

20  
22

# Nachhaltigkeitsbericht

---





Impressum  
lernen & helfen Sprachreisen  
Inhaberin: Silvia Schröder  
Kleine Spitzengasse 2-4  
50676 Köln

Telefon: +49 221 4742136  
E-Mail: [team@lernenundhelfen.de](mailto:team@lernenundhelfen.de)  
<http://www.lernenundhelfen.de/>

Nachhaltigkeitsbeauftragte: Lisa Icking  
E-Mail: [lisa@lernenundhelfen.de](mailto:lisa@lernenundhelfen.de)

Jahr der Datenerfassung: 2021  
Bildrechte: lernen & helfen Sprachreisen  
// [stock.adobe.com](http://stock.adobe.com)

# INHALT

---

Leitbild	4
Management	6
Information und Kommunikation	8
Reiseangebote	9
Produktgestaltung	10
CO2 Kompensation	11
Kund*innen	12
Mitarbeitende	13
Unternehmensökologie	14
Geschäftspartner	15
Unterkünfte	16
Community Involvement	17
Verbesserungsprogramm	18
Fazit	19
Zertifikat TourCert	20



# LEITBILD

---



## "FAIR"-REISEN STATT NUR VERREISEN!

Es liegt uns am Herzen unsere Kund\*innen kompetent dabei zu unterstützen, eine neue Sprache zu erlernen. Die besten Voraussetzungen dazu finden sich dort, wo die Sprache gesprochen und gelebt wird. Neben der Sprache möchten wir ihnen aber auch die Menschen des Reiselandes, ihre Kultur, ihre Herzlichkeit, ihre Gastfreundschaft ebenso wie auch die Probleme, mit denen sie zu kämpfen haben, näherbringen. Bei unserer Auswahl an Sprachreisen, Sprachkursen sowie Rundreisen legen wir gleichermaßen großen Wert auf die hohe Qualität des Sprachunterrichts, als auch auf die sozial- und umweltverträgliche Ausgestaltung unserer Reisen, die zur bestmöglichen lokalen Wertschöpfung beitragen soll. Erst dadurch werden Sprachreisen, heute und in Zukunft, zur Bereicherung für alle Beteiligten.

## UNSER SOZIALER ANSPRUCH

Wir sind uns der besonderen Verantwortung gegenüber den bereisten

Ländern bewusst. Genau wie unter uns Mitarbeitenden in Köln ist der herzliche, respektvolle Umgang mit unseren Partnern und den Menschen vor Ort die wesentliche Grundlage, mit der wir unsere Verantwortung wahrnehmen. Gemeinsam mit ihnen gestalten wir unsere Reisen in partnerschaftlicher Zusammenarbeit, damit alle Beteiligten aus den Wünschen und Anforderungen unserer Kund\*innen einen Gewinn schöpfen können. Für das Bewusstsein des gegenseitigen Respekts sensibilisieren wir umgekehrt auch unsere Kund\*innen, denn die richtige Vorbereitung trägt wesentlich zum ganzheitlichen Erfolg einer Reise bei. Eine sehr persönliche, ausführliche Beratung ist für uns daher wichtig und selbstverständlich. Bereits mit dem ersten Kontakt möchten wir eine verantwortungsbewusste, interkulturelle Kommunikation zwischen Reisenden und Einheimischen anregen. Wir informieren all unsere Kund\*innen über wichtige Aspekte des "fairen" Reisens und geben den Reisenden in Entwicklungs- und Schwellenländer die Möglichkeit, neben ihrer Sprachreise, direkte Hilfe durch finanzielle Unterstützung und Besuche entsprechender Projekte vor Ort zu leisten.

## UNSER ÖKOLOGISCHER ANSPRUCH

Unser Ziel ist es, Reisen anzubieten, die langfristig ökologisch tragbar sind. Im besuchten Land achten wir bei allen Komponenten auf die Auswahl nach umweltfreundlichen Gesichtspunkten. So reisen unsere Kund\*innen dort nach Möglichkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und leben in einheimischen

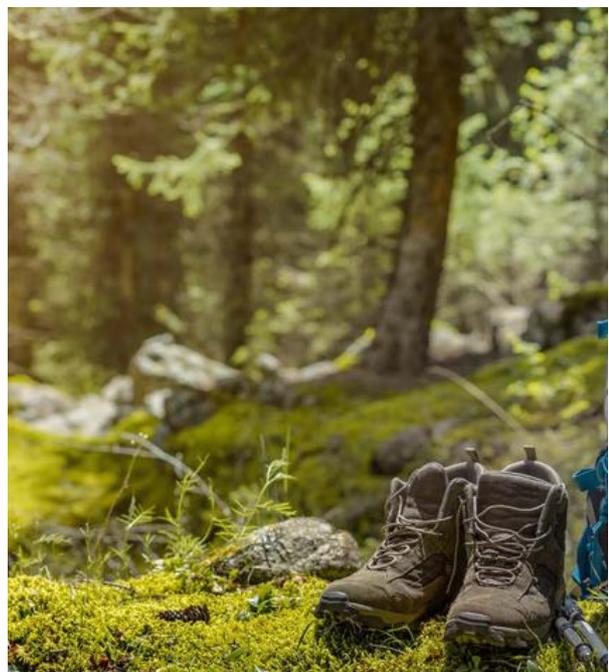
Gastfamilien. Beim Thema Umweltschutz spielt für uns der Flugverkehr, als großer Mitverursacher von Treibhausgasemissionen, eine wichtige Rolle. Da wir uns auf Ziele in ganz Europa und in Übersee spezialisiert haben, ist es meist unausweichlich mit dem Flugzeug zu reisen. In Kooperation mit „atmosfair“ engagieren wir uns daher für eine Entlastung unseres Klimas und für die Kompensation der Emissionen jeder mit uns gebuchten Flugreise. Neben der Ausgestaltung unserer Reiseangebote sind wir uns bewusst, dass auch im „Büroalltag“ natürliche Ressourcen verbraucht werden und legen großen Wert darauf diese zu schonen.

#### UNSER WIRTSCHAFTLICHER ANSPRUCH

Wir sehen uns verpflichtet, ganz bewusst die sozialen und ökologischen Aspekte des Tourismus mit den ökonomischen Chancen in positiven Einklang zu bringen. Bei der Auswahl unserer Partner\*innen im Reiseland achten wir nicht nur auf besondere Qualität der Leistung, soziale Kompetenz und soziales Engagement, sondern kooperieren vornehmlich mit kleinen, einheimischen Wirtschaftsbetrieben. Diese Kooperationen bewähren sich zum Teil seit Jahren und bleiben meist von Anfang an bestehen. So können wir zu einer hohen lokalen Wertschöpfung und der Sicherung und Ausweitung von Arbeitsplätzen mit angemessener Vergütung beitragen. Dies begründet unsere Motivation, nachhaltig mit Erfolg zu wirtschaften und unser Interesse an einem dauerhaften Fortbestehen von lernen & helfen Sprachreisen und unseren Partner\*innen.

#### "FAIRER" TOURISMUS FÜR DIE ZUKUNFT

Wir unterstützen eine Tourismusform, die langfristig ökologisch tragbar, wirtschaftlich machbar sowie ethisch und sozial gerecht sein soll. Dazu entwickeln wir nachweislich umweltschonende und sozialverträgliche Reisen von besonderer Qualität, die wirtschaftlich realisierbar und am Markt zukunftsfähig sind. Um unserem Beitrag zu dieser Form des nachhaltigen Reisens weiteren, messbaren Ausdruck zu verleihen, haben wir uns mit unserer Mitgliedschaft im forum anders reisen e.V. zur Einhaltung eines umfassenden Kriterienkataloges für umwelt- und sozialverträgliches Reisen verpflichtet und überprüfen im Rahmen eines CSR-Prozesses alle unsere Unternehmensbereiche regelmäßig auf deren Nachhaltigkeit. Mit der Veröffentlichung der Ergebnisse in einem Bericht schaffen wir zusätzliche Transparenz.





# MANAGEMENT

---

## NACHHALTIGKEITSBEAUFTRAGTE

Als Kleinstveranstalter mit lediglich drei Mitarbeiterinnen und einer Vollzeitstelle im Jahr 2021 ist die Geschäftsinhaberin Frau Silvia Schröder Herz und Seele ihres Unternehmens. Da sie sowohl auf persönlicher wie auch auf professioneller Ebene leidenschaftlich und gewissenhaft Nachhaltigkeit lebt, ist sie auch die Hauptverantwortliche der Nachhaltigkeitsansprüchen des Unternehmens, auf die sie höchsten Wert legt. Schließlich ist lernen & helfen Sprachreisen aus einem Hilfsprojekt für Guatemala entstanden und trägt somit seit seiner Geburtsstunde Sozialverträglichkeit als Kernwert fest in sich. Bei ihren Tätigkeiten als Nachhaltigkeitsbeauftragte zählt Frau Schröder stets auf die Unterstützung von Frau Lisa Icking, die sich selbst in höchstem Maße mit den Nachhaltigkeitsidealen des Unternehmens identifiziert. Alle für ihre Tätigkeiten relevanten Inhalte, Informationen und Schlüsselkompetenzen, die Frau Schröder durch ihre langjährige Erfahrung mit der Gestaltung sozialverträglicher Reisen, dem engen Bezug zu den Gastländern und ihr persönliches großes nachhaltiges Bewusstsein erworben hat, hat sie an Frau Icking weitergegeben.

## VERHALTENSKODEX

Den im Jahr 2022 im Rahmen der Rezertifizierung durch TourCert aktualisierte Verhaltenskodex zur Nachhaltigkeit wurde an alle Vertragspartner von lernen & helfen zu deren Kenntnisnahme geschickt und diese zu einer freiwilligen Unterzeichnung ermutigt. Obwohl alle Geschäftspartner aufgrund nachhaltiger und sozialverträglicher Aspekte ausgewählt wurden, ist es ein Ziel von lernen & helfen, diese mithilfe des Verhaltenskodex nicht nur über umfangreiche Maßnahmen zu informieren und zu erinnern, sondern diese nach und nach auch für die ausdrückliche Verpflichtung nachhaltiger Ziele zu gewinnen. Bisher finden diese Themen vor allem im persönlichen Dialog Ausdruck und zwar sowohl mit bereits bestehenden, als auch neuen Partnerschaften, die mit unseren Idealen von Anfang an vertraut gemacht werden.



## LEGAL COMPLIANCE

lernen & helfen stützt sich bei all seinen Geschäftshandlungen auf die verlässliche Rechtsberatung durch eine externe Anwältin, die die Beachtung nationaler wie auch internationaler Norm in der Unternehmenspolitik gewährleistet. Zusätzlich verpflichtet sich lernen & helfen den Rechtsnormen des Fachverbands Deutscher Sprachschulen und Sprachreise-Veranstalter e.V. und des forum anders reisen e.V.

## MENSCHENRECHTE UND KINDERSCHUTZ

Sozialverträglichkeit schließt in sich die Gewährleistung der Menschenrechte und des Kinderschutzes ein. Diese wurden sowohl im Unternehmensleitbild von lernen & helfen als auch im Verhaltenskodex, der allen Vertragspartnern zugesandt wurde, ausdrücklich berücksichtigt. Vor allem bei diesbezüglich in erhöhtem Maße relevanten Destinationen steht lernen & helfen im engen Austausch mit den Vertragspartnern, um sich gegenseitig über Neuerungen, möglichen Handlungsbedarf sowie Verstöße zu informieren. Als besonders sensible Reisedestination gilt dabei eines unserer Hauptziele, die Dominikanische Republik. Dadurch, dass die Geschäftsleitung selbst einige Monate vor Ort gelebt hat und somit eine sehr enge Beziehung zu ihren Dienstleistern aufbauen konnte, können wir von lernen & helfen auf deren Wachsamkeit vertrauen und erfahren verdächtige Verhaltensweisen im Zweifelsfall umgehend. Um uns dem Kinderschutz über den Kinderschutz-Kodex hinaus zu verpflichten, haben wir uns außerdem dazu entschlossen, bei der Unterstützung von Hilfsprojekten auf Waisenheime abzusehen, da dort leider oftmals große Gefahr auf sexuelle Ausbeutung besteht.

# INFORMATION UND KOMMUNIKATION

---

lernen & helfen ist stolz auf seine umfassende persönliche Kommunikation mit seinen Vertragspartnern und Kund\*innen. Denn eine familiäre und vertraute Beziehung zu den Geschäftspartnern auf der einen Seite und eine vertrauensvolle und ausgesprochen fachkundige Beratung der Kund\*innen auf der anderen Seite machen zu einem sehr großen Teil den Erfolg des Unternehmens aus.

Die Kund\*innen, die sich für eine Sprachreise interessieren, haben die Auswahl zwischen einer Vielzahl von Anbietern und Angeboten. Als nachhaltiger Anbieter sehen wir unsere Verantwortung darin, die Interessenten für sozial- und umweltverträgliche Sprachreisen zu gewinnen und damit die Tourismus- und Bildungsmöglichkeiten des fairen Reisens zu fördern. Die kompetente Betreuung ist für uns daher von besonderem Wert, um die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kund\*innen, in Zusammenarbeit mit unseren Partnern, individuell abstimmen zu können.

In ihrer Funktion als Reisekatalog sind unsere Internetseiten die erste Informationsquelle für Interessierte. Dort finden sich neben Reise- und Länderbeschreibungen auch Hilfsprojekte, Hintergründe zum Unternehmen, unsere Serviceleistungen und Informationen zu sozial- und umweltverträglichen Reisen. Erste ausdrückliche Hinweise auf CO2 Kompensationsmaßnahmen und auf angemessenes Verhalten und Sicherheitsvorkehrungen im Gastland sind in unseren Webauftritt damit fest integriert. So erfahren Interessenten bereits vor dem Verkaufsgespräch, dass wir die CO2 Emissionen bei Sprachreisen teilweise und Sprachrundreisen sowie Schülersprachreisen komplett kompensieren und dass 50 € jeder Sprachrundreise in ein Entwicklungs- oder Schwellenland an ein soziales Projekt im Zielland gehen, das die Kundin oder der Kunde im Rahmen seines Aufenthaltes auch persönlich besucht.

Doch wird nicht nur auf der Website und den Online-Angeboten an verschiedenen Stellen auf unser Engagement für umwelt- und sozialverträgliche Reisen hingewiesen, sondern dies auch den Kund\*innen in ihrer Beratung per Telefon oder E-Mail direkt mitgeteilt. Zwei Wochen vor Reisebeginn erhalten unsere Kund\*innen die Informationen, die neben konkreten Details zu ihrer Reise, wie Abholung, Sprachschule und Unterkunft, auch allgemeinen Hinweise zum Reiseland beinhalten. So wird der oder die Reisende bezüglich angemessenen Verhaltens im Ausland sensibilisiert.

# REISE- ANGEBOTE

---

lernen & helfen bietet ein umfangreiches Angebot an Sprachkursen und Sprachrundreisen in englisch-, spanisch- oder portugiesischsprachige Länder an. Im Berichtsjahr 2021 umfasste das Angebot 59 Städte in 18 Ländern auf drei Kontinenten. Unser Schwerpunkt sind nach wie vor Entwicklungs- und Schwellenländer in Lateinamerika, jedoch bieten wir seit der Covid 19-Pandemie auch zunehmend Reiseziele innerhalb Europas an, um unseren Horizont der neuen Umstände entsprechend zu erweitern.

Gemäß der drei Säulen des nachhaltigen Tourismus kombinieren wir ganz bewusst die sozialen und ökologischen Elemente des Tourismus mit den ökonomischen Chancen im In- und Ausland. So achten wir bei der Auswahl unserer Partner in den Reiseländern nicht nur auf die Qualität der gebotenen Leistungen, sondern auch auf ihre soziale Kompetenz und ihr soziales Engagement, indem wir hauptsächlich mit kleinen, einheimischen Wirtschaftsbetrieben zusammenarbeiten. Diese Kooperationen bleiben meist von Anfang an bestehen und halten daher teilweise bereits seit Jahren. Diese Vorgehensweise erlaubt uns, zu einer hohen lokalen Wertschöpfung und der Sicherung und Ausweitung von Arbeitsplätzen mit angemessener Vergütung beitragen. Aus dieser Verantwortung heraus schöpfen wir die Motivation, für alle Geschäftspartner nachhaltig erfolgreich zu wirtschaften und somit ein dauerhaftes Fortbestehen aller zu erreichen. Mit dieser Politik war es uns im Jahr 2021 es möglich, dass 86 % des Reisepreises im Reiseland blieben. Dieser hohe Anteil stellt eine erfreuliche Ausnahme unseres üblichen Anteils zwischen 70 und 80 % dar und wird durch die besonderen Umstände, die durch die Corona-Pandemie verursacht wurden, begründet.



# PRODUKTGESTALTUNG

---

Als umweltbewusster und sozial-verträglicher Anbieter gestalten wir unsere Sprachreisen als menschliche Erfahrungen. Wir möchten unseren Kund\*innen die Möglichkeit geben, Spanisch, Englisch oder Portugiesisch dort zu lernen, wo die Sprache gelebt wird, und mit den Einheimischen in Kontakt zu kommen. Ebenso möchten wir den Menschen vor Ort ermöglichen, dass auch sie von den Besuche(r)n profitieren.

Die Ausgestaltung der Reisen verfolgt daher das Ziel, in größtmöglichen Umfang zur lokalen Wertschöpfung beizutragen. Die Leistungen einer Reise werden schließlich zum größten Teil im Reiseland erbracht, weshalb unserer Meinung nach auch der größte Teil des Gewinns dem Reiseland zusteht. Mit unseren Angeboten sorgen wir also dafür, dass die Einnahmen unserer Reisen dazu beitragen, dass alle Leistungsträger eine angemessene und faire Entlohnung bekommen, und unterstützen somit die lokalen Strukturen. Wir arbeiten also bewusst dagegen an, dass Reisekosten und -einnahmen, die im Land generiert werden, durch internationale Eigentumsverhältnisse bei Hotelketten oder Agenturen schnell wieder abfließen und so nicht an dem lokalen Wirtschaftskreislauf teilhaben.

Zudem ist es Teil unseres Konzepts, dass die Reisenden sich an die Lebensweise ihrer Zielländer anpassen.

Das schafft nicht nur kulturelles Bewusstsein und eine tiefgehende Auslandserfahrung für die Kund\*innen, sondern ist darüber hinaus auch sozial- und umweltverträglich.

In diesem Sinne sind die Wahl und Nutzung der Transportmittel zum und im Reiseland, die Unterbringung sowie auch das Verhalten bei Besuchen sensibler Naturgebiete wichtige Bausteine, um Ökonomie und Ökologie miteinander in Einklang zu bringen. Wir legen daher Wert auf die Nutzung öffentlicher Transportmittel, die Unterkunft in Gastfamilien und die Kooperation mit geschulten Guides und Parkverwaltungen bei Besuchen von sensiblen Naturgebieten. Wir bemühen uns stets unsere Kund\*innen für eine energieeffiziente An- und Abreise zu sensibilisieren und für einen freiwilligen Spendenbeitrag zur CO<sub>2</sub> Kompensation zu gewinnen.

Wir bieten Kund\*innen, die ihren Flug kompensieren möchten, an, weitere 50 % der Kompensation zu übernehmen.

# CO2 KOMPENSATION

Als Reiseveranstalter mit Reisezielen in Übersee ist es uns unmöglich, CO2 Emissionen gänzlich zu vermeiden. Daher kompensieren wir bei lernen & helfen die durch die verkauften Reisen entstandenen CO2 Emissionen seit 2009 durch Spenden an atmosfair. Das ist DER Anbieter für CO2 Kompensation.

Bei Sprachrundreisen hatte sich lernen & helfen bereits in der Vergangenheit dazu entschlossen, diese zu 100 % zu kompensieren. Nun werden auch die im Jahr 2022 neu ins Angebot aufgenommenen Schülersprachreisen zu 100 % kompensiert.

Bei den regulären Sprachreisen haben wir bisher einen festen Beitrag gespendet und unsere Kund\*innen dazu eingeladen, diese Summe zu erhöhen. Da diese Einladung weniger wahrgenommen wurde, als wir uns erhofft hatten, ändern wir unser Vorgehen jetzt: Kund\*innen, die die Emissionen ihres Fluges kompensieren, werden mit der Aufstockung der CO2 Kompensation zum gleichen Teil belohnt. Das heißt, dass eine Spende von 50 % vonseiten der Kund\*innen von uns auf 100 % aufgestockt wird. Damit hoffen wir, die CO2 Kompensation zukünftig noch zu steigern. Im Jahr 2021 wurden immerhin über 10 % des freigesetzten CO2 kompensiert.

Für unser kontinuierliches und außerordentliches Engagement erhielten wir bereits zweimal den bronzenen atmosfair-Award, der uns sogar unter den nachhaltigen Reiseveranstaltern besonders hervorhebt.

nachdenken • klimabewusst reisen



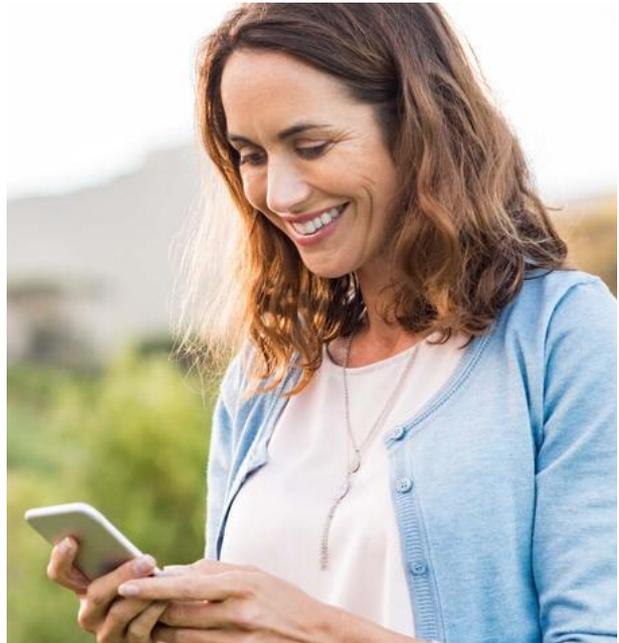


# KUND\*INNEN

Da die Geschäftsinhaberin Frau Schröder die einzige Vollzeitstelle im Jahr 2021 besetzte und leidenschaftlich gerne mit Menschen zusammenarbeitet, fallen alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit den Kund\*innen und deren Betreuung in die Kernfunktionen ihres Unternehmens, die sie selbst übernimmt. Das bedeutet, dass Kundenberatung bei lernen & helfen hoch angelegt ist und unsere Kund\*innen unmittelbar vom fachkundigen Wissen der Geschäftsleitung profitieren.

Um die Zufriedenheit, Anliegen und Anregungen der Kund\*innen zu erfahren und zu überprüfen, stellen wir ihnen zwei verschiedene Fragebögen zur Verfügung, die auch Fragen zur Nachhaltigkeit beinhalten. Einer der Fragebögen ist mit einer ungefähren Bearbeitungsdauer von 10 Minuten etwas länger als der andere von ca. 2 Minuten. Mit diesen beiden Optionen wollen wir unseren Kund\*innen entgegenkommen. Diese Möglichkeit auf Feedback nehmen ca. 35 % unserer Kund\*innen wahr und füllen einen der beiden Fragebögen aus, sodass wir gut über die Umsetzung unserer Angebote informiert sind.

Zukünftig wollen wir die Erhebungsform aktualisieren, da es leider in der Vergangenheit Missverständnisse bei der Bewertungsmethode gegeben hat. Wir erfassen die Bewertung bisher nämlich anhand von Schulnoten von eins bis sechs, die genau umgekehrt zu den im Internet gebräuchlichen eins bis fünf Sternen funktionieren. Daher hat lernen & helfen teilweise schlechte Bewertungen bekommen, die aber mit den Meinungen



in den Kommentarfeldern, in denen die Kund\*innen ihre Meinung ausformulieren, gänzlich kontrastierten und sich so als missverständlich entpuppten. Aufgrund dieses Gegensatzes werden die Daten zwar automatisch erhoben, aber wegen dem Risiko auf falsche Auswertung nicht automatisch statistisch erfasst, sondern individuell ausgewertet. Sollten sich Nachfragen oder Beschwerden abzeichnen, nimmt die Geschäftsführung gerne auch persönlich Kontakt mit den Kund\*innen auf.

Bei den Analysen für diesen Bericht wurde ersichtlich, dass Nachhaltigkeit und professionelle Kundenberatung bei uns bereits Hand in Hand gehen. Schließlich machen eine herzliche, individuelle und ausgesprochen qualitativ hochwertige Beratung der Kund\*innen einen großen Teil des Erfolgs des Unternehmens aus.



# MITARBEITENDE

---

Die Angestellten von lernen & helfen beschränkten sich im Berichtsjahr 2021 auf Frau Schröder, die Geschäftsinhaberin in Vollzeit, einer Minijobberin ab April und einer weiteren weiblichen Teilzeitkraft ab August. Alle Beschäftigten waren überwiegend im Inland tätig und haben vor Ort in der Geschäftsstelle in Köln gearbeitet.

Die Mitarbeiterinnen freuen sich über ein gelöstes und freundschaftliches Arbeitsklima sowie über die flexiblen Arbeitszeiten ohne Überstunden und die entsprechend familienfreundlichen Bedingungen, einschließlich der Möglichkeit, von zuhause oder woanders aus zu arbeiten. Darüber hinaus genießen sie auch das Angebot an sinnvollen Weiterbildungsmaßnahmen, wie Sprachkurse, Marketingmaßnahmen, etc.

Weiterbildungen zur Nachhaltigkeit verlaufen bei lernen & helfen informell, d.h. sie finden in den täglichen Konversationen statt. Da wir einerseits ein kleines Unternehmen mit überschaubarer Mitarbeiterzahl sind und Nachhaltigkeit andererseits einen zentralen Wert unseres Unternehmens ausmacht, setzt die Geschäftsführung zu Schulungszwecken über Nachhaltigkeit nämlich auf die Elemente des Arbeitsalltags, wie direkte Konversation, die allgegenwärtigen Hinweise zur Nachhaltigkeit auf unserer Website, mit der sich die Mitarbeitenden auch beschäftigen, sowie ihren eigenen Lebensstil, durch den sie ihren Angestellten ein tägliches Beispiel vorgibt, indem sie beispielsweise bei Wind und Wetter mit dem Fahrrad zum Büro fährt.

Im Gegensatz dazu werden die seit Jahren bestehenden Kooperationsbeziehungen in unseren Reiseländern bei Bedarf durchaus geschult, da dort die Norm und das Bewusstsein oft anders als in Deutschland sind. Um deren tatsächlichen Standard mehr als nur durch Absprachen zu überprüfen, nutzen wir die aufmerksamen Augen unserer Kund\*innen, weshalb die Kundenbefragung auch Fragen zur Nachhaltigkeit während der Sprachreise beinhaltet. So erfährt lernen & helfen von eventuellen Knackpunkten und Handlungsbedarf.

# UNTERNEHMENSÖKOLOGIE

---

Wir sind davon überzeugt, mit der Vermarktung umweltschonender und sozialverträglicher Reisen einen wichtigen Beitrag zur Nachhaltigkeit des Tourismus im Allgemeinen und des Bildungstourismus im Speziellen leisten zu können. Daher orientieren wir uns auch in der Beschaffung der Dinge des alltäglichen Bedarfs am Leitbild unseres Unternehmens, das uns ermöglicht unsere persönlichen Werte, die wir ins Büro mitbringen, in den Arbeitsalltag zu integrieren. So wird weitestgehend auf Papier verzichtet: Wir entsagen bewusst dem Druck von Reisekatalogen, um den Papierverbrauch des Unternehmens möglichst gering zu halten. Daher verschicken wir auch unsere Angebote, Reiseinformationen, Buchungsunterlagen und Buchungsbestätigungen ausschließlich auf elektronischem Wege. In den Fällen, in denen Papierverkehr unvermeidbar ist, recyceln wir oder benutzen wir solches, das mit dem Nordic Environmental Label und dem Europäischen Umweltzeichen als umweltfreundlich gekennzeichnet ist. Für Notizen wird bereits benutztes Papier selbstverständlich wieder verwendet.

Die anderen Produkte des Bürobedarfs, wie z.B. Hafermilch, Spülmittel, Handseife, etc., stammen ausschließlich aus ökologischen, biologischen und wenn möglich regionalen Erzeugnissen. Den Kaffee bezieht lernen & helfen beispielsweise aus einer lokal und fair handelnden Familienrösterei.

Als weitere Maßnahme zur Verbesserung des nachhaltigen Bürobedarfs ist zukünftig die Umstellung auf Kernseife geplant, um die Plastikverpackung der Flüssigseife zu vermeiden.

Die Produkte und Dienstleistungen, die wir in unserem Büro konsumieren, sind daher zu 100 % nachhaltig.

Des Weiteren schmälern wir unsere CO<sub>2</sub> Emissionen, indem wir uns selbstverständlich auch bei unseren Geschäftsreisen an unseren Nachhaltigkeitsvorsätzen orientieren und entweder öffentliche Verkehrsmittel nutzen, gar auf Geschäftsreisen verzichten oder sie online abhalten. Für das Jahr 2021 fällt uns die Rechnung somit leicht: Da keine Dienstreisen getätigt wurden, fallen hier auch keine CO<sub>2</sub> Emissionen an.



# GESCHÄFTSPARTNER

---

Als Kleinstveranstalter und Nischenanbieter für Sprachreisen arbeiten wir hauptsächlich mit unabhängigen Sprachschulen zusammen, die sich auf das Unterrichten der im jeweiligen Land gesprochenen Muttersprache für Ausländer\*innen spezialisiert haben. Auch die Sprachrundreisen werden mittlerweile oft von Lehrkräften unserer Sprachschulen übernommen. Um wirklich nachhaltige Reisen anbieten zu können, wählen wir unsere Partner dabei nach strikten Kriterien aus. Qualifizierte Lehrkräfte, gepflegte Privatunterkünfte bei gastfreundlichen Familien und der Transport im Reiseland mit öffentlichen Verkehrsmitteln sind für uns selbstverständlich. Zusätzlich zur Qualität der Sprachkurse, Unterkünfte und Transporte achten wir besonders auch auf die Eigentumsverhältnisse der potenziellen Partner. Uns liegt am meisten am Herzen, dass die Sprachschulen lokal geführt werden. Dabei wird nicht ausgeschlossen, dass die Geschäftsleitung in ausländischer Hand liegt, solange dies nicht beeinträchtigt, dass die Gewinne im Reiseland bleiben. Darüber hinaus bevorzugen wir Sprachschulen, die sich über die Einhaltung von vorgegebenen Sozialstandards und nationalen Umweltgesetzen hinaus durch ein soziales oder umweltbewusstes Bewusstsein und Engagement auszeichnen.

Die Kooperationen mit unseren Geschäftspartnern bestehen teilweise schon seit Jahren und basieren auf einem Vertrauensverhältnis. Durch die gute Vernetzung mit lokalen engagierten Anbietern, denen wir unsere Kund\*innen anvertrauen, erleben diese eine authentische, umfassende, tiefe und auch emotionale Erfahrung im Reiseland, durch die sie die Einheimischen, ihre Kultur und ihre Umwelt mehr zu schätzen lernen.

Dass sich unsere gute Vernetzung und vertrauensgestützte Beziehung zu den Geschäftspartnern bewährt, zeigt sich in den Ergebnissen der diesjährigen Partnerbefragung. Unsere Partner haben in allen Fragen angegeben zufrieden oder sehr zufrieden zu sein und schätzen an unserer Zusammenarbeit u.a. die direkte, unkomplizierte und gute Kommunikation. Dies freut uns besonders, da es auch unserem Selbstbild entspricht.



# UNTERKÜNFTE

---

Für unsere Sprachreisen arbeiten wir gerne mit Gastfamilien zusammen, da diese den Sprachschüler\*innen die Möglichkeit geben, das erlernte Wissen direkt in die Praxis umzusetzen und in relativ kurzer Zeit eine intime Einbindung in die lokale Gemeinschaft aufzubauen.

Im Sinne der Nachhaltigkeit hat diese Option weiterhin den Vorteil, dass nicht erst eine Unterkunft geschaffen werden muss, sondern eine bereits bestehende genutzt wird. Da die Unterkünfte dem landestypischen Lebensstandard entsprechen, trägt diese Art der Unterbringung auch zur interkulturellen Erfahrung sowie auch zur lokalen Wertschöpfung bei.

Das Umweltbewusstsein ist jedoch in vielen der angebotenen Reiseländer weniger ausgeprägt als in Deutschland. Dies führt dazu, dass ökologische Aspekte, wie der bevorzugte Einsatz umweltschonender Reinigungsmittel oder die Nutzung erneuerbarer Energien, nicht immer umgesetzt werden.

Unserer Erfahrung nach begünstigt der kulturelle Austausch zwischen den Gästen und Gastfamilien jedoch ein Umdenken in diese Richtung. In jedem Fall erzielt die Unterbringung bei einer Gastfamilie im Vergleich zu größeren Hotels allein im Hinblick auf den Ressourcenverbrauch wie Wasser und Strom eindeutig die bessere Bilanz. Daher ist diese Unterkunftsform in unseren Augen aufgrund ihres Doppelnutzens die wohl effizienteste und sozialverträglichste Art der Unterkunft auf Sprachreisen.

Wir stehen sowohl mit den Sprachschulen als Vermittler der Unterkünfte, als auch mit einigen der Gastfamilien direkt in engem persönlichem Kontakt, sodass ein stetiger Austausch zu Zufriedenheit, Arbeitsbedingungen, Nachhaltigkeit und Verbesserungsmaßnahmen besteht.

# COMMUNITY INVOLVEMENT

---

Neben unserer Rolle bei der Kompensation der CO2 Emissionen an atmosfair sind wir von lernen & helfen uns auch unserer Verantwortung gegenüber den lokalen Gemeinden in den Reiseländern bewusst, zu deren Aufschwung wir entsprechend unserer Möglichkeiten beitragen möchten. Nicht zuletzt beruht dieser Wunsch auch auf den persönlichen Erfahrungen und Beziehungen der Beschäftigten in den Reiseländern, wodurch es sich um nichts Geringeres als ein Herzensprojekt handelt.

Daher werden bei jeder Buchung einer Sprachrundreise in ein Entwicklungs- oder Schwellenland 50€ an ein ausgewähltes Hilfsprojekt vor Ort gespendet. Damit diese Hilfe auch wirklich nützt, setzen wir auf das Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“. Das bedeutet, dass wir bei der Auswahl dieser Projekte besonders viel Wert auf deren Bildungsnutzen legen und auf die Ortskenntnis unserer Partner vor Ort vertrauen. Denn unsere Partner teilen dieses Interesse und fördern oder initiieren teilweise selbst lokale Projekte, entsprechend derer Notwendigkeit und Dringlichkeit.

Um sich selbst von der Authentizität und Effizienz des Projektes vor Ort zu überzeugen, geben wir den Kund\*innen die Möglichkeit, das Projekt vor Ort zu besuchen. Bei diesem Besuch erleben die Kund\*innen die Übergabe und den Nutzen ihres Spendenbetrags ganz transparent und persönlich. Diese Begegnung stellt für viele einen emotionalen Höhepunkt ihrer Reise dar.

Durch die Einbindung aller Beteiligten in den Spendenprozess erfährt unser Engagement zur Unterstützung und Förderung sozialer Projekte sehr positive Zustimmung von allen Seiten.



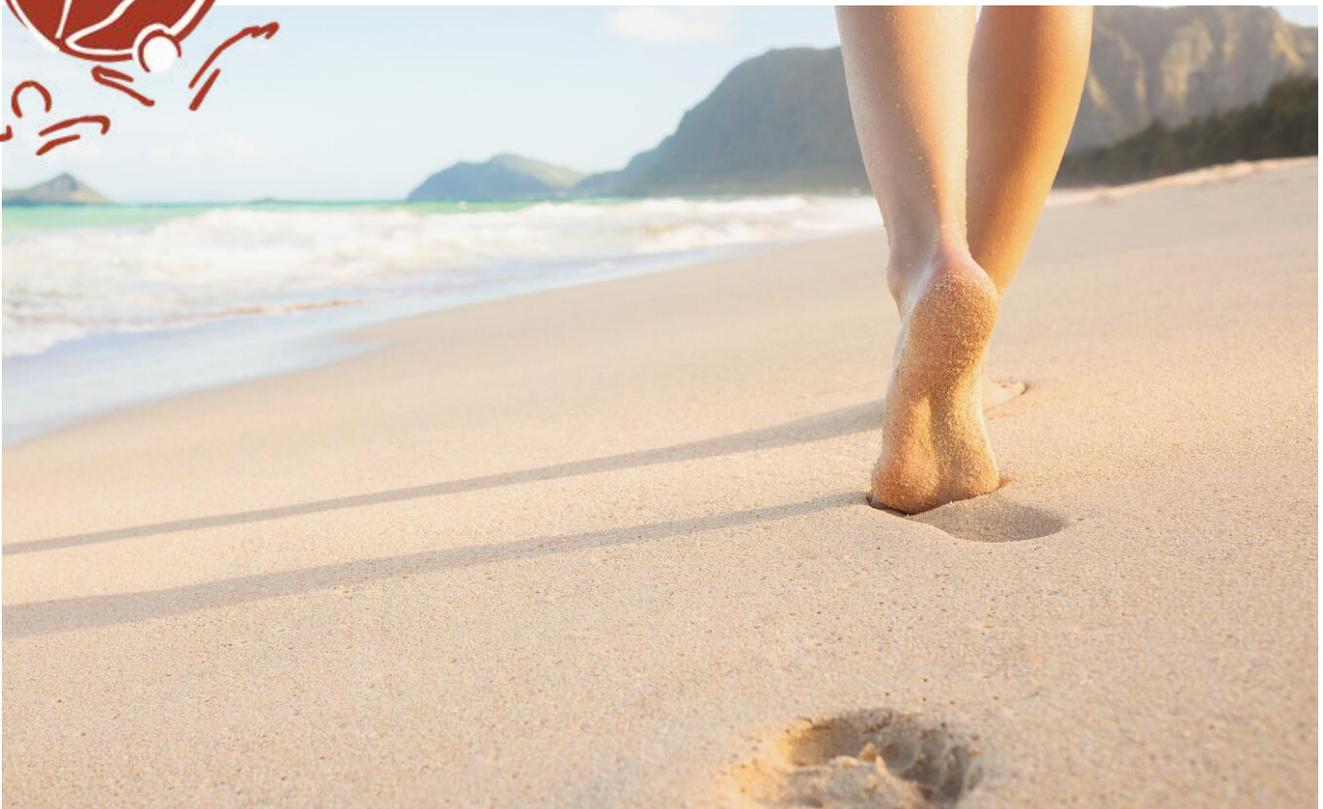
# VERBESSERUNGS-PROGRAMM

---

Das diesjährige Verbesserungsprogramm steht vor allem unter dem Ziel der CO2 Kompensation. Zukünftig wollen wir die Flüge bei Sprachrundreisen und den neu ins Sortiment aufgenommenen Schülersprachreisen bereits ab Deutschland zu 100 % kompensieren. Auch die freiwillige Kompensation der Kund\*innen soll gefördert werden, indem sie durch einen Geschenkgutschein belohnt wird. Lernen & helfen möchte zusätzlich jede Spende um 50 % aufstocken.

Des Weiteren soll das Angebot und die Nachhaltigkeit der Reisen verbessert werden, indem nach und nach zu plastikfreiem Reisen übergegangen wird. Als Pilotprojekt werden dazu die Sprachrundreisen dienen.

Die Überarbeitung des Fragebogens zur Kundenzufriedenheit mit der Umstellung von Schulnoten auf Sterne rundet den Nutzen des Verbesserungsprogramms für unsere Kund\*innen ab, da diese Skala in der Vergangenheit zu Missverständnissen geführt hat.



# TourCert®

*Travel for Tomorrow*



## ZERTIFIZIERTES UNTERNEHMEN

### lernen & helfen Sprachreisen

hat seine Geschäftspraxis systematisch auf Nachhaltigkeit geprüft; es hat ökologische und soziale Kriterien quantitativ und qualitativ gemessen und ausgewertet. Das Unternehmen hat die Verantwortung für Nachhaltigkeit dauerhaft im Kerngeschäft verankert, eine\*n Nachhaltigkeitsmanager\*in benannt und einen Nachhaltigkeitsbericht mit Verbesserungsprogramm erstellt. Zudem verpflichtet sich das Unternehmen, seine Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu verbessern.

Ein\*e unabhängige\*r Gutachter\*in hat die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen von TourCert in einer ganzheitlichen Bewertung überprüft.

STUTTGART, 08.06.2022

DAS UNTERNEHMEN  
ERFÜLLT DIE VON  
TOURCERT FESTGELEGTEN  
ANFORDERUNGEN.



DIESES ZERTIFIKAT  
IST GÜLTIG BIS  
März 2025

FÜR DEN TOURCERT-ZERTIFIZIERUNGSRAT

PROF. DR. DAGMAR LUND-DURLACHER  
VORSITZENDE

GABRIELE LANDEN  
VORSITZENDE

## FAZIT

---

Die jetzige Bestandaufnahme bestätigt lernen & helfen, dass das Unternehmen trotz den ernststen Schwierigkeiten, die durch die Covid 19 Pandemie ausgelöst wurden, seinen hohen Anspruch beibehalten konnte und dabei weder auf Nachhaltigkeitsmaßnahmen, wie die CO2 Kompensation, verzichtet, noch an der Qualität der Reiseangebote gespart hat.

Im Gegenteil: Es wurden sogar Maßnahmen entwickelt, die das Unternehmen weiterhin noch mehr der Nachhaltigkeit und dem Klimaschutz verpflichten sollen.

Des Weiteren war es lernen & helfen möglich, sein Angebot zu erweitern, indem es flexibel an die geänderte Nachfrage angepasst wurde.

Wir stellen mit Stolz fest, dass die Kundenzufriedenheit während dieser Zeit gleichgeblieben ist.