



Beleidsnota 'ANVR reisbureaus en Verantwoord Ondernemen'

Inleiding

'Kwaliteit en zekerheid zijn voor het ANVR de pijlers van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Zo kunnen werknemers onder goede arbeidsvoorwaarden plezierig werken en kunnen, door het bieden van zekerheid en kwaliteit door ANVR ondernemingen, consumenten verantwoord reizen.' Met deze ANVR-visie die in de brochure 'Verantwoord Reizen' is weergegeven beoogt het ANVR en haar lidverenigingen blijvend aandacht te schenken aan dit onderwerp door een platform te bieden van overleg, voorlichting en uitwisseling, activiteiten te ontwikkelen t.b.v. de 3 P's, People, Profit en Planet. In gevolg op de brochure 'Verantwoord Reizen' heeft het bestuur van de Vereniging van ANVR Reisagenten besloten in 2002 (wat overigens verkozen is tot het internationale jaar van Duurzaam Toerisme) een beleidsnota uit te werken, waarin wordt toegelicht op welke wijze het ANVR reisbureau invulling geeft aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in het algemeen en duurzaam toerisme in het bijzonder.

Allereerst worden de beleidspunten beschreven, waaronder per punt een concretisering wordt gegeven. Daarna wordt uitgelegd op welke wijze invulling gegeven wordt aan de beschreven punten. Tot slot het beoogde resultaat wat we met de uitwerking van deze nota trachten te behalen.

Beleidspunten

Het reisadviesbureau is een belangrijke schakel in het boeken van een vakantie door de klant, zowel voor boekingen aan de balie als voor boekingen via de elektronische weg. Om deze klanten ook in de toekomst te blijven binden is het van groot belang dat de dienstverlening van de ANVR Reisagent van een hoogwaardig niveau is. Maatschappelijk verantwoord ondernemen is hier een onderdeel van. De Vereniging van ANVR Reisagenten ziet er op toe dat de kwaliteit van de advisering door haar reisagenten wordt gewaarborgd en zal passen in het ANVR-brede beleid van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is niet meer weg te denken uit onze maatschappij. ANVR en VRA dienen hieraan invulling te geven en ondernemers te ondersteunen, omdat zij door de consument hierop kunnen worden aangesproken. Bovendien kan door mede in te spelen op het thema verantwoord ondernemen, richting worden bepaald van het debat over dit onderwerp.

Hoewel beide begrippen in deze notitie worden gebruikt, strekt 'Maatschappelijk verantwoord ondernemen' verder dan alleen 'Duurzaam Toerisme'. Het beleid van de VRA richt zich echter met name op het streven ook in de verre toekomst toerisme mogelijk te blijven maken en een bewuste balans te kunnen vinden in de 3 P's People, profit en planet.

In de beleidsvoering van de VRA moet rekening worden gehouden met het feit dat de reisagent niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor het aanbod en de uiteindelijke aankoop door de consument. Wel kan de reisagent in aanbod en vraag sturen.

Tevens is een belangrijke randvoorwaarde dat de VRA geen eisen zal stellen die commerciële belangen raken. De reisagent moet voor het grootste deel zelf bepalen, op welke wijze men uitvoering geeft aan dit beleid. Vanuit de Vereniging van ANVR Reisagenten zal de uitvoering gestimuleerd worden, d.m.v. informatie, voorlichting, advies en waar nodig voorstellen tot lidmaatschapscriteria.



Met deze uitgangspunten en randvoorwaarden voor ogen, kunnen de volgende beleidspunten worden geformuleerd.

1. Ondersteuning t.b.v. informerende en adviserende rol van leden.

Reisagenten bevinden zich tussen aanbod en vraag, kunnen hierin sturend zijn, zijn echter niet bepalend voor aanbod en vraag. De reisorganisator bepaalt o.b.v. de vraag zijn aanbod. De consument uit zijn behoefte in de vraag en maakt zijn keuze uit het aanbod. Indien consumenten interesse tonen in een 'duurzame vakantie', zal de reisagent de consument adviseren over het beschikbare aanbod. De VRA stimuleert deze activiteit door de vraag deze procedure te beschrijven en het beschikbaar stellen van informatie via diverse hulpbronnen welke t.b.v. de consument geraadpleegd kunnen worden.

2. Deelname duurzame activiteiten en acties.

De VRA neemt serieus deel aan duurzame activiteiten van partijen buiten het ANVR. Zij selecteert waardevolle acties, informeert en stimuleert haar leden om deel te nemen.

3. Deelname in duurzaam overleg.

De VRA neemt deel aan diverse overlegplatformen waarin Duurzaam Toerisme in een breder perspectief wordt geplaatst en vanuit diverse invalshoeken wordt gekeken naar mogelijkheden om het reizen duurzamer te maken.

4. Grip op toeristische opleidingen.

De VRA heeft nauwe banden met de diverse toeristische opleidingen en bepaalt mede welke kennis en vaardigheden in de toeristische opleidingen getraind en getoetst zouden moeten worden.

Uitvoering van het beleid

1. Ondersteuning t.b.v. informerende en adviserende rol van leden.

1.1. ANVR Reisvoorwaardenbrochure

Bij elke afgesloten reisovereenkomst wordt de klant op de hoogte gesteld van de geldende voorwaarden én een aantal tips om duurzaam op vakantie te gaan. Deze voorwaarden en tips zijn verwoord in de ANVR reisvoorwaardenbrochure, welke jaarlijks door het ANVR wordt geactualiseerd. In deze brochure wordt de consument aangespoord om op een aantal zaken te letten en naar een aantal zaken te vragen.

1.2 Stimuleren opname relevante informatie in gebruikte informatie-middelen

Op de ANVR website wordt relevante informatie verstrekt over Duurzaam Toerisme aan leden. Daarnaast bestaan er andere websites met zeer gedetailleerde informatie over dit onderwerp binnen bestemmingen en accommodaties. Zo steunt het ANVR weergave van informatie over welke stranden schoon zijn en daardoor 'een Blauwe vlag' verdienen. In Duitsland selecteert de toerist de vakantie op dit criterium. Stranden met een 'Blauwe vlag' zijn namelijk gewaardeerd op schoon water, zwerfvuil, etc. VRA zal haar leden informeren waar relevante informatie voor de consument is te vinden.

1.3 Steun aan bestrijding misbruik kinderen

Binnen het ANVR is afgesproken dat de leden zich op geen enkele wijze mogen inlaten met het organiseren en aanbieden van reizen, die mede kinderprostitutie ten doel hebben. Met deze afspraak steunen we de campagne tegen seksuele uitbuiting van kinderen, internationaal gecoördineerd door de organisatie ECPAT. De consument is hiervan op de hoogte en kan, het niet houden aan deze gedragscode, melden bij het ANVR. Deze leden kunnen hun lidmaatschap verliezen.



1.4 Opname 'duurzame eisen' in lidmaatschapseisen

Sinds januari 2001 is ieder lid van de VRA verplicht aan een aantal kwaliteitseisen te voldoen. Binnen deze normen wordt gevraagd een aantal procedures te verbinden aan de werkwijze op een reisbureau. Gedacht kan worden aan de opname van een procedure 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen'. D.w.z. dat de reisagent wordt gevraagd te beschrijven op welke wijze ze aandacht besteedt aan duurzaam toerisme en intern milieumanagement. Een dergelijke opname zal altijd eerst door het bestuur worden uitgewerkt in een voorstel aan de ledenvergadering.

1.5 Informatievoorziening over alternatieve reisvormen algemeen en 'duurzame producten' in het bijzonder.

Een reisagent wordt geacht uitleg te kunnen geven over de informatie uit gidsen of websites van de aanbieder. Dit betreft zowel het aanbod in verblijf, vermaak en verschillende vervoersalternatieven als de voordelen van een alternatieve vakantieperiode. In de agentuurvoorwaarden tussen reisagent en touroperator zijn afspraken gemaakt over de vergoedingen voor deze uitleg en informatie.

2. Deelname duurzame activiteiten en maatschappelijk verantwoorde acties.

2.1 Deelname Souvenirsactie Wereld Natuur Fonds

Het Wereld Natuurfonds heeft sinds begin 2001 een actie 'Kijken, Kijken, niet Kopen'. De VRA heeft haar leden een wervende boodschap met inschrijvingsformulier geschreven aan deze actie mee te doen, door het ophangen van posters, uitdelen van kofferlabels of ansichtkaarten. Ongeveer 250 reisbureaus hebben hieraan deelgenomen. Ook in de toekomst zal de VRA actief haar leden informeren en adviseren deel te nemen aan dergelijke acties.

2.2 Structureren gidsenvoorraad

De VRA steunt het initiatief tussen VRA- en VRO-leden om de gidsenvoorraad te structureren. Doelstelling is de controle op de uitgifte van gidsen hoog te houden en daardoor niet meer gidsen op de markt te brengen dan strikt noodzakelijk is. Momenteel wordt onderzocht in hoeverre het plaatsen van barcodes op gidsen efficiënt is voor alle VRA-leden en voldoet aan de geformuleerde doelstelling. Tevens kunnen leden worden geïnformeerd over de mogelijkheden de oude gidsen voor een goed doel te laten ophalen.

3. Deelname in duurzaam overleg.

3.1 Werkgroep Duurzaam Toerisme

De VRA neemt deel aan de Werkgroep Duurzaam Toerisme. Deze werkgroep toetst en geeft uitwerking aan initiatieven welke door de Initiatiefgroep Duurzaam Toerisme worden ondersteund. De rol van de VRA in deze werkgroep is een weergave van de reisagentens visie op de verschillende initiatieven en meedenken over de wijze waarop de consument bewuster wordt in deze problematiek. Eén van de bestuursleden zal worden gevraagd deel te nemen aan de werkgroep en de portefeuille Duurzaam Toerisme te beheren.

3.2 Overleg met Europese zusterverenigingen

Hoewel het ANVR op nationaal niveau initiatieven neemt, is de relatie reizen en 'duurzaam toerisme' vooral een internationale zaak, omdat de vakantie grotendeels in het buitenland wordt doorgebracht. Daarom streeft het ANVR ook naar een internationale aanpak van dit kwaliteitsaspect. Met name geldt dit voor het afstemmen van de vakantiespreiding, het stellen van milieu-voorwaarden aan de accommodaties, voor de opstelling ten opzichte van de lokale bevolking en voor de voorwaarden waaronder de reiziger toch in de meer kwetsbare gebieden kan verblijven.



3.3 Overleg met relevante organisaties in Nederland

Het is van belang het duurzaam beleid van het ANVR af te stemmen met andere partijen binnen en buiten de branche. Zo wordt regelmatig overleg gevoerd met relevante ministeries, ngo's (non governmental organisations) en milieu-organisaties. Het overleg wordt veelal gevoerd om activiteiten af te stemmen en financiële middelen te verwerven en efficiënt in te zetten. Hierbij moet worden vermeld dat deze contacten met name relevant zijn voor de aanbieders van het product. Overleg wordt dan ook met name door de VRO gevoerd.

4. Grip op toeristische opleidingen.

4.1 Opnemen module in MTRO-opleidingen

In het project 'de groene draad' wordt gewerkt aan een module 'Duurzaam Toerisme' voor de Middelbare Toeristische Opleidingen. Zo wordt de toekomstige reisadviseur al vroeg bewust gemaakt van de belangen van Duurzaam Toerisme.

4.2 Opnemen opleiding binnen NHTV

De NHTV is vertegenwoordigd in de werkgroep Duurzaam Toerisme. De vertegenwoordiger vormt de brug tussen reisbranche en opleidingen m.b.t. dit onderwerp. Aan de opleidingen worden onze duurzame doelstellingen verspreid. De VRA is bereid leden te verzoeken als gastspreker op te treden voor gastcolleges en congressen. De VRA draagt bij aan scripties en andere studies en is bereid materiaal beschikbaar te stellen voor lesmateriaal.

Slotresultaat

Met de uitwerking van bovengenoemde beleidspunten wordt door de Vereniging van Reisagenten beoogd de volgende resultaten te bereiken:

- * Bevorderen van de bewustwording in de branche en bij de reizigers.
- * Realiseren van op de praktijk gerichte kennisoverdracht door opleidingen op het gebied van toerisme.
- * Het communiceren van de vraag naar 'duurzaam reizen' naar de reisorganisatoren.
- * Communiceren van het duurzaam aanbod aan de reiziger.

De Meern, 26 maart 2002