

# 'It's not easy being green'

*Kermit de Kikker*



**Duurzaam Toerisme Update 2008**

 **TUI**  
Nederland

# Onze missie:

TUI Nederland is nummer één  
in duurzaam toerisme

We voelen ons medeverantwoordelijk voor  
de toekomst van onze vakantiebestemmingen.  
We richten ons daarom op vakanties met  
respect voor mens, dier en natuur.



*Massaal bezoek van snorkelaars schaadt het koraal*



*Steven van der Heijden*

TUI Nederland is al jaren koploper op het gebied van duurzaam toerisme in de reiswereld. Al meer dan tien jaar bestaat er een speciale afdeling Duurzaam Toerisme binnen ons bedrijf.

Maar eigenlijk is duurzaamheid net zoals efficiency. Iedereen vindt het vanzelfsprekend dat we zo efficiënt mogelijk moeten werken. Daar hebben we geen aparte afdeling efficiency voor nodig. Zo moet het uiteindelijk met duurzaamheid ook gaan. Duurzaamheid moet zo vanzelfsprekend worden dat het in het handelen van iedere afdeling en iedere medewerker is verankerd.

Omdat het niet meer dan logisch is om te ondernemen met respect voor mens, dier en milieu. En omdat dat ook bijna altijd goed is voor onze financiële resultaten. Om dat te bereiken moeten zoveel mogelijk medewerkers van TUI Nederland bij de duurzame doelstellingen worden betrokken.

De oprichting van de stuurgroep Duurzaam Toerisme is een eerste stap in die richting. Voor het eerst gaan we per afdeling doelstellingen formuleren en ook meten hoe het met het duurzame handelen op die afdelingen is gesteld.

De managers van de betreffende afdelingen gaan straks ook mede worden beoordeeld op het realiseren van de doelstellingen op dit gebied, net als ze dat nu al worden op bijvoorbeeld financiële resultaten.

Dit boekje is een eerste aanzet om ons duurzaamheidsbeleid en de eerste resultaten na een jaar stuurgroep Duurzaam Toerisme met jullie te delen. Als je het doorleest zie je dat duurzaamheid een heel breed terrein beslaat.

Van het zo glad mogelijk maken van de romp van onze vliegtuigen tot het schenken van fair trade koffie en het bevorderen van thuiswerken. In de komende jaren willen we vaker en uitgebreider rapporteren over duurzaamheid binnen TUI Nederland. Totdat duurzaam werken zo gewoon is geworden dat we geen aparte rapportage meer nodig hebben....

***Steven van der Heijden,***

***Chief Executive Officer TUI Nederland***

# Vakanties

met respect voor mens,  
dier en natuur

*Vakantie is de mooiste tijd van het jaar, dat weten we bij TUI als geen ander. Iets dat we graag zo houden. Niet alleen voor onze vakantiegangers, maar ook voor de mensen, dieren en natuur op onze vakantiebestemmingen. TUI Nederland werkt daarom nauw samen met het moederbedrijf TUI Travel PLC op het gebied van duurzaam toerisme.*

Het toerisme is een bedrijfstak met een enorme omvang en impact. In positieve zin door het behoud van cultureel erfgoed en het verhogen van werkgelegenheid en inkomen voor de lokale bevolking. Maar de natuur en bevolking ondervinden ook nadelen: luchtvervuiling, watertekort en uitbuiting van kinderen en dieren zijn enkele vervelende consequenties van ongecontroleerd (massa)toerisme.

## **TUI Travel PLC**

Als internationaal marktleider in het toerisme is TUI Travel PLC zich ervan bewust dat het reisconcern een belangrijke bijdrage kan leveren aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen. Dat blijkt wel uit het streven van TUI Travel PLC naar leiderschap op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen én buiten

het toerisme. Het behalen van het marktleiderschap kan het moederbedrijf niet alleen. Alle reisorganisaties van de groep samen vormen het succes. TUI Travel PLC realiseert zich dit terdege en formuleert daarom met de kennis en kunde van een aantal koplopers, waaronder TUI Nederland, de duurzame strategie en actieplannen, zodat alle landen op één groene lijn komen te zitten. De strategie wordt geformuleerd rondom de thema's 'Climate Change', 'Destinations', 'Our People' en 'Our Customers'.

Voor Nederland geven wij vervolgens zelf verdere invulling aan de internationale strategie. Dit doen we onder de pijlers 'Duurzaam Toerisme Management', 'Buy green', 'Fly green', 'Sell green', 'Share green', 'Be green' en 'Be good'.

# Duurzaam Toerisme

## Management

### **René Goossen - Hoofd Verslaglegging**

*'Een duurzaam toerisme beleid is geen papieren notitie, maar moet zichtbaar zijn in het denken en handelen van alle medewerkers. Om te zien of we hierin slagen, meten we onze duurzame prestaties. Deze resultaten leggen we ook vast. Aan de uitkomsten kunnen we zien waar we staan, of doelstellingen realistisch zijn en of het beleid op sommige punten aangepast moet worden. Daarnaast kunnen we de uitkomsten gebruiken in onze communicatie, zodat voor iedereen duidelijk is wat we doen en wat men kan verwachten.'*

*Binnen TUI Nederland is er al jaren aandacht voor duurzaam toerisme. Waar het voorzichtig begon met het plaatsen van enkele teksten helemaal achterin de brochures, hebben we inmiddels te maken met de opname van duurzaam toerisme in de bedrijfsstrategie van TUI Nederland. We zijn namelijk pas groen bezig als duurzaam denken en doen geïntegreerd raakt in alles wat er binnen de organisatie gebeurt. Hier is jouw hulp ook hard bij nodig.*

### **Groene stuurgroep**

In het afgelopen jaar is er een belangrijke stap gezet met de oprichting van de stuurgroep Duurzaam Toerisme. Deze commissie bestaat uit tien coördinatoren, dit zijn managers van verschillende afdelingen binnen onze organisatie.

Zij hebben ieder een of meer specifieke thema's uit het duurzaam toerisme beleid toegewezen gekregen, zodat duurzaam toerisme doorgevoerd wordt in alle bedrijfsprocessen van TUI Nederland. De voorzitter van de stuurgroep is onze CEO Steven van der Heijden. De afdeling Duurzaam Toerisme is het kenniscentrum en coördineert de groene activiteiten.

De komende periode zullen de coördinatoren steeds meer zichtbare activiteiten gaan opzetten en uitvoeren, zodat jouw werkzaamheden steeds groener zullen worden. Natuurlijk werkt het ook andersom: wanneer je zelf goede ideeën hebt, dan kun je dit altijd bespreken met de coördinatoren of de afdeling Duurzaam Toerisme.

# Buy green

*Het is een bekende uitspraak: de keten is zo sterk als de zwakste schakel. Daarom is het belangrijk dat we ons duurzame beleid richten op alle onderdelen van de keten die samen ons product vormen. De pijler 'Buy green' richt zich op het zo verantwoord mogelijk inkopen en opzetten van alle vakantieonderdelen vervoer, verblijf en vermaak.*

## **Ketenverantwoordelijkheid**

Consumenten raken steeds meer doordrongen van de noodzaak van duurzaamheid, zowel door eigen handelen als door ondernemingen. Van TUI Nederland wordt dan ook verwacht dat wij precies weten wat er bij onze toeleveranciers van vakantieproducten gebeurt op het gebied van mens, dier en natuur en dat wij eventueel gepaste sturing geven. Dit wordt ketenverantwoordelijkheid genoemd.

Op dit moment hebben we nog onvoldoende inzicht in onze ketenpartners; iets waar snel verandering in moet komen. Een eerste maatregel hiervoor is het opnemen van duurzaamheidsclausules in contracten, waarbij controle op het naleven uiteraard van groot belang is. Daarom gaan we in 2009 werken met Travelife Sustainability System, een onafhankelijk Europees systeem waarin aanbod kan worden opgevoerd en geëvalueerd. Zo krijgen onze productmanagers steeds meer inzicht in de duurzame kwaliteit van hun vakantieproducten.



*ROBINSON heeft gecertificeerde milieuvriendelijke accommodaties*

## **Nicolette van Mourik, Manager Product Zon**

*'Bij Zon staan we nog aan het begin van het verduurzamen van onze reizen. Wel bieden we al een aantal exclusieve accommodaties met belangrijke milieukeurmerken aan, onder andere van ROBINSON, Magic Life, Iberotel en Grecotel. Natuurlijk willen we ook inzicht hebben in de duurzaamheid van andere accommodaties; iets waar Travelife straks een heel geschikt systeem voor is.'*

# Fly green

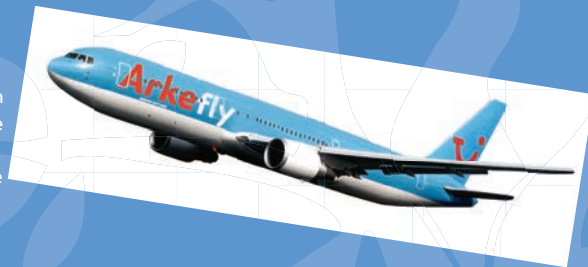
*ArkeFly besteedt tijdens de voorbereiding, het vertrek, de vlucht en de aankomst van haar vliegtuigen veel aandacht aan het verlagen van brandstofverbruik en dus van haar kosten. Het mooie is dat deze maatregelen ook een positieve duurzame uitwerking hebben; bij minder kerosine-uitstoot is er minder belasting voor het milieu. ArkeFly neemt daarnaast nog andere duurzame maatregelen.*

Besparingen kunnen in de meest onverwachte dingen zitten. Wist je bijvoorbeeld dat een vliegtuig al zuiniger en dus schoner vliegt na een wasbeurt en door het verlagen van het gewicht van de technische koffer aan boord? Andere belangrijke onderdelen voor het besparen van kerosine voorafgaand aan de vlucht zijn de route-planning en het bepalen van de beste alternatieve luchthavens. Op deze manier worden onnodige vliegmielen voorkomen, waardoor een vliegtuig minder kerosine en zo minder gewicht hoeft mee te nemen.

## **Groen vliegen**

Net zoals je op een milieuvriendelijke manier kunt autorijden, kun je ook groen vliegen. De piloten passen tijdens de vlucht dan ook milieu- en geluidsvriendelijke vliegprocedures toe. De apparatuur in de cockpit helpt hen hierbij een handje. ArkeFly en het overkoepelende TUI Airlines Management doen continu onderzoek naar nog meer gewicht- en brandstofbesparende maatregelen.

Onze thuisbasis Schiphol heeft al een pakket aan duurzame activiteiten genomen. We missen daar-entegen het inzicht in het duurzaam ondernemen van de grondafhandelaren op onze ArkeFly-luchthavens in het buitenland. Als luchtvaartmaatschappij kan ArkeFly, al dan niet samen met andere TUI-maatschappijen, sturing geven aan de afhandelaren over bijvoorbeeld schoonmaak, energiegebruik en afvalverwerking.



## **Caroline Härtel, Business Assistant ArkeFly**

*'Naast het besparen van gewicht en brandstof, willen we verantwoord ondernemen ook opnemen in andere bedrijfsonderdelen. Denk maar aan de catering. We hebben nu slechts twee procent biologische of fair trade artikelen in ons ArkeFly Café assortiment. Dit percentage moet de komende jaren flink omhoog.'*

# Sell green



Verkoper van foute souvenirs

**Nico van der Veer, Senior Manager Reisbureaus**  
*'Klanten weten nog onvoldoende waarom en hoe ze verantwoorde vakantiekeuzes kunnen maken. Het verkoopgesprek kan hier een belangrijke rol in spelen. We gaan volgend jaar dan ook hard aan de slag met het trainen van onze reisagenten op dit gebied.'*

*We kunnen nog zo veel 'groens' bedenken en uitvoeren, het heeft allemaal maar beperkt effect als we de consument niet meekrijgen. Zij zijn het immers aan wie we onze duurzame producten willen verkopen. Ook is het belangrijk dat zij ter plekke bewuste keuzes maken en ons informeren wanneer misstanden op de bestemming plaatsvinden. We proberen consumenten op allerlei manieren bewust te maken van het belang van duurzaam toerisme en hun eigen rol in het geheel.*

## Groene pictogrammen

Een goed voorbeeld is het Wijs op Wintersport-programma dat het afgelopen jaar verder vorm heeft gekregen. Door middel van algemene informatiepagina's in de wintersportbrochures wordt de consument geïnformeerd over het belang van duurzaam

op wintersport gaan. De pictogrammen die op de bestemmingspagina's van de brochures staan, maken in een oogopslag duidelijk wat duurzame keuzes op het gebied van vervoer, bergdorpen en accommodaties zijn.

Maar wintersport is maar een deel van ons aanbod. De andere brochures en de boekbare websites hebben wel algemene informatiepagina's, maar - met uitzondering van ROBINSON - nog geen zoekfunctie of duidelijke pictogrammen die de klant kunnen helpen om een groene vakantie te selecteren. De rol van de reisagent is hierbij dan ook extra belangrijk.





# Share green

*Samen sta je sterk(er). Daarom werkt TUI Nederland samen met maatschappelijke organisaties op het gebied van natuurbescherming, dierenwelzijn en armoedebestrijding. Niet alleen om draagvlak te creëren voor de duurzame inspanningen, maar ook voor hun specialistische kennis. Daarnaast delen wij op onze beurt onze kennis op het gebied van duurzaam toerisme met anderen.*

Ons reisconcern is onderdeel van verschillende netwerkorganisaties en branche-initiatieven. Zo zijn we partner van het landelijke platform Initiatiefgroep Duurzaam Uitgaand Toerisme (IDUT), founding partner van Travel Foundation Nederland en lid van MVO Nederland. We delen onze kennis ook via gastcolleges bij hogere onderwijsinstellingen en universiteiten.

## **Bescherming van kinderen**

Al jaren zet ons bedrijf zich in voor de bescherming van kinderen op vakantiebestemmingen. In het afgelopen jaar hebben we onder andere een nieuwe e-learning module over de uitbuiting van kinderen in de reissector ontwikkeld. Deze hebben we samen met de partners achter de campagne 'Stop kinderarbeid - School de beste werkplaats' en ECPAT opgezet.

Een ander voorbeeld van 'Share green' in 2008 was de samenwerking met de Kustvereniging, het IFAW en Nova Atlantis. Met elkaar zijn er richtlijnen en communicatie rondom verantwoord walvistoerisme opgezet. Het spotten van walvissen en dolfijnen bieden we alleen aan als de door ons gecontracteerde aanbieders aan de strenge voorwaarden voldoen om zo verwonding, vermindering van voortplanting en verjaging van de walvissen te voorkomen.



*Dierenleed voor toeristenvermaak*

## **Elise Allart, Duurzaam Toerisme Manager**

*'Onze brancheorganisatie ANVR gaat vanaf 1 januari 2009 duurzaam toerisme nieuw leven inblazen bij haar tour-operatorleden. TUI Nederland heeft als voorzitter van de stuurgroep ANVR Duurzaam Toeristisch Ondernemen en als onderdeel van het bestuur van de ANVR een belangrijke bijdrage geleverd aan het tot stand komen van het vernieuwde beleid, de trainingen en het rapportagesysteem. We hopen hiermee de gehele branche een duurzaam duwtje in de rug te geven.'*

# Be green

*Uiteraard stelt TUI Nederland zich als doel om zelf binnen alle bedrijfsonderdelen 'groen' te zijn en het goede voorbeeld te geven. Zo worden er maatregelen genomen op het gebied van duurzaam inkopen, energie- en waterverbruik, afvalverwerking, papier, mobiliteit en bouwen.*

Onder de noemer 'Be green' gebeuren er binnen TUI een heleboel dingen waar je dagelijks mee te maken hebt.

In de hoofdvestigingen kun je denken aan de lichtsensoren in onze panden, de spoelonderbreking op de toiletten in Rijswijk en bij KRAS, de gezonde en biologische producten in de bedrijfsrestaurants en de bakken om afval te scheiden. De reisbureaus werken met een dossierloos archief, wat veel papier bespaart.

Daarnaast zijn er ook zaken waar je je misschien niet eens bewust van bent, zoals de fair trade koffie die uit de automaten komt, de milieuvriendelijke kantoorartikelen, de groene stroom in onze panden en het milieuvriendelijke kopieerpapier dat we binnen TUI gebruiken.

Intern zijn er dus al behoorlijk wat zaken aangepakt, maar de belangrijkste slag moet nog geslagen worden. Duurzaamheid gaat namelijk een geïntegreerd onderdeel vormen van het inkoopproces van niet-reisgerelateerde producten.

Op die manier wordt er 'automatisch' rekening gehouden met de duurzaamheid en de arbeidsomstandigheden waaronder producten en diensten als papier, bouwmaterialen, premiums of ICT-producten geproduceerd of geleverd worden.



## **Focko Dorhout Mees, Manager Vastgoed & Facility Management**

*'Een ander voorbeeld van Be green is het mobiliteitsconvenant dat we hebben ondertekend in het bijzijn van minister Eurlings van Verkeer en Waterstaat. Hierin hebben we vastgelegd dat we actief aan de slag zijn en blijven met het 'vergroenen' van woon-werkverkeer en zakelijke kilometers. Voorbeelden hiervan zijn de vergroening van het leasewagenpark en de videoconferentiemogelijkheid tussen onze hoofdvestigingen.'*

# Be good

*We zeggen het nog maar eens: TUI staat voor vakanties met respect voor mens, dier en natuur.*

*Een filosofie die natuurlijk niet alleen voor onze gasten geldt. Ook voor jou en je collega's willen we zorgen voor een respectvolle, veilige, gezonde en stimulerende werkomgeving.*

Er wordt veel gedaan om je werk zo prettig mogelijk te maken. Zo zijn er maatregelen genomen om discriminatie tegen te gaan, privacy te waarborgen en werkplekken veilig en verantwoord in te richten. Bovendien is het cafetariasysteem geïntroduceerd om meer flexibiliteit te bieden in de arbeidsvoorwaarden. Deze maatregelen zijn na te lezen in de personeelsgids op intranet; volgend jaar zullen bepaalde onderwerpen wat meer aandacht in de communicatie krijgen.

## **Tevreden medewerkers**

Uiteraard blijven we ook werken aan vernieuwing en verbeteringen op andere gebieden. Hierbij is jouw mening erg belangrijk. Het medewerkertevredenheidsonderzoek dat we nu voor het derde jaar hebben uitgevoerd, is de manier om jouw stem te laten horen en ons te laten weten wat goed en minder goed gaat. In de afgelopen jaren is de vakantiekortingsregeling bijvoorbeeld aangepast naar aanleiding van jullie input.

## **Chrisjan Gelderman, Senior Manager Human Resources Management**

*'Een aandachtspunt voor volgend jaar is het bekijken van flexibiliseringmogelijkheden voor werktijden. Voorbeelden waar we aan denken zijn het invoeren van ruimere begin- en eindtijden en het optimaliseren van thuiswerkmogelijkheden en flexwerken, zodat werk en privé beter met elkaar kunnen worden gecombineerd.'*

Heb jij vragen of ideeën op het gebied  
van duurzaam toerisme?

Laat het ons dan weten!

## Afdeling Duurzaam Toerisme

Postbus 157

2280 AD Rijswijk

☎: 070 3266801

📠: 070 3266765

@: [duurzaamtoerisme@tui.nl](mailto:duurzaamtoerisme@tui.nl)

🌐: [tuinederland.nl/duurzaamtoerisme](http://tuinederland.nl/duurzaamtoerisme)

Kijk voor meer informatie over TUI Travel PLC op:  
[tuitravelpc.com/tuitravel/environment/](http://tuitravelpc.com/tuitravel/environment/)

**Concept, realisatie en vormgeving:** TUI Nederland  
**Fotografie:** TUI Nederland, Rob Oostendorp, Elise Allart  
**Druk:** Drukkerij Roelofs, Enschede

Deze brochure is vervaardigd van 100% gerecycled papier.