

Nachhaltigkeitsbericht 2026

**Gemeinsam.
Transparent.
Verantwortungsvoll.**

TourCert zertifiziert · Human Rights in Tourism Advanced



Impressum

lernen & helfen Sprachreisen

Inhaberin: Silvia Schröder

Kleine Spitzengasse 2-4

50676 Köln

Telefon: +49 221 4742136

E-Mail: team@lernenundhelfen.de

<http://www.lernenundhelfen.de/>

Nachhaltigkeitsbeauftragte: Lisa Icking

E-Mail: lisa@lernenundhelfen.de

Jahre der Datenerfassung: Kennzahlen

überwiegend 2022/23; ergänzt um

Entwicklungen und Prüfungen bis 2026

Bildrechte: lernen & helfen Sprachreisen //

stock.adobe.com

INHALT

Leitbild	4
Management	6
Recht & Richtlinien	7
Reiseangebote	8
Barrierefreiheit	10
CO2-Emissionen	11
Information & Kommunikation	12
Kund*innen	14
Mitarbeitende	15
Unternehmensökologie	16
Geschäftspartner	17
Unterkünfte	18
Community Involvement	19
Verbesserungsprogramm	20
Zertifikat TourCert	21
Zertifikat Human Rights in tourism - Advanced -	22
atmosfair Zertifikat	23
Fazit	24

"FAIR"-REISEN STATT NUR VERREISEN!

Es liegt uns am Herzen unsere Kund*innen kompetent dabei zu unterstützen, eine neue Sprache zu erlernen. Die besten Voraussetzungen dazu finden sich dort, wo die Sprache gesprochen und gelebt wird. Neben der Sprache möchten wir ihnen aber auch die Menschen des Reiselandes, ihre Kultur, ihre Herzlichkeit, ihre Gastfreundschaft ebenso wie auch die Probleme, mit denen sie zu kämpfen haben, näherbringen. Bei unserer Auswahl an Sprachreisen, Sprachkursen sowie Rundreisen legen wir gleichermaßen großen Wert auf die hohe Qualität des Sprachunterrichts sowie auf die Berücksichtigung sozialer und ökologischer Aspekte bei der Gestaltung unserer Reisen. Dabei ist es insbesondere auch unser Ziel, die lokale Wertschöpfung zu fördern. Erst dadurch werden Sprachreisen, heute und in Zukunft, zur Bereicherung für alle Beteiligten.



UNSER SOZIALER ANSPRUCH

Wir sind uns der besonderen Verantwortung gegenüber den bereisten Ländern bewusst. Genau wie unter uns Mitarbeitenden in Köln ist der herzliche, respektvolle Umgang mit unseren Partnern und den Menschen vor Ort die wesentliche Grundlage, mit der wir unsere Verantwortung wahrnehmen. Gemeinsam mit ihnen gestalten wir unsere Reisen in partnerschaftlicher Zusammenarbeit, damit alle Beteiligten aus den Wünschen und Anforderungen unserer Kund*innen einen Gewinn schöpfen können.

Für das Bewusstsein des gegenseitigen Respekts sensibilisieren wir umgekehrt auch unsere Kund*innen, denn die richtige Vorbereitung trägt wesentlich zum ganzheitlichen Erfolg einer Reise bei. Eine sehr persönliche, ausführliche Beratung ist für uns daher wichtig und selbstverständlich.

Bereits mit dem ersten Kontakt möchten wir eine verantwortungsbewusste, interkulturelle Kommunikation zwischen Reisenden und Einheimischen anregen.

Wir informieren all unsere Kund*innen über wichtige Aspekte des "fairen" Reisens und geben den Reisenden in Entwicklungs- und Schwellenländer die Möglichkeit, neben ihrer Sprachreise, direkte Hilfe durch finanzielle Unterstützung und Besuche entsprechender Projekte vor Ort zu leisten.



Mensch

Im Mittelpunkt aller Entscheidungen steht der Mensch – Reisende wie Gastgeber – gleichermaßen.



Planet

Bei unserer Angebotsgestaltung berücksichtigen wir ökologische Kriterien, um Umweltbelastungen zu reduzieren.



Fairness

Gerechte Beziehungen, faire Löhne und gleichberechtigte Teilhabe sind in unserem Unternehmen nicht verhandelbar.



Vielfalt

Unterschiedliche Perspektiven bereichern uns sowohl in unserem Team als auch auf all unseren Reisen weltweit.

UNSER ÖKOLOGISCHER ANSPRUCH

Unser Ziel ist es, die Umweltwirkungen unserer Reisen dort zu reduzieren, wo wir Einfluss darauf nehmen können, indem wir ökologische Aspekte in die Gestaltung unserer Angebote einbeziehen. Wo wir Einfluss nehmen können, achten wir deshalb auf einen verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen. So empfehlen wir innerhalb Europas nach Möglichkeit die Anreise mit der Bahn, vor Ort die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel und häufig die Unterbringung in Gastfamilien.

Beim Thema Umweltschutz spielt für uns der Flugverkehr, als großer Mitverursacher von Treibhausgasemissionen, eine wichtige Rolle. Bei vielen unserer Überseeziele lassen sich Flugreisen kaum vermeiden. Deshalb arbeiten wir mit „atmosfair“ zusammen und finanzieren je nach Reiseart Klimaschutzprojekte oder unterstützen die freiwillige Flugkompensation. Neben der Ausgestaltung unserer Reiseangebote sind wir uns bewusst, dass auch im Büroalltag natürliche Ressourcen verbraucht werden. Unser Anspruch ist es deshalb, Energie, Papier und weitere Ressourcen bewusst und sparsam einzusetzen und unseren Verbrauch regelmäßig zu überprüfen.

UNSER WIRTSCHAFTLICHER ANSPRUCH

Unser Ziel ist es, bei der Gestaltung unserer Angebote soziale und ökologische Aspekte ebenso zu berücksichtigen wie die wirtschaftlichen Chancen des Tourismus. Bei der Auswahl unserer Partner*innen im Reiseland achten wir nicht nur auf besondere Qualität der Leistung, soziale Kompetenz und soziales Engagement,

sondern kooperieren vornehmlich mit kleinen, einheimischen Wirtschaftsbetrieben. Diese Kooperationen bewähren sich zum Teil seit Jahren und bleiben meist von Anfang an bestehen. So können wir zu einer hohen lokalen Wertschöpfung und der Sicherung und Ausweitung von Arbeitsplätzen mit angemessener Vergütung beitragen. Knapp 80 % des Reisepreises bleiben bei uns im Reiseziel.

"FAIRER" TOURISMUS FÜR DIE ZUKUNFT

Bei der Entwicklung unserer Reisen ist es unser Ziel, soziale, ökologische und wirtschaftliche Aspekte gleichermaßen zu berücksichtigen. Um unseren sozialen und ökologischen Anspruch durch konkrete Kriterien und eine externe Prüfung zu untermauern, haben wir uns mit unserer Mitgliedschaft im forum anders reisen e.V. zur Einhaltung eines umfassenden Kriterienkatalogs für umwelt- und sozialverträgliches Reisen verpflichtet. Darüber hinaus beziehen wir unsere Unternehmensbereiche in einen regelmäßigen CSR-Prozess ein und lassen unser Nachhaltigkeitsmanagement regelmäßig extern prüfen und zertifizieren. Mit der Veröffentlichung der Ergebnisse in einem Bericht schaffen wir zusätzliche Transparenz.

„Lernen bedeutet, den eigenen Horizont zu erweitern – für sich selbst und für die Welt. Wir glauben, dass nachhaltiges Reisen transformative Kraft hat: für Reisende, für Gastgebende und für unser Bewusstsein für die Erde.“

**SILVIA SCHRÖDER**

Geschäftsführerin

„Nachhaltigkeit ist kein Ziel.
Sie ist unsere tägliche Praxis
und unser Versprechen an die
Welt.“

NACHHALTIGKEITSBEAUFTRAGTE

Als Kleinveranstalter ist die Geschäftsinhaberin Frau Silvia Schröder Herz und Seele des Unternehmens. Sie lebt Nachhaltigkeit sowohl persönlich als auch professionell mit großer Leidenschaft und Sorgfalt und prägt damit die Werte und Ausrichtung von lernen & helfen Sprachreisen maßgeblich. Im Rahmen der Rezertifizierung und der laufenden Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsmanagements hat nun Frau Lisa Icking, die Frau Schröder bereits 2022 bei der Rezertifizierung durch TourCert eng unterstützte, die Rolle der Nachhaltigkeitsbeauftragten übernommen. Sie koordiniert die operative Umsetzung unserer Nachhaltigkeitsziele und die Weiterentwicklung der damit verbundenen Maßnahmen. Silvia Schröder begleitet den Prozess weiterhin beratend und bringt insbesondere ihre tiefen Einblicke in die Partnerländer, ihre langjährige Erfahrung bei der Berücksichtigung sozialer Kriterien in der Angebotsgestaltung sowie ihr ausgeprägtes Bewusstsein für nachhaltige Unternehmensführung ein.

TOURISMUSPLANUNG VOR ORT

Wir möchten einen Beitrag zur verantwortungsvollen Tourismusplanung an unseren Reisezielen leisten. Ein zentraler Bestandteil unseres Ansatzes ist die enge Zusammenarbeit mit sorgfältig ausgewählten und lokal ansässigen Partnerschulen.

Bei der Auswahl und Zusammenarbeit berücksichtigen wir soziale und ökologische Aspekte, darunter Arbeitsbedingungen, den Umgang mit Ressourcen, die Einbindung regionaler Anbieter und die lokale Wertschöpfung. Durch regelmäßige Kommunikation, Schulbesuche und strukturierte Feedbackprozesse unterstützen wir unsere Partner dabei, soziale und ökologische Maßnahmen weiterzuentwickeln. Unser Verhaltenskodex bündelt dazu Anforderungen unter anderem zu Menschenrechten, Arbeitsbedingungen, Umweltschutz und Biodiversität. Die formelle Einbindung dieses Codes bei unseren Partnern möchten wir in den kommenden Jahren weiter ausbauen. Gleichzeitig sensibilisieren wir unsere Kund*innen für einen verantwortungsbewussten Umgang mit lokalen Ressourcen und kulturellen Gegebenheiten, z.B. durch Informationsmaterialien zu nachhaltigem Reisen, Hinweise zu respektvollem Verhalten vor Ort und Empfehlungen zur Anreise und Mobilität, etwa mit Bahn und öffentlichen Verkehrsmitteln.

Wir arbeiten kontinuierlich mit unseren Partnern zusammen und unterstützen lokale Initiativen, um soziale und ökologische Kriterien in unserer Zusammenarbeit zu verankern. Unser Ziel ist es, die lokale Wertschöpfung zu fördern und das Bewusstsein unserer Reisenden für einen verantwortungsvollen Umgang mit den Reisezielen zu stärken.

LEGAL COMPLIANCE

lernen & helfen stützt sich bei all seinen Geschäftshandlungen auf die verlässliche Rechtsberatung durch eine externe Anwältin, die die Beachtung nationaler wie auch internationaler Norm in der Unternehmenspolitik gewährleistet. Zusätzlich verpflichtet sich lernen & helfen den Rechtsnormen des Fachverbands Deutscher Sprachschulen und Sprachreise-Veranstalter e.V. und des forum anders reisen e.V.

Als Mitglied von forum anders reisen e.V. verpflichten wir uns zu klaren Kriterien für ökologisch tragbares, sozial gerechtes und wirtschaftlich verantwortungsvolles Reisen.

MENSCHENRECHTE UND KINDERSCHUTZ

Sozialverträglichkeit beinhaltet die Gewährleistung der Menschenrechte und des Kinderschutzes. Diese wurden sowohl im Unternehmensleitbild von lernen & helfen als auch im Verhaltenskodex, der allen Vertragspartnern zugesandt wurde, ausdrücklich berücksichtigt. Vor allem bei diesbezüglich in erhöhtem Maße relevanten Destinationen steht lernen & helfen im engen Austausch mit den Vertragspartnern, um sich gegenseitig über Neuerungen, möglichen Handlungsbedarf sowie Verstöße zu informieren. Als besonders sensible Reisedestination gilt dabei eines unserer Hauptziele, die Dominikanische Republik.

Dadurch, dass die Geschäftsleitung selbst einige Monate vor Ort gelebt hat und somit eine sehr enge Beziehung zu ihren Dienstleistern aufbauen konnte, kann lernen & helfen auf deren Wachsamkeit vertrauen und erfährt verdächtige Verhaltensweisen im Zweifelsfall umgehend.

Alle Mitarbeitenden haben außerdem das TourCert-E-Learning „Travel for Tomorrow“, das auch die Menschenrechte im Tourismus behandelt, absolviert. Um sich dem Kinderschutz weiterhin zu verpflichten, hat sich lernen & helfen außerdem dazu entschlossen, bei der Unterstützung von Hilfsprojekten auf Waisenheime abzugehen, da dort leider große Gefahr auf sexuelle Ausbeutung besteht.

CODE OF CONDUCT für alle Partner

Der im Rahmen der Rezertifizierung 2026 aktualisierte Verhaltenskodex zur Nachhaltigkeit wurde an alle Vertragspartner von lernen & helfen geschickt, die seit der letzten Rezertifizierung im Jahr 2022 noch nicht unterzeichnet hatten. Sie wurden ausdrücklich zu einer freiwilligen Unterzeichnung ermutigt.

Mit unserem Verhaltenskodex informieren wir unsere Partner über unsere Grundsätze und Haltung unter anderem zu Menschenrechten, Arbeitsbedingungen und Umweltschutz und möchten sie dafür gewinnen, diese auch in ihrer eigenen Tätigkeit zu berücksichtigen.

Darüber hinaus sind diese Themen Bestandteil unseres persönlichen Austauschs mit bestehenden und neuen Partnern, die wir von Beginn der Zusammenarbeit an mit unseren Werten vertraut machen.



Während Reisen in Entwicklungs- und Schwellenländer in Lateinamerika fast zwei Jahrzehnte lang den Schwerpunkt unserer Arbeit darstellten, bieten wir heute ein umfangreiches Portfolio an Sprachprogrammen in englisch-, spanisch-, französisch- und portugiesischsprachige Länder in fast allen Kontinenten an.

Der Ausbau unserer Angebote war das natürliche Ergebnis jahrelanger Erfahrung im Bereich der Sprach- und Sprachrundreisen: Unsere gewachsene Kompetenz sowie unser Nachhaltigkeitsanspruch sollten auch Interessent*innen anderer Reiseziele zugutekommen. Im Berichtsjahr 2023 umfasste das Angebot ca. 85 Städte in 24 Ländern auf vier Kontinenten; und dennoch stellen Reisen nach Lateinamerika bis heute ein Herzstück unserer Arbeit dar, das uns von anderen Anbietern auf dem deutschen Markt unterscheidet.



ENGLISCH

Europa, Nordamerika, Südafrika, Australien & Neuseeland



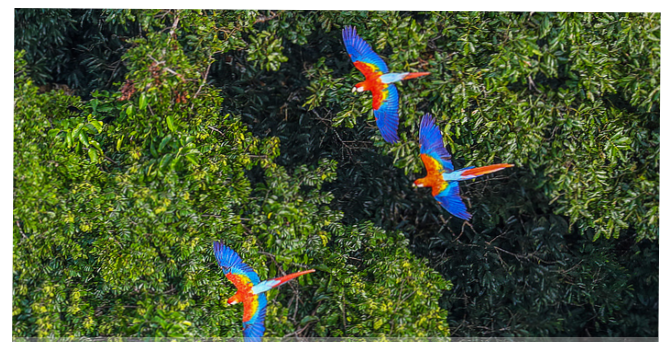
SPANISCH

Spanien & Lateinamerika



FRANZÖSISCH

Frankreich & Kanada



PORTUGIESISCH

Portugal & Brasilien

ANGEBOTSERSTELLUNG

Bei der Gestaltung unserer Sprachreisen ist es unser Ziel, menschliche Erfahrungen zu schaffen, die sowohl für die Reisenden als auch für die Menschen vor Ort einen echten Mehrwert haben. Unsere Kund*innen sollen Spanisch, Englisch, Portugiesisch oder Französisch dort lernen, wo die Sprache gelebt wird, und zwar im direkten Kontakt mit der lokalen Bevölkerung.

Gleichzeitig ist es uns wichtig, dass auch die Einheimischen von diesen Begegnungen profitieren. Diesem Anspruch folgend orientiert sich die Ausgestaltung unserer Reisen daran, in größtmöglichem Umfang zur lokalen Wertschöpfung beizutragen.

Da die Leistungen einer Reise zum größten Teil im Reiseland erbracht werden, soll auch der Großteil des Reisepreises dort verbleiben und die lokalen Strukturen unterstützen, sodass eine faire Entlohnung für alle Leistungsträger möglich ist.

Wir arbeiten dabei bewusst dagegen an, dass Reiseeinnahmen durch internationale Eigentumsverhältnisse, etwa bei Hotelketten oder Agenturen, dem lokalen Wirtschaftskreislauf wieder entzogen werden. Stattdessen arbeiten wir bevorzugt mit lokal ansässigen Partnerschulen und Leistungsträgern zusammen.

“Es liegt uns am Herzen, dass die Wertschöpfung vor Ort bleibt, damit lokale Gemeinschaften gestärkt werden und Reisen einen spürbar positiven Beitrag leisten.”

Zudem ist es Teil unseres Konzepts, dass sich die Reisenden sich an die Lebensweise ihrer Zielländer einlassen. Das schafft kulturelles Bewusstsein und eine tiefgehende Auslandserfahrung für die Kund*innen. Auch ökologische Aspekte spielen dabei eine Rolle: In diesem Sinne sind die Wahl und Nutzung der Transportmittel zum und im Reiseland, die Unterbringung und das Verhalten bei Besuchen sensibler Naturgebiete wichtige Bestandteile unserer Angebotsgestaltung.

Wir berücksichtigen ökologische Aspekte in unserer Angebotsgestaltung und nehmen dort Einfluss, wo dies möglich ist. Dazu gehören die Wahl und Nutzung von Transportmitteln zum und im Reiseland, die Art der Unterbringung sowie das Verhalten bei Besuchen sensibler Naturgebiete. Wir empfehlen öffentliche Verkehrsmittel vor Ort, arbeiten häufig mit Gastfamilien zusammen und setzen bei Besuchen sensibler Naturgebiete auf geschulte Guides und Parkverwaltungen.

Darüber hinaus sensibilisieren wir unsere Kund*innen bereits vor der Abreise für die Umweltwirkungen ihrer An- und Abreise und weisen innerhalb Europas nach Möglichkeit auf die Anreise mit der Bahn hin. Bei Flugreisen informieren wir auf unseren Kurs- und Preisseiten über die berechneten CO₂-Emissionen und ermutigen zur freiwilligen Kompensation; wir belohnen dieses Engagement, indem wir 50 % der Kosten der Flugkompensation übernehmen.



“Echtes Lernen entsteht durch Erleben. Deshalb ermutigen wir unsere Reisenden, sich bewusst auf die Lebensweise vor Ort einzulassen.”



Mobilität



Hören



Sehen



Kognitiv



Ernährung

SPRACHREISEN FÜR ALLE

lernen & helfen ermöglicht barrierefreie Sprachreisen und informiert transparent über entsprechende Angebote. Auf unserer Website ist für jede Sprachschule angegeben, ob sie über rollstuhlgerechte Einrichtungen verfügt. Zusätzlich gibt es eine eigene Seite, auf der alle barrierefreien Kursorte aufgeführt werden.

Unser Ziel ist es, Sprachreisen für Menschen mit unterschiedlichen Einschränkungen zugänglich zu machen. Bei geeigneten Kursorten stellen wir für Reisende mit körperlichen Beeinträchtigungen sicher, dass geeignete Unterkünfte und Schulen zur Verfügung stehen. Menschen mit Lern-, Hör- oder Sehbehinderungen bieten wir individuell zugeschnittenen Einzelunterricht an.

In allen Fällen können Begleitpersonen auch ohne eigenen Kurs in derselben Unterkunft wohnen.

Parallel dazu arbeiten wir daran, unsere Website im Einklang mit dem European Accessibility Act (EAA) barrierefrei zu gestalten, um Menschen mit Sehbehinderung einen besseren Zugang zu unseren Informationen zu ermöglichen.



nachdenken • klimabewusst reisen



UNSER UMGANG MIT FLUGEMISSIONEN

Als Reiseveranstalter mit Reisezielen in Übersee ist es unmöglich, CO₂-Emissionen gänzlich zu vermeiden. Daher arbeiten wir bereits seit 2009 mit atmosfair zusammen und finanzieren Klimaschutzprojekte, in denen CO₂-Emissionen eingespart werden. Die von atmosfair unterstützten Projekte werden nach anerkannten Standards wie dem Gold Standard geprüft.

Bei unseren Schülersprachreisen und Sprachrundreisen finanzieren wir über atmosfair die Einsparung einer CO₂-Menge in Klimaschutzprojekten, die 100 % der berechneten Flugemissionen entspricht. Diese Leistung ist bereits im Reisepreis enthalten.

100 %

CO₂-Einsparung bei
Sprachrundreisen und Schülersprachreisen



Bei unseren übrigen Sprachreisen können Kund*innen ihre Flugemissionen freiwillig über atmosfair kompensieren. Wir unterstützen diese Entscheidung, indem wir 50 % der Kosten der freiwilligen CO₂-Einsparung übernehmen.

Die Möglichkeit zur freiwilligen Flugkompensation haben wir zentral im Buchungsprozess platziert, um unsere Kund*innen darauf aufmerksam zu machen und die Beteiligung zu erleichtern.

2025 konnten wir so insgesamt 234,423 Tonnen der Treibhausgase kompensieren, die durch unsere Reisen entstanden sind.

Für unser kontinuierliches und außerordentliches Engagement erhielten wir bereits zweimal den bronzenen atmosfair-Award.

Kompensationszahlungen seit

2009

KOMMUNIKATION

lernen & helfen ist stolz auf seine umfassende persönliche Kommunikation mit seinen Vertragspartnern und Kund*innen. Denn eine familiäre und vertraute Beziehung zu den Geschäftspartnern auf der einen Seite und eine vertrauensvolle und ausgesprochen fachkundige Beratung der Kund*innen auf der anderen Seite machen zu einem sehr großen Teil den Erfolg des Unternehmens aus. Die Kund*innen, die sich für eine Sprachreise interessieren, haben die Auswahl zwischen einer Vielzahl von Anbietern und Angeboten. Als Veranstalter mit zertifiziert nachhaltiger Unternehmensführung sehen wir unsere Verantwortung darin, die Interessent*innen für sozial- und umweltverträgliche Sprachreisen zu gewinnen und damit die Tourismus- und Bildungsmöglichkeiten des fairen Reisens zu fördern. Die kompetente Betreuung ist für uns daher von besonderem Wert, um die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kund*innen, in Zusammenarbeit mit unseren Partnern, individuell abstimmen zu können.

WEBSITE

In ihrer Funktion als Reisekatalog sind unsere Internetseiten die erste Informationsquelle für Interessierte. Dort finden sich neben Reise- und Länderbeschreibungen auch Hilfsprojekte,

Hintergründe zum Unternehmen, unsere Serviceleistungen und Informationen zu sozial- und umweltverträglichen Reisen. Erste ausdrückliche Hinweise auf CO₂-Kompensationsmaßnahmen und auf angemessenes Verhalten und Sicherheitsvorkehrungen im Gastland sind in unseren Webauftritt damit fest integriert. So erfahren Interessenten bereits vor dem Verkaufsgespräch, dass wir die CO₂-Emissionen bei Sprachreisen teilweise und Sprachrundreisen sowie Schülersprachreise komplett einsparen und dass 50 € jeder Sprachrundreise in ein Entwicklungs- oder Schwellenland an ein soziales Projekt im Zielland gehen, das die Kundin oder der Kunde im Rahmen seines Aufenthaltes auch persönlich besucht.

GRAPHISCHE KATEGORIE

Um den Kund*innen die Wahl für eine nachhaltige Sprachschule zu erleichtern, werden wir das Green Standard Schools Logo auf der Sucheseite ergänzen. GSS-akkreditierte Sprachschulen werden so unmittelbar als solche gekennzeichnet. Bis zur nächsten Rezertifizierung durch TourCert wollen wir die Symbole auch bei der Sprachschulinformation der jeweiligen Städteseiten wiederholen sowie eine Filterfunktion dafür einrichten, damit Kund*innen im Buchungsprozess nach besonders nachhaltigen Angeboten filtern können.



Website

Auf unserer Website sind alle Informationen zu Reiseziel, Angebot Leistungsumfang und CO₂-Kompensation vollständig aufgeführt.



Telefonberatung

Eine ausführliche, individuelle und kostenfreie Kundenberatung am Telefon ist für uns selbstverständlich.



Kundenportal

Im Online Kundenportal haben unsere Kund*innen Zugriff auf sorgfältig erstellte Informationen zu ihre vergangenen und zukünftigen Reisen.



Zufriedenheits-Check

Nach ihrem Sprachurlaub erhalten unsere Reisenden einen Fragebogen und können ihr Feedback einbringen.

TELEFON & E-MAIL

Doch wird nicht nur auf der Website und den Online-Angeboten an verschiedenen Stellen auf Informationen zu unseren sozialen und ökologischen Maßnahmen hingewiesen, sondern dies auch den Kund*innen während der Beratung per Telefon oder E-Mail direkt mitgeteilt. Zwei Wochen vor Reisebeginn erhalten unsere Kund*innen die Informationen, die neben konkreten Details zu ihrer Reise, wie Abholung, Sprachschule und Unterkunft, auch allgemeinen Hinweise zum Reiseland beinhalten.

INFOFLYER IM ONLINEPORTAL

Zudem umfassen die Reiseunterlagen für all unsere Kund*innen auch einen Infolyer zu nachhaltigem Verhalten im Reiseland mit Informationen zum Schutz von Flora und Fauna. Darin weisen wir auch auf den Schutz des kulturellen Erbes hin und sensibilisieren unsere Kund*innen hinsichtlich des Themas zum Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung. Auch ein Infolyer mit Sicherheitshinweisen zum eigenen Verhalten ist nun in dem digitalen Kundenbereich verfügbar. So wird der oder die Reisende bezüglich angemessenen Verhaltens im Ausland umfassend sensibilisiert.



IMMER ERREICHBAR

von Mo - Fr zwischen 9.00 - 18.00 Uhr

PER TELEFON, E-MAIL & WHATSAPP



★★★★★ 4.8 von 5 Sternen auf Google

KONTAKT & ZUFRIEDENHEIT

Sprachreisen, die wirklich im Gedächtnis bleiben – das ist unser Anspruch. Dafür beginnt unsere Arbeit lange vor der Abreise: mit einer Beratung, die Wünsche ernst nimmt und passende Antworten findet.

Trotz wachsender Belegschaft berät die Geschäftsführung Interessent*innen nach wie vor persönlich und teilt leidenschaftlich gerne ihre Erfahrung und Fachkompetenz mit unseren Interessent*innen.

Nach erfolgter Buchung erhalten unsere Kund*innen Zugang zu einem geschützten Kundenportal mit individuellem Zugangscode. Lernen & helfen hat in den letzten Jahren kontinuierlich in die Qualität der dort bereitgestellten Reiseinformationen investiert – mit Blick auf Verständlichkeit, Umfang und Design. Ergänzend werden Kund*innen per E-Mail in zeitlich sinnvollen Abständen an die verfügbaren Informationen erinnert.

Um die Zufriedenheit, Anliegen und Anregungen der Kund*innen während und nach ihrer Reise zu erfassen, stellen wir ihnen seit 2025 einen neuen Fragebogen zur Verfügung, der u.a. auch Fragen zur Nachhaltigkeit beinhaltet.



Rund 25 % der Reisenden nehmen diese Möglichkeit wahr. Diese Rücklaufquote bringt uns wertvolle und kontinuierliche Einblicke in die Umsetzung unserer Angebote. Trotz neuem Design werden die Fragebögen nach wie vor manuell und individuell ausgewertet. Sollten sich dabei Nachfragen oder Beschwerden abzeichnen, nimmt die Geschäftsführung gerne auch persönlich Kontakt mit den Kund*innen auf.

Wir sind stolz darauf, dass eine herzliche, individuelle und ausgesprochen qualitativ hochwertige Betreuung der Kund*innen einen großen Teil des Erfolgs des Unternehmens ausmachen.

„[...] Es war ein super Gefühl, dass ich mich mit fremden Menschen, in deren Muttersprache unterhalten konnte. Natürlich möchte ich auch die wunderschönen Ausflüge hervorheben. Ich habe so überwältigende, traumhafte Eindrücke gewonnen, von der Natur in den verschiedenen Gegenden. Fast überall begegnete ich freundlichen Menschen [...] VIELEN DANK FÜR DIE PERFEKTE ORGANISATION MEINER REISE!!!

— Reisende, Sprachrundreise Argentinien

**100 %**für Chancengleichheit und ein
respektvolles Miteinander**<10**

Mitarbeitende in Köln

+100

Partnerschulen weltweit

UNSER TEAM IN KÖLN

lernen & helfen steht für Chancengleichheit und respektvolles Miteinander. Wir diskriminieren niemanden und bieten allen Menschen – unabhängig von Herkunft, Ethnie, Alter, Glaube, Geschlecht, sexueller Orientierung oder Behinderung – gerechte Ausbildungs-, Weiterbildungs- und Beschäftigungs-möglichkeiten. Für uns zählen Kompetenz, Engagement und ein wertschätzendes Miteinander.

Um die Gleichstellung von Frauen im Berufsleben und in der Gesellschaft auch über den eigenen Betrieb hinaus aktiv zu fördern, haben wir 2025 die Women's Empowerment Principles der UN Women unterzeichnet. Konkret bietet lernen & helfen seinen Mitarbeitenden familienfreundliche Bedingungen durch flexible Arbeitszeitmodelle (Gleitzeit und Teilzeit mit Möglichkeit zum Home-Office).

Überstunden sind ausdrücklich unerwünscht und können per Vertrag, sollten sie dennoch anfallen, entgeltlich entlohnt oder zeitnah abgefeiert werden.

Dass dieser Ansatz aufgeht, bestätigt die diesjährige Mitarbeiterumfrage mit sehr erfreulichen Ergebnissen. Davon möchten wir besonders hervorheben, dass unsere Mitarbeitenden empfinden, dass unser Leitbild von der Geschäftsführung vorgelebt wird und so ein authentisches Vorbild entsteht. Alle Teilnehmenden identifizieren sich mit der Nachhaltigkeitsausrichtung des Unternehmens und schätzen gleichermaßen die Gleichberechtigung im Team, die faire Entlohnung, die familienfreundlichen Bedingungen und das gute Betriebsklima. Ihre Zufriedenheit und Identifikation mit unserem Unternehmen lassen sich auch dadurch wiedererkennen, dass alle den Anspruch haben, gute Arbeit zu leisten und die Kund*innen zufriedenzustellen. Besonders freut uns auch, dass sich alle nochmal um eine Stelle bei uns bewerben würden.

RESSOURCENMANAGEMENT IM BÜRO

Als Mitglied des forum anders reisen e.V. verpflichten wir uns zur Umsetzung seines Kriterienkatalogs und möchten damit zur Weiterentwicklung sozial und ökologisch verantwortungsvoller Strukturen im Tourismus und insbesondere im Bildungstourismus beitragen. Dieser Anspruch endet nicht an der Bürotür: Auch in unserem Arbeitsalltag orientieren wir uns an denselben Werten, die unser Reiseangebot prägen.

lernen & helfen mietet Büroräume in einem Kölner Bürokomplex und hat als Mieter keinen Einfluss auf Bau, Renovierung oder Ausstattung des Gebäudes. Innerhalb unserer eigenen Möglichkeiten orientieren wir unsere Unternehmensökologie jedoch an nachhaltigen Gesichtspunkten: Papier spielt dabei so gut wie keine Rolle. Auf den Druck von Reisekatalogen verzichten wir bewusst; Angebote, Reiseinformationen, Buchungsunterlagen und -bestätigungen verschicken wir ausschließlich auf elektronischem Wege.

Wo Papier unvermeidbar ist, verwenden wir zertifizierte Produkte – ausgezeichnet mit dem Nordic Environmental Label oder dem Europäischen Umweltzeichen – sowie bereits einseitig bedrucktes Papier für Notizen. Jährlich werden max. 1,25 kg Papier pro Mitarbeitenden verbraucht.

Auch andere Produkte des Bürobedarfs, wie z. B. Hafermilch, Spülmittel oder Handseife,



wählen wir bewusst aus und bevorzugen dabei Bio-zertifizierte Produkte sowie, wenn möglich, regionale Erzeugnisse. Den Kaffee bezieht lernen & helfen beispielsweise aus einer lokal ansässigen, fair handelnden Familienrösterei. Der gleiche Anspruch, möglichst nachhaltig zu wirtschaften, gilt auch für unsere Geschäftsreisen: Wir nutzen bevorzugt öffentliche Verkehrsmittel, halten Termine wann immer möglich online ab und verzichten, wo es geht, ganz auf Reisen. Ist eine Flugreise ausnahmsweise unvermeidbar, sparen wir mindestens 50 % der berechneten, durch den Flug entstandenen CO₂-Emissionen ein.

Deutschland-
ticket für
Mitarbeitende

regionale Bio-
Produkte

papierfreies
Büro

Flugreisen
vermeiden oder
CO₂ einsparen

UNSERE LANGJÄHRIGEN PARTNERSCHAFTEN

Als Kleinstveranstalter und Nischenanbieter für Sprachreisen arbeiten wir hauptsächlich mit unabhängigen Sprachschulen zusammen, die sich auf das Unterrichten der im jeweiligen Land gesprochenen Muttersprache für Ausländer*innen spezialisiert haben. Auch die Sprachrundreisen werden i.d.R. von Lehrkräften unserer Sprachschulen übernommen. Dabei wählen wir unsere Partner bewusst nach verschiedenen Kriterien aus: Qualifizierte Lehrkräfte, gepflegte Privatunterkünfte bei gastfreundlichen Familien und, wo möglich, die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel im Reiseland spielen für uns eine wichtige Rolle. Zusätzlich zur Qualität der Sprachkurse, Unterkünfte oder Transporte achten wir besonders auch auf die Eigentumsverhältnisse der potenziellen Partner und bevorzugen Sprachschulen, die neben der Berücksichtigung sozialer Standards und geltender Umweltvorschriften zusätzlich durch soziales oder umweltbezogenes Engagement auffallen. Dieses Engagement kann sich ganz unterschiedlich äußern: z. B. durch Maßnahmen zur Reduktion von Plastik im Schulalltag, die Unterstützung sozialer Hilfsprojekte oder eine Akkreditierung durch Green Standard Schools. Ein weiteres zentrales Kriterium ist, dass unsere Partner einheimischen Mitarbeitenden faire Chancen auf Beschäftigung und berufliche Entwicklung bieten. Obwohl wir keinen direkten Einfluss auf die internen Beschäftigungsverhältnisse unserer Partner haben, ist dieses Verständnis eine wesentliche Grundlage für eine langfristige Zusammenarbeit.

AUSGEWÄHLTE PARTNER

atmosfair

IALC

TourCert

forum anders
reisen e.V.

Reisenetz

Qualitäts-
sprachschulen



Viele unserer Kooperationen bestehen seit Jahren und basieren auf einem gewachsenen Vertrauensverhältnis. Wo eine Verhandlung von Kommissionsraten die Gewinnspanne unserer Partner zu sehr schmälern würde, erwirtschaften wir unsere Marge durch einen Aufschlag für Organisation, Reiseplanung und Service auf die Originalpreise der Schulen. So bleibt ein fairer Anteil der Einnahmen dort, wo die Leistung erbracht wird. Diese enge Vernetzung mit lokal verwurzelten und engagierten Anbietern kommt unmittelbar unseren Kund*innen zugute: Sie erleben dadurch eine umfassende, tiefe und auch emotionale Begegnung mit dem Reiseland, seinen Menschen, seiner Kultur und seiner Umwelt. Dass diese Zusammenarbeit funktioniert, spiegelt sich auch in der Wahrnehmung unserer Partner wider: Immer wieder werden wir für klare Kommunikation, schnelle Erreichbarkeit und Verlässlichkeit gelobt. Unser Netzwerk wird insgesamt als stabil, wertschätzend und professionell geführt wahrgenommen.

LOKALSTANDARDS BEEINDRUCKEN NACHHALTIG



Authentisch lernen Sie Ihr Reiseland erst im Austausch mit den Einheimischen kennen. Perfekt dazu ist die Unterkunft in einer Gastfamilie, mit der Sie die ganze Zeit auf der Landessprache kommunizieren müssen. Das ist ein wahres Geschenk für Ihre Sprachkenntnisse!

Für unsere Sprachreisen arbeiten wir gerne mit Gastfamilien zusammen, da diese den Sprachschüler*innen die Möglichkeit geben, das Erlernte direkt in die Praxis umzusetzen und in relativ kurzer Zeit einen unmittelbaren Einblick in die lokale Gemeinschaft und den Alltag vor Ort zu erhalten.

Ein weiterer Vorteil dieser Unterkunftsform besteht darin, dass bereits vorhandener Wohnraum genutzt wird und nicht eigens eine Unterkunft für Reisende geschaffen werden muss oder die Einheimischen in die bezahlbaren Randgebiete der Städte verdrängt werden, sondern eine bereits bestehende Unterkunft gemeinschaftlich genutzt wird. Die Reisenden leben in privaten Haushalten und lernen dabei den landestypischen Lebensstandard unmittelbar kennen. Gleichzeitig fließen Ausgaben für die Unterkunft an Gastfamilien und lokale Partner und tragen damit zur lokalen Wertschöpfung bei.

Die ökologischen Eigenschaften der einzelnen Gastfamilien können wir nicht flächendeckend erfassen. Faktoren wie Energieversorgung, Wasser- und Stromverbrauch oder die verwendeten Reinigungsmittel liegen im Einflussbereich der jeweiligen Haushalte und unterscheiden sich je nach Reiseziel und Unterkunft. Auch die ökologischen Rahmenbedingungen und verfügbaren Möglichkeiten, beispielsweise bei erneuerbaren Energien oder umweltschonenden Reinigungsmitteln, unterscheiden sich von Land zu Land.

In jedem Fall erzielt die Unterbringung bei einer Gastfamilie im Vergleich zu größeren Hotels allein im Hinblick auf den Ressourcenverbrauch wie Wasser und Strom eindeutig die bessere Bilanz.

Die Unterkünfte werden in der Regel durch unsere Partnerschulen vermittelt. Wir stehen sowohl mit den Sprachschulen als auch mit einigen Gastfamilien direkt in persönlichem Kontakt, sodass ein stetiger Austausch zu Zufriedenheit, Arbeitsbedingungen, Nachhaltigkeit und Verbesserungsmaßnahmen besteht. Darüber hinaus erhalten wir durch das Feedback unserer Kund*innen kontinuierlich Rückmeldungen zu den Unterkünften.

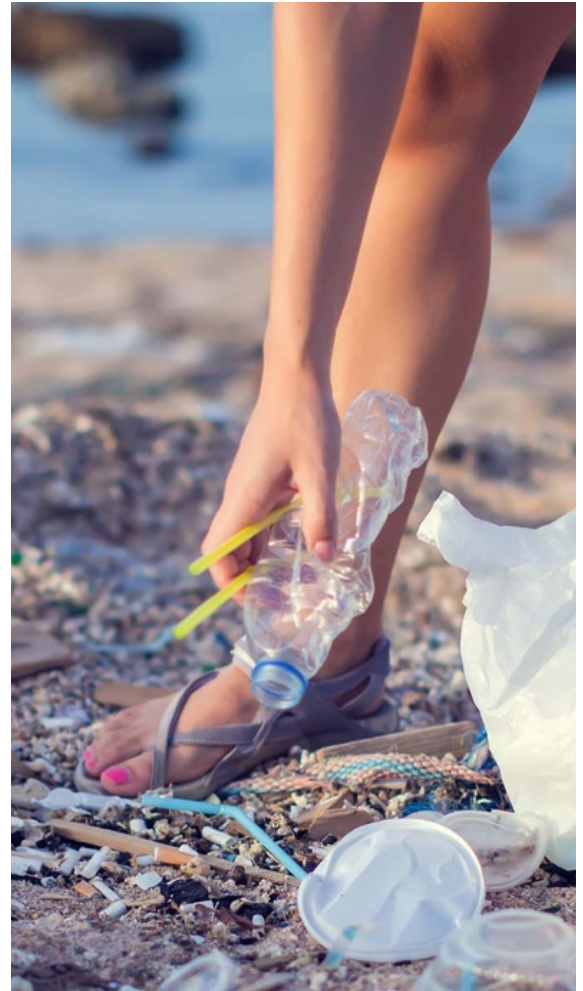
HILFE ZUR SELBSTHILFE

Da lernen & helfen ursprünglich aus einem Hilfsprojekt für Guatemala entstanden ist, steckt der Wunsch zu helfen mehr als nur in unserem Namen. Neben unserer Rolle bei der Kompensation der CO₂-Emissionen an atmosfair sind wir von lernen & helfen uns auch unserer Verantwortung gegenüber den lokalen Gemeinden in den Reiseländern bewusst, zu deren Aufschwung wir entsprechend unserer Möglichkeiten beitragen möchten. Nicht zuletzt beruht dieser Wunsch auch auf den persönlichen Erfahrungen und Beziehungen der Beschäftigten in den Reiseländern, wodurch es sich um nichts Geringeres als ein Herzensprojekt handelt.

Daher bleiben ca. 80 % unserer Einnahmen im Reiseland. Darüber hinaus werden bei jeder Buchung einer Sprachrundreise in ein Entwicklungs- oder Schwellenland 50€ an ein ausgewähltes Hilfsprojekt vor Ort gespendet. Damit diese Hilfe auch wirklich nützt, setzen wir auf das Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“. Das bedeutet, dass wir bei der Auswahl dieser Projekte besonders viel Wert auf deren Bildungsnutzen legen und auf die Ortskenntnis unserer Partner vor Ort vertrauen. Denn unsere Partner teilen dieses Interesse und fördern oder initiieren teilweise selbst lokale Projekte, entsprechend derer Notwendigkeit und Dringlichkeit.

Um sich selbst von der Authentizität und Effizienz des Projektes vor Ort zu überzeugen, geben wir den Kund*innen die Möglichkeit, das Projekt vor Ort zu besuchen. Bei diesem Besuch erleben die Kund*innen die Übergabe und den Nutzen ihres Spendenbetrags ganz transparent und persönlich. Diese Begegnung stellt für viele einen emotionalen Höhepunkt ihrer Reise dar.

Durch die Einbindung aller Beteiligten in den Spendenprozess erfährt unser Engagement zur Unterstützung und Förderung sozialer Projekte sehr positive Zustimmung von allen Seiten.



234 T CO₂

im Jahr 2025 kompensiert

50€

Spende bei jeder Sprachrundreise inklusive

9 LÄNDER

mit laufenden Hilfsprojekten

WIR ENTWICKELN UNS WEITER!

Im Fokus des diesjährigen Verbesserungsprogramms stehen drei zentrale Maßnahmen.

1 KENNZEICHNUNG

Alle anerkannten Mitglieder der Green Standard Schools Akkreditierung sollen bis Ende 2026 auf der Sucheseite mit dem Logo gekennzeichnet werden, um einen schnellen und transparenten Vergleich zertifiziert nachhaltiger Sprachschulen auf der Website zu ermöglichen.

2 BARRIEREFREIHEIT

Für mehr Barrierefreiheit wird unsere Website künftig überarbeitet und optimisiert, um sie besser zugänglich für Menschen mit Sehbeeinträchtigung zu gestalten.

3 TEAM-CHECK

Aufgrund der wachsenden Belegschaft wurde eine jährliche Mitarbeiterumfrage eingeführt, deren Ergebnisse gezielt genutzt werden sollen, um den Arbeitsalltag im Team kontinuierlich zu verbessern.



TourCert®

Travel for Tomorrow



CERTIFIED COMPANY

lernen & helfen Sprachreisen

has systematically assessed its business operations for sustainability; it has quantitatively and qualitatively measured and evaluated ecological and social criteria. The company has permanently implemented its corporate responsibility into its core business activities, has nominated a sustainability representative and produced a sustainability report with improvement program. The company commits to continuously improving its sustainability performance.

An independent auditor has verified compliance with the TourCert certification requirements in a holistic evaluation.

STUTTGART, April 2026

THE COMPANY COMPLIES
WITH THE
REQUIREMENTS
DETERMINED BY TOURCERT.



THIS CERTIFICATE
IS VALID UNTIL

April 2029

PAULINE GABRISCH
ON BEHALF OF THE ODONATA
CERTIFICATION SERVICES GMBH

MARCO GIRALDO
ON BEHALF OF THE TOURCERT gGMBH

With support of:



CERTIFICATE OF COMPLETION

Silvia Schröder

has successfully completed
the e-learning course

HUMAN RIGHTS IN TOURISM - ADVANCED -

3174967852S

S

17.10.24



Zertifikat

für kompensierte Treibhausgase

lernen und helfen sprachreisen
kompensiert am 09.03.2026 mit atmosfair
234.423 kg CO₂Treibhausgase.

Was bewirkt Ihr Klimaschutzbeitrag?

Mit Ihrem Klimaschutzbeitrag in Höhe von 3.282,01 Euro unterstützen Sie folgendes Projekt:



Biogasanlagen in Nepal und "Neue Energien für Nepal"

Mit Ihrem Beitrag unterstützen Sie eine kleinbäuerliche Familie bei der Finanzierung ihrer Biogasanlage sowie den Wiederaufbau und die Versorgung Nepals mit erneuerbaren Energiesystemen.

Seit dem 01.01.2021 betreibt atmosfair die Projekte nach dem neuen Regelwerk des Klimaschutzabkommens von Paris. Die hier aufgeführten Projekte haben bereits Zusagen der Gastländer erhalten (inkl. sog. Corresponding Adjustments), um Doppelzählungen auszuschließen.

FAZIT

Nachhaltigkeitsbericht 2026



Nachhaltigkeit ist bei lernen & helfen kein Zusatz, sondern der Kern unseres unternehmerischen Selbstverständnisses. Die in diesem Bericht dokumentierten Maßnahmen zeigen, dass wir diesen Anspruch in verschiedenen Bereichen in die Praxis übersetzen: in der Auswahl unserer Partner, in der Gestaltung unserer Reisen, im Umgang mit unseren Kund*innen und Mitarbeitenden sowie in den alltäglichen Entscheidungen unseres Bürobetriebs.

Gleichzeitig wissen wir, dass Nachhaltigkeit kein Zielzustand ist, den man einmal erreicht und abhakt. Sie ist ein kontinuierlicher Prozess. Die Einführung der jährlichen Mitarbeiterumfrage, die Kennzeichnung der Green Standard Schools Akkreditierung unserer Partnerschulen und die geplante Barrierefreiheit unserer Website sind konkrete nächste Schritte auf diesem Weg.

Wir sind überzeugt, dass soziale und ökologische Kriterien beim Reisen stärker berücksichtigt werden sollten. Mit der Unterstützung des forum anders reisen e.V. und TourCert möchten wir dazu beitragen, diese Entwicklung auch im Bildungstourismus voranzutreiben. Mit Erfahrung, Haltung und der Überzeugung, dass gute Reisen Menschen und Orte gleichermaßen bereichern sollten.