

Duurzaam Toerisme Update



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	TUI Travel PLC	4
1.1.1	Group Sustainable Development Policy	4
1.1.2	Groene organisatie	4
1.1.3	Duurzaamheidsverslag TUI Travel PLC en TUI AG	5
1.2	ANVR	5
2.	Duurzaam Toerisme Management	6
2.1	Groene organisatie	6
2.2	Groen beleid	6
2.3	Duurzaamheidskans	6
2.4	Transparantie	7
2.5	Groene Veer 2009	7
3.	Buy green	8
3.1	Ketenverantwoordelijkheid	8
3.1.1	Travelife Sustainability System	8
3.2	Vervoer	8
3.3	Groene bestemmingen	9
3.4	Groene accommodaties	9
3.5	Duurzaam vermaak	10
3.6	Klimaatcompensatie	10
4.	Fly green	12
4.1	Vloot en vluchtgerelateerde producten en diensten	12
4.2	Voor de vlucht	12
4.3	Bij vertrek en aankomst	13
4.4	Tijdens de vlucht	13
5.	Sell green	15
5.1	Marktcommunicatie	15
5.2	Tijdens het oriënteren, zoeken en boeken	15
5.2.1	In de brochures	15
5.2.2	Websites	16
5.2.3	Eigen en franchise reisbureaus	16
5.2.4	Reisbureaus derden	17
5.3	Tussen boeken en aankomst	17
5.4	Op de bestemming	17
5.5	Vakantieherinnering	18



6.	Share green	19
6.1	Samenwerken	19
6.1.1	Initiatief Duurzame Handel	19
6.1.2	Chocolate Tour	19
6.1.3	Ikhebzininvakantie.nl	20
6.1.4	Stuurgroepen	20
6.2	Maatschappelijk betrokken ondernemen	20
6.2.1	Meninos Capoeiristas do Natal	20
6.2.2	Travel Foundation Nederland	20
6.2.3	Stichting AAP	20
7.	Be green	22
7.1	Duurzaam inkopen	22
7.2	Energie en water	22
7.3	Afval	23
7.4	Papier	23
7.5	Mobiliteit	24
7.6	Bouwen	24
8.	Be good	25
8.1	Respect	25
8.1.1	Vrouwen	25
8.1.2	Medewerkertevredenheid	25
8.2	Veiligheid en gezondheid	26
8.3	Stimulerende werkomgeving	26
8.3.1	Training	26
8.3.2	Stagiairs	27

1. Inleiding

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.

1.1 TUI Travel PLC

Als Europa's grootste reisorganisatie 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 de organisatie: leiderschap op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen én buiten het toerisme.

1.1.1 Group Sustainable Development Policy

Afgelopen jaar heeft het moederbedrijf de strategie en actieplannen voor duurzaam ondernemen gepresenteerd en deels uitgerold. De visie en het beleid staan verwoord in de duurzaamheidsbeleidsverklaring *Group Sustainable Development Policy* (zie bijlage 1).

De strategie is opgebouwd uit vier thema's:

- *Climate Change* - reduceert de CO₂-uitstoot van de vliegtuigen, het watertransport, de accommodaties, transfers en kantoren
- *Destinations* – verbetert de gevolgen van de vakanties op het gebied van milieu en op economische en sociaal gebied door duurzaamheid te verankeren in de keten en projecten op bestemmingen op te zetten en te ondersteunen
- *Our People* – geeft informatie, training en ondersteuning aan collega's met als doel enthousiasme voor duurzaam toerisme activiteiten te creëren
- *Our Customers* – stimuleert de klanten te kiezen voor duurzamere vakantieproducten en een bijdrage te leveren aan het reduceren van de negatieve gevolgen en het optimaliseren van de positieve effecten van hun vakantie.

De internationale strategie vormt het kader waarbinnen TUI Nederland zelf verder invulling kan geven aan het eigen beleid. Dit doet de organisatie onder de pijlers 'Duurzaam Toerisme Management', 'Buy green', 'Fly green', 'Sell green', 'Share green', 'Be green' en 'Be good'. Dit beleid sluit ook aan op de sustainable development strategy van TUI Travel Western Europe.

1.1.2 Groene organisatie

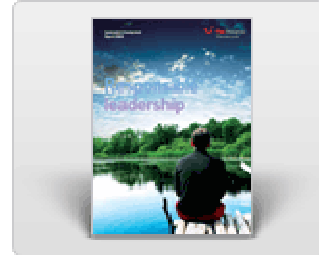
TUI Travel PLC heeft haar toerismeactiviteiten onderverdeeld in sectoren. TUI Nederland vormt samen met het Belgische Jetair en het Franse Nouvelles Frontières en Marmara het bedrijfs onderdeel TUI Travel Western Europe, dat onderdeel is van de *Mainstream Sector*.

Deze structuren wordt ook gebruikt voor het uitrollen van de duurzaam toerisme activiteiten van TUI Travel PLC. Op het hoogste niveau is Johan Lundgren, Managing Director van TUI Northern Region, de vertegenwoordiger in de PLC Board die duurzaam toerisme op zijn agenda heeft staan. Hij wordt bijgestaan door *Steering Committee Sustainable Development*, die gevormd wordt door sector managing directors en door de

Group Sustainable Development, de afdeling die verantwoordelijk is voor het opzetten en uitrollen van de strategie. De *Sustainable Development Coordinators*, die per sector zijn aangewezen, zijn verantwoordelijk voor het uitrollen van de strategie richting *Sustainable Development Champions*, die werkzaam zijn op landniveau. TUI Nederland levert de *SD Coordinator* binnen TUI Travel Western Europe.

1.1.3 Duurzaamheidsverslag TUI Travel PLC en TUI AG

In juli 2009 lanceerde TUI Travel PLC het duurzaamheidsverslag 2008. De strategie en doelstellingen van de groep en onder andere de resultaten van TUI Travel Western Europe, waar TUI Nederland deel van uitmaakt, zijn gepubliceerd in het *Sustainable Development Report 2008*.



1.2 ANVR

De reisbrancheorganisatie ANVR heeft maatschappelijk verantwoord ondernemen onder de noemer Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO) ook hoog in het vaandel staan. Sinds 2003 zijn alle ANVR touroperatorleden verplicht om praktische maatregelen voor duurzaam toerisme te nemen.

De ANVR-DTO verplichting houdt in dat de reisonderneming een DTO-coördinator aanstelt, die succesvol een duurzaam toerismetraining doorloopt, een beleidsverklaring en actieplan opstelt en rapporteert over de groene activiteiten. Als groene koploper in de Nederlandse reisbranche voldoet TUI Nederland ruimschoots aan de gestelde verplichtingen.

Sinds 2008 levert TUI Nederland de voorzitter voor de Stuurgroep ANVR-DTO; deze commissie adviseert de brancheorganisatie over de strategie, het beleid en de acties.

2. Duurzaam Toerisme Management

De missie van TUI Nederland is er duidelijk over: nummer 1 zijn en blijven op het gebied van duurzaam toerisme (inclusief maatschappelijk verantwoord ondernemen) ten opzichte van de concurrentie. De organisatie draagt de wereld een warm hart toe en voelt zich medeverantwoordelijk voor de toekomst van vakantiebestemmingen. TUI Nederland richt zich met haar duurzame beleid dan ook op vakanties met respect voor mens, dier en natuur.

2.1 Groene organisatie

In 1998 heeft TUI Nederland met de oprichting van afdeling Duurzaam Toerisme duurzaam toerisme op de agenda van haar bedrijfsvoering gezet. In 2009 bestond de afdeling uit 1,4 fte, ondersteund door één of twee stagiairs. Daarnaast is in 2008 de Stuurgroep Duurzaam Toerisme opgericht. Deze stuurgroep bestaat uit coördinatoren, dit zijn managers en medewerkers van verschillende afdelingen, zodat groen denken en doen verder verankerd raakt en doorgevoerd wordt in alle bedrijfsprocessen. In 2009 bestond de stuurgroep uit twaalf leden (exclusief afdeling Duurzaam Toerisme) en is zes keer bijeengekomen. De voorzitter van de stuurgroep is CEO Steven van der Heijden.

De Stuurgroep Duurzaam Toerisme bepaalt de groene strategie en de activiteiten van TUI Nederland. Afdeling Duurzaam Toerisme is het kenniscentrum voor duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

2.2 Groen beleid

Om duurzaam toerisme te verankeren in de in de bedrijfsprocessen en procedures, hanteert TUI Nederland een duurzaam toerisme beleid genaamd Buy green, Sell green, Share green & Be green. Het duurzaam toerisme beleid 2008 – 2012, dat is goedgekeurd door de Raad van Bestuur, wordt door de stuurgroep Duurzaam Toerisme via duurzaam toerisme programma's geïmplementeerd. Elke coördinator heeft een eigen actieplan.

Het duurzaam toerisme beleid is kwalitatief en dynamisch van aard; doelstellingen die SMART geformuleerd kunnen worden, worden aangepast. De evaluatiemechanismen die in 2009 in gebruik zijn genomen helpen de verschillende activiteiten beter meetbaar te maken.

2.3 Duurzaamheidskans

TUI Nederland evalueert en verbetert continu de duurzaam toerisme prestaties. De reisorganisatie maakt hierbij gebruik van diverse meetinstrumenten. TUI Nederland hanteert jaarlijks aan het einde van het boekjaar een intern ontwikkeld kwalitatief evaluatiesysteem om de voortgang van het duurzaam toerisme beleid te toetsen. De scan bekijkt de prestaties per pijler; de resultaten dienen als input voor de verdere verbetering van het beleid en de actieplannen. Elke coördinator vult een deel van de gehele scan in. Eind 2009 is de duurzaamheidskans voor de tweede maal uitgevoerd. Daarnaast vinden er ook interne scans plaats, zoals voor de reisbureaugroep en verschillende secties binnen TUI Travel PLC.

Naast het kwalitatieve systeem meet TUI Nederland sinds 2009 de kwantitatieve milieubelasting van de organisatie met behulp van de Milieubarometer. Dit is een onafhankelijk online meetinstrument waarbij gekeken wordt naar onder andere energie,

afval, water, mobiliteit en papier. De gegevens van de hoofdkantoren in Rijswijk, Enschede, Schiphol-Rijk en Ammerzoden en drie reisbureaus zijn opgevoerd als pilot en begin 2010 geëvalueerd. Meer hierover is te lezen onder de pijler Be green. Daarnaast heeft in 2009 een eerste structurele meting plaatsgevonden op het gebied van sociaal management. De resultaten hiervan zijn terug te vinden onder de pijler Be good.

2.4 Transparantie

TUI Nederland geeft de medewerkers en andere belanghebbenden inzicht in de duurzaam toerisme prestaties. In het afgelopen jaar is er op meerdere momenten intern over duurzaam toerisme gecommuniceerd. Hiervoor werden verschillende communicatiemiddelen ingezet, zoals posters in de kantoren, personeelsbijeenkomsten en de tweede uitgave van het boekje Duurzaam Toerisme Update. Intranet heeft een aparte pagina over duurzaam toerisme en wordt regelmatig gebruikt voor nieuwsberichten. In het personeelsblad van de organisatie is daarnaast een vaste rubriek opgenomen: Groen moet. Hierin worden medewerkers van TUI Nederland door collega's geïnformeerd over actuele onderwerpen met betrekking tot de implementatie van het duurzame beleid.

De externe communicatie over het beleid en de gerealiseerde activiteiten vindt plaats via de corporate website tui.nl/duurzaamtoerisme, persberichten en diverse rapportages. Sinds eind 2008 wordt op de website onderscheid gemaakt tussen het beleid dat TUI Nederland nastreeft en de al gerealiseerde activiteiten. In 2009 verstuurde TUI Nederland vier persberichten met duurzaam toerisme onderwerpen en nam de organisatie actief deel aan verschillende externe artikelen. De groene activiteiten staan vermeld in het TUI Travel PLC duurzaamheidsrapport 2008 en de verplichte ANVR DTO rapportage.

2.5 Groene Veer 2009

Het werk dat TUI Nederland verricht gaat niet onopgemerkt aan de reiswereld voorbij. Andere spelers zien de inzet van TUI Nederland op het gebied van duurzaam toerisme en de organisatie mocht zich in 2009 daarom winnaar noemen van de eerste Groene Veer. Deze wordt toegekend aan een reisorganisatie die zich op bijzondere wijze inzet voor duurzaam toerisme. De Groene Veer is een initiatief van Travel Foundation Nederland en vakblad Reisrevue.



3. Buy green

Om de kwaliteit en het bijzondere karakter van de vakantiebestemmingen te behouden, selecteert TUI Nederland haar vakantieproducten met zorg. Bij de inkoop van het productassortiment met betrekking tot vervoer, verblijf en vermaak wordt rekening gehouden met mens, dier en natuur.

3.1 Ketenverantwoordelijkheid

In het merendeel van de contracten met accommodaties, agenten en excursieaanbieders zijn duurzaamheidsclausules opgenomen. Dit geldt zowel voor de contracten die TUI Nederland zelf afsluit als voor de gezamenlijke contracten die door TUI Travel Western Europe worden opgemaakt. De clausules hebben onder andere betrekking op milieumanagement, mensenrechten, arbeidsomstandigheden en illegale activiteiten zoals de seksuele exploitatie van kinderen en de handel in bedreigde dieren. In 2009 zijn op groepsniveau nieuwe duurzaamheidsrichtlijnen voor accommodaties opgezet. Deze richtlijnen worden in de nieuwe accommodatiecontracten opgenomen.

De contracten van Arke en Holland International bevatten duurzaamheidsrichtlijnen; de contracten van de merken van First Choice Nederland en KRAS.NL hebben deze richtlijnen nog niet opgenomen. TUI Nederland hanteert voor de Clubs van ROBINSON de algemene voorwaarden van ROBINSON, waarin geen specifieke duurzaamheidsrichtlijnen zijn opgenomen.

3.1.1 Travelife Sustainability System

Om meer inzicht te krijgen in de naleving van de duurzaamheidsrichtlijnen in de accommodatiecontracten is TUI Nederland begin 2009 gaan werken met Travelife Sustainability System. Dit is een onafhankelijk Europees evaluatiesysteem dat inzicht geeft in de zorg die accommodaties hebben voor hun medewerkers, de lokale gemeenschap en het milieu.

Gedurende 2009 zijn ruim 730 van de bestverkopende accommodaties van Arke, Holland International en ROBINSON opgevoerd in Travelife Sustainability System. De partners vertegenwoordigen ruim 50 procent van de passagiersaantallen. In 2010 wordt dit opgeschroefd naar 70 procent. Om accommodatiehouders te stimuleren zich aan te melden bij het systeem voor de gratis zelfcheck, heeft TUI Nederland in 2009 de website tuigreen.com en een folder ontwikkeld. Accommodaties die hoog scoren worden gestimuleerd zich te laten checken door een derde partij. Dit kan een accommodatie een bronzen, zilveren of gouden Travelife award opleveren. De merken van KRAS.NL en First Choice Nederland starten met dit systeem in 2010.



3.2 Vervoer

Bus- en treinreizen zijn minder schadelijk voor het milieu dan vlieg- en autovakanties. TUI Nederland biedt de gasten keuze uit verschillende middelen van vervoer. Het streven is het aanbod van duurzaam vervoer van en naar de bestemming te vergroten. KRAS.NL is het enige merk dat gasten stimuleert om de trein naar de opstapplaats van de bus of naar het vliegveld te gebruiken door het aanbieden van een NS-Combikaart. Arke, Holland International en KRAS.NL bieden zo veel mogelijk voor de

wintersportbestemmingen bus of trein aan. In 2009 is het aanbod vergroot. ROBINSON biedt geen mogelijkheden voor alternatief vervoer. Bus- en trein worden standaard aangeboden in groot aantal buurlanden voor de stedentrips. Dit is nog niet het geval voor zomerbestemmingen; iets waar de organisatie voor de toekomst wel naar streeft. KRAS biedt daarentegen wel een specifiek busprogramma aan binnen Europa.

In Nederland zijn alle touringcarbedrijven en bussen die TUI Nederland gebruikt in het bezit van het Keurmerk Touringcarbedrijf. Dit keurmerk richt zich naast veiligheid en kwaliteit ook op het milieu. Bij andere vormen van vervoer naar en van de vakantiebestemming, zoals vluchten van airlines derden en cruiseschepen wordt duurzaam ondernemen nog niet bij de inkoop meegenomen. Voor de eigen luchtvaartmaatschappij ArkeFly is het duurzaamheidsbeleid Fly green ontwikkeld.

3.3 Groene bestemmingen

TUI Nederland vergroot het aanbod van duurzame bestemmingen en accommodaties. Arke en Holland International selecteren (deels) autovrije dorpen en milieuvriendelijke 'sneeuwster' bergdorpen als duurzame wintersportbestemmingen. Sneeuwster bestemmingen bevorderen bijvoorbeeld het openbaar vervoer met (gratis) skibussen of het gebruik van groene energie. Daarnaast gaan zij bewust om met water, energie en afval. Hierdoor beschermen zij de kwetsbare bergnatuur en de kwaliteit op de bestemming. De accommodaties zijn in de gidsen te herkennen aan een sneeuwster pictogram.

In de wintersportgids 2009/2010 zijn 53 sneeuwster bestemmingen geselecteerd, een toename van 33 procent, en 47 autovrije bestemmingen, een verdubbeling ten opzichte van vorig seizoen. In het zomeraanbod van alle merken zijn Blauwe Vlag stranden en (deels) autovrije dorpen opgenomen.

3.4 Groene accommodaties

Arke, Holland International en ROBINSON hebben voor het winterseizoen 2009/2010 ruim honderd milieuvriendelijke en duurzame accommodaties geselecteerd; ook binnen de exclusieve ketens ROBINSON, Magic Life, Iberotel en Grecotel. Dit is ongeveer twee procent van het totale aantal gecontracteerde accommodaties. Het zomerseizoen 2010 heeft ruim 200 groene accommodaties, dit is ruim 3,5 procent van het aanbod. Voor de duurzaamheid van deze accommodaties wordt gekeken naar officieel erkende milieukeurmerken, zoals Green Key en Green Globe, milieumanagementsystemen en de awards van Travelife Sustainability System. De groene accommodaties hebben voornamelijk een label van Travelife, Green Globe of ISO14001. De accommodaties zijn in de gidsen te herkennen aan een groen pictogram en op boekbare sites als 'officieel erkende milieuvriendelijke accommodatie' in de tekst.

Onder de noemer Green Travel presenteert Holland International de groene accommodaties in een apart groen gedeelte in zeven brochures met de autoreizen. Green Travel toont ook bijzondere 'accommodaties in het groen'. Deze laatste accommodaties liggen midden in de natuur.

De bestemmingen Spanje, Egypte en de Verenigde Staten hebben het grootste aantal groene accommodaties in het Arke en Holland International winteraanbod 2009-2010.

Deze bestemmingen worden gevolgd door Turkije, Indonesië en Denemarken en de andere vakantie landen.

3.5 Duurzaam vermaak

TUI Nederland biedt een aantal excursies aan die een bijdrage leveren aan de duurzaam toerisme ontwikkeling op de vakantiebestemmingen. Een voorbeeld hiervan is de Chocolate Tour in de Dominicaanse Republiek. In 2009 startte Holland International, Arke en KRAS.NL met de verkoop van deze fairtrade excursie. De excursie is ontwikkeld in partnerschap met Cordaid en PASEO om extra inkomsten te genereren voor lokale cacao boeren. Tien boeren en meer dan dertig vrouwen zijn getraind om toeristen te ontvangen als gids. Op de bestemming wordt via het welkomstgesprek en een folder extra aandacht gevraagd voor deze excursie. Arke, Holland International en First Choice Nederland steunen het ontwikkelingsprogramma Insight the Gambia. Een andere nieuwe ontwikkeling op het gebied van duurzaam vermaak zijn de duurzame excursies die al in een aantal rondreisprogramma's zijn opgenomen.

TUI Nederland maakt zich sterk voor walvissen en dolfijnen in het wild en in gevangenschap in de toerisme-industrie. In samenwerking met Kust & Zee, het IFAW en Nova Atlantis waren er al richtlijnen en communicatie rondom verantwoord walvistorie in de Azoren opgezet. TUI Nederland biedt het spotten van walvissen en dolfijnen alleen aan als de door de organisatie gecontracteerde aanbieders aan strenge voorwaarden voldoen. Sinds eind 2008 houdt TUI Nederland ook strenger toezicht op gecontracteerde dolfinariums. Op elk moment moet een dolfinarium via relevante documentatie kunnen bewijzen dat alle walvissen en dolfijnen die na 1 december 2008 arriveren of vastgehouden worden, vervoerd en verkregen zijn in lijn met de internationaal geaccepteerde richtlijnen van CITES en IUCN. In 2010 wordt een groot aantal dolfinariums gecontroleerd op basis van richtlijnen van Travelife Sustainability System.

Sinds 2009 moeten lokale partners die trekking excursies aanbieden voldoen aan de internationaal geldende regels voor dragers tijdens een trekking: de International Porters Protection Guidelines. Deze richtlijnen schrijven onder andere voor dat medewerkers een goed salaris krijgen, verzekerd zijn tegen mogelijke ongevallen, met de juiste uitrusting werken en niet teveel gewicht dragen.

3.6 Klimaatcompensatie

In 2003 was ROBINSON de eerste reisorganisatie die de klimaatkosten integreerde in de pakketprijs. ROBINSON participeert in duurzame energieprojecten om klimaatverandering tegen te gaan. Sinds het winterseizoen 2009/2010 heeft ROBINSON de integratie van de klimaatkosten in de pakketprijs verbeterd naar Gold Standard projecten van ClimateCare, waarbij daadwerkelijk gereden en gevlogen kilometers naar clubs gecompenseerd worden op basis van CO₂-uitstoot.

Arke, Holland International en KRAS.NL informeren de gasten op verschillende momenten en manieren over de mogelijkheid de vlieg- en/of autoreis vrijwillig te compenseren via GreenSeat. First Choice Nederland gaat verder. Eén op de tien klanten van First Choice Nederland heeft het afgelopen jaar via het boekingsstelsel op de website de schadelijke uitstoot van de vlucht vrijwillig gecompenseerd. De klanten van



First Choice en ROBINSON hebben voor ruim 6.485 ton CO2 gecompenseerd; 324.250 bomen moeten hiervoor één jaar groeien.

4. 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 daarmee van haar kosten. Deze maatregelen hebben ook een positieve duurzame uitwerking: bij minder kerosine-uitstoot is er tenslotte minder belasting voor het milieu. ArkeFly neemt daarnaast nog verschillende andere duurzame maatregelen.

4.1 Vloot en vluchtgerelateerde producten en diensten

Het overgrote deel van de uitstoot van TUI Nederland wordt veroorzaakt door de vliegtuigen van ArkeFly. In 2009 heeft de airline een gemiddelde uitstoot van 84,50 gCO₂/RPK gerealiseerd. Dit houdt in dat de airline een lagere uitstoot per kilometer per persoon heeft dan lijndiensten en *low-cost carriers*. De uitstoot is wel hoger dan het gemiddelde van alle internationale TUI Airlines.

De vloot van ArkeFly is in 2009 uitgebreid met twee nieuwe Boeing 737-800's met winglets, die veel zuiniger vliegen dan oudere toestellen. Deze nieuwste Boeings 737-800 'Next Generation' zijn milieuvriendelijker en produceren minder geluid en vervuiling. Daarnaast staan er bij Boeing enkele 787 Dreamliners in bestelling, welke naar verwachting vanaf 2014 gefaseerd worden opgeleverd. Deze Dreamliners zijn efficiënt en milieuvriendelijker; Boeing claimt dat het brandstofverbruik ongeveer twintig procent lager ligt dan bij vergelijkbare hedendaagse vliegtuigen. In afwachting van deze Dreamliners worden alvast drie jongere Boeing 767's overgenomen van zusterbedrijf ThomsonFly uit Groot-Britannië.

ArkeFly heeft duurzaam inkopen nog niet geïntegreerd in de standaard inkoopprocedures en documenten van vluchtgerelateerde producten en diensten. Op gebied van Inflight Services wordt verantwoord ondernemen steeds vaker bij de inkoop van niet-tender gerelateerde producten meegenomen in de beslissingen.

4.2 Voor de vlucht

Er is veel kerosine te besparen door voorafgaand aan de vlucht te kijken naar de te vliegen route. In 2008 heeft ArkeFly ervoor gekozen Rotterdam als nieuwe uitwijkbestemming voor Schiphol te gebruiken in plaats van Brussel. Hierdoor is minder reservebrandstof noodzakelijk. Ook zijn er in 2009 richtlijnen doorgevoerd waarbij de voorkeur voor alternatieve luchthavens altijd gaat naar dichtbij gelegen mogelijkheden.

Niet alleen de vliegtuigen worden voor hun aerodynamica regelmatig gewassen, ook de motoren van de vliegtuigen worden tegenwoordig schoongehouden. Deze *engine washes* verlengen de levensduur van de motoren en verbeteren de aerodynamica, wat het kerosinegebruik ten goede komt. Het gebruikte water wordt opgevangen en gerecycled. Meer brandstofbesparende maatregelen zullen er in de toekomst volgen dankzij de aanschaf van een software programma dat gerichte brandstofanalyses kan maken.

Minder gewicht betekent minder kerosine en dus minder vervuiling. In 2009 heeft ArkeFly het gewicht in haar vliegtuigen verder kunnen reduceren door overmatige navigatiedocumentatie te verwijderen. De komende jaren richt de airline zich op het volledig digitaliseren van de cockpit. Daarnaast is de *fly away kit*, een container vol gereedschap en reserveonderdelen aan boord van elk vliegtuig, lichter gemaakt door te

kiezen voor lichtere producten en onnodige materialen te verwijderen. De afgelopen jaren waren overbodige klaptafeltjes al weggehaald en wordt de reserve watertank niet meer gevuld.

4.3 Bij vertrek en aankomst

Niet alleen in de lucht maar ook op de grond wordt de milieubelasting van de vliegreis gereduceerd. Op de thuishaven Schiphol is veel goed geregeld. De grondafhandelaren zijn bijvoorbeeld verplicht om gebruik te maken van elektrische dolleys. ArkeFly mist nog het inzicht in de duurzaamheid van de grondafhandelaren op de ArkeFly-luchthavens in het buitenland.

In 2009 is een papierbesparing gerealiseerd door de introductie van online inchecken, waardoor er minder papieren tickets nodig zijn. Daarnaast biedt ArkeFly reizigers op Schiphol de mogelijkheid om via de onbemande automaat zelf in te checken, wat ook weer een papierbesparing oplevert.

Om de milieubelasting van bagage te verminderen, worden reizigers via de klantenmagazines Werelds! en Arke Magazine en het inflight magazine gestimuleerd om de koffer zo licht en dus groen mogelijk in te pakken. Bovendien worden minder inflight magazines uitgedeeld aan boord; niet één exemplaar per passagier maar aan de gemiddelde party. Voor speciale bagage moet worden bijbetaald. Dit kan deels als ontmoedigingsbeleid worden aangemerkt. Overgebleven niet-persoonlijke artikelen van lost & found worden aan het Leger des Heils overgedragen.

4.4 Tijdens de vlucht

De apparatuur in de cockpit helpt de piloot met groen stijgen, vliegen en landen. Voorbeelden zijn de *reduced flap take off* en de *continuous decent approach*, die Schiphol op een aantal landingsbanen toelaat. Sinds 2009 taxiën de Boeings 737-800 op één motor naar de gate. *Single engine taxi* wordt in 2010 op alle vliegtuigen toegepast. De maatregelen leiden tot minder brandstofverbruik, vervuilende uitstoot en geluidsoverlast.

ArkeFly besteedt niet alleen veel aandacht aan het verlagen van brandstofverbruik en daarmee aan de milieubelasting. De airline houdt ook bij de inkoop van de catering en andere inflight materialen rekening met duurzaam ondernemen:

- ArkeFly maakt gebruik van herbruikbaar 'rotatable' servies, dat na gebruik gewassen wordt voor een volgende vlucht.
- ArkeFly is de eerste airline ter wereld die gebruik maakt van PLA glazen aan boord van de vliegtuigen. Sinds december 2009 is gestart met de introductie van elementen in het serviesgoed die gemaakt zijn van hernieuwbare plantaardige grondstoffen (PLA / Polylactide). De plastic glazen zijn gemaakt van het biologisch afbreekbare materiaal PLA. De wegwerpbekers voor warme dranken zijn gemaakt van CO2 neutraal geproduceerd karton met een biologisch afbreekbare coating.
- Sinds 1 januari 2010 worden 0,5 liter flesjes mineraalwater geserveerd die ook van PLA gemaakt zijn. De koolzuurhoudende flesjes water volgen hopelijk later dit jaar.
- Eind 2009 is een duurzame deken voor passagiers getest. Deze kan dertig tot vijftig keer hergebruikt worden en wordt daarna gerecycled, in tegenstelling tot de oude dekens die na elke vlucht werden vernietigd. Vanaf mei 2010 wordt de deken standaard in het assortiment opgenomen. Niet alleen bij ArkeFly, maar bij de gehele



TUI Airlines Group. ArkeFly is in gesprek met twee kandidaat wasserijen voor het wassen van de dekens. Naast prijs wordt ook hier duurzaamheid meegenomen in de keuze.

- Eind 2008 was al overgestapt op een duurzamer kussentje met een aanzienlijk langere levensduur.
- Sinds 1 februari 2009 is alle koffie en thee aan boord van de vliegtuigen fair trade.

In 2010 wordt verder gegaan met het vervangen van materialen voor duurzame alternatieven.

Ondanks al deze maatregelen om minder afval te produceren aan boord, scheidt ArkeFly nog geen afval. Dit komt omdat luchtvaartmaatschappijen bij wet verplicht zijn tot verbranding van materialen en scheiding is daarvoor niet nodig.

5. Sell green

TUI Nederland kan nog zo veel 'groens' bedenken en uitvoeren, het heeft allemaal maar beperkt effect als de consument niet meedoet. Het is immers die consument waaraan de organisatie duurzame producten wil verkopen. Ook is het belangrijk dat consumenten ter plekke bewuste keuzes maken en misstanden aan TUI Nederland melden. TUI Nederland maakt consumenten daarom op allerlei manieren bewust van het belang van duurzaam toerisme en begeleidt de gasten naar een verantwoorde vakantiekeuze.

5.1 Marktcommunicatie

TUI Nederland profileert zich naar de markt als een verantwoord merk, waarbij elk merk een eigen duurzaamheidsbranding heeft. De duurzaam toerisme communicatie is gedurende 2009 toegenomen. Duurzaam toerisme is namelijk geïntegreerd in de marketingplannen van Holland International en Arke. 'Duurzaam op vakantie' is de zesde pijler waar Holland International voor staat. Groene informatie komt nu met regelmaat terug in de verschillende communicatiemiddelen die richting klanten en reisbureaus worden ingezet. Bij ROBINSON was duurzaam toerisme al langer geïntegreerd in de uitingen, bij KRAS.NL en First Choice Nederland is dit nog niet het geval.

5.2 Tijdens het oriënteren, zoeken en boeken

5.2.1 In de brochures

De (potentiële) gasten ontvangen tijdens het oriënteren, het zoeken en het boeken advies over duurzaam toerisme. TUI Nederland streeft naar het duidelijk tonen van duurzame vakantieproducten. Gedurende 2009 zijn er meer dan honderd groene accommodaties geselecteerd voor de wintergidsen 2009-2010 van Arke en Holland International. De zomer 2010 gidsen hebben er zelfs meer dan 200. Deze milieuvriendelijke accommodaties nemen vergaande maatregelen voor het bewust omgaan met water, energie en afval en gebruiken veelal regionale producten in de keuken. De accommodaties zijn voor onze klanten en reisagenten gemakkelijk te herkennen aan een groen pictogram dat eind 2009 voor het eerst in de brochures verscheen. Het pictogram staat bij de betreffende accommodaties vermeld; een overzicht van alle accommodaties is ook te vinden op de algemene duurzaam toerisme pagina's die in bijna iedere Arke en Holland International brochure zijn opgenomen. ROBINSON werkt ook met labels in de gidsen bij de groene accommodaties. Daarnaast heeft ROBINSON een algemene duurzaam toerisme pagina. KRAS.NL en First Choice Nederland hebben algemene duurzaam toerisme informatie opgenomen in de algemene voorwaarden in de gidsen.



De selectie van groene accommodaties is gemaakt op basis van officieel erkende milieukeurmerken zoals het Europees Ecolabel, het keurmerk Green Key en de awards van Travelife Sustainability System.

Sinds 2006 zet TUI Nederland zich actief in voor wintersportvakanties met respect voor mens en natuur. In dit kader is het Wijs op wintersport-programma opgezet. In de wintersportbrochures worden consumenten met informatie en pictogrammen naar duurzame keuzes geleid. Zo introduceerde TUI Nederland de 'groene sneeuwster' voor milieuvriendelijke bergdorpen en groene vervoerlogo's die aangeven welk

transportmiddel duurzaam is. Naast deze specifieke informatie op bestemmingsniveau, bevindt zich in de wintersportbrochures ook een algemene Wijs op wintersport-pagina met daarin algemene tips en wetenswaardigheden. Andere communicatiemiddelen die worden ingezet, zijn de flyer 'Wijs op wintersport' die alle vakantiegangers bij de reisbescheiden ontvangen en de site wijsopwintersport.nl.

5.2.2 Websites

Niet alleen in de brochures maar ook op de boekbare websites streeft TUI Nederland naar het duidelijk tonen van het groene aanbod aan haar klanten. Op de website van KRAS.NL staat algemene duurzaam toerisme informatie. In 2009 was ROBINSON het eerste TUI-merk dat specifieke duurzaam toerisme informatie op accommodatieniveau plaatste op de site [Clubrobinson.nl](http://clubrobinson.nl). Begin 2010 zijn Arke.nl, [Hollandinternational.nl](http://hollandinternational.nl) en KRAS.NL gevolgd met het thema 'Verantwoord reizen', waar de klant meer kan lezen over het groene aanbod, duurzaam toerisme en verantwoorde tips. Gedurende het jaar zullen ook andere sites volgen.

5.2.3 Eigen en franchise reisbureaus

Onder de noemer 'Het groenste reisbureau is oranje' en 'Green Smile' introduceerde TUI Nederland eind 2008 als eerste reisorganisatie een duurzaam toerisme beleid speciaal voor de reisbureaus. Het doel van deze aanpak is om klanten optimaal te kunnen informeren over duurzaam toerisme in de winkels. In 2009 is het beleid naar alle winkels van Arke en Holland International Reisbureau uitgerold.



Belangrijke onderdelen van het beleid zijn het opnemen van groene activiteiten in het bedrijfsplan, trainingen van het personeel, het actief informeren van klanten over duurzame vakantiemogelijkheden, het overhandigen van diverse folders en het geven van het goede voorbeeld door zelf milieuvriendelijk te werken. Voorbeelden hiervan zijn groene stroom, milieuvriendelijk brief-, kopieerpapier en kantoorartikelen en dossierloos werken. Het beleid geldt als voorschrift voor de eigen Arke winkels en als advies voor de franchisenemers van Holland International Reisbureau.

Gedurende het jaar is beleid onder de aandacht gebracht via managersbijeenkomsten van de eigen en franchise kantoren en aan de medewerkers via vakdagen. Daarnaast zijn hoofdstukken duurzaam toerisme toegevoegd aan de retailhandboeken, is een bestelformulier voor snel en eenvoudig bestellen van groene folders gelanceerd en ontvangen de winkels elke week in de nieuwsbrief één of twee groene tips. Daarnaast hebben TUI-winkels en reisbureaus derden via informatieavonden het groene aanbod leren kennen.

In juli 2009 is de eerste Duurzaamheidsscan voor de Reisbureaugroep verschenen. 115 Arke winkels en 62 Holland International Reisbureau winkels hebben de scan ingevuld en een individueel rapport ontvangen met daarin specifiek op het reisbureau toegespitste adviezen. Op basis van de resultaten heeft elk reisbureau één tot en met vijf Groene Palmen toegekend gekregen. De Arke winkels hebben gemiddeld drie Groene Palmen ontvangen en Holland International Reisbureau twee.

Om de reisbureaus te stimuleren groener te ondernemen en te verkopen, werd er in december 2009 een Groene Palm Award voor het groenste reisbureau van TUI Nederland uitgereikt op basis van de Duurzaamheidscan. Arke Wageningen nam de award in ontvangst. De aanmoedigingsprijs werd uitgereikt aan Holland International Reisbureau Jansma uit Groningen.

5.2.4 Reisbureaus derden

In 2009 introduceerde TUI Nederland een duurzaam toerisme addendum voor de agentuurovereenkomsten met reisagenten. Met deze nieuwe bijlage in de contracten loopt TUI Nederland vooruit op de richtlijnen over duurzaam toeristisch ondernemen (DTO) die de ANVR voor reisagenten aan het opstellen is. Ook richting externe touroperators is er een addendum opgesteld. Door het steeds verder doorvoeren van duurzaam toerisme standaarden in alle schakels van de keten, kan TUI Nederland de groene prestaties van haar producten en diensten steeds vaker garanderen.

5.3 Tussen boeken en aankomst

De gasten ontvangen tussen boeken en aankomst advies over duurzaam toerisme voor op de bestemming. In de reisbescheiden van TUI Nederland worden standaard groene informatiefolders opgenomen over onder andere foute souvenirs, klimaatcompensatie, huisdieren en/of kindersekstoerisme. Aan boord van onze ArkeFly vliegtuigen wordt een videoboodschap getoond, waarin tips worden gegeven over onder andere het tegengaan van de uitbuiting van kinderen, dierenleed en foute souvenirs. Ook in het inflight magazine ArkeFlyer worden iedere uitgave verschillende artikelen aan duurzaam toerisme gewijd. Deze artikelen verschijnen ook in reisbureaubladen Arke Magazine en Werelds!

5.4 Op de bestemming

Arke, Holland International en ROBINSON geven in de bestemmingsboekjes en tijdens het welkomstgesprek van de reisleiding praktische tips aan de klanten over verschillende duurzaamheidsonderwerpen. Sinds 2009 heeft KRAS.NL in de digitale reisbescheiden informatie toegevoegd. Dit loopt uiteen van tips voor gepaste kleding en omgangsvormen, maar ook hoe te reageren op kinderarbeid en dierenmishandeling. Er wordt aangegeven waar vakantiegangers misstanden, tips, op- of aanmerkingen kunnen melden: tijdens de vakantie bij de reisleiding en achteraf bij de afdeling Duurzaam Toerisme en de Klantenservice van TUI Nederland. Op sommige bestemmingen worden speciale folders door Arke, Holland International en KRAS.NL uitgereikt; op de Azoren ontvangen de gasten een folder over verantwoord walvistoerisme en in de Dominicaanse Republiek over de fairtrade Chocolate Tour. Arke en Holland International, First Choice Nederland geven in Gambia extra aandacht in het welkomstgesprek en via een folder aan een duurzame excursie Insight the Gambia.

5.5 Vakantieherinnering

Klanten van Arke, Holland International, ROBINSON en sinds 2009 ook van KRAS.NL worden gestimuleerd om klachten of opmerkingen over misstanden op het gebied van duurzaam toerisme te melden. Duurzaam toerisme klachten en opmerkingen worden door reisleiding en de afdeling Klantenservice standaard doorgestuurd naar en behandeld door de afdeling Duurzaam Toerisme. Zo houdt de afdeling vinger aan de pols wat betreft de daadwerkelijke gang van zaken op de vakantiebestemmingen en wordt gepaste actie ondernomen. First Choice Nederland stuurt duurzaam toerisme gerelateerde klachten nog niet standaard door naar afdeling Duurzaam Toerisme.



Na terugkomst ontvangt een deel van de gasten van TUI Nederland een vakantiebeoordeling, waarin ook duurzaamheidsvragen zijn opgenomen over de plaats en accommodatie.

6. Share green

Samen sta je sterk(er). Daarom werkt TUI Nederland samen met diverse nationale en internationale organisaties op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaam toerisme. Niet alleen om draagvlak te creëren voor de duurzame inspanningen, maar ook voor de specialistische kennis van deze organisaties. Daarnaast deelt TUI Nederland op haar beurt kennis op het gebied van duurzaam toerisme met anderen.

6.1 Samenwerken

TUI Nederland heeft samenwerkingsverbanden met tal van grote en kleine organisaties op gebied van dierenwelzijn, natuurbescherming en armoedebestrijding. Afgelopen jaar is er veel samengewerkt met onder andere ANVR, Plan Nederland, Cordaid, stichting AAP en Milieu Centraal.

6.1.1 Initiatief Duurzame Handel

Sinds 2009 werkt TUI Nederland samen met brancheorganisatie ANVR en zeven andere Nederlandse touroperators aan duurzaam toerisme in Brazilië, Egypte, Kenia, Tanzania, Thailand en Turkije. Dit gebeurt binnen het toerismeprogramma van Initiatief Duurzame Handel (IDH). IDH richt zich op de verduurzaming van internationale handelsketens en wordt ondersteund door het Ministerie van Buitenlandse Zaken.



Het IDH programma heeft de focus op het stimuleren van accommodaties om deel te nemen aan Travelife Sustainability System en op het checken van accommodaties volgens de Travelife richtlijnen. Op basis van de resultaten wordt per bestemming een aanpak voor de belangrijkste duurzaamheidsproblemen ontwikkeld in samenwerking met lokale partijen. Daarnaast wordt ook met de luchtvaartbranche samengewerkt aan de vermindering en compensatie van de CO₂-uitstoot.

In het kader van IDH bezocht TUI Nederland eind 2008 samen met de kindgerichte ontwikkelingsorganisatie Plan Nederland de populaire Braziliaanse vakantiebestemmingen rond Natal en Recife. Daar werd samen met lokale organisaties gezocht naar manieren om binnen de toeristische keten een bijdrage te leveren aan de bescherming van kinderen en adolescenten tegen seksuele exploitatie in en rondom vakantiebestemmingen. In 2010 wordt opnieuw een subsidieaanvraag ingediend.

6.1.2 Chocolate Tour

In 2009 begonnen Holland International, Arke en KRAS.NL met de verkoop van een fairtrade 'Chocolate Tour' in de Dominicaanse Republiek. De excursie is ontwikkeld in partnerschap met Cordaid en PASEO om extra inkomsten te genereren voor lokale cacao-boeren. Tien boeren en meer dan dertig vrouwen zijn getraind om toeristen te ontvangen als gids.

In 2009 hebben slechts drie groepen gasten de excursie gemaakt. Ondanks dat de excursie niet goed verkoopt onder de TUI gasten, wordt het project als succesvol ervaren door PASEO. De Chocolate Tour wordt namelijk veelvuldig gebruikt door lokale touroperators, waardoor de lokale boeren en vrouwen extra inkomsten uit toerisme ontvangen.

6.1.3 Ikhebzininvakantie.nl

Begin 2009 is door Milieu Centraal, een onafhankelijke organisatie voor milieuvadvis, de website ikhebzininvakantie.nl gelanceerd. Deze website geeft de vakantieganger veel praktische tips over duurzaam reizen. TUI Nederland is een van de partners bij de ontwikkeling van de site.

6.1.4 Stuurgroepen

TUI Nederland heeft de afgelopen jaren veel kennis en ervaring opgedaan. Deze kennis deelt de organisatie binnen fora, werkgroepen en onderwijsinstellingen. TUI Nederland heeft zitting in de stuurgroep ANVR-Duurzaam Toeristisch Ondernemen, waar TUI Nederland sinds 2008 voorzitter van is en sinds 2009 in Steering Committee Travelife Sustainability System.

Afgelopen boekjaar is er deelgenomen aan bijeenkomsten van onder andere Vereniging IDUT en stuur- en werkgroep Initiatief Duurzame Handel. Daarnaast zijn gastcolleges gegeven aan studenten van Universiteit Twente, NHTV Internationaal hogeschool Breda en Wageningen universiteit en is er medewerking verleend aan diverse studenten onderzoeken.

6.2 Maatschappelijk betrokken ondernemen

TUI Nederland is betrokken bij de maatschappij door onder andere het geven van sponsoring en donaties. TUI Nederland en de merken doneerden in 2009 in totaal € 36.276, waarvan €20.000 aan Meninos Capoeiristas do Natal, €12.000 aan Travel Foundation Nederland en € 4.276 aan Stichting AAP. In natura zijn voor verschillende partners - waaronder IFAW, Dierenbescherming, GreenSeat en HIVOS - gratis advertenties geplaatst en/of folders verspreid.

6.2.1 Meninos Capoeiristas do Natal

Door de bijdrage aan Meninos Capoeiristas do Natal helpt First Choice Nederland kansarme kinderen in Natal een stap vooruit te zetten. De stichting gebruikt hiervoor de Braziliaanse sport Capoeira, een levensfilosofie die geest en lichaam met elkaar verenigt.

6.2.2 Travel Foundation Nederland

De donatie van TUI Nederland voor Travel Foundation Nederland wordt gebruikt voor verschillende projecten. In 2009 heeft TUI Nederland met haar donatie onder meer meegefinancierd aan een project om duikgidsen in Egypte te trainen in het behoud van de onderwaterwereld en een project om hotels in Mexico te helpen een afvalbeleid op te stellen.

6.2.3 Stichting AAP

In 2009 hebben de reisbureaus van Arke en Holland International Reisbureau met elkaar drie apen geadopteerd bij de stichting AAP: chimpansee Freddy en de berberapen Frodo en Victor. Met de ondersteuning levert TUI Nederland een bijdrage aan de verzorging van de dieren. De apen staan symbool voor het duurzaam toerisme beleid van de reisbureaus.



TUI Nederland streeft er bovendien naar naast donaties ook vrijwilligerswerk onder de medewerkers te stimuleren. Er zijn dit boekjaar echter geen activiteiten ondernomen op dit gebied.

7. Be green

TUI Nederland wil zelf het goede voorbeeld geven en maakt de interne bedrijfsvoering in alle bedrijfspanden daarom zo duurzaam mogelijk. De organisatie richt zich op de thema's duurzaam inkopen, energie, water, afval, papier, mobiliteit en bouwen. Sinds 2009 werkt TUI Nederland met het online meetinstrument Milieubarometer dat de milieuscore en milieukosten van de kantoren inzichtelijk maakt. Gegevens over energie, water, afval, emissies, transport en papierverbruik worden in de Milieubarometer ingevuld.

7.1 Duurzaam inkopen

Naast het verduurzamen van haar vakantieproducten heeft TUI Nederland ook stappen gezet op het gebied van de integratie van duurzaamheid bij de inkoop en aanbesteding van alle niet-reisgerelateerde producten en diensten. Duurzaamheid wordt meegenomen bij de evaluatie en opzet van een nieuw contractbeheersysteem. Bovendien zijn er algemene voorwaarden ontwikkeld waarin duurzaam ondernemen clausules zijn opgenomen. Beiden zijn nog niet in gebruik genomen.

Ondanks dat duurzaamheid nog geen standaard onderdeel is van de procedures, worden wel al maatregelen genomen. Het aanbod milieuvriendelijke kantoorartikelen is verder gestegen van 56 naar 73 procent in 2009 (exclusief schoonmaakartikelen). Dit is gerealiseerd door het assortiment te vereenvoudigen en meer groene producten toe te voegen. De snoep- en drankautomaten hebben 'Ik Kies Bewust'-stickers om de meer dan 30 procent gezondere artikelen te promoten. Het aanbod gezonde artikelen is bij ArkeFly 17 procent. De koffieautomaten schenken fair trade koffie die is gecertificeerd door Utz Certified. KRAS.NL heeft geen fair trade koffie.

De catering neemt ook allerlei maatregelen. In Enschede en Rijswijk is cateraar Albron werkzaam. Deze heeft een beleid op gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en zorgzaamheid en beschikt over een ISO14001:2004 certificaat. Het bedrijf let op het terugdringen van verpakkingen en maakt schoon met biologisch afbreekbare schoonmaakmiddelen. In 2008 heeft Albron al haar medewerkers getraind in de Ik Kies Bewust richtlijnen voor gezonde voeding. Het aandeel Ik Kies Bewust-artikelen is in 2009 gestegen tot 35 procent in Rijswijk, 27 procent in Enschede en 50 procent bij ArkeFly. Het is onduidelijk wat het aandeel bij KRAS.NL is. Daarnaast wordt op de hoofdkantoren van TUI Nederland biologische melk in de kantines en sinds begin 2010 biologische yoghurt geserveerd.

Het merendeel van de groenvoorziening- en schoonmaakdiensten maakt gebruik van milieuvriendelijke producten. Bij de aanschaf van de printers voor de Arke winkels is een printer geselecteerd met Energy Star label die tevens kan scannen, printen, faxen en dubbelzijdig functioneert.

7.2 Energie en water

Om de milieubelasting van energie terug te dringen, maakt TUI Nederland voor ongeveer 95 procent gebruik van groene stroom in de hoofdkantoren – met uitzondering van KRAS.NL in Alkmaar en ArkeFly - en de Arke winkels. De hoofdkantoren in Rijswijk en Enschede hebben lichtsensoren en een daglichtregeling. Bovendien heeft het pand in Enschede lamellen die zonlicht binnenlaten of zonnewarmte weren. In 2008 heeft KRAS.NL in Ammerzoden een energiescan laten uitvoeren. Daartoe is in 2009 de ketel

vervangen en zijn de thermostaten en schakelklokken van de diverse klimaatinstallaties op elkaar afgesteld. Bovendien worden de medewerkers in de hoofdkantoren via posters in de liftruimtes gestimuleerd om de trap in plaats van de lift te gebruiken.

Op het gebied van waterbesparing wordt gebruik gemaakt van waterbesparingsdopjes in de kranen en een stoponderbreker op de toiletten. De medewerkers worden door een sticker op de spoelknop op deze functie gewezen.

Het energieverbruik in Rijswijk en Enschede is in 2006-2008 opgelopen en in Ammerzoden gedaald. Er is vooralsnog geen inzicht in electra- en gasverbruik van Schiphol-Rijk. Het waterverbruik is in Rijswijk van 2007-2008 toegenomen. TUI Nederland heeft nog geen inzicht in waterverbruik Enschede, Schiphol-Rijk en Ammerzoden.

7.3 Afval

Bij TUI Nederland wordt het afval in papier, karton, ICT-apparatuur, grofvuil en restafval gescheiden en voor recycling aangeboden. Daarnaast worden de plastic bekertjes voor Cupcare, batterijen voor de Stichting Batterijen, mobiele telefoons en cartridges voor Stichting AAP apart ingezameld. Alle panden informeren over deze afvalscheiding via posters in pantry's en afvalscheidingstations. In 2009 zijn Enschede, Rijswijk en ArkeFly voor de verwerking van papier en karton overgegaan op een nieuw verwerkingsbedrijf dat er voor zorgt dat het gescheiden ingezamelde papier en karton voor het grootste deel weer worden hergebruikt.



7.4 Papier

De milieubelasting van papier wordt tegengegaan doordat onder andere de printers automatisch dubbelzijdig printen en kunnen kopiëren, faxen en scannen en de reisbureaus een dossierloos archief hanteren. Sinds het einde van het boekjaar heeft TUI Nederland naast milieuvriendelijk kopieerpapier ook het huisdrukkerwerk op duurzaam FSC-papier gedrukt. Ook de prijsbijlages en andere promotiematerialen worden van 100 procent gerecycled papier gemaakt. De kleurengidsen zijn nog niet van milieuvriendelijk materiaal.

Daarnaast worden steeds meer papieren processen en procedures verbeterd, gedigitaliseerd of zelfs opgeheven. Zo is het loonstrookje digitaal en worden er geen polissen en acceptgiro's meer geprint. De factuur kan naar de klant worden gemaïld. Daarnaast is een aantal documenten herzien waardoor informatie dichter op elkaar is geplaatst en verkleind wordt geprint.

Het papierverbruik van Holland International en Arke voor de brochureproductie winter 2008-09 en zomer 2009 is afgenomen, voornamelijk door de verlaging van de oplages. Dit komt doordat jaargidsen en de prijstabellen met vanaf-prijzen zijn geïntroduceerd. De consument en reisagent worden nu doorverwezen naar een website voor de meest actuele prijzen. KRAS.NL, Holland International en Arke hebben een aantal brochures als proef gedigitaliseerd. Ook worden steeds meer vakanties geboekt via Arke.nl waardoor de brochureproductie daalt.

TUI Nederland gebruikt ook veel papier voor de kantoorwerkzaamheden. In 2008-2009 heeft de organisatie tegen de 6,5 miljoen vellen kopieerpapier besteld en voor het huisdrukkerwerk meer dan negen miljoen vellen en enveloppen gebruikt.

7.5 Mobiliteit

TUI Nederland heeft in 2008 een mobiliteitsconvenant 'Bereikbaar Haaglanden' ondertekend in het bijzijn van minister Eurlings van Verkeer en Waterstaat. Het convenant houdt in dat milieuvriendelijk vervoer gestimuleerd wordt door werknemers de mogelijkheid te bieden om gratis een fiets via het fietsenplan aan te schaffen, werknemers te wijzen op de milieuvriendelijke rijstijl van Het Nieuwe Rijden, video- en teleconferencing te promoten, het leasebedrag te koppelen aan het energielabel van een auto, milieuvriendelijke auto's uit de leaseregeling te weren, leenfietsen op de hoofdkantoren ter beschikking te stellen en het gebruik van openbaar vervoer te vergoeden tot een maximum bedrag. In 2009 zijn geen nieuwe maatregelen geïntroduceerd.

In 2009 zijn de geschatte woon-werk kilometers per medewerker in Rijswijk 8.553 km (0,86 ton CO₂ per medewerker) en het aandeel van openbaar vervoer, fiets en lopen voor woon-werkverkeer 63 procent, in Enschede 5.999 km (0,71 ton CO₂ per medewerker) en 50 procent, in Schiphol-Rijk 6.384 km (1,22 ton CO₂ per medewerker) en 8 procent en in Ammerzoden 4.892 km (0,88 ton CO₂ per medewerker) en 11,9 procent. De nabijheid van een treinstation in Enschede en Rijswijk speelt een grote rol in het gebruik van het openbaar vervoer. Opmerkelijk is dat geen enkele medewerker van KRAS.NL in Ammerzoden gebruik maakt van openbaar vervoer. In totaal is met het woon-werkverkeer van de hoofdkantoren 1.129 ton CO₂ gemoeid. TUI Nederland heeft nog geen inzicht in de zakelijk gereden en gevlogen kilometers.

7.6 Bouwen

Bij de tender rondom de bouw- en renovatiewerkzaamheden die hebben plaatsgevonden, zijn milieuaspecten meegenomen. Er is in 2009 een start gemaakt met een onderzoek naar het gebruik van duurzame materialen bij verbouwingen. Hier kunnen verder nog verbeteringen worden doorgevoerd.

8. Be good

TUI Nederland staat voor vakanties met respect voor mens, dier en natuur. Een filosofie die natuurlijk niet alleen voor onze gasten geldt. Ook voor onze werknemers willen we zorgen voor een respectvolle, veilige, gezonde en stimulerende werkomgeving.

8.1 Respect

TUI Nederland stimuleert gelijke behandeling van (potentiële) medewerkers en bevordert het respectvol omgaan tussen de medewerkers. We hebben richtlijnen opgesteld om discriminatie tegen te gaan, privacy te waarborgen en werkplekken veilig en verantwoord in te richten. Deze richtlijnen zijn opgenomen in de arbeidscontracten en de personeelsgids, voor het waarborgen van privacy is een privacyconvenant door de Raad van Bestuur ondertekend. In 2009 is een nieuwe gedragscodex door het TUI Concern gepubliceerd en gecommuniceerd waar thema's zoals respect, eerlijkheid, ethiek, veiligheid, gezondheid en databescherming worden behandeld.

Op peildatum 1 oktober 2009 bestond het personeelbestand van medewerkers die verlood worden door TUI Nederland uit 1.950 medewerkers (1.581 fte) (inclusief oproepkrachten, exclusief TUI Curaçao, reisleiding en inleen ICT).

Ruim de helft van de medewerkers (56 procent) werkt fulltime, waarbij de gemiddelde medewerker 7,9 jaar voor onze organisatie werkt. In de winkels ligt het gemiddelde aantal dienstjaren zelfs op 12,3 jaar. Het gemiddelde wordt beïnvloed door de relatief korte duur van de nieuwe divisie Tec4Jets (09/2009) en van de ArkeFly medewerkers (01/2005). De grootste groep werknemers zit in de leeftijdscategorie 25-35 jaar, gevolgd door de categorie 35-45 jaar.

8.1.1 Vrouwen

TUI Nederland streeft er naar dat (nieuwe) medewerkers met talent en kwaliteit voor de juiste functie worden geselecteerd. Hierbij hebben we aandacht voor de instroom en doorstroom van vrouwen in (senior)management binnen de kaders van non-discriminatie. Naast de gedragscodex zijn in 2009 geen nieuwe maatregelen ondernomen om deze instroom en doorstroom te bevorderen.

Op de peildatum zijn 1.373 vrouwen en 577 mannen werkzaam voor de organisatie. Hierbij zijn vrouwen voor 12,5 procent vertegenwoordigd in topmanagement, 43 procent in management en 72 procent in de kern van het bedrijf.

De totale instroom van medewerkers omvatte 328 personen; hiervan was 60 procent vrouw. De uitstroom bedroeg 372 personen met een meerderheid van 73 procent vrouwen. TUI Nederland heeft geen cijfers beschikbaar over de doorstroming van mannen en vrouwen naar hogere managementlagen.

8.1.2 Medewerkertevredenheid

TUI Nederland stimuleert medewerkers om hun mening te geven, luistert naar haar medewerkers en onderneemt actie op basis van de medewerkertevredenheid. Om te achterhalen wat onze collega's goed maar ook minder goed vinden gaan, is er in 2006, 2007 en 2008 een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden. De algemene tevredenheid is beoordeeld op 6,8 (2006), 6,3 (2007) en 6,5 (2008). Deze scores liggen

lager dan de gemiddelde tevredenheid van werknemers bij bedrijven volgens de Nationale Tevredenheidsindex, namelijk 7,0 (2006), 7,0 (2007) en 7,3 (2008). Er heeft in 2009 geen onderzoek plaatsgevonden in verband met kostenbesparingen rondom de recessie. Er zijn voornamelijk geen duurzaamheidsvragen in het MTO opgenomen.

8.2 Veiligheid en gezondheid

De gezondheid van de medewerkers is belangrijk. Fit en gezond personeel zorgt namelijk voor minder verzuim en ongevallen, betere arbeidsprestaties, een betere werksfeer en minder ziektekosten. TUI Nederland bevordert daarom de veiligheid en stimuleert een gezonde levensstijl van haar medewerkers op de werkvloer en daarbuiten.

Er zijn verschillende maatregelen genomen om dit te stimuleren. De catering biedt een gevarieerd aanbod van gezonde producten en bij de frisdrank- en snoepautomaten wordt met stickers gewezen op verantwoorde keuzes.

De werkplekken zijn verbeterd door nieuw meubilair en verbeterde airco installaties aan te schaffen. Voor het hoofdkantoor in Rijswijk is er daarnaast een kortingsregeling aangegaan met een aangrenzende fitness-school, zodat werknemers na werktijd op een voordelige manier aan hun conditie kunnen werken. In het kader van energiebesparende en gezondheidsbevorderende maatregelen worden de medewerkers in de hoofdkantoren via posters in de liftruimtes gestimuleerd om de trap in plaats van de lift te gebruiken. KRAS heeft geen liftposters. In 2009 zijn geen nieuwe maatregelen genomen.

Het gemiddelde ziekteverzuim in het bedrijf ligt op 3,96 procent, waarbij het percentage voor de reisbureaus het hoogst is, gevolgd door de supportafdelingen, ArkeFly en de operationele afdelingen. Onder het gemiddelde percentage scoren KRAS, Tec4Jets en de financiële afdelingen.

8.3 Stimulerende werkomgeving

Om een aantrekkelijke werkgever te blijven, speelt TUI Nederland in op de specifieke wensen en eisen van individuele werknemers. We creëren daarom een moderne en stimulerende werkomgeving waar medewerkers flexibel zijn in hun werk, vrije tijd en loopbaanontwikkeling. Sinds 2007 werkt ons bedrijf met het cafetariasysteem, waarbij werknemers binnen vastgestelde grenzen zelf wijzigingen in het arbeidsvoorwaardenpakket kunnen aanbrengen. In 2009 hebben geen nieuwe ontwikkelingen plaatsgevonden.

8.3.1 Training

TUI Nederland biedt medewerkers de mogelijkheid deel te nemen aan werkgerelateerde trainingen en opleidingen, ook op het gebied van duurzaam toerisme.

Afgelopen jaar zijn 2.300 medewerkers getraind in diverse onderwerpen. Dit is exclusief de wettelijk verplichte trainingen voor ArkeFly medewerkers. Dit zijn voornamelijk trainingen die intern georganiseerd werden door een externe partij. Daarnaast zijn 58 medewerkers geslaagd voor de nieuwe duurzaam toerisme training Travelife, ontwikkeld door de brancheorganisatie ANVR. Alle medewerkers op de productafdelingen die zelfstandig een bestemming inkopen, afdelingshoofden en managers zijn verplicht deze introductie cursus voor duurzaam toerisme te doorlopen en het examen succesvol te



voltooien. Ruim 65 procent van de product medewerkers is geslaagd. Daarnaast heeft 79 procent van de leden van Stuurgroep Duurzaam Toerisme de training succesvol afgerond.

De medewerkers van de winkels van Arke en Holland International Reisbureaus kunnen gebruik maken van drie TUI duurzaam toerisme e-learn trainingen: introductiecursus duurzaam toerisme, Wijs op wintersport en Stop Kinderarbeid.

De reisleiding chefs zijn tijdens 'terugkomdagen' in 2007 getraind. Begin 2007 heeft de cabinecrew een e-mail cursus kunnen volgen. Sales en Reisleiding hebben hoofdstukken duurzaam toerisme in de handboeken opgenomen. Deze worden jaarlijks bijgewerkt.

8.3.2 Stagiairs

In 2009 hebben 177 studenten een stageplaats gekregen binnen de onderneming. De grootste groep wordt geplaatst in de reisbureaus (81), gevolgd door de operationele afdelingen (69). Op de financiële afdelingen zijn geen stagiaires werkzaam geweest.