



ANVR-Congres: Innovatie, toegevoegde waarde en onderscheid



**Dienstverlening:
bal ligt bij
onderwijs
Pag. 17**



**Verzekeringen:
aansprakelijkheid
en schadeclaims
Pag. 27**



**Voorwaarden
airlines:
op ANVR-site
Pag. 30**

Duurzaam Toeristisch Ondernemen: eerste DTO-ers geslaagd!

People, Planet, Profit, de 3 P's van duurzaamheid, worden ook door de reisbranche omarmd. Inmiddels zijn de eerste ANVR-DTO-ers geslaagd voor hun examen bij Travelife en volgen de bedrijfsrapportages om het DTO-certificaat te verkrijgen vóór het einde van het jaar. Wij vroegen enkele geslaagden naar hun bevindingen.

Alle ANVR-reisondernemingen hebben zich, als eerste brancheorganisatie ter wereld, verplicht om aan DTO te voldoen, waarbij Travelife - een samenwerkingsverband van verschillende Europese reisbrancheorganisaties - helpt met adviezen, opleidingen en instrumenten. Met één daarvan, Actie Planning, kan een DTO-actieplan worden opgesteld. De Travelife-training, die ondermeer ingaat op duurzaam vervoer, verblijf, vermaak, intern beheer en klantencommunicatie, wordt afgesloten met een officieel examen en het 'ANVR-DTO Getuigschrift'. De eerste examens zijn vanaf week 31 van dit jaar gehouden.

“Mijn baas heeft de training gedaan!”

Bij TUI-Nederland vonden Manager Duurzaam Toerisme/DTO-coördinator Elise Allart en medewerker Duurzaam

Toerisme Mariska Molenaar de training goed te doen en de toepassingsmogelijkheden erg praktisch. Met als tip voor het examen: lees eerst goed wat er staat want je kunt niet corrigeren. “Bij TUI richten wij ons op de volledige verankering van DTO”, vertelt Elise Allart. “Elke medewerker die vakanties inkoopt moet daarbij letten op duurzaamheid. Het is daarom deel van ons beleid, dat deze groep van circa 100 mensen de DTO-training en het examen succesvol doorlopen. De timing is goed. De mensen zijn rijp voor een duurzamere levensstijl, ook tijdens hun vakantie, dat merk je aan alles. Ook hier op kantoor waar mijn baas, Steven van der Heijden, CEO van TUI-Nederland, de training heeft gedaan!” Mariska Molenaar: “Ik vind het een erg goed idee dat de reiswereld aan duurzaamheid gaat werken. Ook privé merk ik dat er veel interesse voor is”.



“Duurzaam toerisme was altijd al één van de kernwaarden van ons merk”

Bij Thika Travel nam Okke de Jong, productmanager Indische Oceaan, deel aan de Travelife training. Binnenkort schrijft hij zijn DTO-rapport met behulp van Actie Planning. “De eerste praktijktoepassing, dus ik ben benieuwd”. Hij is tevreden over de opleiding: “die stak goed in elkaar met veel oefenmogelijkheden en de boekjes waren duidelijk. Het examen vond ik pittig omdat je niets mocht herstellen. Als mijn rapport af is gaan wij DTO hier formaliseren. Duurzaam toerisme was altijd al één van de kernwaarden van ons merk, maar het wordt nu volgens de ANVR-normen geformaliseerd en zichtbaarder gemaakt”.

“DTO sluit prima aan op ons Green Apple programma”

Bianca Bruil, DTO-manager bij Oad Reizen, volgde Denis Janssen op. Hij spande zich jarenlang in voor een milieubewuste aanpak, maar moest door ziekte afhaken. Nu is Bianca verantwoordelijk voor DTO. “De training was een hele kluit, maar de leerstof is helder en interessant. Wij gaan ons duurzaamheidsbeleid nog strak-

ker neerzetten. Daarvoor schrijf ik een actieplan dat aansluit op ons Green Apple duurzaamheidsprogramma, alleen nu langs de lijnen van Travelife. Voor Oad is het een kwestie van doorbouwen op wat wij altijd al deden aan maatschappelijk verantwoord ondernemen”.

“De materie was mij niet vreemd”

Bij Corendon Vliegvakanties deed milieucoördinator en bedrijfsjurist mr. Hank Curfs mee aan de Travelife-training. “De materie was mij gelukkig niet vreemd”, blikt hij terug. “De training was goed te doen en op mijn examenscore van 91,43 ben ik best trots”. En het vervolg? “Wij gaan Actie Planning gebruiken om de organisatie te engageren en de medewerkers bij het onderwerp te betrekken. Daarna verankeren wij DTO binnen onze organisatie en gaan wij dat communiceren naar onze klanten om bewustwording en gedragsverandering binnen de hele vakantiecyclus te bevorderen. En in ons gratis magazine dat op al onze vluchten wordt uitgereikt wijden wij voortaan een hele pagina aan DTO”.

“Wij kunnen onze duurzaamheidsaanpak nu verder structureren”

In de naam Vlieg & Fiets zit de duurzaamheid ingebakken, beaamt kersvers gediplomeerde DTO-manager Marieke Kolstee. “Ik vond de training erg goed en de boekjes prettig leesbaar. Het kostte me niet veel moeite. Ook het examen niet”. En verder? “Ik bereid nu de rapportage voor volgens



Actie Planning om onze duurzaamheidsaanpak te structureren. En wij gaan DTO in combinatie met ons productaanbod communiceren, ondermeer op onze website”.

“Als ANVR-lid wilden wij ons aan ANVR-DTO conformeren”

“Bij de proefexamens moest ik goed lezen wat er stond. Dat ging niet zo goed, maar ik heb het gered”. Inge Groot Enzerink is Kwaliteitsmanager/DTO-coördinator voor de hele International Travel Group. “Als middelgrote speler wilden wij niet vooroplopen bij ontwikkelingen als MVO, maar als ANVR-lid ons wel aan ANVR-DTO conformeren. Wij hebben hier een driekoppige DTO-afdeling”. Wat zijn nu de plannen? “Wij hebben een afstudeerstagiair de eerste aanzet voor ons DTO-beleid laten schrijven. Daar ga ik nu verder mee,

gevolgd door de presentatie aan de directie. Na goedkeuring wordt DTO in de hele groep geïmplementeerd”.

Nu de ANVR-DTO-training aan de verwachtingen beantwoordt, is het wachten op de eerste touroperators die zich nadrukkelijk als DTO-organisatie gaan profileren. Doet goed voorbeeld goed volgen? Gelet op het enthousiasme onder deze gediplomeerde DTO-ers kan dat haast niet anders. Bovendien, welke touroperator wil in deze tijd nu de duurzaamheidsboot missen?

Reisbranche eerste dienstensector in Initiatief Duurzame Handel (IDH)

IDH staat voor het verduurzamen van internationale handel- en productieketens, zoals van cacao, thee, soja en hout. De reisbranche doet als eerste dienstensector mee. Samen met 8 touroperators start de ANVR een pilot waarbij, als eerste stap, accommodaties in 6 landen wordt gevraagd mee te doen aan de verduurzaming van het toerisme in hun land. Die landen zijn Brazilië, Egypte, Thailand, Tanzania, Turkije en Kenia. De accommodaties worden geholpen met checklists, audits en adviezen en knelpunten op de bestemmingen worden geïnventariseerd. De pilot loopt tot 2010. Vanaf 2010 wordt het project breder uitgerold en zullen er informatiebijeenkomsten voor ANVR-touroperators worden georganiseerd.

