

TourCert

Anhang zur TourCert-Zertifizierungsrichtlinie:

Durchführungsbestimmungen zur Zertifizierung von Destinationen

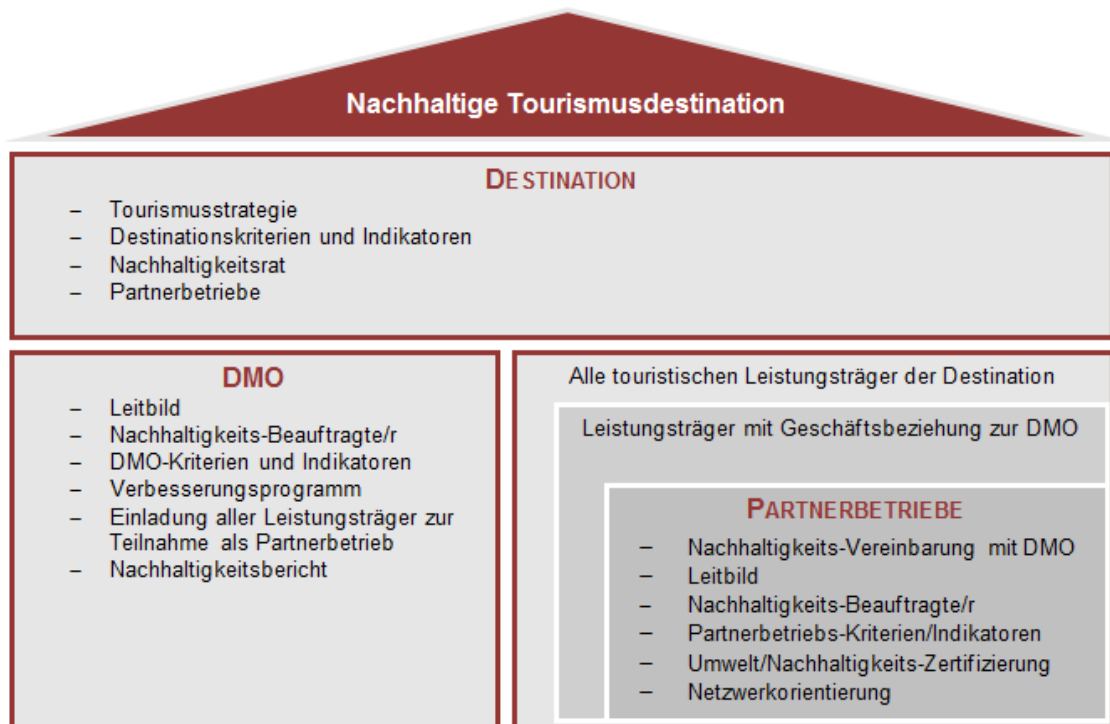
Juli 2016

Nachhaltigkeit ist längst zu einem wichtigen Standortvorteil für touristische Kommunen und Regionen geworden und sichert deren Wettbewerbsfähigkeit. Sie schafft neue Arbeitsfelder, stärkt die Innovationskraft vor Ort, bietet einen attraktiven Investitionsraum für Unternehmen und steigert die Lebensqualität.

Der Nachhaltigkeitszertifizierung einer Destination liegt ein gutes Zusammenspiel zwischen dem touristischen Schlüsselakteur, der sogenannten Destinationsmanagement-Organisation (DMO) und den teilnehmenden touristischen Leistungsträgern innerhalb der Destination (z. B. Hotels, Gaststätten, Transportunternehmen) zu Grunde. Die DMO führt selbst einen Nachhaltigkeitsprozess im Unternehmen durch und agiert als federführender Akteur des Nachhaltigkeitsprozesses in der Destination.

Nachhaltigkeit im Reiseziel ist das Gemeinschaftswerk der koordinierenden DMO und der beteiligten Leistungsträger, die über eine Vereinbarung in einem Netzwerk zu Partnerbetrieben des Nachhaltigkeitsprozesses werden. Für die Zertifizierung sollen sich möglichst viele Leistungsträger als Partnerbetriebe beteiligen. So kann sich nachhaltiges Wirtschaften in der Destination entfalten und der Gast wird die gesamte Destination als nachhaltig wahrnehmen.

Wesentlich ist die Berufung eines Nachhaltigkeitsrats für die Destination. Der Nachhaltigkeitsrat ist ein strategisches Gremium, das über die Ziele und Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprozesses berät, die Umsetzung überwacht sowie zur Sicherung der Qualität und Koordination beiträgt.



TourCert

TourCert gGmbH • Blumenstraße 19 • 70182 Stuttgart
Fon: (49) 711 / 24 83 97-19 • Fax: -22 • info@tourcert.org
www.tourcert.org

1. Allgemein

1.1. Geltungsbereich

Die TourCert-Durchführungsbestimmungen für Destinationen sind mitgeltendes Dokument der TourCert-Zertifizierungsrichtlinie und des TourCert-Kriterienkatalogs. Sie definieren die formalen Rahmenbedingungen des Nachhaltigkeits-Prozesses und der Zertifizierung und gelten für alle Destinationen.

1.1. Abweichungen

Abweichungen von den in diesem Dokument definierten Bestimmungen sind nur nach Bewilligung der TourCert-Zertifizierungsstelle möglich.

1.2. Destination

Als Destinationen gelten im Sinne von TourCert jene geografischen Räume, die als Reiseziele von einem Gast oder einem Gästesegment ausgewählt werden. Die Destination erhält in der Regel sämtliche für den Aufenthalt notwendige Einrichtungen für Beherbergung, Verpflegung und Unterhaltung.

Die Destination stellt sich als eine gemeinsame Einheit eines touristischen Segments dar, sowohl auf Seiten des Anbieters, als auch der Nachfrage. Dazu gehören etwa Landschaft, Fauna, Flora, klimatische Gegebenheiten und kulturelle Attraktionen (ursprüngliches Angebot). Sie bildet eine wirtschaftliche Wettbewerbseinheit. Der Begriff umfasst sowohl kleinräumige Strukturen (Resorts, Vergnügungsparks – abgeleitetes Angebot), oder Orte (etwa im Städtetourismus), aber auch ganze Regionen.

1.3. Destinationsmanagement-Organisation (DMO)

Eine Destination hat eine zentrale Organisationseinheit (Destinationsmanagement-Organisation), die sowohl als touristisches Dienstleistungsunternehmen wie auch als koordinierendes / planendes / vermarktendes Organ des touristischen Angebots fungiert, z. B. Geschäftsleitung, Kurverwaltung oder Tourist-Marketing. Besteht in einer Destination keine klassische DMO, so werden die zentralen Steuerungsaufgaben von einer DMO-ähnlichen Organisation übernommen. Daneben gibt es weitere Organisationen, deren Aktivitäten/Planungen Einfluss auf das touristische Angebot haben (ursprünglich und abgeleitet), z.B. Wirtschaftsförderung, Baubehörden, Naturschutzbehörden, Verkehrsträger oder Landwirtschaft, die jedoch nicht als DMO gelten.

Für die Nachhaltigkeitszertifizierung ist die DMO die zentrale Instanz, die mit ihrem Management, der Kommunikation, ihren Stakeholdern und im Austausch mit den Leistungsträgern und anderen relevanten Akteuren der Destination den Nachhaltigkeits- und Zertifizierungsprozess leitet.

1.4. Partnerbetriebe

Partnerbetriebe sind touristische Leistungsträger der Destination, die sich zum Nachhaltigkeitsprozess der Destination bekennen. Partnerbetrieb kann jedes Unternehmen nach folgender Definition werden:

- Es werden Dienstleistungen angeboten, die Touristen als Hauptzielgruppe bzw. Endverbraucher haben. Es gelten auch Betriebe, die beratende Leistungen (bspw. Marketingleistungen, strategische Leistungen) zur Ansprache von Touristen als Zielgruppe anbieten.
- Die die angebotenen Leistungen müssen eine Teilleistung des Gesamtproduktes „Reise“ sein.
- Die angebotenen Tourismusleistungen müssen den Hauptanteil des Gesamtabsatzes betragen.

Die Partnerbetriebe fungieren als Partnernetzwerk der Destination, die DMO koordiniert dieses Netzwerk und stellt die aktive Teilnahme des Netzwerks bspw. durch regelmäßige Treffen oder andere Aktivitäten sicher. Im Rahmen des Partnernetzwerks wird eine Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistungen der Leistungsträger angestrebt; die Partnerbetriebe haben hierfür Verbesserungsmaßnahmen zu planen und langfristig umzusetzen. Darüber hinaus haben sie folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Unterzeichnung einer Nachhaltigkeitsvereinbarung mit der DMO

- Benennung einer/s Nachhaltigkeitsbeauftragten
- Jährliche Erhebung des Strom- und Heizenergieverbrauchs
- Jährliche Aktualisierung der Verbesserungsmaßnahmen
- Einreichung des Strom- und Heizenergieverbrauchs sowie der aktualisierten Verbesserungsmaßnahmen bei der DMO

Die Erfüllung der Anforderungen der Partnerbetriebe wird durch das interne Audit der DMO regelmäßig überprüft; im Rahmen der externen Begutachtung werden Stichproben durchgeführt.

Anerkannter Partnerbetrieb können jene touristischen Leistungsträger werden, die

- a) den [TourCert Check](#) mit den entsprechenden Anforderungen durchgeführt haben,
- b) oder über eine der folgenden anerkannten Umwelt- bzw. **Nachhaltigkeitszertifizierungen** verfügen:
 - Blaue Flagge
 - Blaue Schwalbe
 - BIO-Hotels
 - Ecocamping
 - TourCert-Zertifizierung
 - Green Globe
 - Viabono
 - EMAS
 - ISO 14.001:2004
 - Green Key
 - Partner Nationale Naturlandschaften
 - Certified Green Hotel
 - Ökoprotit
 - Tripadvisor Green Leaders mit mindestens Bronze-Status
 - Green Sign / InfraCert
 - ehc eco hotels certified
 - Wellness-Stars
 - Wellnesshotels & Resorts Qualitätsstandards
 - Qualitätsmanagement Golf & Natur
 - EU Ecolabel für Unterkünfte
 - Qualitätsmanagement Wassertourismus (QMW) Kanu
 - TUI Eco Resorts
 - Umweltgütesiegel Alpenvereinshütten
 - DGNB-Zertifizierungssystem für nachhaltiges Bauen
 - Green Pearls

Regionale Zertifizierungen bzw. sonstiges Zertifizierungen müssen zumindest folgende Anforderungen erfüllen, um anerkannt zu werden:

- der inhaltliche Schwerpunkt liegt auf Umwelt-, Sozial- oder Nachhaltigkeitsaspekten (mind. 50% der Kriterien) und verteilt sich auf die verschiedenen Themenbereiche
- die Überprüfung erfolgt durch eine Vor-Ort Begutachtung oder Validierung durch eine Drittstelle (bspw. Zertifizierungsrat oder Vergabekommissionen)
- die Vergabedauer ist nicht länger als 3 Jahre

Die Anerkennung weiterer Zertifizierungssysteme erfolgt nach einer Prüfung der Anforderungen durch TourCert. Im Einzelfall können nach Prüfung durch TourCert bestehende Partnerbetrieb-Modelle einer Destination anerkannt werden.

2. Kernindikatoren

Die Kernindikatoren der jeweiligen Destination werden im Prüfbericht des Gutachters in der Bewertung mit Mittelwerten vergleichbarer Destinationen dargestellt. Die Kernindikatoren setzen sich zusammen aus in der Regel vorhandenen Destinationsdaten sowie aus Nachhaltigkeits-Indizes, die über Umfragen und Bewertungen generiert werden.

1. Anteil anerkannte Partnerbetriebe (%)
2. Anteil zertifizierter Leistungsträger im Tourismus (%)
3. Bettenauslastung der Unterkünfte (%)
4. Durchschnittliche CO₂-Emissionen durch Energieverbrauch der Unterkünfte (Partnerbetriebe) (t)
5. Anteil erneuerbarer Energien (%) am Gesamtenergieverbrauch (Partnerbetriebe)
6. Index Destinations-Bewertung DMO-Ebene (%)
7. Index Destinations-Bewertung Destinationsebene (%)
8. Index Produkt-Bewertung (%)
9. Anteil Leistungsträger mit der Auszeichnung „Reisen für alle“ (%)
10. Anteil der Leistungsträger im Tourismus mit einer Qualitätsauszeichnung (%)
11. Anteil regional produzierter, biologischer und fair gehandelter Produkte in der DMO (%)

3. Bestandsaufnahme

Destinationen, die die Zertifizierung durch TourCert anstreben, müssen grundlegende Mindestanforderungen der Bestandsaufnahme erfüllen. Die Mindestanforderungen sind als Voraussetzung für die Zulassung zur Zertifizierung zu verstehen.

Die Bestandsaufnahme umfasst die im Kriterienkatalog für Destinationen definierten Indikatoren. Als Mindestanforderung muss sie den unten definierten Umfang erfüllen.

Bewertung / Umfrage	Umfang
Zu allen Zertifizierungen verpflichtend	
(1) Bewertung der bereits durchgeführten Nachhaltigkeitsmaßnahmen in der DMO und der Destination – Nachhaltigkeits-Bewertung	Einmalige Bewertung durch Nachhaltigkeits-Beauftragte/n
(2) Bewertung der Produktentwicklung – Produkt-Bewertung	<u>Erstzertifizierung:</u> Je Kerngeschäftsfeld oder Produktlinie mindestens ein von der DMO beworbenes Produkt/Angebot <u>Rezertifizierung:</u> Vertiefende Bewertung aller von der DMO beworbenen Produkte/Angebote eines Kerngeschäftsfelds oder einer Produktlinie
(3) Erhebung der Mitarbeitenden-Zufriedenheit – Mitarbeitenden-Befragung	Alle Mitarbeitenden der DMO
Zur Erstzertifizierung optional, zu jeder Rezertifizierung verpflichtend	
Die Notwendigkeit der Erhebung von optionalen Umfragen wird in einer Zwischenbewertung in Absprache zwischen der DMO und TourCert bestimmt. Die Entscheidung zur verpflichtenden Durchführung obliegt dabei TourCert.	
(4) Bewertung der Gästeinformation – Gästeinformations-Bewertung	Alle Mitarbeitenden der DMO in Kundenkontakt
(5) Erhebung der Zufriedenheit der Geschäftspartner – Geschäftspartner-Befragung	Repräsentative Auswahl der Geschäftspartner der DMO
(6) Erhebung der Nachhaltigkeitsausrichtung der Gästeführer – Gästeführer-Befragung	Repräsentative Auswahl an Gästeführern der Destination

4. Bestimmungen zur Zertifizierung

4.1. Berichtsjahr

Die im Rahmen der Bestandsaufnahme erhobenen Daten müssen aus dem letzten abgeschlossenen Geschäftsjahr stammen. Als Referenz gilt der Zeitpunkt zum Beginn der Datenerhebung.

4.2. Nachhaltigkeits-Beauftragte/r

Zur Einführung und Aufrechterhaltung des TourCert-Zertifizierungssystems müssen Nachhaltigkeits-Beauftragte eine Qualifikation im Bereich Nachhaltigkeit vorweisen. Diese Regelung gilt auch, wenn ein Wechsel der Beauftragung stattfindet und eine andere Person die Nachhaltigkeits-Beauftragung übernimmt. Findet ein Wechsel in der Nachhaltigkeits-Beauftragung statt, so ist die/der neue Ansprechpartner/in TourCert mitzuteilen.

Es muss gewährleistet sein, dass das Wissen zur TourCert-Zertifizierung in der DMO bleibt. Praktikant/innen sind daher nicht als Nachhaltigkeits-Beauftragte zugelassen.

5. Termine und Fristen

Das TourCert-System zielt auf eine kontinuierliche Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistung der zertifizierten Destinationen. Dieser Anspruch bedingt die fristgerechte Einreichung entsprechender Dokumente und Informationen, um Verbesserungsschritte und Entwicklungen zeitnah nachvollziehen zu können.

5.1. Turnus der Zertifizierung

Destinationen gelten als zertifiziert, sobald sie ein entsprechendes Bewilligungsschreiben von der TourCert-Zertifizierungsstelle erhalten haben. Die Zertifizierung beginnt mit Monatsfrist.

Die Zertifizierung hat nach der Erstzertifizierung eine Dauer von drei Jahren.

In jedem Jahr (Monatsfrist) zwischen den (Re-)Zertifizierungen muss die zertifizierte Destination ein aktualisiertes Verbesserungsprogramm bei der TourCert-Zertifizierungsstelle einreichen.

TourCert behält sich vor, die DMO regelmäßig zu kontaktieren, um relevante inhaltliche sowie strukturelle Änderungen im Rahmen des Nachhaltigkeitsprozesses zu diskutieren. Zudem wird jährlich die Aktualisierungen des Verbesserungsprogramms geprüft.

Bei einer DMO-Größe zwischen 50 – 99 Mitarbeitenden (Vollzeitäquivalente) wird von TourCert geprüft, ob ein jährliches Überwachungsaudit stattzufinden hat. Ab einer DMO-Größe von 100 Mitarbeitenden (Vollzeitäquivalente) ist ein jährliches Überwachungsaudit verpflichtend.

5.2. Verantwortung der Unternehmen zur Einhaltung der Fristen

Die Dokumente zur Begutachtung sowie die aktualisierten Verbesserungsprogramme müssen fristgerecht und unaufgefordert bei der TourCert-Zertifizierungsstelle eingereicht werden. Die Verantwortung zur Einhaltung der entsprechenden Fristen obliegt den Destinationen.

Der Beratungsbedarf muss frühzeitig mit der entsprechenden Beratungsinstanz geplant werden.

5.3. Antrag auf Verlängerung der Fristen

Können die Fristen zur Abgabe der für die Zertifizierung notwendigen Dokumente oder der aktualisierten Verbesserungsprogramme aus nachvollziehbaren Gründen nicht eingehalten werden, so ist die Zertifizierungsstelle rechtzeitig zu informieren und ein Antrag auf Verlängerung der entsprechenden Frist zu stellen.

Werden Fristen verlängert, hat dies keine Auswirkungen auf den Turnus des Nachhaltigkeits-Prozesses. Richtungsweisend für zukünftige Termine und Fristen bleibt weiterhin das Datum der Erstzertifizierung.

5.4. Nichteinhaltung von Fristen

Werden Fristen zur Abgabe der für die Zertifizierung notwendigen Dokumente oder der aktualisierten Verbesserungsprogramme nicht eingehalten und wird kein Antrag auf Verlängerung gestellt, kann dies zur Aberkennung des TourCert-Siegels führen.

Die für die Zertifizierung notwendigen Dokumente zur Rezertifizierung sowie aktualisierte Verbesserungsprogramme dürfen in keinem Fall später als drei Monate nach Abgabefrist eingereicht werden.

6. Bestimmungen zur Zertifizierung

6.1. Begutachtung

Begutachtungen finden vor Ort in den Räumlichkeiten der DMO sowie durch Begehungen der Destination (z.B. Sehenswürdigkeiten) und Besuche von Partnerbetrieben statt.

Für die Begutachtung müssen die Destinationen folgende Unterlagen bei TourCert einreichen:

- Vollständiger Nachhaltigkeitsbericht
- Verbesserungsprogramm
- Auswertungen der Befragungen und Bewertungen

6.2. Empfehlungen

Die Empfehlungen des/der Gutachter/in aus dem Prüfbericht sollen als Maßnahmen in das Verbesserungsprogramm übernommen werden. Können einzelne Empfehlungen aus Sicht des Unternehmens nicht umgesetzt werden, ist dies zu begründen.

6.3. Auflagen

Nach erfolgter Begutachtung können der Destination vom/von der Gutachter/in oder vom Zertifizierungsrat Auflagen erteilt werden, die entweder

- Voraussetzung für die aktuelle (Re-)Zertifizierung sind oder
- in der kommenden Zertifizierungsperiode umgesetzt werden müssen.

Die Auflagen des/der Gutachter/in aus dem Prüfbericht müssen als Maßnahmen in das Verbesserungsprogramm übernommen und bis zur vereinbarten Frist umgesetzt werden. Können einzelne Auflagen aus Sicht des Unternehmens nicht umgesetzt werden, ist dies zu begründen.

6.4. Siegelnutzung

Nach erfolgreicher Zertifizierung erhält die DMO das Siegel „Nachhaltiges Reiseziel“ sowie das TourCert-Siegel „Sustainable Destination Certified“. Die DMO darf mit beiden Siegeln öffentlich werben. Der DMO zugehörige Unternehmen oder Außenstellen dürfen die Zertifizierungssiegel nur dann nutzen, wenn sie aktiv im Nachhaltigkeitsprozess involviert waren und in bei der Bestandsaufnahme berücksichtigt wurden. Gesellschafter der DMO erhalten nicht automatisch die Zertifizierungssiegel.

Anerkannte Partnerbetriebe dürfen mit dem Siegel „Nachhaltiges Reiseziel“ für Partnerbetriebe werben. Sofern der TourCert Check durchgeführt wurde, erhalten die Partnerbetriebe zusätzlich diese Auszeichnung.

Die Zertifizierung der Destination muss von der DMO extern kommuniziert werden. Für die Siegelnutzung ergeben sich daher folgende Vorgaben:

- Das Siegel „Nachhaltiges Reiseziel“ muss an prominenter Stelle auf der DMO-Website platziert und mit der TourCert-Website verlinkt werden. Das TourCert-Siegel sollte ebenso ergänzend veröffentlicht werden.

- Das TourCert-Siegel darf nur in den von TourCert herausgegebenen Formaten und nur in den Farben rot oder schwarz veröffentlicht werden.
- Bei dem Siegel „Nachhaltiges Reiseziel“ sind die im Logo-Manual formulierten Vorgaben einzuhalten (das Logo-Manual wird bei erfolgreicher Zertifizierung ausgehändigt).
- Zumindest das Siegel „Nachhaltiges Reiseziel“ wird auch auf DMO-Publikationen platziert.
- TourCert ist eine Unternehmens- und Destinationszertifizierung, keine Produktzertifizierung. Hinweise auf die Zertifizierung dürfen sich nur auf die Destination, die DMO und Partnerbetriebe beziehen, nicht auf die angebotenen Produkte und Dienstleistungen.
- Wird die Zertifizierung nicht erneuert, müssen bei DMO und Partnerbetrieben alle Hinweise auf die Zertifizierung von den eigenen Medien und Publikationen entfernt werden.

Destinationen außerhalb des deutschsprachigen Raums erhalten nur das TourCert-Siegel „Sustainable Destination Certified“, anerkannte Partnerbetriebe erhalten die internationale TourCert-Kennzeichnung für Partnerbetriebe „Sustainable Destination Partner“. Sofern der TourCert Check durchgeführt wurde, erhalten die Partnerbetriebe zusätzlich diese Auszeichnung.

6.5. Externe Kommunikation nach erfolgreicher Erstzertifizierung

Zertifizierte Destinationen müssen den aktuellen Nachhaltigkeitsbericht auf der DMO-Website veröffentlichen und zumindest das Siegel „Nachhaltiges Reiseziel“ an prominenter Stelle auf der Website darstellen.

An geeigneter Stelle ist die TourCert-Zertifizierung zu erklären, z.B. mit folgender Informations-Vorlage:

„Mit der Zertifizierung „Nachhaltiges Reiseziel“ (bei internationaler Verwendung: Sustainable Destination Certified) bekennen wir uns zu unserer Verantwortung für einen nachhaltigen Tourismus. Unser Management- und Berichtssystem ist entsprechend dem Zertifizierungsstandard von TourCert aufgebaut und von einem/einer unabhängigen GutachterIn überprüft. Mit der Zertifizierung haben wir uns gemeinsam mit den Leistungsträgern unserer Destination dazu verpflichtet, uns in den Nachhaltigkeitsbereichen Management, Ökonomie, Ökologie und Soziales ständig zu verbessern.“

6.6. Aussetzung der Zertifizierung

Ist eine Destination an einer Rezertifizierung nicht interessiert oder stehen der Destination die für eine Rezertifizierung notwendigen Ressourcen nicht zur Verfügung, endet die Zertifizierung mit Ablauf der Zertifizierungsperiode.

6.7. Erneute Anmeldung zur Erstzertifizierung

Wird eine Destination vom/von der Gutachter/in nicht zur Zertifizierung empfohlen oder lehnt der Zertifizierungsrat eine Zertifizierung ab, kann sich die Destination für eine erneute Begutachtung anmelden.

Zwischen erster und zweiter Begutachtung müssen mindestens drei Monate liegen. Eine erneute Datenerhebung ist nicht zwangsläufig erforderlich. Welche Jahresdaten Grundlage der Begutachtung sind, wird im Einzelfall vom/von der entsprechenden GutachterIn oder der Zertifizierungsstelle entschieden.

6.8. Erneute Anmeldung zur Rezertifizierung

Wird eine Destination vom/von der Gutachter/in nicht zur Rezertifizierung empfohlen; lehnt der Zertifizierungsrat eine Rezertifizierung ab; verliert eine Destination das Siegel aufgrund der Nichteinhaltung von Fristen oder im Falle anderer Umstände, die eine Begutachtung nicht zulassen; so hat die Destination die Möglichkeit, sich innerhalb von sechs Monaten ohne erneute Datenerhebung begutachten zu lassen.

Nach sechs Monaten werden eine erneute Datenerhebung sowie die Teilnahme am Einführungsworkshop fällig.