

bayerisches  
pilgerbüro

bp

90  
JAHRE  
GEMEINSAM  
UNTERWEGS

# Nachhaltigkeitsbericht 2015



■ **Pilgerreisen**  
Glauben erleben

■ **Studienreisen**  
Kulturen verstehen

■ **Wanderreisen**  
Wege beschreiten

■ **Kreuzfahrten**  
Horizonte erweitern

„Wer mithilft,  
die Schöpfung  
zu bewahren,  
baut Brücken  
in die Zukunft.“

(Adalbert Ludwig Balling)

# *Nachhaltigkeitsbericht* 2015

**KURZFASSUNG**

# Inhalt

<b>1</b>	<b>1. Unternehmensportrait</b>	<b>6–14</b>
	1.1 Unternehmensdaten	6–11
	1.2 Leitbild	12
	1.3 Management	12
	1.3.1 CSR-Verantwortung der Leitung / CSR-Beauftragte	13
	1.3.2 Legal Compliance	13
	1.3.3 Vertragswesen / Supplier Code of Conduct	13
	1.3.4 Menschenrechtliche Sorgfalt	13–14
	1.3.5 Stakeholdermap	14
	1.3.6 Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement	14
<b>2</b>	<b>2. Reiseangebote</b>	<b>15–21</b>
	2.1 Angebotsportfolio	16–17
	2.2 Angebotsgestaltung	17
	2.3 CO <sub>2</sub> -Emissionen der Reisen	18
	2.4 Transport	19–20
	2.5 Übernachtungen	21
<b>3</b>	<b>3. Kunden</b>	<b>22–23</b>
	3.1 Kundenzufriedenheit	22–23
<b>4</b>	<b>4. Mitarbeitende</b>	<b>24–25</b>
	4.1 Regelungen im Bayerischen Pilgerbüro	24
	4.1.1 Interne Kommunikation	24
	4.1.2 Aus- und Weiterbildung und CSR-Schulung	24
	4.1.3 Flexible Arbeitszeiten	25
	4.1.4 Gesundheitsförderung	25
	4.1.5 Interessenvertretung	25
	4.2 Beschäftigtenstruktur	25
<b>5</b>	<b>5. Unternehmensökologie</b>	<b>26–29</b>
	5.1 Ecomapping	26
	5.1.1 Energie	26
	5.1.2 Emissionen	27
	5.1.3 Papier	28
	5.1.4 Beschaffung	29
<b>6</b>	<b>6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette</b>	<b>30–31</b>
	6.1 Partneragenturen	30
	6.2 Unterkünfte	30
	6.3 Reiseleitung	30
	6.3.1 Auswahl / Aus- und Fortbildung	31
<b>7</b>	<b>7. Community Involvement</b>	<b>32–33</b>
	Fazit	33

# Vorwort

Als christlicher Reiseveranstalter legt das Bayerische Pilgerbüro schon seit seiner Gründung 1925 großen Wert auf verantwortliches und vor allem nachhaltiges Handeln. Dieser in der Unternehmensphilosophie tief verankerte Gedanke umfasst für uns die Bewahrung der Schöpfung mit all ihren Facetten. Ein respektvoller Umgang mit Natur, Kultur und Mensch ist für uns seit jeher selbstverständlich.

Um uns in diesem Bereich kontinuierlich zu verbessern, haben wir mit der Firma TourCert einen professionellen Partner beauftragt, uns auf diesem Weg der Nachhaltigkeit zu begleiten – in einer Welt der ständigen Veränderungen und Herausforderungen.

In idyllischer Natur, umgeben von einer atemberaubenden Berglandschaft, begann für unser Unternehmen 2014 die bewegende Reise der CSR-Zertifizierung. Im Arbeitsalltag angekommen, sahen wir uns vor manch großer Herausforderung.

Auf diesem Weg konnten wir viele Impulse aufnehmen und weitergeben, um dann letztendlich gemeinsam in diesen Lernprozess einzusteigen.

Wolfgang Zettler  
Direktor

Angela Bürvenich  
CSR-Beauftragte

Insa Schuldt  
CSR-Beauftragte

München, 05. August 2015

# 1. Unternehmensportrait

## 1.1 Unternehmensdaten

1925 gründete Monsignore Johannes Neuhäusler, der spätere Weihbischof aus München, die Einrichtung unter dem Namen „Bayerisches Pilgerkomitee“, damit im Heiligen Jahr in Rom Pilger aus Bayern die Möglichkeit hatten, zu günstigen Konditionen in die Ewige Stadt zu reisen.

Die erfolgreiche Bewährung im Dienst an der Wallfahrt veranlasste die Bayerische Bischofskonferenz, diese Einrichtung als offizielles Organ der Erzdiözesen Bamberg, München und Freising und der Diözesen Augsburg, Eichstätt, Passau, Regensburg und Würzburg zu bestätigen. Zunächst zum „Zweck, bei passenden Gelegenheiten und Anlässen von Bayern aus einheitliche Pilgerzüge für Katholiken zu volkstümlichen Preisen zu veranstalten und in religiös wertvoller Weise durchzuführen“ (aus der ersten Satzung), hat sich das Unternehmen zu einem modernen Reiseveranstalter entwickelt. Das Bayerische Pilgerbüro mit Sitz in München ist heute ein christlicher Reiseveranstalter für Pilgerreisen, Studienreisen, Wanderreisen sowie Kreuzfahrten. 1978 wurde die Tochter Bayerisches Pilgerbüro GmbH gegründet, um das Segment Studienreisen zu stärken. Im Jahr 1994 wurde das Segment um Wandereisen auf dem Jakobsweg erweitert, was heute mit weiteren Wanderreisen einen wichtigen Bestandteil im Portfolio des Bayerischen Pilgerbüros darstellt.

---

# 1925

Gründung des Bayerischen Pilgerbüros  
durch Monsignore Johannes Neuhäusler

---

Auch Sonderreisen für Gruppen, Pfarrgemeinschaften, Chöre, kirchennahe Organisationen und Verbände liegen im Aufgabenbereich des Münchener Veranstalters. Das Pilgerbüro ist als gemeinnütziger Verein organisiert. Zu den Mitgliedern des Vereins zählen die Erzdiözesen München und Freising sowie Bamberg und die Diözesen Augsburg, Eichstätt, Passau, Regensburg, Speyer und Würzburg. Die Mitglieder unterstützen mit den diözesanen Pilgerstellen die Arbeit des Bayerischen Pilgerbüros. Präsident des Reiseveranstalters ist Weihbischof Wolfgang Bischof, die Geschäftsführung obliegt seit 1. Juli 2013 Wolfgang Zettler.

Das Bayerische Pilgerbüro zählt mit seinen über 90 Jahren zu einem der ältesten Reiseveranstalter in Deutschland und ist Marktführer im Bereich der Pilgerreisen. Insgesamt bietet das Bayerische Pilgerbüro Reisen in über 40 Länder an und dies schwerpunktmäßig als Gruppenreisen. Einzig im Bereich Jakobsweg-Wanderreisen werden auch Reisen für individuelle Pilger ausgearbeitet. Das Durchschnittsalter der Reisenden liegt bei ca. 60 Jahren, wobei das Alter je nach Segment sehr variiert.

Dem Bayerischen Pilgerbüro ist ein Reisebüro angeschlossen, das zum einen zu eigenen Produkten des Bayerischen Pilgerbüros berät, aber auch weitere Reiseprodukte anderer namhafter Veranstalter verkauft.

## ZAHLEN UND FAKTEN IM ÜBERBLICK

<b>Firmierung</b>	Bayerisches Pilgerbüro e.V.
<b>Tochtergesellschaft</b>	Bayerisches Pilgerbüro Studienreisen GmbH
<b>Präsident</b>	Weihbischof Wolfgang Bischof, Erzdiözese München und Freising
<b>Geschäftsführer</b>	Wolfgang Zettler
<b>Prokuristen</b>	Ute Fenner-Beutl, Jürgen Neubarth und Clemens Ponkratzen
<b>Gründung</b>	1925 als Bayerisches Landeskomitee für Pilgerfahrten 1978 Gründung Bayerisches Pilgerbüro Studienreisen GmbH
<b>Unternehmenszweck Bayerisches Pilgerbüro e.V.</b>	Organisation und Durchführung von Pilgerfahrten mit religiösem Hintergrund, die der Seelsorge dienen
<b>Unternehmenszweck Studienreisen GmbH</b>	Organisation und Durchführung von Studien- und Wandereisen, bei denen die Begegnung mit anderen Menschen, Kulturen, Glaubensrichtungen und Lebensweisen im Mittelpunkt steht
<b>Mitglieder / Gesellschafter</b>	Erzdiözese München und Freising, Erzdiözese Bamberg, Diözese Augsburg, Diözese Eichstätt, Diözese Passau, Diözese Regensburg, Diözese Speyer, Diözese Würzburg
<b>Reisen</b>	in mehr als 40 Länder, Schwerpunkt Europa und Heiliges Land, Großveranstaltungen mit bis zu 12.000 Teilnehmern

## HISTORIE

- 1925** Gründung als Bayerisches Landeskomitee für Pilgerfahrten in Fortführung an die bereits um die Jahrhundertwende bestehenden traditionellen Pilgerorganisationen wie z.B. der Bayerische Pilgerverein vom Heiligen Land oder das Bayerische Rom-Komitee.
- 1928** Durch die Freisinger Bischofskonferenz wurde die Einrichtung als offizielles Organ der Bayerischen Diözesen bestätigt.
- 1944** Zerstörung des Geschäftssitzes in der Münchner Pfandhausstraße bei einem Bombenangriff.
- 1948** Neubeginn nach den Kriegereignissen.
- 1949** Erste Auslandswallfahrt in die Schweiz nach Einsiedeln und Sachseln sowie zur Pax-Christi Versöhnungswallfahrt nach Lourdes.
- 1954** Neufassung der Satzung des Landeskomitees für Pilgerfahrten. Von nun an trägt es offiziell den Namen „Bayerisches Pilgerbüro e. V.“
- 1955** Die Pilgerfahrt ins Heilige Land wurde zum festen Bestandteil im Programm des Bayerischen Pilgerbüros.
- 1968** Geschäftsführer des Bayerischen Pilgerbüros ist Herr Georg Black.



Bayerischer Pilgerzug im Heiligen Jahr 1950 vor dem Petersdom in Rom



1978 wird die Bayerisches Pilgerbüro Studienreisen GmbH gegründet.



1950 Fränkischer Pilgerzug – Direktor Prälat Alois Lang (1930–1968) verteilt Taschengeld an die Pilger

- 1970** Gründung der sog. „Pilgerflugkette“ im Charterverkehr nach Lourdes.
- 1973** Der Mitgründer und Präsident des Pilgerbüros Johannes Neuhäusler stirbt. Sein Nachfolger wird der Münchner Weihbischof Franz Xaver Schwarzenböck (verstorben 2010).
- 1975** Das Bayerische Pilgerbüro organisiert 25 Sonderzüge und 25 Fluggruppen zum Heiligen Jahr nach Rom mit insgesamt 15.558 Personen.
- 1978** Gründung der Bayerisches Pilgerbüro Studienreisen GmbH. Erweiterung des Programms um Studienreisen.
- 1989** Nach 21-jähriger Tätigkeit als geschäftsführender Direktor tritt Georg Black in den Ruhestand. Die Nachfolge tritt Diplomvolkswirt Joachim Müller an.
- 1992** Das Bayerische Pilgerbüro eröffnet in der Dachauer Straße in München ein Ladengeschäft als Vollreisebüro mit allen Lizenzen (Flug/Bahn/Touristik).
- 1994** Erweiterung des Programms um Wanderreisen auf dem Jakobsweg.
- 2001** Der Münchner Weihbischof Engelbert Siebler wird Präsident des Bayerischen Pilgerbüros.



1991 bp-Reiseleiter im weltbekanntesten Marienwallfahrtsort Lourdes



1955 fliegen die ersten Pilgergruppen ins Heilige Land



Seit 1994 ist das bp auf dem Jakobsweg unterwegs und seither Marktführer in diesem Bereich.

- 2002** Zur Förderung der Wallfahrten erwirbt das Bayerische Pilgerbüro Eisenbahnwagons und führt Sonderzüge in eigener Verantwortung durch.
- 2005** Diplom-Betriebswirt Bernhard Meyer wird zum geschäftsführenden Direktor des Bayerischen Pilgerbüros gewählt.
- 2007** Neufassung der Satzung: Der Verein ist ein privater kanonischer Verein mit kirchlicher Rechtspersönlichkeit gem. c. 322 CIC mit geborenen, ordentlichen und fördernden Mitgliedern.
- 2010** Über 11.000 Ministranten reisen mit dem Bayerischen Pilgerbüro im August zur Internationalen Ministrantenwallfahrt nach Rom.
- 2011** Papst Benedikt XVI. besucht Deutschland: Über 1.700 Pilger reisen mit 2 Sonderzügen und 9 Bussen des Bayerischen Pilgerbüros nach Berlin, um die Papstmesse im Olympiastadion mitzufeiern.
- 2012** Ehrenabend zum 85. Geburtstag von Papst Benedikt XVI. in Castel Gandolfo: Rund 1.000 Pilger, darunter Gebirgsschützen und Trachtler aus der Erzdiözese München und Freising, reisen mit dem Sonderzug des Bayerischen Pilgerbüros vom 01. bis 05. August nach Rom.



Pater Gangolf OFM mit dem franziskanischen Pilgerzug in Venedig



Das bp bietet seit einigen Jahren auch spezielle Reisen für Familien an.



1989 Päpstlicher Segen für Direktor Herrn Black (1968–1990) und den neuen Direktor Herrn Müller (1989–2004)

- 2012** Der Vorsitzende der Freisinger Bischofskonferenz hat im Einvernehmen mit den bayerischen Bischöfen Weihbischof Wolfgang Bischof, Erzdiözese München und Freising, zum 1. Dezember 2012 in Nachfolge von Weihbischof em. Engelbert Siebler zum Präsidenten des Bayerischen Pilgerbüros bestellt.
- 2013** Papst Benedikt XVI. tritt zurück. Knapp 400 Pilger reisen mit dem Bayerischen Pilgerbüro zur letzten Generalaudienz von Papst Benedikt XVI. nach Rom.
- 2013** Zum 1. Juli wird Diplom-Kaufmann Wolfgang Zettler neuer Direktor des Bayerischen Pilgerbüros.
- 2014** Für rund 13.500 Ministranten aus Deutschland organisiert das Bayerische Pilgerbüro die Reise zur Internationalen Ministrantenwallfahrt nach Rom.
- 2015** Das Bayerische Pilgerbüro feiert zusammen mit seinen Kunden und Geschäftspartnern sein 90-jähriges Jubiläum.



Besuch beim bayerischen Papst Benedikt XVI. (2006–2013) in Rom



Mitarbeiter des Bayerischen Pilgerbüros mit Weihbischof Franz Xaver Schwarzenböck Ende des 20. Jh.

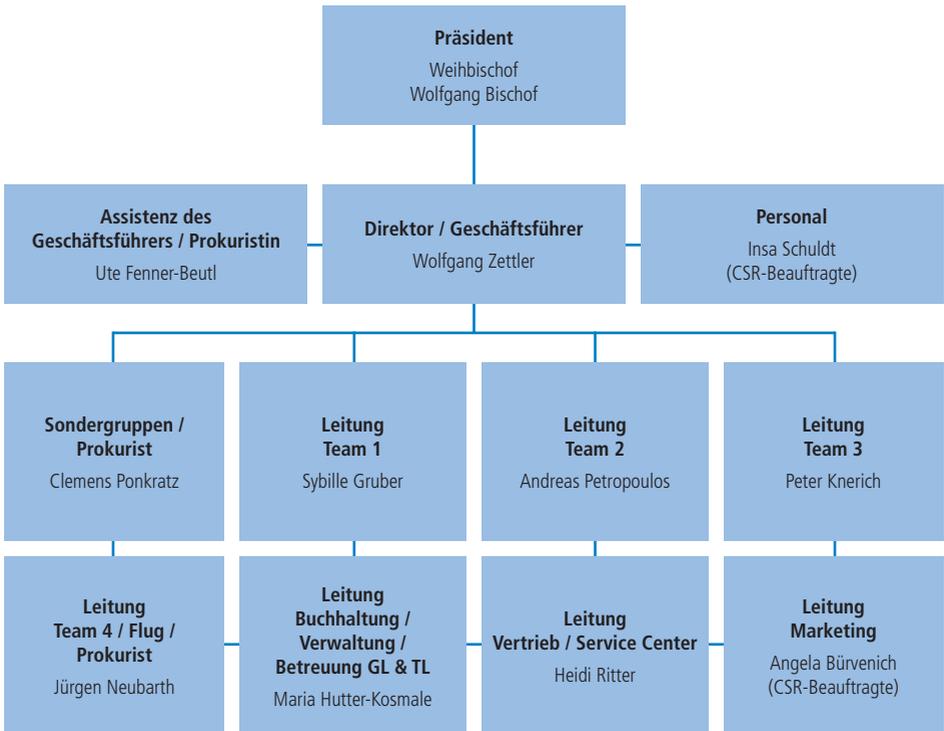


Das dynamische bp-Team freut sich über das 90-jährige Firmenjubiläum.

## 1.2 Leitbild

Das bestehende Leitbild wird derzeit überarbeitet und wurde in das Verbesserungsprogramm aufgenommen.

## 1.3 Management



### 1.3.1 CSR-Verantwortung der Leitung / CSR-Beauftragte

Im Rahmen der Zertifizierung wurden neben der Geschäftsführung CSR-Beauftragte festgelegt. Insa Schuldt, CSR-Beauftragte, ist zuständig für Personal und hat viele Aufgaben rund um die Themen der Geschäftsführung eingebracht. Angela Bürvenich, Leitung Team Marketing, hat sich mit weiteren Themen der Nachhaltigkeit vertraut gemacht und zudem die CSR-Arbeitsgruppe geleitet. Die CSR-Arbeitsgruppe besteht neben dem Direktor, Wolfgang Zettler und der CSR-Beauftragten aus Mitarbeiterinnen der Länderteams, die sich freiwillig für diesen Aufgabenbereich engagieren.

### 1.3.2 Legal Compliance

Legal Compliance steht für die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen und Richtlinien und die Verantwortung dafür Sorge zu tragen, dass aus dem Unternehmen heraus keine Gesetzesverstöße erfolgen. Als Reiseveranstalter halten wir uns an alle geltenden Richtlinien, die die Arbeit eines Reiseveranstalters betreffen. Um mit allen sensiblen Daten korrekt umzugehen, haben wir mit Katharina Mayr eine Datenschutzbeauftragte im Unternehmen. Alle Mitarbeitende wurden zum Thema Datenschutz geschult. Weiterhin wurde ein Verzeichnisse für alle Mitarbeitende erstellt. Für die Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz haben wir einen Sicherheitsbeauftragten, der sich um diese Belange kümmert. Vier Mitarbeitende sind als Ersthelfer ausgebildet. Die Ersthelfer-Kurse werden alle 2 Jahre aufgefrischt.

### 1.3.3 Vertragswesen / Supplier Code of Conduct

Wir weisen unsere Geschäftspartner darauf hin, dass wir von ihnen erwarten, dass sie sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten für die Einhaltung der Menschenrechte, der Arbeitsbedingungen sowie für den Umweltschutz einsetzen. Nach der Erstzertifizierung und zukünftig einmal jährlich werden unsere Incoming-Agenturen, Leistungsträger und Geschäftspartner über unsere Positionierung zu den Themen Menschenrechte, Kinderrechte, Umweltschutz und Biodiversität informiert.

### 1.3.4 Menschenrechtliche Sorgfalt

#### **KINDERSCHUTZKODEX**

In Zusammenarbeit mit ECPAT Deutschland e. V. (Arbeitsgemeinschaft zum Schutz der Kinder vor sexueller Ausbeutung) haben wir einen Aktionsplan entwickelt um unsere Mitarbeitenden, Reiseleiter, Geschäftspartner im In- und Ausland und auch unsere Kunden für das Thema Kinderschutz zu sensibilisieren und die „Augen nicht zu schließen“. Dieser Plan legt fest, wie sich das Bayerische Pilgerbüro in Zukunft zum Thema

Kinderrechte und Kinderschutz positioniert, welche Maßnahmen langfristig zu ergreifen sind und wie die sechs Kriterien des Kinderschutzkodex in die Arbeitsabläufe einfließen. Wir haben den Kinderschutzkodex unterzeichnet und sind Mitglied bei The Code.

### 1.3.5 Stakeholdermap

Als Reiseveranstalter bieten wir unseren Kunden ein ausgefeiltes Reiseprogramm an und bringen dafür unsere langjährigen Erfahrungen und unsere weltweiten Verbindungen ein. An allererster Stelle stehen für uns unsere Kunden, die ein einmaliges und besonderes Reiseerlebnis erwarten. Diese gruppieren sich, zusammen mit unseren wichtigen Multiplikatoren und (kirchlichen) Institutionen um das Unternehmen, die das Fundament für unsere Arbeit sind. Zum Kern des Bayerischen Pilgerbüros gehören die Mitarbeitende, die mit großem Engagement für das Produkt arbeiten. Die Mitarbeitenden werden vom Geschäftsführer geleitet. Im Präsidium werden gemeinsam mit der Geschäftsführung strategische Entscheidungen getroffen. Die Mitglieder unterstützen mit den diözesanen Pilgerstellen die Arbeit des Bayerischen Pilgerbüros.

Herzstück unserer Reisen sind unsere Reiseleiter sowie die Geistlichen Begleiter. Diese sind freiberuflich tätig und tragen in einem erheblichen Maße zum Gelingen unserer Reisen bei. Sie sind das Bindeglied zwischen dem Reisegast und unserem Unternehmen. Ihre Erfahrung, auch im Dialog mit dem Reisenden, ist ein wichtiger Bestandteil unserer Produktentwicklung.

Um einen reibungslosen Ablauf in der Prozesskette gewähren zu können, sind unsere Partneragenturen und Leistungsträger im In- und ganz besonders im Ausland von großer Bedeutung. Das Bayerische Pilgerbüro arbeitet mit diesen wichtigen Partnern schon viele Jahre, oft über Generationen hinweg zusammen, sodass ein großes Vertrauensverhältnis besteht. Nur ein Zusammenspiel aller internen Stakeholder kann zu einem qualitativ hochwertigen und einzigartigen Gesamtprodukt führen. Im äußeren Zirkel sind wichtige, aber nicht für unser Produkt Reise essentiell wichtige Partner aufgeführt, die dennoch unsere tägliche Arbeit und unser Arbeitsumfeld beeinflussen.

### 1.3.6 Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement

Im Rahmen der CSR-Zertifizierung haben wir festgestellt, dass es immer Verbesserungsmöglichkeiten gibt und wollen diesen Prozess unbedingt fortführen. Dafür hat die CSR-Arbeitsgruppe zusammen mit der Geschäftsführung und TourCert Themenfelder erarbeitet, die es zu verbessern gilt. Diese Themen sind den Mitarbeitenden kommuniziert worden und es obliegt allen Mitarbeitenden, unsere gesteckten Ziele in den nächsten zwei Jahren zu erreichen.

## 2. Reiseangebote



Das Bayerische Pilgerbüro ist Marktführer im Bereich Pilgerreisen, bietet aber auch Studienreisen, Kreuzfahrten und Wanderreisen als Gruppenreisen an. Eine Ausnahme gibt es im Bereich Jakobswegreisen. Hier ist es möglich zu bestimmten Terminen auch als individueller Pilger unterwegs zu sein.

### PILGERREISEN

Wallfahrtsstätten sind Orte, an denen das Wirken Gottes in besonderer Weise erfahrbar werden kann. Als vielseitiges und erfahrenes Reiseunternehmen führen wir unsere Kunden an diese besonderen Orte und begleiten Sie ein Stück auf Ihrem Glaubensweg – und dies über Konfessions- und Religionsgrenzen hinaus. Der Schwerpunkt unserer Pilgerreisen liegt in Europa, da hier viele historische und traditionelle Pilgerziele liegen, wie Italien (Rom), Frankreich ( Lourdes), Portugal (Fátima), Spanien (Santiago de Compostela mit dem Jakobsweg), Malta, Irland und insbesondere Reisen in das Heilige Land. Unsere Pilgerreisen zeichnen sich dadurch aus, dass Sie nicht nur durch fachlich versierte Reiseleiterinnen und Reiseleiter geführt werden, sondern auch immer von einem Geistlichen begleitet werden, der Gottesdienste feiert und während der gesamten Reise für persönliche Gespräche als Seelsorger zur Verfügung steht.

### STUDIENREISEN

Unsere Studienreisen führen unsere Kunden per Flug, Bahn, Reisebus oder per Schiff in nahe oder ferne Länder, wobei auch hier der Fokus auf Europa liegt. Auf all unseren Reisen legen wir großen Wert auf die Begegnung mit anderen Menschen, Kulturen, Glaubensrichtungen, Geisteshaltungen und Lebensweisen. Bei unseren Studienreisen werden die Kunden von Beginn an bis zum Ende der Reise durch Studien-Reiseleiter begleitet, die tiefe Einblicke in das Reiseland geben und den Austausch mit den Menschen fördern.

### KREUZFAHRTEN

Eine entspannte Alternative zu unseren Reisen mit Bus und Bahn sind unsere Schiffsreisen. Dabei legen wir Wert auf familiäre und kleine Schiffe wie Flusskreuzfahrtschiffe. Wenn möglich, nutzen wir das Schiff ganz alleine für unsere Kunden, sodass wir ein speziell auf unsere Kunden abgestimmtes Programm anbieten können.

### WANDERREISEN

Wanderreisen mit dem Bayerischen Pilgerbüro bedeuten, in herrlicher Landschaft Schritt für Schritt Erholung zu finden. Unsere Wanderreisen werden in unseren Reiseausschreibungen nach Schwierigkeitsgrad gekennzeichnet. Insgesamt bewegen wir uns auf leichten bis mittelschweren Wanderstrecken. Sie wandern mit uns auf sorgfältig ausgewählten und gut begehbaren Wegstrecken, auf denen genügend Zeit für kulturelle Besichtigungen bleibt. Unsere ausgebildeten Wanderreiseleiter kennen die Wegstrecken gut und zeichnen sich durch ihre besondere Offenheit und Naturverbundenheit aus.

Der Jakobsweg war der Beginn unserer Wandereisen. Die Sehnsucht, auf dem bekannten „Camino“ zu wandern, ist für viele Menschen groß. Auf dem Jakobsweg werden Etappen in Deutschland, Belgien, der Schweiz, Frankreich und Spanien angeboten. Das Bayerische Pilgerbüro bietet seinen Kunden nicht nur unterschiedliche Weglängen an, der Kunde kann auch wählen, ob er in der Gruppe wandert, größere Etappen mit dem Bus zurücklegt oder ganz individuell unterwegs sein möchte. Es kann sogar gewählt werden, ob das Gepäck transportiert werden soll oder lieber selbst getragen wird. Eins ist allen Jakobswegetappen gleich: eine Unterkunft ist bereits im Vorfeld durch das Bayerische Pilgerbüro gebucht.

## 2.1 Angebotsportfolio

Der Schwerpunkt und auch der Gründungszweck des Bayerischen Pilgerbüros sind Pilgerreisen. Grundlage für diese Datenerhebung sind daher alle wichtigsten Pilgerreiseziele. Dazu zählen:

- Italien mit Schwerpunkt Rom sowie weiteren Wallfahrtsorten wie Assisi oder Padua
- Frankreich mit Schwerpunkt Lourdes
- Spanien mit Schwerpunkt Jakobsweg
- Portugal mit Schwerpunkt Fátima
- Heiliges Land (Israel, Palästina)
- Irland
- Malta

## Das Bayerische Pilgerbüro bot 2014 rund 550 Reisen in 40 Länder an.

**Reiseangebote**  
(Anzahl gesamt, 2014)

**550**

**Reisedauer Individualreisen**  
(Durchschnitt in Tagen, 2014)

**11**

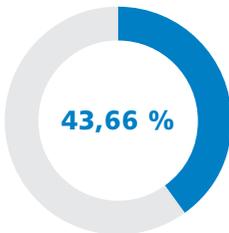
**Reisedauer Gruppenreisen**  
(Durchschnitt in Tagen, 2014)

**8**

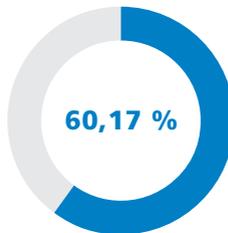
## 2.2 Angebotsgestaltung

Die Angebotsgestaltungschecks wurden von den Produktmanagern für die jeweiligen Kernzielgebiete Heiliges Land, Irland, Spanien mit Schwerpunkt Jakobsweg, Portugal mit Schwerpunkt Fátima, Frankreich mit Schwerpunkt Lourdes, Italien mit Schwerpunkt Rom sowie Malta ausgefüllt. Hierbei wurden Fragen nach sozialen und ökologischen Aspekten, die bei der Ausarbeitung von Reisen relevant sind, sowie nach der Zusammenarbeit mit den örtlichen Leistungsträgern beantwortet. Daraus ließen sich dann die beiden Indizes – Grundlagen und Qualität der Angebotsgestaltung – ermitteln. Die Grundlagen der Angebotsgestaltung umfassen die Einhaltung bestimmter Standards bei der Reiseplanung, die Erfassung der Kundenzufriedenheit und daraus abzuleitende Verbesserungen sowie die Recherche zu sozialen und ökologischen Aspekten im jeweiligen Zielgebiet. Bei der Auswertung fällt auf, dass der Index für die Grundlagen der Angebotsgestaltung relativ niedrig ist. Es stellte sich z.B. heraus, dass viele der zentralen Aspekte von CSR bei der Reiseplanung zwar berücksichtigt werden, aber für die meisten so selbstverständlich sind, dass sie bei der Bewertung nicht extra einbezogen wurden. Hier gilt es, die Mitarbeitende bezüglich der Thematik der Nachhaltigkeitsaspekte noch weiter zu sensibilisieren und die standardisierten Kriterien klarer zu definieren. Die Qualität der Angebotsgestaltung spiegelt alle Aspekte wieder, die einen aktiven Beitrag zu einer nachhaltigeren Reisegestaltung leisten.

### INDICES ANGEBOTSGESTALTUNG

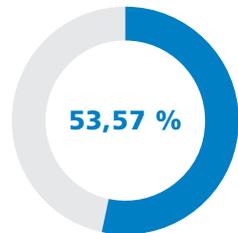


Index Grundlagen der  
Angebotsgestaltung (Angaben in %)



Index Qualität der  
Angebotsgestaltung (Angaben in %)

### CSR-INDEX ANGEBOTSGESTALTUNG



2014  
(Angaben in %)

## 2.3 CO<sub>2</sub>-Emissionen der Reisen

Bei der Berechnung der CO<sub>2</sub>-Emissionen wurden die Reisen in die unter 2.1 genannten Kernzielgebiete hinsichtlich der Anreise, der Transporte im Land und der Unterkünfte näher untersucht. Zur Vereinfachung wurden gleiche oder ähnliche Reisen gebündelt. Bei den Flugreisen wurde als Ausgangspunkt der Flughafen München gewählt, da fast alle Gruppen von hier abfliegen. Da sich bei dem Großteil der Reisen wegen der Entfernung und Erreichbarkeit der Zielgebiete eine Fluganreise nicht vermeiden lässt und Flüge den höchsten CO<sub>2</sub>-Ausstoß aufweisen, ist der Wert der gesamten CO<sub>2</sub>-Emissionen aller Reisen recht hoch. Um die verursachten Klimagase zu kompensieren, weisen wir unseren Kunden im Katalog auf die Möglichkeit hin, über „atmosfair“ einen freiwilligen Ausgleich zu leisten. Durch diese Spenden fördert „atmosfair“ UNO-zertifizierte Projekte, damit die verursachte Menge klimaschädlicher Gase an anderer Stelle vermieden werden kann. Im Folgenden werden die CO<sub>2</sub>-Emissionen noch differenzierter in den beiden Bereichen Transporte und Unterkunft betrachtet.

<b>CO<sub>2</sub>-Emissionen der Reisen</b>	<b>Einheit</b>	<b>2014</b>
CO <sub>2</sub> gesamt Reisen	t	13.323,55
Kompensierte CO <sub>2</sub> Emissionen Reisen	t	0,00
CO <sub>2</sub> pro Gast / Übernachtung ohne Kompensation	t	0,17
CO <sub>2</sub> Reisen abzüglich Kompensation	t	13.323,55
CO <sub>2</sub> pro Gast / Übernachtung	t	0,17
CO <sub>2</sub> pro Gast / Übernachtung in kg	kg	166,76
Anteil Klimakompensation	%	0,00

## 2.4 Transport

Transport	Einheit	2014
Flugkilometer gesamt	km	36.561.124,00
CO <sub>2</sub> gesamt Transport	t	10.186,02
Ø Flugkilometer pro Übernachtung	Anz	457,61
Ø Flugkilometer pro Gast	km	2.523,72

### TRANSPORT VOM/ZUM ZIELGEBIET

Die Datenerhebung zeigt, dass das Flugzeug beim Bayerischen Pilgerbüro das Hauptverkehrsmittel für die An- und Abreise zum Zielgebiet darstellt. Ein kleiner Anteil der Anreisen erfolgt auch mit Bussen oder der Bahn. Allerdings bezieht sich dies auf die eigentliche An- und Abreise in die jeweiligen Destinationen. Innerhalb Deutschlands organisiert das Bayerische Pilgerbüro die Anreise zum Münchner Flughafen als Hauptsammelpunkt der Gruppen verstärkt mit der Bahn (spezielle vergünstigte RIT-Tarife) und sensibilisiert Kunden für die Vermeidung von kurzen Anschlussflugstrecken. Die Kunden des Bayerischen Pilgerbüros können sich dennoch anderer Abflughäfen deutschlandweit bedienen, wobei ein großer Anteil der Flüge direkt in die Destination geht und somit Anschlussflüge vermieden werden. In Ausnahmefällen ist dies aufgrund von individuellen Flugplänen der Airlines nicht immer möglich und unsere Kunden buchen Anschlussflüge nach München. Hier gilt es, die Kunden künftig immer mehr für die nachhaltigere Bahnvariante zu sensibilisieren.

**KM GESAMT V/Z ZIELGEBIET**  
(Angaben in %)

km Flug v/z Zielgebiet:

**90,74 %**



km Bus v/z Zielgebiet:

**6,33 %**

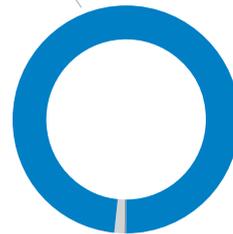
km Bahn v/z Zielgebiet:

**2,93 %**

**CO<sub>2</sub> GESAMT V/Z ZIELGEBIET**  
(Angaben in %)

CO<sub>2</sub> Flug v/z Zielgebiet:

**98,52 %**



CO<sub>2</sub> Bus v/z Zielgebiet:

**1,31 %**

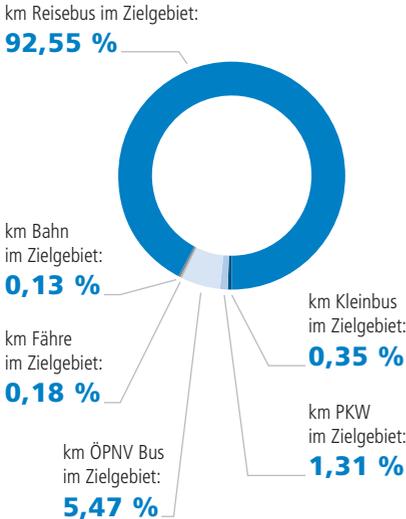
CO<sub>2</sub> Bahn v/z Zielgebiet:

**0,17 %**

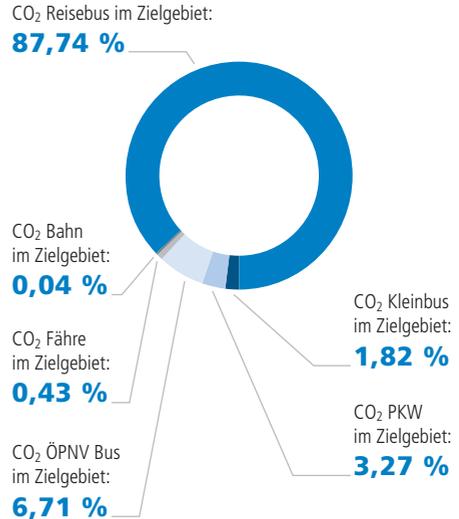
### TRANSPORT IM ZIELGEBIET

Inlandsflüge innerhalb einer Destination spielen beim Bayerischen Pilgerbüro keine große Rolle für die CO<sub>2</sub>-Emissionen, da nur wenige Reisen einen Inlandsflug erfordern. Die gemeinsame Busreise hat sich für unsere Pilgergruppen bewährt. Das Bayerische Pilgerbüro nutzt vor Ort im Gastland möglichst umweltschonende Verkehrsmittel. Im Zielgebiet ist der größte Posten an zurückgelegten Kilometern der klassische Reisebus, gefolgt vom Öffentlichen Nahverkehr, PKW und Kleinbus. Es wird darauf geachtet, die Größe des Transportmittels auf die Gruppengröße individuell anzupassen. So wird zum Beispiel für einzelne Individualreisende auf dem Jakobsweg ein Taxi oder Van entsprechend der kleinen Gruppe gebucht. Wenigstens innerhalb der Destinationen fällt die CO<sub>2</sub>-Belastung durch die wegfallenden Flüge, welche ein hoher CO<sub>2</sub>-Produzent im Vergleich zum bodennahen CO<sub>2</sub>-Ausstoß sind, gering aus und ist der unwesentlich kleine Posten der Gesamt-CO<sub>2</sub>-Belastung beim Transport.

#### KM GESAMT IM ZIELGEBIET (Angaben in %)



#### CO<sub>2</sub> GESAMT IM ZIELGEBIET (Angaben in %)

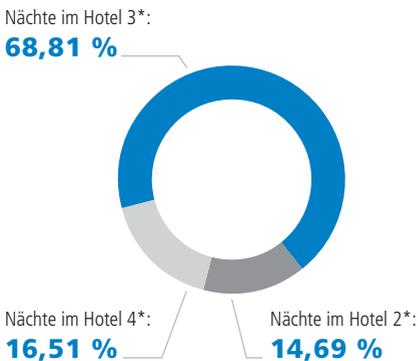


## 2.5 Übernachtungen

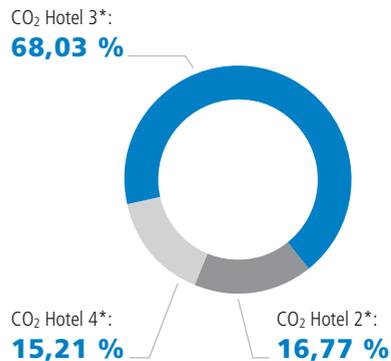
Die Kunden des Bayerischen Pilgerbüros übernachten mit Abstand am häufigsten in 3-Sterne-Hotels. Ungefähr gleich gewichtet folgen danach die 2- und 4-Sterne Hotels. Standard für unsere Pilger- als auch Studien- und Wanderreisen sind Unterkünfte der mittleren Kategorie, wozu auch zumeist religiöse Gästehäuser und regional langjährig bewährte Häuser gehören, die bisweilen nicht immer eine Sterne-Auszeichnung besitzen, aber in die 3-Sterne-Kategorie gehören, wie bei der Auswertung der Erhebungsländer deutlich wird. Speziell bei den Wanderreisen am Jakobsweg bedient sich das Bayerische Pilgerbüro Unterkünften einfacher Kategorie, wie z.B. Pensionen, um die es sich u.a. bei der 2-Sterne-Kategorie handelt. Der Anteil der 4-Sterne-Übernachtungen bezieht sich hauptsächlich auf Stadthotels der Bus-Wanderreisen und Studienreisen im Allgemeinen.

Übernachtungen	Einheit	2014
KWh Übernachtungen gesamt	kWh	6.747.442,40
KWh Hotel 5*:	kWh	0,00
KWh Hotel 4*:	kWh	1.026.026,40
KWh Hotel 3	kWh	4.590.162,00
KWh Hotel 2	kWh	1.131.254,00
CO <sub>2</sub> -Übernachtungen gesamt	t	3.137,53
Nächte gesamt aus CO <sub>2</sub> -Rechner	Anz	79.895,00

**NÄCHTE GESAMT AUS CO<sub>2</sub>-REISERECHNER**  
(Angaben in %)



**CO<sub>2</sub> ÜBERNACHTUNGEN GESAMT**  
(Angaben in %)



# 3. Kunden

## 3.1 Kundenzufriedenheit

Nach jeder Reise erhalten alle Kunden vom Reiseleiter einen Kundenfragebogen. Dieser kann entweder anonym dem Reiseleiter in einem verschlossenen Briefumschlag mitgegeben werden oder kostenlos per Post an die Geschäftsstelle geschickt werden.

### **Folgende Bereiche werden in dem Kundenfragebogen abgefragt:**

- Gesamteindruck der Reise
- Reiseverlauf
- Qualität der Leistungsträger
- Reiseleitung / Geistliche Leitung
- Beratung / Information durch das bp
- Veranlassung diese Reise zu buchen

Zudem bleibt genügend Platz für weitere Bewertungen und Verbesserungsvorschläge. Die Kunden haben die Möglichkeit zwischen den folgenden vier Bewertungen anzukreuzen:

- sehr zufrieden / sehr gut = 1
- zufrieden / gut = 2
- weniger zufrieden /weniger gut = 3
- nicht zufrieden / nicht gut = 4

Alle Kundenfragebögen werden zunächst im Team „Betreuung Reiseleiter“ ausgewertet und werden anschließend von den jeweiligen Länderteams bearbeitet. Es gibt bisher noch kein automatisches bzw. technisch unterstütztes Auswertungssystem, sodass für diesen Bericht Stichproben gemacht wurden. Als Grundlage für die Stichprobe wurden die Schwerpunktländer gewählt, die für diesen Bericht festgelegt wurden (siehe 2.1). Als Grundlagen zur Bewertung wurde der Mittelwert der jeweiligen Kategorie als Basis genommen. Es wurden auch sogenannte „Ausreißer“ bei der Bewertung mit aufgenommen.

Die Rücklaufquote der ausgewählten Reisen beträgt 55,88 %, die Kundenzufriedenheit bei den genannten Kriterien liegt bei den genannten Stichproben im Durchschnitt bei 1,4 wenn

- sehr zufrieden / sehr gut = 1
- zufrieden / gut = 2
- weniger zufrieden / weniger gut = 3
- nicht zufrieden / nicht gut = 4

bedeutet. Der beste Durchschnittswert wird bei der Reiseleitung erreicht.

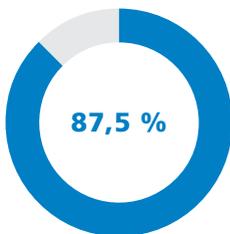
### **Zudem erreichen uns immer wieder positive Briefe als Feedback zu den Reisen bzw. Dankeschreiben, die die Kundenzufriedenheit unterstreichen:**

„Die Reiseleiter und Geistlichen Leiter waren für jeden einzelnen Pilger immer ansprechbar und auskunftsbereit. Es war auch alles einwandfrei organisiert. Das Hotel war in nächster Nähe und das Essen war einwandfrei. Wir können den Reiseleitern und dem bp ein großes Lob aussprechen und Sie weiterempfehlen. Bei uns hat die Reise große Eindrücke hinterlassen.“

„Ich war nun schon zum sechsten Mal mit dem Pilgerbüro unterwegs und bin immer begeistert, denn man ist da immer in guten Händen und die Gemeinschaft ist ausgesprochen gut. Alles ist bestens organisiert und vorbereitet. Macht nur weiter so, es wird nicht meine letzte Reise gewesen sein.“

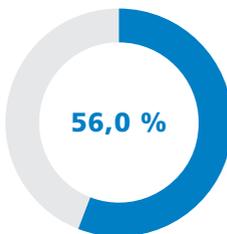
Es ist geplant und auch im Verbesserungsprogramm aufgeführt, dass zum einen die Auswertung der Fragebögen durch technische Unterstützung besser auswertbar gemacht werden sollen, zum anderen werden Fragen angepasst.

**INDEX  
KUNDENZUFRIEDENHEIT**



2014  
(Angaben in %)

**RÜCKLAUFQUOTE  
DER KUNDENBEFRAGUNG**



2014  
(Angaben in %)

**BETREUERSCHLÜSSEL**

**20**

2014  
(Angaben in Anzahl)

## 4. Mitarbeitende

### 4.1 Regelungen im Bayerischen Pilgerbüro

#### 4.1.1 Interne Kommunikation

Regelmäßig finden Teamleitersitzungen zusammen mit der Geschäftsführung statt. Außerdem turnusmäßig Besprechungen zwischen den Prokuristen und der Geschäftsführung. Es gibt monatlich einen Mitarbeiter-Jour Fixe, hier werden relevante Themen der einzelnen Teams teamübergreifend kommuniziert. Eine Betriebsversammlung findet jährlich statt. Seit 2014 findet einmal im Monat eine gemeinsame Mittagspause mit dem Präsidenten in den Räumen des Bayerischen Pilgerbüros statt. Allgemeine Informationen werden ins bp-Intranet gestellt, so dass sich jeder Mitarbeitende informieren kann. Eine große und zwei kleine Küchen stehen den Mitarbeitenden zur Verfügung. Diese Küchen werden gerne und oft für gemeinsame Mittagspausen oder sonstige Zusammenkünfte genutzt. Der kollegiale Zusammenhalt ist stark, der Umgangston unter den Mitarbeitern ist sehr freundschaftlich.

#### 4.1.2 Aus- und Weiterbildung und CSR-Schulung

Das Bayerische Pilgerbüro legt großen Wert auf Aus- und Weiterbildung. Jeder Mitarbeitende hat die Möglichkeit, sich seinem Aufgabenbereich entsprechend weiterzubilden. Die Kosten für begründete Weiterbildungen übernimmt das Bayerische Pilgerbüro für seine Mitarbeitende. Seit 1988 bilden wir aus, unsere erste Auszubildende arbeitet auch heute noch im Bayerischen Pilgerbüro und ist mittlerweile Teamleiterin. Seit 1989 engagiert sich ein langjähriger Mitarbeiter ehrenamtlich als IHK-Prüfer, außerdem ist er im Prüfungserstellungsausschuss sowie Ausschussvorsitzender. Rund 15 Schulungen für unsere Reiseleiter und Geistlichen Begleiter werden jährlich vom Bayerischen Pilgerbüro angeboten. Im Mai 2014 haben fast alle Mitarbeitenden beim Kick-off Meeting mit TourCert teilgenommen. Während des gesamten Prozesses wurde das CSR-Team ständig durch TourCert begleitet. Für Anfang 2016 ist eine weitere Nachhaltigkeitsschulung für alle Mitarbeitenden geplant.

### 4.1.3 Flexible Arbeitszeiten

Das Bayerische Pilgerbüro bietet seinen Mitarbeitenden verschiedene Möglichkeiten der Arbeitszeitgestaltung. Angefangen mit einer flexiblen Arbeitszeit, Homeoffice-Arbeitsplätzen und flexibel gestaltbare Teilzeitmodelle.

### 4.1.4 Gesundheitsförderung

Zu besonders arbeitsintensiven Zeiten stellt das Bayerische Pilgerbüro seinen Mitarbeitern einen Obstkorb zur Verfügung. Seit fast 10 Jahren nehmen Mitarbeitende am Münchener Firmenlauf teil. Die Anmeldekosten des Firmenlaufes werden übernommen, das Lauf-Team erfreut sich seither jährlich über Zuwachs.

### 4.1.5 Interessenvertretung

Im Jahr 2012 wurde ein Betriebsrat gegründet, der die Interessen der Mitarbeitenden gegenüber dem Geschäftsführer und dem Präsidium vertritt. 2015 ist der Betriebsrat in eine Mitarbeitervertretung (MAV nach kirchlichem Arbeitsrecht) übergegangen.

## 4.2 Beschäftigtenstruktur

Insgesamt arbeiten beim Bayerischen Pilgerbüro in München 43 Mitarbeitende, davon 12 Mitarbeitende in Teilzeit, sowie eine Auszubildende. Eine Mitarbeiterin befindet sich in Elternzeit (Stand 2014). Das Bayerische Pilgerbüro beschäftigt Mitarbeitende aus verschiedenen Nationen, mehr als die Hälfte der Mitarbeitenden sind dem Bayerischen Pilgerbüro schon seit über zehn Jahren treu.

# 5. Unternehmensökologie

## 5.1 Ecomapping

Im Rahmen unseres Einführungsworkshops mit TourCert wurde ein Ecomapping durchgeführt. Bei einer Begehung der Räumlichkeiten (z.B. Büros) wurden folgende Themen genauer beleuchtet:

- Energie/Heizung
- Sicherheit/Risiken
- Wasser/Abwasser
- Emissionen/Lagerung
- Abfall

Aufgrund dieser Begehung wurden Verbesserungen aufgenommen und ein Maßnahmenplan gestellt und nach den Möglichkeiten umgesetzt.

### 5.1.1 Energie

Aktuell bezieht das Bayerische Pilgerbüro den Strom über die Münchner Stadtwerke. Die Umstellung auf 100 % Ökostrom wurde im Verbesserungsprogramm verankert und bereits 2015 umgesetzt.

<b>Energie</b>	<b>Einheit</b>	<b>2014</b>
Stromverbrauch	kWh	56.819,00
Fernwärme	kWh	54.300,00
Gesamt kWh	kWh	111.119,00

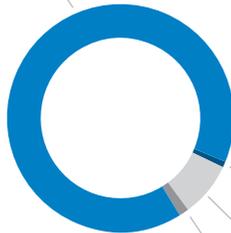
### 5.1.2 Emissionen

Es ist sehr erfreulich, dass alle Mitarbeitenden entweder mit der öffentlich oder mit dem Fahrrad zum Arbeitsplatz fahren. Unsere Mitarbeitenden unternehmen zahlreiche Dienstreisen. Es ist uns wichtig, auch persönlich mit unseren Stakeholdern im Dialog zu stehen, um somit die Qualität unserer Dienstleistung kontinuierlich verbessern zu können. Wir achten darauf, dass unsere Mitarbeitenden möglichst mit der Bahn reisen, um Flugreisen zu vermeiden, wo sie nicht nötig sind. 50 % der CO<sub>2</sub>-Emissionen, die durch Dienstreisen mit dem Flugzeug freigesetzt werden, werden durch atmosphair kompensiert.

Emissionen	Einheit	2014
CO <sub>2</sub> Gesamt Unternehmensökologie	t	66,53
CO <sub>2</sub> Energie	t	41,19
CO <sub>2</sub> Dienstreisen	t	25,34
CO <sub>2</sub> pro Mitarbeitendem	t	1,70
CO <sub>2</sub> Gesamt Unternehmensökologie abzgl. Kompensation	t	55,03
CO <sub>2</sub> pro Mitarbeitendem abzgl. Kompensation	t	1,41
CO <sub>2</sub> Flug-Dienstreisen	t	22,87
CO <sub>2</sub> Kompensationen (DR)	t	11,50
Anteil klimakompensierter Dienstreisen	%	45,38
Anteil klimakompensierter Flug-Dienstreisen	%	50,00

**CO<sub>2</sub> GESAMT DIENSTREISEN**  
(Angaben in %)

CO<sub>2</sub> Flugzeug (DR):  
**90,25 %**



CO<sub>2</sub> Bahn (DR):  
**0,59 %**

CO<sub>2</sub> PKW ind. (DR):  
**7,97**

CO<sub>2</sub> PKW Gruppe (DR):  
**1,18 %**

### 5.1.3 Papier

Um die Reiseprodukte dem Kunden zu präsentieren, gibt es derzeit einen Hauptkatalog für Pilger-, und Studienreisen sowie Kreuzfahrten und einen weiteren Katalog für Wanderreisen (Stand 2014). Über die letzten Jahre ist zu beobachten, dass immer mehr Kunden Ihre Informationen zur Reise im Internet suchen und auch online buchen. Die Reiseausschreibungen können im Internet mit einigen Zusatzinformationen angesehen, aber auch als pdf zusammengefasst werden. Aus den genannten Gründen ist die Auflage der Kataloge in den letzten Jahren stets angepasst und erheblich reduziert worden. Im Berichtsjahr 2014 wurden die Kataloge auf FSC-recycled-Papier gedruckt und der Druck selbst wurde kompensiert. Der Papierverbrauch pro Reisendem betrug im Berichtsjahr 2,09 kg.

Der hohe Papierverbrauch von 69,02 kg pro Mitarbeitenden rührt daher, dass viele allgemeine Informationen in der Kommunikation mit dem Kunden, aber auch Reiseunterlagen und Reiseinformationen auf Papier gedruckt und dem Kunden noch per Post zugeschickt werden. Die Mitarbeitenden werden immer wieder dazu aufgefordert, nur wichtige Unterlagen auszudrucken und Papier möglichst 2-seitig zu bedrucken, wenn es nicht ganz zu vermeiden ist, um so in den nächsten Jahren den Papierverbrauch zu reduzieren. Der Gesamtanteil an Altpapier beträgt insgesamt 65,87 %. Das Büropapier bestand in den letzten Jahren aus FSC Mix Papier (mit EU Ecolabel), dieses soll auf FSC recycled Papier umgestellt werden und wurde mit in den Verbesserungsplan aufgenommen. Die Post, sowohl Briefe als auch Pakete, werden mit der Deutschen Post klimaneutral versendet (Go Green).

Papier	Einheit	2014
Papiergewicht pro Reisender	kg	2,09
Papiergewicht pro Mitarbeitendem	kg	69,02
Anteil 100 % Altpapier	%	65,87

### 5.1.4 Beschaffung

Für die interne Bewirtung wird darauf geachtet, lokale Produkte anzubieten. So trinken sowohl die Mitarbeitenden, aber auch die Kunden Adelholzener Wasser, aus dem nahgelegenen Bad Adelholzen. Während des CSR-Prozesses wurde zudem auf Glasflaschen umgestellt. Es wird versucht beim Kauf von Produkten für die interne Bewirtungen auf Fair-Trade-Produkte umzustellen, was in Teilen schon gelungen ist, wie z.B. bei Zucker für Kaffee. Beim alljährlich stattfindenden Informationstag für unsere Kunden stellen das Catering die Tölzer Landfrauen. Damit nutzen wir lokale Infrastrukturen und überwiegend lokale Produkte aus dem Alpenland.

Beim Kauf von Werbemitteln arbeiten wir nur mit zertifizierten Partnern zusammen. Wir verbieten, Produkte unter unfairen Bedingungen herstellen zu lassen. Ein Beispiel sind die eigens für das Bayerische Pilgerbüro hergestellten Baumwolltücher als Erkennungszeichen auf unseren Pilgerreisen. Nach langer Recherche ist es uns gelungen, diese Textilien nicht in Fernost, sondern in kontrollierten Fabriken in der Türkei produzieren zu lassen, die von unserem Partner regelmäßig überprüft werden.

# 6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

Der Umfang der Analyse in Bezug auf die Reiseprodukte entlang der gesamten Wertschöpfungskette konzentrierte sich auf die Kernzielgebiete, wie in Punkt 2.2. aufgeführt. Hier wurden für die jeweiligen Zielgebiete, mit den wichtigsten Partneragenturen, den meist gebuchten Unterkünften und den Reiseleitern eine Befragung zu Nachhaltigkeitsaspekten, anhand standardisierter Fragebögen durchgeführt.

## 6.1 Partneragenturen

In all unseren weltweiten Zielgebieten arbeiten wir mit festen Partnern vor Ort zusammen, zu denen wir langjährige Beziehungen pflegen. Diese haben einen wesentlichen Einfluss auf die Durchführung der Reisen. Die Indizes zu Ökologie und Sozioökonomie fallen sehr hoch aus, was zeigt, dass die Agenturen die Veranstaltungsphilosophie des Bayerischen Pilgerbüros teilen.

## 6.2 Unterkünfte

Da der Kontakt zu den meisten Unterkünften in den Kerndestinationen direkt über die Partneragenturen stattfindet, wurden nur 14 der wichtigsten Stammhotels befragt, die enger mit dem Bayerischen Pilgerbüro verbunden sind.

## 6.3 Reiseleitung

Reiseleitung	Einheit	2014
Anzahl der angefragten Reiseleitungen gesamt	Anz	130,00
Anzahl geprüfter Reiseleitungen	Anz	76,00
Anteil geprüfter Reiseleitungen	%	58,46
CSR-Index Reiseleitung	%	82,08

Für das Bayerische Pilgerbüro e.V. und Studienreisen GmbH sind derzeit 260 aktive Reiseleiter, Reiseleiterinnen und geistliche Begleiter tätig. Hinzu kommen nochmals ca. 100 mit der Unternehmensphilosophie vertraute, einheimische Reiseleiter in den Zielgebieten. Sie alle entscheiden durch ihr persönliches Engagement und ihr Können über den Erfolg einer Reise.

Voraussetzung für die qualifizierte Reiseleitung bei unseren Pilger-, Studien- und Wanderreisen sind intensive Geschichts-, Kultur- und Landeskenntnisse, Sprachkenntnisse, soziale Kompetenz, die nötige körperliche Kondition und eine christliche Grundhaltung. Unsere deutschen Reiseleitungen haben überwiegend ein abgeschlossenes Studium absolviert und eine hohe Affinität zum Reiseland. Sie kümmern sich verantwortungsbewusst um die reibungslose Organisation vor Ort, sichern einen unbeschwernten und informativen Urlaub, ermöglichen besondere Begegnungen und Erlebnisse, sind Weggefährten und stellen das Wohlbefinden aller Teilnehmer in den Mittelpunkt. Pilgerreisen werden zusätzlich von Geistlichen begleitet, die Gottesdienste feiern, ein umfangreiches spirituelles Angebot offerieren und für persönliche Gespräche als Seelsorger zur Verfügung stehen. Einheimische Reiseleiter werden von unseren – meist langjährigen – Partneragenturen sorgfältig ausgewählt und auf den speziellen Charakter und Schwerpunkt der jeweiligen Reise des Bayerischen Pilgerbüros eingestimmt. Regelmäßig erfolgt mit den Agenturmitarbeitern, bei den Hauptdestinationen auch mit den örtlichen Führern, ein Treffen mit dem Ziel der Optimierung der Qualität der Reisen.

### 6.3.1 Auswahl / Aus- und Fortbildung

Neue geeignete Reiseleiter werden entsprechend einem Bewerber- und Aufgabenprofil ausgewählt. Nach einem erfolgreichen Vorstellungsgespräch, Basisschulungen und ggf. einer Einführungsreise erfolgt der Einsatz. Viele passionierte Reiseleiter sind langjährig für das Bayerische Pilgerbüro tätig. Die Identifikation mit dem Unternehmen und seiner Philosophie, Begeisterung für das Zielgebiet und die Liebe zu den Menschen zeichnet sie aus. Eine Fluktuationsbewegung ist kaum auszumachen. Das Unternehmen bildet seine Reiseleitungen selbst laufend aus und weiter. Ein Team aus internen und externen Referenten bieten jährlich zwischen 15 und 20 Seminare, Exkursionen und Tagungen in den unterschiedlichsten Bereichen/Sachgebieten zur Wahl an. Die Schulungseinheiten beschäftigen sich z.B. mit der Grundausbildung für Reiseleiter, Geschichte, Kunstgeschichte, Weltreligionen, Philosophie, länderspezifische Wissensvermittlung, Wanderführung, Rhetorik, Erste Hilfe, speziellen Schulungsfahrten in Zielgebiete u.v.m.

Den Reiseleitern und Geistlichen steht eine hausinterne „Reiseleiterwelt“ zur Verfügung. Diese informiert aktuell rund um die Reisen des Bayerische Pilgerbüros und beinhaltet auch spezielle Informationen zur Reiseleitung und zu Zielgebieten, ein Reiseleiter A–Z, spezielle Handreichungen, Tagesablaufbericht, Kontaktmöglichkeiten zu Reiseleiterkollegen, Hinweise zu Hilfsprojekten, Verhaltenskodex zum Kinderschutz u.v.m.

## 7. *Community Involvement*

Der Satzungszweck des Bayerischen Pilgerbüros beinhaltet seit jeher „die geistige und materielle Unterstützung von Bedürftigen, Kranken und Familien, soweit es für die Ermöglichung der Teilnahme dieser Personen und deren Betreuern an Pilgerfahrten erforderlich ist. Bedürftige im Sinne des vorstehenden Satzes können sein Alleinerziehende, Jugendliche und Menschen in besonderen Lebenssituationen“. So können beispielsweise Kranke bei einer Pilgerreise nach Lourdes finanziell bezuschusst werden, die sonst keine Möglichkeit hätten, an diesen heilbringenden Ort zu fahren, Ministranten werden unterstützt, die beispielsweise nach Rom zur Internationalen Ministrantenwallfahrt unterwegs sind und dort ihren Glauben erfahren und vertiefen können und dies im Austausch mit internationalen Kindern und Jugendlichen aus aller Welt.

Darüber hinaus unterstützt das Bayerische Pilgerbüro seit fünf Jahren NAVIS e.V. Dieser Verein ist eine moderne Organisation zur Hilfeleistung bei Katastrophen im In- und Ausland. Das zugrundeliegende Konzept wurde von erfahrenen Katastrophen Helfern aus den Bereichen Feuerwehr und Rettungsdienst in Zusammenarbeit mit Fachleuten aus den Bereichen Medizin, Technik, Kommunikation, Betriebswirtschaft, Logistik und Trinkwasseraufbereitung entwickelt. Jedes Jahr wird somit ein anderes Projekt unterstützt, wo die Hilfe kurzfristig am nötigsten ist. 2014 wurden Menschen auf den Philippinen unterstützt, die von der Taifun-Katastrophe betroffen waren. Mitglied und Helfer vor Ort ist unser Reiseleiter und Arzt Dr. Toni Freiling, zu dem wir ein freundschaftliches und vertrauensvolles Verhältnis haben. Dies ermöglicht uns aus allererster Hand Informationen zu unseren Projekten zu bekommen. Die gesamte Arbeit in allen Bereichen von NAVIS e.V. wird rein ehrenamtlich und ohne Vergütung verrichtet.

Darüber hinaus spendet das Bayerische Pilgerbüro jährlich an das Technische Hilfswerk, die uns im Bereich der Lourdes-Krankenzüge unterstützen.

### Immer wieder gibt es projektbezogene Spenden, diese waren im Berichtsjahr:

- Förderverein Lourdes
- Verein der Freunde der Benediktinerabtei auf dem Sion in Jerusalem e.V.
- Koptisch-orthodoxes Kloster in Höxter (für notleidende Kopten in Ägypten)
- Römisches Institut der Görres Gesellschaft
- Salesianer Don Boscos, Aschau

Das Bayerische Pilgerbüro legt bei seinen Reisen Wert auf Austausch mit anderen Religionen und Kulturen. Dabei unterstützt es entweder finanziell und/oder auch durch persönliche Besuche Projekte im Ausland. Es ist naheliegend, dass viele Projekte aus kirchlichen Bereichen besucht und unterstützt werden, zu diesen zählten im Berichtsjahr:

- Caritas Baby Hospital in Bethlehem, Palästina
- Tent of Nations in Bethlehem, Palästina
- Gemeinde Sant'Egidio in Rom, Italien
- Vatikanischer Rat für interreligiösen Dialog in Rom, Italien
- Krankenhaus der Missions-Benediktinerinnen in Windhoek, Namibia
- St. Georgs Kolleg in Istanbul, Türkei
- Kinderheim Cemi Sakhli in Tiflis, Georgien

## Fazit

Nachhaltigkeit ist ein Thema, welches uns alle bewegt. Schon seit Beginn der Menschheit gilt es, die Schöpfung zu bewahren. Wir haben mit der Zertifizierung sowohl unser unternehmerisches als auch unser privates Denken und Tun reflektieren können. Wir möchten unsere Haltung in die Welt tragen. Dabei gilt es, diese wichtige Aufgabe – bei uns Mitarbeitern angefangen – über unsere Kunden, Reiseleiter und Geschäftspartner, die wir alle sehr schätzen, umzusetzen.

**Auch in Zukunft gibt es viel zu tun. Wir nehmen unsere Verantwortung ernst und setzen uns ein für eine bunte und lebenswerte Welt – auch für zukünftige Generationen.**

# Impressum



## Herausgeber:

Bayerisches Pilgerbüro e.V.  
Dachauer Str. 9  
80335 München

Telefon: 089/54 58 11-0  
Telefax: 089/54 58 11-69  
E-Mail: [info@pilgerreisen.de](mailto:info@pilgerreisen.de)  
[www.pilgerreisen.de](http://www.pilgerreisen.de)

## CSR-Beauftragte:

**Angela Bürvenich**  
**Insa Schuldt**  
sowie **Direktor Wolfgang Zettler**

Telefon: 089/54 58 11-59 / -14  
E-Mail: [csr@pilger.de](mailto:csr@pilger.de)

---

**Jahr der Datenerfassung ist 2014.**

---

**Bildnachweis:** bp-Archiv; Fotolia.com: © Andreas Haertle; Israelisches Tourismusministerium;  
iStockphoto.com: © Bartosz Hadyniak, © courtneyk, © fazon1, © peffan, © RomoloTavanil

---



Papier FSC® Recycled

„Eine neue Art  
von Denken ist  
notwendig, wenn  
die Menschheit  
weiterleben will.“

(Albert Einstein)

**Bayerisches Pilgerbüro**

Dachauer Straße 9  
80335 München

Telefon: 089/54 58 11-0

Telefax: 089/54 58 11-69

E-Mail: [info@pilgerreisen.de](mailto:info@pilgerreisen.de)

[www.pilgerreisen.de](http://www.pilgerreisen.de)