

**Good Travel Seal  
Business Certification**

Audit Report

**Familienhotel Botenwirt**

11.12.2023



# Content

|  |    |
|--|----|
| 1. Introduction and background                   | 3  |
| 2. Assessment and audit process: Online (Remote) | 5  |
| Audit  |    |
| 3. Audit Details                                 | 6  |
| 4. Audit Results                                 | 7  |
| 5. Remarks & Non-Compliances                     | 8  |
| 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 Familienhotel Botenwirt.

The Good Travel Seal certification is part of the Good Travel Program (GTP) 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 in the fields of environmentally-friendly management, social responsibility, and health & safety. The GTP 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 Program promotes transparency and prevents greenwashing through 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 SEAL (GTS):** Affordable sustainability certification for all types of tourism businesses.
- **GOOD TRAVEL SEAL+ (GTS+):** Sustainability certification including the full GSTC Industry Standard. 14 additional criteria added to those of the GTS.
- **GOOD TRAVEL SCAN (GTScan):** Assessment of 10 core criteria for businesses beginning their sustainability journey

The Good Travel Seal(+) consists of twelve core themes, covering all aspects of sustainability, which businesses deal with in different ways:

- |   |   |
|---|---|
| 1. Purchasing & sales, F&B              | 7. Waste                                |
| 2. Social well-being & local employment | 8. Water                                |
| 3. Prevention of exploitation           | 9. Prevention of pollution and nuisance |
| 4. Health & Safety                      | 10. Nature, scenery & green zones       |



# Good Travel Seal - Audit report

5. Accessibility

11. Cultural heritage

6. Energy & Climate

12. 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 1 to 3 stars, depending on their final score. If the business has participated in the Good Travel Seal+, they can obtain 4 or 5 stars.

## 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.

### Attribution of ratings

Businesses that have obtained at least 50% of the total points are eligible for a 1-Star certification, those with over 75% receive a 2-Star certification, and the ones that reach over 95% receive the 3-Star certification.

For the GTS+, businesses must score (of the full GTS plus additional 14 criteria) over 75% for a 4-Star certification, and 95% for the highest 5-Star certification.

## Assessment Results

The Good Travel Program 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 2-Star to 5-Star 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 the 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 businesses require a desk assessment and audit every second year. In this case, Familienhotel Botenwirt 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           | Familienhotel Botenwirt   |
| Lead auditor               | Noah Pircher  |
| Date(s) onsite audit       | 11.12.2023  |
| Scope of the certification |   |
| Scope of the audit         | Desk Audit + Online-Meeting (1h) - Zoom, Dokumentensichtung, Gespräch |
| Audit result               | 92%   |

#### Locations visited

| Name      | Location | Date       |
|-----------|----------|------------|
| Botenwirt | Kleinarl | 11-12-2023 |

#### Persons met / consulted

| Name             | Position | Date       |
|------------------|----------|------------|
| Björn Geihseeder | Inhaber  | 11-12-2023 |

## 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 12 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.

The certification level is defined by the **Total Overall Score**: >50% = **1-Star**; >75%= **2-Star**; >95%= **3-Star**

### Good Travel Seal Standard Scores

The overview below indicates compliance to 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 |
|---------------------|---------|--------------|
| 1. Characteristics  | 1       | 1            |
| 2. GT Seal Standard | 67      | 57 8 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    
 ✓<sub>R</sub> Approved with remarks    
 ✗ Non conformity

| 2. GT Seal Standard                      |   |   |
|--|---|---|
| GT Seal Standard                         |   |   |
| <b>2.1. Verantwortungsvolles Angebot</b> | ✓ | Audit 2021: Im Gespräch vor Ort wurde der Einkauf und die eigene Herstellung von Produkten besprochen und belegt, dass das Kriterium 100% erfüllt wird. In der Küche wird viel Wert auf Qualität und heimische Produkte gelegt.   |
| <b>2.8. Vermeidung von Fleisch</b>       | ✗ | Audit 2023: Im Audit besprochen: Gästeschilder eher älter und wünscht sich Fleisch; Vegan wird auf Anfrage angeboten. Fleisch wird aus der Region bezogen. Vorher 2 Mal, 1 Mal Fisch und dann vegetarisch - wird reduziert bzw. umgedreht. _____<br>_____ Audit 2021: Das Kriterium wird auf Basis der vorliegenden Informationen nicht erfüllt. Hier geht es nicht um das Angebot vegetarischer Optionen, sondern aktives Vermeiden von Fleisch, also genau andersherum: Man bietet in erster Linie Vegetarisch an und Fleisch nur auf Bestellung. |











| GT Seal Standard   |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <p><b>2.10. Verantwortungsvoller sozialer Beitrag</b></p>  | <p>✓</p>             | <p>Audit 2021: Der Botenwirt trägt seinen Beitrag zur lokalen Freizeitwirtschaft insbesondere durch den Betrieb des Abentuerlandes bei. Ausserdem werden lokale Vereine wie das Upload belegt unterstützt.</p>  |
| <p><b>2.14. Lokale Schüler-/Studentenpraktika</b></p>      | <p>—</p>             | <p>Audit 2023: Aufgrund der Betriebsgröße hauptsächlich Praktikanten für Kinderbetreuung. Praktikanten kommen über Bekanntschaften und Empfehlung. Schwägerin als Lehrerin hat auch Kontakte. Im Sommer wird auch ein Pensionist angestellt. Für Re-Zertifizierung 2025: Praktikantenvertrag und/oder Übersicht der letzten Jahre mitliefern.</p> <hr/> <p>—</p>  |
| GT Seal Standard   |                      |   |
| <p><b>2.15. Verhindert die Ausbeutung von Menschen</b></p> | <p>✓</p>             | <p>Audit 2021: Der Kriterienbereich wird fast komplett erfüllt. Im Bereich Training kann ggf intern nachgebessert werden, indem interne Schulungen und Aufklärung, gerade im Bereich Nachhaltigkeit angeboten werden.</p>   |
| <p><b>2.17. Kein Stress</b></p>                            | <p>✓<sub>R</sub></p> | <p>Audit 2023: Im Online-Audit besprochen: Wanderung zur Beginn der Saison. Saisonabschlussessen. In Mitarbeitergesprächen wird auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter eingegangen - Für Re-Zertifizierung 2025 auch hochladen Wird den Mitarbeitern darüber hinaus noch etwas geboten? z.B. Mitarbeiter-Card TVB, Mitarbeitergespräche, Fitnessprogramme etc. _____<br/>                     _____ Audit 2021: Im Gespräch vor Ort wurde noch das Thema Mitarbeiter besprochen. Es gibt Mitarbeiterzimmer im Haus und es wird ein Haus für ein Paar, das seit einigen Jahren im Betrieb sind.</p> |
| GT Seal Standard   |                      |   |
| <p><b>2.23. Kein Lärm</b></p>                              | <p>✓<sub>R</sub></p> | <p>Audit 2023: Warum war die Errichtung einer Lärmschutzwand notwendig? Im Online-Audit besprochen: Vor Ort ist ein Kinderspielplatz. Anrainerin hat lärmtechnische Einwände immer</p>  |

## Good Travel Seal - Audit report

|  |                |  |
|--|----------------|--|
|  |                | wieder eingereicht. _____<br>_____ Audit 2021:<br>Es wurde bereits bei Punkt 2.20 hinsichtlich Beschallung positiv berichtet. Es ist glaubhaft dokumentiert, dass das Thema Lärmbelästigung bewusst ist und Maßnahmen getroffen werden. Überprüfung der Maßnahmen kann im nächsten Audit stattfinden.  |
| <b>2.24. Virus Vorsichtsmaßnahmen</b>            | ✓              | Audit 2023: Derzeit nicht notwendig  |
| <b>2.25. Schädlingsbekämpfung</b>                | ✓              | Audit 2021: Vor Ort wurde die ökologische Schädlingsbekämpfung erklärt und als erfüllt bestätigt.  |
| <b>2.26. Schwimmbecken</b>                       | ✓              | Audit 2021: Der Naturschwimmteich wurde besichtigt und er wurde gerade zum Saisonende aufbereitet und erklärt. Erwähnenswert ist zusätzlich, dass der Teich ein Gemeinschaftsprojekt mit einem Nachbarbetrieb ist. So wird die Fläche optimal und durch 2 Betriebe im Austausch durch Pacht und Mitnutzungsrecht geregelt.                               |
| GT Seal Standard                                 |                |  |
| <b>2.27. Zugang für Menschen mit Behinderung</b> | ✓              | Audit 2021: Es wird glaubhaft dokumentiert, dass der Betrieb für Rollstuhlfahrer oder Menschen mit Gehbehinderungen einfach zugänglich ist. Barrierefreiheit betrifft mehr als Rollstuhltauglichkeit. Daraus ergibt sich Optimierungspotenzial zur Erreichung einer vollständigen Barrierefreiheit.  |
| <b>2.28. Vollständig barrierefrei</b>            | ✗              | Audit 2023: Im Online-Audit: Gebäude ist rollstuhlgerecht. Man hat sowohl geistig beeinträchtigte und körperlich eingeschränkte Gäste, allerdings nur weniger. Für Re-Zertifizierung: Wurde an Anbieter der Webseite weitergeleitet. Reporting darüber Updaten und Nachweise von Barrierefreien Zimmern und Zugängen (z.B. Fotos) beifügen.<br><br>_____ |
| <b>2.29. Anwohnerzugang</b>                      | ✓ <sub>R</sub> | Audit 2023: Achtung: Reporting aktualisieren.  |
| GT Seal Standard                                 |                |  |

## Good Travel Seal - Audit report

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>2.32. Klimafreundlich</b>                       |    | <p>Audit 2023: Im Online-Audit besprochen: Aufgrund der Höhenlage entscheidet man sich auch im Sommer für eine Terrassenheizung. Es werden aber auch Decken angeboten. Umdenken der Gäste "steuern". Fortschritt bis 2025 prüfen und gegebenenfalls reporten.</p> <hr/> <p>Audit 2021: Für diesen Kriterienbereich werden vielfältige Maßnahmen, insbesondere technische Lösungen, umgesetzt. Eine Optimierung wäre noch, das Beheizen der Terasse zu vermeiden, wenn auch verständlich ist, dass der Komfort der Gäste ggf leidet. Aber es gibt ggf andere Lösungen (Windschutz, Decken, etc...).</p> |
| <b>2.35. Energiesparende Geräte</b>                |    | <p>Audit 2021: Bei der Betriebsbesichtigungen wurden die neu eingebauten Buffetblöcke gezeigt. Die Geräte sind alle auf dem neuesten Stand.</p>  |
| <b>2.38. Nur mit Ökostrom betriebene Fahrzeuge</b> |    | <p>Audit 2021: Es werden wirklich nur e-Autos eingesetzt, ausser der Bus für Gästetransfers</p>  |
| GT Seal Standard                                   |   |  |
| <b>2.39. Minimierung von Einwegartikeln</b>        |  | <p>Audit 2021: Sehr gut, dass komplett auf Einweg beim Geschirr verzichtet wird. Zur 100% Erreichung des Kriteriums können weitere Maßnahmen eingeführt werden, um auch in andern BEREICHEN Einwegartikel zu reduzieren.</p>   |
| <b>2.42. Kein Einwegplastik</b>                    |  | <p>Audit 2023: Für Re-Zertifizierung 2025: Nachweise/Belege hochladen! _____</p> <hr/> <p>Audit 2021: Hier könnte in Zukunft die generelle Reduzierung von Einweg-Plastik noch optimiert werden. Maßnahmen könne der Austausch möglichst aller Einwegartikel oder z.B. Trainings im Team sein.</p>   |
| <b>2.43. Keine Lebensmittelabfälle</b>             |  | <p>Audit 2023: Für Re-Zertifizierung 2025: Fotobelege hochladen</p>  |
| <b>2.44. Recycling Maßnahmen</b>                   |  | <p>Audit 2023: Input (im Online-Audit besprochen): Teilnahme an Aktionen des TVB im Bereich Recycling/Abfälle?</p>   |
| GT Seal Standard                                   |   |  |
| <b>2.45. Wasserschutz</b>                          |  | <p>Audit 2021: Grundlegend wird auf einen</p>  |

## Good Travel Seal - Audit report

|  |                |   |
|--|----------------|---|
|  |                | vernünftigen und verantwortungsvollen Umgang mit Wasser geachtet und entsprechende Maßnahmen - wie reported - umgesetzt und vor Ort im Audit bestätigt. Die Wiederverwendung von Brauchwasser bzw. Regenwasser wäre eine Optimierung, selbst wenn eine eigene Quelle zur Verfügung steht.   |
| <b>2.48. Umweltschonende Reinigung</b> | ✓ <sub>R</sub> | Audit 2023: Im Online-Audit besprochen: Prozess der Umstellung wurde eingeleitet _____<br>_____ Audit 2021: Das Kriterium kann nach vollständiger Umstellung zu 100% erreicht werden. Welche Produkte werden denn in den Gästezimmern bereitgestellt (Duschgel, Seife, etc..?)  |
| GT Seal Standard                       |                |   |
| <b>2.56. Naturfreundlich</b>           | ✓              | Audit 2021: Der Kriterienbereich wird fast zu 100% erfüllt. Der Hinweis oder Aufklärung zur Verwendung alternativer, naturfreundlicher Sonnenschutzmittel und grundlegend Verwendung von Naturkosmetik ist auch im alpinen Raum noch eine mögliche Optimierung.   |
| GT Seal Standard                       |                |   |
| <b>2.60. Kulturfreundlich</b>          | ✓              | Audit 2021: Der Kriterienbereich wird erfüllt. Wie vor Ort besprochen pflegt der Botenwirt lokale Traditionen und Kultur und ist aktiv am kulturellen Angebot der Region beteiligt und engagiert sich in Vereinen. Besonders aufgefallen ist ein Infocounter mit allen möglichen Infos zur Region und Verhaltensregeln in der Natur im Rezeptionsbereich und ein Kasten, in dem regionale, größtenteils selbst produzierte Produkte angeboten werden. |
| <b>2.62. Informationen zur Kultur</b>  | ✓ <sub>R</sub> | Audit 2023: Im Online-Audit besprochen: Man sitzt selbst an der Rezeption und übermittelt Informationen über schwarzes Brett und im direkten Gespräch über regionale Veranstaltung. Für Re-Zertifizierung 2025: Besser beschreiben, wie die Information an die Gäste weitergegeben wird.  |
| GT Seal Standard                       |                |   |
| <b>2.65. Nachhaltigkeitsbericht</b>    | ✓              | Audit 2021: Die Veröffentlichung des Berichts   |

# Good Travel Seal - Audit report

kann im Folgeaudit überprüft werden.

## 6. Auditor Recommendations and Conclusions

### Overall impression

Guter Eindruck, sehr committed zum Thema Nachhaltigkeit, v.a. in Sachen Regionalität/Lokale Produkte und Familienorientierung.

Man hat seit dem letzten Audit weiter daran gearbeitet und hat einige Maßnahmen umgesetzt (Lärmschutzwand, Recycling, QR-Codes anstelle von Drucksorten, etc). Dies spiegelt sich in einer hervorragenden Leistung wider, welche den Botenwirt zu einem besonders nachhaltigen Betrieb in der Destination macht.

### Additional remarks

### Auditor recommendation

Die eingeleiteten Prozesse, um sich als Betrieb noch nachhaltiger aufzustellen sind teilweise bereits in der Umsetzung bzw. wurde im Audit angeschnitten. Darauf aufbauend sollte der Betrieb seine Bemühungen fortsetzen.