

# view



Branchemagazine, de wereld achter het reizen nr 3 - augustus 2014



## 4 dagen inspiratie op Cyprus: 'Connecting Customers'

Lelystad Airport:  
uitstel & onderzoek

Reisverzekeringen  
anders bemiddelen

ACM zelfregulatie  
bij prijstransparantie

DTO anders:  
'Better Holidays'



ANVR introduceert nieuwe benadering duurzaam toeristisch ondernemen

## ‘Better Holidays’: betere vakantie-ervaring voor nu en in de toekomst

\*\*\* Pim Kisjes

Vanaf het begin hebben wij Nederlanders een moeizame verhouding met het woord ‘duurzaamheid’ als dat in relatie tot zorg voor mens en milieu wordt gebruikt. Het van iets dat lang meegaat ‘geleende’ woord heeft veel uitleg nodig bij de consument en laat zich moeilijk ‘vertalen’ naar aansprekende communicatie-uitingen. Los van gemiste kansen op consumentenniveau, raakt duurzaamheid

*Verstrijkende tijd zorgt voor voortschrijdend inzicht. Ook bij duurzaam toeristisch ondernemen. Hoe zin- en succesvol ook, bij veel reisondernemingen is dit onderwerp nog te vaak een apart stapeltje op het bureau van de DTO-coördinator. De ANVR streeft echter naar een toekomstbestendige reisbranche waarbij duurzaam toeristisch ondernemen volledig is geïntegreerd in elke ANVR-reisonderneming. En waarbij elke reisprofessional zich betrokken voelt bij duurzaam toerisme. Tijd voor de volgende stap in duurzaam toeristisch ondernemen, kortom. Met als nieuwe benadering: ‘Better Holidays’.*

mede daardoor ook niet echt geïntegreerd binnen reisorganisaties. Gelukkig wordt duurzaam toerisme al wel regelmatig onder de aandacht gebracht, maar wordt dit vaak apart op websites en in brochures vermeld en staat de DTO-coördinator er nog vaak alleen voor. “Wij willen graag dat je ‘duurzaamheid’ als normaal onderdeel van je werk ziet, net als kwaliteit bijvoorbeeld”, licht Gerben Hardeman, projectma-

nager duurzaam toerisme bij de ANVR, toe. “En dan bedoel ik niet alleen de DTO-er, maar àlle reisprofessionals. De coördinator kan het namelijk niet alleen en duurzaamheid raakt werkzaamheden binnen elke functie. In onze nieuwe benadering houden we daarom weliswaar vast aan aspecten als training, educatie en

### *‘De DTO-coördinator kan het namelijk niet alleen’*

bewustwording, maar richten we ons ook specifiek op een grotere betrokkenheid bij duurzaam toeristisch ondernemen aan de kant van de reisprofessionals.”

#### **Nieuwe fase**

“Wat duurzaam toeristisch ondernemen betreft gaan we nu dus een nieuwe fase in”, vervolgt Hardeman. “Geen afvinklijstjes meer met duurzaamheidscriteria, maar meer als logisch onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden van reisprofessionals en als logische activiteit in elke reisonderneming. Iets wat er gewoon bij hoort, zowel binnen de eigen organisatie als naar buiten toe op gebieden als marketingcommunicatie en voorlichting aan de klant. De tijd van de do’s & dont’s is echt een gepasseerd station, het gaat nu om een breed gedragen involvement waarbij we ons richten op touroperators, reisagenten (leisure) en zakelijke reisorganisaties. Die nieuwe fase gaan we in met een nieuwe naam: ‘Better Holidays’. Met als doel om duurzaam ondernemen

zodanig te normaliseren dat bedrijven en reisprofessionals hiermee actiever aan de slag gaan en ze het concept ‘Better Holidays’ gaan integreren in de dagelijkse werkzaamheden en in hun communicatie richting de consument. Voor zakelijke reisorganisaties gebruiken we de naam ‘Better Business’, omdat

die beter bij de doelgroep past. Wat we zowel voor vakanties als zakelijke reizen willen is dat reisondernemingen zich ervan bewust worden dat het werken



*Gerben Hardeman, projectmanager duurzaam toerisme bij de ANVR*

aan ‘better places & better experiences’ ook ‘better business’ voor hen betekent.”

#### **Op weg naar een nieuw training- en rapportage-instrument**

Met de komst van de nieuwe naam en bijbehorende dynamiek is de ANVR bezig met een meer passende vervanger van het

Travelife training- en rapportage-instrument voor reisorganisaties, legt Gerben Hardeman uit. “Binnenkort kunnen we daar meer specifiek op ingaan. Maar natuurlijk kunnen daarnaast reisondernemingen die dat willen zich ook in de toekomst onafhankelijk laten certificeren en kunnen ze gebruik blijven maken van Travelife Certified als hoogste, internationaal erkende duurzaamheidsprestatie op dit moment waarvan de certificering in handen is van ECEAT. Als ANVR blijven wij ons overigens ook inzetten voor ‘Travelife voor hotels en accommodaties’ en het certificeringsprogramma voor

#### **Over ‘Better Holidays’**

De term ‘Better Holidays’ wordt door ABTA, de Engelse zusterorganisatie van de ANVR, gebruikt om consumenten te enthousiasmeren om een aantal duurzaamheidstips tijdens hun vakantie toe te passen: ‘Ben je terug? Heb je onze tips geprobeerd en een betere vakantie gehad? Deel dan je ervaringen met vrienden en familie en help hen straks zelf ook een betere vakantie te hebben. Vertel het rond: Ja, ik had een betere vakantie!’, aldus ABTA.

Duidelijk is dat ‘Better Holidays’ gemakkelijker communiceert met en ook beter begrepen zal worden door de consument. Het klinkt vlotter dan ‘een duurzame vakantie’ en de associatie tussen duurzaamheidstips en meer fun & plezier zal eerder worden gelegd, begrepen en opgevolgd, zo valt te verwachten. Naast de adoptie van ‘Better Holidays’ door de ANVR als nieuwe benadering van duurzaam toeristisch ondernemen binnen de reisbranche, zal de term daarom ook nadrukkelijk worden ingezet in de nieuwe web- en brochureteksten richting consumenten:

#### **Better Holidays**

*Bij het samenstellen van onze reizen houden we rekening met mensen, milieu, natuur en cultuur, zodat de vakantie niet alleen voor (n)u bijzonder is, maar ook komende generaties kunnen genieten van aantrekkelijke bestemmingen.*

*Of het nu gaat om vakanties waarbij u geniet van ongerepte natuur, de lokale cultuur ervaart, nieuwe mensen ontmoet of een heerlijk lokaal gerecht proeft; samen werken we aan vakanties die zorgen voor betere plekken en mooiere ervaringen. En daarmee leveren we een belangrijke bijdrage aan de duurzame ontwikkelingen op de bestemming. Voor u als reiziger, maar ook voor de mensen die op de vakantiebestemming wonen.*



leveranciers van reisondernemingen. In vervolg op de afgelopen periode gaan wij nu echter per 1 januari 2015 via [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl) zelf van start met de 'Better Holidays'-trainingen als blijvende, belangrijke onderdelen voor elke ANVR-reisonderneming. Het gaat daarbij nadrukkelijk om meer dan alleen een naamsverandering. 'Better Holidays', als concept van deze tijd, staat voor aantrekkelijker en dynamischer leren en beleven, informatie delen en experimenteren over alles wat te maken heeft met verantwoord reizen in de praktijk. Dat moet de basis worden voor de ontwikkeling van praktische trainingen en modules waarmee leden hun kennis kunnen verbreden en verdiepen. Om misverstanden te voorkomen: de basisexamens die door DTO-ers van inmiddels circa 220 ANVR-touoperators en ruim

125 ANVR-reisagenten in 2013 en 2014 zijn behaald blijven in totaal vijf jaar geldig."

### **Over trainen kunnen we een boompje opzetten**

De nieuwe 'Better Holidays'-training zal op twee verschillende manieren de aandacht vragen. In de eerste plaats zal 'Better

### *'We willen de reisbranche toekomstbestendig maken'*

Holidays' in een nieuw website-jasje worden gehesen met social media, deeltrainingen, best practices, overzicht van opleidingen, etc. Daarnaast wil de ANVR graag aan de slag met een aantrekkelijk, leuk en informatief programma, waarbij medewerkers van verschillende reisondernemingen elkaar informeren en inspireren, en duurzaam

toerisme meer delen en beleven. Hardeman: "Met deze stappen willen we de reisbranche toekomstbestendig maken door veel meer medewerkers dan nu op een eenvoudige en vooral leukere manier bij duurzaam toeristisch ondernemen te betrekken. Dat moet ervoor zorgen dat duurzaam toeristisch ondernemen

een integraal onderdeel van reisorganisaties wordt en dat alle reisprofessionals beseffen dat een 'betere vakantie' geen verplicht nummer is, maar er gewoon bij hoort waardoor ze het gaan integreren in hun dagelijkse werkzaamheden. Leuk, eenvoudig, gemakkelijk, interactief en betrokken zijn daarbij de kernwoorden die medewerkers

moeten inspireren om zelf ook een bijdrage te leveren en niet alles aan de DTO-coördinator over te laten. Medewerkers kunnen leren over bepaalde thema's en dilemma's, waarbij ze zelf ideeën kunnen aandragen over hoe een organisatie beter kan inspelen op vragen, behoeften en wensen van klanten. Om vervolgens voorstellen te kunnen doen voor de implementatie daarvan in de eigen organisatie, zodat de reiziger (nog) leukere vakantie-ervaringen opdoet en de reisorganisatie nog meer waardeert. Betrekken we deze aanpak op duurzaam toeristisch ondernemen, dan zijn er kansen



om dit onderwerp echt onderdeel te laten worden van de organisatie. Niet alleen in de beleving van de medewerkers, maar ook in de uitstraling naar klanten. Kort samengevat is het een social e-tool waarbij groepen medewerkers in teamverband leren, delen en zelf initiatieven ontplooiën. Dat zorgt voor een vliegwieleffect omdat medewerkers zich gehoord en betrokken voelen", besluit Hardeman. <<