. Teamleiter*innen sowie in einem vierzehntägigen Führungskräfte-Kreis weitergegeben. Vierzehntägig findet zudem auch seit Beginn der Pandemie ein digitales Treffen aller Führungskräfte statt, in dem ein Austausch über die aktuelle Buchungslage stattfindet. Dieses Treffen wird auch nach dem offiziellen Ende der Pandemie beibehalten und sorgt für ein koordiniertes Vorgehen, das auf gegenseitige Unterstützung über die Abteilungen hinweg sorgt.

Sichere Arbeitsplätze

Die Personalpolitik bei Gebeco hat eine langfristige Bindung qualifizierter Arbeitskräfte zum Ziel. Trotz diverser Krisen im Tourismus (Sars, 9/11, Corona, etc.) hat Gebeco seit dem Bestehen keine betriebsbedingte Kündigung vollzogen. In der Corona Pandemie und dem coronabedingten Reisestopp hat das Kurzarbeitsmodell Gebeco geholfen, die daraus resultierenden negativen Folgen für den Betrieb ohne betriebsbedingte Kündigungen zu überbrücken. Die Kurzarbeit wurde offen, individuell und transparent mit den betroffenen Mitarbeitenden mit ausreichend Vorlaufzeit festgelegt und jeweils vom Betriebsrat freigegeben.

Freizeitaktivitäten bei Gebeco

Unter dem Motto „Gemeinsam stark: Erst die Arbeit, dann das Vergnügen“ richtet Gebeco regelmäßige „Gebeco-Feierabende“ aus. Der Beginn der Veranstaltung wird genutzt, um in entspannter Atmosphäre abteilungsübergreifend zu informieren – z. B. über die Arbeitsergebnisse einer AG, eines Förderprojekts oder eine neue Kooperation.

Im Anschluss wird der Feierabend zelebriert, bei von Gebeco gestellten Speisen und Getränken im Gemeinschaftsraum „Skylounge“. So werden auch außerhalb der Arbeit persönliche Kontakte aufgebaut und das „Wir-Gefühl“ gestärkt. Gebeco-Sommerfeste und Weihnachtsfeiern sind weitere Höhepunkte der betrieblichen Freizeitaktivitäten. Besonders groß wird im Juli 2023 das 45-jährige Firmenjubiläum gefeiert werden. Hierzu werden neben den Mitarbeitenden und Rentner*innen auch deren Partner*innen und Familienmitglieder eingeladen. Bei einem separaten Dinner auf der ITB 2023 in Berlin feierte Gebeco das Jubiläum bereits zusammen mit langjährigen,

internationalen Partnern. Bei allen Firmenveranstaltungen wird darauf geachtet, dass Speisen und Getränke soweit wie möglich regional produziert wurden und/oder es sich um Bio-Produkte handelt. Auf Plastik in Form von Geschirr, Besteck oder Trinkbecher wird grundsätzlich verzichtet. Beschäftigte Dienstleister*innen stammen aus der Region.

Auch mit dem Betriebssport möchte Gebeco das Miteinander über die Arbeitszeit hinaus fördern. Für das Mitarbeiter*innen-Bowling zahlt Gebeco den Betriebssportausweis und beim jährlichen Kiellauf trägt Gebeco die Startgebühr. Für das vor der Pandemie sehr beliebte Beachvolleyball übernahm Gebeco üblicherweise die Platzgebühren und wird dies wieder tun, wenn sich die Gruppe wieder bildet. Mit der internen Tauschbörse „Dies und Das“ bietet Gebeco den idealen Raum, um neue Sport-, Kartenspielgruppen und vieles mehr zu gründen. Aber auch gebrauchte Kleider, Fahrräder, Bücher und vieles mehr kann so leicht getauscht werden und neue Besitzer*innen finden.

Auch die Gruppe Mitarbeiter*innen, die sich regelmäßig zum Müllsammeln in der Nachbarschaft des Gebeco Firmensitzes trifft, hat sich über die interne Tauschbörse gefunden und wird von Gebeco mit Müllsäcken, Handschuhen und einer kleinen Stärkung versorgt.

Arbeitsplatz

Die Mitarbeitenden arbeiten an modern und hochwertig ausgestatteten Arbeitsplätzen mit mind. 22-Zoll Flachbildschirmen. Auf Wunsch ist auch das Arbeiten mit zwei Bildschirmen möglich. Mit dem persönlichen Kennwort können sich Mitarbeitende an jedem beliebigen Arbeitsplatz ins Gebeco-System einloggen. Die so genannten „Ultra-Thin Clients“ greifen auf zentrale Server zu, auf denen die Rechenleistung abläuft und die Daten gespeichert werden. Die Umstellung von den üblichen Computern auf die „Ultra-Thin Clients“ reduziert den Stromverbrauch stark. Zusätzlich verringert sich dadurch die Geräusch- und Wärmeentwicklung in den Büros. Auch das Arbeiten von zu Hause ist so über eine VPN-Verbindung sicher und unkompliziert möglich.

Gemeinschaftsräume

Mit der „Sky Lounge“ steht ein großer Gemeinschaftsraum mit Terrasse zur Verfügung. Tageszeitungen liegen hier aus, zwei Computer mit Internet stehen bereit für den privaten Gebrauch sowie eine kleine Bibliothek, die vor allem durch

das Mitbringen von Büchern durch die Mitarbeitenden lebt. Eine weitere, kleinere Küche mit Sitzgelegenheiten befindet sich im Erdgeschoss. Eine einfache Küchenzeile im 1. OG ergänzt das Angebot.

Ein Ruheraum, der im Notfall als Ersteilfe-Zimmer dient, kann für eine Schlafpause in der Mittagszeit von allen Kolleg*innen genutzt werden.

4.3 Interessenvertretung Betriebsrat

Bei Gebeco gibt es einen Betriebsrat, der sich für die Mitarbeitenden einsetzt und aktiv mitgestaltet. Zusammen mit dem Betriebsrat wurden eine Reihe von Betriebsvereinbarungen verabschiedet, in denen die Rechte und Pflichten der Betriebsparteien definiert und die Normen für die Belegschaft festgeschrieben sind.

Schwerbehindertenvertretung (SBV)

Anfang 2019 und erneut Ende November 2022 hat Gebeco unter allen Betroffenen die Wahl einer Schwerbehindertenvertretung und deren Stellvertretung organisiert. Die Schwerbehindertenvertretung (SBV) hat die Aufgabe, die Eingliederung schwerbehinderter Menschen in den Betrieb oder in der Dienststelle zu fördern. Sie vertritt deren Interessen bei der Gebeco und steht ihnen beratend und helfend zur Seite. Die allgemeinen Aufgaben der Schwerbehindertenvertretung beschreibt § 178 SGB IX. Die Schwerbehindertenvertretung wird zu jeder Betriebsratssitzung eingeladen. Um den Aufgaben und Verantwortungen gerecht zu werden, haben die Schwerbehindertenvertretung und ihre Stellvertretung im Oktober 2019 eine Schulung zu ihren Rechten und Pflichten absolviert. Alle vier Jahre wird die Schwerbehindertenvertretung und deren Stellvertretung neu gewählt.

Beteiligung der Mitarbeitenden

Gebeco entwickelt sich stetig weiter – und die Mitarbeitenden wirken daran mit. In abteilungs- und hierarchieübergreifenden Arbeitsgruppen (AGs) werden Prozesse erarbeitet, die dann der Geschäftsführung vorgeschlagen werden. Das bedeutet: Viele Prozesse beruhen auf Vorschlägen aus der Belegschaft. Ende April 2023 hat Gebeco zudem eine Initiative gestartet, um die Kompetenzen und Verantwortlichkeiten auf Fachkräftebene zu stärken und mehr Eigenverantwortlichkeit zu ermöglichen. Auch dem Führungskreis wurde in diesem Zuge mehr Verantwortlichkeit bei strategischen Entscheidungen übertra-

gen. Vierzehntägig findet in diesem Rahmen ein Treffen aller Führungskräfte statt, sodass diese früh in den Entscheidungsprozess bei strategischen Schritten eingebunden sind.

Auch im Bereich Nachhaltigkeit, ist das Hohe Maß an Beteiligung zu spüren. Mitarbeitende werden regelmäßig ermutigt und aufgefordert, Ideen zur nachhaltigen Gestaltung des Arbeitsalltags zu geben. Zudem haben sich einige Mitarbeitende als Nachhaltigkeitspat*innen aufstellen lassen. Die Gebeco Nachhaltigkeitspat*innen haben ein Auge auf ihre Abteilung und geben Hilfestellung zu allen Aspekten rund um die Nachhaltigkeit. So erinnern die Pat*innen ihre Abteilungen beispielsweise daran die Fenster während des Heizens zu schließen, Müll richtig zu trennen, Essen/Brote in Tupperdosen statt Folie mitzubringen und Bewegungspausen nicht zu vergessen. Alle Mitarbeitenden können die Namen der Pat*innen im Intranet nachschauen. Hier sind auch die Aufgaben definiert und konkrete Tipps aufgelistet.

4.4 Mitarbeitendenzufriedenheit

Wie zufrieden sind die Mitarbeitenden mit ihrer Arbeit bei Gebeco? Wie hat sich die Mitarbeitendenzufriedenheit entwickelt? Das galt es herauszufinden bei einer großen Umfrage auf Grundlage einer TourCert Vorlage. Alle Mitarbeitenden erhielten die Möglichkeit, anonym an der Befragung teilzunehmen. Aufgeteilt auf vier Kernbereiche (Strategie & Management, Arbeitsbedingungen, Betrieblicher Umweltschutz, Verbesserungen und Feedback) haben die Mitarbeitenden 40 Fragen beantwortet. 83% aller Mitarbeitenden nahmen an der Umfrage teil, acht Prozent mehr als im letzten Berichtsjahr. Die Ergebnisse der Umfrage versendet die Unternehmenskommunikation an die gesamte Belegschaft. Der Führungskreis analysiert die Ergebnisse und entwirft entsprechende Konzepte, die das Feedback aufnehmen.

Gebeco hat bei der Befragung der eigenen Mitarbeitenden im Schnitt gute Werte erreicht. Insbesondere die Zufriedenheit am Arbeitsplatz, Kenntnis der eigenen Wertschöpfung und die strategische Positionierung wurden gut bewertet. Mit 83% erhält die Aussage „Mir ist die Gebeco Firmenphilosophie bekannt und ich kann mich damit identifizieren“ große Zustimmung. Aber auch die Aussage „Meine Tätigkeit trägt zur Verbesserung der Kund*innen Zufriedenheit bei“

wird mit 88% bestätigt und bestärkt uns in unserem Selbstverständnis, ein kundenorientiertes Unternehmen zu sein. Auch der bei uns gelebte Team-Geist findet sich in der Befragung wieder. Die Aussage „Ich werde mit Respekt von meinen Kolleg*innen behandelt“ erreicht ebenfalls den hohen Wert 88 %. Wir freuen uns zudem, dass der Satz „Ich lege Wert auf die Nachhaltigkeitsausrichtung von Gebeco“ mit 84 % ebenfalls hohe Zustimmung erfährt. Ein sehr gutes Zeichen ist zudem, dass die Aussage „Alles in allem betrachtet, gefällt mir meine Tätigkeit“ mit 82 %

einen guten Wert erreicht.

Auch Kritik ist bei Gebeco jederzeit willkommen und regt Verbesserungsprozesse an. Wir sind dankbar, dass die Umfrage uns daher auch ein paar Felder aufzeigt, bei denen wir noch besser werden können. Hier geht es vor allem um die Verbesserung der Kommunikation und die Transparenz von relevanten Entscheidungen. Erfreulich ist aber, dass kein Kritikpunkt stark negativ ins Gewicht fällt.

5. Betriebsökologie

5.1 Energie

Energiequelle

Seit 2017 hat Gebeco eine Photovoltaikanlage in Betrieb. Im Frühjahr 2019 wurde diese noch einmal um die Hälfte erweitert. Im Kalenderjahr 2022 hat die Anlage 88.097 kWh erzeugt und so ca. 56 T CO₂ eingespart. Der erzeugte Strom wird vollständig für den firmeninternen Gebrauch genutzt. Der übrige Strombedarf wird von einem Ökostrom Anbieter bezogen.

Energieeffizienz

Auch wenn Gebeco so keine CO₂ Emissionen durch Strom verursacht, versuchen wir stetig unseren Stromverbrauch zu reduzieren. Seit Jahren nutzen wir daher Energiespar- und LED-Lampen, die Computer schalten bei Arbeitspausen automatisch in den Energiesparmodus, über Nacht werden die Elektro-Geräte ausgeschaltet. Zusammen mit Experten aus dem Energiebereich haben wir zudem 2022 einen Plan für weitere Maßnahmen entwickelt, die kurzfristig, mittelfristig und langfristig greifen werden.

Die Umsetzung einiger Sofortmaßnahmen ist bereits erfolgt:

- 1) Server am Wochenende abschalten (ein Server bleibt für Notfälle etc. am Wochenende an)
> Ersparnis = 1.660 kWh / Jahr
- 2) alte GBC 2 Technik außer Betrieb nehmen
> Ersparnis = 3.500 kWh / Jahr
- 3) Klimaanlage im Serverraum auf eine höhere Temperatur stellen > genaue Bezifferung der Ersparnis nicht möglich
- 4) Lüftungsanlage mit Zeitsteuerung betreiben
> Ersparnis = 3.832 kWh / Jahr
- 5) Umprogrammierung der Parkplatz- und Hausbeleuchtung (nur abends/morgens zu Büroöffnungszeiten) > genaue Bezifferung der Ersparnis nicht möglich
- 6) Ersatz der Halogen Leuchtmittel durch LEDs im ganzen Haus > genaue Bezifferung der Ersparnis nicht möglich

Allein mit diesen Maßnahmen haben wir im November 2022 33% weniger und im Dezember 2022 28% weniger Strom verbraucht im Vergleich zu 2019.



Allein in diesen zwei Monaten haben wir so folglich bereits 10.378 kWh sparen können, das ist der gesamte Jahresverbrauch zweier Einfamilienhäuser mit je vier Personen.

Insgesamt haben wir im Berichtsjahr 87.518 kWh Strom verbraucht. Das sind beeindruckende 67.366 kWh weniger als im Geschäftsjahr 2017/18. Der Einfluss der Corona-Pandemie mit hohem Homeoffice- und Kurzarbeit-Anteil spielt hier eine Rolle. Die Einsparungen in den Monaten November 2022 und Dezember 2022 durch die bereits umgesetzten Sofortmaßnahmen zeigen im Vergleich mit dem „Vorcorona-Winter“ 2019 jedoch sehr deutlich, wie groß der Anteil der ergriffenen Sparmaßnahmen unabhängig von den Aspekten Homeoffice und Kurzarbeit ist und ermutigen zur zeitnahen Umsetzung weiterer Maßnahmen, die auch auch baulicher Art sein können.

Heizungsenergie

Bis auf weiteres nutzt Gebeco noch eine Ölheizung. Ab Sommer 2023 soll der Heizöl- Verbrauch durch eine separate Messung genauer

erfasst werden, um auf Basis der gewonnenen Daten die Option eines Heizungstausches fundierter entscheiden zu können. Auch die Wärmedämmung auf dem Firmendach wird im Laufe des Kalenderjahres 2023 geprüft sowie auch die Fenstersüdflügel.

Im Berichtsjahr 2021/22 haben wir insgesamt 18.956 L Öl für unsere Heizung getankt. Damit liegen wir etwas über dem Wert des Geschäftsjahres 2017/18 (17.349 L). Verzerrungen durch unterschiedliche Tankzeitpunkte sind möglich.

| Einheit | 2017/18 | 2021/22 |
|-----------------------------------|-------------|-------------|
| Stromverbrauch | 154.884 kWh | 86.088 kWh |
| CO ₂ Strom | 0 | 0 |
| CO ₂ -Äquivalent Strom | 0 | 0 |
| Wärmeenergie Öl | 173.490 kWh | 188.520 kWh |
| CO ₂ Öl | 55,47 t | 60,33 t |

5.2 Dienstreisen

| | 2017/2018 | | 2021/2022 | |
|---|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| | Kilometerangaben Dienstreisen | CO ₂ -Emissionen (t) | Kilometerangaben Dienstreisen | CO ₂ -Emissionen (t) |
| Flugzeug Kurzstrecke | 69 (Anz.) | 31,74 | 16 (Anz.) | 7,36 |
| Flugzeug Mittelstrecke | 5 (Anz.) | 5,79 | 32 (Anz.) | 37,07 |
| Flugzeug Langstrecke | 15 (Anz.) | 66,33 | 15 (Anz.) | 51,51 |
| Bahn | 51.550 (km) | 2,06 | 26.848 (km) | 1,07 |
| PKW | 13.447 (km) | 2,69 | 1.960 (km) | 0,39 |
| Bus | 456 (km) | 0,02 | 0 (km) | 0 |
| CO ₂ Emissionen Dienstreisen Gesamt | 108,63 | | 97,4 | |
| CO ₂ Emissionen Dienstreisen Gesamt abzgl. Kompensation* | 4,76 | | 1,07 | |

* Kompensierte CO₂-Emissionen der Dienstreisen per Flugzeug, Auto und Bus 95,933 t (=100%),

Der niedrige Wert der CO₂ Emissionen bei Dienstreisen erklärt sich primär dadurch, dass aufgrund von Corona kaum Dienstreisen möglich waren.

Gebeco achtet darauf, bei Dienstreisen soweit wie möglich öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen. Im Geschäftsjahr 2021/22 haben wir zudem für alle Dienstreisen per Flug und PKW einen freiwilligen Beitrag zum Klimaschutz geleistet. Damit unterstützen wir 174 Klimaschutzprojekte von myclimate in 45 Ländern. Die Klimaschutzprojekte von myclimate erfüllen höchste Qualität und treiben weltweit messbar den Klimaschutz und eine nachhaltige Entwicklung voran. Vor Ort werden dank der Projekte Emissionen reduziert, indem fossile Energiequellen durch erneuerbare Energien ersetzt, lokale Aufforstungsmaßnahmen mit Kleinbauern umgesetzt und energieeffiziente Technologien implementiert werden. myclimate-Klimaschutzprojekte erfüllen höchste Standards (Gold Standard, Plan Vivo) und leisten neben der Reduktion von Treibhausgasen nachweislich lokal und regional einen positiven Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung.

| | 2017/18 | 2021/22 |
|--|----------|----------|
| CO ₂ Gesamt | | |
| (CO ₂ Energie + CO ₂ Dienstreisen) | 165,21 t | 157,73 t |
| CO ₂ pro MA (abzüglich Kompensation) | 0,97 t | 0,52 t |

5.3 Papierloses Büro – Digitale Lösungen

Der niedrige gesamt Wert der CO₂ Emissionen pro Mitarbeitenden ergibt sich vor allem daraus, dass aufgrund von Corona kaum Dienstreisen möglich waren, viele Kolleg*innen zeitweise im Homeoffice gearbeitet haben oder in Kurzarbeit waren. Dies führt zu einer erneuten Reduktion des CO₂ Verbrauchs pro Mitarbeitenden von 0,97 t im Geschäftsjahr 2017/18 auf nun noch 0,52 t im Berichtsjahr 2021/22. Zur Reduzierung des Papierverbrauchs hat Gebeco die Drucker im Haus reduziert und das papierlose Büro eingeführt. Wenn Dokumente dennoch gedruckt werden müssen, erfolgt dies stets beidseitig.

Verwendet wird DIN A4 80 g (FSC/PEFC). Druckauflagen für Kataloge, Broschüren, Flyer etc. werden sinnvoll kalkuliert und wurden zuletzt stark nach unten korrigiert. An allen Stellen treibt

Gebeco das Thema „Digitale Lösungen“ nach vorne. Die Website und der neue Bereich „Mein Gebeco“ werden immer stärker als Informations- und Buchungstool für Gäste und Interessierte in den Fokus gerückt.

Wesentliche Einsparungen des Papierverbrauchs konnten durch die Umstellung des postalischen Erstversandes auf E-Mail Versand erreicht werden. Ein weiterer wichtiger Schritt in diese Richtung ist das Angebot an unsere Reisenden, wenn gewünscht und möglich, auch auf den postalischen Versand des Zweitversands (Voucherheft, Flugtickets, Unterlagen etc.) zu verzichten. Diese Option hat Gebeco im Mai 2023 technisch umgesetzt. Sie kann immer dann von Reisenden ausgewählt werden, wenn die Unterlagen nicht in haptischer Print-Form vorliegen müssen.

Für alle Gebeco Kataloge im Berichtsjahr 2021/22 gilt, dass wir für den Druck einen finanziellen Klimaschutzbeitrag geleistet haben. Mit unserer freiwilligen Klimaschutzfinanzierung unterstützen wir das Projekt „Waldschutz in Madre de Dios“. Im Rahmen des von SCS Global Services (SCS) verifizierten Projekts werden das Umweltbewusstsein geschult sowie Bildungsangebote zu nachhaltigem Wald- und Landmanagement durchgeführt, beispielsweise zu Agroforstwirtschaft. Besonders Frauen profitieren von den Projektaktivitäten, da ihre aktive Teilnahme am Projekt ausdrücklich gefördert wird. Im Projekt werden pro Jahr mehr als 250 Personen angestellt. Wann immer möglich werden offene Stellen mit Personen aus der Region besetzt. Einmal im Jahr finden Trainings statt. Das Projekt fördert die nachhaltige Waldbewirtschaftung von Holzkonzessionen und spart pro Jahr in etwa 659.790 Tonnen CO₂ ein. Gleichzeitig sorgt es für den Schutz der Artenvielfalt in einem stark bedrohten Teil des Amazonas-Regenwalds (<https://www.climate-project.com/1057>)

Die Auflagen der gedruckten Kataloge wurde im Vergleich zum Berichtsjahr 2017/18 stark reduziert. Wir haben die Druck-Kalkulation komplett neu aufgebaut, um eine überschüssige Produktion auf jeden Fall zu vermeiden. Dies ist in jedem Sinne gelungen, so waren beispielsweise direkt vor Veröffentlichung der Kataloge 2024 alle Europa- und Afrika-Orient Kataloge 2023 verbraucht und wurden nicht nachproduziert.

Faktisch wurde die Auflage der Kataloge 2023 um etwa 66% im Vergleich zum Berichtsjahr 2017/18 reduziert. Aufgrund eines Wechsels des Geschäftsmodells der Papierfabrik, konnten wir leider nicht alle Kataloge auf 100% Altpapier drucken lassen. Eine Alternative in gleicher Qualität war auf dem angespannten Papiermarkt nicht verfügbar.

Die in der Vergangenheit oft angefallenen Restkataloge aus alten Katalogproduktionen haben wir im Berichtsjahr 2021/22 komplett in die Wiederverwertung geben. Aus den 42,3 Tonnen Altkatalogen aus den vergangenen Jahren konnten so neue Papierprodukte entstehen.

Papierverbrauch

| | 2017/2018 | | | 2021/2022 | | |
|-----------------------------|-------------|----------------|------------------|-------------|----------------|-----------|
| | Frischfaser | 100% Altpapier | FSC-zertifiziert | Frischfaser | 100% Altpapier | FSC/ PEFC |
| Anzahl DIN A4-Papier | 1.710.823 | 0 | 0 | 0 | 0 | 219.039 |
| Anzahl gedruckter Kataloge | 0 | 730.000 | 77.000 | 0 | 2.000 | 244.000 |
| Gewicht gedruckter Kataloge | 0 | 190.44 t | 20.79 t | 0 | 0,584 t | 93,716 t |

Die Angaben sind inklusive aller Sonderkataloge und Broschüren.

5.4 Umweltfreundliche Produkte und Dienstleistungen

Zur Reduzierung der Umweltauswirkungen nutzt Gebeco folgende Produkte und Dienstleistungen: umweltfreundliche Büroausstattung und Büromaterialien, CO₂ freies Webhosting und umweltfreundliche Bio-Reinigungsmittel gehören dazu. Gebeco

zieht bei der Beschaffung ein öko-faires, bio oder regionales Produkt dem nicht öko-fairen vor, sofern es maximal 10% teurer ist. Dies gilt auch für die Organisation von firmeninternen Events (Catering, Location, Programm, etc.) und Mitarbeiter*innen Geschenke (Geburtstage, Jubiläen, Geburten).

6. Reiseangebote

Als Unternehmen mit 45 Jahren Erfahrung, hat Gebeco bereits einige Krisen miterlebt, die sich stark auf den Tourismus ausgewirkt haben. Weltweite Krisen haben gezeigt, dass Diversifikation für die Resilienz der Gebeco unabdingbar ist. Gebeco hat sich daher breit aufgestellt und bietet ein weltweites Reiseangebot an.

Auch Reisegäste profitieren von dieser resilienten Unternehmensführung und können mit Gebeco in 100 verschiedene Länder reisen. Jährlich bietet Gebeco ca. 600 Erlebnis-, Studien-, Aktiv- und Privatreisen in rund 100 Länder an. Dazu kommen Reisebausteine sowie Verlängerungsangebote.

Der Beginn der Corona-Pandemie und der damit verbundene Reisestopp sowie langanhaltende Reisebeschränkungen bzw. Einschränkungen haben das gewöhnliche Reise- und Buchungsverhalten der Gebeco Gäste verändert. Im Berichtsjahr 2021/22 wurden weitaus mehr Ziele im westlichen Europa gebucht. Trotz dieser Verschiebung im Buchungsverhalten wurde aber auch im stark coronageprägten Geschäftsjahr 2021/22 sichergestellt, dass keine Destination einen dominanten Teil des Gesamtumsatzes vereinnahmte. Im laufenden Geschäftsjahr 2022/23 nähert sich das Reise- und Buchungsverhalten wieder dem der Vorjahre an.

Gebeco hält an der erfolgreichen unterjährigen Veröffentlichung von Reisen fest, die von dem Erscheinen der Kataloge unabhängig ist. Der große Vorteil: Peaks werden vermieden und die Arbeit in den Teams verteilt sich ausgewogen über das Jahr in Einklang mit dem Marktgeschehen. Zudem stärkt Gebeco so die Wahrnehmung der Gebeco Website als primäres Informations- und Buchungstool.

6.1 Angebotsgestaltung

Seit der Gründung von Gebeco ist im Firmennamen fest verankert: die internationale Begegnung. Bei der Reisegestaltung achtet das Gebeco-Produktmanagement darauf, dass die Gäste vor Ort immer wieder mit Einheimischen in Kontakt treten. Durch diese besondere Art des Reisens, an der Seite einer qualifizierten Reiseleitung, fördert Gebeco den interkulturellen Austausch sowie ein gegenseitiges Verständnis bei Reisegästen und Gastgebenden. Unsere Reisegäste erleben die Lebensumstände vor Ort aus erster Hand. So berichten die Einheimischen nicht nur von ihren alltäglichen Freuden und Sorgen, sondern erfahren auch, wie ihre Gäste in Deutschland leben.

Über diese gelebte Philosophie hinaus achtet Gebeco bereits bei der Reisegestaltung auf das Thema Nachhaltigkeit.



Besonders nachhaltige Reisen

Seit 2011 gibt es in den Katalogen und auf der Gebeco Website die „Nachhaltigen Reisen“. Mit einem entsprechenden Symbol gekennzeichnete Reisen widmen sich den verschiedenen Aspekten der sozialen oder ökologischen Nachhaltigkeit in besonderer Weise. Die Gäste dieser Reisen nutzen teilweise öffentliche Verkehrsmittel, besuchen lokale Hilfsprojekte und wohnen häufig in zertifizierten Öko-Hotels und Lodges. Diese Aspekte werden im Nachhaltigkeitskriterien-Katalog zusammengefasst.

Kriterienkatalog „nachhaltige Reisen“

Das Nachhaltigkeit-Label erhalten alle Reisen, die mindestens fünf der insgesamt neun Kriterien des Nachhaltigkeitskriterienkatalogs erfüllen. Der Kriterienkatalog ist mit TourCert abgestimmt und kann auf der Website <https://www.gebeco.de/nachhaltigkeit/nachhaltig-unterwegs> eingesehen werden:

1. Unterkünfte

Mindestens 50% der Übernachtungen erfolgen in nachhaltigen Unterkünften:

- 1.1 zertifizierte Hotels, Unterkünfte eines nachhaltigen Verbandes, für Nachhaltigkeit ausgezeichnete Hotels, klimaneutrale Hotels, „FLO in Tourism“-Unterkünfte, zertifizierte TUI Hotels wie z. B. EMAS, FTT, Green Globe, Green Key, Travellife.
- 1.2 Unterkünfte, die eine enge Verbindung zur Regionalkultur aufweisen, dazu zählen Inhaber- und familiengeführte Betriebe.

Weitere Kriterien für nachhaltige Unterkünfte: es werden regionale, saisonale, fair gehandelte, gentechnisch nicht veränderte und wenn möglich aus ökologischem und / oder kleinbäuerlichem Anbau stammende Produkte bevorzugt. Architektur und Bauweise sind der Region angepasst. Es wird auf eine abfallarme Beschaffungspolitik, das Vermeiden von Einwegverpackungen sowie Mülltrennung geachtet. Erneuerbare Energien werden genutzt, grünes Housekeeping findet statt und/oder entsprechende Energiesparkonzepte liegen vor.

2. An- und Abreise

- 2.1. Bei Flügen über 800 km bis 3.800 km beträgt die Reisedauer mindestens eine Woche
- 2.2. Bei Flügen über 3.800 km beträgt die Reisedauer mindestens 2 Wochen

(Die Reisedauer beinhaltet die An- und Abreise)

Generell gilt für alle Reisen: Gebeco orientiert sich bei der Auswahl von Fluggesellschaften am atmosfair-Airline-Index, um Fluggesellschaften mit guter CO₂-Effizienzklasse zu bevorzugen (https://www.atmosfair.de/atmosfair_airline_index).

Für alle Flüge wird den Gästen die freiwillige CO₂ Kompensation empfohlen (CDM Gold Standard). Direktflüge werden Umsteigeverbindungen vorgezogen. Das Zug-zum-Flug-Ticket wird in der Ausschreibung bevorzugt dargestellt. Die Bahn als eine emissionsarme Anreise zum Flughafen anstelle eines Inlandsfluges wird empfohlen. Den Kund*innen wird die Option ans Herz gelegt, die Reise wenn möglich zu verlängern.

3. Transportmittel vor Ort

An mindestens einem Tag der Reise müssen entweder der ÖPNV, Fahrräder, energieeffiziente oder CO₂-neutrale Fahrzeuge genutzt werden. Generell gilt für alle Gebeco Reisen der folgende Anspruch: Wo möglich, soll die Fortbewegung

mit öffentlichen Verkehrsmitteln (wie Zügen) Bestandteil des Reiseangebots sein. Bei der Auswahl der Fahrzeuge in den Destinationen ist auf einen umweltschonenden und energieeffizienten Betrieb zu achten. Buslenkzeiten werden selbstverständlich auch im Reiseland eingehalten.

4. Inlandstransport

- 4.1. Inlandsflüge werden durch Überlandfahrten z. B. mit Bus, Bahn oder Fähre ersetzt (Inlandsflüge sind ab einer Entfernung von 800 km zulässig).
- 4.2. Inlandsflüge in der Zieldestination dürfen dann Bestandteil einer Reise sein, wenn die Verwendung bodengebundener Transportmittel zu einem im Vergleich zum Flugzeug als Transportmittel unzumutbaren Aufwand für den Reisenden in zeitlicher und/oder finanzieller Art führen würde oder Sicherheitsaspekte eine Überlandfahrt nicht zulassen.

5. Besuch von Projekten

Die Reise muss mindestens einen Besuch eines Umwelt- oder Sozialprojekts mit hohem Begegnungsanteil enthalten. Der Dialog und die Begegnung sollen zur Völkerverständigung beitragen. Insbesondere in wirtschaftlich wenig entwickelten Ländern ist die Nutzung kleiner, lokaler Strukturen zu bevorzugen (z. B. Privatunterkünfte, kleine und mittlere örtliche Unternehmen, einheimische Führer*innen und Fahrer*innen, privat geführte Gaststätten und Fokus auf einheimische Services, Führungen durch Einheimische), um die ökonomische Partizipation der lokalen Bevölkerung sowie die Wertschöpfung im Land zu erhöhen.

6. Aktivität mit nachhaltigem Bezug

Es muss mindestens eine Aktivität mit nachhaltigem Bezug stattfinden. Dazu zählen: Essen mit Einheimischen, Besuch von Schulen und Bildungseinrichtungen, Projektbesuche, Mittagessen in einem nachhaltigen Restaurant, Begegnungen usw. Zum Beispiel enthält die Reise einen Besuch einer traditionell geführten Bananenplantage, einen Besuch einer Bauernfamilie und Einführung in die ökologische Landwirtschaft oder das Gespräch mit einer Meeresbiologin.

7. Reiseleitung

Es wird eine lokale Reiseleitung eingesetzt und keine aus Deutschland mitreisende Reiseleitung. Generell gilt für jede Gebeco Reise: Agenturen und Reiseleiter*innen werden geschult, ganz

besonders auf einen sensiblen Umgang mit den Gastgebenden und der Umwelt zu achten. Dazu zählt auch der Verzicht auf Einweggeschirr bei Picknicks und Lunchpaketen, Mülltrennung etc.

8. Gruppengröße

- 8.1. Ein Betreuer*innenschlüssel von 1:20 darf nicht überschritten werden.
- 8.2. Die maximale Anzahl der Reisenden wird je nach Reiseziel und Reiseart angepasst, um sensibel gegenüber der Bevölkerung sowie der Natur auftreten zu können. Beispiel: Besuche in Dorfgemeinschaften, deren Eigenkultur zu schützen ist. Die Gruppengröße wird an die Reisedestination und die Aktivität vor Ort angepasst, um eine aktive Vermittlung von Inhalten und Sensibilisierung zu gewährleisten. Ebenfalls soll dies die Reiseleitung schonen und eine bessere Betreuung für die Gäste gewährleisten.

9. Verpflegung

- 9.1. Auf der Reise werden heimische Lokale und Restaurants besucht, die regionale Lebensmittel und Strukturen nutzen.
- 9.2. Mindestens drei vollwertige Mahlzeiten (Frühstück, Mittag oder Abendessen) müssen inkludiert sein. Diese Mahlzeiten müssen außerhalb des Hotels und in heimischen, traditionellen und/oder familiengeführten Lokalen oder Restaurants konsumiert bzw. produziert werden.

Ein Beispiel für eine als besonders nachhaltig gekennzeichnete Reise ist die Reise „Faszinierendes Albanien“: Auf dieser Reise bewegen wir uns abseits des Massentourismus und wohnen in überwiegend familiengeführten Hotels und Pensionen. Durch zahlreiche Besuche bei Familien und in kleinen, traditionell geführten handwerklichen und landwirtschaftlichen Betrieben und Restaurants findet die Wertschöpfung direkt vor Ort statt und bleibt in der Region. Zudem findet die Reise in der Kleingruppe statt und wird von einem lokalen Guide geführt.

Aktuell bietet Gebeco über 40 Reisen an, die das Label „Nachhaltig“ tragen. Um die Produktteams bei der Entwicklung der nachhaltigen Reisen zu unterstützen, wurde eigens die AG Nachhaltige Reisen gegründet.

In den Katalogen werden die Reisen nicht nur durch das Label optisch hervorgehoben, jede Katalogseite mit nachhaltiger Reise enthält auch einen grünen Kasten mit einem Infotext zur Reise. Hier wird ersichtlich, warum die Reise als besonders nachhaltig gilt.

Nachhaltigkeit im Volumengeschäft

Seit Beginn des Geschäftsjahres 2022/23 müssen darüber hinaus alle Reisen mindestens drei unserer neun Nachhaltigkeitskriterien erfüllen. Das gesamte Produktmanagement hat sich intensiv mit dem Thema „Nachhaltiges Reisen“ auseinandergesetzt und hat einen entsprechenden Arbeitsauftrag vorliegen. Damit dreht Gebeco an einer zweiten wichtigen Stellschraube, um Nachhaltigkeit im Tourismus zu stärken, indem nachhaltige Elemente so auch in volumenstarken Reiseprogrammen eingebaut werden. Das gesamte Gebeco Reiseangebot soll so Schritt für Schritt nachhaltiger gestaltet werden. Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf den besonders gut gebuchten Reisen. Hier ist das Produktmanagement aufgefordert so viele nachhaltige Elemente wie möglich einzubauen, z. B. durch den Einsatz von nachhaltigen Transportmitteln, zertifizierten Hotels, nachhaltigen regionalen Produkten sowie Besuchen von sozialen Projekten und Inhalten, die den Gästen Land und Leute näher bringen. Dies ist ein ständiger Prozess mit extrem viel Wirkung.

Mittlerweile wurden in einer Vielzahl verschiedenster Reisen nachhaltige Aspekte berücksichtigt: So werden z. B. in China sukzessive, wo möglich und sinnvoll, alle Inlandsflüge durch Bahnverbindungen ersetzt. Gebeco legt großen Wert auf Hotels, die ökologisch ausgerichtet sind und/oder einen starken regionalen Bezug haben. Verstärkt wird auf Privatbusse für die Gruppen verzichtet und Besichtigungsprogramme finden mit öffentlichen Verkehrsmitteln, zu Fuß oder mit dem Fahrrad statt.

Die AG Nachhaltige Reisen bietet dem Produktmanagement jederzeit tatkräftige Unterstützung an, monitort den Fortschritt und weist auf Verbesserungspotenziale hin. Aus fast jedem Produktbereich ist ein/e Mitarbeiter*in in der AG vertreten, dies ermöglicht einen schnellen und effizienten Austausch.

Die Produktbereiche optimieren ihre Reisen kontinuierlich in Bezug auf Nachhaltigkeit und

Qualität. Zudem werden Nachhaltigkeitsaspekte in Vertragsklauseln bei Unterküften, Incoming-Agenturen, Transportunternehmen und Reiseleitung berücksichtigt. Für die Auswahl von Incoming-Agenturen setzt Gebeco im eigenen Agenturvertrag, der durch den Supplier Code of Conduct „Guidance for suppliers („Suppliers“)" to the TUI AG Group („TUI“)" ergänzt wird, primär folgende Kriterien für die Zusammenarbeit fest: Besitzverhältnisse, Qualitätsstandards, Arbeitsstandards, Klimaschutz, Umgang mit natürlichen Ressourcen, Schutz der Artenvielfalt, Achtung der Menschenrechte, Kinderschutzmaßnahmen, Beitrag zum Gemeinwohl (lokale Wertschöpfung), Betriebsgenehmigung und Einhaltung der Arbeitsrechte, wie zum Beispiel Gehälter und Buslenkzeiten.

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit SUSTOUR und der proaktiven Prüfung des Erfüllungsgrades des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes wurden die Verträge erneut überprüft. Die Produktcheckliste für den Leistungseinkauf, die das Produktmanagement für die Auswahl der Agenturen, Transportunternehmen etc. nutzt, wurde ebenfalls überprüft. Ergänzungen im Bereich soziale und ökologische Nachhaltigkeit werden aktuell vorgenommen. Um die Neuerungen in allen Teams umzusetzen, wird es in den kommenden Monaten spezielle Schulungsveranstaltungen dazu geben.

Umweltschädliche Programmpunkte wie Heli-Skiing und Aktivitäten, die das Tierwohl gefährden (z. B. Delfin- oder Orca-Shows) bietet Gebeco nicht an. Das Produktmanagement hat stattdessen den Auftrag, wo möglich sicher zustellen, dass durch die Reisen soziale und ökologische Projekte gefördert werden, z. B. durch den Besuch der Projekte und die Zahlung für einzelne Leistungen vor Ort.

Ein weiteres wichtiges Kriterium für die Gestaltung einer nachhaltigen Reisewelt ist das Entwickeln von Kombinationsreisen und ein vermehrtes Angebot an Vor- und Nachprogrammen. Dadurch verlängert sich der Aufenthalt der Gäste vor Ort und die CO₂ Belastung, die durch die Anreise entsteht, rückt in ein anderes Verhältnis. In einem normalen Reisejahr nehmen etwa 30% unserer Reisenden ein Verlängerungsangebot an. Im Berichtsjahr 2020/21 waren es lediglich 3,7%, was sich primär daraus ergibt, dass 70% aller Reisenden in Europa unterwegs waren und hier wird

in den seltensten Fällen ein Vor- oder Nachprogramm über einen Veranstalter gebucht.

| CSR-Index | 2017/18 | 2021/22 |
|--|---------|---------|
| Transport und Mobilität | 56 % | 55 % |
| Leistungsträger und Partner | 74 % | 72 % |
| Aktivitäten im Zielgebiet | 83 % | 83 % |
| CSR Herausforderungen in der Destination | 60 % | 37 % |
| Förderung von Nachhaltigkeitsprojekten | 70 % | 30 % |



6.2 CO₂-Emissionen der Reisen

Gebeco ist ein Reiseveranstalter, der Reisen weltweit anbietet. Traditionell wird ein überwiegender Teil des Umsatzes auf der Fernstrecke generiert. Die durchschnittliche Reisedauer der Gruppenreisen lag im Berichtsjahr 2021/22 bei 9,2 Tagen. Dies sind 2,3 Tage weniger als 2018/19. Der Rückgang lässt sich vollständig durch das coronabedingt-veränderte Reiseverhalten der Gebeco Gäste erklären. Reisen waren im Geschäftsjahr 2021/22 größtenteils nur innerhalb Europas möglich und diese fallen in der Regel kürzer aus. Dies wird auch bei der Anzahl der Reisenden deutlich, die auf der Kurzstrecke (ca. drei Stunden Flug) unterwegs waren. Mit 70% der Gebeco Gäste liegt die Zahl um 20% höher als 2017/18. Die Verschiebung setzt sich entsprechend fort, sodass nur 17% aller Gebeco Reisenden ihr Reiseziel auf der Langstrecke (bis zu neun Stunden und länger) erreichten. Auf der Mittelstrecke reisten nur ca. 12% aller Gebeco Gäste. Folglich entfallen im Berichtsjahr 2021/22 nur 53,3% des gesamten CO₂ Anteils auf die Langstreckenflüge mit einer Flugdauer von über neun Stunden (2017/18 waren es 74,5%).

Es bleibt unser Ziel, die Aufenthaltsdauer im Zielland durch die allgemeine Reisedauer aber auch mittels Verlängerungsangeboten und Länderkombinationen, wieder zu maximieren. Nur so kann ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Flugstrecke und der Aufenthaltsdauer im Zielland erreicht werden.

| Einheit | 2017/18 | 2021/22 |
|--------------------------------|-----------|----------|
| CO ₂ gesamt Reisen: | 104.771 t | 18.166 t |
| CO ₂ pro Fluggast: | 2,08 t | 1,19 t |
| Reisende (Anzahl) | 50.369 | 15.429 |
| Übernachtungen (Anzahl) | 578.170 | 143.478 |

6.3 Transport

Gebeco bietet Gästen ein sehr flexibles und komfortables Anreisensystem mit einer Vielzahl von Abflughäfen. Bei allen Reisen ist ein Zug-zum-Flug Ticket ohne Aufpreis inkludiert. Für einige Reisen innerhalb Europas bietet Gebeco zudem auch die Anreise per Bahn an. So können Gäste ihre Reise noch nachhaltiger gestalten.

Gebeco ist bestrebt, die Anzahl der innerdeutschen Zubringerflüge zu reduzieren und stattdessen die Reisenden zu motivieren mit dem Zug-zum-Flug Ticket direkt zum Abflughafen zu reisen. Im letzten Berichtsjahr 2017/18 haben knapp 24% aller Gebeco Reisenden einen innerdeutschen Zubringerflug genutzt. Im Berichtsjahr 2021/22 waren es knapp 21%. Diese Prozentzahl weiter zu senken, ist ein strategisches Ziel der Gebeco. Dieses strategische Ziel wird operativ ge-

steuert, durch Sicherstellung eines Preisvorteiles bei Bahnreise (s.o.). Es erfolgt eine Preispositionierung zu Gunsten der Eliminierung von innerdeutschen Flügen.

Sofern möglich, bietet Gebeco im Zielgebiet für Strecken unter 800 km keine Flüge an. Stattdessen werden öffentliche Verkehrsmittel wie z. B. Züge genutzt.

Ebenfalls ein wesentlicher Bestandteil der meisten Rundreisen ist der Reisebus. Aus ökonomischen Gründen wird hier versucht eine möglichst hohe Auslastung zu erreichen, was auch niedrigere CO₂-Emissionen verspricht. Insgesamt betrachtet ist jedoch der CO₂-Anteil des landgebundenen Transportes verschwindend gering im Vergleich zu den Flugemissionen der Anreise und der Flüge in der Destination.

7. Leistungsträger*innen

Gebeco arbeitet mit unterschiedlichen Partnern zusammen. Dazu gehören Partneragenturen, Hotels und die Reiseleitung.

Gebeco stellt sicher, dass auch unsere die Leistungsträger*innen die Qualitäts- und Nachhaltigkeitsstandards kennen und leben. Dies wurde in umfangreichen Umfragen im Rahmen der Zertifizierung gemessen.

7.1 Partneragenturen

Mit allen Partneragenturen hat Gebeco Verträge geschlossen, welche auch Nachhaltigkeitsstandards enthalten. Die Rahmenverträge wurden in den letzten Jahren im Rahmen der Nachhaltigkeitsbemühungen überarbeitet. Seit 2012/13 enthalten sie eine Klausel zur Nachhaltigkeit und Menschenrechte/Kinderschutz im Tourismus. Auch ein Lieferantenkodex zum Thema Compli-

ance wurde den Rahmenverträgen hinzugefügt. U.a. enthalten die Verträge nun auch einen Passus zum Verhaltenskodex (Code of Conduct). Die Gebeco eigenen Agenturverträge werden durch den Supplier Code of Conduct der TUI „Guidance for suppliers to the TUI AG Group“ ergänzt.

Auch wenn das neue Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz für Gebeco aktuell gesetzlich nicht verpflichtend ist, überprüfen wir unsere Prozesse dahingehend. Um dabei sorgfältig und überprüfbar vorgehen zu können, haben wir uns für das EU-geförderte SUSTOUR-Projekt qualifiziert und passen unsere Prozesse mit dessen Unterstützung den geltenden Bedingungen an (s. Accelerator programme Supply chain management).

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit SUSTOUR und der proaktiven Prüfung des Erfüllungsgrades

des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes wurden die Agenturverträge erneut überprüft und für ausreichend befunden. Zudem wurden alle Agenturen angeschrieben und über das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz informiert. Im gleichen Zuge wurde abgefragt, ob die Agenturen bereits zertifiziert sind oder eine Zertifizierung anstreben. Wir haben darauf hingewiesen, dass wir eine Zertifizierung durch TourCert, Travelife oder andere anerkannte Zertifizierungsgesellschaften empfehlen und gerne bei dem Prozess unterstützen. Hier werden wir weiter im Dialog bleiben. Die Checklisten, die das Produktmanagement für die Auswahl der Agenturen nutzt, werden ebenfalls überprüft und angepasst. Um die Neuerungen in allen Teams umzusetzen, wird es in den kommenden Monaten spezielle Schulungsveranstaltungen geben.

Im Jahr 2023 wurden alle Agenturen, mit denen Gebeco zusammenarbeitet, aufgefordert, an der Befragung teilzunehmen. 40 % der Agenturen haben teilgenommen. Die Auswertung der Fragebögen ergab: Die Partneragenturen haben einen Nachhaltigkeitsindex von 85 % erreicht. Im Vergleich zur letzten Rezertifizierung konnte der Wert um mehr als 10 % gesteigert werden und zeigt, dass das Thema Nachhaltigkeit auch im Arbeitsalltag der Agenturen Fuß gefasst hat. Gebeco ist dankbar, so viele engagierte Agenturen als Partner zu haben, die ebenfalls Nachhaltigkeit als strategisches Thema für sich deklariert haben.

Mit 90% erreichen die Agenturen bei dem Punkt „Das Unternehmen bietet gerechte und gleiche Bildungs-, Weiterbildungs-, und Anstellungsmöglichkeiten unabhängig von der Herkunft, Ethnie, Alter, Religion, sexueller Orientierung und/oder körperlicher oder geistiger Einschränkungen.“ einen sehr guten Wert. 89 % der Agenturen erfüllen zudem die Aussage „Das Unternehmen steht für einen verantwortungsvollen Umgang mit der Umwelt und setzt sich aktiv dafür ein.“ Verbesserungbedarf besteht noch bei dem Aspekt „Ressourcenmanagement“. Hier können die Agenturen vor allem bei den Punkten „erneuerbaren Energiequellen“ und „Wasserverbrauch“ noch besser werden.

| | 2017/2018 | 2021/2022 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Nachhaltigkeitsindex Partneragenturen | 64,80 % | 85 % |

7.2 Unterkünfte

Gebeco Gäste übernachten während ihren Rundreise immer in mehreren Hotels. Dabei handelt es sich größtenteils um 3- bis 5-Sterne-Hotels. Allerdings arbeitet Gebeco nur mit einem Bruchteil der Hotels (Frankreich und Belgien) direkt zusammen. Die restliche Zusammenarbeit erfolgt über die Agenturen. Diese wurden sehr ausführlich zum Thema Nachhaltigkeit und Menschenrechte entlang der gesamten Wertschöpfungskette befragt (s. 7.1).



7.3 Reiseleitung

Die Gebeco Reiseleitung ist der Schlüssel zu einem eindrucksvollen und umfassenden Reiseerlebnis. Als Begleitung, Organisationstalente und Kulturvermittler*innen ermöglichen sie den Gästen, das Reiseland in allen Facetten zu erleben. Die hohe Qualität der Gebeco Reiseleitung beruht dabei auf drei Säulen: Hervorragendem landeskundlichen Wissen, tiefgründiger Lebens- und Berufserfahrung und einer außergewöhnlichen Persönlichkeit.

Erlebnisreiseleitung

Die Gebeco Erlebnisreiseleitung führt nah an die Seele des Reiselandes. Mit ihr schlendern die Gäste gemeinsam über Märkte, begegnen den Einheimischen und schauen hinter die Kulissen. Wenn die Gäste auf eigene Faust losziehen möchten, gibt die Erlebnisreiseleitung gern die besten Insider-Tipps.

Studienreiseleitung

Der Anspruch an die Studienreiseleitung ist besonders hoch. Denn die Studienreisegäste möchten das Reiseland nicht nur kennenlernen, sondern intensiv in die Geschichte, die Kultur und in aktuelle Themen einsteigen. Als echte Spezialist*innen öffnen die Studienreiseleiter*innen ansonsten verschlossene Türen, erweitern Horizonte, stellen Verknüpfungen her und machen das Reisen in einer Gruppe von Gleichgesinnten zu einem unvergesslichen Erlebnis.

Schulungen

Die Mehrheit der Reiseleiter*innen kommt zugunsten der lokalen Wertschöpfung aus dem jeweiligen Gastland. Damit diese den hohen Qualitätsstandards entsprechen können, schult Gebeco die lokale Reiseleitung seit Jahren umfassend und persönlich vor Ort sowie über online Schulungen.

Um den Kontakt zu der lokalen Reiseleitung aufrecht zu erhalten und eine fortlaufende Schulung zu gewährleisten, gibt es generell einen festen Schulungsplan mit drei aufeinander aufbauenden Schulungsstufen:

1. Basic Schulung: Unternehmen (Geschichte, Marken, Produkte, Philosophie), Methodik und Didaktik, Grundzüge Deutsches Reiserecht, CSR und Nachhaltigkeit sowie praktische Übungen

2. A I = Advanced I: zzgl. zu dem oben Genannten Rollenspiele, Sprachschätzübungen und Gruppenarbeit (Erarbeiten einer Reisedramaturgie)
3. A II =Advanced II: zzgl. zu Basic und Advanced I Fachseminar (z. B. Geologie, Tropische Pflege etc.) und/oder Teambuilding

Um den Kontakt zu den Reiseleiter*innen trotz der Auswirkungen der Corona-Pandemie nicht zu verlieren, den Informationsfluss am Laufen zu halten und einen positiven Fokus auf den jederzeit zu erwartenden Restart der Reisetätigkeiten zu legen, haben wir auch mitten in der Pandemie in Abständen von 1 bis 2 Monaten regelmäßige virtuelle Online-Meetings veranstaltet. Diese Meetings hatten sowohl bei den ca. 100 ab/bis Deutschland disponierten Reiseleiter*innen als auch bei den ca. 1.700 über örtliche Agenturen auf der ganzen Welt disponierten Reiseleiter*innen großen Zuspruch. Bei den einzelnen Terminen fand ein reger Austausch mit jeweils ca. 100 Teilnehmer*innen zustande. So konnten wir unsere Reiseleiter*innen in der schwierigen Corona-Zeit lückenlos auf dem Laufenden bzgl. der Buchungssituation, der Corona-Schutzmaßnahmen inklusive Impfempfehlungen und der zeitweise eingeführten 2-G-Regelung halten.

Zudem sind im Februar 2022 mit mehreren Terminen Online-Seminare zum Thema „Basiswissen Deutsches Reiserecht“ durchgeführt worden. Im Fokus stand hier, besonders bei der Rückkehr des Reisens im Frühjahr 2022 und dem Auftreten zahlreicher Probleme bei der Beförderung und in den Zielgebieten, die rechtlichen Grundlagen und die Position der Reiseleitung klar darzulegen. Auch ein erstmals wieder in Präsenz im Haus Gebeco durchgeführtes Seminar zum Thema „Umgang mit Krisen, Emotionen und Konflikten auf der Reise“ fand im Februar 2023 statt und wurde von 13 Reiseleiter*innen ab/bis Deutschland wahrgenommen.

Darüber hinaus gab es im Mai 2022 mehrere Termine für Online-Seminare zum Thema „ECPAT-Kinderschutz“. Auch dieses Angebot wurde zahlreich wahrgenommen, so dass wir erneut viele Reiseleiter*innen für den Kinderschutz sensibilisieren und über die Arbeit von ECPAT Deutschland mit dem Hauptanliegen, auf das Recht jedes Kindes auf umfassenden Schutz vor allen Formen der kommerziellen Ausbeutung und des sexuellen Missbrauchs hinzuweisen, informieren konnten.



Desweiteren gab es im Juli 2022 eine 4-stündige Online-Schulung für die Reiseleiter*innen in Südafrika/Namibia.

Seit der ersten CSR Zertifizierung in 2011 enthalten diese Art Online-Schulungen einen bis zu vier Stunden dauernden interaktiven Unterrichtsblock. Dazu gehört auch ein Block Nachhaltigkeit im Tourismus, der auch die Module Menschenrechte im Tourismus und Besondere Kinderschutzrechte beinhaltet. Die übrigen Kernthemen der Schulungen sind: Unternehmensgeschichte und Unternehmensphilosophie, Produkte und Markenphilosophie, Methodik und Didaktik, Grundzüge Deutsches Reiserecht, Interkulturelle Kommunikation, Beschwerdemanagement (mit Rollenspielen).

Weitere Schulungen mit diesem Inhalt wurden nach der Wiederbelebung des Tourismus und aufgrund der Tatsache, dass es durch Corona zum Einsatz von zahlreichen neuen Reiseleiter*innen kommt, einerseits zum Saisonstart im Januar/ Februar 2023 durchgeführt und sind für das Jahr 2023 unter anderem für Ägypten, Marokko, Jordanien, Israel, Japan, Vietnam, Laos und Kambodscha sowie Südamerika terminiert.

Auch im Reiseleiter-Handbuch macht Gebeco das Thema „Nachhaltiges Reisen“ für Reiseleiter*innen nachvollziehbar und stellt handfeste Tipps und Vorgehensweisen zur Verfügung. Die Kapitel „Soziale und ökologische Verantwortung“ (1.2), „Compliance und Verhaltenskodex“ (1.3) sowie „Allgemeine Hinweise“ (3.1) widmen sich den Inhalten:

- Menschenrechte
- Verhaltenskodex zum Kinderschutz (Melden von Verdachtsfällen und Straftaten)
- Nachhaltigkeitsinitiative
- CSR-Zertifizierung
- Hilfsprojekte (Verhaltensregeln zum Schutz von Minderjährigen)
- Compliance und Verhaltenskodex
- Gesellschaft und Umwelt
- Nachhaltiges Reiseverhalten (Gäste bitten lokale Waren und Dienstleistungen zu erwerben, Wasser und Energie zu sparen, die Natur und Tierwelt zu schonen, Fotos / Video-Etikette zu beachten)

In den regelmäßigen Newslettern, die das Gebeco Reiseleitungsmanagement an die Reiseleitung versendet, werden die Themen Nachhaltigkeit, Menschenrechte und Kinderschutz ebenfalls thematisiert.

Im Rahmen der Rezertifizierung 2021/22 hat Gebeco alle Reiseleiter*innen angeschrieben, um die Nachhaltigkeitsausrichtung der Reiseleitung zu überprüfen. Beteiligt haben sich 129 Reiseleiter*innen. Seit der ersten Zertifizierung hat Gebeco deutliche Fortschritte bei der Sensibilisierung und Schulung der Reiseleitung gemacht. Dies ist angesichts der tragenden Rolle der Reiseleitung auch zielführend: Die Reiseleitung hat den längsten und intensivsten Kontakt innerhalb der Wertschöpfungskette mit den Gästen. Sie ist daher wichtigster Repräsentant der Gebeco und der CSR-Strategie, Vorbild für die Reisenden, Multiplikator und Feedback-Geber zurück ins Unternehmen. So geben auch 77 % der Reiseleiter*innen an, „mit dem Auftraggeber (Gebeco) Kriterien zu Umwelt- und Sozialstandards vereinbart“ zu haben. 95 % der Reiseleiter*innen bestätigen zudem „Ich habe eine offizielle Zulassung oder eine entsprechende Qualifikation.“

Obwohl das Thema Nachhaltigkeit sowohl beim Jahres-Reiseleitungstreffen der ab/bis Deutschland disponierten Reiseleitung als auch bei allen regionalen Schulungen für einheimische Reiseleiter*innen elementarer Seminarinhalt ist, geben in der Befragung nur 40 % der Reiseleiter*innen an, eine Schulung zu Nachhaltigkeit/CSR erhalten zu haben. Die Rückmeldung zeigt die Problematik auf, die Informationsqualität bei einem weltweiten Reiseangebot und mehrheitlich als Freelancer tätigen, einheimischen Reiseleiter*innen sicher zu stellen. Erfreulich ist, dass die Aussage „Geschichte und

Kultur der Regionen, in denen ich als Reiseleiter/ in arbeite, kenne ich gut bis sehr gut“ von 97 % der Befragten bestätigt wurde. Dasselbe gilt für die Äußerung „Flora und Fauna der Regionen, in denen ich als Reiseleiter/in arbeite, kenne ich gut bis sehr gut“. Hier spiegeln sich die hohen Anforderungen, die Gebeco an die Kompetenzen der Reiseleitung stellt. Das eigene sozial- und umweltverträgliche Verhalten schätzen die Reiseleiter*innen mit 90 % ebenfalls erfreulich hoch ein. Dies gilt in gleichen Maßen für das eigene, sensible soziokulturelle Verhalten (93 %).

Schwächer sind die Werte im Bereich „Gästeinformation“ zu Müllentsorgung und Möglichkeiten, zum Kinderschutz beizutragen. Dies ist überraschend, da Informationen zum Kinderschutz, explizit Bestandteil der Schulungen und auch regelmäßig Teil der Newsletter-Kommunikation sind. Mitte 2022 hatte Gebeco eigens eine ECPAT-Schulung speziell für Reiseleiter*innen mit einer ECPAT Trainerin aufgesetzt.

| Nachhaltigkeitsindex Reiseleitung | 2017/2018 | 2021/2022 |
|-----------------------------------|-----------|-----------|
| Qualifikation | 71 % | 95 % |
| Kenntnisse und Information | 71 % | 55 % |

7.4 Geschäftspartner-Zufriedenheit

Die Geschäftspartner-Befragung hat zwei Ziele: Zum einen die Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit und Geschäftsbeziehung zu ermitteln, zum anderen das Nachhaltigkeitsmanagement von Gebeco aus Sicht der Partner zu bewerten. Gebeco hat für die anonyme Umfrage im Geschäftsjahr 2021/22 55 Geschäftspartner (z. B. Druckerei, Lieferant*innen, Reisebüros, etc.) befragt. Fast 20 haben sich beteiligt. Der Gesamt-Zufriedenheitsindex liegt mit 94,4% erfreulich hoch und ist im Vergleich zur letzten Befragung sogar leicht gestiegen. Alle Geschäftspartner würden Gebeco weiterempfehlen.

Mit einem Index von 97% erfährt die Aussage „Wir fühlen uns in der Kommunikation und bei Verhandlungen ernst genommen und gleichberechtigt. Die Zusammenarbeit erfolgt partnerschaftlich und auf Augenhöhe.“ besonders viel Zuspruch. Hier spiegelt sich die Unternehmensphilosophie, die die partnerschaftliche Zusammenarbeit auf Augenhöhe in den Mittelpunkt

stellt besonders stark wider. Die Umfrage bestätigt ebenfalls, dass es Gebeco gelingt das eigene Leitbild und die Grundwerte des Unternehmens an die Partner zu kommunizieren (95%).

Aber auch bei konkreten Aspekten der Geschäftsbeziehung attestieren einwandfreien Umgang „Faire Preise, Honorare oder Provisionen“ und „Rechnungen begleichen“ erhalten beide den sehr hohen Wert 85%. Mit einem Index von 84% stimmen die befragten Partner zudem der Aussage zu, dass die Angebote und Reisen von Gebeco einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung der Destinationen leisten. Dies ist sehr erfreulich und bestätigt unser Bestreben, über den Tourismus die Entwicklung unserer Reiseländer positiv weiterzuentwickeln.

Allein der Dialog mit unseren Geschäftspartnern zu Themen der Nachhaltigkeit und die gemeinsame Entwicklung von Ideen zur Umsetzung schneidet mit 69% niedriger ab als gewünscht. Hier werden demnächst mit den betroffenen Abteilungen neue Konzepte entwickelt. Der Wert wirkt sich negativ auf den Gesamt-Index Nachhaltigkeit aus.

| Geschäftspartner | 2017/2018 | 2021/2022 |
|----------------------|-----------|-----------|
| Zufriedenheitsindex | 92 % | 94 % |
| Nachhaltigkeitsindex | 68 % | 59 % |

7.5 Lieferant*innen- und Einkaufspolitik

Bei der Auswahl von Lieferant*innen achtet Gebeco grundsätzlich auf gute Arbeitsbedingungen, gemessen z. B. an fairen Löhnen, geregelten Arbeitszeiten sowie der Einhaltung der gesetzlichen Mindestnormen. Umweltfreundliche Produkte und Dienstleistungen sowie FSC/PEFC Papier für den Bürogebrauch (Recyclingpapier für die Katalogproduktion wenn verfügbar) werden umweltschädlichen Produkten vorgezogen.

8. Soziales Engagement

Verantwortung

Seit 45 Jahren organisiert Gebeco Reisen, dabei waren und bleiben Begegnungen mit der Bevölkerung ein essenzieller Bestandteil. Gebeco Gäste erhalten Einblicke in das alltägliche Leben und erfahren lang nachklingende Begegnungen dank der Zusammenarbeit mit lokalen Projekten und sozialen Organisationen. Erst die Offenheit der Gastgeber*innen und ihre Gastfreundschaft ermöglichen diese Art des Reisens – und dafür möchte Gebeco etwas zurückgeben.

8.1 Förderprojekte

Gebeco unterstützt seit Jahrzehnten verschiedene Förderprojekte weltweit. Das Ziel ist dabei, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten und so den Betroffenen eine nachhaltige Perspektive zu geben. Viele Projekte finanzieren sich mittlerweile selbst und stehen auf eigenen Beinen. Zu den aktuellen Projekten gehören das Khwe-Projekt in Namibia, der Obsts- und Gemüsegarten einer Grundschule in Myanmar und das Apna Jatan Schulzentrum in Indien.

Wie überprüft Gebeco die Förderprojekte und die Umsetzung der Spenden? Durch die Agenturen vor Ort, die durch die Agenturverträge zum Thema Menschenrechte und Nachhaltigkeit sensibilisiert sind, aber auch durch persönliche Besuche vor Ort. Thomas Bohlander (Geschäftsführer) besuchte die Amaka Primary School im Dezember 2018, um das neue Gartenprojekt mit den Lehrer*innen und den Verantwortlichen vor Ort durchzusprechen und zu starten. Die Produktmanagerin des Bereichs Süd-asien besuchte Anfang des Jahres 2019 das Apna Jatan Center in Indien. Auch in Namibia war die Agenturleitung der Gebeco Agentur ATC Namibia zuletzt im Frühling 2023, um den aktuellen Stand und die Entwicklung des Projekts zu dokumentieren.

Folgende Kriterien müssen die Förderprojekte erfüllen:

- Hilfe zur Selbsthilfe
- Zeitliche Befristung
- Gebeco Gäste besuchen die Förderprojekte (Beachtung der Besuchsregeln)
- Gebeco wird als Unterstützer vor Ort präsentiert

Die durchschnittliche Dauer der Förderprojekte beträgt ca. 3 Jahre. Diese Regel wurde in der Corona-Zeit ausgesetzt. Da die Menschen, die an den Projekten beteiligt sind, durch die Pandemie

zum Teil existenziell in ihrem Überleben bedroht waren, haben wir entschieden, die aktuellen drei Projekte auch nach Ablauf der selbst gesetzten drei Jahresfrist noch weiter zu unterstützen, bis sich eine gewisse Normalität wieder eingestellt hat. Alle aktuellen und erfolgreich abgeschlossenen Projekte können auf der Website eingesehen werden: <https://www.gebeco.de/nachhaltigkeit/lokales-engagement>

Aktuelle Förderprojekte:

Das Khwe-Projekt in Namibia: Die Professoren der Wildnis

Rund 4.000 Khwe leben im Bwabwata-Nationalpark. Sie sind Teil des San-Volkes und haben eine jahrtausendealte Tradition als Jäger*innen und Sammler*innen. Doch in 2007 verhängte die Regierung ein Jagdverbot. Nicht nur, dass die Khwe dadurch ihre Nahrungsquelle verloren haben. Viel schlimmer beschreibt einer von ihnen das Gefühl, dass ihnen „die Kultur aus dem Herzen gerissen“ wurde. „Stellen Sie sich vor, Ihnen würde die einzige Fähigkeit genommen, die Sie Ihr Lebtag mit Herz und Seele ausgeübt haben, die auch schon Ihre Vorfahren immer getan haben und von der Sie meinten, sie an Ihre Kinder weiterzugeben. Das entwurzelt Sie.“

Der Verlust der kulturellen Identität bedeutet Perspektivlosigkeit. Die Entwurzelung bringt die Auflösung der Kultur mit sich sowie Verunsicherung darüber, wie Nahrung beschafft werden soll. Es folgt die Flucht in Alkohol und Kriminalität.

Mit einem komplexen Förderprogramm unterstützt Gebeco gemeinsam mit Futouris und ATC seit 2013 die Khwe-Gemeinde. Unser Ziel: Das einzigartige Wissen der lokalen Khwe-Gemeinschaft bewahren und durch Tourismus- und Landwirtschaftskonzepte neue Einkommensquellen sichern.

Das Cultural Village ist ein selbst tragendes Schulungs- und Besucher*innenzentrum, mit dem die Khwe ein stabiles Einkommen generieren. Hier können Reisende die faszinierenden Traditionen der Khwe kennenlernen.

Junge Khwe wurden als Spurenleser*innen ausgebildet, um Tourist*innen das Fährtenlesen in der Wildnis zu vermitteln und das besonde-



re Naturwissen der Khwe in diesem Bereich zu bewahren. Um langfristig auch unabhängig vom Tourismus leben zu können, wurden mit dem Anbau von Gemüse und der Hühnerzucht weitere Einkommensquellen geschaffen. Und dank der zusätzlichen Unterstützung der TUI Care Foundation im Rahmen des Helping-Hands Programms, konnte die Khwe-Gemeinde einen Brunnen für eine stabile Frischwasserversorgung anlegen.

Wildtiere wie Elefanten zerstören die Felder der Khwe und den Zugang zu sauberem Trinkwasser. Die Khwe-Gemeinde hat in von Gebeco geförderten Workshops gelernt, Elefanten friedlich abzuwehren, indem sie mit einer Mischung aus Moteröl und Chilis getränkte Lumpen an die Zäune hängen. Der intensive Geruch hält die Wildtiere fern.

Wie können unsere Gäste das Projekt unterstützen? Besuchen Sie das Khwe Cultural Village. Die Einnahmen nutzen die Khwe bspw. für den Kauf von Saatgut. Kaufen Sie eines von den Khwe hergestellten Souvenirs als Mitbringsel für zuhause und erzählen Sie Ihrer Familie, Ihren Freunden und Bekannten vom Cultural Village. Mehr Infos und Hintergründe zum Projekt online:

<https://www.gebeco.de/das-khwe-projekt>

Indien: Apna Jatan Center

Das Apna Jatan Center deckt die Bedürfnisse von Kindern vor allem in Bezug auf Bildung und

Gesundheit in einem der benachteiligten Viertel von Udaipur ab. Momentan werden im Center rund 60 Kinder betreut und unterrichtet. Im projekteigenen Kindergarten werden ein- bis dreijährige Kinder betreut. Berufstätige Mütter können das Zentrum auch als Tagesstätte nutzen. Das Zentrum feierte bisher zahlreiche Erfolge. So konnten sowohl die medizinische Vorsorge als auch der Bildungsstand vieler Kinder verbessert werden. Das Apna Jatan Center wurde mit finanzieller und konzeptioneller Hilfe der Gebeco im Oktober 2010 eröffnet. Seitdem unterstützt Gebeco die Weiterführung dieses für die Region sehr wichtigen Projekts; unter anderem im Rahmen von Gesundheits-Checkups, zahnärztlichen Vorsorgeuntersuchungen, Impfungen und zahlreichen Informationsveranstaltungen, beispielsweise zu den Themen Hygiene, Zahnpflege und Ernährung. Auch abwechslungsreiche Freizeitaktivitäten können dank der Unterstützung von Gebeco immer wieder geboten werden (Theatergruppen, Musikunterricht, eine Bücherstunde, Sportveranstaltungen, Ausflüge in die Region). Trotz der angespannten wirtschaftlichen Lage in der Corona-Zeit, hat Gebeco die Unterstützung aufrecht erhalten und wird dies auch weiterhin tun, um die nötige Stabilität für die Kinder des Centers nicht zu gefährden.

Myanmar: Amaka Primary School

Die Amaka Primary School wird seit Anfang 2018 durch Gebeco unterstützt. Die Grundschu-

le befindet sich im 500 Einwohnerstarken Dorf Taung Zay Thit, in der Nähe des bei Touristen sehr beliebten Inle Sees. Auch auf den Gebeco Reisen war diese Region stets ein Highlight. Daher ist es ein besonderes Anliegen seitens Gebeco, durch die Förderung lokaler Strukturen etwas an die einheimische Bevölkerung zurück zugeben. Gebeco wird auch im Jahr 2023/24 die Schule weiter unterstützen auch wenn die Lage im Land Jahre nach dem Militärputsch angespannter denn je ist und das Leben weiterhin von Gewalt, Unterdrückung und Verfolgung geprägt ist und touristisches Reisen weiter unmöglich bleibt. In Gedanken sind wir bei unseren Freund*innen in Myanmar und verurteilen den rücksichtslosen Kampf, den die Junta gegen die Opposition führt aufs schärfste.

Hinter dem Schulgebäude, direkt neben einer Quelle hat Gebeco in den letzten Jahren gemeinsam mit einem lokalen Gärtner einen Obst- und Gemüsegarten angelegt. Bei dem Anbau von Kräutern, Obst und Gemüse erlernen die Kinder nun anschaulich das Bewässern und Pflegen der Pflanzen sowie Grundprinzipien des Ackerbaus unter lokalen Bedingungen. Auch ein Kompost-Haufen wird angelegt. Kompostieren ist ein Grundpfeiler des Gartenbaus und sorgt für wertvollen Nachschub an humoser Erde. Dank des Schulgartens werden nicht nur praktische Erfahrungen gesammelt, sondern auch die Schulspeisen um das geerntete Obst- und Gemüse ergänzt.

Neben finanzieller und konzeptioneller Unterstützung eigener konkreter Förderprojekte kann Gebeco noch eines beitragen: Tourismus. Bei vielen Reisen von Gebeco und den Adventure-Trips besuchen die Gäste neben Gebeco-eigene auch andere Projekte. Viele dieser sozialen oder ökologischen Projekte ermöglichen einen noch intensiveren Austausch zwischen Reisenden und Einheimischen. Zudem kurbelt der Tourismus die Wirtschaft im Zielgebiet an und hilft, Traditionen und einzigartiges Wissen wie das Kunsthandwerk oder das Spurenlesen zu erhalten.

8.2 Engagement in der Branche

Gebeco engagiert sich intensiv innerhalb der touristischen Branche und übernimmt an vielen Stellen Verantwortung. Dahinter verbirgt sich die Überzeugung, dass ein zukunftsfähiger, fairer und umweltbewusster Tourismus nur möglich ist, wenn die gesamte Branche dieses Thema

gemeinsam angeht, gemeinsam Lösungen sucht und gemeinsam Maßnahmen umsetzt.

Gebeco ist daher Gründungsmitglied des „Roundtable for Human Rights“ und der deutschen Nachhaltigkeitsinitiative Futouris sowie dem daraus hervorgegangenen Verein KlimaLink. Zudem ist Gebeco Mitglied von The Code, PATA (Pacific Asia Travel Association), ASA (Anerkannte Spezialisten für Afrika-Reisen), ARGE (Arbeitsgemeinschaft Lateinamerika), GIZ (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit), dem Branchendialog und des DRV (Deutscher Reiseverband). Der DRV ist der größte Touristikverband Deutschlands.

Gebeco ist in vier Ausschüssen Mitglied, um die Interessen der Gäste und des Unternehmens zu vertreten. Aktive Mitgestaltung inklusive Zahlung von Beiträgen erfolgt in den Ausschüssen:

- Digitalisierung
- Luftverkehr
- Krisen- Sicherheitsmanagement, Recht
- Ausland
- Bildung

Des Weiteren ist Gebeco Mitglied der **Deutschen Gesellschaft für Reiserecht (DGfR)**, im **Verbund deutscher Reisejournalisten (VDRJ)** und der **International Air Transport Association (IATA)**.

8.3 Engagement am Standort

Um auch in Kiel und Umgebung etwas zu bewegen, ist Gebeco Fördermitglied im Kinderschutzbund SH. Der Bundesverband setzt sich für den Schutz von Kindern vor Gewalt, gegen Kinderarmut und für die Umsetzung der Kinderrechte in Deutschland ein. Es geht um eine kinderfreundliche Gesellschaft, in der die geistige, psychische, soziale und körperliche Entwicklung von Kindern und Jugendlichen gefördert wird. Dabei sollen Kinder und Jugendliche bei allen Entscheidungen, Planungen und Maßnahmen, die sie betreffen, beteiligt werden.

Des Weiteren ist Gebeco Fördermitglied von ECPAT und Mitglied der IHK, dem Handel und Gewerbe Kiel-West e.V. und dem Marketing Club Schleswig-Holstein e.V.



Dieser Nachhaltigkeitsbericht ist entsprechend den Berichtsstandards von TourCert erstellt und von unabhängigen Gutachtern überprüft.
www.tourcert.org

Über die CSR Zertifizierung und TourCert

CSR-zertifizierte Tourismusunternehmen haben ihre Geschäftspraxis systematisch auf Nachhaltigkeit geprüft. Entsprechend den Standards von TourCert haben sie ökologische und soziale Kriterien quantitativ und qualitativ gemessen sowie Schwachstellen identifiziert; ebenso haben sie ihre Leistungsträger entlang der Wertschöpfungskette überprüft. Sie haben CSR dauerhaft im Unternehmen verankert, einen CSR-Beauftragten benannt, einen Nachhaltigkeitsbericht und ein Verbesserungsprogramm erstellt; zudem verpflichten sie sich, ihre Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu verbessern und von einem externen Gutachter überprüfen zu lassen. TourCert, die gemeinnützige Gesellschaft (GbR) für Zertifizierung im Tourismus, ver-

gibt das CSR-Siegel und führt das Register der CSR-zertifizierten Unternehmen.

TourCert vereint Experten aus Tourismus, Wissenschaft, Umwelt, Entwicklung und Politik. Mit ihrer langjährigen Erfahrung stehen sie für eine qualifizierte Schulung, Beratung und Zertifizierung.

Die CSR-Zertifizierungsrichtlinie definiert die Anforderungen an das CSR-System im Tourismus und regelt das Prüfungs- und Zertifizierungssystem. Der unabhängige und ehrenamtliche CSR-Zertifizierungsrat entscheidet über die Vergabe des Siegels.

CSR – Corporate Social Responsibility im Tourismus

CSR umschreibt den Beitrag eines Unternehmens zu einer nachhaltigen Entwicklung, indem es über gesetzliche Vorgaben hinaus soziale und ökologische Verantwortung in sein Kerngeschäft übernimmt.

Impressum

Gebeco GmbH & Co. KG, Holzkoppelweg 19, 24118 Kiel, Germany
Telefon: 0431- 5446 0, Fax: 0431- 5446 111
E-Mail: kontakt@gebeco.de, www.gebeco.de

Nachhaltigkeitsbeauftragte

Alicia Kern

E-Mail: nachhaltigkeit@gebeco.de

Jahr der Datenerfassung

Geschäftsjahr 2021/22 (01.10.21 bis 30.09.22)

Veröffentlicht im Juli 2023

Dieser Nachhaltigkeitsbericht richtet sich nach den Berichtsstandards von TourCert und wurde von unabhängigen Gutachtern geprüft.
www.tourcert.org

