

Samen het verschil maken

Duurzaam toerisme jaarverslag 2010



Inhoudsopgave

Inleiding	1-4	Sell green	17-20
Welkom.....	2	TUI Nederland als verantwoord merk.....	17
De toerisme-industrie.....	2	Tijdens het oriënteren, zoeken en boeken.....	17
Over TUI Travel PLC.....	3	Tussen boeken en aankomst.....	18
Over TUI Nederland Holding.....	4	Op de bestemming.....	18
Over de ANVR.....	4	Vakantieherinnering.....	18
Duurzaam toerisme management	5-6	<i>Project: Het groenste reisbureau is oranje</i>	19
Organiseren van duurzaamheid.....	5	Sell green jaardoelen.....	20
Duurzaam toerisme beleid.....	5	Share green	21-25
Evalueren van de prestaties.....	6	Samenwerken.....	21
Transparant in prestaties.....	6	Actief op bestemmingen.....	22
Buy green	7-13	Maatschappelijk betrokken ondernemen.....	22
Ketenverantwoordelijkheid.....	7	<i>Project: Beroepsopleidingen voor een betere toekomst voor</i>	
Meer milieuvriendelijk vervoer.....	7	<i>Braziliaanse meiden</i>	23
Groeiend aanbod duurzame bestemmingen.....	8	Share green jaardoelen.....	25
Groeiend aanbod groene accommodaties.....	8	Be green	26-28
Duurzaam vermaak.....	9	Duurzaam inkopen.....	26
Klimaatcompensatie.....	10	Energie en water.....	26
<i>Project: Travelife Sustainability System</i>	10	Afval.....	26
Buy green jaardoelen.....	12	Papier.....	26
Fly green	14-16	Mobiliteit.....	27
Vloot en vluchtgerelateerde producten en diensten.....	14	Een groen pand herrijst.....	27
Voor de vlucht.....	14	Be green jaardoelen.....	28
Bij vertrek en aankomst.....	15	Be good	29-32
Tijdens de vlucht.....	15	Respectvolle werkomgeving.....	29
Fly green jaardoelen.....	16	Fit en gezond personeel.....	30
		Stimulerende werkomgeving.....	30
		Be good jaardoelen.....	32

Inleiding

Welkom bij het Duurzaam toerisme jaarverslag 2010 van TUI Nederland Holding N.V. (TUI Nederland). In dit rapport staan de ontwikkelingen van de gehele organisatie die hebben plaatsgevonden op het gebied van duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen tijdens het financiële jaar 2009-2010, dat loopt van 1 oktober 2009 tot en met 30 september 2010.

Het doel van dit rapport is om op hoofdlijnen de vooruitgang op het gebied van duurzaam ondernemen te communiceren naar investeerders, academici, beleidsmakers, non-gouvernementele organisaties, TUI management en andere geïnteresseerde partijen.

De pijlers Buy green, Fly green, Sell green, Share green, Be green en Be good van het duurzaam toerismebeleid van TUI Nederland vormen de hoofdstukken in dit rapport. Deze hoofdstukken eindigen met een terugblik naar de externe jaardoelen 2009-2010 en een vooruitblik naar de doelen voor 2010-2011. Activiteiten die al uitgevoerd zijn in de afgelopen jaren, worden niet in de resultaten opgenomen. Daarnaast behandelt het rapport drie projecten in meer detail: Travelife Sustainability System, Het groenste reisbureau is oranje en Beroepsopleidingen voor een betere toekomst voor Braziliaanse meiden.

Uitgebreide informatie over het beleid, de strategie en de gerealiseerde doelen van moederbedrijf TUI Travel PLC en grootmoederbedrijf TUI AG is te vinden in de meest recente financiële jaarverslagen en duurzaamheidsrapporten. De extern geverifieerde rapporten van TUI Travel PLC zijn te downloaden op www.tuitravel.com/sustainabledevelopment en www.tuitravelplc.com/tui/pages/reportingcentre; die van TUI AG op www.tui-group.com/en/sustainability. Gedurende het lopende boekjaar 2010-2011 worden de belangrijkste groene ontwikkelingen en activiteiten van TUI Nederland op www.tui.nl/duurzaamtoerisme geplaatst.

Dit rapport verschilt met de duurzaamheidsverslagen die TUI Nederland in het verleden publiceerde. Voor de opzet van dit jaarverslag is gekeken naar de rapportagecriteria van de Transparantiebenchmark. Het rapport is niet door een externe partij gecontroleerd. Voor vervolgrapporten wordt de externe controle opnieuw overwogen.





Home

Welkom

TUI Nederland speelt al vele jaren een belangrijke rol in de Nederlandse reisindustrie. Als grootste reisorganisatie in Nederland hebben we dan ook een voorbeeldfunctie. We realiseren ons dat deze bijkomende rol ook geldt voor de maatschappelijke verantwoordelijkheid die wij als onderneming meewegen in al onze beslissingen.

Al meer dan twaalf jaar richt TUI Nederland zich daarom op duurzaam toerisme. Duurzaam toerisme staat voor vakanties met respect voor mens, dier en natuur. Dit verwezenlijken we door verantwoord ondernemen stap voor stap verder te verankeren in de processen en procedures van onze onderneming. Dit gaat niet altijd zonder slag of stoot, maar we streven steeds meer naar het behoud van de vakantiebestemmingen, en dus van onze business.

Duurzaam toerisme wordt ook steeds belangrijker gevonden door branchegenoten. Ik ben dan ook trots dat we in dit jaarverslag enkele initiatieven kunnen belichten waar TUI Nederland samen met andere reisorganisaties een verschil probeert te maken. Een voorbeeld is de samenwerking voor Initiatief Duurzame Handel waarbij diverse reisorganisaties gezamenlijk accommodaties stimuleren duurzamer te ondernemen aan de hand van de criteria van Travelife. Een ander mooi initiatief vind ik onze samenwerking met Plan Nederland en andere reisorganisaties om jonge meiden in Brazilië een opleiding met baangarantie te bieden.

Met dit jaarverslag geeft TUI Nederland aan dat we duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen hoog in het vaandel hebben staan. En we ook in de toekomst daad bij het woord zullen voegen. Daarnaast geven we belangstellenden graag een kijkje achter de groene schermen van ons concern om hen te stimuleren met ideeën, maar ook om juist met ons mee te denken. Graag nodigen we belangstellenden uit gedachtes te delen via duurzaamtoerisme@tui.nl. Samen maken we het verschil!

Steven van der Heijden
CEO TUI Nederland

De toerisme-industrie

Als grootste Europese reisconcern speelt TUI Travel PLC, waar TUI Nederland een onderdeel van is, een belangrijke rol in de wereldwijde toerisme-industrie.

De toerismesector is een bedrijfstak met een enorme omvang en impact. In 2010 genereerde deze snelgroeiende en een van de grootste economische industrieën ruim tien procent van het totale wereldinkomen en vertegenwoordigde meer dan 250 miljoen banen. In veel landen in Europa en ver daarbuiten speelt toerisme een belangrijke rol in de economie; in een groot aantal ontwikkelingslanden is het de belangrijkste exportsector. Naast de economische voordelen van werkgelegenheid en inkomen voor de lokale bevolking draagt toerisme ook bij aan het behoud van cultureel erfgoed. Helaas brengt een industrie van deze grootte ook nadelen voor de natuur en bevolking in vakantiebestemmingen met zich mee. Vervelende consequenties van ongecontroleerd (massa)toerisme zijn luchtvervuiling, watertekort en uitbuiting van kinderen en dieren.

TUI Travel PLC en TUI Nederland zijn zich ervan bewust dat de reisconcerns een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen.



Steven van der Heijden
CEO TUI Nederland



Home

Over TUI Travel PLC

TUI Travel PLC is op 3 september 2007 ontstaan uit een fusie tussen het Engelse First Choice Holidays PLC en de toerismedivisie van het Duitse TUI AG. De aandelen van TUI Travel PLC staan genoteerd aan de London Stock Exchange.

TUI Travel PLC staat vermeld in de FTSE4Good Index voor haar transparantie en duurzaamheidsstandaarden. Daarnaast staat TUI Travel PLC op de zesde plaats in de Carbon Disclosure Leadership Index. Deze index bestaat uit de top 10 procent van de Britse beursgenoteerde bedrijven in FTSE350, die de meest professionele en transparante aanpak voor klimaatverandering hebben. TUI AG staat vermeld in de Dow Jones Sustainability World Index (sub-sector Travel & Tourism). Deze lijst wordt gevormd door 317 van de 2.500 leden van de Dow Jones Global Index welke leidend zijn op het gebied van duurzaamheid.

TUI Travel PLC wordt georganiseerd en gemanaged vanuit een organisatiestructuur met vier sectoren: Mainstream, Specialist & Activity, Emerging Markets en Accommodations & Destinations. Mainstream is de grootste sector en bestaat uit de divisies Noord Europa, Centraal Europa en West Europa. TUI Nederland maakt samen met TUI België en TUI Frankrijk deel uit van de divisie West Europa.

30+ miljoen
meer dan 30 miljoen klanten
uit 27 landen

49.000 medewerkers
49.000 medewerkers zijn
werkzaam in zes continenten

143 vliegtuigen
143 vliegtuigen en ongeveer
3500 reisbureaus in Europa

180 landen
actief in meer dan 180 landen
wereldwijd

£13.5 miljard
de omzet van het bedrijf
bedraagt £13,5 miljard met een
operationeel resultaat uit gewone
bedrijfsuitoefening van
£ 447 miljoen

TUI Travel PLC en duurzame ontwikkeling

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. Het reisconcern heeft daarom een strategie opgebouwd rondom vier thema's: CO₂ Management, Bestemmingen, Onze Collega's en Onze Klanten. Elk groepsonderdeel wordt verplicht de strategie te volgen, maar bepaalt zelf hoe invulling wordt gegeven aan de verschillende thema's.

Via de strategische thema's onderschrijft TUI Travel PLC de beginselen van de Global Compact en het Verdrag inzake de Rechten van het Kind van de Verenigde Naties. Het concern implementeert de Child Protection Code om kinderen te beschermen tegen seksuele uitbuiting in de toerisme-industrie.

Het reisconcern hanteert dezelfde organisatiestructuur als voorgaande jaren om de strategie voor duurzame ontwikkeling door te voeren in alle geledingen van het bedrijf. Op het hoogste niveau is Johan Lundgren, Managing Director van de Mainstream Sector, Noord Europa, de vertegenwoordiger in de PLC Board die duurzaam toerisme op zijn agenda heeft staan. Hij wordt bijgestaan door 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 de Sustainable Development Champions, die werkzaam zijn op bedrijfsniveau. TUI Nederland levert de Sustainable Development Coordinator binnen West Europa. De Champions van West Europa komen jaarlijks bijeen om de strategie en jaardoelen voor deze divisie te bepalen.



Eind 2009 ontving TUI Travel PLC de
World's Responsible Tourism Award.



Home



Meer informatie over de organisatie
TUI Nederland staat op www.tui.nl



Meer informatie over de ANVR en DTO
is te vinden op www.anvr.travel

Over TUI Nederland Holding

TUI Nederland Holding is marktleider in de Nederlandse reiswereld. De reorganisatie voert de reismerken Arke, Holland International, KRAS.NL, Sunrise, KidsWorldClub, ROBINSON, Wedding Unlimited, Extravacanza, Goed Idee Reizen en Lastminute.nl. Daarnaast heeft TUI Nederland Holding haar eigen luchtvaartmaatschappij ArkeFly.

De reisbureaugroep van TUI Nederland bestaat uit eigen Arke reisbureaus en de franchisereisbureaus van Holland International Reisbureau. De hoofdkantoren van TUI Nederland bevinden zich in Rijswijk en Enschede; KRAS.NL heeft kantoren in Ammerzoden en Alkmaar en ArkeFly bevindt zich op Schiphol-Rijk.

De financiële jaarrekening 2009-2010 van TUI Nederland is beschikbaar bij de Kamer van Koophandel.

1,2 miljoen
meer dan 1,2 miljoen klanten

2.000 medewerkers
2.000 medewerkers zijn werkzaam

75+ landen
vakanties in 75+ landen

6 vliegtuigen
eigen vloot van 6 vliegtuigen

€ 856 miljoen
de omzet van het bedrijf bedraagt
€ 856 miljoen

192 reisbureaus
123 eigen Arke winkels en 69
Holland International Reisbureau
franchise winkels

Over de ANVR

TUI Nederland staat op het gebied van duurzaam ondernemen niet alleen. In Nederland richt de reisbrancheorganisatie ANVR zich al sinds 2003 op het uitrollen van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dit doet zij onder de noemer Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO). Alle ANVR touroperatorleden zijn 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 Commissie ANVR-DTO; deze commissie adviseert de brancheorganisatie over het verder ontwikkelen van het DTO beleid voor de Nederlandse reisbranche.



ROBINSON®





Home

Het verankeren van duurzaam toerisme in de organisatie

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 duurzaam toerisme beleid op vakanties met respect voor mens, dier en natuur.

De reorganisatie heeft als doelstelling om duurzaam toerisme te verankeren in de gehele organisatie. TUI Nederland beschikt daarom over een duurzaam toerisme organisatie en een beleid met jaardoelen, dat jaarlijks wordt geëvalueerd en gecommuniceerd.

Organiseren van duurzaamheid

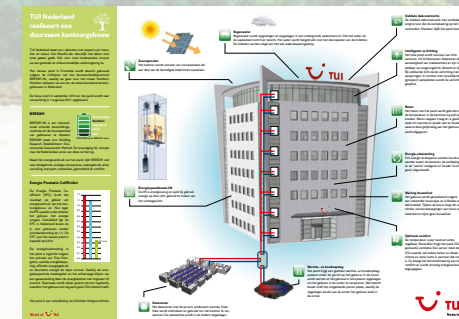
Met de oprichting van de afdeling Duurzaam Toerisme heeft TUI Nederland duurzaam toerisme in 1998 op de agenda van haar bedrijfsvoering gezet. Elk jaar wordt de groene organisatie tegen het licht gehouden om de effectiviteit verder te optimaliseren. In 2010 bestaat de organisatie uit de afdeling Duurzaam Toerisme, het Duurzaam Toerisme Team en een projectteam. Sinds de oprichting valt duurzaam toerisme onder de verantwoordelijkheid van de CEO van TUI Nederland. De gezamenlijke Raad van Bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid over het duurzaamheidsbeleid, de strategie en de doelen.

De afdeling Duurzaam Toerisme fungeert als kenniscentrum, biedt ondersteuning en is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, opstellen en (laten) uitvoeren van het duurzaam toerisme beleid. In 2010 is de afdeling uitgebreid met een fulltime medewerker tot 2,4 fte, exclusief de ondersteuning van een stagiair.

Gedurende het jaar is de Stuurgroep Duurzaam Toerisme, die al in 2008 is opgericht, hernoemd tot het Duurzaam Toerisme Team. Het team is verantwoordelijk voor het doorvoeren van de duurzaam toerisme activiteiten die voortvloeien uit het beleid. Het team bestaat uit managers en medewerkers van verschillende afdelingen die zijn toegetreden op basis van functie of vrijwilligheid. Duurzaam toerisme is geen onderdeel van de vastgestelde taken van de teamleden in hun dagelijkse functie. De duurzaam toerisme resul-

taten worden dan ook niet meegenomen in hun beoordeling en beloning. In 2010 bestond het Duurzaam Toerisme Team uit dertien leden (exclusief afdeling Duurzaam Toerisme); het team is vijf keer bijeengekomen. De voorzitter van het team is CEO Steven van der Heijden. De reisbureaugroep heeft een eigen Stuurgroep Duurzaam Toerisme; de voorzitter van deze werkgroep rapporteert de acties aan het Duurzaam Toerisme Team.

Met ingang van 2010 worden ook tijdelijke projectteams voor groot-schalige activiteiten aangewezen door de Raad van Bestuur. In 2010 is het projectteam Groen Pand opgezet om de bouw van het nieuwe hoofdkantoor in Enschede op gebied van duurzaam bouwen te optimaliseren. Meer over dit bijzonder duurzame pand is te lezen onder Be green.



Om duurzaam bouwen verder te optimaliseren is een projectteam Groen Pand opgericht.

Duurzaam toerisme beleid

Om duurzaam toerisme te verankeren in de bedrijfsprocessen en procedures, hanteert TUI Nederland een duurzaam toerisme beleid met de pijlers Buy green, Fly green, Sell green, Share green, Be green en Be good. Het duurzaam toerisme beleid 2008-2012, dat is goedgekeurd door de Raad van Bestuur, wordt door het Duurzaam Toerisme Team uitgevoerd. Elk teamlid heeft een eigen actieplan met jaardoelen.



Home

Het verankeren van duurzaam toerisme in de organisatie (vervolg)

Evaluëren van de prestaties

TUI Nederland evalueert en verbetert continu de duurzaam toerisme prestaties. De reisorganisatie maakt hierbij gebruik van kwalitatieve en kwantitatieve meetinstrumenten.

TUI Nederland hanteert aan het einde van ieder financieel jaar 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 opzet van nieuwe jaardoelen. In 2010 heeft het Duurzaam Toerisme Team voor de derde keer de Duurzaamheidsscan ingevuld. Daarnaast hebben de reisbureaus van TUI Nederland voor de tweede maal de Duurzaamheidsscan voor de Reisbureaugroep ingevuld. Ook op groepsniveau wordt jaarlijks gerapporteerd in het kader van de duurzaamheidsstrategie van TUI Travel PLC.

In 2010 gebruikte TUI Nederland voor het tweede jaar de Milieubarometer om de kwantitatieve milieubelasting van de organisatie te meten. Daarnaast heeft voor de tweede keer een meting plaatsgevonden op het gebied van sociaal management met behulp van het personeelsinformatiesysteem dat TUI Nederland gebruikt.

De resultaten van de metingen zijn in dit jaarverslag verwerkt. Op TUI Travel PLC niveau worden kwantitatieve gegevens gerapporteerd in het kader van Carbon Disclosure Leadership Index.

Transparant in prestaties

Alle medewerkers ontvangen het hele jaar door algemene duurzaam toerisme informatie. Daarnaast wordt op vaste basis gericht gecommuniceerd naar bepaalde doelgroepen zoals reisagenten, bestemmingsvertegenwoordigers of productmedewerkers. Communicatiemiddelen die zijn ingezet, zijn bijvoorbeeld posters in de kantoren, presentaties tijdens personeelsbijeenkomsten, mailings en intranet voor nieuwsberichten. Het personeelsblad heeft de rubriek 'Groen moet'. Hierin worden collega's door collega's geïnformeerd over actuele duurzaam toerisme onderwerpen. Elk jaar eindigt de groene communicatie met de hoogtepunten gebundeld in de Duurzaam Toerisme Update.

Het boekje wordt daarna toegevoegd aan het introductiepakket voor nieuwe medewerkers.

Externe belanghebbenden en geïnteresseerden worden via de bedrijfswebsite www.tui.nl/duurzaamtoerisme, persberichten en diverse rapportages van bijvoorbeeld TUI Travel PLC en ANVR-DTO op de hoogte gehouden. Belanghebbenden kunnen ook via externe meetinstrumenten, zoals de Transparantiebenchmark (www.transparantiebenchmark.nl), meer inzicht krijgen in hoe transparant TUI Nederland is. In 2010 neemt TUI Nederland de negentigste plaats in van de vijfhonderd grootste Nederlandse bedrijven.

In 2009 mocht TUI Nederland zich winnaar noemen van de eerste Groene Veer. In 2010 was TUI Nederland niet de winnaar, maar wel opnieuw genomineerd voor deze reisprijs, die toegekend wordt aan een reisorganisatie die zich op bijzondere wijze inzet voor duurzaam toerisme.



Duurzaam Toerisme
Update 2010



Alle medewerkers ontvangen jaarlijks de Duurzaam Toerisme Update met de groene hoogtepunten.



Home

Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten

De toerisme-industrie kan zowel positieve als negatieve effecten hebben op de lokale gemeenschappen, de natuur en het milieu op de vakantiebestemming. De grootte van deze gevolgen is afhankelijk van de mate waarin deze worden gemanaged in de keten van aanbieders.

De toerismesector wordt gekenmerkt door een complexe en uitgebreide keten. Ditzelfde geldt voor TUI Nederland, waarbij verschillende tour-operators en retailkanalen vakanties samenstellen en verkopen. Hierbij wordt samengewerkt met duizenden toeleveranciers van vervoer, verblijf en vermaak.

Om de kwaliteit en het bijzondere karakter van de vakantiebestemming te behouden, selecteert TUI Nederland haar vakantieproducten met zorg. De pijler Buy green richt zich daarom op het verduurzamen van de inkoop van het productassortiment met betrekking tot vervoer, verblijf en vermaak. Hierbij wordt rekening gehouden met mens, dier en natuur.

Ketenverantwoordelijkheid

De belangrijkste toeleveranciers van TUI Nederland op de vakantiebestemming zijn de aanbieders van accommodaties, vervoer en excursies. De hotels hebben de grootste focus; hier worden dan ook de meeste vorderingen geboekt. Hierbij moet wel aangegeven worden dat de vorderingen sterk verschillen per vakantieland.

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 de divisie West Europa worden opgemaakt.

In 2009 zijn op groepsniveau nieuwe duurzaamheidsrichtlijnen voor accommodaties opgesteld. Deze verplichten de hoteliers een duurzaamheidsprogramma op te stellen en de effecten van hun handelen op het milieu, hun medewerkers en de lokale gemeenschap te managen. In 2010 is TUI Nederland overgegaan op het integreren van deze richtlijnen in de nieuwe accommodatiecontracten. Dit gaat niet bij elke accommodatie of keten zonder slag of stoot. De duurzaamheidsclausules van de agentcontracten zijn verbeterd en worden bij de nieuwe contracten doorgevoerd.

Meer milieuvriendelijk 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 doel is het aanbod van duurzaam vervoer van en naar de bestemming te vergroten.

In 2010 stimuleerden KRAS.NL en Goed Idee Reizen de gasten om de trein te gebruiken naar de opstapplaats van de bus of naar het vliegveld door het aanbieden van een NS-Combikaart. Arke, Holland International, KRAS.NL en Goed Idee Reizen bieden voor de wintersportbestemmingen zoveel mogelijk de bus of trein aan. In 2010 is dit aanbod toegenomen. Daarnaast worden de bus en trein standaard aangeboden voor stedentrips in een groot aantal buurlanden en als onderdeel van de reizen van KRAS.NL en Goed Idee Reizen. KRAS.NL biedt ook een specifiek busprogramma aan binnen Europa. ROBINSON biedt geen mogelijkheden voor alternatief vervoer.

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, van en op de vakantiebestemming wordt duurzaam ondernemen nog niet of nauwelijks bij de inkoop meegenomen. Denk hierbij aan vluchten van derden luchtvaartmaatschappijen, cruises en transfers. Voor de eigen luchtvaartmaatschappij ArkeFly is het duurzaamheidsbeleid Fly green ontwikkeld.



KRAS.NL verzorgt busreizen door heel Europa.

75+ vakantielanden

35+ inkomende agenten

50+ luchtvaartmaatschappijen

8000+ accommodaties

1500+ excursieaanbieders



Home

Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten (vervolg)

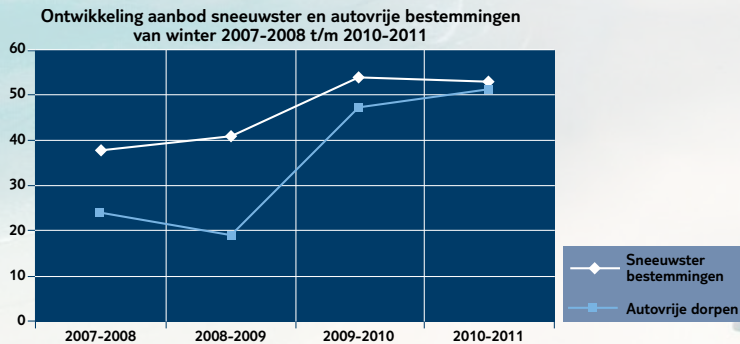
Groeiend aanbod duurzame bestemmingen

TUI Nederland heeft als doelstelling om het aanbod van duurzame bestemmingen verder te vergroten. De reisorganisatie richt zich vooral op de wintersportbestemmingen.

Waar mogelijk selecteren Arke en Holland International autovrije dorpen en milieuvriendelijke sneeuwsterbestemmingen als duurzame wintersportbestemmingen. De sneeuwster wordt door Arke en Holland International toegekend aan milieuvriendelijke bergdorpen. Deze dorpen bevorderen bijvoorbeeld het openbaar vervoer met (gratis) skibussen of het gebruik van groene energie. Daarnaast gaan zij bewust om met water, energie en afval. In de autovrije dorpen rijden in grote delen geen auto's, waardoor de dorpen kindvriendelijk en rustig zijn.

In het wintersportaanbod 2010-2011 zijn 53 sneeuwster bestemmingen en 51 autovrije dorpen geselecteerd. De groei van het aantal duurzame wintersportbestemmingen stagneert, maar is sinds de start in winter 2007-2008 toegenomen met 39 procent voor de sneeuwsterbestemmingen en 113 procent voor de autovrije dorpen. Dit is te danken aan de toename van duurzame bestemmingen en een gerichte inkoop.

In het zomeraanbod 2011 zijn gedeeltelijk autovrije dorpen en accommodaties aan Blauwe Vlag stranden opgenomen. De Blauwe Vlag (www.blueflag.org) is een internationale milieuonderscheiding en is te vinden op stranden met schoon en veilig water, een mooie natuur en een gezond milieu. De aantallen worden hier niet van geregistreerd.



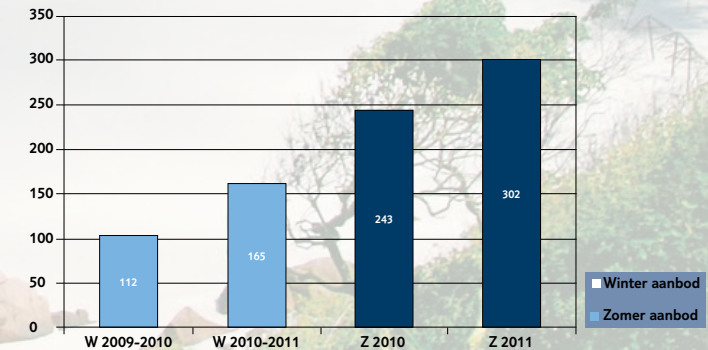
Groeiend aanbod groene accommodaties

In het afgelopen jaar is er veel werk verzet om het accommodatieaanbod te verduurzamen en het aantal groene accommodaties te vergroten.

In 2009 werden 'groene accommodaties' voor het eerst geïntroduceerd in het TUI-aanbod. Deze accommodaties beschikken over een officieel milieukeurmerk als EU Ecolabel of Green Key, een milieumanagementsysteem of een award van het Travelife Sustainability System (www.its4travel.com). De accommodaties nemen bijvoorbeeld vergaande maatregelen voor water, energie en afval, behandelen medewerkers eerlijk, gebruiken regionale producten en zijn actief betrokken bij de lokale bevolking. Meer informatie over Travelife Sustainability System is te vinden in de case study Travelife aan het einde van dit hoofdstuk.

Ieder seizoen groeit het aantal groene accommodaties. Het winteraanbod 2010-2011 is met 47,3 procent gestegen tot 165 groene accommodaties ten opzichte van het voorgaande winterseizoen. Het zomeraanbod 2011 steeg met 24,3 procent tot 302 hotels. Dit laatste is ongeveer vijf procent van het totale aantal gecontracteerde accommodaties. Het duurzame aanbod bevindt zich in 39 vakantie-landen. In het winterseizoen 2009-2010 verbleef 4,6 procent van de gasten in een groene accommodatie; in de zomer 2010 was dit 6,3 procent.

Ontwikkeling aanbod groene accommodaties



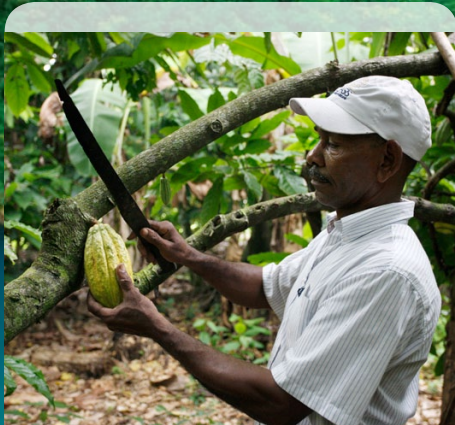
In vier jaar tijd is het aantal sneeuwsterbestemmingen met 39 procent toegenomen.

300+

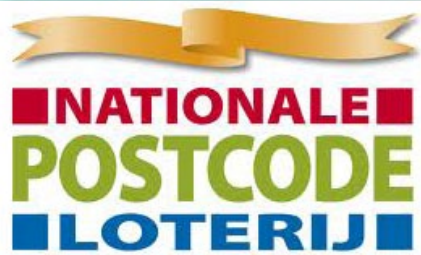
Arke en Holland International hebben meer dan 300 groene accommodaties in het zomer 2011 aanbod opgenomen.



Home



In de Dominicaanse Republiek kunnen vakantiegangers een fairtrade cacaoplantage bezoeken.



Sinds 2010 verzorgt TUI Nederland de groene, klimaatvriendelijke vakanties voor de Groene Postcodeprijs van de Nationale Postcode Loterij.

Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten (vervolg)

De bestemmingen Egypte, Spanje, Indonesië, de Verenigde Staten en Denemarken hebben het grootste aantal groene accommodaties in het Arke en Holland International winteraanbod 2010-2011. Spanje, Griekenland en Canada zijn de koplopers in zomer 2011.

In diverse brochures met autorondreizen presenteert Holland International, onder de noemer Green Travel, de groene accommodaties in een apart gedeelte van de gids. De Green Travel pagina's tonen ook bijzondere 'accommodaties in het groen'. Deze accommodaties liggen midden in de natuur.

Duurzaam vermaak

In 2010 is er veel aandacht gegaan naar de doelstelling om het aanbod van duurzaam vermaak verder te vergroten. Dit werd gedaan door bepaalde excursies niet meer aan te bieden, richtlijnen te hanteren en meer duurzame en milieuvriendelijke excursies op te nemen.

Duurzame en milieuvriendelijke excursies

Het doel is om in minstens één rondreis per verre bestemming een duurzame excursie op te nemen, waarbij de lokale bevolking meer inkomsten ontvangt en de natuur en de dieren worden beschermd. Daarnaast worden milieuvriendelijke excursies gepromoot.

In 2010 werden 25 duurzame en milieuvriendelijke excursies aangeboden. Een paar voorbeelden: in Thailand wordt een park bezocht waar mishandelde en 'overbodig geworden' olifanten een goed bestaan hebben. In Zuid-Afrika sponsort Holland International een voetbalelftal uit een sloppenwijk. Tijdens een excursie kan de klant kennis maken met het team en de wijk waar de jonge spelers vandaan komen. In Panama bezoekt de vakantieganger de Embera-stam om te leren over hun gewoonten en handwerktechniek. In Nicaragua wordt gekeken bij families die zelf souvenirs in hun achtertuin maken. In het uitgestrekte regenwoud op Borneo maken onze gasten kennis met de orang-oetan in een rehabilitatiecentrum. Vakantiegangers op de Dominicaanse Republiek kunnen een dagexcursie boeken naar een fairtrade cacaoplantage. Gambia is Good geeft vakantiegangers een kijkje op een boerderij waar lokale boeren een opleiding krijgen in het duurzaam verbouwen van

groenten en fruit. In diverse steden en bestemmingen zijn fietsexcursies, stadswandelingen en wandelpakketten te boeken.

Richtlijnen voor excursies

TUI Nederland heeft als doelstelling dat duurzaamheidsrichtlijnen worden gehanteerd voor activiteiten waar mensen zwaar inspannend werk moeten verrichten, voor gemotoriseerde activiteiten in natuurgebieden en voor dieren in gevangenschap en in het wild.

TUI Nederland hanteert voor dragers tijdens een trekking de International Porter Protection Guidelines (www.ippg.net). Deze internationaal geldende richtlijnen schrijven onder andere voor dat medewerkers een goed salaris krijgen, verzekerd zijn tegen mogelijke ongevallen, met de juiste uitrusting werken en niet te veel gewicht dragen. Daarnaast heeft de reisorganisatie richtlijnen voor het verantwoord spotten van walvissen en dolfijnen in het wild, duikrichtlijnen en worden de dierenwelzijnrichtlijnen, zoals die beschreven staan in het Travelife Animal Attractions Handbook (www.fto.co.uk/responsible-tourism/sustainability-guidelines), gevolgd.

TUI Nederland hanteert regels voor dolfinaria. De reisorganisatie biedt geen excursies met walvissen en dolfijnen in gevangenschap aan waar deze dieren na 1 december 2008 illegaal verkregen zijn - hierbij wordt uitgegaan van de richtlijnen van CITES en IUCN. Daarnaast werkt TUI Nederland samen met moederorganisatie TUI Travel PLC aan de ontwikkeling van richtlijnen voor dolfijnen in gevangenschap. Samen met TUI Travel PLC is begonnen met het controleren van de bestverkopende dolfinaria. Elk gecontroleerd dolfinarium ontvangt op basis van de audit een actieplan met verbeterpunten. Dolfinaria die niet aan de criteria van TUI Travel PLC kunnen voldoen, krijgen een stop sales opgelegd vanuit de groep. In 2010 zijn dertien dolfinaria in Mexico, Turkije en Dominicaanse Republiek in samenwerking met Dolphin Fund gecontroleerd volgens de richtlijnen van Travelife. Momenteel hebben vier dolfinaria een stop sales opgelegd gekregen.

TUI hanteert ook regels voor excursies met walvissen en dolfijnen in het wild. Hiervoor zijn richtlijnen opgezet die aan de aanbieders ter



Home

Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten (vervolg)

ondertekening worden voorgelegd. De reisorganisatie biedt geen excursies aan waarbij zwemmen met walvissen en dolfijnen in het wild het hoofddoel is.

Verboden activiteiten

TUI Nederland biedt bepaalde excursies helemaal niet aan. Eind 2009 is besloten om per 1 november 2010 olifantovriendelijke excursies, dit zijn excursies waarbij op olifanten wordt gereden of gezeten, en olifantenshows niet meer aan te bieden. TUI Nederland biedt wel olifantvriendelijke excursies aan, waarbij gasten de olifanten in een natuurlijke omgeving kunnen zien, veel over ze leren en op een diervriendelijke manier met ze in contact komen.

Klimaatcompensatie

Om klimaatverandering tegen te gaan, biedt ROBINSON net als voorgaande jaren vakanties aan waarbij de gereden en gevlogen kilometers naar de clubs automatisch gecompenseerd worden op basis van de CO₂-uitstoot. ROBINSON participeert hierbij in Gold Standard duurzame energieprojecten van Climate Care. In 2003 was ROBINSON de eerste reisorganisatie die de klimaatkosten integreerde in de pakketprijzen. De andere merken van TUI Nederland informeren de gasten op verschillende momenten en manieren over de mogelijkheid om de uitstoot van de vlieg- of autoreis vrijwillig te compenseren via GreenSeat (www.greenseat.com).

Project: Travelife Sustainability System

Wereldwijd zijn er meer dan zeventig keurmerken voor toeristische accommodaties. Deze ecolabels richten zich vooral op milieuaspecten en zijn veelal regiogebonden. Dit heeft tot gevolg dat accommodaties wereldwijd worden beoordeeld op basis van verschillende criteria. Het woud aan keurmerken maakt het voor reisorganisaties als TUI Nederland moeilijk eenduidig inzicht te krijgen in de duurzame kwaliteit van het accommodatieaanbod.

Sinds 2009 richt TUI Nederland zich daarom op het duurzaamheidslabel Travelife Sustainability System (www.its4travel.com). Travelife is een onafhankelijk Europees evaluatiesysteem waarin alle accommodaties van TUI Nederland kunnen worden geëvalueerd op basis van dezelfde duurzaamheidscriteria. Het systeem richt zich op sociale en milieuaspecten, zoals arbeidsomstandigheden, omgang met de lokale bevolking en energiemangement.

Accommodaties opvoeren en auditen

TUI Nederland voert de belangrijkste accommodaties stapsgewijs op in het Travelife systeem. In 2009 werden de accommodaties die vijftig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigden opgevoerd, in 2010 is het doel zeventig procent en in 2012 wordt dit negentig procent. Dit komt erop neer dat in 2010 ruim 1350 van de bestverkopende accommodaties van Arke, Holland International, Sunrise, KidsWorldClub en ROBINSON zijn opgevoerd in het systeem. In 2011 beginnen KRAS, NL en Goed Idee Reizen ook met het Travelife systeem.

Naast het opvoeren van accommodaties in Travelife heeft TUI Nederland als doel om de bestverkopende accommodaties, die een goede score behalen met de Travelife zelfcheck en nog geen audit hebben gehad, stapsgewijs te laten controleren door een onafhankelijke partij, zoals TSi Solutions. In 2010 ging het hierbij om de accommodaties die twintig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigden, in 2011 wordt dit dertig procent en in 2012 vijftig procent. In 2010 zijn de accommodaties die twintig procent vertegenwoordigen uitgenodigd; ongeveer eenderde van deze accommodaties heeft een Travelife audit gedaan. Het percentage van twintig procent in 2010 is hiermee niet gehaald.



Travelife Sustainability System is een onafhankelijk evaluatiesysteem om accommodaties wereldwijd te controleren op duurzaamheid.



Home

Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten (vervolg)

Promotie Travelife

Het aanbod groene accommodaties groeit niet zonder slag of stoot. Op groepsniveau is daarom afgesproken dat alle mainstream touroperators dezelfde milieu en sociale contractuele standaarden voor accommodaties hanteren, waarbij gezamenlijk is afgesproken om Travelife te promoten door de gratis Travelife zelfcheck voor accommodaties verplicht te stellen. Daarnaast zijn honderden hotels uitgenodigd door TUI Nederland, TUI Duitsland en TUI UK voor een gratis Travelife audit.

Accommodaties die hoog scoren worden gestimuleerd zich te laten checken door een onafhankelijke partij. Dit kan een accommodatie een bronzen, zilveren of gouden Travelife award opleveren. Daarnaast wijzen zowel inkopers als productmedewerkers de accommodaties op Travelife via een folder. TUI Nederland heeft de website www.tuigreen.com, die speciaal ontwikkeld is voor accommodatiehouders, uitgebreid naar zeven talen.

Initiatief Duurzame Handel

Sinds 2009 werkt TUI Nederland samen met brancheorganisatie ANVR en tien andere Nederlandse touroperators binnen het toerismeprogramma van Initiatief Duurzame Handel (IDH), dat gefinancierd wordt door het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Het programma heeft onder andere tot doel accommodaties in Brazilië, Egypte, Kenia, Tanzania, Thailand en Turkije te verduurzamen.

Het IDH programma heeft de focus op het stimuleren van accommodaties om deel te nemen aan Travelife en op het checken van de 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. Meer informatie over IDH staat onder Share green.



Initiatief Duurzame Handel richt zich op het versnellen en opschalen van duurzaamheid in de mainstream markt.





Buy green jaardoelen

Beleidsregel	Jaardoelen 2009/10	Resultaten	Jaardoelen 2010/11
<p>Ketenverantwoordelijkheid Gecontracteerde aanbieders voldoen aan basis-kwaliteitsrichtlijnen voor duurzaam toerisme</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het opnemen van nieuwe duurzaamheidsrichtlijnen in de accommodatiecontracten van TUI Nederland. Het opvoeren van de bestverkopende accommodaties die zeventig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigen, in Travelife Sustainability System. De bestverkopende accommodaties die twintig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigen, hebben een onafhankelijke Travelife audit ondergaan. 	<p>Deels behaald: Een deel van de accommodatiecontracten die door de divisie West Europa zijn afgesloten bevatten een addendum met nieuwe duurzaamheidsclausules.</p> <p>Deels behaald: De accommodaties van Arke, Holland International, Sunrise, KidsWorldClub en ROBINSON zijn opgevoerd. KRAS.NL en Goed Idee Reizen volgen in 2011.</p> <p>Deels behaald: Ongeveer eenderde van deze accommodaties heeft een onafhankelijke Travelife audit gedaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van het jaardoel 2009/10. De ontwikkeling en uitrol van nieuwe duurzaamheidsclausules voor inkomende agenten. Het voortzetten van het jaardoel 2009/10. De bestverkopende accommodaties die dertig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigen, ondergaan een onafhankelijke Travelife audit.
<p>Vervoer TUI Nederland biedt de gasten keuze uit verschillende middelen van vervoer. Het aanbod van duurzaam vervoer naar en van de bestemming wordt vergroot.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het vergroten van het aanbod bus- en treinvervoer voor het wintersportaanbod 2010/11. 	<p>Behaald: Het aanbod alternatief vervoer voor het wintersportaanbod 2010/11 is vergroot.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het verder vergroten van het aanbod bus- en treinvervoer voor het wintersportaanbod 2011/12. Het ontwikkelen en uitrollen van duurzaamheidsclausules voor derden luchtvaartmaatschappijen.
<p>Verblijf TUI Nederland vergroot het aanbod van duurzame bestemmingen en accommodaties.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het vergroten van het aantal milieuvriendelijke sneeuwster en autovrije bestemmingen in het wintersport 2010/11 aanbod. Het vergroten van het aantal groene accommodaties voor winter 2010/11 en zomer 2011. 	<p>Deels behaald: Het percentage autovrije bestemmingen is met negen procent gestegen; het percentage sneeuwsterbestemmingen is met twee procent gedaald.</p> <p>Behaald: Het winteraanbod 2010/11 is met 47,3 procent gestegen tot 165 groene accommodaties ten opzichte van het voorgaande winterseizoen. Het zomeraanbod 2011 steeg met 24,3 procent tot 302 hotels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het vergroten van het aantal sneeuwster en autovrije bestemmingen in het wintersport 2011/12 aanbod. Het vergroten van het aantal groene accommodaties voor winter 2011/12 tot 175 accommodaties en zomer 2012 tot 375 accommodaties.



Buy green jaardoelen

Beleidsregel	Jaardoelen 2009/10	Resultaten	Jaardoelen 2010/11
<p>Vermaak TUI Nederland vergroot het aanbod van duurzame activiteiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het vergroten van het aantal duurzame en milieuvriendelijke excursies voor winter 2010/11 en zomer 2011. In minstens één rondreis per verre bestemming staat een duurzame excursie. 	<p>Behaald: In 2010 werden 25 duurzame en milieuvriendelijke excursies aangeboden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het vergroten van het aantal bijzondere excursies voor winter 2011/12 en zomer 2012.
<p>Klimaatcompensatie TUI Nederland integreert klimaatcompensatie in de vakantieproducten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het onderzoeken van de mogelijkheden voor het integreren van klimaatcompensatie in boekbare websites. 	<p>Deels behaald: In 2010 is onderzoek gedaan, maar meer onderzoek is nodig om een beslissing te nemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van het jaardoel 2009/10.





Home

Het verduurzamen van de vloot

Volgens onderzoek van de Verenigde Naties is toerisme verantwoordelijk voor ongeveer vijf procent van de wereldwijde CO₂-uitstoot. Moederbedrijf TUI Travel PLC heeft daarom zes procent reductie van de directe CO₂-uitstoot van de TUI-luchtvaartmaatschappijen ten doel gesteld voor boekjaar 2013-2014 (ten opzichte van het pijljaar 2007-2008).

De pijler Fly green richt zich op het verduurzamen van ArkeFly, de luchtvaartmaatschappij van TUI Nederland. ArkeFly besteedt bij de samenstelling van de vloot en vluchtgerelateerde producten en diensten, en 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. ArkeFly neemt daarnaast nog verschillende andere maatregelen op het gebied van duurzaam ondernemen.

Vloot en vluchtgerelateerde producten en diensten

Het overgrote deel van de uitstoot van TUI Nederland wordt veroorzaakt door de vloot van ArkeFly. De airline heeft daarom stappen gezet op het gebied van gewichtsbesparing en aanpassingen in vliegprocedures om de uitstoot van de vloot verder te reduceren.

In 2010 heeft ArkeFly de gemiddelde CO₂-uitstoot per kilometer per persoon met 5,3 procent gereduceerd van 84,50 gram in boekjaar 2009-2010 tot 80 gram. 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, dat op 76,1 gram ligt. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een jongere vloot van de andere luchtvaartmaatschappijen.

De vermindering van de CO₂-uitstoot is mede te danken aan de komst van twee nieuwe Boeing 737-800 Next Generations met winglets, begin 2009. Deze vliegtuigen zijn milieuvriendelijker en produceren minder geluid en vervuiling. Eind 2010 is de eerste van drie jongere en zuinigere Boeing 767's met winglets aan de vloot toegevoegd. De andere twee vliegtuigen volgen in 2011. Deze laatste drie toestellen worden naar verwachting door drie Boeing 787 Dreamliners vervangen in 2014, die ongeveer twintig procent zuiniger zijn dan de Boeing 767's.

ArkeFly heeft duurzaam inkopen nog niet standaard geïntegreerd in de inkoopprocedures en documenten van vluchtgerelateerde producten en diensten.

Desondanks is duurzaam ondernemen bij een aantal aanbestedingstrajecten meegenomen in de besluitvorming.

Emission Trading Scheme (ETS) en duurzame kerosine

Vanaf 2012 wordt de luchtvaartsector verplicht deel te nemen aan het European Union Emissions Trading Scheme (EU-ETS). ArkeFly moet hierdoor gaan betalen voor de CO₂-uitstoot van haar vliegtuigen. Om de kosten voor de CO₂-uitstootrechten te beperken, richt ArkeFly zich op het reduceren van de uitstoot van haar vloot.

Duurzame kerosine draagt bij aan het verminderen van de uitstoot. Bovendien verwacht de luchtvaartindustrie dat de komende jaren de kosten voor kerosine aanzienlijk zullen stijgen, naast de kosten voor uitstootrechten. Het gebruik van duurzame kerosine beperkt deze uitstootkosten. Moederbedrijf TUI Travel PLC heeft zich daarom in 2010 aangesloten bij Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG, www.safug.org). SAFUG richt zich op het versnellen van de ontwikkeling en de vercommercialisering van duurzame kerosine. ArkeFly neemt deel in de TUI airlines werkgroep op gebied van duurzame kerosine die input levert aan SAFUG.

Voor de vlucht

Door voorafgaand aan de vlucht nauwkeurig te kijken naar de hoeveelheid brandstof die nodig is voor een vlucht, naar de te vliegen route, door de vliegtuigen goed te onderhouden en onnodig gewicht tegen te gaan, wordt veel brandstof bespaard.

In de afgelopen jaren zijn diverse maatregelen genomen om de hoeveelheid brandstof per vluchtplan nauwkeuriger te berekenen. De vliegroutes zijn geoptimaliseerd door voor de uitwijkbestemming Rotterdam te kiezen in plaats van Brussel en de voorkeur te geven aan alternatieve luchthavens in dichtbij gelegen bestemmingen. Daarnaast worden de vliegtuigen en de motoren regelmatig schoongemaakt. Dit verlengt de levensduur van de motoren en verbetert de aerodynamica, wat het kerosinegebruik ten goede komt. Om gewicht te besparen zijn overbodige interieuronderdelen verwijderd, is de gereedschapskist lichter gemaakt door te kiezen voor lichtere producten en onnodige materialen te verwijderen en wordt de reservewatertank niet meer gevuld. Afgelopen boekjaar is gestart met het volledig digitaliseren van de cockpit door overbodige



In 2009-2010 bestond de vloot van ArkeFly uit drie Boeing 767-300 ER's en drie Boeings 737-800's.



Home

Het verduurzamen van de vloot

papieren navigatiedocumentatie te verwijderen. In 2010 is een vervolgstap gezet door de operation manuals via de laptops beschikbaar te maken. Daarnaast zijn de service trays en is het duty free assortiment verkleind.

In 2010 is het softwareprogramma Aerobytes aangeschaft en geïnstalleerd. Hiermee maakt ArkeFly gerichte brandstofanalyses waardoor meer brandstof-besparende maatregelen kunnen worden gerealiseerd. Daarnaast is tijdens het boekjaar een contract met KLM afgesloten voor onderhoud van de vloot op de thuisbasis Schiphol, waardoor toestellen minder (leeg) hoeven te vliegen voor onderhoudsactiviteiten. ArkeFly ondergaat hierbij ook de gestandaardiseerde normen van KLM op het gebied van afvalscheiding, stroomverbruik en andere gebieden.

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 verplicht de luchthaven grondafhandelaren om bepaalde milieumaatregelen te nemen. De grondafhandelaren zijn bijvoorbeeld verplicht om gebruik te maken van elektrische dollies. ArkeFly heeft nog geen inzicht in de duurzaamheid van de grondafhandelaren op de ArkeFly-luchthavens in het buitenland. In 2010 is een start gemaakt met het formuleren van een gezamenlijke aanpak voor grondafhandelaren voor de TUI airlines.

In 2009 is een papierbesparing gerealiseerd door de introductie van online inchecken, waardoor er minder papieren tickets nodig zijn. Het is mogelijk alleen met een e-ticketnummer in te checken. Daarnaast biedt ArkeFly reizigers op Schiphol de mogelijkheid om via de onbemande automaat zelf in te checken. In 2010 is een start gemaakt met het digitaliseren van de processen op de Antillen, een belangrijke bestemming voor ArkeFly.

Om de milieubelasting van bagage te verminderen, zijn reizigers ook in 2010 via de klantenmagazines Werelds! en Arke Magazine en het inflight magazine ArkeFlyer gestimuleerd om de koffer zo licht en dus zo groen mogelijk in te pakken. Bovendien zijn minder inflight magazines uitgedeeld aan boord. Voor speciale bagage moet worden bijbetaald. Dit kan deels als ontmoedigingsbeleid worden aangemerkt. Overgebleven niet-persoonlijke artikelen van lost & found zijn aan het Leger des Heils of andere goede doelen overgedragen.

Tijdens de vlucht

Op één motor naar de gate

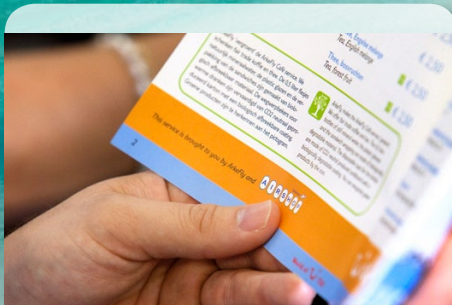
ArkeFly neemt ook tijdens de vlucht diverse maatregelen om het milieu te sparen. Om de processen in de lucht te optimaliseren passen de piloten van ArkeFly tijdens de vlucht verscheidene milieu- en geluidsvriendelijke vliegprocedures toe. De apparatuur in de cockpit helpt de piloten met groen stijgen, vliegen en landen.

Sinds 2010 passen alle vliegtuigen single engine taxi toe waarbij als het mogelijk is op één motor naar de gate wordt gereden. ArkeFly heeft met deze procedure in een periode van negen maanden ongeveer 30.000 kg brandstof bespaard tijdens het taxiën op de thuisbasis. Daarnaast is ArkeFly samen met Schiphol en het Nationaal Lucht- en Ruimtevaartlaboratorium een proef gestart voor een alternatieve vertrekprocedure, waarbij het toestel bij de start en de klim minder brandstof verbruikt.

Groene catering

De airline heeft de ArkeFly Café service aan boord verduurzaamd. ArkeFly schenkt fairtrade koffie en thee op alle vluchten. De 0,5 liter flesjes mineraalwater, de sandwichverpakkingen en de plastic glazen zijn gemaakt van het biologisch afbreekbare materiaal PLA. ArkeFly is de eerste airline ter wereld die gebruik maakt van PLA glazen aan boord van de vliegtuigen. De wegwerpbekers voor warme dranken zijn vervaardigd van CO₂ neutraal geproduceerd karton met een biologisch afbreekbare coating. ArkeFly maakte al gebruik van herbruikbaar servies. Daarnaast is ArkeFly in 2010 overgestapt op een meer duurzame deken die dertig tot vijftig keer hergebruikt wordt en daarna gerecycled. De airline was al overgestapt op een ander kussentje met een aanzienlijk langere levensduur. Alhoewel veel maatregelen genomen zijn om minder afval te produceren aan boord, scheidt ArkeFly nog geen afval.

ArkeFly heeft de doelstelling van acht procent biologische en/of fairtrade producten in het ArkeFly Café assortiment in 2010 gehaald. Het aanbod is van twee naar acht procent gestegen in een jaar tijd. De eerlijke en biologisch afbreekbare producten worden in de menukaart aangeduid met een groen pictogram.



ArkeFly heeft de catering verduurzaamd. Diverse artikelen zijn gemaakt van het biologisch afbreekbare materiaal PLA.



Fly green jaardoelen

Beleidsregel	Jaardoelen 2009/10	Resultaten	Jaardoelen 2010/11
<p>Vloot en vluchtgerelateerde producten en diensten ArkeFly richt zich bij de samenstelling van de vloot op modernere, stillere en milieuvriendelijkere vliegtuigen. Daarnaast selecteert ArkeFly producten, diensten en leveranciers mede op basis van duurzaamheid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het integreren van duurzaam ondernemen in de inkoopdocumenten van vluchtgerelateerde producten en diensten. 	<p>Deels behaald: Duurzaam inkopen is nog niet standaard geïntegreerd in de inkoopprocedures en documenten. Duurzaam ondernemen is wel bij een aantal aanbestedingstrajecten meegenomen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van het jaardoel 2009/10. Het opzetten van een Fly Green Team voor het ontwikkelen en uitrollen van Fly green initiatieven.
<p>Voor de vlucht ArkeFly houdt bij de voorbereiding van de vlucht bij de vluchtplanning en het vliegtuigonderhoud rekening met de geluids- en milieubelasting.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het verder digitaliseren van de cockpit. 	<p>Behaald: In 2010 is een vervolgstap gezet door de operation manuals via de laptops beschikbaar te maken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van het jaardoel 2009/10. Het verbeteren van het afvalmanagement bij de onderhoudsdienst Tec4Jets van ArkeFly.
<p>Bij vertrek van en aankomst op de bestemming ArkeFly houdt bij de grondafhandeling tijdens vertrek van en aankomst op de bestemming rekening met de milieubelasting.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het verkrijgen van inzicht in het niveau van duurzaam ondernemen van grondafhandelaren. 	<p>Niet behaald: Er is afgesproken een gezamenlijke aanpak te ontwikkelen voor TUI airlines grondafhandelaren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van het jaardoel 2009/10. Het integreren van duurzaam ondernemen in nieuwe contracten van grondafhandelaren.
<p>Tijdens de vlucht ArkeFly heeft tijdens de vlucht een verantwoord vlucht- en inflightservices management.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het doorvoeren van single engine taxi voor alle vliegtuigen van ArkeFly. Het uitbreiden van het assortiment biologische afbreekbare materialen in de catering en het vergroten biologisch en fairtrade assortiment ArkeFly Café. Ontwikkeling van een verbeterde startprocedure i.s.m. Schiphol en het Nationaal Lucht- en Ruimtevaartlaboratorium. Onderzoek naar mogelijkheid om afval te scheiden aan boord. 	<p>Behaald: Alle vliegtuigen passen single engine taxi toe als dat mogelijk is.</p> <p>Behaald: De 0,5 liter flesjes mineraalwater, de sandwichverpakkingen en de plastic glazen zijn gemaakt van het biologisch afbreekbare materiaal PLA. Het fairtrade aanbod is van twee naar acht procent gestegen.</p> <p>Deels behaald: Een proef is gestart voor een alternatieve vertrekprocedure, waarbij het toestel bij de start en de klim minder brandstof verbruikt.</p> <p>Niet behaald: De vliegtuigen hebben nog niet de capaciteit om het afval gescheiden op te halen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van het jaardoel 2009/10. Het verbeteren van het afvalmanagement aan boord van ArkeFly.



Home

Het stimuleren van de verkoop van groene vakantieproducten

Duurzaamheid speelt nog nauwelijks een rol bij de vakantiekeuze van de Nederlandse vakantieganger. De aantrekkelijkheid van de bestemming, de prijs-kwaliteitverhouding en de kwaliteit van de accommodatie vormen de belangrijkste criteria. Er is echter wel behoefte aan het ontvangen van informatie over duurzaam toerisme (NBTC-NIPO, februari 2010). Daarnaast blijkt uit internationaal onderzoek van moederbedrijf TUI Travel PLC in 2010 dat 46 procent van 4000 ondervraagde vakantiegangers uit acht landen een duurzame vakantie zou boeken als het eenvoudig te vinden is en 66 procent hun gedrag tijdens de vakantie zou aanpassen als dat beter is voor de natuur en het milieu.

Duurzaamheid speelt een belangrijke rol in het behoud van de kwaliteit van de vakantiebestemmingen. De pijler Sell green focust dan ook op het begeleiden van de gasten naar een verantwoorde vakantiekeuze en op het adviseren van de gasten over verantwoord gedrag op de bestemming met als doel de verkoop van duurzame vakantieproducten te stimuleren. De gasten ontvangen op elk moment duurzaam toerisme informatie; tijdens het oriënteren, zoeken, boeken, de vakantie en bij terugkomst.

TUI Nederland als verantwoord merk

TUI Nederland profileert zich naar de markt als een verantwoord merk, waarbij elk merk een eigen duurzaamheidsbranding heeft. Duurzaam toerisme is geïntegreerd in het merendeel van de marketingplannen van de verschillende merken. Hierdoor komt verantwoord reizen met regelmaat terug in de verschillende communicatiemiddelen die richting klanten, reisbureaus en andere partners worden ingezet.

In de communicatie besteedt TUI Nederland aandacht aan het wel of het juist niet tonen van bepaalde beelden in advertenties, filmmateriaal, brochures of andere middelen, zodat alle uitingen in lijn zijn met het duurzaam toerisme beleid dat wordt nagestreefd. Gedurende 2010 is hiervoor een intern communicatieprotocol opgezet.

Tijdens het oriënteren, zoeken en boeken Duurzaam toerisme in de gidsen

De (potentiële) gasten ontvangen tijdens het oriënteren, het zoeken en het boeken advies over duurzaam toerisme. TUI Nederland heeft als doel het duidelijk tonen van de duurzame vakantieproducten.

Om het aanbod van milieuvriendelijke en duurzame accommodaties eenvoudig herkenbaar te maken voor klanten en reisagenten, introduceerde TUI Nederland in de wintergidsen 2009-2010 van Holland International en Arke het groene boompje pictogram voor de groene accommodaties. In de wintergidsen 2010-2011 staat het label in de accommodatietekst naast 165 groene accommodaties en in de zomerbrochures 2011 naast 302 hotels. Daarnaast is een overzicht van alle groene hotels te vinden op de duurzaam toerisme pagina's in brochures. Alle merken hebben een pagina met informatie over bijvoorbeeld groene accommodaties, bijzondere excursies en klimaatcompensatie in de brochures staan.

Al sinds 2006 heeft TUI Nederland het Wijs op wintersportprogramma voor het wintersportaanbod. In de gidsen worden de klanten en reisagenten met pictogrammen naar verantwoord vervoer en verblijf gestuurd. Daarnaast ontvangen de klanten bij de reisbescheiden een folder met praktische wintertips en is de site wijsopwintersport.nl beschikbaar.

Verantwoord reizen op websites

Onder de noemer 'Verantwoord reizen' staat het thema duurzaam toerisme op de boekbare websites arke.nl, hollandinternational.nl, kras.nl, arkefly.nl en de websites van Holland International Reisbureau, waarbij de bezoeker gestuurd wordt naar het groene aanbod en tips. Op de websites kan ook concreet gezocht worden op groene accommodaties via het selectiemenu. In de beschrijvingen van de accommodaties is opgenomen dat het om een groene accommodatie gaat. De andere websites volgen in 2011.



Milieuvriendelijke en duurzame accommodaties worden in de gidsen aangeduid met het groene boompje pictogram.



Home

Het stimuleren van de verkoop van groene vakantieproducten (vervolg)

Arke.nl en kras.nl publiceren de reisbeoordelingen van de vakantiebeoordelingswebsite Cheqqr bij alle accommodaties op de website. 'Respect voor mens en natuur' is één van de beoordelingscriteria. Reizigers zien zo in één oogopslag hoe de accommodaties door andere vakantiegangers zijn beoordeeld op het gebied van duurzaamheid.

Reisbureaus

Sinds 2008 besteedt TUI Nederland veel aandacht aan de reisagenten door de introductie van een duurzaam toerisme beleid dat zich specifiek richt op de reisbureaus. TUI Nederland richt zich niet alleen op de winkels van Arke en Holland International Reisbureau, maar ook op de derden reisagenten die de producten van TUI Nederland verkopen. Voor meer informatie, zie het project 'Het groenste reisbureau is oranje' aan het einde van dit hoofdstuk.

Tussen boeken en aankomst

De gasten ontvangen tussen het boeken van de vakantie en de aankomst op de bestemming 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 kinderseks-toerisme. KRAS.NL heeft informatie in de digitale reisbescheiden opgenomen. Aan boord van de 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 de reisbureaubladen Arke Magazine en Werelds!.

Op de bestemming

In de bestemmingsboekjes en tijdens het welkomstgesprek van de reisleiding ontvangen de gasten praktische tips. Dit loopt uiteen van tips voor gepaste kleding en omgangsvormen, maar ook hoe te reageren op kinderarbeid en dieren mishandeling. 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.

Vakantieherinnering

De klanten van TUI Nederland worden gestimuleerd om klachten of opmerkingen over misstanden op het gebied van duurzaam toerisme te melden. Deze klachten en opmerkingen worden door de reisleiding, de TUI-reisagenten en de afdeling Klantenservice standaard doorgestuurd naar en behandeld door de afdeling Duurzaam Toerisme. Zo houdt de afdeling de vinger aan de pols wat betreft de daadwerkelijke gang van zaken op vakantiebestemmingen en wordt gepaste actie ondernomen. In 2010 is het aangeven van klachten door de TUI-reisagenten vereenvoudigd door een klachtenformulier op intranet te plaatsen.

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



Duurzaam toerisme is een vast onderwerp in het inflight magazine en de reisbureaubladen Arke Magazine en Werelds!



Home

Het stimuleren van de verkoop van groene vakantieproducten (vervolg)

Project: 'Het groenste reisbureau is oranje'

Sinds 2003 zijn alle ANVR touroperatorleden verplicht om een aantal praktische maatregelen voor duurzaam toerisme te nemen onder de noemer Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO). Deze stap wordt in 2011 gezet door ANVR-reisagenten. Aangezien de reisagent een belangrijke rol speelt bij het informeren van de consument heeft TUI Nederland al in 2008 duurzaam toerisme geïntroduceerd in de winkels.

Onder de noemer 'Het groenste reisbureau is oranje' en 'Green Smile' introduceerde TUI Nederland als eerste reisorganisatie een duurzaam toerisme beleid speciaal voor de eigen en franchise reisbureaus. Het doel is om klanten optimaal te informeren over duurzaam toerisme in de winkels.

Retailbeleid

Belangrijke onderdelen van het beleid zijn het opnemen van groene activiteiten in het bedrijfsplan, het trainen 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 het gebruik van groene stroom en groen gas, 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.

Groene Palm Award

In 2010 werden de winkels voor de tweede maal uitgenodigd om de Duurzaamheidsscan voor de Reisbureaugroep in te vullen, waardoor de huidige status van de winkels van Arke en Holland International Reisbureau inzichtelijk wordt. De respons bij Arke was opnieuw honderd procent en bij Holland International Reisbureau is de respons van 25 procent naar 59 procent gestegen.

Naast een groepsrapport krijgt elke winkel die de scan invult een individueel rapport, waarin de persoonlijke duurzaamheidscore staat aangegeven: één tot en met vijf Groene Palmen. In 2010 hebben voor de eerste keer twee winkels het maximum van vijf Groene Palmen behaald.

Net als in 2009 hebben de Arke winkels gemiddeld drie Groene Palmen ontvangen en de winkels van Holland International Reisbureau twee. De puntenscore achter de Groene Palmen is bij beide ketens toegenomen.

In december 2009 is voor de eerste keer de Groene Palm Award voor het groenste reisbureau van TUI Nederland uitgereikt. Arke Wageningen nam de award in ontvangst. De aanmoedigingsprijs werd uitgereikt aan Holland International Reisbureau Jansma uit Groningen. In november 2010 is de prijs voor de tweede maal uitgereikt nu aan Arke Baarn als groenste Arke kantoor en aan Holland International Reisbureau Mathé de Groot voor de groenste franchisenemer.

Structurele communicatie

Arke en Holland International Reisbureau ontvangen op structurele basis duurzaam toerisme informatie, zodat zij optimaal de klanten kunnen informeren over het groene aanbod van de TUI-merken. Via managersdagen, vakdagen voor medewerkers, handboeken en wekelijkse nieuwsbrieven ontvangen de winkels groene tips.

Om duurzaam toerisme ook meer te laten leven onder de andere reisagenten, is het reserveringssysteem TUI Online uitgebreid met duurzaam toerisme vragen en is er hard gewerkt aan de lancering van Groene Smiles4U, de groene variant binnen het studiereisprogramma Smiles4U, dat in november 2010 geïntroduceerd is. Daarnaast hebben TUI-winkels en derden reisbureaus via informatieavonden het groene aanbod leren kennen.



Winnaar Groene Palm Award 2010:
Arke Baarn



Winnaar Groene Palm Award 2010:
Holland International Reisbureau Mathé
de Groot





Sell green jaardoelen

Beleidsregel	Jaardoelen 2009/10	Resultaten	Jaardoelen 2010/11
<p>Marktcommunicatie TUI Nederland profileert zich naar de markt als een verantwoord merk, waarbij elk merk een eigen duurzame branding heeft.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het opstellen van een duurzaam toerisme communicatieprotocol. 	<p>Behaald: Een intern document is opgezet waarin aangegeven staat welke beelden en teksten wel en niet getoond mogen worden in de diverse communicatiemiddelen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2010/11 gedefinieerd.
<p>Tijdens oriënteren, zoeken en boeken De (potentiële) gasten ontvangen tijdens het oriënteren, het zoeken en het boeken advies over duurzaam toerisme. Duurzame vakantieproducten worden duidelijk getoond.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het plaatsen van duurzaam toerisme informatie op de boekbare websites, inclusief een groene zoekfunctie voor groene accommodaties. 	<p>Deels behaald: Duurzaam toerisme is geïntegreerd op arke.nl, hollandinternational.nl, kras.nl, arkefly.nl en de websites van Holland International Reisbureau. Tevens kan gezocht worden op groene accommodaties via het selectiemenu.</p> <p>Duurzaam toerisme informatie is geïntegreerd in het reserveringssysteem TUI Online voor derden reisagenten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Alle boekbare websites bevatten duurzaam toerisme informatie. Het integreren van duurzaam toerisme en het duidelijk tonen van groene accommodaties in de gidsen van alle merken. Opzet van een groen programma voor reisagenten om de verkoop van groene producten te stimuleren.
<p>Tussen boeken en aankomst De gasten ontvangen tussen boeken en aankomst advies over duurzaam toerisme op de bestemming.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2009/10 gedefinieerd. 	<p>Iedere editie van het inflight magazine ArkeFly heeft diverse 'duurzaam toerisme' artikelen getoond.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Opzet duurzaam toerisme informatie in de digitale reisbescheiden.
<p>Op de bestemming De gasten ontvangen advies over duurzaam toerisme op de bestemming.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2009/10 gedefinieerd. 	<p>De duurzaam toerisme informatie in de bestemmingsboekjes is geactualiseerd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2010/11 gedefinieerd.
<p>Vakantieherinnering De gasten kunnen misstanden of verzoeken over duurzaam toerisme tijdens of na de vakantie melden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2009/10 gedefinieerd. 	<p>In 2010 is een vereenvoudigd klachtenformulier voor TUI-reisagenten op intranet geplaatst. Duurzaamheidsvragen zijn opgenomen in het vakantiebeoordelingsformulier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2010/11 gedefinieerd.



Home

Het creëren van draagvlak door samenwerking

Als reisorganisatie is TUI Nederland zich ervan bewust dat de toerisme-industrie voor- en nadelen met zich meebrengt voor de lokale gemeenschappen, de natuur en het milieu op de vakantiebestemmingen. Om de positieve effecten te versterken en de negatieve gevolgen af te vlakken, werkt TUI Nederland samen met diverse nationale en internationale organisaties op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaam toerisme.

TUI Nederland richt zich bij de samenwerking en dialoog met belanghebbenden op het vergroten van de maatschappelijke relevantie en op het creëren van draagvlak voor de duurzame inspanningen, maar ook op de kennisuitwisseling met deze organisaties en instituten. Samen staan de organisaties immers sterker.

Samenwerken

TUI Nederland heeft samenwerkingsverbanden met tal van grote en kleine organisaties op het gebied van dierenwelzijn, natuurbescherming en armoedebestrijding. In het afgelopen jaar is er veel samengewerkt met onder andere Initiatief Duurzame Handel, WSPA en Dolphin Fund.

Initiatief Duurzame Handel (www.duurzamehandel.com)

Sinds 2009 werkt TUI Nederland samen met brancheorganisatie ANVR en tien andere Nederlandse touroperators binnen het toerismeprogramma van Initiatief Duurzame Handel (IDH), dat gefinancierd wordt door het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Het programma heeft onder andere tot doel accommodaties en bestemmingen in Brazilië, Egypte, Kenia, Tanzania, Thailand en Turkije te verduurzamen. In 2011 wordt het programma verder uitgebreid met een project rondom de vermindering en compensatie van de CO₂-uitstoot. Voor meer informatie, zie het project Travelife Sustainability System aan het einde van het hoofdstuk Buy green.

Olifantencampagne met WSPA (www.wspa.nl)

Eind 2009 hebben TUI Nederland en dierenwelzijnsorganisatie WSPA besloten een gezamenlijke campagne tegen olifantenleed in de toerisme-industrie te ontwikkelen. De partners willen dat er een einde komt aan toeristische excursies waar olifanten zwaar onder lijden: olifanten-

ritjes en olifantenshows. Via de campagne worden vakantiegangers bewust gemaakt van het olifantenleed en gewezen op olifantvriendelijke alternatieven waarbij olifanten zoveel mogelijk hun natuurlijke gedrag kunnen vertonen. Om het aanbod van olifantvriendelijke excursies in te perken, biedt TUI Nederland per 1 november 2010 alleen nog olifantvriendelijke excursies aan. Beide organisaties hopen dat de reisbranche dit voorbeeld volgt.

Audits met Dolphin Fund (www.dolphinfund.eu)

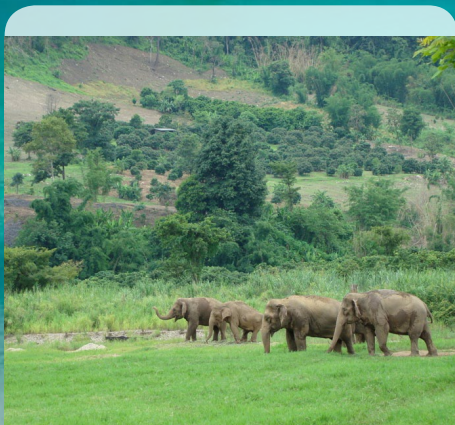
TUI Nederland hanteert regels voor dolfinaria. In 2010 zijn dertien dolfinaria in samenwerking met dierenwelzijnsorganisatie Dolphin Fund gecontroleerd volgens de richtlijnen van Travelife. Elk gecontroleerd dolfinarium ontvangt een actieplan met verbeterpunten.

Child Protection Code (www.thecode.org, www.ecpat.nl)

In 2002 ondertekende TUI Nederland als eerste Nederlandse reisorganisatie de Child Protection Code of Conduct in samenwerking met ECPAT. TUI Nederland verklaarde hiermee zich in te zetten voor de bescherming van kinderen tegen seksuele exploitatie in vakantiebestemmingen. Begin 2010 ondertekende ook moederbedrijf TUI Travel PLC de code. TUI Nederland ondersteunt de campagne www.meldkindersekstoerisme.nl en heeft trainingen over dit onderwerp ontwikkeld voor haar werknemers.

Informatieuitwisseling en/of campagneondersteuning

TUI Nederland werkt met diverse maatschappelijke organisaties samen, zoals Stichting AAP, IFAW en ECPAT, om informatie uit te wisselen over misstanden die opgemerkt worden. Daarnaast informeert TUI Nederland haar klanten over (campagne)boodschappen die in lijn liggen met duurzaam toerisme, zoals de campagne 'Sta niet voor aap' van Stichting AAP, de campagne 'Vakantieplezier. Ook voor uw huisdier' van de Dierenbescherming, diverse campagnes rondom kinderekstoerisme, de 'Denk Goed Na' campagne van IFAW over foute souvenirs, het klimaatcompensatieprogramma van GreenSeat, de campagne Het Nieuwe Rijden en de website ikhebzininvakantie.nl, die TUI Nederland samen met initiatiefnemer Milieu Centraal en andere partners in 2009 heeft gelanceerd.



TUI Nederland biedt vanaf winter 2010-2011 alleen nog olifantvriendelijke excursies aan.



Home

Het creëren van draagvlak door samenwerking (vervolg)

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, waarvan TUI Nederland sinds 2008 voorzitter is en sinds 2009 in Steering Committee Travelife Sustainability System.

Afgelopen boekjaar is er deelgenomen aan bijeenkomsten van onder andere Vereniging IDUT en de stuur- en werkgroep Initiatief Duurzame Handel. Daarnaast zijn gastcolleges gegeven aan studenten van NHTV Internationale hogeschool Breda en Wageningen Universiteit en is er medewerking verleend aan diverse (studenten)onderzoeken en lobbypetities.

Actief op bestemmingen

TUI Nederland werkt ook met diverse organisaties samen om duurzaam toerisme projecten op vakantiebestemmingen te ondersteunen. In 2010 is samengewerkt met Plan Nederland en Travel Foundation Nederland.

Beroepsopleidingen voor Braziliaanse meiden met Plan Nederland (www.plannederland.nl)

Eind 2008 hebben TUI Nederland en Plan Nederland populaire Braziliaanse vakantiebestemmingen bezocht tijdens een oriëntatieris. Het project om Braziliaanse meiden een beroepsopleiding te bieden als uitweg voor sekstoerisme is in 2010 van start gegaan, met dank aan de Nationale Postcode Loterij. Voor meer informatie, zie het project Beroepsopleidingen voor een betere toekomst voor Braziliaanse meiden aan het einde van het hoofdstuk.

Travel Foundation Nederland (www.travelfoundation.nl)

TUI Nederland werkte met Travel Foundation Nederland samen voor verschillende bestemmingsprojecten zoals een waterreductieproject in Marokko en een afvalmanagement project in Mexico. De stichting is in juli 2010 gestopt met haar activiteiten. Lopende activiteiten zijn overgedragen aan Travel Foundation UK.

Chocolate Tour met Cordaid en PASEO (www.cordaid.nl, www.paseo.nu)

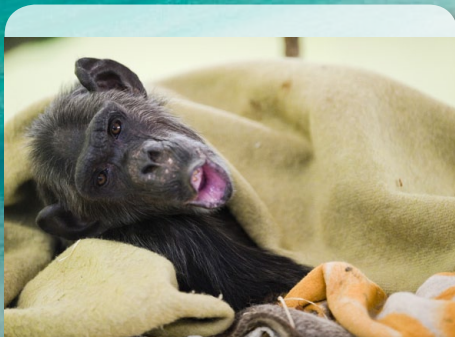
In 2010 heeft TUI Nederland de verkoop van de fairtrade Chocolate Tour in de Dominicaanse Republiek voortgezet. De tour is in 2009 samen met ontwikkelingsorganisatie Cordaid en PASEO ontwikkeld.

Maatschappelijk betrokken ondernemen

TUI Nederland is onder andere betrokken bij de maatschappij door het geven van sponsoring en donaties aan diverse goede doelen. TUI Nederland doneerde in 2010 in totaal € 32.320, waarvan € 21.820 aan het project met Plan Nederland voor beroepsopleidingen voor meiden, € 4.000 aan Stichting AAP voor de adoptiechimpansee Freddy, € 1.500 aan een Zuid-Afrikaans jeugdvoetbalteam en € 5.000 aan Travel Foundation Nederland.

In natura zijn voor verschillende partners, waaronder IFAW, Dierenbescherming, GreenSeat, ECPAT Nederland, Plan Nederland en de Nederlandse Cystic Fibrosis Stichting, gratis advertenties geplaatst en/of folders verspreid. Daarnaast is oude bedrijfskleding aan KICI aangeboden, zijn Lost & Found spullen van de airline aan onder andere het Leger des Heils geschonken en zijn er tickets van ArkeFly beschikbaar gesteld. Ook wordt er regelmatig vrachtruimte ter beschikking gesteld, zoals na de aardbeving in Haïti. Hulporganisaties zoals Artsen zonder Grenzen mochten deze cargoruimte en onverkochte stoelen gratis gebruiken.

TUI Nederland wil bovendien vrijwilligerswerk onder de medewerkers stimuleren. Er zijn dit boekjaar nog geen activiteiten ondernomen op dit gebied. Een aantal medewerkers ondersteunt op eigen initiatief met of zonder inzet van de infrastructuur van TUI Nederland en vakantiegangers kleinschalige lokale projecten op vakantiebestemmingen.



Chimpansee Freddy is geadopteerd door de Arke Reisbureaugroep en woont bij Stichting AAP.



Home

Het creëren van draagvlak door samenwerking (vervolg)

Project: Beroepsopleidingen voor een betere toekomst voor Braziliaanse meiden

Hoofdparters: Plan Nederland, ECPAT Nederland en TUI Nederland. Het project wordt mede mogelijk gemaakt door de Nationale Postcode Loterij.

Budget: € 1.480.105

Projectperiode: 1 juli 2010 - 30 juni 2013

Brazilië is een populaire vakantiebestemming. Dit levert veel banen in het toerisme en daarmee inkomen voor de lokale bevolking op, maar geeft ook problemen zoals prostitutie met minderjarigen. TUI Nederland en Plan Nederland komen samen op voor deze jongeren en zorgen dat zij een opleiding krijgen. Hiervoor is begin juli 2010 een driejarige samenwerking ondertekend.

Wat is het probleem?

Veel meiden uit de arme lagen van de bevolking in het noordoosten van Brazilië hebben een slechte of zelfs geen opleiding gehad. Hierdoor halen werkgevers in de toerisme-industrie gekwalificeerd personeel uit andere delen van Brazilië. De armoede, werk- en uitzichtloosheid dragen ertoe bij dat de meiden in het informele circuit van de prostitutie terechtkomen. Hierdoor kunnen populaire vakantiebestemmingen in verkeerd daglicht komen te staan.

Wat houdt het project in?

Om meiden een kans te geven op een mooie toekomst, zijn de kindgerichte organisaties Plan Nederland en ECPAT Nederland samen met TUI Nederland een groots project gestart in en rondom Natal en Recife in Brazilië.

Het project richt zich grofweg op drie gebieden:

- De grootste focus ligt op het opzetten van scholingstrajecten voor minderjarigen en jongvolwassenen, zodat zij een opleiding kunnen volgen en toegang krijgen tot de lokale, formele arbeidsmarkt. Ook accommodaties worden betrokken bij het project. Zij bieden stageplaatsen aan. Hierdoor krijgen 240 jongeren een toerisme-opleiding met baangarantie.

- Veel kinderen uit achtergestelde wijken komen al op jonge leeftijd in aanraking met drugs en (seksueel) geweld. Er worden projecten opgestart om de weerbaarheid van kinderen, jongeren en hun ouders in de lokale gemeenschappen te versterken om seksuele uitbuiting te voorkomen en te bestrijden. De partners proberen 7.000 kinderen en jongeren te bereiken, zodat zij weten wat ze moeten doen om het geweld tegen te gaan.
- Het project richt zich ook op het stimuleren van Braziliaanse horecabedrijven en Nederlandse reisorganisaties om de Child Protection Code te ondertekenen. Bovendien wordt aandacht besteed aan het verbeteren van overheidsbeleid om seksuele uitbuiting van minderjarigen tegen te gaan.

Waarom de focus op meiden?

Tjipke Bergsma, directeur van Plan Nederland:

'Onze organisatie vraagt aandacht voor meisjes met de 'Because I am a Girl'-campagne. Wereldwijd worden namelijk de rechten van meisjes geschonden. Tegelijkertijd is daar de bijna wrede ironie dat juist meisjes een ongelooflijk potentieel hebben om het armoedeprobleem aan te pakken en op te lossen. Dat klinkt onvoorstelbaar, maar het blijkt uit steeds meer onderzoeken. Want als meisjes bijvoorbeeld de kans hebben gekregen om naar school te gaan, kunnen ze later een betere baan krijgen en meer verdienen. Ook kunnen ze beter voor hun kinderen zorgen. Geschoolde moeders hebben gezondere kinderen en zorgen ervoor dat hun kinderen ook naar school gaan. Daarmee ontstaat een sneeuwbal effect en kan de armoedespiraal worden doorbroken. Kortom: als je investeert in meisjes wordt de hele wereld daar beter van. Het project dat wij samen met TUI uitvoeren sluit naadloos aan op onze meisjescampagne.'



In drie jaar tijd krijgen 240 jongeren een toerisme-opleiding met baangarantie aangeboden.



Home



In 2010 ondertekenden TUI Nederland, Plan Nederland, ECPAT Nederland, ANVR, Travel Counsellors en Fly Brazil een intentieverklaring voor betere kansen voor meiden en tegen seksuele uitbuiting in Brazilië.



In april 2010 ondertekende moederbedrijf TUI Travel PLC namens alle mainstream bedrijven in de groep de Child Protection Code (www.thecode.org).

Het creëren van draagvlak door samenwerking (vervolg)

Waarom de steun van TUI Nederland?

Elise Allart, Manager Duurzaam Toerisme

'Het is niet vreemd dat TUI een samenwerking is gestart met Plan en ECPAT. Al in 2003 ondertekenden wij als eerste reisorganisatie in Nederland samen met ECPAT de Child Protection Code. Dit is een gedragscode voor de bescherming van kinderen en jongeren tegen seksuele uitbuiting op vakantiebestemmingen. Door de jaren heen hebben we al allerlei maatregelen genomen om bewustwording te creëren richting collega's, klanten en lokale partners. Het project in Brazilië geeft ons de mogelijkheid het probleem bij de basis in de lokale gemeenschappen aan te pakken en jongeren een opleiding te bieden. De kennis kunnen we inzetten voor de bescherming van kinderen op andere bestemmingen.'

Wat doet TUI Nederland?

'We grijpen deze gelegenheid aan om onze klanten beter te informeren over www.meldkinderseksctoerisme.nl, waar vermoedens van seksuele exploitatie van minderjarigen door Nederlanders gemeld kunnen worden. Medewerkers die in contact staan met de klanten worden getraind en de andere collega's krijgen meer algemene informatie. Daarnaast hopen we iedereen ook elk jaar op ludieke wijze te betrekken door bijvoorbeeld een dansmarathon of sponsorloop te organiseren. Bovendien richten we ons op onze lokale Braziliaanse partners en andere Nederlandse reisorganisaties. We willen hen betrekken bij de problematiek door informatie te verstrekken en hen te ondersteunen bij het leggen van contacten met kinderrechtenorganisaties. Dit laatste doen we in nauwe samenwerking met de ANVR.'

Activiteiten in volle gang

- In juli 2010 is het project van start gegaan, nadat de Nationale Postcode Loterij de financiering mogelijk maakte en TUI Nederland en Plan Nederland een samenwerkingsovereenkomst tekenden.
- In augustus 2010 is RESPOSTA begonnen met een onderzoek naar de huidige situatie van meiden in Tibau do Sul. Accommodaties worden geïnterviewd over hun kijk op seksuele uitbuiting in hun omgeving, over de Child Protection Code en over hun behoefte aan geschoold personeel uit de regio.

- In de omgeving van Porto de Galinhas in Pernambuco is deze analyse al door Childhood Foundation gedaan. De selectie van zo'n honderd jongeren voor de opleidingen in 2011 is gestart, samenwerking met hotels is geformaliseerd en contracten met opleidingsinstituten afgerond.
- In oktober 2010 ondertekenden TUI Nederland en Plan Nederland een intentieverklaring met ECPAT Nederland, ANVR en de reisorganisaties Travel Counsellors en Fly Brazil, waarin de partners hun betrokkenheid uitspreken om zich in te zetten voor betere kansen voor meiden en tegen seksuele uitbuiting.

Wie zijn de partners?

Plan Nederland is in 1976 opgericht als onderdeel van Plan International, een wereldwijde kindgerichte ontwikkelingsorganisatie die ruim anderhalf miljoen kinderen helpt. Bij Plan International zijn zeventien organisaties en 48 veldkantoren in even zoveel ontwikkelingslanden aangesloten. Plan Brazil is gevestigd in het noordoosten van Brazilië.

ECPAT Nederland staat voor End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes. ECPAT is een internationale organisatie die zich inzet voor de bescherming van kinderen en jongeren tegen seksuele uitbuiting.

De partners in Brazilië zijn: Plan Brazil, Childhood Foundation Brazil, RESPOSTA en het Braziliaanse Ministerie van Toerisme.



Share green jaardoelen

Beleidsregel	Jaardoelen 2009/10	Resultaten	Jaardoelen 2010/11
<p>Samenwerken TUI Nederland heeft samenwerkingsverbanden voor de kennisuitwisseling van duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het continueren van deelname aan Initiatief Duurzame Handel (IDH). 	<p>Behaald: TUI Nederland heeft deelgenomen in de werk- en stuurgroepvergaderingen van IDH en heeft Travelife audits laten uitvoeren in diverse IDH bestemmingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van de deelname aan IDH. Het deelnemen aan het ANVR project rondom het auditen van accommodaties in Middellandse Zee bestemmingen. Het opzetten van een olifantencampagne met WSPA Nederland.
<p>Bestemmingsprojecten TUI Nederland neemt deel aan bestemmingsprojecten die een positieve bijdrage leveren aan het welzijn van mens, dier en natuur of aan de economische ontwikkeling van vakantiebestemmingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het opzetten van een project om Braziliaanse meiden een beroepsopleiding te geven in samenwerking met Plan Nederland. 	<p>Behaald: Een driejarige samenwerking met Plan Nederland voor het project 'Beroepsopleidingen voor een betere toekomst voor Braziliaanse meiden' is op 1 juli 2010 van start gegaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van het driejarige project in Brazilië.
<p>Maatschappelijk betrokken ondernemen TUI Nederland is betrokken bij de maatschappij door vrijwilligerswerk, sponsoring en donaties die een bijdrage leveren aan de kernactiviteiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het onderzoeken en uitrollen van vrijwilligerswerk onder de medewerkers. 	<p>Niet behaald: TUI Nederland heeft geen activiteiten ondernomen om vrijwilligerswerk te stimuleren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van het jaardoel 2009/10.



Home

Het geven van het goede voorbeeld

In 2008/2009 werd de CO₂-voetafdruk van moederbedrijf TUI Travel PLC voor bijna negentig procent beheerst door de luchtvaartmaatschappijen in het concern. De bedrijfskantoren namen een half procent in. Deze verhoudingen zijn in 2010 nauwelijks veranderd. Desondanks wil TUI Nederland met haar hoofdkantoren en winkels het goede voorbeeld geven.

De pijler Be green richt zich op het verduurzamen van de interne bedrijfsvoering in alle bedrijfspanden van TUI Nederland. De organisatie richt zich op de thema's duurzaam inkopen, energie, water, afval, papier, mobiliteit en bouwen. Vanaf 2009 worden deze processen op de hoofdvestigingen ondersteund met het online meetinstrument Milieubarometer, dat de milieuscore en milieukosten van de kantoren inzichtelijk maakt.

Duurzaam inkopen

Duurzaamheid wordt niet alleen meegenomen in de selectie van de vakantieproducten van TUI Nederland, maar ook bij de inkoop en aanbesteding van niet-reisgerelateerde producten en diensten. Daarnaast worden sinds 2010 algemene voorwaarden gebruikt waarin clausules over duurzaam ondernemen zijn opgenomen.

Het aanbod van milieuvriendelijke kantoorartikelen is nagenoeg gelijk gebleven op 70,4 procent van het kernassortiment (exclusief schoonmaakartikelen, inclusief kopieerpapier). Als vanuit het kostenperspectief gekeken wordt, wordt 94,4 procent milieuvriendelijk ingekocht. Dit is te danken aan de grote afname van milieuvriendelijk kopieerpapier. Het is vooralsnog niet haalbaar milieuvriendelijke schoonmaakartikelen aan het kernassortiment toe te voegen. In 2010 is daarom besloten dat reisagenten milieuvriendelijke schoonmaakartikelen op een andere manier mogen aanschaffen. De snoep- en drankenautomaten hebben 'Ik Kies Bewust'-stickers om de meer dan dertig procent gezondere artikelen te promoten. De koffieautomaten schenken UTZ CERTIFIED gecertificeerde fairtrade koffie en thee. KRAS.NL heeft nog geen fairtrade koffie. Het merendeel van de groenvoorziening- en schoonmaakdiensten maakt gebruik van milieuvriendelijke producten. Bij de aanschaf van ICT en telecom producten en diensten wordt meegelopen in de groepscontracten van TUI Travel PLC.

In de hoofdkantoren was tot het einde van het boekjaar 2010 de cateraar Albron werkzaam. Albron heeft een MVO-beleid en een ISO14001:2004 certificaat. Het aandeel Ik Kies Bewust-artikelen is in 2010 gestegen tot veertig procent. Het is onduidelijk wat het aandeel bij KRAS.NL is. Het percentage biologische en/of fairtrade producten ligt op acht procent. Sinds 1 oktober 2010 is er overgestapt naar de nieuwe cateraar Sodexho, die tevens verantwoord ondernemen hoog in het vaandel heeft staan.

Energie en water

Om de milieubelasting van energie terug te dringen, maakt TUI Nederland voor ongeveer 95 procent gebruik van groene stroom in de Arke winkels en de hoofdkantoren - met uitzondering van de panden KRAS.NL in Alkmaar, ArkeFly en Goed Idee Reizen. Het afgelopen jaar zijn bij KRAS.NL daglichtregeling en lichtlamellen geïnstalleerd. Op het gebied van water zijn in 2010 geen nieuwe reducerende maatregelen genomen.

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, en mobiele telefoons en cartridges voor Stichting AAP apart ingezameld. Alle panden informeren over deze afvalscheiding via posters in pantry's en afvalscheidingstations. In 2010 is een nieuw contract afgesloten voor de Arke reisbureaus met het afvalverwerkingsbedrijf Van Gansewinkel, dat een duurzaamheidsbeleid hanteert onder het credo 'Afval bestaat niet'.

Papier

De milieubelasting van papier wordt onder andere tegengegaan doordat de printers automatisch dubbelzijdig printen en kunnen kopiëren, faxen en scannen en de reisbureaus een dossierloos archief hanteren. Daarnaast staan de printers in de hoofdkantoren centraal opgesteld. TUI Nederland heeft milieuvriendelijk kopieerpapier en huisdrukkerwerk van papier met FSC keurmerk. Ook de prijsbijlages en een aantal andere promotiematerialen worden van honderd procent gerecycled papier gemaakt. De kleurengidsen zijn nog niet van milieuvriendelijk materiaal.



TUI Nederland werkt met het online meetinstrument Milieubarometer om inzicht te hebben in het interne milieubeleid.



Home

Het geven van het goede voorbeeld (vervolg)

Daarnaast worden steeds meer papieren processen en procedures verbeterd, gedigitaliseerd of zelfs opgeheven. Het loonstrookje is digitaal en polissen en acceptgiro's worden niet geprint. De factuur wordt naar de klant gemaild. Gedurende het boekjaar is het proces in gang gezet om halverwege 2011 de reisbescheiden digitaal aan te leveren aan de klant.

Het papierverbruik van Holland International en Arke voor de brochureproductie is afgenomen door de verlaging van de oplages met ongeveer acht procent. Dit komt doordat Arke en Holland International sinds 2010 jaargidsen uitbrengen en prijstabellen met vanaf-prijzen hanteren. De consument en reisagent worden nu doorverwezen naar een website voor de meest actuele prijzen. Ook worden steeds meer vakanties via internet geboekt, waardoor de brochureproductie daalt. Het aantal brochurepagina's is echter toegenomen met zeven procent. Dit komt vooral door de uitbreiding van het aantal thema- en doelgroepbrochures. De TUI-reisbureaus stimuleren via het verkoopgesprek en stickers op de gidsen de brochures terug te brengen naar de winkel.

TUI Nederland gebruikt ook veel papier voor de kantoorwerkzaamheden. In 2009-2010 is het aantal prints met 15,4 procent toegenomen tot 22,5 miljoen. Het aantal vellen kopieerpapier dat de organisatie heeft besteld is daarentegen gedaald met 33,8 procent tot 4,3 miljoen ten opzichte van vorig jaar. Dit is vooral te danken aan de overstap naar het dubbelzijdig printen in de winkels van Arke. Voor het huisdrukwerk zijn ruim 9,5 miljoen vellen, enveloppen en ander drukwerk gebruikt. Dit is kleine stijging ten opzichte van vorig jaar. Ongeveer tachtig procent van het huisdrukwerk is gedrukt op papier met het keurmerk FSC Mixed Sources.

Mobiliteit

TUI Nederland stimuleert milieuvriendelijk vervoer onder de medewerkers. In 2008 heeft TUI Nederland daartoe het mobiliteitsconvenant 'Bereikbaar Haaglanden' ondertekend. De organisatie biedt onder andere een bedrijfsfietsenplan, leenfietsen op de hoofdkantoren en een openbaar vervoervergoeding tot een maximum bedrag. Daarnaast worden milieuvriendelijke leaseauto's gewaardeerd en is het leasebedrag gekoppeld aan het energielabel van de auto. Bovendien zijn video- en

teleconferencing mogelijkheden in de hoofdkantoren aanwezig. In september 2010 is een proef voor thuiswerken gestart onder medewerkers van de afdeling Klantenservice.

In 2010 zijn de geschatte woon-werk kilometers per medewerker in Rijswijk met zes procent afgenomen tot 8.082 km met een het aandeel van openbaar vervoer, fiets en lopen voor woon-werkverkeer van 39 procent. In Enschede zijn de woon-werk kilometers gestegen met zes procent tot 6.382 km met een 41 procent openbaar vervoer aandeel. In Schiphol-Rijk is het aantal kilometers toegenomen met 17 procent tot 7.493 km en een aandeel openbaar vervoer van 24 procent. In Ammerzoden is het aantal woon-werkverkeer kilometers sterk toegenomen met 25 procent tot 6.130 km en een openbaar vervoer aandeel van acht procent. De nabijheid van een treinstation in Enschede en Rijswijk speelt een grote rol in het gebruik van het openbaar vervoer. Geen enkele medewerker van KRAS.NL in Ammerzoden maakt gebruik van het openbaar vervoer. In totaal is met het woon-werkverkeer van de hoofdkantoren 1.206 ton CO₂ gemoeid. TUI Nederland heeft nog geen inzicht in de zakelijk gereden en gevlogen kilometers.

Een groen pand herrijst

In september 2010 is gestart met de bouw van een nieuw hoofdkantoor in Enschede. Het pand wordt gebouwd volgens de objectieve criteria van de zogeheten BREEAM beoordelingsmethode voor duurzaamheid van gebouwen, waarbij het TUI-gebouw het niveau Excellent scoort.

Zonnepanelen, een warmte- en koudeopslag en een dubbele dakconstructie zijn voorbeelden van maatregelen die worden toegepast. Ook de warmte van de servers in het datacentrum wordt opgevangen en gebruikt om het pand te verwarmen. Hierdoor wordt een van de meest duurzame kantoorgebouwen in Nederland gerealiseerd. De bouw is begin september 2010 gestart en het pand wordt naar verwachting op 1 augustus 2011 opgeleverd.

TUI Nederland neemt ook bij overige bouw- en renovatiewerkzaamheden milieuaspecten mee bij de aanbesteding. Winkels die verbouwd worden krijgen sinds eind 2009 LED-verlichting geïnstalleerd.



In september 2010 is gestart met de bouw van een duurzaam hoofdkantoor in Enschede.



Be green jaardoelen

Beleidsregel	Jaardoelen 2009/10	Resultaten	Jaardoelen 2010/11
Duurzaam inkopen. TUI Nederland selecteert producten, diensten en leveranciers mede op basis van duurzaamheid.	<ul style="list-style-type: none"> Het evalueren en verduurzamen van het aanbod van de schoonmaakartikelen voor de reisbureaus. 	<p>Niet behaald: Het is niet haalbaar milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen toe te voegen aan het kernassortiment voor de reisbureaus. Reisbureaus mogen buiten het assortiment de artikelen inkopen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van het jaardoel 2009/10. Het structureel opnemen van duurzaam inkopen in het inkoopbeleid van niet-reisgerelateerde producten en diensten.
Energie. De milieubelasting van het energieverbruik (gas en elektriciteit) in de bedrijfspanden en op de werkplekken wordt teruggedrongen.	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2009/10 gedefinieerd. 	Het pand van KRAS.NL heeft daglichtregeling en lichtlamellen gekregen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie jaardoel 2010/11 Bouwen.
Water. Het waterverbruik in de bedrijfspanden wordt teruggedrongen.	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2009/10 gedefinieerd. 		<ul style="list-style-type: none"> Zie jaardoel 2010/11 Bouwen.
Afval. De productie van afval wordt tegengegaan, gescheiden en gerecycled.	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2009/10 gedefinieerd. 	In 2010 is een nieuw contract afgesloten voor de Arke winkels met afvalverwerkingsbedrijf Van Gansewinkel dat een duurzaamheidsbeleid hanteert.	<ul style="list-style-type: none"> Zie jaardoel 2010/11 Bouwen.
Papier. De milieubelasting van het papierverbruik in de bedrijfspanden en op de werkplekken wordt teruggedrongen.	<ul style="list-style-type: none"> Het onderzoeken van de mogelijkheid van het drukken van Arke Magazine, Werelds! en ArkeFlyer op milieuvriendelijk papier. 	Behaald: Vanaf 1 januari 2011 worden de magazines en het personeelsblad op papier met FSC Mixed Sources keurmerk gedrukt.	<ul style="list-style-type: none"> Het digitaliseren van de reisbescheiden.
Mobiliteit. De milieubelasting van woon-werkverkeer en zakelijke reizen wordt teruggedrongen.	<ul style="list-style-type: none"> Het onderzoeken van de CO₂-compensatie van de gevlogen kilometers van TUI Nederland. 	Niet behaald: Gebrek aan inzicht in de gevlogen kilometers van TUI Nederland door de onvolledige registratie in systemen.	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van het jaardoel 2009/10. De autoleaseregeling aanscherpen en aanpassen naar CO₂-uitstoot.
Bouwen. Duurzaamheidsaspecten worden bij de inrichting en de bouw meegenomen.	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2009/10 gedefinieerd. 	In september 2010 is gestart met de bouw van een duurzaam hoofdkantoor in Enschede.	<ul style="list-style-type: none"> Het afronden van de bouw van het duurzame bedrijfspand in Enschede. Het verduurzamen van het bedrijfspand van KRAS.NL in Ammerzoden.



Home

Het creëren van een respectvolle, veilige, gezonde en stimulerende werkomgeving

De Nederlandse reisbranche heeft een aantal specifieke kenmerken met betrekking tot de arbeidsmarkt. Het is bijvoorbeeld traditioneel een sector waarin relatief veel vrouwen en jonge mensen werkzaam zijn. Het percentage vrouwelijke medewerkers schommelt al jaren rond de tachtig procent, waar het landelijk gemiddeld 44 procent is (Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2009).

De karakteristieken van de reisbranche komen terug in het beleid dat TUI Nederland hanteert voor haar medewerkers. De pijler Be good geeft aan dat TUI Nederland betrokken is bij haar medewerkers en de maatschappij, waarbij zij een respectvolle, veilige, gezonde en stimulerende werkomgeving voor haar medewerkers heeft.

Respectvolle werkomgeving

TUI Nederland stimuleert gelijke behandeling van (potentiële) medewerkers en bevordert het respectvol omgaan tussen de medewerkers. TUI Nederland hanteert richtlijnen 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 ondertekend. Sinds 2009 is een nieuwe gedragscodex geadopteerd waarin thema's zoals respect, eerlijkheid, ethiek, veiligheid, gezondheid en databescherming staan vermeld.

Op peildatum 1 oktober 2010 bestond het personeelbestand van medewerkers die verloond worden door TUI Nederland uit 1.978 medewerkers (1.615 fte) (inclusief oproepkrachten, exclusief TUI Curaçao en stagiaires), een toename van 1,4 procent ten opzichte van 2009.

Net als vorig jaar werkt ruim de helft van de medewerkers (56 procent) fulltime, waarbij de gemiddelde medewerker 7,3 jaar voor TUI Nederland werkt. In de winkels ligt het gemiddelde aantal dienstjaren zelfs op 12,6 jaar. Het gemiddelde wordt beïnvloed door het relatief korte bestaan van de divisie Tec4Jets (start 09/2009) en van de ArkeFly medewerkers (start 01/2005).

De grootste groep werknemers zit in de leeftijdscategorie 25-35 jaar, gevolgd door de categorie 35-45 jaar. De verdeling van de medewerkers naar verschillende leeftijdscategorieën komt overeen met de verdelingspercentages in de Nederlandse reisbranche (Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2009).

Vrouwen

TUI Nederland heeft als doel dat (nieuwe) medewerkers met talent en kwaliteit voor de juiste functie worden geselecteerd. Hierbij is er aandacht voor de instroom en doorstroom van vrouwen in (senior) management binnen de kaders van non-discriminatie. Er zijn in 2010 geen specifieke maatregelen genomen om deze instroom en doorstroom te bevorderen.

Op de peildatum zijn 1.414 vrouwen en 564 mannen werkzaam voor de organisatie. Het aandeel vrouwen is met 1,51 procent toegenomen ten opzichte van 2009. Hierbij zijn vrouwen voor 22 procent vertegenwoordigd in topmanagement, 44 procent in management en 91 procent in de kern van het bedrijf. Het aantal vrouwen in de top is toegenomen met 76 procent.

De totale instroom van medewerkers omvatte 312 personen; hiervan was 73 procent vrouw. In 2009 was de instroom van vrouwen nog zestig procent. De uitstroom bedroeg 311 personen met een meerderheid van 74 procent vrouwen. Dit percentage is nagenoeg gelijk gebleven. TUI Nederland heeft geen cijfers beschikbaar over de doorstroming van mannen en vrouwen naar hogere managementlagen.

Tevredenheid stijgt

TUI Nederland stimuleert medewerkers om hun mening te geven, luistert naar haar medewerkers en onderneemt actie op basis van het medewerkertevredenheidsniveau. Om te achterhalen wat de medewerkers goed vinden gaan maar ook minder goed, is er in april 2010 voor de vierde keer een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden. De algemene tevredenheid is beoordeeld op 7,0 in 2010. Dit is een verbetering ten opzichte van voorgaande onderzoeken in 2006, 2007 en 2008. De score ligt lager dan de gemiddelde tevredenheid van

71%

In 2010 was het aandeel vrouwen 71 procent en mannen 29 procent.



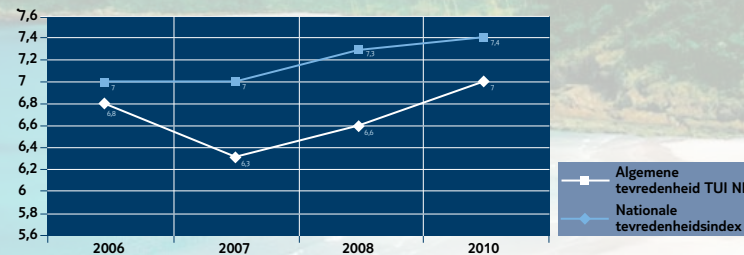
Home

Het creëren van een respectvolle, veilige, gezonde en stimulerende werkomgeving (vervolg)

werknemers bij Nederlandse bedrijven volgens de Nationale Tevredenheidsindex; deze scoort 7,4 in 2010. Er heeft in 2009 geen onderzoek plaatsgevonden in verband met kostenbesparingen rondom de recessie.

In 2010 zijn voor de eerste keer duurzaamheidsvragen opgenomen in het MTO. Op de vraag of de reisorganisatie verantwoord handelt op het gebied van natuur en milieu scoort TUI Nederland een 7,3; op de vraag of de organisatie verantwoord handelt in de lokale gemeenschap een 7,1. Daarnaast is een duurzaam toerisme presentatie verzorgd aan de Ondernemingsraad.

Schema medewerkerstevredenheidsonderzoek



Fit en gezond personeel

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.

Het gemiddelde ziekteverzuim in het bedrijf is van 4,26 gedaald naar 4,20 procent, waarbij het percentage voor de reisbureaus het hoogst is, gevolgd door ArkeFly, Tec4Jets en de supportafdelingen. Lager dan het gemiddelde percentage scoren KRAS.NL, de operationele afdelingen en de financiële afdelingen.

De afgelopen jaren zijn verschillende maatregelen genomen om de veiligheid en gezondheid te stimuleren door een gevarieerd aanbod

van gezonde producten in de bedrijfskantines en in de frisdrank- en snoepautomaten, verbeterde werkplekken qua meubilair en betere airco installaties. In 2010 is een onderzoek gestart naar de mogelijkheden om als onderneming het gebruik van sportscholen aantrekkelijk te maken voor de medewerkers.

Stimulerende werkomgeving

Om een aantrekkelijke werkgever te blijven, speelt TUI Nederland in op de specifieke wensen en eisen van individuele werknemers. De organisatie creëert daarom een moderne en stimulerende werkomgeving waar medewerkers flexibel zijn in hun werk, vrije tijd en loopbaanontwikkeling. Sinds 2007 werkt het bedrijf met het cafetariasysteem, waarbij werknemers binnen vastgestelde grenzen zelf wijzigingen in het arbeidsvoorwaardenpakket kunnen aanbrengen.

Het Nieuwe Werken

In september 2010 is gestart met de bouw van een nieuw hoofdkantoor in Enschede. Bij de inrichting van het pand wordt rekening gehouden met Het Nieuwe Werken, waarbij de medewerkers hun kantoorwerkzaamheden plaats- en tijdsafhankelijk kunnen uitvoeren. Voor de overgang wordt er meer geïnvesteerd in mobiele technologie en in de begeleiding van de medewerkers, maar daar tegenover staat dat er minder werkplekken nodig zijn dan in het oude pand. In september 2010 is een proef voor thuiswerken gestart onder de medewerkers van de afdeling Klantenservice. Het Nieuwe Werken wordt door TUI Nederland met kleine stapjes geïmplementeerd waarbij gericht per afdeling en activiteit wordt gekeken naar wat haalbaar is.

Getraind personeel

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

Het afgelopen jaar hebben de medewerkers van TUI Nederland 2.500 trainingen gevolgd in diverse onderwerpen. Dit aantal is exclusief de wettelijk verplichte trainingen voor ArkeFly medewerkers. Het waren voornamelijk trainingen die intern georganiseerd zijn door een externe

Score 7,3

Op gebied van natuur en milieu scoort TUI Nederland volgens de medewerkers een 7,3.



Home

Het creëren van een respectvolle, veilige, gezonde en stimulerende werkomgeving (vervolg)

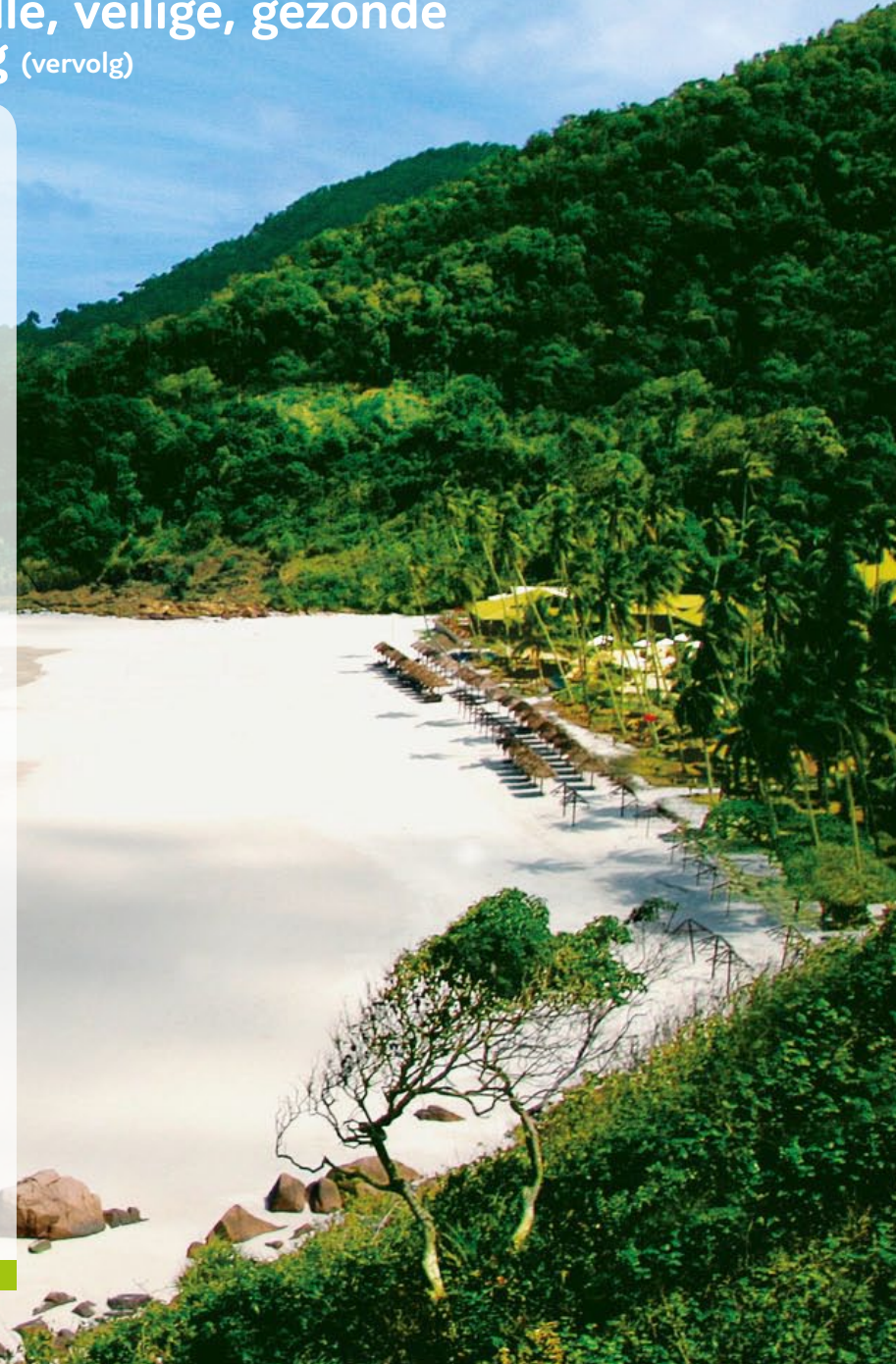
partij. Daarnaast zijn 36 medewerkers geslaagd voor de duurzaam toerisme training Travelife van de brancheorganisatie ANVR. In 2009 hebben 58 medewerkers de training succesvol doorlopen. Alle medewerkers op de productafdelingen die zelfstandig een bestemming inkopen, afdelingshoofden en managers zijn verplicht deze introductiecursus voor duurzaam toerisme te doorlopen en het examen succesvol te voltooien. Ruim 83 procent van de product medewerkers is geslaagd. Daarnaast heeft 86 procent van de leden van het Duurzaam Toerisme Team de training succesvol afgerond.

TUI Nederland maakt gebruik van drie duurzaam toerisme e-learning trainingen: Introductiecursus duurzaam toerisme, Wijs op wintersport en Stop Kinderarbeid. De medewerkers van de winkels van Arke en Holland International Reisbureaus kunnen hier al enkele jaren gebruik maken van; sinds 2010 zijn de cursussen ook beschikbaar voor de medewerkers van Customer Services. Jaarlijks worden de trainingen geactualiseerd. In 2010 is een training rondom het retail duurzaam toerisme beleid ontwikkeld. Deze wordt begin 2011 gelanceerd.

In 2010 zijn de nieuwe crew medewerkers van ArkeFly getraind in 'Fly green'. Sales en Reisleiding hebben verbeterde hoofdstukken duurzaam toerisme in de handboeken opgenomen. Inkoopers van Contracting Western Europe hebben een training over Travelife Sustainability System ontvangen.

Stagiairs

In 2010 is het aantal studenten met een stageplaats binnen de onderneming gedaald met 19,8 procent tot 142. De grootste groepen worden geplaatst binnen de reisbureaus en op de operationele afdelingen. In tegenstelling tot vorig jaar waren nu ook op de financiële afdelingen een aantal stagiaires werkzaam.





Be good jaardoelen

Beleidsregel	Jaardoelen 2009/10	Resultaten	Jaardoelen 2010/11
<p>Respect TUI Nederland stimuleert gelijke behandeling van de (potentiële) medewerkers en bevordert het respectvol omgaan tussen de medewerkers. TUI Nederland bevordert vrouwelijke participatie in management.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het opnemen van duurzaam ondernemen vragen in het medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO). 	<p>Behaald: Twee duurzaam ondernemen vragen zijn meegenomen in het 2010 onderzoek.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het verhogen van de score op de twee MTO duurzaam ondernemen vragen met 0,3 punt.
<p>Veiligheid en gezondheid TUI Nederland bevordert de veiligheid en stimuleert een gezonde levensstijl van haar medewerkers op de werkvloer en daarbuiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2009/10 gedefinieerd. 	<p>Het aandeel gezondere Ik Kies Bewust-artikelen in de bedrijfskantines in Enschede en Rijswijk is in 2010 gestegen van 31 procent tot veertig procent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het stimuleren van een gezonde levensstijl onder de medewerkers door korting op sportscholen te bedingen.
<p>Stimulerende werkomgeving TUI Nederland creëert een moderne en stimulerende werkomgeving waar medewerkers flexibel zijn in hun werk, vrijetijd en loopbaanontwikkeling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het onderzoeken van de mogelijkheden rondom flexwerken. 	<p>Behaald: In september 2010 is een proef gestart voor thuiswerken onder de medewerkers van de afdeling Klantenservice in het kader van Het Nieuwe Werken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het verder introduceren van Het Nieuwe Werken in Enschede, en eventueel uitrollen naar andere afdelingen.



Home

TUI Nederland Holding N.V.

Duurzaam Toerisme

Volmerlaan 3

2288 GC Rijswijk

070 32 66 801

duurzaamtoerisme@tui.nl

www.tui.nl/duurzaamtoerisme