



**Ardechereisen**

# **Nachhaltigkeitsbericht 2015**

Ardechereisen

Laboule

Valousset-haut

## **Impressum**

Standortname: Ardechereisen  
Strasse: Valousset-haut  
PLZ, Ort: 7110 Laboule

Tel.: 00491702138066  
Fax:  
E-Mail: [ulifrings@gmx.de](mailto:ulifrings@gmx.de)  
www: [www.ardechereisen.de](http://www.ardechereisen.de)

CSR-Beauftragter: Uli Frings  
Tel.: 00491702138066  
E-Mail: [ulifrings@gmx.de](mailto:ulifrings@gmx.de)

Jahr der Datenerfassung ist 2014

# Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Informationen

Kernindikatoren

## 1. Unternehmensportrait

1.1 Unternehmensdaten

1.2 Leitbild

1.3 Management

1.3.1 CSR- Managementsystem

1.3.2 CSR- Verantwortung der Leitung/ CSR- BeauftragteR

1.3.3 Legal Compliance

1.3.4 Vertragswesen/ Supplier Code of Conduct

1.3.5 Menschenrechtliche Sorgfalt

1.3.6 Kinderschutzkodex

1.3.7 Stakeholdermap

1.3.8 Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement

1.4 Wirtschaftsdaten

1.4.1 Umsatz

1.4.2 Ausgaben

## 2. Reiseangebote

2.1 Angebotsportfolio

2.2 Angebotsgestaltung

2.3 CO2-Emissionen der Reisen

2.4 Transport

2.5 Übernachtungen

## 3. Kunden

3.1 Kundenzufriedenheit

3.2 Kundeninformation

## 4. Mitarbeitende

4.1 Personalentwicklung

4.1.1 CSR-Schulungen

4.1.2 Bezahlung und Mehrarbeit

4.1.3 Interessenvertretung

4.2 Beschäftigtenstruktur

4.3 Mitarbeitendenzufriedenheit

## 5. Unternehmensökologie

5.1 Energie

5.2 Emissionen

5.3 Papier

5.4 Beschaffung

## 6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

6.1 Partneragenturen

6.2 Unterkünfte

6.3 Reiseleitung

## 7. Community Involvement

## 8. Verbesserungsprogramm (siehe Anlage)

## Allgemeine Informationen

	Einheit	2014
Festangestellte gesamt im Hauptsitz	Anz	1,00
Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr	Anz	1.840,00
Reisende gesamt	Anz	257,00
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (gemessen am Gesamtumsatz)	%	81,99

## Kernindikatoren

	Einheit	2014
Umsatzrendite	%	12,98
CO2 pro Gast/ Übernachtung in kg	kg	60,00
Index Kundenzufriedenheit	%	95,00
Rücklaufquote der Kundenbefragung	%	78,00
CSR-Index Kundeninformation	%	78,13
Zufriedenheitsindex Mitarbeitende ( <b>Ardèchereisen beschäftigt keine Mitarbeiter</b> )	%	-
CO2 pro Mitarbeitendem abzgl. Kompensation	t	,03
CSR-Index Partneragentur ( <b>Ardèchereisen arbeitet nicht mit Partneragenturen</b> )	%	-
CSR-Index Unterkünfte	%	89,75
CSR-Index Reiseleitung	%	88,57

## 1. Unternehmensportrait

### 1.1 Unternehmensdaten

Ardèchereisen ist ein kleiner, im Jahr 2006 gegründeter Reiseveranstalter, der sich auf Wanderreisen in die Ardèche-Region, Südfrankreich spezialisiert hat. Ardèchereisen hat seinen Sitz in Südfrankreich, Uli Frings ist Alleininhaber, es werden keine Mitarbeiter beschäftigt. Ardèchereisen hat es innerhalb weniger Jahren geschafft sich als Wanderreisenanbieter in den Bergen der Ardèche zu etablieren. Mit stabil über 250 Teilnehmern pro Jahr ist Ardèchereisen der größte deutschsprachige Anbieter in der Region und für viele kleine Unternehmen (Gîtes, Hotels, Biobauern) ein wichtiger Auftraggeber. Ardèchereisen soll ein kleines Unternehmen ohne Angestellte bleiben und wird daher nicht nennenswert expandieren.

Die Cevennen und die Ardèche sind alte und sehr geschichtsträchtige Kulturlandschaften, aber bisher vom deutschen Tourismus kaum entdeckt. Meist kennen nur die Kanufahrer die Flüsse Ardèche, Beaume und Chassezac. Aber das Departement Ardèche hat viel mehr als nur Wildwasser zu bieten. Neben den berühmten Kalksteinschluchten sind gerade Wanderer von den einsamen Bergen begeistert. Ardèchereisen bietet hier sowohl Gruppenreisen, als auch individuelle Wandertouren an.

### 1.2 Leitbild

Leitbild Ardèche Reisen

- Im Vordergrund der Reisen stehen das Kennenlernen und das Genießen der tollen Natur, das Freuen an der französischen Lebensart mit leckerem Essen und Wein. Und das in einer ungezwungen, freundlichen, oft geradezu familiären Atmosphäre.
- Wir kombinieren dies mit viel Informationen über Geschichte, Kultur und Ökonomie dieser auch für Frankreich besonderen Region.

- Wir setzen uns aktiv für den Umweltschutz bei der Anreise und vor Ort ein. Die Anreise ist in unseren Reisen nicht enthalten. Wir raten aber von Flugreisen ab und bieten unsere Unterstützung bei einer Bahnreise an. Bei Anreise mit dem PKW fordern wir unsere Gäste zur Bildung von Fahrgemeinschaften auf.
- Die Reisen werden in enger Zusammenarbeit und unter Achtung der örtlichen Bevölkerung durchgeführt. Dienstleistungen werden fast ausschließlich in der Bergregion der Ardèche vergeben.
- Bei der Gruppenwanderung wird ein Biohof mit ausführlichem Rundgang und Erläuterung der Anbaumethoden besucht. Bei der individuellen Wanderung wird einmal entweder auf einem Biohof oder im ersten Ökogîte der Ardèche übernachtet.
- Sowohl bei den Gruppenwanderungen als auch bei den individuellen Wanderungen wird höchster Wert auf eine regionale (ardècheoise) Küche mit Produkten aus hiesigem Anbau gelegt.
- Alle Unterkünfte sind von uns persönlich getestete familiengeführte Gîtes oder Hotels. Neben der Qualität der Unterkunft achten wir auch sehr auf die Freundlichkeit der Gastgeber. Zu allen haben wir ein gutes, oft freundschaftliches Verhältnis. Probleme werden offen angesprochen und schnell und unbürokratisch gelöst.

Seit 2006 sind wir aus Überzeugung Mitglied im forumandersreisen und richten uns selbstverständlich nach den Leitlinien des Verbandes.

## 1.3 Management

Ardèchereisen pflegt enge Kontakte zu **Kunden, Lieferanten und Kooperationspartnern**. Oberstes Gebot bei allen Kontakten ist Kundenzufriedenheit, Fairness und ein freundschaftliches Miteinander. Unternehmerische Ziele dürfen nie unter Verzicht auf dieses Gebot durchgesetzt werden. Ardèchereisen ist ein 1-Personen-Unternehmen, daher liegen alle Aufgaben in einer Hand.

### 1.3.1 CSR- Managementsystem

Ardèchereisen ist Mitglied im forumandersreisen, der CSR-Prozess wird nach den Vorgaben und Standards von TourCert durchgeführt. Bei allen unternehmerischen Entscheidungen werden die CSR-Standards berücksichtigt.

### 1.3.2 CSR- Verantwortung der Leitung/ CSR- BeauftragteR

Der Inhaber Uli Frings kümmert sich um alle Belange des Unternehmens und ist CSR-Beauftragter.

### 1.3.3 Legal Compliance

Dem Inhaber Uli Frings sind alle relevanten Gesetze, vor allem zum Thema Sicherheit und Umweltschutz bekannt. Er achtet auf die Einhaltung auch über die gesetzlichen Vorschriften hinaus.

### 1.3.4 Vertragswesen/ Supplier Code of Conduct

In Frankreich werden Themen wie Menschenrechte, Biodiversität, Klimaschutz und Arbeitsbedingungen bereits gesetzlich, teilweise sogar über deutsche Standards hinaus geregelt, z.B. ist Frankreich das einzige Land der EU mit gesetzlich vorgeschriebener 35 Stundenwoche, ein Mindestlohn existiert seit 1946, derzeit 9,61 Euro.

Wir kennen alle Unterkünfte persönlich und besuchen diese regelmäßig. Eine vertragliche Lösung im Sinne eines Supplier Code of Conduct ist daher nicht erforderlich.

### 1.3.5 Menschenrechtliche Sorgfalt

In Frankreich wird die Einhaltung der Menschenrechte bereits vom Gesetz klar geregelt. Darüber hinaus bedarf es aber natürlich immer der Aufmerksamkeit aller, um Diskriminierung jeder Art zu vermeiden bzw. vorzubeugen.

### 1.3.6 Kinderschutzkodex

Dies ist in Frankreich nicht erforderlich. Als Mitglied des forumandersreisen haben wir den Kinderschutzkodex aber mit unterzeichnet.

### 1.3.7 Stakeholdermap

Bei der Größe und den wenigen, sehr transparenten Außenbeziehungen von Ardèchereisen nicht erforderlich.

Wir arbeiten vor Ort nur mit kleinen, inhabergeführten Unternehmen zusammen. Unsere wichtigsten Partner sind:

Die acht im CO2-Check überprüften Unterkünfte (Hotels, Gîte d`etappes und Chambres d`hôtes), ein Bio-Hof (Emilie und Christophe), ein Taxiunternehmen in Rocles (Sandrine).

### 1.3.8 Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement

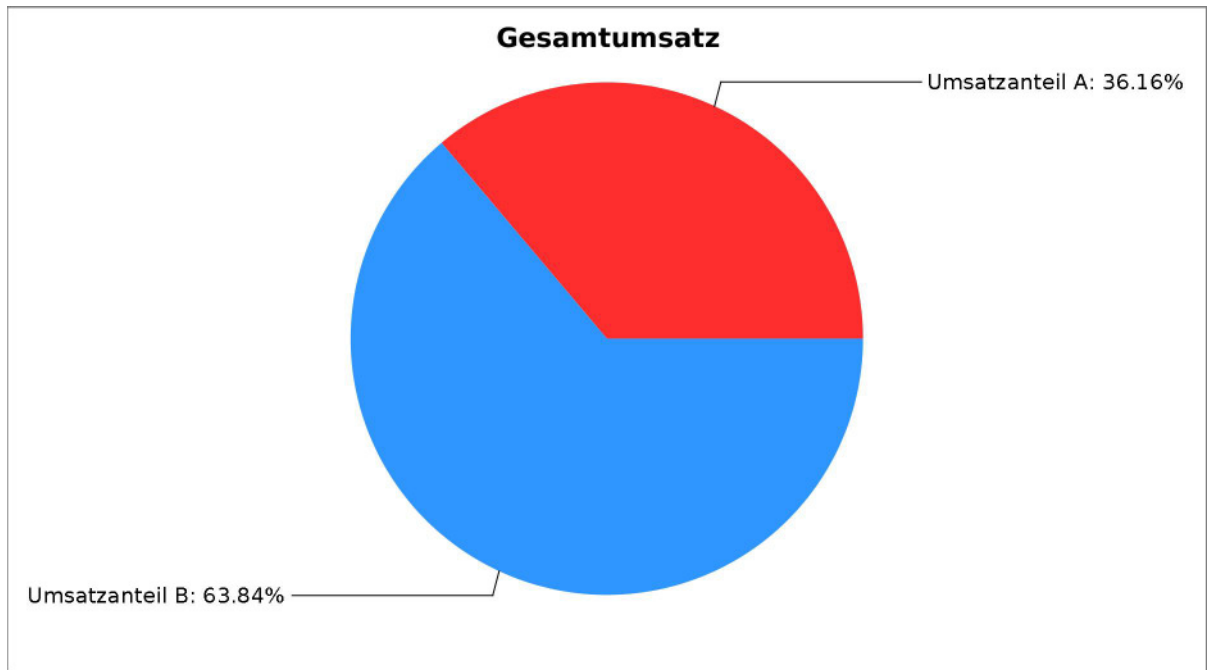
Ardèchereisen macht sich kontinuierlich Gedanken zu Verbesserungen in allen Bereichen und sammelt hierzu fortlaufend Ideen, die einmal jährlich in ein Verbesserungsprogramm einfließen. Alle geplanten Maßnahmen werden regelmäßig auf ihren Umsetzungsstand hin überprüft.

## 1.4 Wirtschaftsdaten

### 1.4.1 Umsatz

Umsatz und Umsatzrendite des Jahres 2012 entsprachen denen des Jahres 2014. Im Jahr 2013 konnten wir im Bereich der Individualwanderungen eine Steigerung von über 20% erzielen, die wir aber im Jahr 2014 nicht halten konnten. Vor allem die Monate Juni/Juli waren in den Buchungszahlen bei den individuellen Wanderungen stark rückläufig, wir führen dies auf die Fußball-WM zurück und hoffen im Jahr 2015 wieder an das Ergebnis von 2013 anschließen zu können. Die derzeitige Buchungsentwicklung lässt dies hoffen.

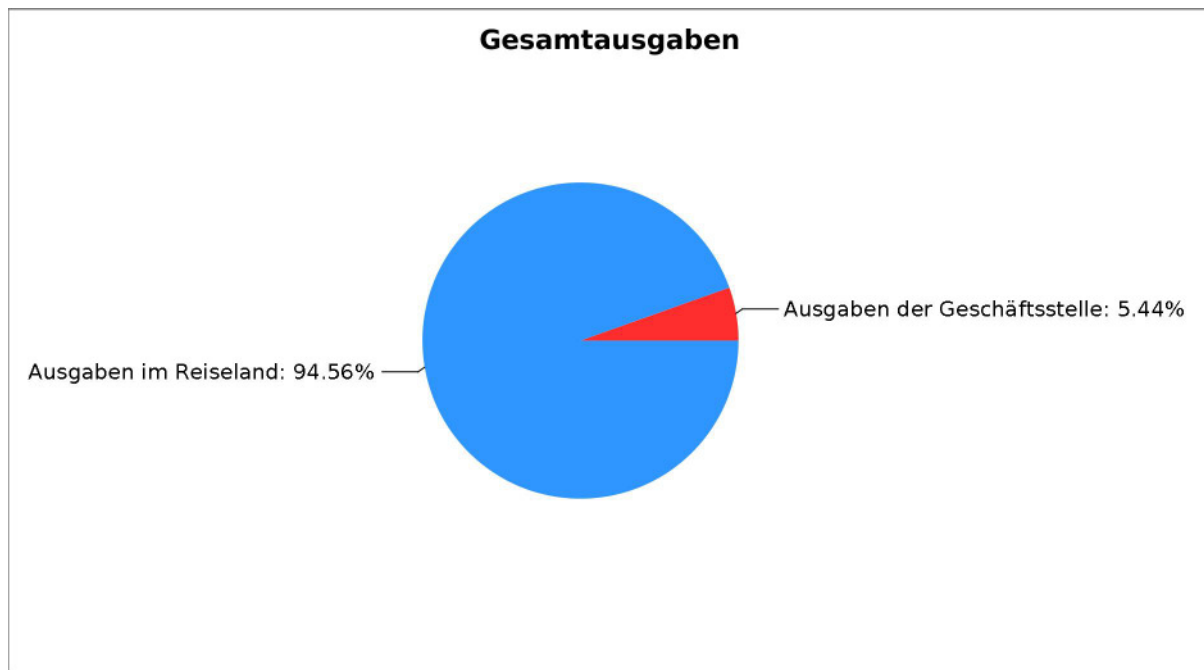
	<b>Einheit</b>	<b>2014</b>
Umsatzrendite	%	12,98
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (gemessen am Gesamtumsatz)	%	81,99



### 1.4.2 Ausgaben

Ardèchereisen hat eine hohe lokale Wertschöpfung, da die meisten Ausgaben vor Ort in der Ardèche gemacht werden. Es gibt keine internationalen Kosten, da die Anreise nicht Teil des Angebotes ist und alle beschäftigten Dienstleister regionale Familienunternehmen sind. In den letzten Jahren konnten die Ausgaben die in Deutschland getätigt werden weiter minimiert werden.

---



## 2. Reiseangebote

### 2.1 Angebotsportfolio

Ardèchereisen bietet derzeit zwei Reisen an:

#### **Gruppenreise Frankreichs wilder Süden**

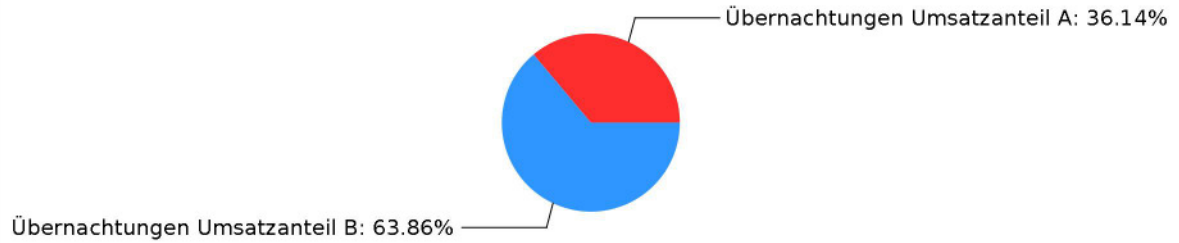
Einwöchige Gruppenreise mit 10-14 Terminen im Jahr, Reiseleiter, Wanderführer und Koch: Uli Frings. Diese Reise zeichnet sich durch seinen besonders familiären Stil und mit max. 12 Teilnehmern kleine Gruppen aus. Durch die Unterbringung in einem geräumigen Ferienhaus gibt es sowohl die Möglichkeit eines intensiven Gruppenerlebnisses, als auch genug Freiraum für jeden. Im Berichtsjahr 2014 hatten wir 95 Gäste auf dieser Tour. Im Rahmen des CSR- Prozess haben wir die gesamte Reise auf ihre CO<sub>2</sub>- Emissionen geprüft.

#### **Individuelle Strecken- oder Standortwanderung Die wilden Berge der Ardèche**

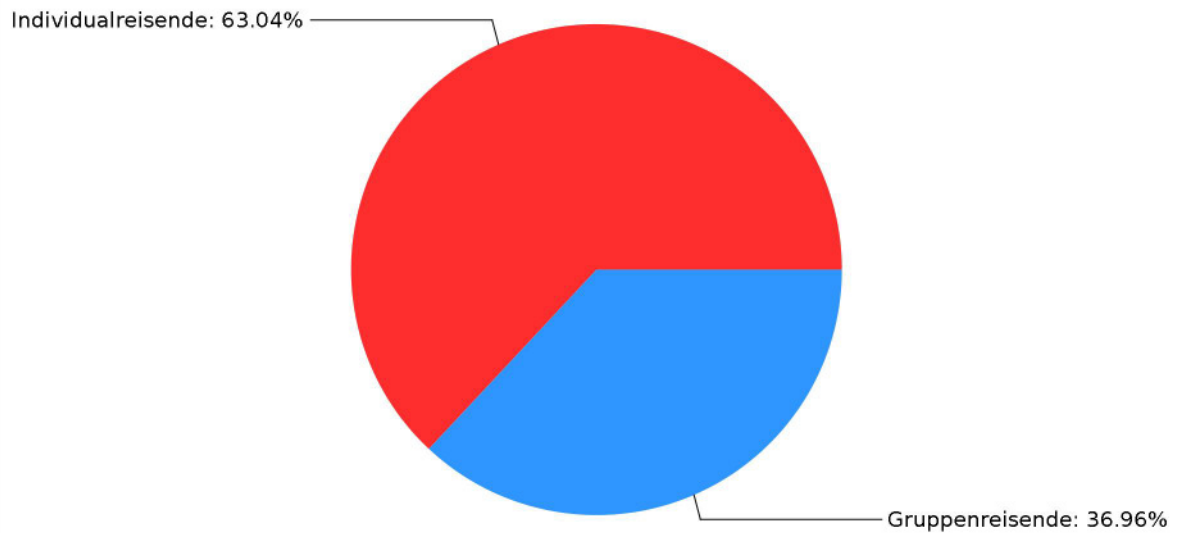
Einwöchige individuelle Rundwanderreise durch die sehr einsamen Berge der Ardèche. Die Unterkünfte sind mal Hotels und mal Gîtes d`etapes. Dieser Wechsel bietet eine spannende Mischung und immer wieder die Möglichkeit die Gastgeber und andere Gäste kennen zu lernen. Im Berichtsjahr 2014 hatten wir 162 Gäste auf dieser Tour. Im Rahmen des CSR- Prozess haben wir die gesamte Reise auf ihre CO<sub>2</sub>- Emissionen geprüft.



### Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr



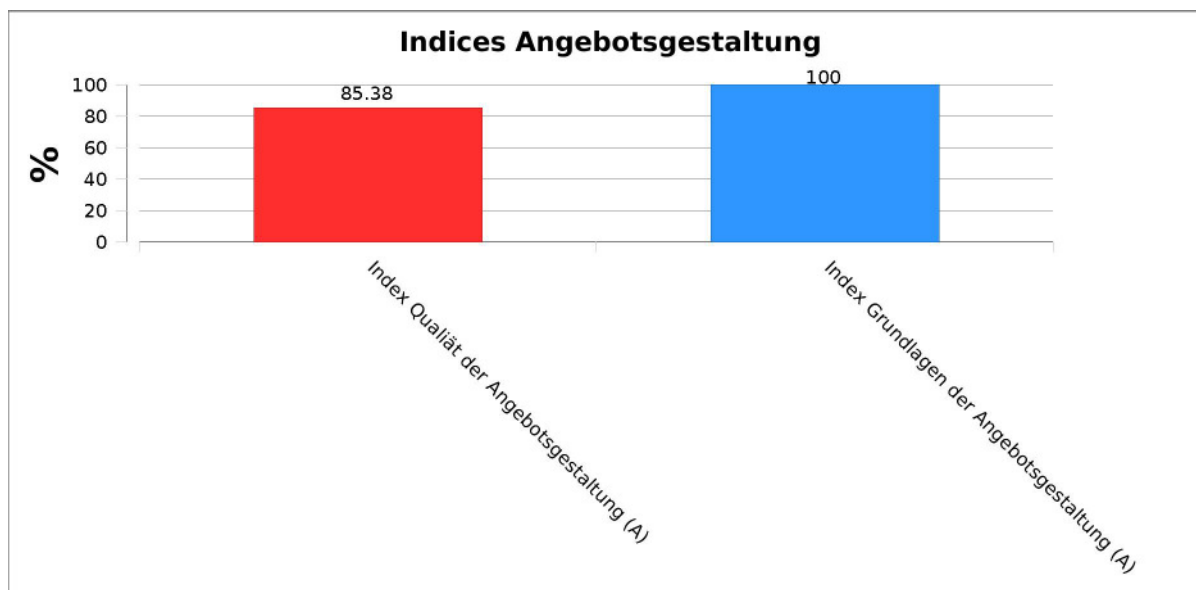
### Reisende gesamt



	Einheit	2014
Reiseangebote	Anz	2,00
Reisende gesamt	Anz	257,00
Individualreisende	Anz	162,00
Gruppenreisende	Anz	95,00
Ø Reisedauer Individualreisen	d	8,00
Ø Reisedauer Gruppenreisen	d	8,00
Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr	Anz	1.840,00

## 2.2 Angebotsgestaltung

Beide Reisen sind von uns persönlich entwickelt worden. Wir kennen die Berge, die Wanderwege und die Unterkünfte aus über 30jähriger Erfahrung sehr genau. Jede empfohlene Wanderung ist von uns mehrfach abgelaufen, alle Angaben werden regelmäßig auf Veränderung der Gegebenheiten überprüft. In allen Unterkünften haben wir selbst schon übernachtet, zu allen Gastgebern besteht ein gutes, oft freundschaftliches Verhältnis. Alle Unterkünfte werden von uns selbst ohne dazwischen geschaltete Agenturen gebucht.



	Einheit	2014
CSR- Index Angebotsgestaltung	%	91,23

## 2.3 CO2-Emissionen der Reisen

Da wir die Reisen ohne Anreise anbieten beruhen die Daten für die Anreise auf den Angaben der Gäste in der Online-Umfrage zur Kundenzufriedenheit (es wurden alle Reisen des Jahres erfasst). Bei der Beratung zur Anreise haben Bus und Bahn erste Priorität. Die meisten Gäste reisen allerdings mit dem eigenen PKW an, hier konnten wir aber erfreulich viele Fahrgemeinschaften vermitteln. Sollten sich Gäste doch für die Anreise mit dem Flugzeug entscheiden kompensieren wir die CO2-Belastung über **atmosfair** (im Jahr 2014 wurden von uns 11 Hin- und Rückflüge kompensiert).

## Reisende gesamt aus CO2-Reiserechner

Individualreisende aus CO2-Reiserechner: 63.04% └─┬─  
└─┬─ Gruppenreisende aus CO2-Reiserechner: 36.96%

	Einheit	2014
CO2 gesamt Reisen	t	121,67
Kompensierte CO2 Emissionen Reisen	t	7,74
CO2 pro Gast/ Übernachtung ohne Kompensation	t	,07
CO2 Reisen abzüglich Kompensation	t	113,93
CO2 pro Gast/ Übernachtung	t	,06
CO2 pro Gast/ Übernachtung in kg	kg	60,00
Anteil Klimakompensation	%	6,39
Flugkilometer gesamt	km	21.890,00
Ø Flugkilometer pro Übernachtung	Anz	12,17

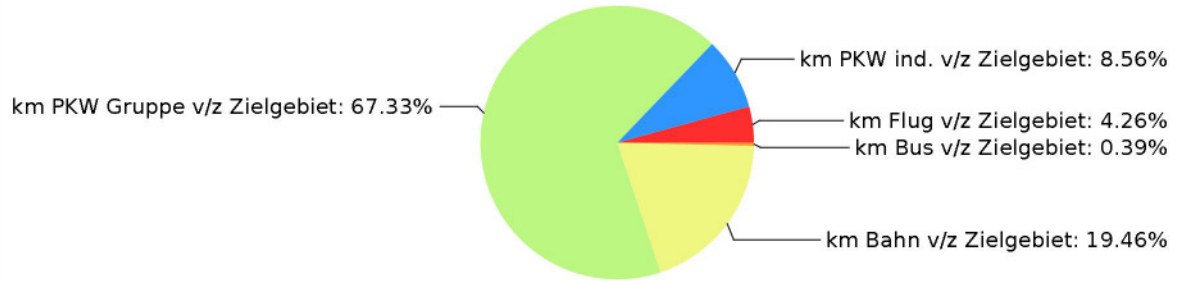
## 2.4 Transport

Vor Ort gibt es kein funktionierendes Bussystem (lediglich Schulbuse). Daher sind folgende PKW- bzw. Kleinbusfahrten unumgänglich:

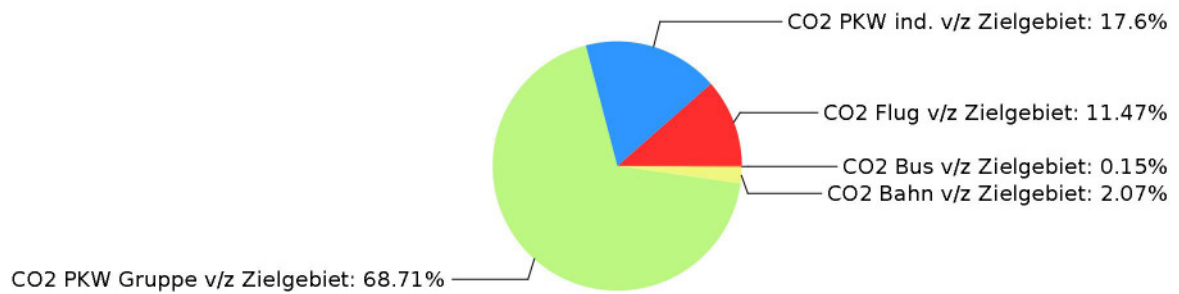
1. Abholung der Teilnehmer die mit Bahn und Bus anreisen aus dem Ort Largentière.
2. Gepäcktransport von Unterkunft zu Unterkunft bei der individuellen Streckenwanderung.
3. Anfahrt zu Wanderungen, Markt und Museumsbesuch bei den Gruppenwanderungen.

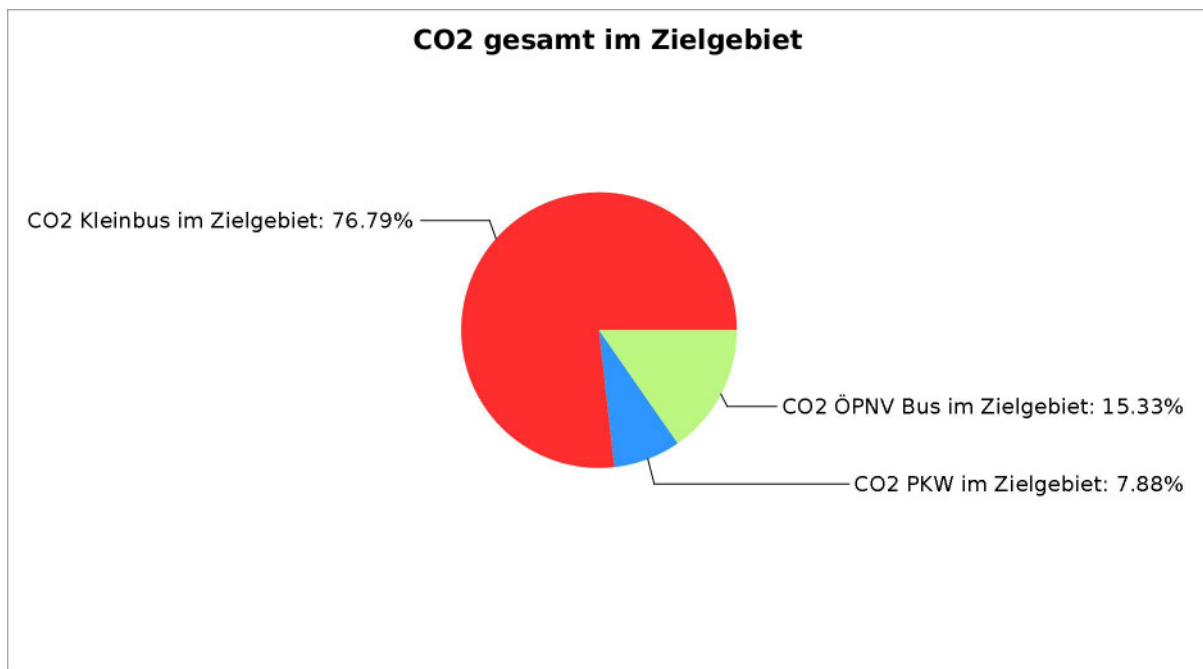
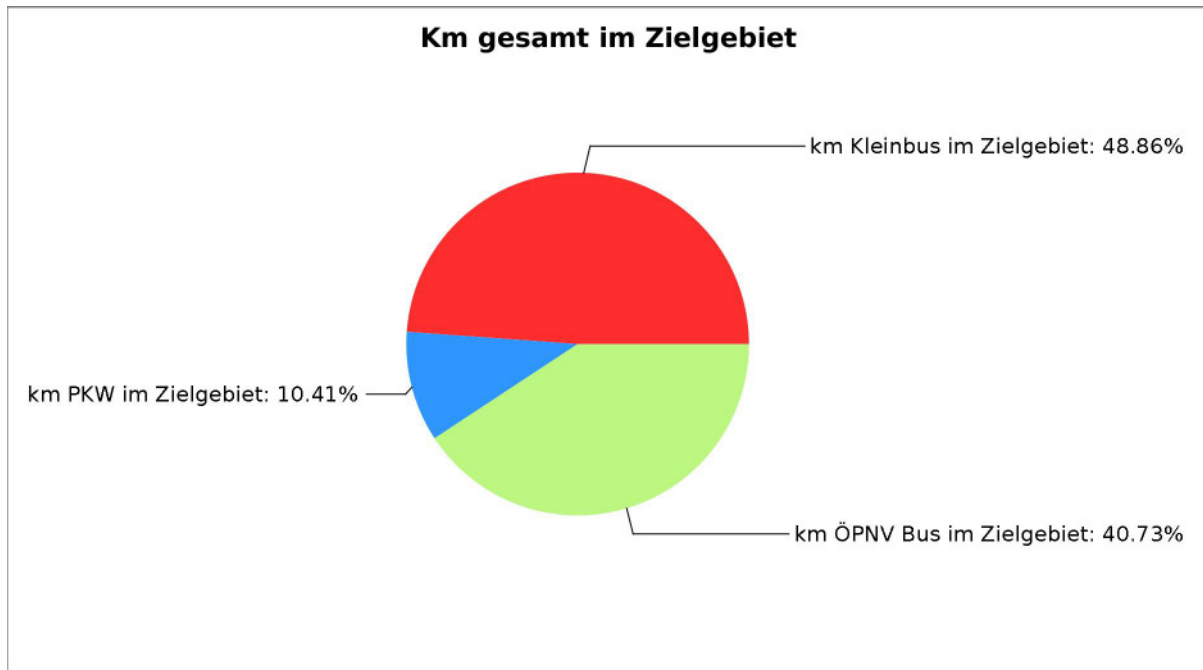
	Einheit	2014
Ø Flugkilometer pro Gast	km	85,18
CO2 gesamt Transport	t	74,34

### Km gesamt v/z Zielgebiet



### CO2 gesamt v/z Zielgebiet





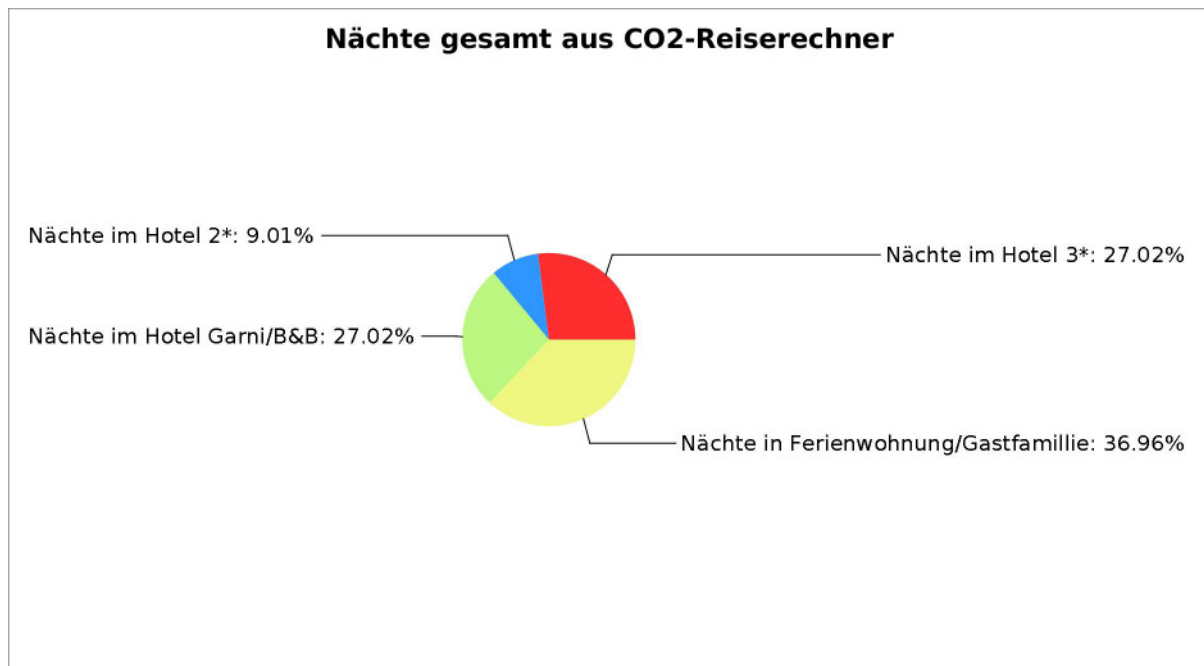
## 2.5 Übernachtungen

Die Gruppenwanderungen finden in einem vor Ort angemietetem Ferienhaus statt. Wir sorgen für Mülltrennung, alle Reinigungs-, Putz- und Waschmittel sind von der Firma Ecover.

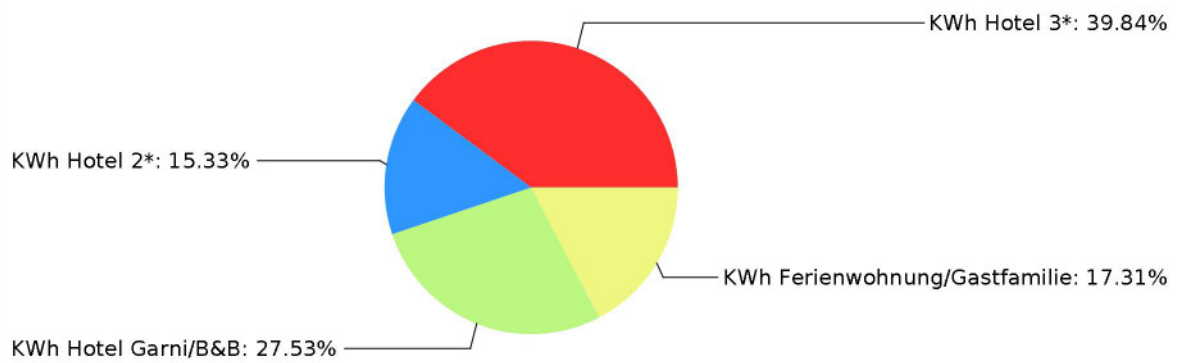
Bei der individuellen Streckenwanderung arbeiten wir mit drei Hotels und vier Gîtes d`etapes zusammen, darunter ein Biohof und eine Unterkunft, die das erste Ökogîte der Ardèche ist. Leider entsprechen aber nicht alle Unterkünfte diesem sehr hohen ökologischen Standard. Dies liegt u.a. daran, dass es in Frankreich noch nicht allzu lange eine staatliche Förderung z.B. von

Solarenergie gibt. Auch Mülltrennung etc. findet erst langsam Einzug in den Gemeinden. Der Ort Valousset hat z.B. erst vor wenigen Jahren einen Glascontainer bekommen. Für Plastikflaschen etc. gibt es kein Pfandsystem, aber seit kurzem zumindest auch Container. Bei den wenigen Unterkünften die es hier in den Bergen gibt ist daher eine Auswahl allein nach ökologischen Gesichtspunkten nicht möglich. Wir stellen aber eine Veränderung im Bewusstsein der Gastgeber fest, in den letzten Jahren hat es eine ganze Reihe Fortschritte gegeben (ökologische Reinigungsmittel, Warmwassererzeugung über Solaranlagen).

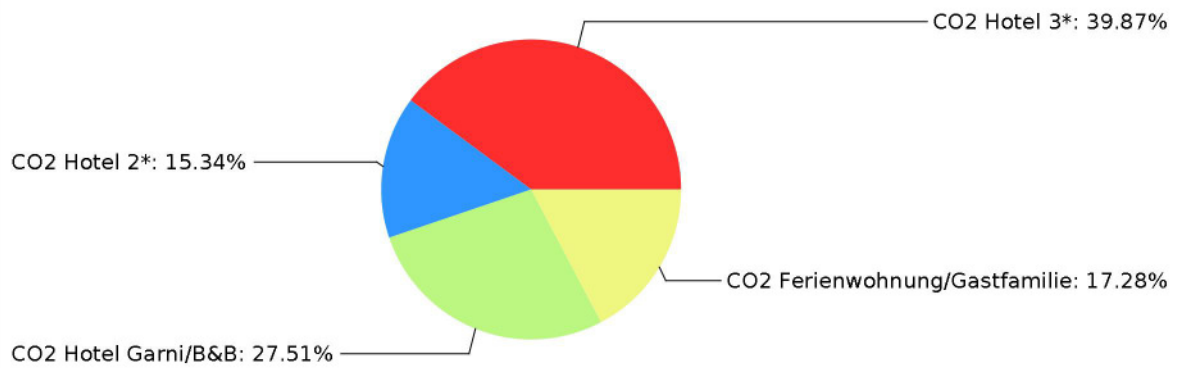
	<b>Einheit</b>	<b>2014</b>
Gesamtübernachtungen im Berichtsjahr	Anz	1.840,00
KWh Übernachtungen gesamt	kWh	101.869,15
CO2 Übernachtungen gesamt	t	47,33
Nächte gesamt aus CO2-Reiserechner	Anz	1.799,00



### KWh Übernachtungen gesamt



### CO2 Übernachtungen gesamt



## 3. Kunden

### 3.1 Kundenzufriedenheit

Die Bewertungsmöglichkeiten über ein Online-Tool sind wie bei *Amazon*: 5 Punkte = sehr gut, 1 Punkt = sehr schlecht. Es ergab sich ein Gesamtergebnis von 4,79 Punkten. Für die Rücklaufquote haben wir pro Buchung (also nicht pro Gast) eine Antwort als 100 % gezählt. Buchungen über andere Veranstalter wurden nicht berücksichtigt, da diese die Kunden separat befragen und wir die Adressen nicht speichern dürfen.

	Einheit	2014
Index Kundenzufriedenheit	%	95,00
Rücklaufquote der Kundenbefragung	%	78,00
Betreuerschlüssel	Anz	10,00

### 3.2 Kundeninformation

Bereits unsere Websites <http://www.ardechereisen.de> und <http://www.individuell-wandern.de> bieten unseren Kunden zahlreiche Detailinformationen zur Reise und zur Anfahrt. Jeder Kunde bekommt darüber hinaus ein Informationsblatt mit weiteren Tipps und einer Ausrüstungs-Checkliste und den 94seitigen Wander- und Reiseführer „Die wilden Berge der Ardèche“.

Bei der individuellen Streckenwanderung gibt es zusätzlich eine Mappe mit detaillierter Beschreibung der Wandertour (jeder Abzweig ist beschrieben, schwer zu findende Stellen sind zusätzlich mit Foto illustriert), Original IGN-Wanderkarte mit von uns eingezeichnetem Streckenverlauf und mehrere Infobroschüren des Tourismusverbandes.

Alle Kunden werden mehrfach auf die Möglichkeit der CO2-Kompensation durch atmosfair und auf das CSR-Siegel hingewiesen.

**Wir bitten zu berücksichtigen:** Nicht aktiv beraten wir zum Thema sexuelle Ausbeutung von Kindern und zum Artenschutzabkommen. Dies ist negativ in den Index-Kundeninformationen eingeflossen, obwohl man zu beiden Punkten in einem Land wie Frankreich sicher nicht aktiv beraten muss.

	Einheit	2014
CSR-Index Kundeninformation	%	78,13
Index Grundlagen der Kundeninformation (K)	%	85,71
Index Qualität der Kundeninformation (K)	%	73,08

## 4. Mitarbeitende

### 4.1 Personalentwicklung

Ardèchereisen beschäftigt keine Mitarbeiter. Eine personelle Expansion ist nicht geplant.

#### 4.1.1 CSR-Schulungen

Der Inhaber Uli Frings hat die CSR-Grundlagenschulung bei TourCert absolviert.

#### 4.1.2 Bezahlung und Mehrarbeit

Trifft nicht zu.



### 4.1.3 Interessenvertretung

Trifft nicht zu.

### 4.2 Beschäftigtenstruktur

Uli Frings ist Alleininhaber, Mitarbeiter werden nicht beschäftigt.



	<b>Einheit</b>	<b>2014</b>
Festangestellte gesamt im Hauptsitz	Anz	1,00
Freie MitarbeiterInnen	Pers	
MitarbeiterInnen im Ausland	Pers	

### 4.3 Mitarbeitendenzufriedenheit

Trifft nicht zu.

	<b>Einheit</b>	<b>2014</b>
Zufriedenheitsindex Mitarbeitende	%	
Index Strategie und Management	%	
Index Arbeitsbedingungen	%	
Index Umweltschutz im Büro	%	
Index eigenes Umweltverhalten	%	

## 5. Unternehmensökologie

### 5.1 Energie

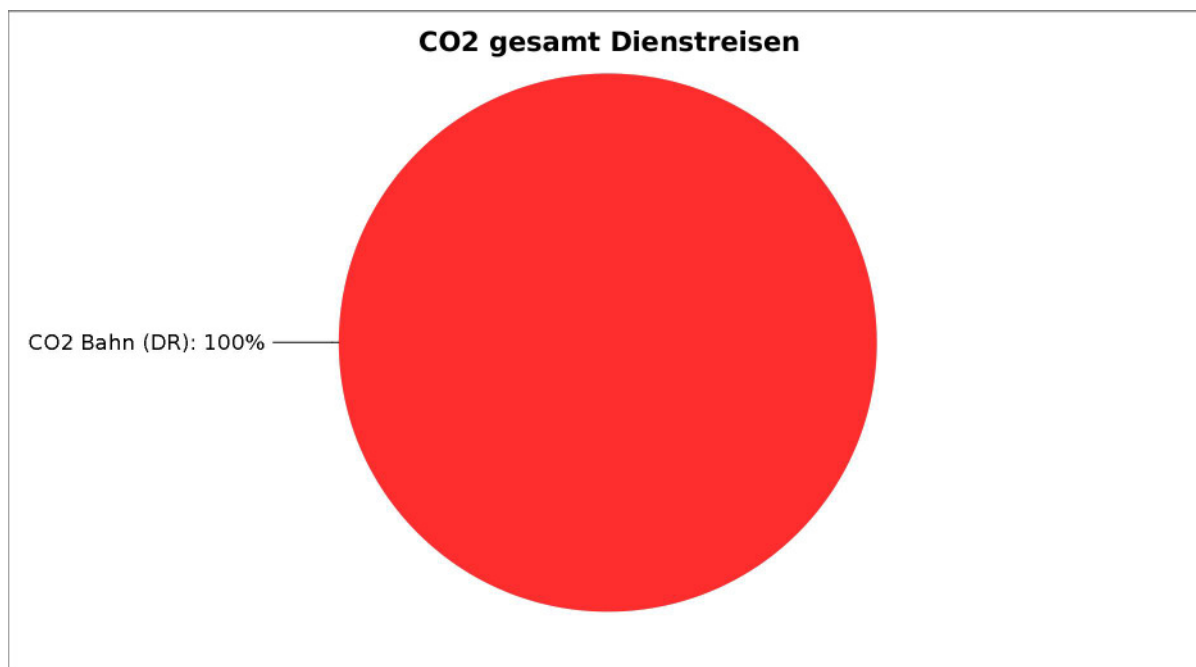
Die Büroarbeit erfolgt von meiner Wohnung aus und von Unterwegs. Dadurch fallen keine nennenswerten Kosten für Strom etc. an. Sowohl meine Privatwohnung als auch mein während der Gruppenwanderwochen von mir genutztes Ferienhaus wurden 2014 mit einer Solaranlage zur Heißwassererzeugung ausgestattet. Den Strom beziehen wir von einem Anbieter, der zu 100% Strom aus erneuerbarer Energie garantiert (also auch kein Atomstrom): <http://www.enercoop-rhone-alpes.fr/>.

	Einheit	2014
Stromverbrauch	kWh	0,00
Gesamt kwh	kWh	0,00

### 5.2 Emissionen

CO2 Emissionen fallen bei Dienstreisen an. Ca. zweimal im Jahr fahre ich (auch aus betrieblichen Gründen) nach Deutschland mit der Bahn.

	Einheit	2014
CO2 Gesamt Unternehmensökologie	t	,03
CO2 pro Mitarbeitendem	t	,03
CO2 Gesamt Unternehmensökologie abzgl. Kompensation	t	,03
CO2 pro Mitarbeitendem abzgl. Kompensation	t	,03
CO2 Kompensationen (DR)	t	0,00
Anteil klimakompensierter Dienstreisen	%	0,00



### 5.3 Papier

Der Papierverbrauch bezieht sich auf den Druck von Flyern zum bewerben der Reisen und Büropapier u.a. für den Ausdruck der Beschreibung der Streckenwanderung. Ich drucke keinen

Katalog, sondern zu den beiden Reisen lediglich je einen kleinen Flyer. Alles eingesetzte Papier ist zu 100% aus Altpapier erzeugt.

	Einheit	2014
Papiergewicht pro ReisendeR	kg	,06
Papiergewicht pro Mitarbeitendem	kg	25,00
Anteil 100% Altpapier	%	100,00

## 5.4 Beschaffung

Alle nötigen Verbrauchsmittel werden vor Ort gekauft. Lebensmittel soweit möglich bei den örtlichen Biobauern. Bei allen Produkten die im Supermarkt eingekauft werden, achten wir auf eine Herkunft aus der Ardèche oder zumindest Südfrankreich.

## 6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

### 6.1 Partneragenturen

Die Reisen werden von uns konzipiert, gebucht und durchgeführt. Wir arbeiten nicht mit Partneragenturen zusammen.

	Einheit	2014
Anzahl Partneragenturen gesamt	Anz	
Anteil geprüfter Partneragenturen	%	
Anzahl geprüfter Partneragenturen	Anz	

	Einheit	2014
CSR-Index Partneragentur	%	

### 6.2 Unterkünfte

Wir haben alle 8 Unterkünfte nach CSR- Kriterien untersucht. Die Ergebnisse spiegeln die Ausführungen von 2.5 wider.

	Einheit	2014
Anzahl Unterkünfte gesamt	Anz	8,00
Anzahl geprüfter Unterkünfte	Anz	8,00
Anteil geprüfter Unterkünfte	%	100,00

	Einheit	2014
CSR-Index Unterkünfte	%	89,75

### 6.3 Reiseleitung

Die Reisen werden von Uli Frings geleitet, der die Region Ardèche seit 1985 bereist und seit 1993 dort ein Bruchsteinhaus besitzt. Seit 2009 lebt Uli Frings fest in der Ardèche.

Bei den Gruppenreisen ist Uli Frings „Rundum“-Betreuer (Reiseleiter, Wanderführer, Koch). Bei den individuellen Reisen ist Uli Frings (meist Telefon-)Ansprechpartner bei Fragen und Problemen. Dies wird aber auf Grund der sehr ausführlichen Unterlagen sehr wenig genutzt, so dass es auch während der Durchführung der Gruppenreisen nicht zu Störung der anderen Teilnehmer kommt. Der meiste nicht persönliche Kontakt erfolgt per Mail. Bei der Bewertung der Reiseleitung handelt es sich um das Ergebnis des Kundenfeedbacks und eine Selbstbewertung.

	Einheit	2014
--	---------	------

Anzahl Reiseleitungen gesamt	Anz	1,00
Anzahl geprüfter Reiseleitungen	Anz	1,00
Anteil geprüfter Reiseleitungen	%	100,00
CSR-Index Reiseleitung	%	88,57

**Einheit**

**2014**

## 7. Community Involvement

Ardèchereisen ist Mitglied im forumandersreisen und engagiert sich in der französischen Anti-AKW-Bewegung (Réseau "Sortir du nucléaire") und im Kampf gegen die Förderung von Gesteinsgasen (Gaz de Schiste) mit der Fracking-Methode.

## 8. Verbesserungsprogramm (Auszug)

Verringerung der CO2-Emissionen im Zielgebiet. Kleinbus neueren Typs anschaffen (möglichst Hybrid).

Verbesserung des Kunden-Services, alle Wandertouren als GPS-Daten erstellen.

Erhöhung des Kundenfeedbacks, verbesserte Ansprache und Betonung der Bedeutung von CSR.