Good Travel Seal
Business Certification

Audit Report

Walensee Schifffahrt

18.10.2024

Content

1. Introduction and background 3

2. Assessment and audit process: Online (Remote) Audit 5

3. Audit Details 6

4. Audit Results 7

5. Remarks & Non-Compliances 9

6. Auditor Recommendations and Conclusions 14

1. Introduction and background

This report presents the results of applying the Good Travel Seal Assessment & Reporting system to the business named Walensee Schifffahrt.

The Good Travel Seal (GTS) certification is part of the Solutions for Businesses of Green Destinations BV, which offers a variety of tools to assess, support, and certify the sustainability of businesses in the tourism sector. Businesses participating in the program are promoted on the Good Travel Guide sustainable travel platform and social media to responsible travellers looking for a green, sustainable holiday.

This certification is awarded to tourism businesses for their commitment to environmentally-friendly management, social responsibility, and health & safety. The GTS is especially created to serve medium and small family-run enterprises (SMEs), but large businesses can also be certified. The certifications are available to all types of businesses in the tourism supply chain, including hotels, B&Bs, campsites, bars, restaurants, activity providers, dive centres, small country-based cruise operators, car rentals, local destination marketing organisations, etc. The Good Travel Seal promotes transparency and prevents greenwashing by issuing a publicly available Scorecard to each certified business, which shows visitors their an overview of their sustainability performance.

Criteria

Based on the three pillars of sustainability - environment, society, and economy - Green Destinations BV has developed the Good Travel Program with its different tools.

The tools included in the Good Travel Program are:

- GOOD TRAVEL SCAN (GTScan): Self-assessment of 26 multiple-choice questions for businesses beginning their sustainability journey
- GOOD TRAVEL SEAL (GTS): Affordable sustainability certification for all types of tourism businesses.

The Good Travel Seal and Good Travel Scan consist of ten core themes, covering all aspects of sustainability, which businesses deal with in different ways:

1. Food & Products
2. Caring for People
3. Good Employment
4. Caring for Climate
5. Reducing Waste
6. Caring for Water
7. Reducing Pollution
8. Caring for Nature
9. Caring for Culture
10. Management & Information

Several criteria are generic and applicable to all sectors, while others are specific to the type of business. Businesses that participate in the Seal can obtain different medals, depending on their final score.

Assessment

Scoring System

There are three types of criteria. (1) Red Flag criteria are the first criteria in each theme and are worth a maximum of 4 points. (2) The Key Actions are the most common type of criteria and are worth up to 2 points. (3) Finally, the Optional criteria, which only provide 1 point. Criteria can also be marked as not applicable (N/A) for the business, in which case they are not included in the calculation of the score. The final score is provided as a percentage of the maximum possible points.

Assessment Results

The Good Travel Seal issues this Report with an overview of criteria scores and with suggestions for further improvement. For successful applicants, the above-mentioned ratings will be published on our websites. No public reference will be made about unsuccessful applications.

Successful applicants become Certified Businesses

Applicants who achieve at least a "checked" rating will be featured on our Good Travel Guide website. 2 years after their certification, the certified businesses are encouraged to submit a renewed application. The assessment of the new application will take into consideration the coherence between the improvements indicated in the previous one and the integration of the suggestions and recommendations made by the Auditor.

2. Assessment and audit process: Online (Remote) Audit

The Good Travel Seal business certification is issued for periods of two years, and businessess require a desk assessment and audit every second year. In this case, Walensee Schifffahrt received an **online audit**.

The reporting by the businesses for all criteria on the online platform is first assessed by a team of two experts assigned by the *Certification Committee*. This is called a desk assessment. In case of incomplete or insufficient information provided on the criteria, the Committee provides feedback in the form of comments on the platform, which the businesses can view and answer. The Committee may also provide suggestions for improvement on certain criteria, which the business can choose to implement before the audit. Businesses are encouraged to complete reporting in less than the 2-month period so that they have time to implement any feedback and increase their chances of a higher certification score. Once any feedback has been addressed by the business, the *Certification Committee* provides a provisional score based on their assessment.

Online Audit

All businesses that have obtained over 70% of the total points in the desk assessment are scheduled for an online or onsite audit. The audit is carried out by a qualified independent auditor. The *Certification Committee* provides the auditor with a list of specific questions and comments regarding the criteria that the auditor should verify. In addition to the specific criteria, the auditor will watch out for any signs of compliance or noncompliance for all other criteria. An online audit is carried out through a video call with the business, where they are able to provide a virtual tour of the facilities. The audit lasts around 90 minutes for a micro business, and up to 3 hours for larger businesses. The audit is facilitated and hosted by the general manager of the business, and it can be discussed in advance whether a few other employees should be available for questions. The Auditor reports on the findings of the audit, and this Audit Report informs the decisions of the *Certification Committee*.

The *Certification Committee* then meets to assess the findings of the Audit Report and come to a final certification decision. Each criterion is then marked as compliant, partially compliant, or noncompliant. If necessary, there can be a consultation between the auditor and the *Certification Committee* to clarify any issues, especially regarding the local context of the business, to ensure that the assessment decisions are well-informed. In the final assessment, it is possible to exclude certain criteria from the final score, if these were found not to be applicable, relevant, or verifiable in practice.

Confidentiality

Unless required by law, the audit team, the Committee and those responsible for managing the audit program will not disclose the contents of documents, any other information obtained during the audit, or the audit report, to any other party without the explicit approval of the audit client. If disclosure of the contents of an audit document is required, the audited client will be informed as soon as possible.

3. Audit Details

General

Name destination	Walensee Schifffahrt
Lead auditor	Noah Pircher
Date(s) onsite audit	18.10.2024
Scope of the certification	
Scope of the audit	Online-Audit + Zoom-Call (1h) - Dokumentensichtung, Prüfung Reporting und Zoom-Gespräch
Audit result	89%

Locations visited

Name	Location	Date
Schiffsbetrieb Walensee AG	Gostenstrasse 11 | CH - 8882 Unterterzen	18-10-2024

Persons met / consulted

Name	Position	Date
Fabienne Ackermann	Assistentin GL/VR / Mitarbeit Unternehmensentwicklung	18-10-2024

4. Audit Results

The assessment and audit of the business have generated the following results.

The final score is calculated by the percentage of compliance with criteria of various weights (points) within the 10 themes of the Good Travel Seal Standard. Criteria can be worth 4 points (key attitude), 2 points (key action) or 1 point (optional action) in total.

Good Travel Seal Standard Scores

The overview below indicates compliance with the Good Travel Seal Standard.

- Green: # compliant criteria (full points)
- Orange: # partially compliant criteria (half points)
- Red: # non-compliant criteria (no points)
- Grey: # non-applicable (N/A) criteria (points excluded from calculation)

Theme	Actions	Achievements
0. Characteristics	1	1
1. Food & Products	7	4 | 2 | 1
2. Caring For People	20	14 | 2 | 4
3. Good employment	8	6 | 1 | 1

4. Caring for Climate	11	5 2 2 2
5. Reducing Waste	8	3 4 1
6. Caring for Water	6	3 1 2
7. Reducing Pollution	3	3
8. Caring for Nature	9	5 2 2
9. Caring for Culture	6	4 2
10. Management & Information	7	5 2

5. Remarks & Non-Compliances

This section lists remarks that have been formulated by the auditor and Certification Committee for specific criteria. Criteria without remarks are not included in this section.

Remarks can be of the following types:

- Remarks to 'compliant' criteria
  - Positive remark recognising particular best practice performance
  - Criteria compliance approved but additional information (evidence) will be required upon certification renewal

- Remarks to 'partially compliant' or 'non-compliant' criteria:
  - Explanation as to why a criterion was assessed to be partially or non-compliant
  - Recommendation to improve in the short term: aspects that are not in order or in place but can be solved or improved with limited efforts
  - Recommendation to improve in the mid-term: aspects that require more thorough action to improve on and should be considered of high importance for the next assessment in 24 months

✓ Approved ✓R Approved with remarks ✗ Non conformity

1. Einkauf & Verkauf, F&B		
Einkauf & Verkauf, F&B		
1.2. Umweltfreundlicher Einkauf	✓R	Man legt großen Wert auf Regionalität und bevorzugt, wo immer möglich, Lieferanten aus der Umgebung. Dennoch werden beispielsweise weiterhin PET-Flaschen angeboten, da sie von den Gästen gerne mitgenommen werden. Auch aus logistischen Gründen, insbesondere aufgrund des geringeren Gewichts, wurde diese Entscheidung bewusst getroffen. Caterer wurden bereits gewechselt, wenn sie den Richtlinien nicht gerecht werden konnten. Empfehlung: Für Getränke, Snacks und das Speisenangebot der Caterer auf den Eventschiffen sollten "Beschaffungsrichtlinien" entwickelt werden.
1.6. Reduzierung des Fleischkonsums	✓R	Die Reduzierung des Fleischangebots wurde vor allem durch die erhöhte Nachfrage der Gäste nach alternativen Angeboten angestoßen. In Zusammenarbeit mit den Caterern wurde daraufhin entsprechend reagiert. Trotzdem

		werden weiterhin Fleisch- und Fischgerichte angeboten. Food Waste ist insbesondere bei den Buffets auf den Eventschiffen ein zentrales Thema, das bereits angegangen wurde. Es ist wichtig, dieses Thema weiterhin zu verfolgen, mit einem besonderen Fokus auf die Sensibilisierung der Gäste. Beispiele dafür sind kreative Aktionen zur Bewusstseinsbildung, wie fleischlose Tage und Ähnliches.
2. Fürsorge für Menschen		
Fürsorge für Menschen		
2.2. Verantwortungsvoller sozialer Beitrag	✓	Vorbildliche Aktionen und Initiativen sind bereits im Gange – es ist sehr positiv zu sehen, wie man sich für die Gemeinschaft engagiert und mit Gemeinden sowie lokalen Partnern zusammenarbeitet. Es ist wichtig, diesen Kurs beizubehalten und weiterzuführen.
2.9. Engagement im Reiseziel - Kreuzfahrtunternehmen	✓R	Der Tourismus wird durch die Bevölkerung zwiespältig betrachtet, da insbesondere im Sommer eine große Anzahl an Besuchern an den See strömt. Im Rahmen des Visionsprozesses werden zahlreiche Ideen entwickelt, allerdings fehlt es dem Tourismusverband an ausreichendem Personal, um neue Maßnahmen wie die Stärkung der Nebensaison oder die Besucherlenkung umzusetzen. Die Schifffahrt ist aktiv in die Entwicklung der Tourismusvision eingebunden und versucht, durch Beiträge wie die Gestaltung des Fahrplans, ebenfalls mitzuwirken.
Fürsorge für Menschen		
2.11. Gewährleistung von Gesundheit und Sicherheit	✓	Die Abläufe sind vorbildlich dokumentiert, und durch regelmäßige Rollenübungen wird der Ernstfall immer wieder praxisnah getestet.
2.14. Bewusstsein für die Übertragung von Viren	–	Bis zur Re-Zertifizierung sind noch entsprechende Nachweise, wie beispielsweise Fotos von Desinfektionsmitteln, Reinigungspläne und ähnliche Dokumentationen, zu ergänzen.
Fürsorge für Menschen		
2.16. Zugang für alle	✓	Positiv hervorzuheben sind die Factsheets zu den einzelnen Schiffen, die eine spezielle

		Sektion zur „Schiffsausstattung für Menschen mit Behinderung“ enthalten, sowie die detaillierten Zugangsinformationen zu den Anlegestellen. Auch im örtlichen Büro werden Gäste mit Beeinträchtigungen umfassend über die besten Möglichkeiten für einen barrierefreien Ausflug am Walensee beraten.
2.17. Keine Diskriminierung	✓R	Derzeit liegen hier keine schriftlichen Unterlagen vor. Einige Punkte sind bereits im Betriebsreglement festgehalten, das nun im Rahmen des Zertifizierungsprozesses überarbeitet werden soll. Empfehlung: Bis zur Re-Zertifizierung an der Dokumentation arbeiten.
3. Gute Beschäftigung		
Gute Beschäftigung		
3.4. Gleichberechtigte Beschäftigung	✓R	Derzeit gibt es hier keine schriftlichen Nachweise. Einige Punkte sind bereits im Betriebsreglement festgehalten, das im Rahmen des Zertifizierungsprozesses überarbeitet werden soll, beispielsweise hinsichtlich der gendergerechten Sprache („Schiffsführer und Schiffsführerinnen“). Empfehlung: Bis zur Re-Zertifizierung daran arbeiten.
4. Fürsorge für das Klima		
Fürsorge für das Klima		
4.4. Erneuerbare Energie	✓R	In den kommenden Jahren plant man, vermehrt auf erneuerbare Energien zu setzen. Empfehlung: Bis zur Re-Zertifizierung an der Umsetzung der verschiedenen Pläne arbeiten und darüber berichten.
4.7. Erzeuger erneuerbarer Energie	–	In den kommenden Jahren plant man, vermehrt auf erneuerbare Energien zu setzen. Empfehlung: Bis zur Re-Zertifizierung an der Umsetzung der verschiedenen Pläne arbeiten und darüber berichten.
4.11. Klimaanpassung	✓R	Das Thema Niedrigwasser ist am Walensee in den letzten Jahren deutlich spürbar geworden, und als Schifffahrtsunternehmen hat man mit den Herausforderungen zu kämpfen. Es wurden bereits Alternativen wie Amphibienfahrzeuge in Erwägung gezogen, jedoch sind solche

		Fahrzeuge vom Bundesamt nicht zulässig. Empfehlung: Bis zur Re-Zertifizierung gezielt an Maßnahmen zur Anpassung an den Klimawandel arbeiten und darüber berichten.

5. Abfallreduzierung

Abfallreduzierung

5.1. Minimierung von Einwegartikeln	✓R	Es ist für das Schifffahrtunternehmen derzeit noch schwierig, vollständig auf Einwegartikel zu verzichten. Man hat die Verwendung von Einwegartikeln minimiert, möchte jedoch den Gästen aufgrund der teilweise kurzen Überfahrten die Möglichkeit bieten, ihre Getränke oder Ähnliches mitzunehmen. Daher werden weiterhin PET-Flaschen angeboten.
5.2. Abfallvermeidung	✓R	Eine genaue Messung der Abfallmengen findet derzeit nicht statt. Im regulären Schifffahrtsbetrieb fallen nur geringe Mengen an Abfällen an, während die meisten Abfälle bei den Eventschiffen entstehen. Um die Abfallmengen zu reduzieren, fahren die Eventschiffe nur nach Voranmeldung, sodass die Caterer die Mengen entsprechend planen können. Dabei werden die Erfahrungen der vergangenen Jahre genutzt, um den Prozess kontinuierlich zu optimieren. Empfehlung: Weiterhin optimieren, messen und reduzieren.
5.3. Mülltrennung	✓	Bis zur Re-Zertifizierung sind Nachweise (z.B. Fotos von den Trennsystemen am Schiff und im Büro) hochzuladen.
5.7. Keine Einwegflaschen	–	Derzeit wird abgefülltes Wasser in PET-Flaschen angeboten, da dies ansonsten schwer umsetzbar ist. Man arbeitet jedoch an innovativen Lösungen, um das Trinkwasser an Bord mithilfe einer Aufbereitungsanlage aus dem See zu filtern. Bis zur Re-Zertifizierung sollten Fortschritte darüber berichtet werden.
5.8. Recycling-Aktionen	–	Die genannten Beispiele stellen keine konkreten Recycling-Aktionen dar. Ideen könnten die Wiederbelebung der Initiative „Sauberes Heidiland“ sowie die Organisation von sogenannten Clean-Up-Days in Zusammenarbeit mit dem Tourismusverband sein.

6. Wasserpflege		
Wasserpflege		
6.1. Wassereinsparung	✓	Bis zur Re-Zertifizierung Nachweise hochladen
6.4. Wassersparende Geräte	✓R	Bis zur Re-Zertifizierung Nachweise für wassersparende Geräte/Armaturen hochladen
8. Fürsorge für die Natur		
Fürsorge für die Natur		
8.6. Management der "Biologischen Vielfalt"	–	Das Biodiversitätsmanagement sowohl an Land als auch im Wasser ist von großer Bedeutung. Hier gibt es noch Potenzial für weitere Maßnahmen, wie Sensibilisierung, die Etablierung von Ruhe- und Brutgebieten sowie das Thema Wiederaufforstung, o.ä.
9. Fürsorge für die Kultur		
Fürsorge für die Kultur		
9.2. Schutz des kulturellen Erbes	✓	Die Ausstellung im Museum ist eine gute Initiative. Auf der eigenen Webseite könnte man jedoch noch umfassender darüber informieren und entsprechende Inhalte einbauen, um die Gäste stärker auch zum Thema (Schifffahrt-)Kultur zu sensibilisieren.
9.6. Artefakte	–	Man stellt historische Artefakte aus der Schifffahrt aus, jedoch lediglich im Rahmen von Ausstellungen sowie in Museen oder anderen Räumlichkeiten. Dies dient dem Erhalt des Wissens und der historischen Bedeutung der Schifffahrt.
10. Informationen		
Informationen		
10.1. Berichterstattung zur Nachhaltigkeit	✓	Beispiele anderer Schifffahrtsunternehmen und deren Kommunikation zum Thema Nachhaltigkeit sollten betrachtet werden.

6. Auditor Recommendations and Conclusions

Overall impression

Der Schiffsbetrieb Walensee AG übernimmt eine verantwortungsvolle Vorreiterrolle im Bereich Nachhaltigkeit und ist durch klare, transparente Prozesse und Regelungen sowie die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und Sicherheitsstandards in verschiedenen Bereichen bereits gut aufgestellt.

Es wurden erste proaktive Schritte in der Umsetzung umweltfreundlicher Initiativen unternommen. Trotz bestehender Herausforderungen zeigt das Unternehmen ein besonderes Engagement und verfolgt vielversprechende Ansätze, die weiterverfolgt werden sollten, beispielsweise im Bereich Energie und Klima.

Als Schiffsbetrieb hat man einen direkten Einfluss auf die Bevölkerung und den See. Man ist sich dessen bewusst und arbeitet aktiv an neuen Wegen, insbesondere im Hinblick auf lokale Herausforderungen wie Overtourism, und zeigt die Bereitschaft, gemeinsam mit den Menschen vor Ort an Lösungen zu arbeiten.

Insgesamt befindet sich das Unternehmen auf einem vielversprechenden Weg, um einen positiven Beitrag zur Erhaltung des "Walensee-Ökosystems§ zu leisten. Der Zertifizierungsprozess bietet wertvolle Erkenntnisse, die verstärkt in die Praxis umgesetzt werden sollten, um konkrete Ergebnisse und nachhaltige Auswirkungen zu erzielen.

Additional remarks

Auditor recommendation

Der Bericht ist an manchen Stellen sehr detailliert und genau, während andere Bereiche noch ausbaufähig sind. Einige Abschnitte sollten durch zusätzliche Nachweise wie Belege oder Fotos gestärkt werden. Es wird empfohlen, an den besprochenen Punkten weiterzuarbeiten und einen Maßnahmenplan mit konkreten Schritten zu entwickeln, um das Thema Nachhaltigkeit als Schiffsbetrieb gezielt voranzubringen.

Ein Fokus auf die Sensibilisierung der Gäste in allen Bereichen der Nachhaltigkeit wird entscheidend sein, um das Bewusstsein zu schärfen. Zudem sollte man im Bereich Ökologie an innovativen Ideen festhalten, um den negativen Einfluss zu reduzieren.

Besonders hervorgehoben wurden im Audit die Themen Klimaanpassungsmaßnahmen, Abfallreduktion in Verbindung mit nachhaltiger Beschaffung, Nachhaltigkeitskommunikation sowie die Rolle der Schifffahrt

im örtlichen Tourismus, an denen es in den kommenden Jahren anzusetzen gilt.