



-coolfours- & Nachhaltigkeit

Impressum

Cooltours GmbH Ziegelstraße 6
8045 Graz

Telefon: 0316 676038
E-Mail: office@cooltours.at

Web: www.cooltours.at, www.cooltours-friends.at

Geschäftsführer: MMag. Dr. Heinrich Hochegger

Text, Grafiken und Fotos: Eigentum der Cooltours GmbH

Berichtszeitraum: 2015-2017
Erstmalige Veröffentlichung: 2018
Berichtszyklus: alle 2 Jahre

Inhaltsverzeichnis

1. Nachhaltig denken, leben und arbeiten	1
2. Was uns ausmacht – kurzes Unternehmensporträt.....	2
2.1. Sinnorientiertes Arbeiten	3
2.2. Unser Reiseangebot	5
2.3. Unsere Organisationsstruktur	9
2.4. Unser Unternehmensleitbild	10
3. Vertrauen bilden durch Dialog und Transparenz	13
3.1. Unsere KundInnen.....	14
3.2. Unsere Sprachschulpartner	15
3.3. Die Transferunternehmen	16
3.4. Die Unterkunfts Auswahl.....	16
3.5. Die Fluglinien	17
3.6. Der Mitbewerb	17
4. Nachhaltigkeit bei Cooltours.....	18
4.1. Impulse unserer Reisen.....	18
4.2. Zertifizierungen	20
4.3. Soziales Engagement.....	21
4.4. Ressourcenschonung & Alternative Energietechnik	23
4.5. Lieferanten, Ressourceneinsatz und Abfallmanagement.....	27
4.6. Gesundheitsfördernde Maßnahmen	27
5. Zukunftsorientierte Maßnahmen und Ausblicke.....	33

Vorwort der Geschäftsführung

Die Welt, in der wir leben, ist wunderbar. Es ist uns ein Anliegen, diese wunderbare Welt durch unser tägliches Leben und Arbeiten zu bewahren. Wir sind uns der großen Herausforderung bewusst, die nachhaltiges Leben und Arbeiten beinhaltet und wollen uns ihr gerne stellen. Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht soll Zeugnis davon ablegen, mit welcher Haltung wir bei Cooltours der Welt begegnen, in der wir uns bewegen.

Die vielen Reisen, die wir verwirklichen und auf die wir uns selber auch begeben, erschließen den Reisenden neue Aspekte der Welt. Viele, die uns kennen, wissen, dass für uns Reisen neue Dimensionen eröffnet und das Herausgehoben-Sein aus dem Alltag uns näher zu uns selbst bringen kann. Bei Cooltours versuchen wir mit unterschiedlichen Beiträgen, diese Erfahrungen für unsere KundInnen zu erweitern und zu vertiefen.

Im (Arbeits-)Alltag in unserem Team bemühen wir uns, achtsam miteinander und der Welt, die uns umgibt, umzugehen. Diese Achtsamkeit drückt sich vielfältig aus, und auf den folgenden Seiten fangen wir diese Vielfältigkeit in Worten, Bildern und Statistiken ein. Es kann immer nur ein Ausschnitt unseres Tuns sein, doch wir wollen damit ein transparentes Bild jener Werte, Motivationen und Taten zeichnen, das unser Leben und Arbeiten bei Cooltours ausdrückt. Wir wollen Transparenz leben und sichtbar machen, in welcher Form wir Nachhaltigkeit in unserem Betrieb täglich umsetzen.

Mit besonderer Freude verfasse ich als Geschäftsführer diese Zeilen, die zu einer Tour d'Horizon zu den vielfältigen Aktivitäten unseres Teams einleiten und zeigen, dass die Werte und Prinzipien von Cooltours nicht nur in der Reiseorganisation, sondern auch im täglichen Arbeiten bei Cooltours lebendig sind. Die folgenden Seiten sind auch ein Zeichen, dass nachhaltiges Wirtschaften zu nachhaltigem Erfolg und zu einer besonderen Zufriedenheit des gesamten Teams führt. Dieser Bericht zeigt auf, wie Nachhaltigkeit bei Cooltours gelebt wird und welche Weichen wir gestellt haben, um uns und unseren KundInnen auch in den kommenden Jahren die Möglichkeit zu geben, achtsam die Welt zu bereisen und zu beleben.

MMag. Dr. Heinrich Hochegger

1. Nachhaltig denken, leben und arbeiten

Unser Unternehmen zu fördern bedeutet, uns selbst kontinuierlich zu verbessern. Auf den folgenden Seiten umreißen wir kurz, welche Entwicklungen es bei Cooltours in Richtung eines nachhaltigeren Lebens- und Arbeitsstils gegeben hat – damit soll deutlich werden, wofür wir stehen und welche Werte uns bei unserer Tätigkeit als Reiseanbieter wichtig sind. Gleichzeitig sehen wir diesen Bericht auch als Wegweiser für weitere nachhaltige Schritte, die wir in unserer Firma und unseren Angeboten setzen möchten.

In der Reisebranche haben der steigende Energieverbrauch und die ökologische Belastung durch Transportmittel einen unmittelbaren Einfluss auf unsere Natur und Umwelt. Zugleich lebt die Tourismusbranche von einer intakten Umwelt.

Aus diesem Grund sind wir bei Cooltours mit zahlreichen Maßnahmen bemüht, unseren Beitrag zur Reduktion der Umweltverschmutzung zu leisten und den Ressourceneinsatz unseres Unternehmens zu beschränken. In dieser Hinsicht nehmen wir unsere Verantwortung auch weit über den ökologischen Aspekt hinaus wahr: Wir haben Verantwortung gegenüber den MitarbeiterInnen, den Reisenden, der Zieldestination und auch gegenüber der Gesellschaft.

Im Bemühen um eine nachhaltige Weiterentwicklung wurde die Cooltours GmbH im Jahre 2013 nach ISO 9001 und ONR 192500 zertifiziert. Seitdem haben wir weitere Verbesserungen durchgeführt – denn Qualität bedeutet für uns in erster Linie, Reisen anzubieten, die den Erwartungen und Wünschen unserer KundInnen entsprechend organisiert werden. Für die erfolgreiche Planung und Organisation unserer Reisen versuchen wir in unserem Team stets, die speziellen Fähigkeiten jedes Einzelnen zur Verbesserung unseres Angebots einzusetzen. Denn Qualität bedeutet für uns, unser Bestmögliches zu tun, um die Gesundheit aller MitarbeiterInnen zu bewahren und ihnen eine ausgeglichene Work-Life-Balance zu ermöglichen. Neben gesundheitsfördernden Maßnahmen wurden in den vergangenen Jahren auch bauliche Optimierungen an unserem Firmengebäude durchgeführt und Photovoltaikprojekte realisiert, um ressourcenschonend zu arbeiten und bessere Arbeits- und Lebensbedingungen zu schaffen. Insbesondere werden in diesem Bericht jene Themen berücksichtigt, die ökonomische, ökologische, gesellschaftliche und nachhaltige Einflüsse auf unser Unternehmen aufzeigen. Der Inhalt wurde an die GRI G3-Richtlinien angelehnt verfasst.

2. Kurzes Unternehmensporträt

Unser Reisebüro mit Sitz in Graz-Andritz organisiert seit der Firmengründung im Jahre 1999 Sprach- und Kulturreisen für SchülerInnen in Zusammenarbeit mit pädagogischen Einrichtungen in ganz Österreich. Mit unseren Reiseangeboten setzen wir neue Impulse: Wir möchten, dass unsere Schulsprach-, und Kulturreisen sowie die Projektstage von der ersten Anfrage bis hin zur Rückkehr zur Schule zu einem ganzheitlichen Erlebnis für alle ReiseteilnehmerInnen werden. Aufgrund jahrelanger Erfahrung kennen wir die Bedürfnisse unserer KundInnen – hier sind besonders die LehrerInnen zu nennen – und sind bereit, uns auf die unterschiedlichen Anforderungen einzustellen.

Seit 2015 wollen wir verstärkt auch im Bereich der Erwachsenenreisen Fuß fassen. Mit unterschiedlichen Kurs- und Aktivitätsangeboten wollen wir besonders die regionalen Reiseziele fördern und somit unseren ökologischen Fußabdruck verringern. Als „gelebte Nachhaltigkeit“ bietet friends and more individuelle Gruppenreise (siehe Kapitel 2.2.f).

Unternehmerische Daten und Fakten (Stand Ende Dezember 2017)

Umsatz	8,9 Mio.
MitarbeiterInnen	26
KundInnen	11.800
Hauptdestinationen	Großbritannien, Irland, Malta, Italien, Niederlande, Deutschland, Spanien, Frankreich, USA, Russland, Istrien, Österreich, und vieles mehr

2.1. Sinnorientiertes Arbeiten

Wir möchten mit unseren Angeboten vielen Menschen Zugang zu neuen persönlichen Entwicklungsschritten vermitteln mit dem Ziel, die TeilnehmerInnen in diesen herausfordernden Zeiten zu mehr Selbstbestimmung und zu einem verständnisvollen Umgang miteinander zu verhelfen.

Durch unsere Reisen können die Menschen einen tieferen Einblick in die Lebensgesetze bekommen. Das kann im Prozess der Selbstentwicklung zu einem reiferen Zugang zu sich selbst und mehr Selbstkompetenz zur Bewältigung ihrer persönlichen Herausforderungen führen. Durch achtsame Selbst- und Fremdwahrnehmung werden sie eingeladen, sich selbst mit neuen Weitblicken freier wahrzunehmen und ihr Leben dadurch besser meistern zu können.

Wir sind stets bemüht, unser Unternehmen auszubauen und neue Ideen im Rahmen von Projekten zu verwirklichen. Die Abbildung auf der folgenden Seite zeigt bedeutende Meilensteine der Firmenentwicklung von Cooltours.



Wir bekommen ein neues Logo

10.000 SchülerInnen
sind mit uns unterwegs



Bau des Firmensitzes in Graz



Gründung von:



1999

2001

Erstmals:
Sprachreisen
für Schulen

2003

die erste Mitar-
beiterin wird
angestellt

2004

2008



Wir installieren die ersten Photovoltaikmodule

2013



Preis für nachhaltige GestalterInnen
Erstzertifizierung Qualitätsmanagement (ISO 9001)
Erstzertifizierung CSR (ONR 192500)

2014

2016

Neue Produktlinie:
friends and more

2.2. Unser Reiseangebot

Bei Cooltours spezialisieren wir uns auf Reisen für SchülerInnen. Wenngleich der Hauptteil der von uns veranstalteten Reisen von LehrerInnen im Rahmen schulischer Veranstaltungen organisiert wird, bieten wir ein breites Spektrum von Reisemöglichkeiten für SchülerInnen an, die wir hier näher vorstellen.

a. Sprach- und Kulturreisen

Die meisten Menschen werden in der Schule zum ersten Mal an eine Fremdsprache herangeführt. Um diese im Unterricht so praxisnah wie möglich zu vermitteln, entscheiden sich zahlreiche LehrerInnen für einen gemeinsamen Auslandsaufenthalt mit ihren SchülerInnen. Cooltours unterstützt hierbei und bietet als Reiseveranstalter seit 2001 Sprach- und Kulturreisen für Schulen in Österreich an. Unsere Reisen ermöglichen den SchülerInnen, ein anderes Land zu erkunden und die jeweilige Sprache vor Ort zu vertiefen und zu festigen – durch den Austausch mit gleichaltrigen SchülerInnen, Gastfamilien, LehrerInnen und neu gewonnenen FreundInnen. Viele SchülerInnen wachsen durch den Auslandsaufenthalt in ihrer Persönlichkeit und sind verstärkt dazu motiviert, sich mit der fremden Sprache und Kultur auseinanderzusetzen.



Unsere Hauptdestinationen sind Großbritannien, Irland, Malta, Italien, die Niederlande, Deutschland und Spanien. Darüber hinaus fahren Klassen nach Frankreich, Belgien, Tschechien, Polen, Russland, Kroatien, Portugal, Schweden in die Slowakei, die USA und in Städte in Österreich. Auf Anfrage versuchen wir immer auch Reisen für davon abweichende Destinationen umzusetzen.

Wir beschränken uns nicht auf Sprachreisen mit Fremdsprachenunterricht, sondern bieten darüber hinaus auch Angebote für Projekt- und Kulturreisen an: Das Kennenlernen anderer Kulturen und ihrer Geschichte ist ein einzigartiges Erlebnis, das den eigenen Horizont erweitert.

Zudem gibt es für berufsbildende Schulen die Möglichkeit der speziellen fachlichen Schwerpunktsetzung bei einer Projektreise, wodurch insbesondere die beruflichen Kenntnisse der teilnehmenden SchülerInnen vertieft und bei Auslandsaufenthalten auch internationalisiert werden.

b. Sprachcamps

Cooltours veranstaltet Sommercamps mit dem Schwerpunkt Englischvertiefung. Dabei wird der Unterricht sehr interaktiv gestaltet; der Programmschwerpunkt liegt auf dem Sprechen und Miteinanderkommunizieren. Neben dem Unterricht mit einem English-Native-Speaker hat man auch die Möglichkeit, die Freizeit während des Sommercamps mit Native Speakern zu verbringen. Die offizielle Campsprache ist Englisch, um das Gelernte noch zu vertiefen. Wichtiger Kooperationspartner ist in diesem Zusammenhang das Unternehmen „Adventures in English“.

Es ist auch möglich während des Schuljahres für eine oder mehrere Klassen eine Sprachwoche in Österreich zu buchen. Die Native Speaker kommen dann zur gewählten Unterkunft, meist eine Jugendherberge oder ein JUFA Hotel, und veranstalten ein exklusives Englischcamp.

c. Native@home

Wenn eine Schule nicht wegfahren möchte, kommen die Native Speaker auch zur Schule, um dort vertieften, interaktiven und vor allem praxisnahen Sprachunterricht abzuhalten.

d. Maturareisen und Lehrabschluss

Die Matura oder der Lehrabschluss sind wichtige Meilensteine im Leben eines jungen Menschen. Diese sollen auch gebührend gefeiert werden. Immer mehr AbsolventInnen wollen dies bei einer gemeinsamen Reise tun, die Qualität mit Erholung verbindet.

Unser Maturangebot gibt MaturantInnen die Möglichkeit, ihre Schulzeit mit einer individuell gestalteten Reise abzuschließen.

Gemeinsame Erlebnisse im Rahmen von Ausflügen tragen dazu bei, dass die Klasse als Gemeinschaft noch enger zusammenwächst.



e. Work Placements

Darüber hinaus bieten wir auch Work Placements an, die Menschen dabei unterstützen sollen, eine Sprache mitten im Alltag und Berufsleben zu festigen. Im Rahmen dieser Work Placements wird der Sprachschatz berufsspezifisch vertieft und der Lebenslauf der SchülerInnen um erste wertvolle Arbeitserfahrungen im Ausland erweitert.

Die Arbeitsfelder reichen von Cafés, Geschäften bis hin zu sozialen Einrichtungen.



f. Projektstage in Österreich und in benachbarten Regionen

Im Jahr 2017 haben wir begonnen, unser Programm auch auf Projektstage in Österreich zu erweitern. Natur, Bewegung und das Kennenlernen der regionalen Besonderheiten stehen hier im Vordergrund. Derzeit umfasst unser Angebot das Waldviertel, die Oststeiermark, Slowenisch-Kärnten, das Burgenland und das oberösterreichische Mühlviertel – weitere Destinationen in Österreich werden gerade ausgearbeitet. Einerseits erhalten Jugendliche in unserem Programm interaktive Möglichkeiten, sich mit der Natur auseinanderzusetzen, zum Beispiel bei blinden Barfuß-Spaziergängen, andererseits bekommen sie Einblicke in nachhaltige und regionale Unternehmen. Im Zuge der Aktivitäten soll das Bewusstsein der SchülerInnen für ökologische, nachhaltige und soziale Themen angeregt werden. Der Aufenthalt soll gleichzeitig Spaß machen und ein tolle Erfahrungen abseits des Klassenzimmers ermöglichen.

g. Reisen für Erwachsene – friends and more

Im Rahmen unserer **friends and more** Programme bieten wir Mehrtagesausflüge und -reisen sowie Workshops mit persönlichem und gesellschaftlichem Mehrwert an. Bei der Paketerstellung legen wir spezielles Augenmerk auf eine nachhaltige Reiseplanung.

Hierzu gehören beispielsweise die bewusste Vermeidung von Flugzeugen als Transportmittel, die Unterbringung in Bio-Unterkünften und der Besuch von regionalen, familiär geführten Betrieben.

Als Destinationen werden bewusst ländliche Regionen in Österreich und im angrenzenden Ausland gewählt, die sich abseits der Touristenzentren befinden.

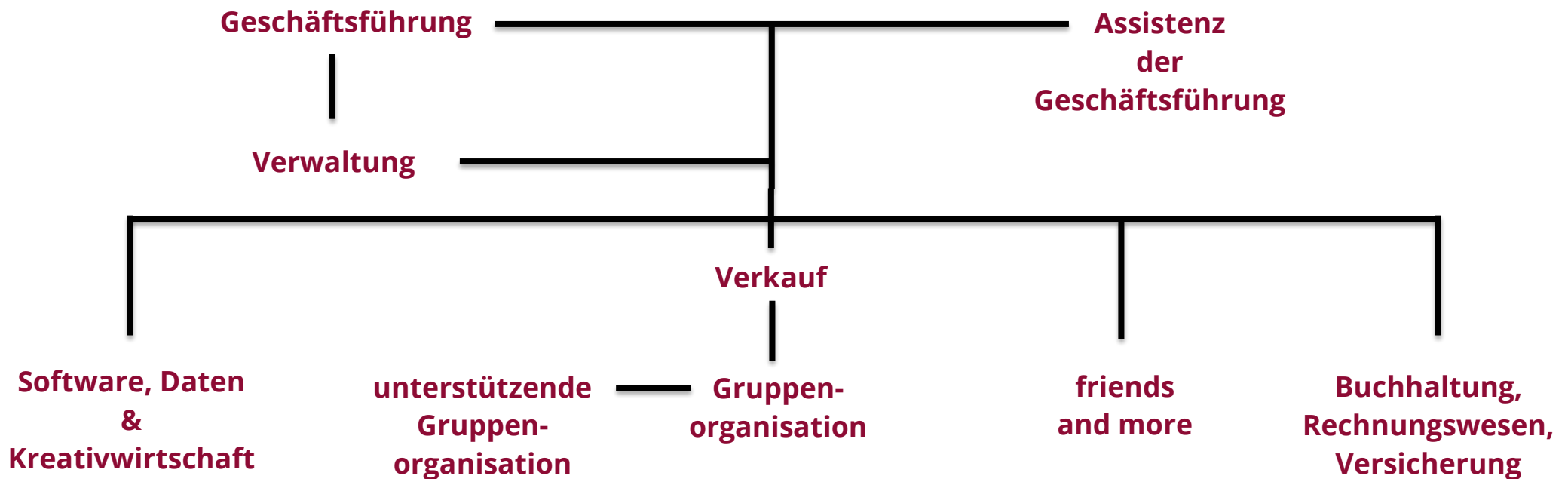
Friends and more fördert auf der anderen Seite das bewusste Erleben, möchte das Besondere im Kleinen und vermeintlich Unscheinbaren herausheben und mit Freude am Tun die Kreativität, Abenteuerlust und Aktivität der Reisenden wecken.

Die Programmschwerpunkte von friends and more liegen in den Bereichen Bewegung, Natur, Genuss, Kreativität und Bewusstsein.



2.3. Unsere Organisationsstruktur

Unsere Unternehmensstruktur ist durch eine flache Hierarchie gekennzeichnet (siehe Abbildung unten), was viele Vorteile mit sich bringt. Beispielsweise kann sich unser Unternehmen dadurch schneller auf neue Situationen einstellen. Durch unsere offene und direkte Kommunikation miteinander können wir Entscheidungsprozesse sehr effizient abwickeln, auf unerwartete Ereignisse rasch reagieren und Arbeitsabläufe unkompliziert ändern bzw. verbessern. Der Zusammenhalt des Teams wird durch gemeinsame Freizeit- und Sportaktivitäten (siehe Kapitel 4.6. Abschnitt b), gemeinsam genutzte Büros und Räumlichkeiten sowie die zusammen verbrachten Mittagspausen (siehe Kapitel 4.6. Abschnitt c) gestärkt.



2.4. Unser Unternehmensleitbild

Als Menschen zeichnen wir uns durch unsere Lernfähigkeit aus, die von der Geburt bis ins hohe Alter reicht. Fast immer möchten wir dabei, von einem sicheren Standort ausgehend, in neue Bereiche der Welt vordringen und tiefere Einsichten gewinnen. Sich im Ausland zu bewegen, bietet Reisenden die Chance, so selbstverständlich Sprache und Kultur eines Landes in sich aufzunehmen wie die Luft, die man atmet. Es gilt zu erfahren, dass wir alle zusammengehören, einander verstehen und uns verständlich machen können.

Wir sind aufeinander angewiesen und können eine gute Zukunft nur gestalten, wenn Individuen sich in ihrer Einzigartigkeit einbringen – in eine neue Welt, die immer mehr zusammenwächst.

In jedem Menschen, insbesondere in jungen Menschen, stecken viele Begabungen und großes Entwicklungspotenzial. Unsere Reisen sollen dazu beitragen, Vorbehalte gegenüber anderen Lebensweisen und Lebensmodellen abzubauen. Wir ermöglichen vor allem Jugendlichen, über ihre Gewohnheiten hinauszuwachsen und im Rahmen der Reise andere, oftmals unbekannte Länder, Menschen und Kulturen kennenzulernen. Viele von uns haben erlebt, wie SchülerInnen auf einer Reise gereift sind beziehungsweise neue Erkenntnisse und Inspirationen gefunden haben.

Es ist uns ein besonderes Anliegen, Rahmenbedingungen zu schaffen, die dazu beitragen, dass Jugendliche offen sind gegenüber anderen Kulturen und Lebensweisen, sich gegenseitig respektieren und die Vielfalt der Kulturen als Bereicherung für ihr eigenes Leben sehen. Die äußere Reise kann so zu einer inneren Reise werden und zurück in Österreich kann ein etwas friedvoller Umgang miteinander gelingen.

Wir unterstützen PädagogInnen, gemeinsam mit ihren SchülerInnen den (Schul)Alltag hinter sich zu lassen und kleinere oder größere Welten zu entdecken. Dadurch ergeben sich neue Möglichkeiten für eine erlebnisorientierte Weiterbildung – die Entwicklung des Selbst und die Wahrnehmung der Umwelt werden gefördert. Wir setzen den Fokus unserer Reisen auf nachhaltige Erfahrungen, die im Leben der TeilnehmerInnen fortwirken und Veränderungen in ihrem Denken und Handeln bewirken können.



a. Unsere Unternehmensethik

Ethik ist von zentraler Bedeutung für unser Unternehmen. Bewusst gelebte ideelle bzw. moralische Werte sind Grundvoraussetzung für Loyalität und Engagement in unserer täglichen Zusammenarbeit mit unseren PartnerInnen.

Cooltours steht für verantwortungsvolles und respektvolles Handeln, Kompetenz, Freundlichkeit, Fairness, ein bewusstes Miteinander sowie eine ehrliche und transparente Preisgestaltung.

Werte, die bei Cooltours kommuniziert und gelebt werden, tragen einen großen Teil zu unserer Unternehmensentwicklung bei und sind somit Grundvoraussetzung unserer Zukunftsfähigkeit. Es ist uns wichtig, dass diese Wertvorstellungen immer wieder an alle MitarbeiterInnen kommuniziert und von ihnen reflektiert werden, da sie auch eine Orientierungshilfe für das Verhalten in unserem Unternehmen darstellen.

Auch unsere eigenen Unternehmensentscheidungen werden aufgrund folgender ethischer Grundsätze getroffen: Fairness, Glaubwürdigkeit, Transparenz, Offenheit, Respekt und ökologisches Bewusstsein.

b. Grundsätze unserer Zusammenarbeit

Fairness, Glaubwürdigkeit, Transparenz

Die Zusammenarbeit mit unseren KundInnen und PartnerInnen auf einer ehrlichen und offenen Basis liegt uns am Herzen. Wir sind der Ansicht, dass eine gelungene und zukunftsbeständige Kooperation nur durch gegenseitiges Vertrauen möglich ist. Eine wesentliche Grundlage dafür ist unser gemeinsames Verständnis von Fairness, das zu einer realistischen und fairen Preisgestaltung beiträgt. Daneben sind auch Glaubwürdigkeit und Transparenz wichtige Erfolgskriterien von Cooltours. Schließlich möchten wir, dass unsere KundInnen mit gutem Gewissen an unseren Reisen teilnehmen können.

Offenheit

Ein wichtiges Ziel von Cooltours ist es, Menschen auf Reisen einander näherzubringen und so andere Menschen, Gewohnheiten oder andere Lebensweisen mit anderen Augen zu betrachten. Durch die fehlende Alltagsroutine lernt man auch bereits bekannte und vermeintlich vertraute Menschen wieder neu kennen. Dies kann ein wichtiger Beitrag zu einer tieferen Entwicklung des Geistes und einer bewussteren Wahrnehmung unserer Mitmenschen sein.

Harmonische Zusammenarbeit und Respekt

Gutes Service basiert auf einem guten Betriebsklima. Grundvoraussetzung dafür ist ein freundschaftliches Miteinander im Team, das ehrliche und direkte Gespräche ermöglicht. Kooperation im Gegensatz zu Konkurrenzdenken fördert die positive Weiterentwicklung jedes Einzelnen und des gesamten Teams.

Dieser respektvolle Umgang untereinander wird von uns auch nach außen getragen. Aus den Rückmeldungen und Erfahrungen der letzten Jahre sehen wir, wie positiv sich dieser Ansatz auf die Zusammenarbeit mit unseren KundInnen und PartnerInnen auswirkt.

Ökologisches Bewusstsein

Wirkungszusammenhänge bei unterschiedlichen Prozessen zu berücksichtigen, ist Ausdruck der gesellschaftlichen Verantwortung, die wir als Unternehmen wahrnehmen möchten. Neben dem wirtschaftlichen Erfolg, der die Grundlage für einen reibungslosen, zufriedenstellenden Ablauf einer Reise darstellt, sehen wir unsere aktive Mitgestaltung in der Gesellschaft ebenso als wesentliches Erfolgskriterium. Wir engagieren uns im Alternativennergiesektor, um den enormen CO₂-Ausstoß, der vor allem von Flugzeugen produziert wird, durch Sonnenenergie zu kompensieren (Näheres dazu in Kapitel 4.4.). Außerdem versuchen wir unseren KundInnen die Option einer ökoeffizienteren Reise näherzubringen.



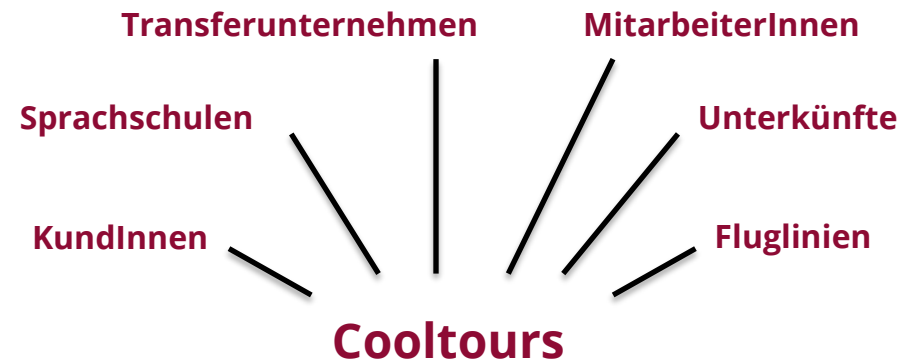
3. Vertrauen bilden durch Dialog und Transparenz

Der Ausdruck „Stakeholder“ beschreibt jene Personen oder PartnerInnen, die Interesse am Verlauf oder Ergebnis eines Prozesses oder Projektes haben. Neben dem Umwelt- und Qualitätsmanagement und den regionalen und gesellschaftlichen Aspekten spielt der Umgang mit den Stakeholdern eines Unternehmens eine bedeutende Rolle im Rahmen nachhaltiger Entwicklungsprozesse.

Wie in Kapitel 2 dargestellt, sind wir bemüht, den Dialog mit unseren Stakeholdern ehrlich, offen und transparent zu führen.

Eine gute Zusammenarbeit liegt uns sehr am Herzen und ist auch eine Stärke unseres Unternehmens. Nur durch den großartigen Einsatz aller Beteiligten kehren unsere KundInnen zufrieden von ihren Reisen zurück. Unser Anliegen ist es, eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten zu schaffen, mit unseren PartnerInnen gemeinsam erfolgreich zu sein und ständig an einer Verbesserung des Dialogs mit ihnen zu arbeiten. Eine entscheidende Rolle für die maßgeschneiderte Reiseplanung spielt der persönliche Kontakt mit den LehrerInnen und SchülerInnen sowie mit den Firmen und Organisationen und unseren PartnerInnen im Ausland, mit denen wir zusammenarbeiten.

Qualitätsmerkmale sind dabei das Engagement unserer MitarbeiterInnen sowie die Verlässlichkeit in unserer Zusammenarbeit mit unseren PartnerInnen (wie Sprachschulen, Transportunternehmen, etc.). Diese zeichnet sich unter anderem durch eine vorbildliche Zahlungsmoral und eine gelungene Feedback-Kultur aus. Die nachstehende Abbildung zeigt die wichtigsten Stakeholder von Cooltours:



Als Reiseanbieter suchen und pflegen wir die Kommunikation mit unseren Stakeholdern. Nur durch gelungene Kommunikation können die Reisen nach den Vorstellungen unserer KundInnen vorbereitet und durchgeführt werden. Unser wichtigstes Ziel ist die Organisation einer erstklassigen Reise für unsere KundInnen.

3.1. Unsere KundInnen

Zu unseren KundInnen zählen vor allem SchülerInnen und LehrerInnen. Zusätzlich organisiert Cooltours mit dem Programm „friends and more“ seit 2015 auch Reisen für erwachsene Individualreisende, Gruppen und Firmen. Das Bemühen um eine transparente Informationsweitergabe an unsere KundInnen zieht sich durch den gesamten Arbeitsprozess – von der Beratung vor und während der Angebotserstellung, über die Angebotslegung, die Informationsweitergabe bei der Reisebestätigung, den E-Mail-Kontakt während des Organisationsprozesses, das Erinnerungs- und Mahnwesen, die Belange der Buchhaltung, Änderungen und Stornierungen bis hin zur Feedbackkultur.

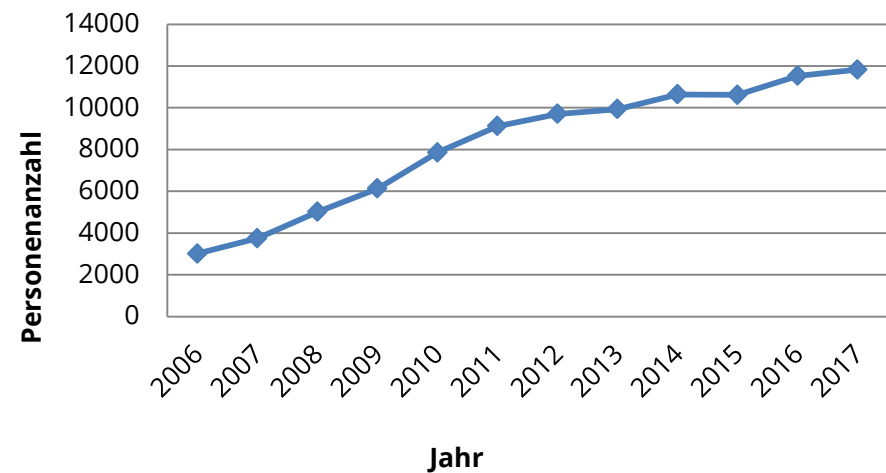
Hauptansprechpersonen für unsere Schülerreisen sind die LehrerInnen, die bei Angebotslegung im intensiven Austausch mit dem Cooltours-Team stehen. Dieser Kontakt wird bei der Reisebestätigung und während der über Monate laufenden Vorbereitung gehalten.

Die LehrerInnen übernehmen auch eine wichtige Vermittlerrolle zwischen SchülerInnen und Eltern. Meist entscheiden die SchülerInnen gemeinsam mit ihnen, wo es hin geht und die Eltern, wie viel die Reise kosten darf. Unsere Aufgabe dabei ist es, SchülerInnen einen Aufenthalt zu ermöglichen, bei dem sie beeindruckende Sehenswürdigkeiten besichti-

gen, Land und Kultur in all seinen Facetten erleben und im Falle von Sprachaufenthalten auch einen sprachlichen Nutzen haben. Bei der Programmauswahl profitieren die LehrerInnen sowohl von den positiven Empfehlungen, als auch von den Erfahrungen, die unser Unternehmen in der Vergangenheit gemacht hat. Die Gewährleistung unserer Servicequalität ist unsere wichtigste Werbemaßnahme: Aus den Rückmeldungen und Anfragen vieler KollegInnen erkennen wir immer wieder, dass Cooltours häufig von LehrerInnen selbst weiterempfohlen wird.

Wie sehr unsere KundInnen unsere Arbeit und die unserer PartnerInnen schätzen, zeigt auch die stetig steigende Anzahl an Reisenden: In den letzten zehn Jahren steigerte sich die Anzahl von Buchungen über Cooltours kontinuierlich.

Anzahl der Reisenden mit Cooltours, 2006-2017



3.2. Unsere Sprachschulpartner

Wichtige PartnerInnen in der Abwicklung der Sprachaufenthalte sind die Sprachschulen im Ausland. Ihre Aufgabenbereiche unterscheiden sich je nach Destination. Neben der Organisation einer passenden Gastfamilie und der Gestaltung des Unterrichts sind unsere Sprachschulen oftmals auch für Flughafentransfers, Aktivitäten und Ausflüge zuständig.

Da uns nichts so sehr am Herzen liegt wie die Zufriedenheit unserer KundInnen, schätzen wir als Reiseanbieter alle Rückmeldungen und nehmen sie als Basis für weitere Verbesserungsmaßnahmen für unsere Angebote. Mit neuen Ideen und Angeboten, vor allem im Bereich der nachhaltigen Reisen und Aufenthalten, versuchen wir für unsere KundInnen attraktiv zu bleiben. Wir pflegen stets den persönlichen Kontakt zu ihnen, um den Bekanntheitsgrad unseres Unternehmens zu erhöhen und um bestehende sowie neue KundInnen auf unsere Angebote aufmerksam zu machen.

Um einen reibungslosen Ablauf der Reise zu gewährleisten, sind Verlässlichkeit, Genauigkeit und auch die Fähigkeit zur Problemlösung unerlässliche Eigenschaften, die alle Sprachschulen vor Ort erfüllen sollten. Wie bei all unseren Stakeholdern sind wir auch bei unserer Zusammenarbeit mit ihnen stark an einer Win-Win-Situation interessiert und bemühen uns durch eine gute Kommunikations- und Feedbackkultur, etwaige Verbesserungen mit ihnen in die Wege zu leiten.



3.3. Die Transferunternehmen

Weitere wichtige PartnerInnen für uns sind jene Busunternehmen, die wir für Flughafentransfers im In- und Ausland sowie für Rundreisen einsetzen. Bei der Organisation achten wir darauf, die geplanten Ausflüge und zurückgelegten Strecken mit dem Bus ökonomisch zu planen, um unnötige Leerkilometer zu vermeiden. Klare und genaue Kommunikation mit den Busunternehmen ist in dieser Zusammenarbeit von großer Bedeutung, da sich jeder noch so kleine Fehler auf die Qualität der Reiseorganisation auswirken kann.

3.4. Die Unterkunftsauswahl

Auch die Unterkünfte sind wesentlicher Bestandteil einer gelungenen Reise mit Cooltours. Am Ende eines aufregenden Tages ist es wichtig, sich gut auszuruhen, um sich auf weitere Aktivitäten am nächsten Tag vorbereiten zu können. Manchmal haben wir die Möglichkeit nachhaltige Unterkünfte anzubieten.

a. Gruppenunterbringung in Hotels und Jugendherbergen

Wir bieten SchülerInnen die Möglichkeit, während des Auslandsaufenthaltes in ausgewählten Jugendherbergen und Hotels untergebracht zu werden. Dabei achten wir auf die Kombination von kostengünstigem Angebot und entsprechender Unterbringung. Durch jahrelange Zusammenarbeit mit Unterkünften im In- und Ausland haben wir eine große Anzahl von Partnerhäusern im Programm, die wir passend zur jeweiligen Reise empfehlen können.



b. SchülerInnen-Unterbringung bei Gastfamilien

Eine weitere, besonders bei Sprachaufenthalten gewählte Möglichkeit, ist die Unterbringung der SchülerInnen bei einer Gastfamilie.

Die Auswahl der passenden Gastfamilien wird im Rahmen der Vorbereitungsarbeiten von der Sprachschule vor Ort getroffen. Es ist wichtig, dass sich unsere SchülerInnen auf die Familien einlassen können, um während des Aufenthalts die Lebensweisen anderer Familien und deren Kultur kennenzulernen.

Sollte es triftige Gründe geben, besteht während des gesamten Aufenthalts die Möglichkeit, die Gastfamilie zu wechseln. Es ist uns wichtig, dass sich die SchülerInnen wohl fühlen und möglichst viele außergewöhnliche Eindrücke von der Reise mit nach Hause nehmen können.

c. LehrerInnen-Unterkünfte (B&Bs und Hotels)

Im Rahmen unserer Sprachwochen möchten wir natürlich auch die LehrerInnen gut unterbringen. Sie haben die Möglichkeit, ebenso wie die SchülerInnen in Gastfamilien untergebracht zu werden oder in B&Bs oder Hotels zu nächtigen.

Auch in diesem Arbeitsbereich sind wir stets um eine gute Zusammenarbeit mit unseren bewährten und geschätzten B&B- und Hotel-PartnerInnen bemüht.

3.5. Die Fluglinien

Cooltours wickelt den Großteil der Reisen als Flugreisen ab. Aufgrund unserer langjährigen Zusammenarbeit mit den wichtigsten Fluglinien zu unseren Hauptdestinationen können wir größtmögliche Flexibilität zu möglichst niedrigen Preisen für unsere KundInnen anbieten.

3.6. Der Wettbewerb

MitbewerberInnen sind jene Gruppe Stakeholder, auf die wir nicht unmittelbar einwirken können. Wettbewerb belebt unser Geschäft und hilft uns, stets motiviert und engagiert an die Arbeit zu gehen. Somit sehen wir Wettbewerb als Ansporn, unseren Standard stets zu halten und weiter zu verbessern. Auch hier ist es unser Ziel, mit unserer Qualität Maßstäbe zu setzen.

4. Nachhaltigkeit bei Cooltours

Nachhaltiger Tourismus muss soziale, ökologische und wirtschaftliche Verträglichkeitskriterien erfüllen. Bei Cooltours sind wir uns unserer Verantwortung als nachhaltig wirtschaftender Reiseveranstalter bewusst und bemühen uns, unser Handeln und Wirtschaften in allen Bereichen, wo dies möglich ist, zu optimieren. Wir möchten uns als Reiseveranstalter auf dem freien Markt wertschätzend, kooperativ, solidarisch, ökologisch und demokratisch verhalten und auf diese Wirtschaftsweise zu einer wertorientierten Gesellschaft beitragen. Als Unternehmen bekennen wir uns zur gesellschaftlichen Verantwortung und haben es uns zum Ziel gesetzt, die durch unsere Reisen entstehenden ökologischen Belastungen so gut es geht zu minimieren und dabei soziale und wirtschaftliche Aspekte unseren Werten entsprechend zu leben.



4.1. Impulse unserer Reisen

Cooltours möchte bewegen. Nicht nur räumlich, sondern auch geistig! Wir wollen vielen jungen Menschen einen bewussten Umgang mit unserem Lebensraum näherbringen. Unsere ReiseteilnehmerInnen sollen bewusst über ihr eignes Leben und den Fußabdruck nachdenken, den sie auf dieser Welt hinterlassen.

a. Reisen mit Mehrwert

Die Umsetzung nachhaltiger Ideen und Entwicklungen ist uns ein großes Anliegen, das wir auch beim Ausbau sozialer, ökologischer und wirtschaftlicher Aspekte in unseren Reisen berücksichtigen. Wir entwickeln ein Programm für Kultur- und Sprachreisen mit Mehrwert und schärfen somit das Bewusstsein der jungen Generation für den Umgang mit unseren natürlichen Ressourcen. Durch den Besuch von nachhaltig wirtschaftenden Unternehmen (wie Bio-Bauernhöfen, Demeter-Bäckereien oder Stadtentwicklungsinitiativen) und die Mithilfe in sozialen Einrichtungen können sich SchülerInnen während ihrer Reise dem Bereich Nachhaltigkeit widmen. Neben den außerschulischen Programmen bieten wir allen Interessierten die Möglichkeit, Themen im individuell gestalteten Unterricht unserer Sprachreisen zu bearbeiten.

b. Ökoeffiziente Reisen

Wir fühlen uns als Reiseveranstalter für alle von uns organisierten Reisen und konsequenter Weise auch für die dadurch entstehenden Emissionen verantwortlich. Je weiter die zurückgelegte Distanz zum Reiseziel ist, desto größer ist auch der Energieaufwand. Durch eine Reise mit dem Flugzeug entstehen große Mengen an Gasen, die Auswirkungen auf die Klimabilanz haben. Das Kohlendioxid (CO_2) und die Stickoxide aus den Abgasen der Flugzeuge bilden das Treibhausgas Ozon (O_3). Neben der Klimawirkung dieser Gase kann auch der Lärm der Flugzeuge eine große Belastung darstellen.

Das Umweltbundesamt empfiehlt, die Treibhauswirkung des ausgestoßenen Kohlendioxids mit dem Faktor 2 zu multiplizieren, um die tatsächliche Klimabelastung zu erfassen. Auch Reisen mit dem Auto, mit dem Bus oder Zug verursachen CO_2 -Emissionen, jedoch in deutlich geringerem Ausmaß. In Zahlen ausgedrückt müssen wir für das Jahr 2017 von rund 5200 Tonnen CO_2 -Emissionen ausgehen, die durch unsere Tätigkeit als Reiseanbieter anfallen.

Unser großes Anliegen ist es, diese Umweltbelastung so gering wie möglich zu halten. Für Fernreisen gibt es kaum attraktive Alternativen zum Fliegen – für kürzere Strecken aber schon!

Aus diesem Grund versuchen wir vor allem größeren Gruppen statt des Flugzeuges den Bus oder Zug als Transportmittel anzubieten. Eine Reise mit dem Bus oder der Bahn bietet zusätzlich die Möglichkeit, Entfernungen zu erfahren und unterwegs Landschaften und Städte zu sehen.

Bei vielen Flugreisen sind die Bustransfers von und zu den umliegenden Flughäfen in Österreich unerlässlich. Um Leerfahrten weitestgehend zu vermeiden, achten wir bei der Einteilung der Bustransfers darauf, Gruppen zusammenzulegen. Durch eine gut durchdachte Organisation ist es möglich, dass beispielsweise Gruppen von benachbarten Schulen im selben Bus fahren können.



4.2. Zertifizierungen

Heute ist gesicherte Qualität für KundInnen von steigender Bedeutung. Dabei ist nachgewiesene Kompetenz ein wichtiger Maßstab für sie, um Vertrauen aufzubauen. Cooltours hat in den vergangenen Jahren mehrere Zertifizierungen durchgeführt und bestanden. Sie machen unser Bemühen um transparente und nachvollziehbare Organisation und zugleich unseren hohen Standard in Qualitäts- und Umweltfragen sicht- und messbar.

a. *Corporate Social Responsibility* *ONR 192500*

Gesellschaftliche Verantwortung – Social Responsibility oder Corporate Social Responsibility (CSR) – gewinnt zunehmend an Bedeutung und Aktualität. Im Rahmen von CSR übernehmen wir unternehmerische Verantwortung und integrieren sowohl gesellschaftliche, soziale und ökologische Belange wie auch nachhaltiges Wirtschaften in unsere Tätigkeit. Mit der ONR 192500 ergab sich für unser Unternehmen erstmals die Möglichkeit, die in der ISO 26000 formulierten Leitlinien und Grundsätze gesellschaftlicher Verantwortung systematisch in die Praxis umzusetzen.

Wichtig ist uns dabei vor allem, dass wir im Kontakt mit jungen Menschen die Chance nützen, einen Beitrag für eine lebenswerte Zukunft zu leisten. Die Erstzertifizierung setzten wir unter Berücksichtigung der Ideen von Dr. Michael Weiss vom Terra Institut Graz-Umgebung um, mit dem wir weiterhin in unseren Bemühungen um nachhaltiges Wirtschaften und den damit verbundenen Projekten zusammenarbeiten.

b. *Qualitätsmanagement – ISO 9001*

Die ISO 9001 ist der weltweit anerkannte Standard für die Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen. Unser Team hat sich 2013 der Herausforderung gestellt als einer der ersten Reiseveranstalter österreichweit alle Abläufe hinsichtlich Kommunikation, Klarheit und Fairness im Rahmen der ISO 9001 Zertifizierung nach innen und außen überprüfen zu lassen. Das Qualitätsmanagement nach ISO 9001 ist nicht nur für unsere Stakeholder, also KundInnen, PartnerInnen und LieferantInnen, ein weltweit anerkannter Beweis für Kompetenz und Leistungsfähigkeit, sondern liefert auch unseren MitarbeiterInnen eine wichtige Dokumentation zur Qualitätssicherung und zu kontinuierlichen Verbesserungsprozessen in unserem Unternehmen. Seit der ersten Zertifizierung haben wir bei sämtlichen Überprüfungen und Rezertifizierungen nachgewiesen, dass die Konformität unseres Qualitätsmanagementsystems mit der Norm ISO 9001 weiterhin erfüllt wird. Das ist eine großartige Anerkennung für

die Leistung aller MitarbeiterInnen und eine Bestätigung für unsere Bemühungen um eine hervorragende Qualität bei unseren Arbeitsabläufen.

Alle Prozesse, Abläufe und Unterlagen in unserem Unternehmen werden laufend überprüft und im Bedarfsfall optimiert. Durch die Anregungen aus den Zertifizierungen und Audits wird ein effizientes und effektives Arbeiten ermöglicht, wodurch KundInnenanfragen und -wünsche rascher und besser abgewickelt und umgesetzt werden. Dies ermöglicht den für uns zum Standard gewordenen, reibungslosen Ablauf der Vorhaben von Cooltours.



4.3. Soziales Engagement

a. Sozialfonds für SchülerInnen

Cooltours hat den Cooltours-Sozialfonds eingerichtet, um auch SchülerInnen die Teilnahme an den Schulreisen zu ermöglichen, deren Eltern sich die Reise finanziell sonst nicht leisten können. Damit wollen wir den Klassenzusammenhalt stärken und auch SchülerInnen mit geringen finanziellen Mitteln die Teilnahme an einer Reise ermöglichen.

b. Spenden für wohltätige Projekte

Armut und Not sind eine schwerwiegende Herausforderung für die Gemeinschaft der Menschheit. Cooltours möchte zur Verminderung von Krankheit und Not beitragen und dem Aussterben der Artenvielfalt unserer Erde entgegenwirken. Aus diesem Anlass unterstützen wir mit Spenden in Höhe von jährlich ca. 30.000 Euro weltweit agierende Wohlfahrtsorganisationen wie SOS-Kinderdorf, Ärzte ohne Grenzen, Licht für die Welt, Menschen für Menschen, Greenpeace und WWF. Diese verfolgen vor allem ökologische Ziele zum Schutz und zum Erhalt unserer Umwelt sowie soziale Maßnahmen zur Entwicklungszusammenarbeit.

c. *Smart Management*

Cooltours gehört zu einem der „Leuchtturm“-Betriebe in der Steiermark, die das von Hr. Dr. Michael Weiss entwickelte smarte Geschäftsmodell „Smart Management“ anhand eines anschaulichen Tools verwendet. Das Online-Tool bietet im Zuge von sieben Stationen die Möglichkeit, das nachhaltige Wirtschaften und Arbeiten des eigenen Unternehmens einzuordnen, zu bewerten und sich in Folge konkrete Ziele und Maßnahmen zu setzen.

Die Smarte Vision von Cooltours

Wir fühlen uns dafür verantwortlich, mit unseren Angeboten vielen Menschen den Zugang zu neuen persönlichen Entwicklungsschritten zu vermitteln. Dies ist unser Beitrag, damit sie in diesen herausfordernden Zeiten ein Leben mit mehr Frieden und verständnisvollem Umgang miteinander finden.

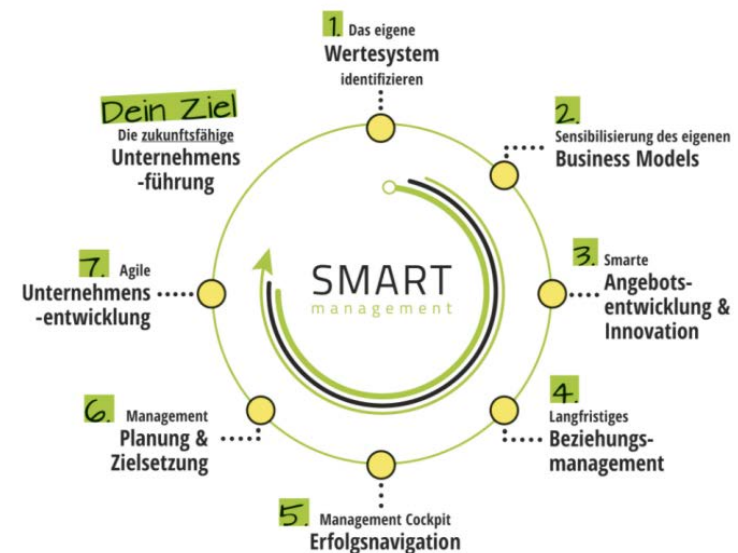
„Richtiges Leadership Management und der Unternehmensalltag dürfen mit Leichtigkeit funktionieren. Legen wir endlich unsere Vorstellung ab, dass wir nur dann Erfolg verdient haben, wenn wir richtig hart dafür ackern!“

Zitat: Michael Weiß, Initiator von Smart Management im AULA x space

„Wenn wir als Unternehmer für etwas leidenschaftlich brennen, wir aus dieser Überzeugung heraus agieren und unseren Mitmenschen und Partnern Werte wie beispielsweise Fairness, Vertrauen und Respekt entgegenbringen, erleichtern wir uns unseren Arbeitsalltag immens. Wofür stehen wir morgens gerne auf? Genau diese Frage gilt es dafür zu beantworten.“

Zitat: Sonja Schwaighofer, Expertin für Marketing & visuelle Kommunikation, Facilitator der Smart Management Initiative

Quelle: <http://www.aula.space/als-unternehmer-nachts-ruhig-schlafen/>



4.4. Ressourcenschonung & Alternative Energietechnik

Durch bautechnische Maßnahmen und einfache Verhaltensanpassungen der MitarbeiterInnen lässt sich unnötiger Energieverbrauch vermeiden. Damit werden natürliche Ressourcen geschont, was positive Auswirkungen auf den ökologischen Fußabdruck unseres Unternehmens hat. Cooltours engagiert sich am eigenen Standort, blickt aber auch über den Tellerrand hinaus und unterstützt zahlreiche Photovoltaikprojekte in der Region und im Ausland.

a. Bauliche Maßnahmen am Firmensitz

Unsere ökologische Verantwortung als Unternehmen nehmen wir in Hinsicht auf die Energieeffizienz unseres Firmensitzes in der Ziegelstraße wahr. Das Firmengebäude, in dem es auch einen privaten Wohnbereich gibt, wurde in den Jahren 2003/04 umgebaut und erneuert. Beim Neubau wurde großer Wert darauf gelegt, dass das Bürogebäude besonders energiesparend, nachhaltig und umweltfreundlich ist. Um von Beginn an seinen „ökologischen Fußabdruck“ möglichst klein zu halten, wurde beim Bau auf eine besonders gute Isolierung seiner Hülle geachtet. So wurde auf die Ziegelmauern eine 20 cm starke Isolierung angebracht, der Bodenbereich wurde mit 25 cm und der Dachbereich mit 32 cm isoliert. Alle Fenster und Glastüren unseres Bürogebäu-

des bestehen aus dreifachem Isolierglas. Das Dach und die Wände zum Innenhof wurden mit einer Zellulosedämmung (recyceltes Altpapier) isoliert. Lediglich der Fußboden und die Ziegelwände wurden beim Umbau unseres Bürogebäudes mit Styroporgedämmt.

Um für einen guten Luftaustausch zu sorgen, wurde eine kontrollierte Büroraumbelüftung eingebaut. Im Sommer entfeuchtet sie die schwüle Außenluft und kühlt die Frischluft vor, während sie im Winter die Luft passiv vorwärmt. Die Zufuhr von Frischluft passiert also ohne Energieverlust und schafft ein gutes Raumklima.

Photovoltaikanlage

Durch unsere hauseigene Photovoltaikanlage (ca. 400 m²), die auf dem Dach und rund um das Firmengebäude angebracht ist, wird die benötigte Energie für unser Büro und den Betrieb der Wärmepumpen produziert. Über ein gesamtes Jahr gerechnet erzeugen wir dadurch sogar mehr Strom, als wir benötigen. Jede kWh, die Cooltours mit der Photovoltaikanlage produziert, entspricht einer Einsparung von ca. 0,5 kg CO₂. Die gesamten CO₂-Emissionen unseres Gebäudes liegen damit bei 0 kg.

Wir sind stolz darauf, unseren gesamten Energiebedarf (PCs, Beleuchtung, Heizung, Kühlschrank, E-Herd, Staubsauger und Warmwasser, etc.) aus eigener erneuerbarer Energie decken zu können. Zur weiteren Verringerung unseres

Stromverbrauchs wurden sämtliche Leuchtmittel im Bürogebäude auf LED umgerüstet. Unseren Reststrombedarf sowie Verbrauchsspitzen decken wir über einen Ökostromanbieter ab.

Wärmepumpe zum Heizen und Kühlen der Büroräume

Um unnötigen Energieverbrauch zu vermeiden, verfügt das Bürogebäude über eine Erdwärmepumpe. Dadurch ist es möglich, das gesamte Gebäude mit ca. 10.000 kWh pro Jahr zu heizen, obwohl die vorwiegend sitzende Tätigkeit der MitarbeiterInnen eine Raumtemperatur von ca. 24 bis 25°C erfordert, was höher ist als der Durchschnitt. Im Sommer kann dieses System umgekehrt genutzt werden, um die Büroräume mit äußerst geringem Energieaufwand zu kühlen. Die besonders luftdichte Bauweise unseres Bürogebäudes gewährleistet eine effiziente Nutzung der Wärmepumpe.



Trinkwasser-Ersparnis durch Verwendung von Regenwasser

Laut der „Österreichischen Vereinigung für das Gas- und Wasserfach“ ist einer der größten Wasserverbraucher im Haushalt die Toilettenspülung. Hierfür verbrauchen wir in unserem täglichen Leben durchschnittlich rund 40 Liter Wasser (pro Person) am Tag.

Bei 20 Angestellten und zahlreichen Gästen, die unseren Seminar-/Sportraum nützen, wird in unserem Unternehmen sehr viel Wasser nur für die Toilettenspülung benötigt. Um kostbares Trinkwasser zu sparen, verwenden wir Regenwasser als Brauchwasser für die Toilettenspülung. Es wird über die Regenrinnen aufgefangen und in unterirdischen Zisternen gespeichert, die bis zu 100.000 Liter fassen können. Durch diese Installation ist es uns möglich, täglich 800 bis 1000 Liter Regenwasser zu nutzen. Das gesammelte Regenwasser wird auch für die Bewässerung der großen Gartenanlage während der Sommermonate verwendet.

b. Weitere Photovoltaikprojekte

Um ein klimaneutrales Leben zu führen, steht einem Menschen 2,3 Tonnen CO₂ zum Verbrauch pro Jahr zur Verfügung. Alleine die Benutzung eines Mittelklasse-Autos in einem Jahr (das sind durchschnittlich etwa 12.000km) erzeugt laut der Plattform www.atmos-fair.de bereits 2 Tonnen CO₂.

Der/die durchschnittliche ÖsterreicherIn verbrauchte im Jahr 2015 ca. 7,2 Tonnen.

Zahlreiche Portale im Internet bieten Rechner zum persönlichen ökologischen Fußabdruck an – so kann man sich etwa auf www.atmosfair.de oder www.co2online.de neben der Verbrauchsberechnung auch wertvolle Tipps für Einsparungen holen.

Auch bei jeder Form des Reisens wird Energie verbraucht. Besonders Flugreisen haben einen hohen Ausstoß an CO₂, was sich wiederum auf die Klimaveränderungen der Erde auswirkt.

Die Berechnungsgrundlage des CO₂-Ausstoßes wird auf 380g CO₂ pro Person pro Kilometer gesetzt – das sind für den durchschnittlichen Hin- und Rückflug (1.200km) mit den Transfers zum Flughafen ca. 480kg CO₂-Ausstoß. Etwa 90% unserer KundInnen verreisen mit dem Flugzeug, daraus ergibt sich folgender Jahresüberblick:*

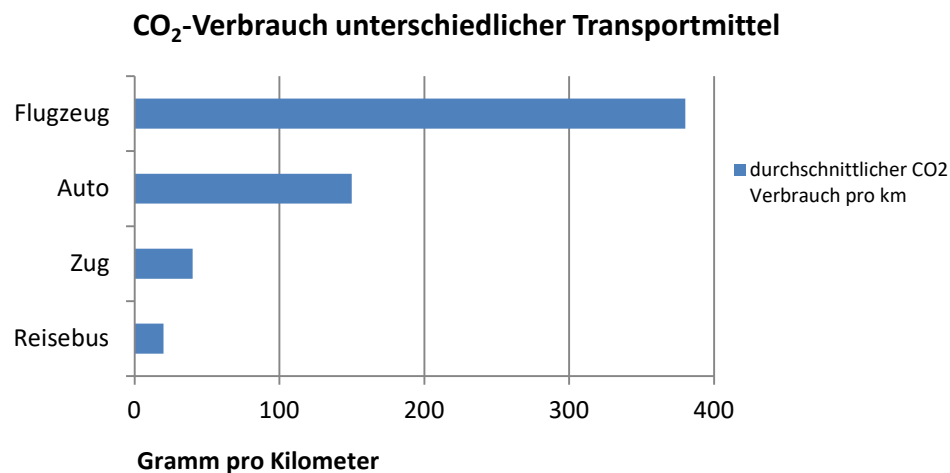
2015: ca. 4.600 Tonnen CO₂

2016: ca. 5.000 Tonnen CO₂

2017: ca. 5.200 Tonnen CO₂

Um einen Beitrag zur Kompensation dieses Energieverbrauchs zu leisten, setzen wir uns finanziell vor allem für erneuerbare Energien ein. Diesen Kompensationsanteil vergrößern wir ständig durch die Errichtung von und Beteiligungen an Photovoltaikanlagen.

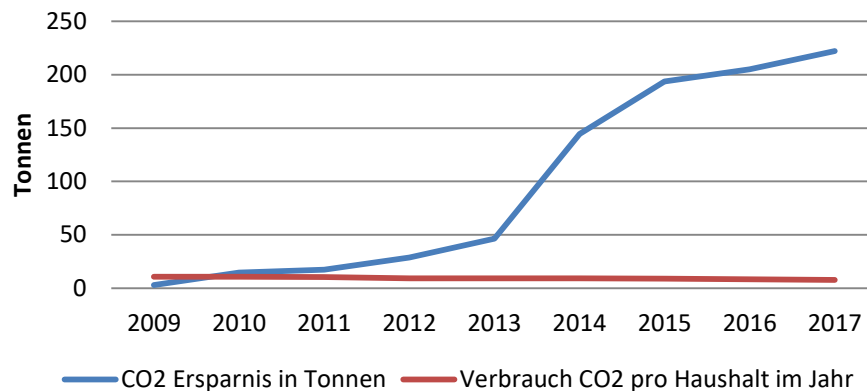
Im Jahr 2017 produzierten die Photovoltaik-Anlagen an den außerbetrieblichen Standorten in Summe 422 MWh Strom. Das entspricht dem jährlichen Energieverbrauch von ca. 24 Haushalten.



* dabei wird nicht nur der direkte CO₂-Ausstoß berücksichtigt, sondern auch der Einfluss von Kondensstreifen auf Sonneneinstrahlung und Erdatmosphäre. Als Grundlage dienen die Angaben von www.co2-emissionen-vergleichen.de und www.atmosfair.de

Damit können wir derzeit jährlich ca. 245 Tonnen CO₂-Emissionen mit grüner Energie ausgleichen. Das entspricht ca. 19.600 gepflanzten Bäumen! Die Entwicklung in den letzten Jahren zeigt auch hier eine deutliche Steigerung.

CO₂-Kompensation in Tonnen im Vergleich zum Haushaltsverbrauch



Übersicht über die Projekte

2012 Als erstes Projekt außerhalb des Bürogebäudes wurde im Mai 2012 eine 40 kWp-Anlage auf dem Dach der i:HTL Bad Radkersburg in Betrieb genommen.

2013 Im Juli und August 2013 gingen in den Gemeinden Markt Hartmannsdorf und St. Margarethen an der Raab Bürgerbeteiligungsprojekte ans Stromnetz, von denen Cool-tours 67 kWp finanziert hat.

2014 Eine 50 kWp-Anlage mit nachgeführten Paneelen bei Athen ist im Mai 2014 ans Netz gegangen. Außerdem gab es eine Aufstockung beim Bürgerbeteiligungsprojekt St. Margarethen an der Raab auf 75 kWp. Zusätzlich wurde der Bau einer 100 kWp Anlage auf dem Dach der Firma KWB in St. Margarethen an der Raab finanziert.

2015 Im Jahr 2015 wurden weitere kleinere Projekte, eine Photovoltaikanlage und eine Wärmepumpe in unserer Nachbarschaft realisiert.

2017 Neben dem Ausbau unserer Anteile in St. Margarethen und der Finanzierung von Projekten in Eggersdorf und Studenzen mit insgesamt 70,72 kWp sind wir bei einem besonderen Projekt in Deutschland involviert: ab März 2018 soll in Kurzen Trechow eine Anlage mit 1 MWp(!) in Betrieb gehen. Der geschätzte Ertrag beträgt 900 MWh, was 475 Tonnen CO₂ kompensieren wird – also rund 37 Haushalte oder 38.000 Bäume.

4.5. Lieferanten, Ressourceneinsatz und Abfallmanagement

Wir bemühen uns, beim Einkauf auf ökozertifizierte Produkte und bei der Zusammenarbeit auf nachhaltig handelnde Unternehmen zurückzugreifen. Um unnötigen Müll zu vermeiden, verzichten wir weitestgehend auf Print-Werbeaussendungen. Lediglich zweimal im Jahr werden Postaussendungen an unsere KundInnen geschickt. Beim Versand vertrauen wir dabei den CO₂-neutralen Versand der Post AG. Um Doppel- und Fehlsendungen zu vermeiden, sind alle MitarbeiterInnen bemüht, unsere Datenbank auf dem aktuellen Stand zu halten. Papier wird im Unternehmen, wenn möglich, doppelseitig bedruckt und die Rückseiten von fälschlich bedrucktem Papier benutzen wir als Notizzettel.

Wir legen viel Wert auf eine fachgerechte Mülltrennung (Restmüll, Glas, Metall, Papier, Kunststoff) und die entsprechende Entsorgung. Organische Reste werden separat gesammelt und für die hauseigene Kompostierung verwendet. Wir achten schon im Einkauf darauf, dass so wenig Abfall wie möglich anfällt.

4.6. Gesundheitsfördernde Maßnahmen

Cooltours liegt die Gesundheit der MitarbeiterInnen am Herzen. Laut Definition der Weltgesundheitsorganisation (WHO) ist Gesundheit der Zustand des völligen körperlichen, geistigen, seelischen und sozialen Wohlbefindens. In dieser Hinsicht spielt insbesondere die Vorbeugung von physischen als auch psychischen Krankheiten eine große Rolle; wir bemühen uns, aus Krankheit resultierenden Arbeitsausfällen entgegenzuwirken.

Unsere MitarbeiterInnen sollen sich in ihrem Arbeitsalltag wohlfühlen und keinen kurz-, mittel- oder langfristigen Über- oder Unterforderungen ausgesetzt sein. In den vergangenen Jahren haben wir zahlreiche Maßnahmen realisiert, die das individuelle Wohlbefinden und die Gesundheit der MitarbeiterInnen unterstützen.

a. Ergonomie und Arbeitsplatzgestaltung

Ein gut ausgestatteter Arbeitsplatz und ein gesundheitsförderndes Verhalten am Arbeitsplatz können starken Einfluss auf das Wohlbefinden der MitarbeiterInnen haben. Wir arbeiten hauptsächlich vor Computermonitoren und versuchen den dadurch hervorgerufenen Beschwerden wie Verspannung, Kopf- oder Rückenschmerzen und Sehstörungen vorzubeugen. Verschiedene Vorkehrungen unterstützen bessere Bedingungen für ein gesundes Arbeiten in unseren Büros.

Ergonomische Büromöbel

Unser Unternehmen forciert ergonomisch besonders gut konstruierte Arbeitsplätze, um eine Anpassung der Arbeitsbedingungen an den menschlichen Organismus zu gewährleisten. In erster Linie wurde in ergonomische Bürosessel mit flexibler Rücklehne und vielfältigen Einstellungsmöglichkeiten investiert. Diese ermöglichen ein dynamisches Sitzen und minimieren die Belastung der Wirbelsäule.

Große moderne LED-Bildschirme erleichtern das Sehen und die Arbeitsorganisation; Gelaufungen für Maus und Tastatur tragen dazu bei, die Handgelenke zu schonen.

Qualitätslicht mit Tageslichtcharakter

Schlechtes Licht erschwert die Konzentration und führt schneller zu Ermüdung und schmerzenden Augen. Um das Tageslicht in unserem Bürogebäude als natürliche Lichtquelle zu nutzen, besitzt jeder Raum sehr große Fensterflächen. Ergänzend wurde von Lichtarchitekt DI Andreas Stiasny ein für die Konzentration optimiertes Lichtklima mit möglichst tageslichtähnlichen Röhren bzw. LEDs arrangiert.

Geringer Elektromog in den Büros

Nach Fertigstellung und Einrichtung des Firmengebäudes wurden von Herrn Ing. Heinrich Kiefer (esmoghelf e.u.) Messungen des Elektromogs in unseren Büroräumen vorgenommen. Die elektrische Feldstärke lag dabei im niederfrequenten Bereich bei 20 Volt pro Meter (V/m) und ist dadurch als sehr gering einzustufen.



b. Bewegungsangebote

Inspiziert durch einen Workshop zur Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz wurden die MitarbeiterInnen angeregt, sportliche Übungen als Ausgleich zum Sitzen vor dem Computer auszuführen. Tägliche Bürogymnastik fördert die Konzentration und Leistungsfähigkeit und trägt zur Entlastung der Rücken- und Nackenmuskulatur bei. Im Rahmen eines Firmen-Workshops entstand die Initiative für ein bürointernes 10-minütiges Trainingsprogramm, das freiwillig von motivierten MitarbeiterInnen durchgeführt werden kann.

Wöchentlich bieten zwei externe Fitnesstrainer und eine Gesundheitstrainerin den MitarbeiterInnen kostenlos für jeweils eine Stunde die Gelegenheit, im Rahmen intensiver Workouts ihre Fitness zu verbessern.

In der wärmeren Jahreszeit findet das Training im Cooltours-Garten statt.





c. Unser gemeinsamer Mittagstisch

Cooltours unterstützt eine ausgewogene Ernährung der MitarbeiterInnen mit gesunden Köstlichkeiten zu Mittag: In der firmeneigenen Küche kocht eine eigens dafür angestellte Mitarbeiterin kostenlos durchschnittlich zweimal pro Woche – dabei legen wir großen Wert darauf, dass die Zutaten zum Großteil aus biologisch kontrolliertem Anbau stammen und regional produziert sind. Viele der saisonal verwendeten Lebensmittel werden direkt aus dem eigenen Garten geerntet und frisch zubereitet. Besondere Rücksicht nehmen wir auch auf Lebensmittelallergien unserer MitarbeiterInnen bzw. den Wunsch, sich vegetarisch oder vegan zu ernähren.

Ein bis zwei Mal pro Woche wird am Vormittag ein gesunder Smoothie aus lokalen Kräutern, Früchten und Gemüsesorten gemixt und kredenzt. Den MitarbeiterInnen ist es ein Anliegen, dass vom Mittagessen übriggebliebenes aufgeteilt und am Abend oder nächsten Tag gegessen wird.

Der gemeinsame Mittagstisch basiert darauf, die Wichtigkeit eines verantwortungsvollen Konsums und einer gesunden Lebensweise in die Firmenkultur einzubeziehen. Wesentlich ist dabei natürlich auch die soziale Komponente des gemeinsamen Essens. Der Gruppenzusammenhalt wird gefördert und die Vorfreude auf das gute Mittagessen erzeugt eine positive Grundstimmung im Büro.

d. Mobilität und Nachhaltigkeit

Der Weg zur und von der Arbeit sollte von den MitarbeiterInnen möglichst umweltbewusst gestaltet werden, um unnötige Emissionen zu vermeiden. Um die MitarbeiterInnen für die Wahl eines öffentlichen Verkehrsmittels zu motivieren, wird ihnen bei Bedarf das Jobticket der Grazer Verkehrsbetriebe (Jahreskarte für die öffentlichen Verkehrsmittel) finanziert oder ein Äquivalenzbetrag bei Verwendung des Fahrrades zur Verfügung gestellt.

e. Fortbildungen

In Fortbildungen für MitarbeiterInnen zu investieren, ist uns ein wichtiges Anliegen. Dabei sind wir bemüht, sie in der Beziehung untereinander und zu KundInnen durch Kommunikationsseminare weiterzubilden. Ein Mal pro Jahr kommt ein externer Trainer vom Wirtschaftsförderungsinstitut zur Supervision in unseren Seminarraum. Jährlich wird zusätzlich das Interesse nach weiteren Fortbildungsmaßnahmen eruiert und nach Möglichkeit entsprechende Seminare organisiert.

Um ausgewählte Destinationen unseres Reiseangebots besser kennenzulernen, wird es den zuständigen MitarbeiterInnen ermöglicht, diese im Rahmen von Dienstreisen zu besuchen.

f. Nachhaltigkeit auf Reisen

Nachhaltigkeit ist eine der Herzensangelegenheiten von Cooltours. Dieses Engagement möchten wir auch an unsere KundInnen, besonders an die SchülerInnen, weitergeben und in unseren Sprach- und Kulturreisen verwirklichen. Dafür haben wir bereits einige mögliche Programmpunkte im Ausland mit nachhaltigem oder sozialem Schwerpunkt in unser Angebot aufgenommen. Zusätzlich zu den klassischen Sehenswürdigkeiten und Aktivitäten in dem jeweiligen Land, sollen die SchülerInnen im Zuge der alternativen Aktivitäten einen sinnvollen und zum Nachdenken anregenden Mehrwert mit nach Hause nehmen.



g. Matura-Projekte

Aufgrund des immer größer werdenden Interesses von SchülerInnen an Kooperationen mit Betrieben stellen wir uns gerne für entsprechende Vermittlungen zur Verfügung. Für Matura-Projekte wie vorwissenschaftliche Arbeiten sind Themen mit

- touristisch-wirtschaftlichen,
- touristisch-sozialen und
- technischen Schwerpunkten (im Zusammenhang mit unseren Photovoltaik-Anlagen) möglich.

Ebenso vermitteln wir gerne Kontakte zu befreundeten Betrieben, die SchülerInnen bei vorwissenschaftlichen Arbeiten unterstützen und ihnen Aspekte des nachhaltigen Wirtschaftens näherbringen können.



5. Zukunftsorientierte Maßnahmen und Ausblicke

Mit diesem Bericht wollen wir aufzeigen, dass Cooltours im Rahmen der Möglichkeiten sowie durch das Engagement der Geschäftsführung und der MitarbeiterInnen einen Beitrag zu einer nachhaltigen Entwicklung unseres Unternehmens sowie unserer Gesellschaft leistet.

Unsere MitarbeiterInnen entwickeln immer wieder neue Ideen, Projekte und Anregungen für eine verantwortungsbewusste Arbeitsweise. Durch die enge Zusammenarbeit unter allen Beteiligten werden zukunftsbeständige Projekte und Maßnahmen in unserem Unternehmen aufgegriffen und umgesetzt. Wir tragen unsere Bemühungen um eine lebenswerte Zukunft nach außen und zeigen, dass wir bereit sind, unser Managementsystem und unsere Geschäftsprozesse ständig zu pflegen und wenn nötig zu verbessern.

Auch in Zukunft bemühen wir uns um eine faire, ehrliche und transparente Beziehung zu unseren PartnerInnen und KundInnen. Eine gute Kommunikationsbasis stellt weiterhin die Grundlage für gemeinsame und ressourcenschonende Lösungen unserer Aufgaben dar. Wir wissen die hohe Zufriedenheit unserer KundInnen sehr zu schätzen und bieten ihnen weiterhin einen hohen Qualitätsstandard bei unseren Reisen.

Überall wo Menschen einander begegnen und miteinander arbeiten, gibt es unterschiedliche Interessen und Bedürfnisse. Um unsere Reisen nach unterschiedlichen Erfordernissen planen und umsetzen zu können, achten wir sehr auf das Feedback unserer KundInnen nach der Reise und ihre Anregungen für Verbesserungen. Wir möchten uns als Unternehmen gemeinsam mit den LehrerInnen, SchülerInnen und unseren PartnerInnen weiterentwickeln und Impulse in der Reisebranche und der Gesellschaft setzen. In Werbe- und Marketingangelegenheiten versuchen wir die Produktion von unnötigen Werbemitteln möglichst zu vermeiden und persönliche Kommunikation weiterhin zu fördern. Unsere Servicequalität ist dabei Grundvoraussetzung für den guten Ruf und die Weiterempfehlung unserer Reiseangebote unter den KundInnen.

In diesem Bericht konnten wir Ihnen einen Einblick in nachhaltige Projekte bieten, die Cooltours in sozialen, wirtschaftlichen und ökologischen Bereichen erfolgreich umsetzen konnte. Auch in Zukunft möchten wir unsere Vision im Rahmen von neuen Projekten verwirklichen.

Vor allem im Zuge der Arbeit mit dem Smart-Management-Tool wird in den kommenden Monaten und Jahren unser Arbeiten innerhalb als auch außerhalb des Büros genau durchleuchtet und resultierende Maßnahmen gesetzt.

Gleichzeitig sind wir davon überzeugt, dass LehrerInnen durch ihre intellektuellen Fähigkeiten und ihre emotionale Hingabe an die jungen Menschen einen wesentlichen Beitrag zur Vermittlung eines bewussten Lebensstils sowie einem behutsamen Umgang mit unseren Ressourcen leisten können. Dieses Potenzial möchten wir nützen und mit den LehrerInnen gemeinsam jüngere Generationen zu einem respektvollen, zukunftsbeständigen Umgang mit sich selbst, unseren Mitmenschen und unserem Lebensraum motivieren.

Neben unseren bestehenden Reiseangeboten werden wir weitere Regionen als mögliche Destinationen für nachhaltige Schulprojektstage etablieren. Auch unser Angebot für Erwachsene wollen wir erweitern: Neben unseren Reisen für Jugendliche leiten wir mit „friends and more“ ein neues Programm in die Wege und bieten Reisen und Kurzaufenthalte in Österreich und an Österreich angrenzende Regionen auf der Basis einer nachhaltigen Gestaltung mit verschiedenen möglichen Schwerpunkten an. Besonders großen Wert legen wir auf ein individuelles Programm, das ganz auf die Vorlieben der Gruppe zugeschnitten ist und eine ausgewogene Mischung aus Genuss, Aktivität und Erholung bietet.

Vieles ist in den letzten Jahrzehnten schon passiert, aber der Weg ist noch lange nicht zu Ende. So ist Cooltours auch weiterhin darauf bedacht, der Nachhaltigkeit einen besonderen Stellenwert im eigenen Unternehmen zu geben.