

# *Nachhaltigkeitsbericht* **2017**



■ **Pilgerreisen**  
Glauben erleben

■ **Studienreisen**  
Kulturen verstehen

■ **Wanderreisen**  
Wege beschreiten

## Impressum

Bayerisches Pilgerbüro e.V.

Dachauer Str. 9

80335 München

Tel.: 089-545811-0

Fax: 089-545811-69

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

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

CSR-Beauftragte: Angela Bürvenich und Insa Schuldt

sowie Direktor Julius-Alexander Past

Tel.: 089-545811-59 / -14

E-Mail: [buervenich@pilger.de](mailto:buervenich@pilger.de) / [schuldt@pilger.de](mailto:schuldt@pilger.de)

Jahr der Datenerfassung ist 2016.

## Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| Allgemeine Informationen .....                            | 4  |
| Kernindikatoren .....                                     | 4  |
| 1. Unternehmensportrait .....                             | 4  |
| 1.1 Unternehmensdaten .....                               | 4  |
| 1.2 Leitbild .....  | 8  |
| 1.3 Management .....                                      | 10 |
| 1.3.1 CSR-Verantwortung der Leitung/CSR-Beauftragte ..... | 10 |
| 1.3.2 Legal Compliance .....                              | 10 |
| 1.3.3. Supplier Code of Conduct .....                     | 11 |
| 1.3.4 Kinderschutzkodex .....                             | 11 |
| 1.3.5 Stakeholdermap .....                                | 11 |
| 1.3.6 Vorschlagswesen und Verbesserungsmanagement .....   | 12 |
| 1.4 Wirtschaftsdaten .....                                | 12 |
| 1.4.1 Ausgaben .....                                      | 13 |
| 2. Reiseangebote .....                                    | 13 |
| 2.1 Angebotsportfolio .....                               | 15 |
| 2.2 CO2-Emissionen der Reisen .....                       | 15 |
| 2.3 Transport .....                                       | 16 |
| 2.4 Übernachtungen .....                                  | 17 |
| 3. Kunden .....   | 17 |
| 3.1 Kundenzufriedenheit .....                             | 17 |
| 3.2 Kundeninformation .....                               | 19 |
| 4. Mitarbeitende .....                                    | 20 |
| 4.1 Regelungen im Bayerischen Pilgerbüro .....            | 20 |
| 4.2 Beschäftigtenstruktur .....                           | 21 |
| 4.3 Mitarbeiterzufriedenheit .....                        | 21 |
| 5. Unternehmensökologie .....                             | 22 |
| 5.1 Energie .....   | 22 |
| 5.2 Emissionen .....                                      | 22 |
| 5.3 Papier .....  | 23 |
| 5.4 Beschaffung .....                                     | 23 |
| 6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette ..... | 24 |
| 6.1 Partneragenturen .....                                | 24 |
| 6.2 Reiseleitung .....                                    | 25 |
| 6.2.1 Auswahl / Aus- und Fortbildung .....                | 26 |
| 6.2.2 Qualitätskontrolle und Zufriedenheit .....          | 26 |
| 7. Community Involvement .....                            | 26 |
| 8. Verbesserungsprogramm (Stand Aug. 2016) .....          | 28 |
| Fazit .....   | 30 |

## Vorwort

**„Wer mithilft, die Schöpfung zu bewahren, baut Brücken in die Zukunft“**  
(Adalbert Ludwig Balling)

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.

Reisen bedeutet für uns, Brücken zu bauen zu anderen Menschen, Kulturen und Glaubensrichtungen, jede Reise verändert, prägt und hinterlässt Spuren. Mit unserem Engagement und einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess möchten wir dazu beitragen, die Schöpfung zu bewahren um unsere Welt auch für die kommenden Generationen zu erhalten.

Bereits vor zwei Jahren haben wir uns – begleitet durch die Firma TourCert – auf einen spannenden Weg begeben und wir freuen uns, diesen weiterzugehen. Gemeinsam mit unseren Partnern, Mitarbeitern und Gästen – sie sind das Fundament für unseren Erfolg – verstehen wir diesen fortlaufenden Prozess als Investition in die Zukunft.

Dieser Bericht umfasst das Geschäftsjahr 2016, wir informieren über unsere bisherigen Maßnahmen und unsere gesetzten Ziele im Bereich Nachhaltigkeit und Unternehmensverantwortung im Tourismus.

Angela Bürvenich

CSR-Beauftragte

Insa Schuldt

CSR-Beauftragte

## Allgemeine Informationen

|                                     | Einheit | 2014          | 2016          |
|-------------------------------------|---------|---------------|---------------|
| Gesamtumsatz                        | €       | 26.404.739,00 | 22.002.765,00 |
| Festangestellte gesamt im Hauptsitz | Anz     | 39,12         | 39,5          |
| Reisende gesamt                     | Anz     | 34.766,00     | 22.586,00     |

## Kernindikatoren

|   | Einheit | 2014   | 2016   |
|---|---------|--------|--------|
| Umsatzrendite   | %       | 0,93   | -2,05  |
| Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt<br>(gemessen am Gesamtumsatz) | %       | 55,61  | 67,3   |
| CO2 pro Gast/ Übernachtung in kg  | kg      | 166,76 | 117,03 |
| Index Kundenzufriedenheit   | %       | 87,50  | 84,74  |
| Rücklaufquote der Kundenbefragung   | %       | 56,00  | 51,88  |
| CSR-Index Kundeninformation   | %       | 50,27  | 60,00  |
| Zufriedenheitsindex Mitarbeitende   | %       | 69,05  | 70,00  |
| CO2 pro Mitarbeitendem abzgl. Kompensation                                      | t       | 1,41   | 0,20   |
| CSR-Index Partneragentur  | %       | 79,20  | 74,00  |
| CSR-Index Unterkünfte   | %       | 79,69  | -      |
| CSR-Index Reiseleitung  | %       | 82,08  | 73,00  |
| CSR-Index Produktbewertung  | %       | -      | 62,00  |

## 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.

Auch „Reisen nach Maß“ 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 April 2017 Julius-Alexander Past.

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-Reisen werden auch Reisen für individuelle Pilger ausgearbeitet. Das Durchschnittsalter der Reisenden liegt bei ca. 60 Jahren, wobei das Alter je nach Segment sehr variiert.

## **Zahlen und Fakten im Überblick**

|  |  |
|--|--|
| Firmierung                                       | Bayerisches Pilgerbüro e.V.  |
| Tochtergesellschaft                              | Bayerisches Pilgerbüro Studienreisen GmbH  |
| Präsident  | Weihbischof Wolfgang Bischof, Erzdiözese München und Freising  |
| Geschäftsführer                                  | Julius-Alexander Past  |
| Prokuristen                                      | Ute Fenner-Beutl und Clemens Ponkratz  |
| Gründung   | 1925 als Bayerisches Landeskomitee für Pilgerfahrten<br>1978 Gründung Bayerisches Pilgerbüro Studienreisen GmbH  |
| Unternehmenszweck<br>Bayerisches Pilgerbüro e.V. | Organisation und Durchführung von Pilgerfahrten mit religiösem Hintergrund, die der Seelsorge dienen   |
| Unternehmenszweck<br>Studienreisen GmbH          | Organisation und Durchführung von Studien- und Wandereisen, bei denen die Begegnung mit anderen Menschen, Kulturen, Glaubensrichtungen und Lebensweisen im Mittelpunkt steht |

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Mitglieder /<br>Gesellschafter | Erzdiözese München und Freising, Erzdiözese Bamberg,<br>Diözese Augsburg, Diözese Eichstätt, Diözese Passau,<br>Diözese Regensburg, Diözese Speyer, Diözese Würzburg |
| Reisen                         | in mehr als 40 Länder, Schwerpunkt Europa und Heiliges Land<br>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.
- 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.
- 1978** Erweiterung des Programms um Studienreisen.
- 1989** Nach 21-jähriger Tätigkeit als geschäftsführender Direktor tritt Georg Black in den Ruhestand.
- 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.
- 2002** Zur Förderung der Wallfahrten erwirbt das Bayerische Pilgerbüro Eisenbahnwaggons und führt Sonderzüge in eigener Verantwortung durch.
- 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 1. bis 5. August nach Rom.
- 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.
- 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.
- 2016** Von Papst Franziskus wird ein außerordentliches Heiliges Jahr in Rom ausgerufen, mehr als 6.000 Pilger machten sich mit dem Bayerischen Pilgerbüro auf in die Ewige Stadt.



## 1.2 Leitbild

### Wer wir sind

Das Bayerische Pilgerbüro e.V. bietet seit 1925 Pilgerreisen an und ist damit einer der ältesten und renommiertesten Anbieter von Reisen mit christlichem Hintergrund in Deutschland. Zu den Mitgliedern des Vereins zählen die Erzdiözesen München und Freising sowie Bamberg und die Diözesen Augsburg, Eichstätt, Passau, Regensburg, Speyer und Würzburg. Seit 1978 organisiert das Pilgerbüro zudem Studienreisen über die Tochtergesellschaft Bayerisches Pilgerbüro Studienreisen GmbH, seit 1994 Reisen auf dem Jakobsweg und Wanderreisen. Das bereits 1925 gesetzte Ziel Wallfahrten im In- und Ausland zu fördern ist auch heute noch die wichtigste Aufgabe.

### Unser Auftrag

Unser Unternehmen organisiert Reisen, die sich durch ihr christliches Fundament auszeichnen, um den Wallfahrtsgedanken lebendig zu halten. Im Mittelpunkt steht stets der Dienst am Menschen unterwegs. Unser Auftrag ist es, die Menschen mit dem Evangelium in Berührung zu bringen. Wir begleiten die Reisenden bei der Suche nach Sinn und Orientierung und führen sie in zeitgemäßer Form an spirituelle Orte der inneren Einkehr und des Gebetes sowie an Orte, an denen die Faszination der Schöpfung spürbar ist. Im Sinne unserer Satzung ermöglichen wir Bedürftigen durch geistige und materielle Unterstützung die Teilnahme an Pilgerreisen.

### Worauf es uns ankommt

#### **Zufriedenheit unserer Kunden**

Unsere oberste Maxime ist es, ein dauerhaftes Vertrauensverhältnis zu unseren Kunden zu schaffen, denn zufriedene Gäste sind die Basis für unser Bestehen. Die persönliche Betreuung unserer Kunden vor, während und nach der Reise steht im Mittelpunkt unserer Arbeit.

Eine fachkundige Reisebegleitung, die Vermittlung der biblischen Botschaft und ein stets offenes Ohr für persönliche Gespräche sind für unsere Reiseleiter sowie geistlichen Begleiter selbstverständlich. Mit dem Bayerischen Pilgerbüro zu reisen bedeutet, in der Gemeinschaft Glauben zu erleben, Kulturen zu verstehen und Horizonte zu erweitern.

## **Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern**

Wir führen eine vertrauensvolle und verantwortungsbewusste Zusammenarbeit mit unseren langjährigen Partnern. Ein fairer Umgang mit Mensch, Land und Kultur ist uns bei der Planung unserer Reisen sehr wichtig. Gemeinsam mit unseren Partnern in den Zielgebieten sehen wir die Chance uns weiter zu entwickeln.

## **Zufriedenheit unserer Mitarbeiter, Geistlichen Begleiter und Reiseleiter**

Jeder Mitarbeiter hat seinen eigenen Verantwortungsbereich. Das Engagement jedes einzelnen Mitarbeiters sowie seine Kreativität sind die wichtigsten Instrumente für die Erreichung unserer Ziele. Wir möchten die Stärken unserer Mitarbeiter erkennen und weiterentwickeln. Wir pflegen eine offene Kommunikation sowie den respektvollen Umgang untereinander. Zufriedene Mitarbeiter sind die Quelle unseres Erfolges.

## **Unsere Verantwortung**

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 uns seit jeher ein großes Anliegen.

Wir setzen uns für einen nachhaltigen Tourismus ein, indem wir die Verantwortung für die Auswirkung unseres Tuns innerhalb der Wertschöpfungskette übernehmen.

Uns ist die Balance zwischen den ökologischen, sozialen und ökonomischen Aspekten in allen unseren Geschäftsbereichen von zentraler Bedeutung.

Die Achtung von Menschenrechten ist für uns von größter Wichtigkeit. Dabei liegt uns die Achtung der Rechte benachteiligter Gruppen und besonders Schutzbedürftiger, wie Kindern besonders am Herzen. Auf unseren Reisen ist die Integration aller Teilnehmer ein entscheidender Faktor.

## 1.3 Management



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

Im Rahmen der Erst-Zertifizierung wurden neben der Geschäftsführung CSR-Beauftragte festgelegt. Insa Schuldt, ist zuständig für Personal und Angela Bürvenich, Leitung Team Marketing. Weiterhin gibt es eine CSR-Arbeitsgruppe, die sich in unregelmäßigen Abständen trifft.

### 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. Das bp hält sich an alle geltenden Richtlinien, die die Arbeit eines Reiseveranstalters betreffen. Um mit allen sensiblen Daten korrekt umzugehen, haben wir mit Katharina Schedlbauer eine Datenschutzbeauftragte im Unternehmen. Alle Mitarbeitenden werden mind. jährlich zum Thema Datenschutz geschult. Weiterhin wurde ein Verzeichnisse für alle Mitarbeitenden erstellt. Für die Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz haben wir mit Effimianos Kyriakidis einen Sicherheitsbeauftragten, der sich um diese Belange kümmert. Angela Bürvenich, Nicola Kopp de Vargas, Tamara Júnior und Konstantinos Georgousis sind als Ersthelfer ausgebildet. Die Ersthelfer frischen Ihre Kenntnisse alle zwei Jahre in Ersthelfer-Kursen auf.

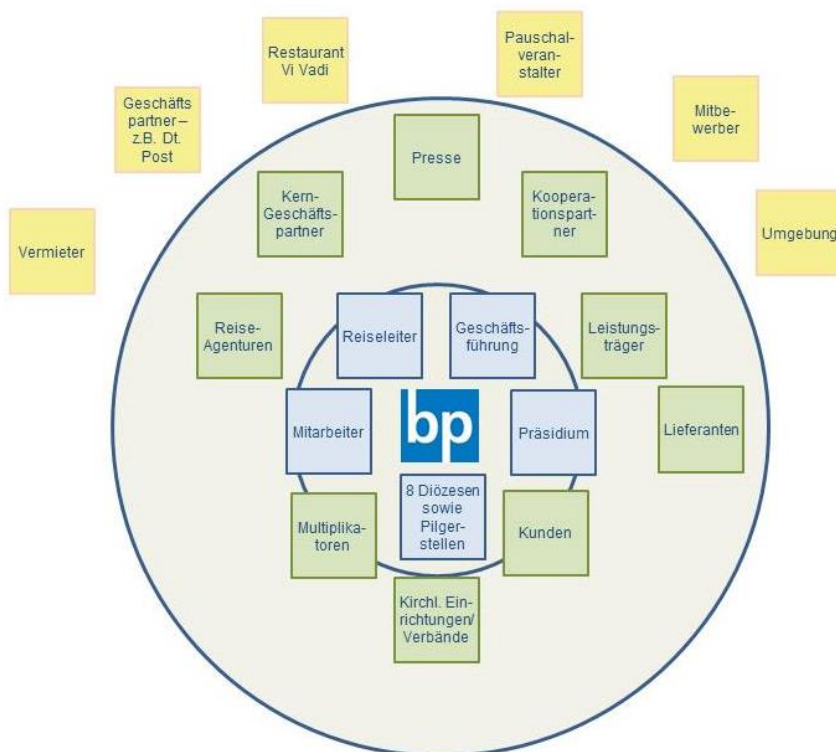
### 1.3.3. Supplier Code of Conduct

Um die soziale und ökologische Nachhaltigkeit unserer Reiseangebote kontinuierlich zu verbessern, sind unsere Geschäftspartner entlang der gesamten Wertschöpfungskette dazu aufgefordert, Handlungsgrundsätze wie Menschenrechte, Arbeitsbedingungen und Umweltschutz in ihre Unternehmenspolitik zu integrieren und diese einzuhalten. Der TourCert Supplier Code of Conduct basiert auf den Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC) und den ILO Kernarbeitsnormen. Dieser wird fortlaufend an alle Leistungsträger und Geschäftspartner verschickt.

### 1.3.4 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 zum Thema Kinderrechte und Kinderschutz positioniert, welche Maßnahmen wir langfristig ergreifen können und wie die sechs Kriterien des Kinderschutzkodex in unsere Arbeitsabläufe einfließen. Alle unsere Reiseleiter haben das Büchlein „Fair Reisen mit Herz und Verstand“ von Tourism Watch erhalten, weiterhin sensibilisieren wir regelmäßig durch Schulungen bzw. im Intranet. Den Reiseunterlagen legen wir den Flyer „Kleine Seelen, Große Gefahr“ bei.

### 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 Mitarbeitenden, die mit großem Engagement, gemeinsam mit der Geschäftsführung, für das Produkt arbeiten. 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 Erst-Zertifizierung haben wir ein Verbesserungsprogramm erstellt. Hier wird kontinuierlich festgehalten, welche Themen es zu optimieren bzw. zu verbessern gilt. Unsere stetigen Bemühungen zeigten bereits Erfolge. Diesem fortlaufenden Lernprozess stellen wir uns gerne, um Verantwortung zu übernehmen für unser Tun und den hohen Ansprüchen des TourCert Siegels gerecht zu werden (s. Punkt 8).

## **1.4 Wirtschaftsdaten**

Der 1925 gegründete Bayerische Pilgerbüro e.V. und die 1978 gegründete Tochter Bayerisches Pilgerbüro Studienreisen GmbH mit Sitz in München ist ein christlicher Reiseveranstalter für Pilger-, Wander- und Studienreisen sowie Kreuzfahrten weltweit. Der Bayerische Pilgerbüro e.V. ist als gemeinnütziger Verein organisiert; zu den Mitgliedern des Vereins zählen die Erzdiözesen München

& Freising und Bamberg sowie die Diözesen Augsburg, Eichstätt, Passau, Regensburg, Würzburg und Speyer.

Der kumulierte Gesamtumsatz betrug im Jahr 2016 rund 22 Mio €.

|                           | Einheit | 2014          | 2016          |
|---------------------------|---------|---------------|---------------|
| Gesamtumsatz              | €       | 26.404.739,00 | 22.002.765,00 |
| Umsatz pro Mitarbeitendem | €       | 674.967,77    | 557.032,00    |
| Umsatz aus eigenen Reisen | €       | 25.458.249,00 | 20.899.276,00 |
| Umsatzrendite             | %       | 0,93          | -2,05         |

### 1.4.1 Ausgaben

Bei den internationalen Kosten werden ausschließlich die internationalen Flugkosten ausgewiesen. Unter die Ausgaben der Geschäftsstelle fallen Ausgaben, die im Zusammenhang mit der direkten Infrastruktur des Unternehmens (z.B. Gehälter, Miete und Marketing) stehen.

Ausgaben im Reiseland stehen im Zusammenhang mit der Durchführung unserer Reisen im Zielgebiet selbst wie z.B. örtliche Agenturen, lokale Dienstleister und Hotels.

|  | Einheit | 2014          | 2016          |
|--|---------|---------------|---------------|
| Gesamtausgaben   | €       | 23.940.524,00 | 22.454.852,00 |
| Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (gemessen am Gesamtumsatz) | %       | 55,61         | 67,3          |

## 2. Reiseangebote

Das Bayerische Pilgerbüro ist Marktführer im Bereich Pilgerreisen, bietet aber auch Studienreisen, Kreuzfahrten und Wanderreisen als Gruppenreisen an. Eine Ausnahme stellt der Bereich Jakobsweg-Reisen. 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, 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 exklusiv, 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. Wir wandern 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 individuell unterwegs sein möchte. Eins ist allen Jakobswegetappen gleich: eine Unterkunft ist bereits im Vorfeld durch das Bayerische Pilgerbüro gebucht.



## 2.1 Angebotsportfolio

Der Gründungszweck des Bayerischen Pilgerbüros sind Pilgerreisen. Die erste Reise des Bayerischen Pilgerbüros führte 1925 in die Ewige Stadt, nach Rom. Schwerpunkt für die Re-Zertifizierung sind zwei der Kernzielgebiete des Bayerischen Pilgerbüros. Rom, als bedeutendes Wallfahrtsziel der Christenheit sowie das Heilige Land, mit dem wichtigen Wallfahrtsort Jerusalem. Darüber hinaus führen Reisen ins Heilige Land zu den Wurzeln des Christentums und zu bedeutenden Stätten der Bibel.

Das Bayerische Pilgerbüro bot im Jahr 2016 rund 220 Katalogreisen sowie rund 430 Sondergruppen (Reisen nach Maß) in 40 Länder an. Die Gesamtzahl von 22.586 Reisenden (e.V. und GmbH) errechnet sich aus 8.101 Reisenden (Katalogreisen) und 14.485 Reisenden (Sondergruppen). Die hohe Anzahl der Reisenden aus 2014 im Vergleich zu 2016 ergibt sich aus der alle 4 Jahre stattfindenden Ministranten-Wallfahrt mit rund 12.000 Teilnehmern.

Grundlage für die Datenermittlung z.B. zur Errechnung der CO2 Emissionen, sind die wichtigsten Zielgebiete des Kerngeschäftes (e.V.) mit 16.331 Reisenden.

|                            | Einheit | 2014      | 2016   |
|----------------------------|---------|-----------|--|
| Reiseangebote              | Anz     | 543,00    | 427<br>Sondergruppen<br>+ 222<br>Katalogangebote |
| Reisende gesamt            | Anz     | 34.766,00 | 22.586   |
| Ø Reisedauer Gruppenreisen | d       | 8         | 7  |

## 2.2 CO2-Emissionen der Reisen

Bei der Berechnung der CO2-Emissionen wurden die Reisen der wichtigsten Zielgebiete des Kerngeschäftes (e.V.) zur Grundlage genommen. Zu diesen Destinationen gehören: Italien mit Rom, Frankreich mit Lourdes, Heiliges Land, Jordanien, Portugal, Spanien, Deutschland, Österreich Irland, Malta, Polen, Griechenland, Großbritannien, Amerika, Rumänien, Bosnien, Tschechien sowie die Türkei. Diese wurden hinsichtlich der Anreise, der Transporte im Land und der Unterkünfte untersucht. Bei den Flugreisen wurde als Ausgangspunkt der Flughafen München gewählt, da fast alle Gruppen von dort abfliegen. Um die verursachten Klimagase zu kompensieren, weisen wir unsere Kunden 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 CO2-Emissionen noch differenzierter in den beiden Bereichen Transporte und Unterkunft betrachtet.

## 2.3 Transport

|  | Einheit | 2014          | 2016                   |
|--|---------|---------------|------------------------|
| CO2 gesamt Reisen                            | t       | 13.323,55,    | <b>12.077,00</b>       |
| Kompensierte CO2 Emissionen Reisen           | t       | 0,00          | Keine Erhebung möglich |
| CO2 pro Gast/ Übernachtung ohne Kompensation | t       | 0,17          | 0,117                  |
| CO2 Reisen abzüglich Kompensation            | t       | 13.323,55     | 12.077,00              |
| CO2 pro Gast/ Übernachtung                   | t       | 0,17          | 0,117                  |
| CO2 pro Gast/ Übernachtung in kg             | kg      | 166,76        | 117,03                 |
| Anteil Klimakompensation                     | %       | 0,00          | Keine Erhebung möglich |
| Flugkilometer gesamt                         | km      | 36.561.124,00 | 41.029.474             |
| Ø Flugkilometer pro Übernachtung             | km      | 457,61        | 397,58                 |
| Ø Flugkilometer pro Gast                     | km      |               | 3624,38                |

Die Datenerhebung zeigt, dass das Flugzeug beim Bayerischen Pilgerbüro das Hauptverkehrsmittel für die An- und Abreise zum Zielgebiet ist. Ein kleiner Anteil der Anreisen erfolgt mit Bussen oder der Bahn. 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 Anschlussflüge durch Bahnreisen zu ersetzen. Die Kunden des Bayerischen Pilgerbüros können dennoch andere Abflughäfen deutschlandweit wählen, 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.

### Transport im Zielgebiet

Inlandsflüge innerhalb einer Destination spielen beim Bayerischen Pilgerbüro keine große Rolle für die CO2-Emissionen, da nur wenige Reisen einen Inlandsflug erfordern, im Vergleich verschwinden und sich die gemeinsame Busreise für unsere Pilgergruppen bewährt hat. 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.

## 2.4 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. Speziell bei den Wanderreisen am Jakobsweg bedient sich das Bayerische Pilgerbüro Unterkünften einfacher Kategorie, wie z.B. Pensionen in der 2-Sterne-Kategorie. Der Anteil der 4-Sterne-Übernachtungen bezieht sich hauptsächlich auf Stadthotels der Bus-Wanderreisen und Studienreisen im Allgemeinen.

## 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 zentral ausgewertet und werden anschließend von der entsprechenden Abteilung bearbeitet. Es gibt bisher noch kein automatisches bzw. technisch unterstütztes Auswertungssystem, sodass für diesen Bericht Stichproben gemacht wurden. Als Grundlage für die Stichproben wurden die Kundenfragebögen der Schwerpunkt-Zielgebiete Rom und Heiliges Land ausgewertet (siehe 2.1).

Die Rücklaufquote der ausgewählten Reisen beträgt 51,88% und liegt damit leicht unter dem Wert von 2014 von 55,8%. Die Kundenzufriedenheit bei den genannten Kriterien liegt mit 1,25 mit dem nahezu gleichen Wert wie im Erhebungsjahr 2014 von bei 1,4 wenn

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

bedeutet.

Zu den Fragebögen erreichen uns immer wieder positive Briefe als Feedback zu den Reisen bzw. Dankeschreiben, die die Kundenzufriedenheit unterstreichen, hier eine Auswahl zu den genannten Schwerpunkt-Zielgebieten:

### **Klassische Pilgerreise nach Rom**

„ [...] Höchsten Respekt vor der Bewältigung der Aufgaben eines Reiseleiters, geistigen Betreuers und gleichzeitig auch noch kulturhistorisch bewanderten Führers in Rom. All das hat Pfarrer XXX bewundernswert gemeistert und es verstanden, eine Gruppe von 32 Teilnehmern hoch zu begeistern und in jeder Weise trotz unterschiedlicher Anforderungen zufrieden zu stellen. Eine wirkliche Besonderheit ist immer wieder die kenntnisreiche geistliche Begleitung und die von spirituellem Tiefgang gekennzeichneten Predigten in den verschiedenen Kirchen Roms.“

### **Pilgerreise „Rom mit Muße“**

„ [...] ich habe es zwar schon auf Ihrem Fragebogen zum Ende dieser herrlichen Reise angegeben, aber ich möchte mich auf diesem Wege noch einmal recht herzlich bei Ihnen für diese wunderschöne und sehr gelungene, interessante und ansprechende, perfekte neue Pilgerreise ´Rom mit Muße genießen` bedanken! Vergelt's Gott und herzlichen Dank! Es war wirklich eine ganz besonders schöne Romreise – genau so eine Pilgerreise in die „Ewige Stadt“ habe ich mir immer schon gewünscht! So eine großartige Idee von Ihnen - mit dem Bayerischen Pilgerbüro auf Reisen zu gehen ist immer ein sehr schönes Erlebnis -, ´Rom mit Muße genießen´ ist eine unvergesslich herrliche Reise!

[...] Es war wirklich eine rundum sehr schöne und erbauliche, erhebende und glaubens- und geschichtsvertiefende Pilgerreise nach Rom, mit passenden geistlichen Impulsen und Gottesdiensten, Stadtführungen und Geschichtsinformationen; allen dran Beteiligten möchte ich hiermit nochmals aufrichtig danken und hoffe auf weitere so herrliche Reisen mit dem Bayerischen Pilgerbüro – bitte machen Sie so weiter!“

### **Heiliges Land: Auf den Spuren Jesu**

„[...] Aber ich möchte es auf keinen Fall versäumen, Ihnen herzlich zu danken. Es hat alles wunderbar geklappt. Es gab überhaupt keine Störfaktoren oder Störenfriede, die mir und der Gruppe

Schwierigkeiten bereitet hätten. Im Gegenteil: alle TeilnehmerInnen waren mit tiefer innerer Freude und großem Dank erfüllt, als wir uns in Berlin-Schönefeld verabschiedet haben. Und Frau XXX hat Ihren großen Anteil an der Zufriedenheit der Gruppe. Sie hat uns mit einer sympathischen Leidenschaft geführt und den TeilnehmerInnen das fünfte Evangelium (=das Heilige Land) erschlossen. Alles wäre nicht so geworden, wenn Sie nicht mit mir alles so gut eingefädelt hätten. Nochmals ganz herzlichen Dank!“

### Heiliges Land: Auf den Spuren Jesu

„Das Programm war sehr kompetent und für uns breit gefächert durch gearbeitet und brachte uns viele Eindrücke in die Vielfältigkeit des HI. Landes. So möchte ich mich herzlich bedanken für alles Bemühen in der Organisation bis hin zu allem Aufwand vor Ort – einfach Vergelt´s Gott.

Mein Mann und ich waren bereits 1993 15 Tage mit einer „profan-weltlichen“ Gruppe durch Israel gereist, hatten auch damals großartige Eindrücke mitgenommen. Aber natürlich ist eine Pilgerreise und noch dazu mit einer Gruppe aus der Pfarrgemeinde – mit geistlicher Begleitung, kein Vergleich [...]“.

Im Erhebungsjahr wurden die Fragebögen nicht mit technischer Unterstützung ausgewertet. Derzeit, Stand Juli 2017, gibt es eine Arbeitsgruppe, die die Fragen im Fragebogen überarbeiten, zum Teil digitalisieren und somit auch leichter auswertbar machen. Dies ist im Verbesserungsprogramm vermerkt.

|                                   | Einheit | 2016  |
|-----------------------------------|---------|-------|
| Index Kundenzufriedenheit         | %       | 84,74 |
| Rücklaufquote der Kundenbefragung | %       | 51,88 |
| Betreuerschlüssel                 | Anz     | 20    |

### 3.2 Kundeninformation

Die Produktmanager können den Kunden sehr persönlich und direkt beraten, da sie selbst die Reise planen und in den meisten Fällen das Zielgebiet mehrmals bereist haben und sich durch langjährige Erfahrungen auszeichnen. Zudem unterstützen Schulungen und die guten Verbindungen zu ausländischen Partnern ihr Wissen.

Der Kundeninformationscheck wurde von der jeweiligen Abteilung beantwortet, sodass alle Meinungen dieser Mitarbeiter in die Bewertung eingegangen sind.

|                             | Einheit | 2014  | 2016  |
|-----------------------------|---------|-------|-------|
| CSR-Index Kundeninformation | %       | 50,27 | 60,00 |

## 4. Mitarbeitende

### 4.1 Regelungen im Bayerischen Pilgerbüro

#### **Interne Kommunikation**

Die Kommunikation zwischen den Abteilungsleitern und der Geschäftsführung ist durch vier Sitzungen pro Woche gewährleistet. Jede Abteilung hat einmal pro Woche eine gemeinsame Sitzung um die Kommunikation innerhalb der Abteilungen zu garantieren.

Es gibt monatlich einen „jour fixe“ für alle Mitarbeiter – hier werden relevante Themen aus den einzelnen Abteilungen sowie abteilungsübergreifende Informationen kommuniziert.

Eine Betriebsversammlung findet jährlich statt. Seit 2014 findet einmal im Monat eine gemeinsame Mittagspause mit dem Vorstand in den Räumen des Bayerischen Pilgerbüros statt. Die Speisen und Getränke werden vom bp gestellt.

Allgemeine Informationen werden ins bp-Intranet gestellt, so dass sich jeder Mitarbeiter informieren kann. Eine große und eine kleine Küche stehen den Mitarbeitenden zur Verfügung – diese Küchen werden gerne und oft für gemeinsame Mittagspausen oder sonstige Zusammentreffen genutzt. Der kollegiale Zusammenhalt ist stark, der Umgangston unter den Mitarbeitern ist sehr freundschaftlich.

#### **Aus- und Weiterbildung**

Das Bayerische Pilgerbüro legt großen Wert auf die Weiterentwicklung der Mitarbeiter und übernimmt die Kosten für begründete Weiterbildungen. Rund 15 Schulungen für unsere Reiseleiter und Geistlichen Begleiter werden jährlich vom Bayerischen Pilgerbüro angeboten.

#### **Flexible Arbeitszeiten**

Das Bayerische Pilgerbüro bietet seinen Mitarbeitenden verschiedene Möglichkeiten der Arbeitszeitgestaltung. Angefangen mit einer flexiblen Arbeitszeit, Homeoffice-Arbeitsplätzen und flexibel gestaltbare Teilzeitmodelle (z.B. 16, 20, 25, 32, 36 Wochenstunden). Der Abbau der Überstunden wird durch Freizeitausgleich geregelt.

#### **Gesundheitsförderung**

Das Bayerische Pilgerbüro legt Wert auf die Gesundheit der Mitarbeitenden und stellt wöchentlich einen Obstkorb zur Verfügung. Zudem übernimmt das bp die Anmeldekosten für den Münchener Firmenlauf.

Einmal im Monat können die Mitarbeitenden mittags an einer kostenlosen Qigong Stunde in den Räumen des Bayerischen Pilgerbüros teilnehmen.

## Sozialleistungen

Die Mitarbeitenden erhalten einen monatlichen Fahrtkosten- sowie Essensgeldzuschuss. Jeder hat die Möglichkeit einmal im Jahr kostenlos an einer Reise aus dem Programm des bp teilzunehmen, hierfür wird ein Freibetrag zur Verfügung gestellt. Das Unternehmen beteiligt sich an vermögenswirksamen Leistungen. Seit 2014 erhält jeder Mitarbeiter eine arbeitgeberfinanzierte Zusatzkrankenversicherung.

Die betriebliche Altersvorsorge läuft über die ZVK bei der Bayerischen Versicherungskammer. Jeder fest angestellte Mitarbeiter wird dort automatisch angemeldet und es werden monatlich Beiträge dafür abgeführt.

## Interessenvertretung

Die Interessen der Mitarbeiter werden durch die MAV (Mitarbeitervertretung nach kirchlichem Arbeitsrecht) vertreten.

## 4.2 Beschäftigtenstruktur

Insgesamt arbeiten beim Bayerischen Pilgerbüro (bp) in München 44 Mitarbeiter, davon befinden sich drei Mitarbeiterinnen in Elternzeit.

Das Bayerische Pilgerbüro beschäftigt Mitarbeiter aus verschiedenen Nationen, mehr als die Hälfte der Mitarbeiter sind dem Bayerischen Pilgerbüros schon seit über zehn Jahren treu.

|                                     | Einheit | 2016 |
|-------------------------------------|---------|------|
| Festangestellte gesamt im Hauptsitz | Anz     | 44   |

## 4.3 Mitarbeiterzufriedenheit

75 % der Mitarbeitenden haben sich an der Mitarbeiter-Befragung beteiligt. Die Befragung bestand aus folgenden Teilen:

1. Strategie & Management
2. Arbeitsbedingungen
3. Arbeitsmerkmale
4. Organisationsstruktur
5. Arbeitsumgebung und Arbeitszeit
6. Arbeitsabläufe
7. Umweltschutz im Unternehmen
8. Eigenes Umweltverhalten
9. Freie Kommentare und Verbesserungsvorschläge



Im Vergleich zu den vorherigen Mitarbeiter-Befragungen haben sich die Werte in allen Bereichen nicht stark verändert. Aufgrund innerbetrieblicher Umstrukturierungen gab es auf der Seite der Mitarbeiter in den letzten Monaten Irritationen und die Arbeitsbelastung stieg durch die veränderten Arbeitsabläufe.

Das Thema Nachhaltigkeit im Unternehmen sowie das eigene Umweltverhalten weist einen höheren Wert von rund 70% auf und ist im Vergleich zu den Vorjahren deutlich gestiegen. Das Thema Nachhaltigkeit wird im Alltag gelebt.

|                                       | Einheit | 2014  | 2016 |
|---------------------------------------|---------|-------|------|
| Zufriedenheitsindex Mitarbeitende     | %       | 69,07 | 70   |
| Index Strategie und Management        | %       | 66,98 | 70   |
| Index Arbeitsbedingungen              | %       | 71,12 | 69   |
| Index Arbeitsmerkmale                 | %       | -     | 57   |
| Index Organisationsstruktur           | %       | -     | 58   |
| Index Arbeitsumgebung und Arbeitszeit | %       | -     | 52   |
| Index Arbeitsabläufe                  | %       | -     | 46   |
| Index Umweltschutz im Büro            | %       | 47,77 | 69   |
| Index eigenes Umweltverhalten         | %       | 69,76 | 71   |

## 5. Unternehmensökologie

### 5.1 Energie

Das Bayerische Pilgerbüro bezieht über die Münchner Stadtwerke 100% Ökostrom.

|                | Einheit | 2014      | 2016      |
|----------------|---------|-----------|-----------|
| Stromverbrauch | kWh     | 56.819,00 | 41.109,00 |

Im Vergleich zum Jahr 2014 wurde der Stromverbrauch in 2016 um 15.710,00 kWh gesenkt.

### 5.2 Emissionen

Mit unserem ÖPNV-Fahrtkostenzuschuss geben wir jedem Mitarbeiter die Möglichkeit, die öffentlichen Verkehrsmittel zu nutzen. Fast alle Mitarbeiter reisen – soweit möglich – ausschließlich mit öffentlichen Verkehrsmitteln an.

Wir möchten auch persönlich mit unseren Geschäftspartnern im In- und Ausland im Dialog 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 atmosfair kompensiert.

### 5.3 Papier

Um unsere Reiseprodukte zu präsentieren, gab es im Erhebungsjahr 2016 sowie im Jahr 2017 insgesamt 3 Kataloge: Pilgerreisen, Studienreisen sowie Wanderreisen. Dies erklärt das erhöhte Papiergewicht pro Reisenden im Vergleich zu 2014. Für die Katalogproduktion 2018 werden die Reisesegmente wieder in zwei Katalogen dargestellt.

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 2016 wurden die Kataloge auf FSC-recycled-Papier gedruckt und der Druck selbst wurde kompensiert.

Der Papierverbrauch pro Mitarbeitenden hat sich innerhalb von zwei Jahren auf 65,32 kg verringert. Viele allgemeine Informationen wie Reiseunterlagen und Reiseinformationen werden auf Papier gedruckt und dem Kunden per Post zugeschickt. Die Kunden des Bayerischen Pilgerbüros bevorzugen wichtige Informationen in Papierform.

Die Mitarbeitenden werden fortlaufend sensibilisiert, möglichst wenig bzw. 2-seitig zu drucken. Das Büropapier wurde im Zuge der Erst-Zertifizierung auf 100% recycled Papier (mit EU Ecolabel und Blauer Engel), umgestellt.

Die Post, sowohl Briefe als auch Pakete, werden mit der Deutschen Post klimaneutral versendet (Go Green).

|                                 | Einheit | 2014  | 2016  |
|---------------------------------|---------|-------|-------|
| Papiergewicht pro Reisender     | Kg      | 2,09  | 3,91  |
| Papiergewicht pro Mitarbeitende | Kg      | 69,02 | 65,32 |
| Anteil 100% Altpapier           | %       | 65,87 | 100%  |

### 5.4 Beschaffung

Für die interne Bewirtung werden in der Regel lokale Produkte (z.B. Adelholzener Wasser) sowie Fair Trade Produkte (z.B. Kaffee, Kekse) angeboten. Auf dem alljährlich stattfindenden Informationstag werden unsere Kunden von den Tölzer Landfrauen bewirtet. Damit nutzen wir lokale Infrastrukturen und überwiegend lokale Produkte aus dem Umland. Auch Stakeholder konnten wir davon überzeugen, auf umweltfreundliche Verpackung zu achten. So hat z.B. unser „Stammrestaurant“ das Verpackungsmaterial (Aluboxen) für Essen „to go“ auf wiederverwendbare Boxen umgestellt.

Beim Kauf von Werbemitteln arbeiten wir nur mit zertifizierten Partnern zusammen. Ein Beispiel sind die eigens für das Bayerische Pilgerbüro hergestellten Baumwolltücher als Erkennungszeichen auf unseren Pilgerreisen. Diese Textilien unter fairen Bedingungen hergestellt.

## 6. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette

### 6.1 Partneragenturen

In all unseren weltweiten Zielgebieten arbeiten wir mit festen Partnern vor Ort zusammen, zu denen wir langjährige Beziehungen pflegen. Da die Partneragenturen einen wesentlichen Einfluss auf die Durchführung der Reisen haben, wurden die Agenturen in den zwei ausgewählten Destinationen Heiliges Land und Rom einem Nachhaltigkeitscheck unterzogen. Hierzu erhielten die örtlichen Agenturen einen Fragebogen, in diesem wurden folgende Schwerpunkte thematisiert:

- Management
- Kunden / Gäste
- Mitarbeitende
- Reiseangebote
- Umweltmanagement
- Beschaffung
- Soziales Engagement

Positiv herauszuheben ist, dass von den vier Agenturen drei familiengeführt sind, eine Agentur im Heiligen Land führt zudem ein eigenes Hotel in dem unsere Gäste untergebracht sind.

Alle unsere Agenturen sichern unsere hohen Anforderungen zur Qualitätssicherung unserer Reisen. Auffallend ist, dass das Thema Nachhaltigkeit überall ausbaufähig ist, aus diesem Grund wird das Bayerische Pilgerbüro verstärkt in den Dialog gehen. Festgehalten ist dies im Verbesserungsprogramm.

|                                   | Einheit | 2014  | 2016  |
|-----------------------------------|---------|-------|-------|
| Anzahl Partneragenturen gesamt    | Anz     | 14,00 | 5     |
| Anteil geprüfter Partneragenturen | %       | 64,28 | 60,00 |
| Anzahl geprüfter Partneragenturen | Anz     | 9,00  | 3     |

|                          | Einheit | 2014  | 2016  |
|--------------------------|---------|-------|-------|
| CSR-Index Partneragentur | %       | 79,20 | 84,00 |

## 6.2 Reiseleitung

|   | Einheit | 2016                   |
|---|---------|------------------------|
| Anzahl der angefragten Reiseleitungen (mit Geistlichen) | Anz     | 68                     |
| Anzahl der angefragten Örtlichen Reiseleitung           | Anz     | keine Erhebung möglich |
| Anzahl geprüfter Reiseleitungen (mit Geistlichen)       | Anz     | 35                     |
| Anzahl geprüfter Örtlichen Reiseleitung                 | Anz     | 12                     |
| Anteil geprüfter Reiseleitungen (mit Geistlichen)       | %       | 51,47                  |
| Anteil geprüfter Örtlichen Reiseleitung                 | %       | keine Erhebung möglich |
| CSR-Index Reiseleitungen (mit Geistlichen)              | %       | 70                     |
| CSR-Index Örtlichen Reiseleitung                        | %       | 76                     |

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 unbeschwerten 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.

Für die Befragungen wurden Reiseleiter, Geistliche Leiter sowie örtliche Guides aus den Destinationen Heiliges Land und Rom gewählt.

### **6.2.1 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.

### **6.2.2 Qualitätskontrolle und Zufriedenheit**

Unsere Gäste haben die Möglichkeit, den Reiseleiter nach Reiseende in Form eines Fragebogens zu beurteilen. Im Jahr 2016 wurden über 50% ausgefüllt und eingereicht. Die Resonanzen waren überwiegend sehr positiv. Dieses Monitoring ermöglicht die Reflexion und ein Feedback der jeweiligen Reiseleiterleistung und eröffnet ggf. Verbesserungspotential.

Um eine hohe Produktqualität zu sichern, reichen die Reiseleiter nach Reiseende einen umfassenden Tagesablaufbericht in die Länderteams ein. Dies ermöglicht eine gemeinsame Optimierung der Leistungen im Reiseablauf.

## **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 sieben Jahren NAVIS e.V. Dieser Verein ist eine Organisation zur Hilfeleistung bei Katastrophen im In- und Ausland. Das zugrundeliegende Konzept wurde von erfahrenen Katastrophenhelfern 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. 2016 wurden Menschen mit neuen Wasseraufbereitungsanlagen in den Überschwemmungsgebieten auf Sri Lanka und dem einhergehenden Trinkwassermangel unterstützt. Mitglied und Helfer vor Ort ist unser Reiseleiter und Arzt Dr. Toni Freilinger, 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)

## 8. Verbesserungsprogramm (Stand Aug. 2017)

| Ziel   | Maßnahme   | Verantwortung | Termin |
|--|--|---------------|--------|
| <b>Leitbild</b>  |  |               |        |
| Leitbild nach außen kommunizieren  | Auf Website prominenter darstellen   | CSR Team      | 2017   |
| <b>Produktgestaltung</b>   |  |               |        |
|  | PM   | PM            | 2018   |
| verstärkt nachhaltige Programmpunkte in den Reisen schaffen  | *Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel<br>*Zug statt Flug<br>*Nutzung zertifizierter Leistungsträger | PM            | 2018   |
| <b>CO2 Kompensation</b>  |  |               |        |
| Steigerung der CO2 Kompensation<br><br>Dienstreisen: Inlandsflüge der Mitarbeiter zu 100% kompensieren | Möglichkeit der Kompensation in Online-Buchungstrecke integrieren                                  | AF            | 2018   |
| <b>Kundenzufriedenheit</b>   |  |               |        |
| Auswertbarkeit der Kundenfeedbacks verbessern und Rücklaufquote erhöhen                                | *Online basierter Feedbackbogen<br>*Abteilungsübergreifende Qualitätskontrolle                     |               | 2018   |
| <b>Büroökologie</b>  |  |               |        |
| Kontinuierliche Sensibilisierung der Mitarbeiter zum Papierverbrauch, Mülltrennung, Energieverbrauch.  | Regelmäßiges Monitoring  | CSR Team      | 2017   |
| Auflage der Kataloge verringern  | *Kataloge werden zusammengefasst<br>*Optimierung der Seitenzahl                                    | AB            | 2018   |
| Nachhaltige Beschaffung  | Auswahlverfahren optimieren und festlegen  | EK/IS         | 2018   |
| <b>Kommunikation</b>   |  |               |        |
| <b>Mitarbeiter</b>   |  |               |        |



|   |   |             |      |
|---|---|-------------|------|
| Information zum Thema Nachhaltigkeit und aktuellen CSR-Themen | *Regelmäßiger jour fixe mit der Abteilung Produkt - „Innovationswerkstatt“<br>*Verstärkter Austausch mit den Reiseleitern und Pilgerstellen       | CSR Team/PM | 2017 |
| <b>Geschäftspartner</b>                                       |   |             |      |
| CSR Standards   | *Standards in Agenturgesprächen und schriftlicher Korrespondenz thematisieren und Feedback einfordern<br>*Nachhaltigkeitsbericht versenden        | PM          | 2017 |
| <b>Kunden</b>   |   |             |      |
| Informationen zum Thema Nachhaltigkeit und Kinderschutz       | *In den Reiseunterlagen ausweisen<br>*Auf dem jährlichen Kunden-Infotag thematisieren<br>*Aktiv im Newsletter u. auf der Website darauf hinweisen | AF/AB       | 2017 |
| Kundenzufriedenheit halten                                    | *Kontinuierliche Qualitätssicherung   | alle        |      |
| <b>Mitarbeiterzufriedenheit</b>                               |   |             |      |
| TourCert-Mitarbeiterbefragung                                 | Jährliche Befragung / Kommunikation durch GF an MA/Dialogprozess  | CSR Team/GF | 2018 |
| Zufriedenheit der Mitarbeiter erhöhen                         | *Homeoffice Plätze stellen<br>*Ressourcenaktivierend arbeiten<br>*Abteilungsübergreifende Kommunikation fördern                                   | GF/HR/MAV   | 2018 |

## Fazit

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

*(Albert Einstein)*

Seit 2014 haben wir uns intensiv auf den Weg gemacht, das Thema Nachhaltigkeit in unser unternehmerisches Handeln stärker in den Fokus zu setzen und zu leben. Dieser Weg war bisher kurvenreich, von Höhen und Tiefen geprägt, mal kamen wir schneller voran, mal wurden Pausen eingelegt. Stets hatten wir vor Augen, dass wir – jeder einzelne von uns – seinen Beitrag zur Bewahrung der Schöpfung leisten kann und Schritt für Schritt Veränderungen hervorgerufen werden können. So freuen wir uns, dass wir die Möglichkeit der Re-Zertifizierung haben um den eingeschlagenen Weg weiterzugehen. Wir halten daran fest, uns für eine bunte und lebenswerte Welt einzusetzen – insbesondere auch für zukünftige Generationen.

**Bayerisches Pilgerbüro e.V.**

Dachauer Straße 9  
80335 München

Telefon 089/545811-0  
Telefax 089/545811-69

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