

# France4Fans

## Nachhaltigkeits- und Verhaltensrichtlinien

---

### *Sustainability & Code of Conduct Policy*

Version 1.0 | April 2026

Inhaberin & Nachhaltigkeitsbeauftragte: Madeleine Franke

france4fans.com | info@france4fans.com | +33 (0)7 88 22 35 58

*Diese Richtlinie gilt für alle Angebote von France4Fans sowie für alle Mitarbeitenden, Partner, Lieferanten und Kunden. Sie wird mindestens alle zwei Jahre überprüft und bei Bedarf aktualisiert.*

# 1. Einleitung & Nachhaltigkeitsleitbild

---

France4Fans ist ein deutschsprachiger Reiseveranstalter mit Sitz in Südfrankreich zwischen Marseille und Aix-en-Provence und arbeitet als lokal verankerte Incoming Agency mit direkter Präsenz vor Ort.

France4Fans unterscheidet sich von klassischen Reiseveranstaltern, die in der Regel mehrere internationale Destinationen anbieten, Leistungen über externe Partner bündeln und primär zentral aus dem Heimatmarkt operieren.

France4Fans konzentriert sich bewusst auf eine einzige Destination und ermöglicht dadurch eine enge regionale Einbindung, hohe Qualitätskontrolle und direkte Betreuung vor Ort.

Ziel ist es, authentische Frankreichaufenthalte zu schaffen, interkulturelle Begegnungen zu fördern sowie Gruppenreisen, Klassenfahrten, Praktika und Gastfamiliaaufenthalte zu organisieren und zu begleiten.

France4Fans unterstützt Teilnehmende direkt vor Ort bei der Organisation von Unterkünften, Programmen und Aufenthalten und fördert aktiv die deutsch-französischen Beziehungen.

**Grünes Leitbild:** Deshalb verpflichten wir uns, France4Fans konsequent zu einem nachhaltig geführten Unternehmen weiterzuentwickeln – durch umweltbewusste Entscheidungen, lokale Partnerschaften und einen Tourismus, der der Provence so viel zurückgibt, wie er nimmt.

Diese Richtlinie beschreibt die Grundsätze, Maßnahmen und Verhaltensstandards, nach denen France4Fans handelt – gegenüber Kunden, Partnern, Lieferanten und der Gesellschaft. Sie gilt gleichermaßen für aktuelle und zukünftige Mitarbeitende sowie für alle Parteien, die im Auftrag von France4Fans handeln.

## 1.1 Unternehmenswerte

- Deutsch-französische Begegnung und interkultureller Austausch
- Nachhaltiger und verantwortungsvoller Tourismus
- Transparenz und Ehrlichkeit gegenüber Kunden und Partnern
- Schutz der Umwelt und lokaler Gemeinschaften
- Qualität und persönliche Betreuung
- Respekt gegenüber Menschen, Kulturen und der Natur

## 1.2 Leitprinzipien

- 100% Bahnreise als verpflichtender Standard in allen Reisepaketen
- Papierloses Büro und digitale Kommunikation als Grundprinzip
- Bevorzugung lokaler, zertifizierter Partner und Lieferanten
- Ehrliche und transparente Nachhaltigkeitskommunikation – kein Greenwashing
- Kontinuierliche Verbesserung der Nachhaltigkeitsleistung im Rahmen der Travelife-Zertifizierung

## 2. Nachhaltigkeitsmanagement

---

France4Fans verpflichtet sich zu einem systematischen und nachweisbaren Nachhaltigkeitsmanagement. Als Einzelunternehmen trägt Madeleine Franke die alleinige Verantwortung als Geschäftsführerin und Nachhaltigkeitsbeauftragte.

### 2.1 France4Fans verpflichtet sich:

- Einen aktiven Nachhaltigkeitskoordinator zu haben, der die grundlegende Travelife-Nachhaltigkeitsschulung und Prüfung abgeschlossen hat und für die Überwachung, Berichterstattung und Umsetzung der Nachhaltigkeitspolitik und des Aktionsplans verantwortlich ist.
- Unsere Nachhaltigkeitsmission und -politik klar zu definieren und öffentlich zugänglich zu machen.
- Eine Basisbewertung der Leistungen des Unternehmens in Bezug auf nachhaltige Praktiken durchzuführen.
- Die Transparenz des Unternehmens in Bezug auf Nachhaltigkeit durch öffentliche Berichterstattung und Kommunikation sicherzustellen.
- Die Mitarbeiter (insofern vorhanden) in unseren Nachhaltigkeitsaktionsplan einzubeziehen und sicherzustellen, dass die Mitarbeiter über unsere Nachhaltigkeitspolitik vollständig informiert sind und sich verpflichtet fühlen, diese umzusetzen und zu verbessern.
- Alle geltenden nationalen und internationalen Gesetze, Vorschriften und Berufsstandards einzuhalten, insbesondere in den Bereichen Verbraucherschutz, Datenschutz (DSGVO) und Arbeitsrecht.

### 2.2 Maßnahmen

- Das Travelife Action Planning Tool wird als zentrales Instrument zur Zielsetzung, Maßnahmenplanung und Erfolgsmessung eingesetzt.
- Ein jährliches Nachhaltigkeits-Logbuch dokumentiert Maßnahmen, Abweichungen und Korrekturen.
- Ein halbjährliches internes Review findet jeweils im Januar und September statt.
- Die Ergebnisse werden mindestens alle zwei Jahre öffentlich kommuniziert, insbesondere auf [Nachhaltiger Tourismus | France4Fans](#).

## 3. Mitarbeitende & Soziale Standards

---

France4Fans verpflichtet sich, bei zukünftiger Einstellung von Mitarbeitern, zu fairen, sicheren und inklusiven Arbeitsbedingungen.

### 3.1 Faire Arbeitsbedingungen

- Alle Beschäftigungsverhältnisse basieren auf einem schriftlichen Arbeitsvertrag mit klarer Stellenbeschreibung, Vergütung und Kündigungsfristen – mindestens nach nationalem Arbeitsrecht.
- Die Vergütung entspricht mindestens dem gesetzlichen Mindestlohn.
- Überstunden werden vergütet oder kompensiert.
- Bezahlter Urlaub, Krankenschein und gesetzliche Sozialversicherungen sind gewährleistet.
- Es gibt eine klare, den Mitarbeitenden kommunizierte Disziplinarregelung.
- Mitarbeitende können ihre Beschäftigung mit angemessener Kündigungsfrist und ohne Strafzahlung beenden.
- Wirksame und dokumentierte Verfahren sind vorhanden, in denen Mitarbeiter Beschwerden und Erwartungen äußern können.
- Erste-Hilfe-Sets sind an allen relevanten Orten vorhanden.

### 3.2 Gleichbehandlung, Inklusion & Menschenrechte

- France4Fans toleriert keinerlei Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Alter, Herkunft, Religion, Behinderung oder sexueller Orientierung – weder bei Einstellung noch im Arbeitsalltag.
- Alle Mitarbeitenden haben gleichen Zugang zu Weiterbildung und Entwicklungsmöglichkeiten.
- Mitarbeitende haben das Recht, sich gewerkschaftlich zu organisieren.

### 3.3 Null-Toleranz-Grundsätze

- **Korruption und Bestechung:** Jede Form von Bestechung, Vorteilsnahme oder unlauterem Geschäftsverhalten ist ausgeschlossen. Bereits bei der Auswahl neuer Partnerbetriebe gilt dies als Ausschlusskriterium. Bei bestehender Zusammenarbeit wird diese im Falle eines Verstoßes unverzüglich beendet.
- **Kinderarbeit:** France4Fans lehnt Kinderarbeit strikt ab und arbeitet ausschließlich mit Partnern zusammen, die international anerkannte Standards zum Schutz von Kindern einhalten. Ein Verstoß führt dazu, dass keine Zusammenarbeit aufgenommen wird bzw. eine bestehende Zusammenarbeit sofort beendet wird.
- **Sexuelle Ausbeutung:** Jede Form sexueller Ausbeutung, insbesondere von Kindern und Jugendlichen, wird kategorisch ausgeschlossen. Dies gilt sowohl für die Auswahl neuer Partner als auch für bestehende Kooperationen. Bei Verdachtsfällen oder Verstößen wird die Zusammenarbeit umgehend beendet und gegebenenfalls eine Meldung an die zuständigen Behörden veranlasst.

## 4. Umweltmanagement

---

### 4.1 Büro & Energieeffizienz

France4Fans wird im Homeoffice betrieben. Folgende Maßnahmen werden verbindlich umgesetzt:

- Alle Leuchtmittel in den Büroräumen sind LED.
- Geräte werden nach der Nutzung vollständig ausgeschaltet – kein Standby-Modus.
- Alle Geräte sind standardmäßig auf Energiesparmodus eingestellt.
- Licht wird stets ausgeschaltet, wenn Räume nicht genutzt werden.
- Der Drucker wird ausschließlich bei Bedarf eingeschaltet und danach sofort ausgeschaltet.
- Beim Kauf neuer Geräte bevorzugt France4Fans energieeffiziente Produkte gemäß EU Energy Label (Klassen A oder B) sowie Produkte mit Energy Star-Zertifizierung.
- Im Sinne der Ressourcenschonung werden bereits vorhandene Geräte weiterhin genutzt, anstatt sie durch neue zu ersetzen.

### 4.2 Wasser

- France4Fans nutzt ausschließlich Leitungswasser und verwendet wiederverwendbare Trinkflaschen – keine Einwegplastikflaschen.
- France4Fans ist sich der Wasserknappheit in Südfrankreich bewusst und setzt im Alltag auf sparsamen Wassergebrauch.
- Abwasser wird über das staatliche Kanalisationssystem entsorgt.

### 4.3 Abfall & Recycling

- Mülltrennung erfolgt über die kommunale Müllabfuhr.
- Der Müll wird so weit wie möglich reduziert oder recycelt.
- Batterien werden ordnungsgemäß zur Wertstoffannahme gebracht.
- Tintenpatronen werden über das HP Planet Partners Recyclingprogramm entsorgt.
- Doppelseitiger Druck ist als Standard eingestellt.
- Es wird so wenig wie möglich gedruckt.

### 4.4 Nachhaltiger Einkauf & Büromaterial

- Bei der Beschaffung wird generell auf nachhaltige, zertifizierte Alternativen geachtet. Produkte werden, wenn möglich in größeren Mengen eingekauft, um Verpackung zu reduzieren.
- Das Verpackungsmaterial wird, wenn möglich recycelt oder wiederverwendet.

## 5. CO2-Management & Transport

### 5.1 Bahnanreise als verpflichtender Standard

100% aller Reisepakete von France4Fans beinhalten die Anreise mit dem Zug – ohne Ausnahme. Dies ist der wirksamste einzelne Beitrag von France4Fans zur CO2-Reduzierung.

Transportvergleich Frankfurt-Marseille (ca. 1.000 km):

Bereich	Maßnahme / Verpflichtung
Flugzeug	~201g CO2 pro Personen km
Auto	~139g CO2 pro Personen km
Zug (TGV)	~36g CO2 pro Personen km
Einsparung pro Person	~160 kg CO2 gegenüber dem Flug (-85%)

- **Transportpartner Deutsche Bahn:** ca. 36g CO2/Personen km, >60% erneuerbare Energien, Klimaziel Net Zero 2040.
- **Transportpartner SNCF:** ca. 3,7g CO2/Personen km (TGV), >80% erneuerbare Energien, Klimaziel Net Zero 2050.
- Jährliche Überprüfung der Nachhaltigkeitsberichte beider Transportpartner (Januar).
- Ein CO2-Rechner ist auf der Website france4fans.com veröffentlicht.

### 5.2 Mobilität vor Ort & Geschäftsreisen

- Öffentliche Verkehrsmittel vor Ort werden aktiv empfohlen (2€-Tagespass für unter 26-Jährige in Aix-en-Provence).
- Für Praktikanten, die außerhalb des Zentrums wohnen, steht ein monatlich gemietetes E-Bike zur Verfügung.
- France4Fans organisiert kosteneffiziente Sammeltransfers vom Bahnhof Gare d'Aix-en-Provence TGV zu den Gastfamilien oder verweist alternativ auf den Shuttlebus (Linie A2), um Kosten und CO<sub>2</sub>-Emissionen zu reduzieren.
- Geschäftsreisen werden auf ein Minimum reduziert. Meetings finden primär digital statt (E-Mail, Telefon, Zoom). Wenn Geschäftsreisen notwendig sind, erfolgend diese nicht übers Flugzeug.

### 5.3 CO2-Kompensation

- **France4Fans ist Teilhaber von Team for the Planet seit 2022** und unterstützt Innovationsprojekte zur Treibhausgasreduzierung.

## 6. Unterkünfte

---

### 6.1 Gastfamilien

Gastfamilien sind die bevorzugte Unterkunftsform bei France4Fans. Sie fördern echte interkulturelle Begegnung und unterstützen lokale Haushalte direkt.

- Alle Gastfamilien werden sorgfältig ausgewählt und mit einem jährlichen Nachhaltigkeits-Fragebogen (Januar) bewertet. Neue Gastfamilien erhalten den Fragebogen vor der ersten Vermittlung.
- **Mindestanforderungen:** Bereitschaft zur Mülltrennung, Möglichkeit vegetarischer/veganer Verpflegung, Information über öffentliche Verkehrsmittel, diskriminierungsfreier und respektvoller Umgang mit allen Gästen.
- France4Fans sensibilisiert Gastfamilien bei Bedarf direkt und stellt Informationsmaterialien zur Verfügung.
- France4Fans arbeitet nicht mit Gastfamilien oder Unterkunftsanbietern zusammen, die grundlegende Versorgungsleistungen (Wasser, Energie, Nahrung) der lokalen Gemeinschaft gefährden.
- Alle Gastfamilien verpflichten sich vertraglich zur Einhaltung der Kinderrechte sowie zu einem verantwortungsvollen und sicheren Umgang mit minderjährigen Gästen.
- Jegliche Form von Gewalt, Missbrauch, Vernachlässigung oder sexueller Ausbeutung ist strikt untersagt und führt zum sofortigen Ausschluss aus dem Programm sowie zu weiteren rechtlichen Schritten.
- France4Fans stellt sicher, dass klare Meldewege und Ansprechpartner für Notfälle oder Verdachtsfälle definiert sind und den Teilnehmenden kommuniziert werden.

### 6.2 Hotelpartner

- France4Fans arbeitet ausschließlich mit Hotels, die ein anerkanntes Umweltlabel tragen.
- **Anerkannte Labels:** Clef Verte, EU Ecolabel, Travelife Gold/Silver, Green Globe, Green Key.
- **Aktueller Partner:** ibis Aix-en-Provence (Accor) – Clef Verte
- Der Labelstatus aller Hotelpartner wird jährlich im April überprüft und im digitalen Lieferantenregister dokumentiert.
- Jegliche Form von Gewalt, Missbrauch, Vernachlässigung oder sexueller Ausbeutung ist strikt untersagt und führt zum sofortigen Ausschluss aus dem Programm sowie zu weiteren rechtlichen Schritten.
- France4Fans stellt sicher, dass klare Meldewege und Ansprechpartner für Notfälle oder Verdachtsfälle definiert sind und den Teilnehmenden kommuniziert werden.

## 7. Lieferanten & Partner

---

### 7.1 Allgemeine Lieferantenrichtlinie

France4Fans bevorzugt bei der Zusammenarbeit lokale, nachhaltig agierende Partner und Lieferanten. Alle wesentlichen Lieferanten werden jährlich anhand ihrer Nachhaltigkeitsleistung bewertet.

- Ein digitales Lieferantenregister wird geführt und jährlich im Dezember aktualisiert.
- Die Bewertung umfasst: Umweltlabels, Nachhaltigkeitsberichte, direkte Rückfragen und jährliche Prüfung.
- Bei schwerwiegenden Verstößen gegen Nachhaltigkeits- oder ethische Standards behält sich France4Fans das Recht vor, die Zusammenarbeit zu beenden.
- **Null-Toleranz:** France4Fans beendet Partnerschaften sofort, wenn ein Partner sexuelle Ausbeutung von Kindern, Korruption oder grobe Umweltverschmutzung begeht oder duldet.

### 7.2 Nachhaltige Partner vor Ort

Bereich	Maßnahme / Verpflichtung
<b>Restaurant Gerarh, Marseille</b>	Ecotable (3 Macarons), Clef Verte – Bio, lokal, Zero-Waste, Grünstrom. Auch Praktikumsstelle für angehende Köche.
<b>Terre Ugo, Aix-en-Provence</b>	Bio-zertifiziert – 100% biologischer Lavendelanbau, Agrotourismus. Praktikumsstelle.
<b>Clean My Calanques</b>	France4Fans ist Sponsor (Greifzangen, Handschuhe, Müllsäcke) und empfiehlt die Initiative auf der Website.
<b>Team for the Planet</b>	France4Fans ist Teilhaber seit 2022. Unterstützung globaler Klimaschutzprojekte.
<b>SNSM</b>	Seenotrettung – France4Fans unterstützt durch Spenden.
<b>IS Aix-en-Provence &amp; Alliance Francaise</b>	Sprachschulen und Bildungspartner vor Ort.
<b>Yapagaspi</b>	nachhaltiger Anti-Gaspi-Store in Aix-en-Provence, der Lebensmittel vor der Verschwendung rettet

### 7.3 Verhaltenskodex für Partner

Alle Partner von France4Fans verpflichten sich zur Einhaltung folgender Grundsätze:

- Einhaltung aller geltenden nationalen und internationalen Gesetze und Vorschriften.
- Respekt vor lokaler Kunst, Architektur und kulturellem Erbe sowie den Eigentumsrechten lokaler Gemeinschaften.
- Kein Angebot und keine Forderung von illegalen Souvenirs oder Produkten, die bedrohte Tier- oder Pflanzenarten enthalten (gemäß CITES-Vertrag und IUCN Rote Liste) oder historische/archäologische Artefakte ohne Genehmigung.
- Schutz der Grundversorgung lokaler Gemeinschaften (Wasser, Energie, Lebensmittel, Gesundheit).
- Keine Aktivitäten, die Menschen, Tiere, Pflanzen oder natürliche Ressourcen schädigen.
- Keine Wildtierhandlung oder -haltung außerhalb regulierter, legaler Rahmenbedingungen.
- Null-Toleranz gegenüber sexueller Ausbeutung, insbesondere von Kindern und Jugendlichen.
- Verdachtsfälle von Fehlverhalten, insbesondere im Bereich Sicherheit, Diskriminierung oder Kindeswohlgefährdung, sind unverzüglich zu melden.
- Einhaltung grundlegender internationaler Arbeitsstandards, insbesondere Verbot von Kinderarbeit und Zwangsarbeit sowie Gewährleistung fairer Arbeitsbedingungen.
- Verbot von Bestechung, Vorteilsgewährung oder sonstigen unethischen Geschäftspraktiken.
- Verstöße gegen diesen Verhaltenskodex können – je nach Schwere – Maßnahmen bis hin zur sofortigen Beendigung der Zusammenarbeit sowie rechtliche Schritte nach sich ziehen.

## 8. Aktivitäten & Destination

---

### 8.1 Angebot & Ausflüge

France4Fans organisiert keine eigenen Ausflüge. Das Angebot beschränkt sich auf Sprachkurse (IS Aix-en-Provence, Alliance Francaise) und Praktika in französischen Unternehmen. Dennoch gelten folgende Grundsätze:

- France4Fans empfiehlt Teilnehmenden ausschließlich Aktivitäten, die Menschen, Tiere, Natur und lokale Gemeinschaften respektieren.
- Aktivitäten mit negativem Umwelt- oder Sozialeinfluss werden nicht empfohlen oder unterstützt.
- France4Fans empfiehlt Clean My Calanques auf der Website und ermutigt Teilnehmende zur Teilnahme an Müllsammelaktionen.
- Kunden werden über den Schutz des Nationalparks Calanques (Brandgefahr, Betretungsregeln) aktiv informiert.
- France4Fans empfiehlt den Kauf lokaler Produkten (zum Beispiel Einkaufen bei Confiserie Léonard Parli) und den Besuch lokaler Gaststätten (zum Beispiel das Restaurant Gerarh) statt großer Ketten.

### 8.2 Destination Aix-en-Provence

Aix-en-Provence ist die einzige Destination von France4Fans – eine bewusste, langfristige Entscheidung, die eine tiefe Auseinandersetzung mit der Region erlaubt.

- Eine Erweiterung auf weitere Destinationen ist nicht geplant.
- France4Fans unterstützt die nachhaltige Entwicklung der Destination aktiv durch Partnerschaften mit lokalen Betrieben und Umweltinitiativen.
- France4Fans respektiert alle geltenden Vorschriften für Schutzgebiete und Kulturerbe der Region.

Auswahlgründe:

- Hervorragende TGV-Bahnanbindung
- Städtepartnerschaft mit Tübingen
- Nachhaltige Stadtentwicklung
- Reiches kulturelles und natürliches Erbe.
- France4Fans agiert als Incoming Agency mit lokalem Sitz in Aix-en-Provence und empfängt sowie betreut Teilnehmende direkt vor Ort, statt sie lediglich zu entsenden. Dadurch wird eine kontinuierliche Präsenz, persönliche Betreuung und unmittelbare Qualitätssicherung in der Destination gewährleistet.

## 9. Kundenkommunikation & Schutz

---

### 9.1 Marketingkommunikation & Transparenz

- Alle Produkt- und Preisinformationen sind klar, vollständig und korrekt – auf der Website und in allen Angeboten.
- Reisezielinformationen sind sachlich richtig, ausgewogen und vollständig.
- France4Fans betreibt kein Greenwashing: Nachhaltigkeitsaussagen basieren ausschließlich auf umgesetzten Maßnahmen, Maßnahmen in Bearbeitung und anerkannten Zertifizierungen.
- France4Fans hält sich an alle relevanten nationalen und europäischen Verbraucherschutzgesetze und freiwilligen Verhaltenskodizes in Marketing und Werbung.

### 9.2 Vorabbuchungs-Informationen

- Kunden werden über den CO<sub>2</sub>-Einfluss verschiedener Transportoptionen informiert (CO<sub>2</sub>-Rechner auf der Website).
- Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind vollständig auf der Website einsehbar und enthalten insbesondere Regelungen zu Buchung und Stornierung, Bestimmungen für Minderjährige sowie Datenschutzhinweise. Bei jeder Buchung werden die AGB zusätzlich in aktueller Fassung nochmals an die Kundinnen und Kunden übermittelt.
- Kundendaten werden DSGVO-konform verarbeitet und nicht ohne Einwilligung an Dritte weitergegeben.

### 9.3 Während des Aufenthalts

- France4Fans ist 7 Tage die Woche erreichbar (Madeleine Franke, +33 (0)7 88 22 35 58, [info@france4fans.com](mailto:info@france4fans.com)).
- Alle Teilnehmenden erhalten vor der Abreise ein Gesundheits- und Sicherheitsinformationsdokument (jährlich aktualisiert) mit Notrufnummern, Versicherungshinweisen, Hitze- und Calanques-Sicherheitshinweisen.
- Kunden werden über lokale Kultur, Natur und nachhaltiges Verhalten vor Ort informiert.
- France4Fans informiert Kunden über Kinderschutz – insbesondere bei Reisen mit Minderjährigen.
- Kunden werden ermutigt, lokale Restaurants und Geschäfte zu nutzen und lokale Nachhaltigkeitsinitiativen zu unterstützen.

### 9.4 Kinderschutz & Minderjährige

- Reisen mit Minderjährigen (ab 16 Jahren) erfordern die schriftliche Einwilligung der Erziehungsberechtigten.
- France4Fans kommuniziert aktiv gegen jede Form der kommerziellen oder sexuellen Ausbeutung von Kindern und Jugendlichen.
- Alle Partnerverträge enthalten eine Null-Toleranz-Klausel bezüglich sexueller Ausbeutung von Kindern, inklusive des Rechts zur fristlosen Kündigung.

## 10. Kundenzufriedenheit & Beschwerdemanagement

---

### 10.1 Drei-Säulen-System der Kundenzufriedenheitsmessung

Die Kundenzufriedenheit bei France4Fans wird systematisch über drei komplementäre Feedbackkanäle erfasst, um ein möglichst vollständiges und realistisches Bild der Teilnehmererfahrung zu erhalten.

- **Google-Bewertungen:** Teilnehmende werden nach jeder Reise aktiv zur Abgabe einer Bewertung auf Google eingeladen. Die Ergebnisse werden quartalsweise ausgewertet, um Trends und Entwicklungstendenzen zu identifizieren.
- **Kurz-Feedbackbogen:** Innerhalb von spätestens drei Tagen nach Rückkehr erhalten Teilnehmende einen standardisierten Feedbackbogen per E-Mail. Dieser umfasst sowohl organisatorische als auch qualitative Aspekte der Reise. Nachhaltigkeit ist dabei ein fester Bestandteil der Bewertung.
- **Mündliches Feedback:** Während der Reise sowie im direkten Anschluss wird zusätzlich mündliches Feedback eingeholt. Dieses wird strukturiert dokumentiert und im internen Feedback-Logbuch festgehalten.

Die Ergebnisse aller drei Säulen werden zusammengeführt, analysiert und in das jährliche Nachhaltigkeits- und Qualitätsreview integriert. Auf dieser Grundlage werden bei Bedarf konkrete Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und in bestehende Prozesse überführt.

### 10.2 Beschwerdemanagement

- Beschwerden werden ernst genommen und zeitnah, fair sowie lösungsorientiert bearbeitet.
- Vertraulichkeit wird gewahrt, insbesondere bei personenbezogenen oder sensiblen Inhalten.
- Auf negative Google-Bewertungen wird innerhalb von 48 Stunden professionell geantwortet.
- Alle Beschwerden und deren Lösungen werden im Feedback-Logbuch dokumentiert.
- France4Fans verpflichtet sich, aus Beschwerden zu lernen und Prozesse entsprechend anzupassen.
- Wiederkehrende Problemstellungen werden analysiert und führen zu konkreten Anpassungen von Abläufen und Standards.

## 11. Überprüfung, Geltungsbereich & Verbindlichkeit

---

Diese Richtlinie ist für alle Aktivitäten von France4Fans verbindlich – für die Geschäftsführerin, zukünftige Mitarbeitende sowie alle externen Parteien, die im Auftrag von France4Fans handeln.

Bereich	Maßnahme / Verpflichtung
<b>Häufigkeit</b>	Diese Richtlinie wird mindestens alle zwei Jahre überprüft und bei Bedarf aktualisiert.
<b>Verantwortlich</b>	Madeleine Franke, Geschäftsführerin & Nachhaltigkeitsbeauftragte
<b>Veröffentlichung</b>	Auf der Webseite
<b>Inkrafttreten</b>	April 2026

Verstöße gegen diese Richtlinie – insbesondere in den Bereichen Kinderschutz, Korruption, Greenwashing oder Diskriminierung – werden umgehend adressiert, dokumentiert und führen zu entsprechenden Konsequenzen, einschließlich Kündigung von Verträgen.

---

Aix-en-Provence, April 2026

### **Madeleine Franke**

Geschäftsführerin & Nachhaltigkeitsbeauftragte | France4Fans  
france4fans.com | info@france4fans.com | +33 (0)7 88 22 35 58