

TourCert - Zertifizierungsrichtlinie

Stand: März 2014

1. Grundlagen

1.1. Zielsetzung und Definition

CSR (Corporate Social Responsibility) ist die Verantwortung der Unternehmen für die Auswirkungen ihrer Geschäftstätigkeit auf die Gesellschaft und Umwelt. Um diese gesellschaftliche Verantwortung wahrzunehmen, müssen die Unternehmen ihr Kerngeschäft unter Einhaltung sozialer und ökologischer Anforderungen gestalten und zu nachhaltiger Entwicklung beitragen. Es geht nicht um einzelne „gute Taten“, sondern eine im gesamten Unternehmen verankerte strategische Ausrichtung, die Berücksichtigung der Stakeholder (Anspruchsgruppen) und eine ethische Unternehmenskultur.

Das TourCert-Zertifizierungssystem unterstützt Tourismusunternehmen auf dem Weg zu einem nachhaltigen Wirtschaften, macht ihre Nachhaltigkeitsleistung transparent, verankert soziale und ökologische Ziele systematisch im Kerngeschäft, qualifiziert und beteiligt die Beschäftigten und fördert einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

1.2. Geltungsbereich

Das branchenorientierte CSR-System von TourCert ist speziell für Klein- und Mittelunternehmen entwickelt worden, findet jedoch Anwendung für Unternehmen aller Größen weltweit; für die jeweiligen Unternehmensbranchen bestehen sektorspezifische Kriterienkataloge sowie Durchführungsbestimmungen mit Mindestanforderungen.

1.3. Integriertes Management- und Berichtssystem mit sektorspezifischen Kriterienkatalogen

TourCert vereint prozess- und leistungsorientierte Kriterien mit einem dauerhaften Management- und Berichtssystem. Es werden daher **Management-, Berichts- und Leistungsanforderungen** an die Unternehmen gestellt. Das TourCert CSR-System soll eine konsequente Verankerung und Optimierung von Umwelt- und Sozialkriterien im Geschäftsalltag des Unternehmens absichern. Zur Unterstützung der kontinuierlichen Verbesserung und der Entwicklung innovativer nachhaltiger Produkte und Dienstleistungen müssen TourCert-zertifizierte Unternehmen regelmäßig leistungsbezogene Kennzahlen erheben und Mindestanforderungen erfüllen.

Eine dauerhafte Verankerung von CSR im Unternehmen erfordert eine Sensibilisierung und Beteiligung der Führungskräfte und der Mitarbeitenden im Sinne eines unternehmensinternen Empowerment-Ansatzes. Nur wenn alle Mitarbeitenden und zentralen Stakeholder eines Unternehmens aktiv mitwirken, wird das Nachhaltigkeitssystem tatsächlich gelebt und effektiv umgesetzt. Die TourCert-Zertifizierung misst den Mitarbeitenden sowie den Leistungsträgern entlang der Wertschöpfungskette in den CSR-Bewertungsindikatoren eine besondere Relevanz zu. Bei Reiseveranstaltern sind Bewertungen durch Stakeholder (Kunden, Mitarbeitende, Partneragenturen, Unterkünfte und Reiseleiter) wesentlicher Teil der Leistungsindikatoren des TourCert CSR-Systems.

Das TourCert CSR-System basiert auf den internationalen Richtlinien und Standards: Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC), EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), ISO 26000 sowie der Global Reporting Initiative (GRI).

2. Die sechs Managementelemente des CSR-Systems

Bei einer Zertifizierung durch TourCert müssen die folgenden Managementelemente eines CSR-Systems betrieblich verankert sein:

2.1. Leitbild

Das Leitbild stellt die langfristige Ausrichtung mit Gesamtzielen und Handlungsgrundsätzen des Unternehmens dar und wird öffentlich kommuniziert. Das Leitbild wird von der obersten Führung im Dialog mit den Mitarbeitenden festgelegt und ist die Grundlage und der Rahmen für den Aufbau eines Nachhaltigkeitsmanagements. Das Leitbild enthält die Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung und nimmt Bezug zu wichtigen CSR-Aspekten im Zusammenhang mit den Stakeholdern und der Wertschöpfungskette.

2.2. Nachhaltigkeitsprüfung

Die Bestandsaufnahme stellt die Ist-Situation der relevanten Nachhaltigkeitsaspekte des Unternehmens fest und ist Basis für das Verbesserungsprogramm und den späteren Nachhaltigkeitsbericht.

Die Bestandsaufnahme richtet sich nach den Anforderungen der sektorspezifischen TourCert-Kriterienkataloge.

Im Rahmen der Bestandsaufnahme wird eine Bewertung vorgenommen, die anhand nachvollziehbarer Kriterien die Prioritäten für das Verbesserungsprogramm festlegt.

2.3. Verbesserungsprogramm

Im Verbesserungsprogramm werden die Zielsetzungen festgelegt, die sich aus den langfristigen Gesamtzielen des Leitbilds und aus der Bestandsaufnahme ergeben. Die Ziele sollen messbar sein und die ökologischen, ökonomischen und sozialen Wirkungen nachvollziehbar verbessern.

Das Verbesserungsprogramm definiert Ziele, Maßnahmen, Prioritäten, Verantwortlichkeiten, Fristen und in den Folgejahren den jeweiligen Umsetzungsstatus.

2.4. Managementsystem / CSR-Beauftragte/r

Die Unternehmensführung muss die für das CSR-System notwendigen Ressourcen bereitstellen und Verantwortlichkeiten festlegen. Sie benennt eine/n CSR-Beauftragte/n, der/die für die regelmäßige Überprüfung und Weiterentwicklung des CSR-Systems, die kontinuierliche Verbesserung und die Kommunikation verantwortlich ist.

Die Mitarbeitenden werden für das CSR-System qualifiziert, der Schulungsbedarf wird regelmäßig ermittelt und die aktive Beteiligung der Mitarbeitenden wird systematisch gefördert.

Die CSR-relevanten Standards und Prozesse werden verbindlich festgelegt und für alle Mitarbeitenden angemessen in einem Managementhandbuch (ggf. Prozesslandschaft) dokumentiert.

2.5. Berichtswesen

Ziel des Berichtswesens ist es, die Stakeholder und die Öffentlichkeit allgemein über die ökologischen, sozialen und ökonomischen Auswirkungen der Tätigkeiten, Dienstleistungen und Produkte des Unternehmens sowie über die kontinuierliche Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistung zu informieren.

Die Struktur des Berichtes richtet sich nach den sektorspezifischen Kriterienkatalogen.

Der standardisierte Nachhaltigkeitsbericht ist zur Auditierung vorzulegen; in der externen Kommunikation sind das Leitbild, die Kernindikatoren, das Verbesserungsprogramm sowie ein Informationstext zum TourCert-System darzustellen.

Die Entwicklung der Kernindikatoren und des Verbesserungsprogramms sind jährlich zu aktualisieren.

Das Berichtswesen muss wahrheitsgemäß, wesentlich, unmissverständlich, vergleichbar und nachprüfbar mit Blick auf die Nachhaltigkeitsleistungen sein.

2.6. Auditierung

Das Unternehmen führt ein Verfahren ein, um regelmäßig das CSR-Management mit den nachhaltigkeitsrelevanten Prozessen sowie die Erreichung der Nachhaltigkeitsziele zu überprüfen.

Das interne Audit überprüft die Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen und dokumentiert für die Unternehmensführung den aktuellen Entwicklungsstand und notwendige Korrekturmaßnahmen.

Das externe Audit (Third Party) wird von einem/r unabhängigen TourCert-GutachterIn vorgenommen. Der/die GutachterIn spricht in seinem/ihrer Auditbericht eine Empfehlung zur Zertifizierbarkeit des Unternehmens aus, die vom TourCert-Zertifizierungsrat entschieden wird.

3. Grundsätze der ordnungsgemäßen Begutachtung

Bei der externen Auditierung wird durch eine/n unabhängige/n und neutrale/n GutachterIn eine Überprüfung des Funktionierens des CSR-Managements (Systemprüfung), des Berichtswesens (Berichtsprüfung) sowie der Nachhaltigkeitsleistung (Leistungsprüfung) durchgeführt.

Die externe Auditierung kann nur durch eine/n vom TourCert-Zertifizierungsrat zugelassene/n GutachterIn durchgeführt werden.

Die Auditierung besteht grundsätzlich aus einer Dokumentenprüfung und einer Vor-Ort-Prüfung, bei der mittels Befragungen, Begehungen und Begutachtung von Nachweisen das CSR-System auf seine Konformität geprüft wird; ergänzend sind Telefoninterviews und Mystery Checks möglich.

Bei Kleinstunternehmen mit weniger als 10 Mitarbeitenden kann die TourCert-Zertifizierungsstelle auf eine Vor-Ort-Prüfung verzichten, wenn die Nachhaltigkeitswirkungen nicht primär standortbezogen sind und mit den verfügbaren Prüfungsmethoden eine sichere Beurteilung des Unternehmens möglich ist.

3.1. Prüfungsschwerpunkte

Die Prüfung beurteilt insbesondere die folgenden Dimensionen des CSR-Systems:

- a. Erfüllung der allgemeinen und der branchenspezifischen Zertifizierungsanforderungen
- b. Implementierung des CSR-Managementsystems
- c. Erfüllung der sektorspezifischen Anforderungen an den Umfang der Datenerhebung wie in den sektorspezifischen Durchführungsbestimmungen definiert
- d. Nachhaltigkeitsleistung anhand von CSR-Indikatoren
- e. Plausibilität der Angaben
- f. Wahrheit, Klarheit, Überprüfbarkeit und Verständlichkeit der Angaben
- g. Kohärenz und adäquate Schwerpunktsetzung des Verbesserungsprogramms

3.2. Prüfungsbericht und Kernindikatoren

Der/die GutachterIn erstellt über die Auditierung einen Prüfbericht, der eine zusammenfassende Rückmeldung mit Verbesserungsvorschlägen enthält und einen Vergleich des Unternehmens mit den Kernindikatoren der gleichartigen Unternehmenskategorien. Anhand der qualifizierten Rückmeldung soll das Unternehmen ein besseres Verständnis für die eigenen Stärken und Schwächen sowie die Verbesserungspotentiale bekommen.

3.3. Auflagen

Der/die GutachterIn kann bei Nichterfüllung relevanter Anforderungen dem Unternehmen die Möglichkeit geben, innerhalb einer festgelegten Frist die Auflagen zu erfüllen.

4. Zertifizierung

4.1. Vergabe des CSR-Siegels

Mitglieder des TourCert-Zertifizierungsrates erhalten den Prüfbericht mit der Empfehlung des/der GutachterIn. Der Zertifizierungsrat entscheidet darüber, ob der Empfehlung des/der GutachterIn zugestimmt wird.

Der Zertifizierungsrat kann bei Nichterfüllung relevanter Anforderungen dem Unternehmen die Möglichkeit geben, innerhalb einer festgelegten Frist die Auflagen zu erfüllen.

Bei Zustimmung des Zertifizierungsrates erhält das Unternehmen das TourCert-Siegel, das nach der ersten Zertifizierung für zwei und danach für drei Jahre gültig ist.

In Einzelfällen oder sektorspezifischen Regelungen kann die Gültigkeit des Siegels durch Beschluss des Zertifizierungsrates verändert werden.

Für Unternehmen über 250 Vollzeitstellen ist die Dauer der Gültigkeit des Siegels ein Jahr.

4.2. Siegelnutzung

Das TourCert-Siegel wird an prominenter Stelle auf der Website veröffentlicht und mit www.tourcert.org verlinkt.

Das Siegel soll in den Publikationen des Unternehmens präsentiert werden. An geeigneter Stelle ist das Siegel zu erklären.

4.3. Jährlich aktualisiertes Verbesserungsprogramm

Zertifizierte Unternehmen verpflichten sich, in jedem Jahr ab dem Zeitpunkt der Zertifizierung unaufgefordert ein aktualisiertes Verbesserungsprogramm an die TourCert-Zertifizierungsstelle zu schicken.

Das aktualisierte Verbesserungsprogramm soll den Stand der Umsetzung ersichtlich machen und um neue Maßnahmen erweitert werden. Wird das aktualisierte Verbesserungsprogramm auch nach Aufforderung nicht eingereicht oder eine Fristverlängerung beantragt, führt dies zur Aberkennung des Siegels.

4.4. Beschwerden zur Zertifizierung

Zertifizierte Unternehmen oder Unternehmen im Zertifizierungsprozess haben jederzeit das Recht, Einsprüche oder Beschwerden an den Zertifizierungsrat, einzelne Zertifizierungsräte oder die Zertifizierungsstelle zu richten. Dies betrifft u.a. folgende Sachverhalte:

- Unabhängigkeit des/der GutachterIn

- Empfehlung des/der GutachterIn
- Entscheidung des Zertifizierungsrates

Über die Einsprüche wird vom Zertifizierungsrat mit 2/3-Mehrheit entschieden.

5. Rezertifizierung

5.1. Aktualisiertes Berichtswesen

Zur Rezertifizierung muss das Unternehmen aktualisierte Daten vorlegen sowie einen aktualisierten Standard-Nachhaltigkeitsbericht. Dabei werden alle sektorspezifischen Kennzahlen erneut erhoben.

5.2. Fristen

Der aktualisierte Nachhaltigkeitsbericht zur jeweiligen Rezertifizierung ist vor Ablauf der Zertifizierung (Monatsfrist), bzw. nach der vom Zertifizierungsrat festgelegten Frist (siehe 5.1.) unaufgefordert bei der Zertifizierungsstelle einzureichen.

Kann die Frist aus nachvollziehbaren Gründen nicht eingehalten werden, ist bei der Zertifizierungsstelle rechtzeitig eine Fristverlängerung zu beantragen.

Wird der aktualisierte Nachhaltigkeitsbericht, auch nach Aufforderung nicht eingereicht, muss das Unternehmen das Siegel unverzüglich aus allen Medien und Publikationen entfernen.

5.3. Verbesserungsprogramm

Das Verbesserungsprogramm ist Kernelement auch bei der Rezertifizierung. Ein aktualisiertes Verbesserungsprogramm ist einzureichen, aus dem der Stand der Erfüllung des vergangenen Verbesserungsprogramms ersichtlich ist sowie die neu hinzugekommenen Verbesserungsziele und Maßnahmen.

5.4. Prüfungsschwerpunkte

Während beim ersten Audit der Aufbau des TourCert CSR-Systems und die erste Bestandsaufnahme im Zentrum standen, ist das Audit zur Rezertifizierung weitgehender und überprüft, inwieweit CSR im Unternehmen, in der Zusammenarbeit mit den Leistungsträgern und in der externen Kommunikation nachhaltig verankert ist. Die Auditierung und der Prüfbericht konzentrieren sich neben der allgemeinen Bewertung der Entwicklung des CSR-Systems auf folgende Aspekte:

- die Entwicklung der Kernindikatoren
- die Entwicklung des Verbesserungsprogramms
- die Produktverantwortung in der Dienstleistungskette
- die CSR-Kommunikation des Unternehmens

6. Beschwerden über zertifizierte Unternehmen

Die Zertifizierungsstelle ist zugleich Beschwerdestelle für die Stakeholder der zertifizierten Unternehmen und kommuniziert dies aktiv im öffentlichen Register (TourCert-Website).

Die Zertifizierungsstelle sichert den Beschwerdeberichtern Anonymität zu und bearbeitet die Beschwerden im Dialog mit den betroffenen Unternehmen.

Überprüfte schwerwiegende Beschwerden können zur Aberkennung des Siegels führen.

7. TourCert-Organe

7.1. Gesellschafterversammlung

Gesellschafter der TourCert GbR sind Brot für die Welt – Evangelischer Entwicklungsdienst, die Naturfreunde Internationale, kate - Umwelt & Entwicklung sowie die Hochschule für nachhaltige Entwicklung Eberswalde.

Die Gesellschafter entscheiden über die ihnen nach Gesetz oder Gesellschaftsvertrag zugewiesenen Angelegenheiten. Beschlüsse werden in Gesellschafterversammlungen oder im Umlaufverfahren mit einfacher Mehrheit gefasst.

7.2. Zertifizierungsrat

Die Gesellschafterversammlung von TourCert beruft den TourCert-Zertifizierungsrat mit bis zu 12 Mitgliedern für die Dauer von 2 Jahren; eine Wiederberufung ist möglich.

Der Zertifizierungsrat soll mit VertreterInnen aus Sozial-, Umwelt-, Entwicklungs- und Wirtschaftsverbänden sowie aus Wissenschaft und Politik besetzt sein. Nachberufungen im Verlauf der Berufenungsperiode sind in Abstimmung mit dem Zertifizierungsrat vorzunehmen. Die direkten VertreterInnen der TourCert-Gesellschafter dürfen im Zertifizierungsrat keine Mehrheit bilden. Die im Zertifizierungsrat vertretenen Organisationen können zusätzlich eine/n StellvertreterIn benennen.

Die VertreterInnen aus der Tourismuswirtschaft (Tourismusverbände oder Tourismusunternehmen) sind außerordentliche Mitglieder. Als solche sind sie an den Zertifizierungsentscheidungen und Diskussionen über einzelne Unternehmen nicht beteiligt. Sie erhalten auch keine Prüfberichte zur Einsicht.

Die VertreterInnen der Zertifizierungsstelle von TourCert haben einen beratenden Status.

Der Zertifizierungsrat entscheidet mit 2/3 Mehrheit.

Kompetenzen des Zertifizierungsrates:

- a. Benennung von zwei Vorsitzenden für die Dauer von 2 Jahren
- b. Entscheidung der TourCert-Zertifizierungsrichtlinie und der sektorspezifischen Kriterienkataloge
- c. Zulassung der GutachterInnen
- d. Entscheidung über die Vergabe des TourCert-Siegels an die Unternehmen
- e. Schiedsstelle bei Streitigkeiten zwischen GutachterIn und Reiseunternehmen

7.3. Zertifizierungsstelle

TourCert ist eine GbR mit der gemeinnützigen Zielsetzung, die Zertifizierungen unter der Verantwortung des TourCert-Zertifizierungsrats durchzuführen.

TourCert richtet eine Zertifizierungsstelle ein, die als Koordinationseinheit zwischen Unternehmen, Zertifizierungsrat und Gutachtern fungiert, das Register der zertifizierten Unternehmen führt, die Gutachter beauftragt und die Aussenvertretung und Öffentlichkeitsarbeit zum TourCert-Siegel betreibt.

Die Zertifizierungsstelle vergibt im Auftrag des Zertifizierungsrats das TourCert-Siegel sowie die TourCert-Urkunde.

Die Zertifizierungsstelle entscheidet auf der Grundlage der Zertifizierungsrichtlinie über allgemeine *Durchführungsbestimmungen* (z.B. Erhebungsumfang der Bestandsaufnahmen, Fristen zur Verlängerung des Siegels, Mindestwerte der Kernindikatoren, etc.), die nicht in der Richtlinie festgelegt werden.

7.4. Externe GutachterInnen

Die externen GutachterInnen qualifizieren sich durch Zuverlässigkeit, Unabhängigkeit, Dialogkompetenz, ausreichend Fachkunde und eine mindestens dreijährige berufliche Tätigkeit in den CSR-Themenfeldern im Zusammenhang mit dem Tourismus.

Die Zertifizierungsstelle etabliert ein formales Zulassungsverfahren für die GutachterInnen mit einer mindestens 3-tägigen Ausbildung, einer Mitwirkung an einer Begutachtung als Co-GutachterIn und einer abschließenden Prüfung.

Der TourCert-Zertifizierungsrat ist Akkreditierungsinstanz für die TourCert-GutachterInnen. Die Dauer der Zulassung als GutachterIn beträgt zunächst zwei Jahre.

Die Zulassung verlängert sich automatisch, wenn die GutachterInnen innerhalb von zwei Jahren an einer Fortbildung teilgenommen haben und gutachterlich tätig waren.