



TUI

Nederland

De Kunst van Duurzaamheid
Duurzaam toerisme jaarverslag 2011



Home

Abstract

This is the 2011 Sustainable Tourism Annual Report for TUI Nederland Holding N.V., where the organisation reports data and targets in the area of sustainable tourism and corporate social responsibility relating to the financial year 2010/11, which runs from 1 October 2010 to 30 September 2011.

TUI Travel PLC

As the world's leading international leisure travel group TUI Travel PLC plays an important role in the global tourism industry. The organisation acknowledges that the group can make an important contribution to the sustainable development of holiday destinations. The group's sustainable development strategy is based on the key issues affecting the company. The strategy focuses on four strategic priorities, which align with TUI Travel's strategic imperatives: Carbon Management, Destinations, Our Colleagues and Our Customers. The strategic priorities create the framework within which TUI Nederland creates its own sustainable tourism strategy. The strategy consists of the pillars: Sustainable tourism management, Buy green, Fly green, Sell green, Share green, Be green and Be good.

Sustainable tourism management

TUI Nederland mission statement is to be the frontrunner in sustainable tourism in the Dutch travel industry. In order to embed sustainable tourism the company has formulated a strategy, a policy and targets, which are run by the Sustainable Tourism department, the Sustainable Tourism Team and several (project) teams. Annually TUI Nederland evaluates the sustainable tourism performance and communicates the results to employees and other stakeholders.

Main developments:

- The Sustainable Tourism department has been extended to 2.8 FTE.
- The Sustainable Tourism Team has been extended with representation of the council of employers.
- The Fly Green Team and a fuel team has been created within the airline ArkeFly.

Buy green

TUI Nederland aims at improving the holiday product for holidaymakers and focuses on the sustainability performances of its main suppliers, namely accommodation providers, local agents, tour providers and airlines. Therefore the company integrates sustainability in the procurement processes and procedures.

Main developments:

- Sustainability guidelines and clauses are integrated in the contracts of incoming agents and tour providers.
- The green accommodations supply for summer 2011 increased by 24.3 percent to 302 accommodations; for winter 2011/12 by 14 percent to 183 hotels.
- Sustainable tourism goals for green accommodations are integrated in procurement plans.
- Hundreds of accommodations are informed about the sustainability system Travelife and are invited to register for a free Travelife audit.
- The number of featured destinations with sustainability labels (Blue Flag, QualityCoast and Snowstar) has increased.
- The number of sustainable and environmentally friendly excursions offered to customers has increased and elephant unfriendly excursions are banned.

Fly green

The airline ArkeFly undertakes all kinds of measures in the area of fleet renewal, weight reductions and adjustments in flight procedures to reduce fuel consumption and thereby to reduce costs and their environmental impact. The airline also takes several other measures in the area of sustainable development.

Main developments:

- Average CO₂ emissions per kilometre per passenger has reduced by 7.5 percent since 2007/08.
- The fleet has been extended with four newer, more fuel-efficient aircraft with winglets.
- The project of the Electronic Flight Bag, where the operation manuals are available electronically, continued. Documentation for cabin crew is digitalised.
- The wiping rags used by the maintenance department will not be processed into a more environmentally friendly manner. This seemed not to be feasible.
- Sustainability guidelines and clauses are integrated in contracts of ground handlers in airports ArkeFly operates to.
- The test for an alternative departure procedure has been successfully completed. It is unclear when the procedure may be applied to Schiphol airport.
- The supply of responsible catering items has been adapted and enhanced. The first on board tests were done with disposable containers instead of reusable dishware.



Home

Abstract

Sell green

TUI Nederland informs holidaymakers of responsible holiday choices and responsible behaviour at the destination throughout the holiday process, from holiday orientation to the return back home.

Main developments:

- All bookable websites have sustainable tourism under the heading 'Responsible Travel'.
- The programme Green Smiles4U which enables travel agencies to donate to charities by booking green accommodations, has been launched.
- Digital travel documentation contains sustainable tourism tips.
- The travel agency group improved its sustainability activities by 3.7 percent, based on an internally developed sustainability scan.

Share green

TUI Nederland works together with various national and international organisations in the area of corporate social responsibility and sustainable tourism.

Main developments:

- TUI Nederland partnered with animal welfare organization WSPA, to launch a campaign against the harmful exploitation of elephants in the tourism industry. TUI Nederland only offers elephant friendly excursions to holidaymakers.
- The cooperation with the tour operator association ANVR for the tourism programme of the Dutch Trade Initiative (IDH) progressed well. The program aims to improve the sustainability practices of accommodations and destinations in Brazil, Egypt, Kenya, Tanzania, Thailand and Turkey.
- The three-year cooperation with the child focused organisations Plan Netherlands and ECPAT for the vocational training for Brazilian girls is on track. Other Dutch travel organisations joined the project and the first girls started their training in the end of 2011.
- TUI Nederland founded the TUI Care Foundation. The Foundation aims to contribute to the sustainable development of holiday destinations.

Be green

TUI Nederland strives to set the good example with the head offices and retail shops. The company's internal environmental policy focuses on the themes of procurement, energy, water, waste, paper, mobility and construction.

Main developments:

- The carbon footprint of TUI Nederland is at least 7.875 tonnes of CO₂. This is a decrease of 6.7 percent compared to the financial year 2008/09. The largest CO₂ emissions are accounted for by business travel, including mileage flown (28.7 percent), the production of brochures and price booklets (27.3 percent), followed by commuting (18.2 percent) and electricity (17.6 percent).
- The environmental impact of the TUI-brochures and price booklets (excluding KRAS.NL) produced in the financial year 2010/11 reduced by 9.5 percent to over 1.6 million kg compared to the financial year 2009/10.
- The catering items in the employee restaurants in Enschede and Rijswijk now offer forty percent responsible products e.g. biological and fair trade items.
- In August 2011 TUI Nederland opened one of the most sustainable office buildings in the Netherlands. The property has been built according to BREEAM criteria with level Excellent. It is expected that the energy consumption will decrease by at least forty percent in comparison to the old building.

Be good

TUI Nederland wants to be the 'employer of choice' in the Netherlands. The company is involved with employees and society and strives for a respectful, safe, healthy and stimulating working environment for the employees.

Main developments:

- The share of women within TUI Nederland is approximately seventy percent; ten percent lower than the national travel industry average. The number of women in senior management positions has increased by 35 percent in three years.
- The company implements 'The New Way of Working' gradually. In 2011 this way of working was introduced into the Customer Service and Contact Centre departments.
- Employees followed 2,500 trainings in various topics. The number of sustainable tourism trainings has further been expanded.
- ArkeFly started the cooperation 'Partnership for Talent' with five schools, where students can do internships as cabin crew on board the aircraft.



Inhoudsopgave

Abstract	1	Op de bestemming	22
Inleiding	3-7	Vakantieherrinnering.....	22
Kerngegevens	4	Project: Het groenste reisbureau is oranje	23
Welkom	4	Sell green jaardoelen.....	25
De toerisme-industrie.....	5	Share green	26-29
Over TUI Travel PLC	5	Samenwerken.....	26
Over TUI Nederland.....	7	Samenwerken op bestemmingen.....	27
Over de ANVR.....	7	Maatschappelijk betrokken ondernemen.....	28
Duurzaam Toerisme Management	8-9	Share green jaardoelen.....	29
Organisatiestructuur	8	Be green	30-37
Beleid.....	8	CO ₂ -voetafdruk.....	30
Evaluatie	8	Inkoop.....	31
Transparantie.....	9	Energie	31
Buy green	10-16	Water.....	31
Ketenverantwoordelijkheid.....	10	Afval.....	31
Groene accommodaties.....	11	Papier.....	32
Duurzame bestemmingen.....	12	Mobiliteit.....	33
Duurzaam vermaak.....	13	Bouw.....	33
Milieuvriendelijk vervoer.....	13	Project: De Kunst van Duurzaamheid.....	34
Klimaatcompensatie.....	13	Be green jaardoelen.....	36
Project: Initiatief Duurzame Handel	14	Be good	38-41
Buy green jaardoelen	15	Respectvolle werkomgeving.....	38
Fly green	17-20	Kerngegevens personeel.....	38
Vloot en vluchtgerelateerde producten en diensten	17	Fit en gezond personeel	39
Voor de vlucht	17	Stimulerende werkomgeving.....	40
Bij vertrek en aankomst.....	18	Be good jaardoelen.....	41
Tijdens de vlucht.....	18	Begrippenlijst en afkortingen	42
Fly green jaardoelen.....	19		
Sell green	21-25		
Verantwoord merk.....	21		
Tijdens het oriënteren, zoeken en boeken.....	21		
Tussen boeken en aankomst.....	22		

Inleiding

Voor u ligt het Duurzaam toerisme jaarverslag 2011 van reisorganisatie TUI Nederland Holding N.V. (TUI Nederland). De financiële jaarrekening 2010/11 van TUI Nederland is beschikbaar bij de Kamer van Koophandel.

In dit rapport staan de ontwikkelingen van TUI Nederland die hebben plaatsgevonden op het gebied van duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen tijdens het financiële jaar 2010/11, dat loopt van 1 oktober 2010 tot en met 30 september 2011. De CO₂-voetafdruk en de kwantitatieve gegevens met betrekking tot het interne milieubeleid van het concern zijn berekend tot en met 31 december 2010 op basis van kalenderjaren.

Dit verslag rapporteert over de hoofdactiviteiten van TUI Nederland: TUI Airlines Nederland B.V. en TUI Nederland N.V. De nadruk in het rapport ligt bij de activiteiten die worden ondernomen door Arke en Holland International als de grootste touroperatormerken en bij ArkeFly als de luchtvaartmaatschappij van het concern. De CO₂-voetafdruk en de kwantitatieve gegevens met betrekking tot de bedrijfsactiviteiten zijn berekend voor de vier grootste kantoren van TUI Nederland; kleinere kantoren en de eigen winkels van Arke zijn hier niet in meegenomen.

Het doel van dit rapport is om op het niveau van de hoofdactiviteiten de vooruitgang op het gebied van duurzaam ondernemen te communiceren naar investeerders, academici, beleidsmakers, non-gouvernementele organisaties, TUI-management en andere geïnteresseerde partijen. Het rapport volgt hiervoor de pijlers van het duurzaam toerismebeleid. Bij de selectie van de onderwerpen per pijler is gekeken naar de relevantie voor het concern en de reisindustrie. Het rapport geeft inzicht in de stand van zaken met betrekking tot de keten van de onderneming. Het geeft een algemeen beeld van het niveau van duurzaam ondernemen bij de toeleveranciers van vervoer, verblijf en vermaak. Daarnaast worden de activiteiten van diverse toeleveranciers van de kantoren uitgelicht.

Als definities en meetmethodes afwijkend zijn van voorgaande rapporten, wordt dat aangegeven in de tekst. Tevens wordt duidelijk gemaakt als de cijfers schattingen zijn of beperkingen hebben.

Voor de opzet van dit jaarverslag is gekeken naar de rapportagecriteria van de Transparantiebenchmark; niet naar de richtlijnen van Global Reporting Initiative (GRI). Het rapport is niet door een externe partij gecontroleerd. Voor vervolgrapporten worden GRI en de externe controle opnieuw overwogen.

Uitgebreide informatie over het beleid, de strategie en de gerealiseerde doelen van moeder-bedrijf TUI Travel PLC (TUI Travel) en grootmoederbedrijf TUI AG is te vinden in de meest recente financiële jaarverslagen en duurzaamheidsrapporten. De informatie in deze verslagen is ook van toepassing voor TUI Nederland. De extern geverifieerde rapporten van TUI Travel zijn te downloaden op www.tuitravelplc.com/investors-media/reports-results-presentations, www.tuitravel.com/sustainabledevelopment en www.tuitravelplc.com/sustainabilityreporting; die van TUI AG op www.tui-group.com/en/sustainability. Gedurende het lopende boekjaar 2011/12 worden de belangrijkste groene ontwikkelingen en activiteiten van TUI Nederland op www.tui.nl/duurzaamtoerisme geplaatst.



Home

Kerngegevens

Buy green	2008/09	2009/10	2010/11
Groene accommodaties	Zomer 2009	Zomer 2010	Zomer 2011
Aanvang seizoen (in aantallen)	n.a.	243	302
Aandeel klanten in groene accommodatie (in percentage)	n.a.	6%	9%
	Winter 2009/10	Winter 2010/11	Winter 2011/12
Aanvang seizoen (in aantallen)	112	165	183
Aandeel klanten in groene accommodatie (in percentage)	5%	8%	n.a.
Fly green	2008/09	2009/10	2010/11
Gemiddelde CO ₂ -uitstoot per kilometer per passagier (in gram CO ₂ /RPK)	85	80	77
Sell green			
Reisbureaugroep	2008/09	2009/10	2010/11
Winkels (in aantallen)	206	192	178
Gemiddelde Groene Palm score	3	3	3
Share green			
Donaties	€ 36.276	€ 23.320	€ 230.320
Be green			
CO ₂ -voetafdruk (in ton CO ₂)	8.438	7.875	n.a.
Brochure gewicht (in mln. kg)	2,2	1,8	1,6
Gevlogen kilometers (in mln. kms)	11,8	12,1	n.a.
Be good	2008/09	2009/10	2010/11
Medewerkers (in aantallen)	1.950	1.978	2.043
Medewerkers (in FTE)	1.581	1.615	1.687



Steven van der Heijden
CEO TUI Nederland

Welkom

De mondiale toerisme-industrie heeft zich van de crisis van 2008 hersteld. Nooit eerder waren er wereldwijd 980 miljoen aankomsten, alhoewel de groei voornamelijk in Azië werd gerealiseerd. Maar ook voor TUI Nederland was 2011 een succesvol jaar met een record omzet en een record resultaat. Ons reis-concern heeft laten zien dat economische groei en duurzaamheid hand in hand gaan. Dit komt goed tot uiting in ons nieuwe bedrijfspand, waar duurzaamheid en comfort voor werknemers centraal staan.

In zeven maanden tijd hebben we een kantoor in Enschede laten bouwen dat toonaangevend is in duurzaamheid en comfort, maar ook in artistieke waarde door hergebruikt design meubilair en kunstwanden. Het pand is een prettige, gezonde en bovenal mooie, inspirerende werkomgeving voor TUI-medewerkers geworden. De duurzame bouw en inrichting verhoogden weliswaar de investering met tien procent, maar door de besparing op energiekosten wordt dat in korte tijd terugverdiend.

Drie andere relevante ontwikkelingen, die de komende jaren voortgezet zullen worden, zijn:

- De groei van het aantal duurzame accommodaties in ons aanbod. In totaal waren dat er bijna vierhonderd dit jaar, vergeleken met ongeveer driehonderd een jaar eerder.
- De dalende lijn van de uitstoot per passagier van ArkeFly. In 2011 was de reductie bijna vier procent; de afgelopen vier jaar zelfs 7,5 procent. De verwachting is dat de uitstoot nog met enkele procenten zal afnemen.
- De bijzondere samenwerking met diverse belangengroepen. Deze partnerschappen zullen de komende jaren verder uitgebouwd worden. Samen met Plan hebben we bijvoorbeeld het afgelopen jaar de eerste meiden laten selecteren voor beroepsopleidingen in Brazilië en samen met WSPA zijn we een campagne voor het welzijn van de olifant gestart.

Dit jaarverslag geeft aan dat TUI Nederland maatschappelijk verantwoord ondernemen hoog in het vaandel heeft staan. We streven naar duurzame, economische groei voor het concern en dit kan alleen met een verantwoorde ontwikkeling van de vakantiebestemmingen waar onze business aan ten grondslag ligt. Dat is de kunst van duurzaamheid.

Steven van der Heijden



Home

30+ miljoen

meer dan 30 miljoen klanten
uit 27 landen

180 landen

actief in meer dan 180 landen
wereldwijd

53.000 medewerkers

53.000 medewerkers zijn
werkzaam in zes continenten

£14.7 miljard

de omzet van het bedrijf bedraagt
£ 14.7 miljard met een operationeel
resultaat uit gewone bedrijfsuit-
oefening van £ 360 miljoen

145 vliegtuigen

143 vliegtuigen en ongeveer
3.500 reisbureaus in Europa

200+ producten

200+ producten en merken

Meer informatie: www.tuitravelplc.com
en www.tuitravelplc.com/sustainable-development

De toerisme-industrie

Als grootste Europese reisconcern speelt TUI Travel, waar TUI Nederland een onderdeel van is, een belangrijke rol in de wereldwijde toerisme-industrie. De reisconcerns zijn zich ervan bewust dat zij een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen. De ontwikkelingen in de industrie en in de keten hebben hun weerslag op het duurzaam ondernemen beleid van de ondernemingen.

De toerismesector is een bedrijfstak met een enorme omvang en impact. In 2011 groeide het aantal internationale aankomsten van toeristen met vier procent tot 980 miljoen (UNWTO, 2011). In 2012 is de verwachting dat de mijlpaal van één miljard aankomsten wordt bereikt. In 2011 genereerde deze snelgroeiende en een van de grootste economische industrieën negen procent van het totale wereldinkomen en vertegenwoordigde meer dan 260 miljoen banen (WTTC, 2011). 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.

Een industrie van deze grootte heeft ook nadelen. Ongeveer vijf procent van de wereldwijde CO₂-uitstoot is toe te schrijven aan de toerismesector (UNWTO, 2007). Naast klimaatverandering zijn er ook nadelen voor de natuur, het milieu en de bevolking in vakantiebestemmingen. Vervelende consequenties van ongecontroleerd (massa)toerisme zijn luchtvervuiling, watertekort, biodiversiteitsverlies en de uitbuiting van kinderen en dieren.

Op internationaal niveau worden allerlei duurzaam toerisme initiatieven opgezet om de impact van de industrie te optimaliseren. Een van de meest vooraanstaande initiatieven is de opzet van wereldwijd geaccepteerde criteria voor duurzaam toerisme door het Global Sustainable Tourism Council (GSTC), een internationaal initiatief om duurzaam toerisme te promoten. Sinds 2011 is TUI Travel vertegenwoordigd in het bestuur van GSTC en als concern lid geworden van deze organisatie. TUI Travel is een van de eerste reisorganisaties die openlijk aangeeft producten en diensten die aan de GSTC-criteria voldoen te promoten.

Over TUI Travel PLC

Als internationaal beursgenoteerde onderneming is het belangrijk dat TUI Travel communiceert over de sociaal-economische en milieueffecten van de activiteiten van het concern op de vakantiebestemmingen, en transparant is over de ondernomen acties die aan de impacts ten grondslag liggen. TUI Travel streeft hierbij naar de best mogelijke duurzaamheidsstandaarden. Het is van commercieel belang dat het concern aantrekkelijk blijft voor investeerders. Uit onderzoek komt naar voren dat duurzaamheid hier in toenemende mate een belangrijke rol speelt.

TUI Travel 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 staan genoteerd aan de London Stock Exchange.

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

Strategie voor duurzame ontwikkeling

Als grootste Europese reisconcern speelt TUI Travel een belangrijke rol in de wereldwijde toerisme-industrie. De organisatie is zich ervan bewust dat het concern een belangrijke bijdrage kan leveren aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen.

Het reisconcern hanteert daarom een strategie voor duurzame ontwikkeling die enerzijds aansluit bij de kernonderwerpen die invloed hebben op de onderneming en bij de algehele strategie van TUI Travel, en anderzijds internationale verdragen en standaarden onderschrijft, waaronder de beginselen van de Global Compact, het Verdrag inzake de Rechten van het Kind van de Verenigde Naties en de Child Protection Code om kinderen te beschermen tegen seksuele uitbuiting in de toerisme-industrie. Sinds 2011 is TUI Travel vertegenwoordigd in het bestuur van Global Sustainable Tourism Council en als concern lid geworden van deze organisatie.



Home

Over TUI Travel PLC

Het doel van het reisconcern met betrekking tot duurzame ontwikkeling is om de milieu-impact tot een minimum te beperken, de cultuur en de mensen op de vakantiebestemmingen te respecteren en een reële economische bijdrage te leveren aan lokale gemeenschappen.

De vier strategische thema's voor duurzame ontwikkeling zijn:

CO₂-management

Doel: Het reduceren van de CO₂-uitstoot van de passagiers van de TUI Travel luchtvaartmaatschappijen met zes procent voor 2013-2014 (ten opzichte van het peiljaar 2007-2008)

Bestemmingen

Ketenmanagement doel: Alle aanbieders in elke bestemming volgen duurzaamheidsrichtlijnen en hanteren continue verbeterprogramma's.
Bestemmingsprojecten doel: TUI Travel levert een meetbare bijdrage aan de lokale leefomstandigheden en aan milieubescherming op bestemmingen. Zij werkt hiervoor samen met partners.

Onze Collega's

Doel: De collega's van TUI Travel zijn betrokken en bevoegd om actie te ondernemen op het gebied van duurzaamheid voor het succes van het bedrijf.

Onze Klanten

Doel: De ondernemingen van TUI Travel leveren communicatie van hoge kwaliteit om de belangstelling en de vraag van vakantiegangers naar duurzame vakanties te vergroten.

De strategische thema's voor duurzame ontwikkeling van TUI Travel scheppen het kader waarbinnen alle TUI Travel ondernemingen hun eigen strategie, beleidsplannen en doelen ontwikkelen. Bovenstaande strategie en de resultaten die daaruit voortvloeien zijn hierdoor ook van toepassing op TUI Nederland.

De duurzaamheidsstrategie van TUI Travel werpt vruchten af. In 2010/11 staat TUI Travel, maar ook grootmoederbedrijf TUI AG, wederom op belangrijke groene ranglijsten voor investeerders vermeld:

- TUI Travel heeft wederom een plaats in de FTSE4Good Index voor haar transparantie en duurzaamheidsstandaarden.
- TUI Travel staat als enige touroperator vermeld 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. Ons moederbedrijf is een paar plaatsen gedaald in de index.
- TUI AG, het grootmoederbedrijf, is in 2011 uitgeroepen tot industrieleider in de Dow Jones Sustainability World Index (sub-sector Travel & Tourism). Deze lijst wordt gevormd door 342 van de 2.500 leden van de Dow Jones Global Index welke leidend zijn op het gebied van duurzaamheid.

Organisatiestructuur voor duurzame ontwikkeling

In 2011 heeft TUI Travel de organisatiestructuur voor duurzame ontwikkeling gewijzigd. Jane Ashton is benoemd tot Director of Group Sustainable Development, Jacky Simmonds, Group HR Director, is verantwoordelijk voor de rapportage over duurzame ontwikkeling aan de Group Management Board (GMB) en Johan Lundgren, Deputy Chief Executive, heeft de verantwoordelijkheid voor het onderwerp binnen de TUI Travel PLC Board.

De GMB fungeert als de stuurgroep en bepaalt de strategische richting en de lange termijn doelstellingen voor duurzame ontwikkeling. De strategie wordt verder opgezet en uitgerold door Group Sustainable Development. Op sectorniveau zijn Sustainable Development Coordinators 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 in de persoon van Elise Allart. De Champions van West Europa komen jaarlijks bijeen om de strategie en jaardoelen voor deze divisie te bepalen.



GLOBAL SUSTAINABLE
TOURISM COUNCIL

MEMBER

Does not indicate GSTC accreditation

TUI Travel is vertegenwoordigd in het bestuur van Global Sustainable Tourism Council



Home

1,4 miljoen

meer dan 1,4 miljoen klanten

75+ landen

vakanties in 75+ landen

2.000 medewerkers

2.000 medewerkers zijn werkzaam

€ 976 miljoen

de omzet van het bedrijf bedraagt
€ 976 miljoen

9 vliegtuigen

eigen vloot van 9 vliegtuigen

192 reisbureaus

125 eigen Arke winkels, 57 Holland
International Reisbureau franchise
winkels en 10 zelfstandige reisagenten
Holland International Reisbureau at
Home

Meer informatie: www.tui.nl

Over TUI Nederland

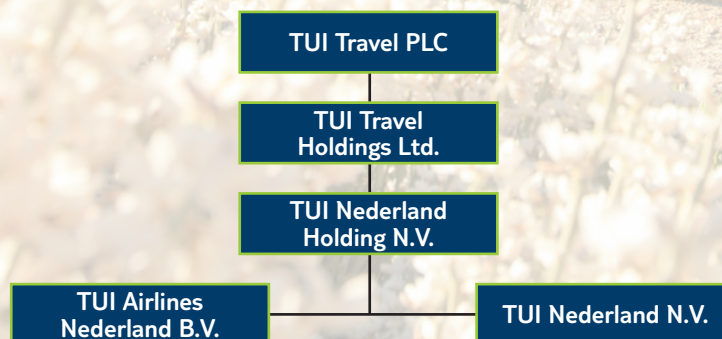
TUI Nederland Holding N.V. (TUI Nederland) is marktleider in de Nederlandse reiswereld. De reorganisatie voert de reismerken Arke, Holland International, KRAS.NL, Sunrise, KidsWorldClub, ROBINSON, Wedding Unlimited, Extravacanza, Goed Idee Reizen en Lastminute.nl. De reisbureaugroep van TUI Nederland bestaat uit eigen Arke reisbureaus en de franchisereisbureaus van Holland International Reisbureau. Dit jaar zijn daar de zelfstandige reisagenten Holland International Reisbureau at Home bijgekomen. Daarnaast heeft TUI Nederland haar eigen luchtvaartmaatschappij ArkeFly.

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 Raad van Bestuur van TUI Nederland bestaat uit Chief Executive Officer Steven van der Heijden, Chief Operating Officer Gerrit Slot en Chief Financial Officer Reinhard Will. De holding heeft een Raad van Commissarissen, bestaande uit Managing Director Western Europe Bart Brackx, Chief Executive TUI Travel PLC Peter Long en Chief Financial Officer TUI Travel PLC William Waggott.

De financiële jaarrekening 2010/11 van TUI Nederland is beschikbaar bij de Kamer van Koophandel.

In onderstaande organisatiestructuur zijn alleen de hoofdactiviteiten weergegeven.



Over de ANVR

TUI Nederland staat op het gebied van duurzaam ondernemen niet alleen. In Nederland richt de reisbrancheorganisatie ANVR zich op maatschappelijk verantwoord ondernemen onder de noemer Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO). Alle ANVR touroperators en reisagenten zijn verplicht om praktische maatregelen voor duurzaam toerisme te nemen.

In 2003 heeft de ANVR DTO al op touroperator niveau ingevoerd. 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. TUI Nederland voldoet ruimschoots aan de gestelde verplichtingen.

De ANVR heeft nu ook de eerste stappen op reisagentniveau genomen. Sinds 2011 is het verplicht om voor elk kantoor op hoofdvestigingsniveau een duurzaam toerisme coördinator aan te stellen. In 2012 komt de duurzaam toerismetraining voor de retail beschikbaar. Om in aanmerking te komen voor DTO-certificering dient ook een aantal verplichte maatregelen te worden uitgevoerd. Ook op retailniveau streeft TUI Nederland ernaar om ruimschoots aan de gestelde verplichtingen te voldoen.

Sinds 2008 levert TUI Nederland de voorzitter voor de Commissie ANVR-DTO in de persoon van Elise Allart; deze commissie adviseert de brancheorganisatie over het verder ontwikkelen van het DTO beleid voor de Nederlandse reisbranche.



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



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.

Uit onderzoek komt naar voren dat duurzaam ondernemen economisch voordeel oplevert, zowel in financiële als niet-financiële termen. TUI Nederland heeft mede daarom als doelstelling om duurzaam toerisme te verankeren in de gehele organisatie. De reisorganisatie beschikt over een duurzaam toerisme organisatie en een beleid met jaardoelen, dat jaarlijks wordt geëvalueerd en gecommuniceerd.

Organisatiestructuur

TUI Nederland heeft sinds 1998 een organisatiestructuur voor duurzaam toerisme. De structuur is dynamisch en evolueert mee met de ontwikkeling van duurzaam ondernemen binnen de organisatie. In 2010/11 bestaat de organisatie uit de afdeling Duurzaam Toerisme, het Duurzaam Toerisme Team en (project)teams. Duurzaam toerisme valt 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 (vertegenwoordiging van) Raad van Commissarissen heeft inspraak via de Raad van Bestuur vergaderingen.

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 2011 is de afdeling van 2,4 fte naar 2,8 fte uitgebreid, exclusief de ondersteuning van een stagiair.

Het Duurzaam Toerisme Team is verantwoordelijk voor het doorvoeren binnen de organisatie van de duurzaam toerisme activiteiten die voortvloeien uit het beleid. Het team bestaat uit managers en medewerkers van verschillende afdelingen. In 2011 is het team uitgebreid met een vertegenwoordiger van de Ondernemingsraad tot veertien leden (exclusief afdeling Duurzaam Toerisme). De voorzitter van het team is de CEO.

De reisbureaugroep heeft een eigen Stuurgroep Duurzaam Toerisme. In 2011 is het Fly Green Team en het Brandstofteam opgericht met vertegenwoordigers uit alle relevante afdelingen van ArkeFly. De voorzitters van deze teams rapporteren de activiteiten aan het Duurzaam Toerisme Team. In 2010/11 is tijdelijk het projectteam Groen Pand actief geweest rondom de bouw en inrichting van het nieuwe kantoor in Enschede. Meer over dit bijzondere pand is te lezen onder Be green.

Duurzaam toerisme is geen afzonderlijk benoemd onderdeel van de vastgestelde taken van de managers en medewerkers in de verschillende duurzaam toerisme teams. Dit wordt dan ook niet meegenomen in hun beoordeling en beloning. Alleen het team van afdeling Duurzaam Toerisme heeft vastgestelde duurzaamheidsstaken gedefinieerd in de functieomschrijvingen. De duurzaam toerisme resultaten vormen geen onderdeel van de beloning van de medewerkers.

Beleid

TUI Nederland heeft haar eigen strategie, beleid en doelen op het gebied van duurzaam toerisme ontwikkeld, welke enerzijds passen binnen de strategische kaders voor duurzame ontwikkeling van het moederconcern TUI Travel en anderzijds aansluiten bij de bedrijfsstrategie en de hoofdactiviteiten van TUI Nederland en bij de kernonderwerpen die invloed hebben op de onderneming.

Het duurzaam toerisme beleid bestaat uit 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. In 2011/12 wordt een nieuw meerjarenplan ontwikkeld.

Evaluatie

TUI Nederland maakt gebruik van kwalitatieve en kwantitatieve meetinstrumenten om te rapporteren over de duurzaam toerisme prestaties en deze aan te scherpen.

De organisatie heeft een intern ontwikkeld kwalitatief evaluatiesysteem ontwikkeld om jaarlijks de voortgang van het duurzaam toerisme beleid te toetsen. De scan analyseert de prestaties per pijler op gebied van milieu en sociale

Duurzaam toerisme management in het kort

TUI Nederland wil nummer 1 zijn en blijven op het gebied van duurzaam toerisme. Om duurzaam toerisme te verankeren heeft het bedrijf een strategie, beleid en doelen geformuleerd, die door de afdeling Duurzaam Toerisme, het Duurzaam Toerisme Team en diverse (project)teams worden uitgevoerd. Jaarlijks evalueert TUI Nederland de duurzaam toerisme prestaties via diverse meetinstrumenten en communiceert hierover aan de medewerkers en andere belanghebbenden.

Belangrijkste ontwikkelingen

- Uitbreiding afdeling Duurzaam Toerisme naar 2,8 fte
- Uitbreiding Duurzaam Toerisme Team met vertegenwoordiging Ondernemingsraad
- Oprichting Fly Green Team en Brandstofteam binnen ArkeFly.



Home

Het verankeren van duurzaam toerisme in de organisatie (vervolg)

aspecten; de resultaten dienen als input voor de verdere verbetering van het beleid en de opzet van nieuwe jaardoelen. Daarnaast heeft de reisbureaugroep een duurzaamheidsplan om de prestaties op reisbureau- en retailgroepsniveau te monitoren.

TUI Nederland maakt verder gebruik van het online meetinstrument Milieubarometer (www.milieubarometer.nl) om de milieuscore en CO₂-voetafdruk van de kantoren in Rijswijk, Enschede, Schiphol-Rijk en Ammerzoden te meten. Het systeem analyseert de gegevens van energie, water, afval, transport en papierverbruik op jaarbasis. Voor de evaluatie van personeelgegevens wordt gebruik gemaakt van het personeelsinformatiesysteem DBS dat inzicht geeft in de samenstelling van het personeelsbestand en de aantallen medewerkers in de diverse divisies. De resultaten van de diverse meetinstrumenten zijn in dit jaarverslag verwerkt.

De organisatie rapporteert jaarlijkse op groepsniveau in het kader van de duurzaamheidsstrategie van TUI Travel. De gegevens worden onder andere gebruikt voor de jaarverslagen en de verschillende ratings en benchmarks.

Transparantie

TUI Nederland hecht waarde aan het transparant zijn over haar activiteiten en prestaties op het gebied van duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen, zowel richting de medewerkers als naar andere belanghebbenden.

Alle medewerkers worden op de hoogte gehouden van de duurzaam toerisme ontwikkelingen van de organisatie. De belangrijkste media die worden ingezet zijn het personeelsblad, personeelsbijeenkomsten, mailings, intranet en de Duurzaam Toerisme Update, een mini-jaarverslag voor alle medewerkers. Daarnaast richt de onderneming zich op specifieke interne doelgroepen zoals reisagenten, bestemmingsvertegenwoordigers en productmedewerkers.

Externe belanghebbenden en geïnteresseerden worden geïnformeerd via de bedrijfswebsite www.tui.nl/duurzaamtoerisme, persberichten en de diverse rapportages van TUI Nederland, TUI Travel en ANVR-DTO. Daarnaast kunnen ze kijken naar onafhankelijke ratings en benchmarks, zoals de Transparantiebenchmark (www.transparantiebenchmark.nl) en Rank a Brand (www.rankabrand.nl).

De Transparantiebenchmark is een activiteit van het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie en maakt de wijze waarop de vijfhonderd grootste Nederlandse bedrijven verslag doen over hun activiteiten op gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen inzichtelijk. Sinds 2010 staat TUI Nederland op deze transparantieranglijst. In 2011 is het reisconcern van de negentigste plaats gestegen naar nummer 76 van de ranglijst. TUI Nederland laat hiermee de andere reisbedrijven ver achter zich.

In 2009 mocht TUI Nederland zich winnaar noemen van de eerste Groene Veer. In 2011 was de onderneming voor de derde keer genomineerd voor deze reisvakprijs, die toegekend wordt aan een reisorganisatie die zich op bijzondere wijze inzet voor duurzaam toerisme. De prijs werd uitgereikt aan Sawadee Reizen, een Nederlandse zustermaatschappij van TUI Nederland dat ook onderdeel van TUI Travel is.

Duurzaam Toerisme Update



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



Home

Buy green in het kort

TUI Nederland richt zich op het verduurzamen van de belangrijkste leveranciers, te weten accommodatiehouders, lokale agenten, excursieaanbieders en luchtvaartmaatschappijen. De onderneming integreert hiervoor duurzaamheid in de processen en procedures van de inkoop.

Belangrijkste ontwikkelingen:

- Integratie van duurzaamheidsrichtlijnen in de contracten van inkomende agenten en excursieaanbieders
- Stijging van het aanbod groene accommodaties in zomer 2011 met 24,3 procent tot 302 accommodaties; in winter 2011/12 met 14 procent tot 183 hotels
- Opname van duurzaam toerisme doelstellingen voor groene accommodaties in de inkoopplannen
- Honderden accommodaties zijn geïntegreerd over Travelife en uitgenodigd voor een gratis Travelife controle
- Stijging van het aanbod duurzame bestemmingen met de keurmerken Blauwe Vlag, QualityCoast en sneeuwster
- Toename van het aantal duurzame en milieuvriendelijke excursies en verbod op olifantvriendelijke excursies.

Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten

De toerisme-industrie heeft positieve en negatieve effecten op de lokale gemeenschappen, de natuur en het milieu op de vakantiebestemmingen. De omvang van deze impacts is mede afhankelijk van de mate waarin deze door de reisorganisaties worden gemanaged in de keten van leveranciers. De kwaliteit van vakanties en daardoor ook de klanttevredenheid, liggen hieraan ten grondslag.

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 vervoer, verblijf en vermaak. Hierbij wordt rekening gehouden met mens, dier en natuur.

Ketenverantwoordelijkheid

De toerismesector wordt gekenmerkt door een complexe en uitgebreide keten. Dit geldt ook voor TUI Nederland, waarbij verschillende touroperators en retailkanalen vakanties samenstellen en verkopen. Hierbij wordt samengewerkt met honderden verkooppunten en duizenden toeleveranciers van vervoer, verblijf en vermaak.

De belangrijkste toeleveranciers van TUI Nederland voor vakanties zijn de aanbieders van accommodaties, de lokale agenten die onder andere de transfers verzorgen, de excursieaanbieders en de luchtvaartmaatschappijen. De onderneming richt zich met de ketenverantwoordelijkheid tot de eerste en veelal ook de tweede lijn leveranciers als het een dienst betreft die via een partner als Contracting Western Europe, de lokale agent of een andere derde partij, zijn ingekocht in opdracht van TUI Nederland.

Sinds 2009 hanteert TUI Nederland de TUI Travel duurzaamheidsrichtlijnen voor accommodaties in de contracten. Deze verplichten de hoteliers een duurzaamheidsprogramma op te stellen, de effecten van hun handelen op het milieu, hun medewerkers en de lokale gemeenschap te managen en een Travelife zelfcheck in te vullen. Aangezien de integratie van de richtlijnen in de accommodatiecontracten en de controle hierop niet zonder slag en stoot gaat, lag in 2010/11 de focus op het verbeteren van het contractsysteem en het trainen van de gebruikers.

In 2011 zijn de contracten van inkomende agenten en excursieaanbieders uitgebreid met een ethische en duurzaam toerisme clausule en addendum. Hierin worden eisen aan de leverancier en de partijen waarmee hij zaken doet, gesteld op het gebied van onder andere omkoping, milieumanagement, mensenrechten, arbeidsvoorwaarden, kinderarbeid en dierenwelzijn. Door vertraging in de TUI Travel groepsopzet hanteert TUI Nederland haar eigen clausules. TUI Nederland hanteert nog geen duurzaamheidsclausules voor derden luchtvaartmaatschappijen.

Het zal nog enkele seizoenen duren voordat alle contracten van de accommodaties, inkomende agenten en excursies voorzien zijn de duurzaamheidseisen en de naleving ervan onder controle is. Hierbij wordt vooral gestuurd op de belangrijkste accommodaties en de grootste risicobestemmingen. Leveranciers die door het structureel niet naleven van de eisen schade kunnen leveren aan de onderneming kunnen per direct een halt toegeroepen worden door de verkoop van de dienst te staken. Contractbreuk is hierdoor veelal niet nodig.

75+ vakantielanden

35+ inkomende agenten

50+ luchtvaartmaatschappijen

8000+ accommodaties

1500+ excursieaanbieders



Home

Groene accommodaties

Groene accommodaties beschikken over een officieel milieukeurmerk, een milieumanagementsysteem of een award van het Travelife Sustainability System (Travelife) (www.travelife.org). Deze accommodaties nemen bijvoorbeeld vergaande maatregelen voor water, energie en afval, behandelen medewerkers eerlijk, gebruiken regionale producten en zijn actief betrokken bij de lokale bevolking.

Travelife is een onafhankelijk Europees evaluatiesysteem waarin accommodaties kunnen worden geëvalueerd op basis van sociale en milieuspec-ten, zoals arbeidsomstandigheden, omgang met de lokale bevolking en energiemangement. TUI Nederland vindt Travelife het beste duurzaamheidlabel voor de selectie van groene accommodaties.



Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten (vervolg)

Groene accommodaties

De hotelindustrie speelt een belangrijke rol op een vakantiebestemming. Door verantwoord management van water, energie en afval wordt de kwaliteit van de omgeving behouden. De inkoop van lokale producten en diensten en het creëren van werkgelegenheid draagt bij aan de lokale economie en stemt de lokale bevolking positief. Dit draagt allemaal bij aan een positieve vakantiebeleving van de vakantieganger. TUI Nederland streeft daarom naar het verduurzamen van het accommodatieaanbod en vergroten van het aantal groene accommodaties.

	2008/09	2009/10	2010/11
Groene accommodaties	Zomer 2009	Zomer 2010	Zomer 2011
Aanvang seizoen (in aantallen)	n.a.	243	302
Aandeel van totaal geboekte accommodaties (in percentage)	n.a.	3,6%	4,5%
Aandeel klanten in groene accommodatie (in percentage)	n.a.	6,3%	8,7%
Groene accommodaties	Winter 2009/10	Winter 2010/11	Winter 2011/12
Aanvang seizoen (in aantallen)	112	165	183
Aandeel van totaal geboekte accommodaties (in percentage)	3,6%	5,1%	6,1%
Aandeel klanten in groene accommodatie (in percentage)	4,6%	8,3%	n.a.

Het aanbod groene accommodaties in zomer 2011 is gestegen met 24,3 procent tot 302 accommodaties ten opzichte van het voorgaande jaar. Dit waren zelfs 390 hotels aan het einde van het seizoen. Het aantal groene accommodaties van KRAS.NL is hier met meer dan 300 procent gestegen. Het aantal groene accommodaties in winter 2011/12 is toegenomen met 14 procent tot 183 in vergelijking met afgelopen winter. Ongeveer 5,3 procent van het totale aantal gecontracteerde accommodaties is een groene accommodatie. In het winter-seizoen 2010/11 steeg het percentage gasten dat verbleef in een groene accommodatie van 4,6 naar 8,3 procent¹ ten opzichte van het jaar ervoor; voor zomer 2011 is dit percentage toegenomen van 6,3 naar 8,7 procent. Gemiddeld voor het boekjaar 2010/11 lag het percentage op 8,6 procent. Dit is te wijten aan de toename van het aantal groene accommodaties. De verwachting is dat TUI Nederland voor zomer 2012 wederom tussen de 350 en 400 groene hotels zal hebben.

¹ Berekening o.b.v. het aantal geboekte groene accommodaties op 31/10/2011 t.o.v. het totaal aantal geboekte accommodaties, exclusief KRAS.NL

Groene productplannen

Het duurzame aanbod bevindt zich in 41 van de 75 vakantiebestemmingen waar TUI Nederland actief is. Om het aanbod op alle bestemmingen te vergroten, zijn in 2011 duurzame doelstellingen voor groene accommodaties in de inkoopplannen opgenomen. De product managers hebben zo meer inzicht in de groene status van hun aanbod en kunnen hier bij de selectie en inkoop van groene accommodaties rekening mee houden. Deze medewerkers hebben hiervoor diverse trainingen van Travelife kunnen volgen.

Groene Product Award

Eind 2010 is binnen TUI Nederland voor de eerste keer de Groene Product Award uitgereikt met als doel de medewerker(s) met het beste product op het gebied van duurzaam toerisme in het zonnetje te zetten en de opname van groene producten in het aanbod te stimuleren. De winnaar was José Mengering voor het product Elephant Hills Jungle Safari in Thailand. De safari is een driedaags arrangement in Khao Sok Nationaal Park in Thailand, waar gasten op een diervriendelijke manier met olifanten in contact komen. Bovendien komen de inkomsten van de safari ten goede aan de instandhouding van het nationale park en de verzorging van de olifanten.



Home

Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten (vervolg)

Audits

Om accommodaties te stimuleren duurzaam te ondernemen, voert TUI Nederland de belangrijkste accommodaties op in het Travelife systeem en nodigt zij de hotels uit voor een gratis zelfcheck of audit. In 2011 is ongeveer zeventig procent van de accommodaties opgevoerd in het systeem. In 2012 is het streven de bestverkopende accommodaties die negentig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigen op te voeren. TUI Nederland heeft daarnaast 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. In 2011 ging het hierbij om de accommodaties die dertig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigden, in 2012 blijft dit dertig procent. In totaal is slechts een kwart van deze accommodaties geaudit.

Om bovenstaande te realiseren heeft TUI Nederland honderden accommodaties in Aruba, Bonaire, Curaçao, Frankrijk, Griekenland, Indonesië, Italië, Spanje en Turkije uitgenodigd voor een gratis Travelife controle. Dit heeft geresulteerd in meer dan vijftig audits en tien Travelife awards. De hoteliers in de verschillende landen reageerden zeer divers. Waar de positieve reacties voor deelname in Frankrijk en Italië achterwege bleven, meldden veel hoteliers op de ABC-eilanden zich aan voor deelname aan Travelife. Dit resulteerde in acht Travelife awards op de drie eilanden.

Om Travelife te promoten verwijzen zowel inkopers als productmedewerkers de accommodaties via een folder naar de website www.tuigreen.com. Bovendien heeft in 2011 de top 250 bestverkopende accommodaties een brief en een informatiepakket ontvangen over Travelife. Desondanks zijn de audit doelstellingen voor de bestverkopende hotels niet behaald. Voor meer informatie over het verduurzamen van het accommodatieaanbod zie het project 'Initiatief Duurzame Handel' aan het einde van dit hoofdstuk.

Duurzame bestemmingen

Net als de hotelindustrie speelt ook de lokale overheid een belangrijke rol op een vakantiebestemming. De lokale infrastructuur bepaalt in grote mate de mogelijkheden voor verantwoord management van water, energie en afval. Het selecteren van duurzame bestemmingen wordt bemoeilijkt door het beperkte aantal bestemmingskeurmerken wereldwijd. Desondanks heeft TUI Nederland als doelstelling om het aanbod van duurzame bestemmingen verder te vergroten.

QualityCoast

In 2010/11 is TUI Nederland het keurmerk QualityCoast Award (www.qualitycoast.info) gaan meenemen in de selectie van vakantiebestemmingen. Dit is een onafhankelijk keurmerk voor kustplaatsen en eilanden die zich actief inzetten om hun eigen identiteit, hun natuur en landschap, hun leefmilieu en hun cultureel erfgoed te koesteren en te beschermen voor mens en natuur. In de Zomer 2011 brochures van Arke en Holland International zijn de eerste QualityCoast bestemmingen benoemd.

Blauwe Vlag

In het vakantieaanbod in het boekjaar 2010/11 van Arke en Holland International zijn 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 eerste Blauwe Vlag bestemmingen zijn in de Zomer 2011 brochures van Arke en Holland International aangeduid.

Sneeuwsterbestemmingen

Arke en Holland International selecteren autovrije dorpen en milieuvriendelijke sneeuwsterbestemmingen als duurzame wintersportbestemmingen. De sneeuwster is een intern ontwikkeld label en wordt 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.

Het aantal sneeuwsterbestemmingen in winter 2011/12 is met 18,9 procent toegenomen tot 63 ten opzichte van het jaar ervoor. Het aanbod (gedeeltelijk) autovrije gemeenten is licht gedaald met 7,8 procent tot 47. De groei van het aantal sneeuwsterbestemmingen is sinds de start in winter 2007/08 toegenomen met 65,8 procent; het aantal autovrije dorpen met 95,8 procent. Dit is te danken aan de toename van duurzame bestemmingen en een gerichte inkoop.

	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11
	Winter 2007/08	Winter 2008/09	Winter 2009/10	Winter 2010/11	Winter 2011/12
Sneeuwster bestemmingen	38	41	54	53	63
Autovrije dorpen	24	19	47	51	47



TUI Travel heeft voor de ondersteuning van de hotels naar duurzaam ondernemen het handboek 'Guidelines for Environmental Sustainability in Hotels' opgesteld.



Home

Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten (vervolg)

Duurzaam vermaak

TUI Nederland biedt honderden excursies aan haar gasten aan in de tientallen vakantiegebieden. De reisorganisatie heeft hiervoor contracten afgesloten met lokale agents die op hun beurt weer contracten hebben afgesloten met de excursieaanbieders. In veel bestemmingen worden al jaren dezelfde excursies aangeboden. De laatste jaren probeert TUI Nederland daar verandering in te brengen om de doelstelling om meer duurzaam vermaak aan te bieden te kunnen realiseren. Dit wordt gedaan door bepaalde excursies niet meer aan te bieden, richtlijnen te hanteren en meer duurzame en milieuvriendelijke excursies op te nemen.

In 2010/11 zijn het aantal duurzame en milieuvriendelijke excursies verder toegenomen. 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, wordt daarmee nog niet gehaald. Daarnaast worden milieuvriendelijke excursies gepromoot.

TUI Nederland heeft richtlijnen voor zowel walvissen en dolfijnen in gevangenschap als voor het verantwoord spotten van deze dieren in het wild. Daarnaast hanteert de onderneming richtlijnen voor duiken, volgt ze de International Porter Protection Guidelines (www.ippg.net) voor dragers tijdens een trekking en worden de dierenwelzijnsrichtlijnen, zoals die beschreven staan in het Travelife Animal Attractions Handbook (www.fto.co.uk/responsible-tourism/sustainability-guidelines), gevolgd.

Eind 2010 heeft TUI Nederland het aantal verboden activiteiten verder uitgebreid. Er is besloten om olifantvriendelijke 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. Meer hierover is te lezen onder Share green.

Milieuvriendelijk vervoer

Bus- en treinreizen zijn minder schadelijk voor het milieu dan vlieg- en autovakanties. Alhoewel de vraag vanuit de klant gering is, streeft TUI Nederland ernaar de gasten keuze te bieden uit verschillende middelen van vervoer. Het doel is het aanbod van duurzaam vervoer naar en van de bestemming te vergroten.

De bus en trein worden 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. Bij KRAS.NL wordt 36 procent van de bestemmingen met bus en trein aangeboden. Het aanbod van TUI Nederland is niet in kaart gebracht.

In het winteraanbod 2011/12 is het aandeel milieuvriendelijk vervoer naar de diverse wintersportbestemmingen gedaald van 29 procent naar 27 procent (exclusief KRAS.NL). Dit wordt veroorzaakt, doordat het aanbod bus en trein ongewijzigd is gebleven, waar het aantal bestemmingen is toegenomen. De bestemmingen met het meeste milieuvriendelijke vervoer zijn Oostenrijk (45 procent), Frankrijk (36 procent) en Tsjechië (27 procent).

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.

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.

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 pakketprijs. 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.nl).



Sinds 2010 biedt TUI Nederland alleen nog olifantvriendelijke excursies aan. Excursies waar op olifanten wordt gereden en gezeten en olifantenshows zijn uit het aanbod verwijderd.



Home

Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten (vervolg)

Project: Initiatief Duurzame Handel

Het verduurzamen van het accommodatieaanbod en het vergroten hiervan is een uitdaging voor de reisbranche. De brancheorganisatie ANVR werkt daarom sinds 2009 samen met TUI Nederland en tien andere touroperators binnen het toerisme-programma van Initiatief Duurzame Handel (IDH, www.idhsustainabletrade.com), dat gefinancierd wordt door het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Het IDH programma richt zich in de eerste plaats op het verduurzamen van accommodaties en bestemmingen in Brazilië, Egypte, Kenia, Tanzania, Thailand en Turkije. Er wordt hierbij samengewerkt met Travelife. Gerben Hardeman, Project Manager Duurzaam Toerisme bij de ANVR, vertelt hier meer over.

Waarom participeert de ANVR in het IDH toerisme-programma?

'We zetten ons samen met onze touroperators in voor duurzaam toeristisch ondernemen. We moeten immers de continuïteit voor de reisondernemingen bevorderen door ook voor de generaties na ons aantrekkelijke bestemmingen te kunnen aanbieden. Toerisme kan een sleutel zijn tot het verbeteren van welvaart, welzijn, natuur en milieu. Het IDH project biedt de mogelijkheden om met een kopgroep van tien touroperators concreet aan de slag te gaan met duurzaamheid op een aantal bestemmingen en daarmee een bijdrage te leveren aan een duurzamer toerisme.'

Welke projecten lopen er binnen het programma?

'Het project richt zich op vakantiebestemmingen in Brazilië, Egypte, Kenia, Tanzania, Thailand en Turkije, waarbij de focus ligt op het ontwikkelen van capacity building en op samenwerking tussen verschillende partijen. Het project bestaat grofweg uit vier onderdelen. We informeren en stimuleren de accommodaties op de bestemmingen met duurzaamheid aan de slag te gaan en we wijzen hen op Travelife. Dit doen we samen met de touroperators, maar ook door op elke bestemming een multi-stakeholder groep te creëren. Daarnaast leiden we lokale mensen op tot auditors, zodat ze accommodaties kunnen toetsen op hun duurzaamheidsprestaties. Bovendien trainen we ook lokale agenten op duurzaamheid. Zij spelen namelijk een cruciale rol bij het contracteren van accommodaties.'

Wat hebben jullie tot nu toe bereikt?

'Op de zes bestemmingen hebben we samenwerkingsverbanden opgezet met verschillende lokale partijen met een grote betrokkenheid. Goede voorbeelden zijn de partnerschappen met de touroperator associaties voor duurzaamheidtrainingen en kennis van de bestemmingen. Hierdoor hebben we al kunnen realiseren dat meer

dan honderd lokale agenten in Kenia, Tanzania en omliggende landen zijn getraind in duurzaam toerisme en de Travelife tools zijn geïntroduceerd. Een ander mooi resultaat is dat er op alle bestemmingen lokale auditors aanwezig zijn om hotels te controleren op de Travelife criteria. Bovendien zijn er drie train-the-trainer projecten voltooid waardoor nog meer mensen voor auditor opgeleid kunnen worden. We hebben de laatste anderhalf jaar ongeveer 250 hotels geïnspecteerd op duurzaamheid. Er zijn 139 hotels met een Travelife award in de zes bestemmingen.'

Wat gaat er goed en wat minder goed?

'Het is een uitdaging om accommodaties actief aan de slag te laten gaan met duurzaamheid. De kennis van duurzaam ondernemen en de bereidheid om hierin te investeren op veel vakantiebestemmingen en bij hoteliers bevinden zich nog in een begin stadium. Ze zien vaak hun 'quick wins' niet, terwijl er zo twintig tot dertig procent aan kosten te besparen zijn. Verder is het jammer dat nog steeds slechts een klein percentage van de accommodaties wereldwijd een duurzaamheidslabel heeft, waardoor de zichtbaarheid van duurzame accommodaties nog beperkt is. Daarnaast bestaan er ondertussen zoveel labels dat men door de bomen het bos niet meer kan zien. Bovendien hebben reisondernemingen beperkt de tijd om duurzaam ondernemen bij de partners voor het voetlicht te brengen.'

'Anderzijds is de grote winst dat de basis is gelegd en er is gestart met de capacity building en samenwerking op en met de bestemmingen. We zien een grote bereidheid en motivatie bij lokale touroperators en andere belangrijke partijen om te werken aan de duurzaamheid van hun bestemming. Het is hun persoonlijke trots. Juist zij kunnen dan ook als 'ambassadeur voor duurzaamheid' aan de slag op hun eigen bestemming.'

Wat staat er in 2012 op het programma?

'In 2012 gaan we ons richten op drie onderwerpen. We willen meer Nederlandse touroperators actief aan de slag laten gaan met duurzaam toeristisch ondernemen. We gaan hiervoor samenwerken met MVO Nederland. Daarnaast gaan we door met de capacity building en promotie van Travelife op de bestemmingen zowel onder accommodaties als Europese touroperators via onze Engelse branchecollega ABTA. We zetten ook onze activiteiten voort om nog meer lokale touroperators te trainen in duurzaam ondernemen. Dit gaan we samen doen met CBI, het Centrum ter Bevordering van Importen uit Ontwikkelingslanden. Kortom, het belooft een mooi jaar te worden met veel partnerschappen.'



Gerben Hardeman
Project Manager
Duurzaam Toerisme ANVR



Buy green jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2010/11	Resultaten	Jaardoelen 2011/12
<p>Ketenverantwoordelijkheid Gecontracteerde aanbieders voldoen aan basiskwaliteitsrichtlijnen voor duurzaam toerisme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het opnemen van nieuwe duurzaamheidsrichtlijnen in de accommodatiecontracten van TUI Nederland. De ontwikkeling en uitrol van nieuwe duurzaamheidsclausules voor inkomende agenten (en excursieaanbieders). Het opvoeren van de bestverkopende accommodaties die zeventig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigen, in Travelife Sustainability System. De bestverkopende accommodaties die dertig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigen, ondergaan een onafhankelijke Travelife audit. 	<p>Behaald: Duurzaamheidsclausules zijn geïntegreerd in de algemene voorwaarden van de accommodatiecontracten. Daarnaast is duurzaam toerisme opgenomen als een onderdeel in het contractstelsel.</p> <p>Behaald: De agentencontracten bevatten een addendum met duurzaamheidsclausules. Alle nieuw afgesloten of te sluiten contracten bevatten het addendum.</p> <p>Behaald: Aan het einde van het boekjaar 2010/11 was 71 procent van de bestverkopende accommodaties die zeventig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigen, opgevoerd in Travelife Sustainability System. De accommodaties van KRAS.NL zijn niet in de berekening meegenomen.</p> <p>Deels behaald: Tijdens het boekjaar 2010/11 zijn 59 Travelife audits in elf landen uitgevoerd. In totaal is 26 procent van de bestverkopende accommodaties die verantwoordelijk zijn voor dertig procent van de passagiersaantallen, geaudit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het opvoeren van de bestverkopende accommodaties die negentig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigen, in Travelife Sustainability System. De bestverkopende accommodaties die dertig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigen, ondergaan een onafhankelijke Travelife audit of beschikken over een duurzaamheidslabel.
<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 verder vergroten van het aanbod bus- en treinvervoer voor het wintersportaanbod 2011/12. Het ontwikkelen en uitrollen van duurzaamheidsclausules voor derden luchtvaartmaatschappijen. 	<p>Niet behaald: Het aandeel milieuvriendelijk vervoer naar de diverse wintersportbestemmingen is gedaald van 29 procent naar 27 procent (exclusief KRAS.NL). Dit wordt veroorzaakt, doordat het aanbod van bus en trein ongewijzigd is gebleven, waar het aantal bestemmingen in het aanbod is toegenomen. 36 procent van de KRAS.NL bestemmingen wordt met bus en trein aangeboden.</p> <p>Niet behaald: TUI Nederland heeft de opzet en uitrol van duurzaamheidsclausules voor derden luchtvaartmaatschappijen niet opgepakt en wacht een aanpak vanuit TUI Travel groepsverband af.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het verder vergroten van het aandeel milieuvriendelijk vervoer tot 30 procent voor het wintersportaanbod 2012/13. Het onderzoeken van de mogelijkheid om milieuvriendelijk vervoer naar de opstapplaats van de bus of het vliegveld toe te voegen aan het aanbod van Holland International en Arke via de NS-Combikaart, in navolging van KRAS.NL en Goed Idee Reizen.



Buy green jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2010/11	Resultaten	Jaardoelen 2011/12
<p>Verblijf TUI Nederland vergroot het aanbod van duurzame bestemmingen en accommodaties.</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. 	<p>Behaald: Het totaal aantal sneeuwster en autovrije bestemmingen in het wintersportaanbod 2011/12 is toegenomen met 5,8 procent tot 110 bestemmingen ten opzichte van winter 2010/11.</p> <p>Behaald: Het aanbod groene accommodaties in zomer 2011 is gestegen met 24,3 procent tot 302 accommodaties ten opzichte van zomer 2010. Dit waren 394 hotels aan het einde van het seizoen. Het aantal groene accommodaties in winter 2011/12 is toegenomen met 14 procent tot 183 in vergelijking met winter 2010/11. Bij de opmaak van de gidsen Zomer 12 hadden de merken 385 groene accommodaties (exclusief KRAS). Om in lijn te lopen met het financieel jaarverslag rapporteert TUI Nederland in het Duurzaam toerisme jaarverslag 2011 over zomer 11 en winter 11/12, en wordt het aantal groene accommodaties voor zomer 2012 gegeven op basis van de stand bij de opmaak van de brochures.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het vergroten van het aantal sneeuwster- en autovrije bestemmingen in het wintersport 2012/13 aanbod met drie procent. Het vergroten van het aantal groene accommodaties voor zomer 2012 tot 375 accommodaties en winter 2012/13 tot 200 accommodaties.
<p>Vermaak TUI Nederland vergroot het aanbod van duurzame activiteiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het vergroten van het aantal bijzondere excursies voor winter 2011/12 en zomer 2012. 	<p>Behaald: In 2011 bestond het aanbod uit 68 vormen van duurzaam vermaak, waaronder bijzondere excursies. De schatting voor zomer 2012 is dat het aanbod duurzaam vermaak verder zal toenemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het vergroten van het aanbod van duurzaam vermaak, waaronder bijzondere excursies, voor zomer 2012 en winter 2012/13 tot 100 excursies.
<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>Niet behaald: TUI Nederland heeft deelgenomen aan gesprekken rondom de ontwikkeling en de vercommercialisering van biobrandstof als structurele oplossing voor de uitstoot van vliegtuigen. Dit is ten koste gegaan van verder onderzoek naar het aanbieden van klimaatcompensatie aan klanten via de boekbare websites.</p>	<ul style="list-style-type: none"> TUI Nederland evalueert en verbetert - indien nodig - de standaard integratie van CO₂-compensatie in de pakketprijs van de ROBINSON Clubs.



Home

Fly green in het kort

De luchtvaartmaatschappij ArkeFly onderneemt allerlei maatregelen op het gebied van vlootvernieuwing, gewichtsbesparing en aanpassingen in de vliegprocedures om het brandstofverbruik te verlagen en daarmee haar kosten en de milieubelasting te verminderen. De airline neemt daarnaast nog verschillende andere maatregelen op het gebied van duurzaam ondernemen.

Belangrijkste ontwikkelingen:

- Verdere reductie van de gemiddelde CO₂-uitstoot per kilometer per passagier. In vier jaar tijd is de uitstoot met 7,5 procent gedaald.
- Uitbreiding van de vloot met vier nieuwe(re), zuinigere vliegtuigen met winglets.
- Voortzetting van het project van de Electronic Flight Bag, waarbij de operation manuals via laptops beschikbaar zijn gekomen. De documentatie voor het cabinepersoneel is gedigitaliseerd.
- Geen wijziging naar de milieuvriendelijke verwerking van poetsdoeken door de onderhoudsdienst.
- Uitbreiding van de contracten met de grondafhandelaren op de ArkeFly-luchthavens met duurzaam ondernemen richtlijnen.
- Succesvolle afronding van de proef voor een alternatieve vertrekprocedure. Het is alleen onduidelijk wanneer deze mag worden toegepast op Schiphol.
- Aanpassingen in en uitbreiding van het verantwoord catering assortiment. De eerste tests aan boord zijn gedaan met wegwerpverpakkingen in plaats van herbruikbaar servies.

Het verduurzamen van de vloot

De prijs van ruwe olie op de wereldmarkt stijgt, en daarmee ook de kerosineprijs. Daarnaast wordt het vanaf 2012 voor de luchtvaartsector verplicht te betalen voor de CO₂-uitstoot van de vliegtuigen binnen het Europese emissiehandelssysteem (EU-ETS). Om de uitstoot en kosten zoveel mogelijk te drukken, bieden duurzaamheidsmaatregelen uitkomst.

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 andere maatregelen op het gebied van duurzaam ondernemen.

Vloot en vluchtgerelateerde producten en diensten

TUI Travel heeft als doel gesteld de CO₂-uitstoot van de passagiers van de TUI luchtvaartmaatschappijen te reduceren met zes procent voor boekjaar 2013-2014 (ten opzichte van het peiljaar 2007-2008) op zowel absolute als relatieve basis. Als een van de zes internationale TUI airlines levert ArkeFly haar bijdrage aan de resultaten.

CO ₂ -uitstoot	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11
Gemiddelde CO ₂ -uitstoot per km per passagier (in gram CO ₂ /RPK)	83	85	80	77

Hoewel door de groei van de vloot de uitstoot in absolute cijfers toegenomen is, is in vier jaar tijd de gemiddelde CO₂-uitstoot per kilometer per passagier met 7,5 procent gedaald. In 2010/11 is de uitstoot met 3,8 procent verbeterd tot 77 gram ten opzichte van boekjaar 2009/10. Dit houdt in dat ArkeFly 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 in 2010/11 op 75,9 gram ligt. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een jongere vloot bij de andere luchtvaartmaatschappijen.

De vermindering van de CO₂-uitstoot is mede te danken aan de komst van vier nieuwe(re) vliegtuigen. In 2010/11 zijn twee jongere en zuinigere Boeing 767's met winglets aan de vloot toegevoegd. Deze toestellen worden naar verwachting in 2014 door drie Boeing 787 Dreamliners vervangen, die ongeveer twintig procent zuiniger zijn dan de Boeing 767's. Daarnaast zijn een nieuwe en een relatief nieuwe Boeing

737-800 met winglets gearriveerd. Deze vliegtuigen zijn milieuvriendelijker, produceren minder geluid en veroorzaken minder vervuiling. Aan het einde van het boekjaar 2010/11 bestond de vloot van ArkeFly uit negen vliegtuigen.

ArkeFly maakt bij de inkoop van vluchtgerelateerde producten en diensten gebruik van de opzet van het groepscontract van TUI Airlines, waar een duurzaamheidsclausule in opgenomen is. Duurzaam ondernemen wordt bij een groeiend aantal aanbestedings-trajecten meegenomen in de besluitvorming.

Emission Trading Scheme (ETS) en biobrandstof

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 en volgt zij met veel interesse de initiatieven die stichting Platform Duurzame Luchtvaart (www.duurzameluchtvaart.nl) initieert om de ontwikkeling en de vercommercialisering van biobrandstof uit algen te versnellen.

Biobrandstof draagt bij aan het verminderen van de CO₂-uitstoot. Bovendien verwacht de luchtvaartindustrie in de komende jaren een aanzienlijke stijging van kerosineprijs, naast de bijkomende kosten voor uitstootrechten. Het gebruik van duurzame kerosine beperkt deze uitstootkosten. TUI Travel 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. Daarnaast was onze zustermaatschappij Thomson Airways de eerste airline die Engelse passagiers vervoerde op biobrandstof in oktober 2011.

Voor de vlucht

Door voorafgaand aan de vlucht nauwkeurig de hoeveelheid benodigde brandstof en de te vliegen route te bepalen, als ook 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



Home

Het verduurzamen van de vloot

te geven aan alternatieve luchthavens in dichtbij gelegen bestemmingen. In 2011 heeft het Go Center in Hannover, het centrum waar de vluchtplannen voor heel de TUI Travel-vloot worden gemaakt, een verbeteringslag in de vluchtplanning doorgevoerd. Daarnaast worden de vliegtuigen en de motoren regelmatig schoongemaakt, wat het kerosinegebruik ten goede komt. Bovendien zijn overbodig gebleken interieuronderdelen verwijderd, is de gereedschapskist die voor technisch onderhoud aan boord meevliegt, lichter gemaakt en wordt de reservewatertank niet meer gevuld. In 2009 is gestart met het digitaliseren van de cockpit door overbodige papieren navigatie-documentatie te verwijderen. In 2011 is een proef gestart met de Electronic Flight Bag in twee vliegtuigen en zijn de operation manuals via de laptops beschikbaar. In 2012 wordt de proef geëvalueerd. De boekwerken voor het cabinepersoneel zijn vervangen door de documentatie op een usb-stick.

De onderhoudsdienst Tec4Jets scheidt afval in lampen, batterijen, karton, olie en olieblekken. In 2010/11 is een haalbaarheidstudie gedaan naar de milieuvriendelijke verwerking van de gebruikte poetsdoeken. Naast het feit dat het milieuvriendelijk wassen resulteerde in doeken die niet absorberen, is het ook financieel niet haalbaar gebleken. Deze verbeteringslag in afvalmanagement is niet doorgevoerd.

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. Met ingang van 2011 worden alle contracten met de grondafhandelaren op de ArkeFly-luchthavens in het buitenland bij vernieuwing uitgebreid met richtlijnen op het gebied van duurzaam ondernemen, verantwoord gebruik van materiaal dat gebruikt wordt bij de grondafhandeling en afvalmanagement. Alleen in landen waar monopolisten niet instemmen, wordt de clause niet ingevoerd.

Afgelopen jaren is papierbesparing gerealiseerd door onder andere de introductie van online inchecken en het inchecken via de onbemande automaten op Schiphol. Sinds 2011 worden de handboeken voor de grondafhandelaren, de procedures, de rapportages en de memo's voor alle buitenstations digitaal verstuurd en verwerkt.

Overgebleven niet-persoonlijke artikelen van lost & found zijn aan het Leger des Heils en andere goede doelen overgedragen.

Tijdens de vlucht

Alternatieve vertrekprocedure

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 duurzamer 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. In 2011 is de proef voor een alternatieve vertrekprocedure, waarbij het toestel bij de start en de klim minder brandstof verbruikt, succesvol afgerond. Het is echter onduidelijk wanneer deze nieuwe procedure mag worden toegepast op Schiphol. Op de andere luchthavens wordt het al wel toegepast.

Groene catering

ArkeFly streeft naar een verantwoord catering assortiment. In 2010/11 heeft de airline voor de ArkeFly Café service aan boord het verantwoorde aanbod verder opgevoerd, maar ook diverse milieuvriendelijke producten verwijderd of vervangen door een alternatief door aanhoudende kwaliteitsklachten of het niet juist kunnen verwerken en recylen van afval.

ArkeFly schenkt fairtrade thee op alle vluchten; de fairtrade koffie is tijdelijk van boord gehaald. De chocolade bonbons zijn UTZ Certified, de vis heeft het MSC-keurmerk voor verantwoord gevangen vis en de maaltijden hebben seizoensgroenten. Sommige maaltijden hebben het SKAL-keurmerk, wat betekent dat ze dan volledig biologisch zijn. De 0,5 liter mineraalwaterflesjes van het biologisch afbreekbare materiaal PLA zijn vervangen door kartonnen verpakkingen van Earth Water. Behalve dat de verpakking milieuvriendelijk is, draagt de verkoop ook bij aan waterprojecten wereldwijd. De plastic PLA glazen zijn vervangen door standaard glazen, mede door de inkoop via een TUI Airlines groepscontract. De sandwichverpakkingen en de wegwerpbekers voor warme dranken zijn vervaardigd van milieuvriendelijk materiaal. ArkeFly gebruikt een deken die dertig tot vijftig keer hergebruikt wordt en daarna gerecycled. ArkeFly scheidt haar afval nog niet.

In 2011 heeft ArkeFly de eerste tests aan boord gedaan met wegwerpverpakkingen voor de maaltijden. Uit onderzoek is gebleken dat wegwerpverpakkingen een lagere milieubelasting hebben dan herbruikbare items. De milieuwinst uit de gewichtsbesparing van 90.000 kg op jaarbasis overtreft namelijk de milieubelasting van de grotere hoeveelheid afval.



Aan het einde van boekjaar 2010/11 bestond de vloot van ArkeFly uit vier Boeing 767-300 ER's en vijf Boeing 737-800's.



Fly green jaardoelen

Home

Beleidsregel

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.

Voor de vlucht

ArkeFly houdt bij de voorbereiding van de vlucht bij de vluchtplanning en het vliegtuigonderhoud rekening met de geluids- en milieubelasting.

Jaardoelen 2010/11

- Het integreren van duurzaam ondernemen in de inkoopdocumenten van vluchtgerelateerde producten en diensten
- Het opzetten van een Fly Green Team voor het ontwikkelen en uitrollen van Fly green initiatieven.

- Het verder digitaliseren van de cockpit.
- Het verbeteren van het afvalmanagement bij de onderhoudsdienst Tec4Jets van ArkeFly.

Resultaten

Deels behaald: ArkeFly maakt bij de inkoop van vluchtgerelateerde producten en diensten gebruik van de opzet van het groepscontract van TUI Airlines, waar algemene duurzaamheidsclausules in opgenomen zijn. Duurzaam ondernemen wordt bij een groeiend aantal aanbestedings-trajecten meegenomen in de besluitvorming.

Behaald: In 2011 is het Fly Green Team en het Brandstof-team opgericht met vertegenwoordigers uit alle relevante afdelingen van ArkeFly.

Behaald: In 2011 is een proef gestart met de Electronic Flight Bag in twee vliegtuigen en zijn de operation manuals via de laptops beschikbaar. In 2012 wordt de proef geëvalueerd. De boekwerken voor het cabinepersoneel zijn vervangen door de documentatie op een usb-stick.

Deels behaald: Er is een haalbaarheidsstudie gedaan naar de milieuvriendelijke verwerking van de gebruikte poetsdoeken. Naast het feit dat het milieuvriendelijk wassen resulteerde in doeken die niet absorberen, is het ook financieel niet haalbaar gebleken. Deze verbeteringslag in afvalmanagement is niet doorgevoerd.

Jaardoelen 2011/12

- Het onderzoeken en opstarten van ISO14001 certificatie.
- Het reduceren van de gemiddelde CO₂-uitstoot per kilometer per passagier met 0,5 procent tot 76,6 gram CO₂.
- Het onderzoeken van de mogelijkheid om aan te sluiten bij initiatieven die zich richten op de ontwikkeling en vercommercialisering van biobrandstof.

- Het voortzetten van het jaardoel 2010/11.

- Het onderzoeken en mogelijk doorvoeren van de brandstofbesparende maatregel 'no alternate', waarbij voor vluchten naar Amsterdam zonder uitwijkhaven minder extra brandstof wordt meegenomen.
- Het onderzoeken en mogelijk doorvoeren van de brandstofbesparende maatregel om de taxibrandstof te reduceren door een betere afstemming met het daadwerkelijke verbruik.

(vervolg doelen op volgende pagina)



Fly green jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2010/11	Resultaten	Jaardoelen 2011/12
<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. Het integreren van duurzaam ondernemen in nieuwe contracten van grondafhandelaren. 	<p>Deels behaald: ArkeFly heeft een duurzaamheidsclausules opgenomen in de contracten met afhandelaren. Alleen in landen waar monopolisten hierin niet toestemmen, wordt de clausule niet ingevoerd (bijvoorbeeld Cuba). Op alle andere stations geldt de clausule sinds 2011 bij vernieuwing van contracten.</p> <p>Behaald: Duurzaam ondernemen is meegenomen in de tenders en contracten van de nieuw gecontracteerde grondafhandelaren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het onderzoeken en mogelijk doorvoeren van de brandstofbesparende maatregel om het vluchtplan te optimaliseren door onnodig meegenomen brandstof te reduceren. Het onderzoeken en doorvoeren van de gewichtsbesparende maatregel om het gewicht van de meegenomen reserveonderdelen in de gereedschapskist die voor technisch onderhoud aan boord meevliegt, te reduceren. Het doorvoeren van de gewichtbesparende maatregel om lichtgewicht cateringtrolleys te introduceren aan boord. Het doorvoeren van de gewichtbesparende maatregel om de zwaardere herbruikbare items van de catering te vervangen door lichtgewicht wegwerpverpakkingen. Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd.
<p>Tijdens de vlucht ArkeFly heeft tijdens de vlucht een verantwoord vlucht- en inflightservices management.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ontwikkeling van een verbeterde startprocedure i.s.m. Schiphol en het Nationaal Lucht- en Ruimtevaart-laboratorium. Het verbeteren van het afvalmanagement aan boord van ArkeFly. 	<p>Behaald: De proef voor een alternatieve vertrekprocedure, waarbij het toestel bij de start en de klim minder brandstof verbruikt, is succesvol afgerond. Het is echter onduidelijk wanneer deze nieuwe procedure mag worden toegepast op Schiphol. Op de andere luchthavens wordt het al wel toegepast.</p> <p>Niet behaald: Er zijn geen aanpassingen gedaan in het afvalmanagement. Afval wordt niet gescheiden, maar verbrand op home base. Schiphol gebruikt dit voor het opwinnen van energie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd.



Home

Het stimuleren van de verkoop van groene vakantieproducten

De behoeftes van onze klanten veranderen. Onderzoek onder 4.000 vakantie-gangers in acht belangrijke TUI Travel bronlanden geeft aan dat één van de twee vakantiegangers een duurzamere reis zou boeken als het makkelijk vindbaar is. Daarnaast geeft twee van de drie personen aan dat zij willen dat hun reis-organisatie duidelijker moet zijn over wat de organisatie doet op het gebied van duurzaam toerisme.

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 vakantie-producten te stimuleren. De gasten ontvangen op elk moment duurzaam toerisme informatie: tijdens het oriënteren, zoeken, boeken, de vakantie en bij terugkomst.

Verantwoord merk

TUI Nederland profileert zich naar de markt met verantwoorde merken, waarbij elk merk een eigen duurzaamheidsbranding heeft. Duurzaam toerisme en verantwoord reizen zijn een vast onderdeel in de verschillende communicatiemiddelen die richting klanten, reisbureaus en andere partners worden ingezet.

Om de afbeeldingen en de teksten in alle communicatiemiddelen in lijn met het duurzaam toerisme beleid te laten lopen en geen gevoelige onderwerpen weer te geven, is een communicatieprotocol duurzaam toerisme geïntroduceerd. Hierdoor is duidelijk welke foto's van bijvoorbeeld kinderen of dieren wel en niet gebruikt mogen worden.

Tijdens het oriënteren, zoeken en boeken

Brochures en websites

TUI Nederland adviseert (potentiële) vakantiegangers over duurzaam toerisme en toont duidelijk de duurzame vakantieproducten. Het reisconcern heeft in de reisbrochures informatie opgenomen over groene accommodaties, bijzondere excursies en klimaatcompensatie. Groene accommodaties worden aangeduid met het groene boompje pictogram. Onder de noemer 'Verantwoord reizen' staat het thema duurzaam toerisme ook op de boekbare websites, waarbij de bezoeker gestuurd wordt naar het groene aanbod en tips. Er kan ook concreet gezocht worden op groene accommodaties via het selectiemenu. Op de accommodatiepagina's wordt uitgelegd welke duurzaamheidslabels een accommodatie heeft en wat dat inhoudt.

Al meer dan vijf jaar heeft TUI Nederland het Wijs op wintersport-programma. In de gidsen worden de klanten en reisagenten met pictogrammen naar verantwoord vervoer en verblijf voor de wintersportvakantie gestuurd. Daarnaast ontvingen de klanten bij de papieren reisbescheiden een folder met praktische wintertips en is de site www.wijsopwintersport.nl beschikbaar.

Arke.nl publiceert reisbeoordelingen 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. 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- en kopieerpapier, milieuvriendelijke kantoorartikelen en dossierloos werken. Het beleid geldt als voorschrift voor de eigen Arke winkels en als advies voor Holland International Reisbureau franchisenemers. Aan het einde van dit hoofdstuk staat de duurzame stand van zaken van de retailgroep beschreven in het project 'Het groenste reisbureau is oranje'.

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. Via verschillende media worden reisagenten geïnformeerd over duurzaam toerisme en gestuurd naar de verkoop van groene vakantieproducten. Eind 2010 heeft Holland International het Groene Smiles4U programma voor de reisagent geïntroduceerd. De reisagenten sparen met de Groene Smiles4U voor goede doelen. Holland International belooft zo haar agenten voor het boeken van groene accommodaties. Dit is het eerste groene programma in haar soort voor reisagenten in Nederland. Reisagenten hebben ook via de Groene Smiles4U nieuwsbrief en via de informatieavonden het nieuwe groene aanbod leren kennen.

Sell green in het kort

TUI Nederland informeert vakantiegangers over een verantwoorde vakantiekeuze en verantwoord gedrag op de vakantiebestemming tijdens het oriënteren, zoeken, boeken, de vakantie en bij terugkomst.

Belangrijkste ontwikkelingen:

- Alle boekbare websites hebben het thema duurzaam toerisme onder de noemer 'Verantwoord reizen' staan.
- Het programma Groene Smiles4U waarbij reisagenten geld sparen voor goede doelen door groene accommodaties te boeken, is gelanceerd.
- In de digitale reisbescheiden staan duurzaam toerisme tips opgenomen.
- Op basis van de intern ontwikkelde duurzaamheidscore is de gemiddelde score in puntenaantal van de gehele reisbureaugroep toegenomen met 3,7 procent. Het aandeel Arke winkels met minimaal het niveau 'voldoende duurzaam ondernemen' (3 Groene Palmen) is gedaald met 10,1 procent tot 81,8 procent. De winkels van Holland International



Home

Het stimuleren van de verkoop van groene vakantieproducten (vervolg)

Sinds 2011 zijn de reisagenten verplicht vanuit de brancheorganisatie ANVR stappen te ondernemen onder de noemer Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO). In 2010/11 heeft elk kantoor op hoofdvestigingsniveau een duurzaam toerisme coördinator aangesteld. In 2012 zal de ANVR haar duurzaam toerisme beleid uitbreiden met de training DTO, waarna de reisbureaus verplicht zijn om onder andere te rapporteren over hun duurzame beleid. Op retailniveau streeft TUI Nederland ernaar om ruimschoots aan de gestelde verplichtingen van de ANVR te voldoen.

Tussen boeken en aankomst

De gasten ontvangen tussen het boeken van de vakantie en de aankomst op de bestemming advies met betrekking tot duurzaam toerisme op de bestemming. In de papieren reisbescheiden werden standaard groene informatiefolders opgenomen over onder andere foute souvenirs, klimaatcompensatie, huisdieren en/of kinderseksuisme. Sinds augustus 2011 is overgegaan op digitale reisbescheiden en staan allerlei duurzaam toerisme tips in het digitale document Algemene Tips 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 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 dierenmishandeling. Er wordt aangegeven waar vakantiegevers misstanden, tips, op- en aanmerkingen kunnen melden: tijdens de vakantie bij de reisleiding en achteraf bij de afdeling Duurzaam Toerisme en de Klantenservice van TUI Nederland.



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

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. De afdeling neemt gepaste actie.

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



De eerste Groene Smiles4U cheque is uitgereikt. Een bedrag van € 8.500 is gedoneerd aan het Turkse schildpaddencentrum DEKAMER in Dalyan, dat zich inzet voor de bescherming van de bedreigde zeeschildpad. Er zijn drie bassins gekocht waar gewonde schildpadden in verzorgd kunnen worden. Daarnaast ontvangen vakantiegevers aan de Lycische Kust de informatiefolder 'Help de Turkse zeeschildpad!'.



Home

Het stimuleren van de verkoop van groene vakantieproducten (vervolg)

Project: 'Het groenste reisbureau is oranje'

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, 2010). Aangezien de reisagent een belangrijke rol speelt bij het informeren van de consument heeft TUI Nederland in 2008 duurzaam toerisme geïntroduceerd in de winkels.

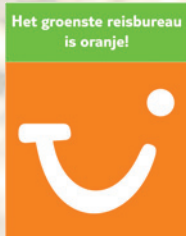
Onder de noemer 'Het groenste reisbureau is oranje' en 'Green Smile' introduceerde TUI Nederland als eerste reisorganisatie een duurzaam toerisme beleid speciaal voor de eigen en franchise reisbureaus. Het doel is om klanten optimaal te informeren over duurzaam toerisme in de winkels. Elk jaar evalueert het concern de vorderingen op het gebied van het duurzaam toerisme retailbeleid.

Groene Palmen score

Om inzage te krijgen in het niveau van de reisbureaus van Arke en Holland International Reisbureau heeft TUI Nederland de duurzaamheidsscan ontwikkeld. Voor Arke is deze scan verplicht om in te vullen, voor Holland International Reisbureau is het een advies. De scores van de reisbureaus samen vormen de score van de reisbureaugroep. Naast een groepsrapport krijgt elke winkel die de scan invult een individueel rapport. De duurzaamheidsscan wordt door afdeling Duurzaam Toerisme gecontroleerd.

De winkels worden beoordeeld op vijf thema's: Duurzaam Toerisme Management, Training & Informatie, Consument, Goed Voorbeeld en de verkoop van groene accommodaties. Ieder antwoord per vraag kent een score, waarna de vijf pijlers even zwaar wegen. Om gemakkelijk te kunnen zien hoe duurzaam een reisbureau onderneemt, is de Groene Palm waardering ontwikkeld. Winkels die de scan niet invullen, scoren 0 Groene Palmen.

5 Groene Palmen	Zeer goed duurzaam ondernemen
4 Groene Palmen	Goed duurzaam ondernemen
3 Groene Palmen	Voldoende duurzaam ondernemen
2 Groene Palmen	Onvoldoende duurzaam ondernemen
1 Groene Palm	Zeer onvoldoende duurzaam ondernemen
0 Groene Palmen	Onbekend duurzaam ondernemen



In 2008 introduceerde TUI Nederland als eerste reisorganisatie een duurzaam toerisme beleid voor de eigen en franchise reisbureaus onder de noemer 'Het groenste reisbureau is oranje' en 'Green Smile'.

	Arke		Holland International Reisbureau		Holland International Reisbureau at Home	
	2009/10	2010/11	2009/10	2010/11	2009/10	2010/11
Winkels (in aantallen)	123	121	69	57	0	9
Response rate	100%	100%	59%	60%	n.a.	22%
Gemiddelde score (in punten)	88	86	52	67	n.a.	40
Gemiddelde Groene Palm score (o.b.v. ingevulde scans)	3	3	2	2	n.a.	2
Groene Palmen score						
5 Groene Palmen	1%	1%	1%	0%	n.a.	0%
4 Groene Palmen	29%	21%	3%	7%	n.a.	0%
3 Groene Palmen	61%	60%	10%	9%	n.a.	0%
2 Groene Palmen	9%	18%	30%	42%	n.a.	11%
1 Groene Palm	0%	0%	14%	2%	n.a.	11%
0 Groene Palmen	0%	0%	41%	40%	n.a.	78%
Reisbureaugroep						
	2009/10		2010/11 ¹			
Winkels (in aantallen)	192		178			
Response rate	85%		87%			
Gemiddelde score (in punten)	79		82			
Gemiddelde Groene Palm score (o.b.v. ingevulde scans)	3		3			

De gemiddelde score in puntenaantal van de gehele reisbureaugroep is toegenomen met 3,7 procent tot 82 punten. Dit is het gevolg van de sterke stijging van het aantal punten (met 30,3 procent) bij Holland International Reisbureau; de score van Arke is gedaald met 2,5 procent. De reisbureaugroep behoudt de gemiddelde Groene Palm score van 3 Groene Palmen.

De reisbureaugroep streeft ernaar dat alle winkels minimaal het niveau 'voldoende duurzaam ondernemen' (3 Groene Palmen) behalen. In 2010/11 is het aandeel Arke winkels op dit niveau gedaald met 10,1 procent tot 81,8 procent. De winkels van Holland International Reisbureau zijn gestegen met 8,9 procent tot een aandeel van 15,8 procent. In 2010/11 heeft alleen Arke Baarn het maximum van vijf Groene Palmen behaald; vorig jaar waren dat nog twee winkels.

¹ Medio 2011 heeft TUI Nederland de reisagententak Holland International Reisbureau at Home opgericht. Holland International Reisbureau at Home is niet meegenomen in de scores van de reisbureaugroep.



Home

Het stimuleren van de verkoop van groene vakantieproducten (vervolg)

De duurzaam toerisme activiteiten van de reisbureaugroep nemen elk jaar toe. Desondanks volgen nog maar weinig reisbureaus alle duurzaam toerisme beleidsregels. De reisbureaus die achterblijven scoren vooral minder op gebied van training en intern milieubeleid. Tevens hebben nog niet alle reisbureaus een duurzaam toerisme coördinator aangewezen.

Verkoop van groene accommodaties

In 2010/11 is de duurzaamheidsscan uitgebreid met een beoordeling op basis van het aandeel geboekte groene accommodaties ten opzichte van het aandeel TUI-boeking. Het gemiddelde aandeel ligt bij Arke op 7,1 procent en bij Holland International Reisbureau op 7,9 procent. Het reisbureau met het hoogste aandeel boekingen van groene accommodaties scoort 17,1 procent. De laagste score ligt op 1,9 procent.

	2010/11	
	Arke	Holland International Reisbureau
Verkoop groene accommodaties	7%	8%
Hoogste aandeel verkoop groene accommodaties	17%	14%

Groene Palm Award

Jaarlijks wordt de Groene Palm Award voor het groenste reisbureau van TUI Nederland uitgereikt aan de best scorende winkel van Arke en van Holland International Reisbureau. In 2010/11 is de award uitgereikt aan Arke Baarn en Holland International Reisbureau Mathé de Groot. Beide winkels namen voor de tweede keer de award in ontvangst.

Mathé de Groot, eigenaar van Holland International Reisbureau Mathé de Groot geeft het belang van duurzaam toeristisch ondernemen aan:

'Beleid op het gebied van duurzaamheid zie ik als een essentieel onderdeel in de bedrijfsvoering van het reisbureau van de toekomst. Van het schenken van fairtrade koffie en thee met fairtrade chocolaatje, tot het scheiden van afval. Als je je er in verdiept dan is er zo veel mogelijk om handen en voeten te geven aan duurzaamheid! Een reisbureau dat daar uiting aan geeft, straalt dit ook uit naar de klant. Voor je het weet heb je heel leuke gesprekken over dit onderwerp. Dit geeft niet alleen een goed gevoel bij je klant en bij jezelf, maar ik weet zeker dat je uiteindelijk ook commercieel de resultaten van dit reisbureaubeleid zult zien.'



Winnaar Groene Palm Award 2010 en 2011: Arke Baarn



Winnaar Groene Palm Award 2010 en 2011: Holland International Reisbureau Mathé de Groot





Sell green jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2010/11	Resultaten	Jaardoelen 2011/12
<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"> • Geen jaardoel 2011/12 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"> • 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>Behaald: Alle websites bevatten informatie over Verantwoord reizen. Arkefly.nl heeft een link in de footer die naar dit thema verwijst.</p> <p>Behaald: Bijna alle gidsen hebben duurzaam toerisme informatie in de introductiepagina's staan. De duurzaam toerisme informatie in de brochures van Arke en Holland International is verbeterd.</p> <p>Behaald: Holland International heeft het retailprogramma Groene Smiles4U geïntroduceerd, waarbij de reisagenten geld sparen voor goede doelen door de verkoop van groene accommodaties.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het verbeteren van de duurzaam toerisme informatie met betrekking tot groene accommodaties op de website van KRAS.NL. • Het vernieuwen van het duurzaam toerisme beleid voor de winkels van Arke en Holland International Reisbureau en het uitrollen van het beleid naar de zakelijke reisagenten Holland International Reisbureau at Home.
<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"> • Opzet duurzaam toerisme informatie in de digitale reisbescheiden. 	<p>Behaald: Duurzaam toerisme tips zijn opgenomen in het digitale algemene tips boekje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het verbeteren van de duurzaam toerisme informatie in de digitale reisbescheiden door toevoeging van een informatieblad duurzaam toerisme.
<p>Op de bestemming De gasten ontvangen advies over duurzaam toerisme op de bestemming.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Geen jaardoel 2011/12 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 2011/12 gedefinieerd.



Home

Share green in het kort

TUI Nederland werkt met diverse nationale en internationale organisaties samen op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaam toerisme.

Belangrijkste ontwikkelingen:

- TUI Nederland is samen met dierenwelzijnsorganisatie WSPA een campagne tegen olifantenleed in toerisme-industrie gestart. Het concern biedt geen olifantvriendelijke excursies meer aan.
- De samenwerking met ANVR binnen het toerismeprogramma van IDH verloopt voorspoedig. Het programma heeft onder andere tot doel accommodaties en bestemmingen in Brazilië, Egypte, Kenia, Tanzania, Thailand en Turkije te verduurzamen
- De samenwerking met Plan Nederland en ECPAT voor de beroepsopleidingen voor Braziliaanse meiden heeft vorm gekregen. Andere Nederlandse reisorganisaties zijn aangesloten en de eerste meiden starten hun opleiding eind 2011.
- TUI Nederland heeft de TUI Care Foundation opgericht. De stichting heeft ten doel een bijdrage te leveren aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen.

Het creëren van draagvlak door samenwerking

Om de kwaliteit van vakanties te borgen, is het van belang dat de reisindustrie zich ook buigt over wereldwijde problemen zoals klimaatverandering, waterschaarste, armoede, vervuiling en de exploitatie van kinderen en dieren die een impact op de vakantiebestemmingen en de lokale gemeenschappen hebben. Zo wordt de toekomst van de industrie beschermd. 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 samengewerkt met onder andere WSPA, QualityCoast en ECPAT voor de Child Protection Code.

Olifantencampagne met WSPA

Eind 2010 heeft TUI Nederland samen met dierenwelzijnsorganisatie WSPA (www.wspa.nl) een campagne tegen olifantenleed in toerisme-industrie gestart. TUI Nederland heeft hiervoor een aantal maatregelen genomen. De belangrijkste stap is dat TUI Nederland als eerste reisorganisatie olifantenritjes en olifantenshows uit het aanbod heeft gehaald. Olifanten zijn lichamelijk hier niet voor gebouwd en ondergaan vaak wrede trainingen. Bovendien werkt het de illegale handel in wilde olifanten in de hand. Het reisconcern richt zich op parken met olifantvriendelijke activiteiten, waarbij gasten de olifanten in een natuurlijke omgeving kunnen zien, veel over ze leren en op een diervriendelijke manier met ze in contact komen. Daarnaast is het streven het bewustzijn rondom olifantenleed in de toerisme-industrie bij zowel zakelijke partners als vakantiegeangers te vergroten, onder andere via de WSPA website www.olifant.nu. Andere reisorganisaties hebben het voorbeeld van TUI Nederland nog niet gevolgd.

QualityCoast

TUI Nederland werkt samen met de vereniging Kust & Zee dat het keurmerk QualityCoast Award (www.qualitycoast.info) heeft ontwikkeld. Dit is een onafhankelijk keurmerk voor kustplaatsen en eilanden die zich actief inzetten om hun eigen identiteit, hun natuur en landschap, hun leefmilieu en hun cultureel erfgoed te koesteren en te beschermen voor mens en natuur. QualityCoast richt zich op een groot aantal TUI-bestemmingen; TUI Nederland creëert naamsbekendheid voor het keurmerk via de verschillende media waaronder de reisbrochures.

Child Protection Code

In 2002 ondertekende TUI Nederland als eerste Nederlandse reisorganisatie de Child Protection Code (www.thecode.org) in samenwerking met kinderrechtenorganisatie ECPAT (www.ecpat.nl). TUI Nederland verklaarde hiermee zich in te zetten voor de bescherming van kinderen tegen seksuele exploitatie in vakantiebestemmingen. TUI Travel heeft de code ook ondertekend. In 2010/11 heeft TUI Nederland de website www.meldkinderseks-toerisme.nl opgenomen in diverse communicatie-uitingen en de e-learning rondom de seksuele exploitatie van kinderen en jongeren onder de aandacht gebracht bij reisagenten en de afdelingen Contact Center, Airport Balies en Klantenservice. Daarnaast hebben de medewerkers Product en Tour Support een ECPAT boekje over kindersekstoerisme ontvangen met achtergrondinformatie en informatie over hoe te handelen als medewerkers of klanten geconfronteerd worden met het probleem.

Overige samenwerkingen

TUI Nederland werkt met diverse maatschappelijke organisaties samen 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 kindersekstoerisme, de 'Denk Goed Na' campagne van IFAW over foute souvenirs, het klimaatcompensatieprogramma van GreenSeat en de campagne Het Nieuwe Rijden.



Home

Het creëren van draagvlak door samenwerking (vervolg)

Stuurgroepen

TUI Nederland deelt haar kennis en ervaring op het gebied van duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen fora, werkgroepen en onderwijsinstellingen.

- TUI Nederland is lid van IDUT (www.idut.nl), het landelijke Nederlandse netwerk voor duurzame ontwikkeling van uitgaand toerisme. Vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties, onderwijs en overheid vormen samen de leden van deze vereniging.
- TUI Nederland heeft zitting in de stuurgroep ANVR-Duurzaam Toeristisch Ondernemen, waarvan TUI Nederland sinds 2008 voorzitter is.
- TUI Nederland heeft zitting in de stuurgroep Travelife Sustainability System. Samen met andere leden uit de reisbranche wordt gevraagd en ongevraagd advies gegeven over de inrichting van Travelife Sustainability System.
- TUI Nederland is partner van ANVR binnen het toerismeprogramma van Initiatief Duurzame Handel (IDH).
- TUI Nederland heeft wederom een gastcollege gegeven aan studenten van Wageningen Universiteit en heeft medewerking verleend aan diverse (studenten)onderzoeken.
- TUI Nederland heeft in 2010/11 deelgenomen aan het Child Labour Platform. Het platform bestaat uit dertig internationale bedrijven die kennis en ervaringen delen op het gebied van de (seksuele) exploitatie van kinderen en jongeren in de handelsketen. De organisatie is opgezet door IDH in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en in samenwerking met UN Global Compact.

Samenwerken op bestemmingen

TUI Nederland werkt ook met diverse organisaties samen om duurzaam toerisme projecten op de vakantiebestemmingen te ondersteunen. In 2010/11 is samengewerkt met de ANVR binnen het toerismeprogramma van IDH en Plan Nederland voor de educatie van meiden.

ANVR en IDH

Sinds 2009 werkt TUI Nederland samen met de ANVR en tien andere Nederlandse touroperators binnen het toerismeprogramma van IDH (www.idhsustainabletrade.com). Het programma heeft onder andere tot doel accommodaties en bestemmingen in Brazilië, Egypte, Kenia, Tanzania, Thailand en Turkije te verduurzamen. Voor meer informatie, zie het project Initiatief Duurzame Handel aan het einde van het hoofdstuk Buy green.

Beroepsopleidingen voor Braziliaanse meiden met Plan Nederland

TUI Nederland zet zich in voor een betere toekomst voor Braziliaanse jongeren. In 2010 is TUI Nederland samen met kinderrechtenorganisaties Plan (www.plannederland.nl) en ECPAT (www.ecpat.nl) een driejarige samenwerking gestart. Het project wordt mede mogelijk gemaakt door de Nationale Postcode Loterij.

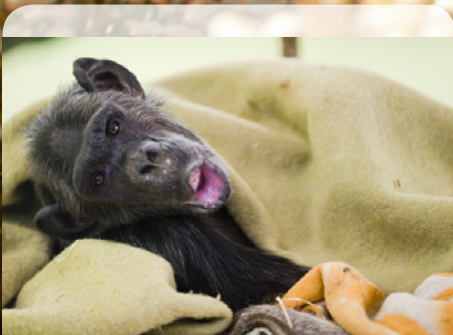
Veel meiden uit de arme lagen van de bevolking in het noordoosten van Brazilië hebben een slechte of zelfs geen opleiding gehad. Hierdoor halen werkgevers in de toerisme-industrie gekwalificeerd personeel uit andere delen van Brazilië. De armoede, werk- en uitzichtloosheid dragen ertoe bij dat de meiden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

Het project richt zich grofweg op drie gebieden:

- De grootste focus ligt op het opzetten van scholingstrajecten voor minderjarige en jongvolwassenen, zodat zij een opleiding kunnen volgen en toegang krijgen tot de lokale, reguliere arbeidsmarkt. Horecabedrijven op locatie bieden stageplekken en formele arbeidsplaatsen aan. Hierdoor krijgen 240 jongeren een vakopleiding met baangarantie.
- Veel kinderen uit achtergestelde wijken komen al op jonge leeftijd in aanraking met drugs en (seksueel) geweld. In de gemeenschappen rondom de populaire vakantiebestemmingen krijgen 7.000 kinderen, jongeren en hun ouders voorlichting over seksuele exploitatie en geweld, over de rechten van het kind en leren zij hoe zij moeten handelen om seksuele exploitatie te voorkomen en/of aan te pakken.
- De Nederlandse en de Braziliaanse reisindustrie worden betrokken bij het project en geïnformeerd in het herkennen en aanpakken van sekstoerisme met minderjarigen. Bovendien wordt aandacht besteed aan het verbeteren van overheidsbeleid om seksuele uitbuiting van minderjarigen tegen te gaan.

De hoogtepunten op een rij:

- 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.
- De opleidingspartners zijn aangesteld en het lesmateriaal ontwikkeld.



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



Home

Het creëren van draagvlak door samenwerking (vervolg)

- De eerste groep jongeren in de leeftijd 16-26 jaar is uitgenodigd en geselecteerd voor deelname aan de beroepsopleidingen die eind 2011 van start is gegaan. De opleidingen startten later dan gepland door lokale opstartproblemen.
- ANVR heeft de Child Protection Code ondertekend. Drie andere Nederlandse reisorganisaties en zeven Braziliaanse lokale gemeentes hebben dat ook gedaan.
- MTV en Plan hebben de succesvolle documentaire Love for Sale gemaakt. Meer dan 1,4 miljoen jongeren zijn hiermee bereikt. TUI Nederland heeft de logistiek verzorgd.
- TUI Nederland heeft alle communicatie rondom kinderseksstoerisme verbeterd en de retail e-learning over kinderseksstoerisme opengesteld voor andere afdelingen. Daarnaast hebben alle medewerkers Product en Tour Support een ECPAT boekje over kinderseksstoerisme ontvangen.
- Negen TUI-medewerkers hebben geld opgehaald tijdens de Marikenloop in Nijmegen. Partner Travel Counsellors heeft een dansmarathon georganiseerd.

Maatschappelijk betrokken ondernemen

TUI Nederland is onder andere betrokken bij de maatschappij door het geven van sponsoring en donaties aan diverse goede doelen. De sponsoring en donaties zijn in natura en in financiële bijdragen.

Charitatieve instellingen	2008/09	2009/10	2010/11
Travel Foundation Nederland	€ 12.000	€ 5.000	
Stichting AAP voor adoptieap Freddy	€ 4.276	€ 4.000	€ 4.000
Stichting Meninos Capoeiristas do Natal voor capoeiralessen voor Braziliaanse straatkinderen	€ 20.000	-	-
Plan Nederland voor de educatie van meiden (in natura)	€ 21.820	€ 21.820	-
Abang Foundation voor Zuid-Afrikaans jeugdvoetbalteam	-	€ 1.500	-
TUI Care Foundation voor de infrastructuur van de stichting	-	-	€ 200.000
DEKAMER Foundation voor de bescherming van zeeschildpadden	-	-	€ 8.500
Totaal	€ 36.276	€ 23.320	€ 230.320

TUI Nederland stelt jaarlijks (advertentie)ruimte in magazines, reisbrochures en andere marketingcommunicatie media beschikbaar voor geselecteerde maatschappelijke partners. Daarnaast zijn Lost & Found spullen van de airline aan onder andere het Leger des Heils geschonken en zijn er tickets van ArkeFly beschikbaar gesteld aan diverse maatschappelijke organisaties. Ook wordt er regelmatig vrachtruimte ter beschikking gesteld.

TUI Nederland heeft geen infrastructuur voor vrijwilligerswerk voor de medewerkers. In 2010/11 heeft een groep reisagenten een dagje vrijwilligerswerk gedaan bij Stichting AAP en adoptieap Freddy bezocht. Een aantal medewerkers ondersteunt op eigen initiatief met of zonder inzet van de infrastructuur van TUI Nederland en vakantiegangers kleinschalige lokale projecten op vakantiebestemmingen.

TUI Care Foundation

TUI Nederland heeft de TUI Care Foundation opgericht aan het einde van het boekjaar 2010/11. Deze stichting heeft ten doel een bijdrage te leveren aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen door zich te richten op de lokale bevolking, lokale cultuur en tradities, dierenwelzijn, duurzame energie en de lokale economie in relatie tot de toeristische activiteiten op vakantiebestemmingen.



Share green jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2010/11	Resultaten	Jaardoelen 2011/12
<p>Samenwerken TUI Nederland heeft samenwerkingsverbanden voor de kennisuitwisseling van duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het voortzetten van de deelname aan Initiatief Duurzame Handel. • Het deelnemen aan het ANVR project rondom het auditen van accommodaties in Middellandse Zee bestemmingen. • Het opzetten van een olifantencampagne met WSPA Nederland. 	<p>Behaald: TUI Nederland heeft actief deelgenomen aan het toerismeprogramma binnen Initiatief Duurzame Handel. TUI Nederland heeft hotels gestimuleerd voor Travelife controles. Daarnaast heeft in de lokale agent in Kenia de eerste Travelife training voor inkomende agenten gevolgd.</p> <p>Behaald: TUI Nederland heeft ongeveer 150 accommodaties in Frankrijk, Italië, Spanje en Griekenland uitgenodigd voor een gratis Travelife audit. Er hebben uiteindelijk 29 audits plaatsgevonden. Eén hotel heeft een Travelife award behaald.</p> <p>Behaald: In november 2010 is TUI Nederland samen met WSPA Nederland een campagne voor olifantvriendelijk toerisme gestart. TUI Nederland biedt geen olifantvriendelijke excursies meer aan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het voortzetten van het jaardoel 2010/11. • TUI Nederland breidt de samenwerking met toeristische opleidingsinstanties verder uit om duurzaam toerisme voor het voetlicht te brengen.
<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 voortzetten van het driejarige project in Brazilië. 	<p>Behaald: TUI Nederland heeft de activiteiten voor het eerste jaar voltooid. De nadruk lag op het verbeteren van trainingen en communicatie richting verschillende doelgroepen, lobby en netwerken en het uitbreiden van het aantal partners.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het voortzetten van het jaardoel 2010/11.
<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: De TUI Care Foundation is eind 2010/11 opgericht. Vrijwilligerswerk wordt binnen de kaders van de stichting ingericht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het onderzoeken en uitrollen van vrijwilligerswerk onder de medewerkers binnen de kaders van de TUI Care Foundation. • Het opzetten en lanceren van de TUI Care Foundation.



Home

Be green in het kort

TUI Nederland wil met haar hoofdkantoren en winkels het goede voorbeeld geven. De pijler *Be green* richt zich op het interne milieubeleid met de thema's inkoop, energie, water, afval, papier, mobiliteit en bouw.

Belangrijkste ontwikkelingen:

- De CO₂-voetafdruk van TUI Nederland bedraagt 7.875 ton CO₂. Dit is een daling van 6,7 procent ten opzicht van boekjaar 2008/09. De grootste CO₂-uitstoot komt voor rekening van het zakelijk verkeer, waaronder de gevlogen kilometers (28,7 procent), de productie van brochures en prijsbijlages (27,3 procent), gevolgd door woon-werkverkeer (18,2 procent) en elektriciteit (17,6 procent).
- De milieubelasting van de TUI-brochures en prijsbijlages (exclusief KRAS.NL) geproduceerd in het boekjaar 2010/11 is met 9,5 procent gedaald tot ruim 1,6 miljoen kg ten opzichte van het boekjaar 2009/10.
- Het cateringassortiment in Enschede en Rijswijk is uitgebreid tot veertig procent verantwoorde producten.
- In augustus 2011 heeft TUI Nederland een van de meeste duurzame kantoorgebouwen in Nederland geopend. Het pand is gebouwd volgens BREEAM criteria met niveau Excellent. De verwachting is dat het energieverbruik tientallen procenten lager zal zijn dan in het oude pand.

Het geven van het goede voorbeeld

Het duurzaam inkopen van verschillende producten en diensten kan hogere kosten met zich meebrengen. Daartegenover staat dat de focus op duurzaamheid ook de bedrijfskosten aanzienlijk kan drukken. De reductie van het gebruik van water, energie, papier, de productie van afval en het aantal woon-werk en zakelijke kilometers levert besparingen op.

TUI Nederland wil 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 inkoop, energie, water, afval, papier, mobiliteit en bouw.

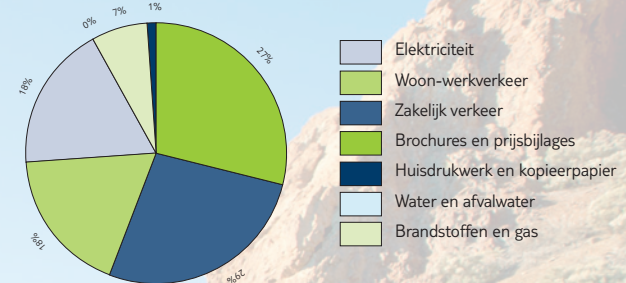
TUI Nederland maakt gebruik van het meetinstrument Milieubarometer, dat de milieuscore, milieukosten en de CO₂-voetafdruk van de kantoren in Enschede, Rijswijk, Ammerzoden en Schiphol-Rijk inzichtelijk maakt. Kleinere kantoren en de eigen winkels van Arke zijn niet meegenomen in de berekeningen. De kwantitatieve gegevens over energie, water, afval en mobiliteit zijn verstrekt op basis van het kalenderjaren tot en met 2010; papier en zakelijke kilometers op basis van het boekjaren tot en met het boekjaar 2010/11.

CO₂-voetafdruk

TUI Nederland heeft voor de eerste keer de CO₂-voetafdruk voor de bedrijfsactiviteiten berekend aan de hand van de Milieubarometer. Deze voetafdruk is een inventarisatie van de CO₂-uitstoot als gevolg van het elektriciteitsgebruik, het verwarmen van de kantoren, het gebruik van (afval)water, de woon-werk en zakelijke kilometers, het gebruik van papier voor kantoorwerkzaamheden en de productie van de reisbrochures.

De CO₂-voetafdruk van TUI Nederland bedraagt minimaal 7.875 ton CO₂. Dit is een daling van 6,7 procent ten opzicht van boekjaar 2008/09. De grootste CO₂-uitstoot komt voor rekening van het zakelijk verkeer, waaronder de gevlogen kilometers (28,7 procent), de productie van brochures en prijsbijlages (27,3 procent), gevolgd door woon-werkverkeer (18,2 procent) en elektriciteit (17,6 procent). Afval is niet meegenomen in de berekening.

CO₂-voetafdruk TUI Nederland 2009/10



CO ₂ -voetafdruk TUI Nederland (in ton CO ₂)	2008/09	2009/10
Electriciteit ¹	1.449	1.388
Brandstoffen ¹	592	528
Water en afvalwater ²	14	14
Bedrijfsafval ³	n.a.	n.a.
Gevaarlijk afval	n.a.	n.a.
Woon-werkverkeer	1.404	1.437
Zakelijk verkeer ⁴	2.229	2.261
Brochures en prijsbijlages ⁵	2.666	2.150
Huisdrukkerij en kopieerpapier ⁶	84	97
Totaal CO₂-voetafdruk	8.438	7.875

¹ De voetafdruk is exclusief Schiphol-Rijk.

² De voetafdruk van Enschede en Schiphol-Rijk is gemaakt op basis van schattingen.

³ Het meetinstrument Milieubarometer geeft (nog) geen inzicht in de CO₂-voetafdruk van afval en gevaarlijk afval door de complexiteit. Het berekenen van de CO₂-balans wordt namelijk bepaald door de grondstof en de verwerking van die grondstof als afval.

⁴ De voetafdruk is bepaald op basis van de lease en gevlogen kilometers. De overige zakelijke kilometers zijn niet meegenomen in de berekening. De gevlogen kilometers zijn gebaseerd op het gemiddeld aantal kilometers per persoon.

⁵ De voetafdruk is exclusief de KRAS.NL brochures.

⁶ De reisdocumentenmapjes, kofferlabels en voucheromslagen worden met ingang van 2009/10 meegenomen in de voetafdruk.



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



Home

Het geven van het goede voorbeeld (vervolg)

Inkoop

TUI Nederland streeft naar het integreren van duurzaamheid bij de inkoop en aanbesteding van niet-reisgerelateerde producten en diensten. Door de decentrale inkooporganisatie en de TUI Travel groepscontracten is duurzaamheid niet opgenomen in alle inkoopdocumenten en offerte-aanvragen. Het concern maakt gebruik van algemene voorwaarden met clausules over duurzaam ondernemen.

De snoep- en drankenautomaten met 'Ik Kies Bewust'-stickers behouden de meer dan dertig procent gezondere artikelen. De koffieautomaten schenken UTZ CERTIFIED fairtrade koffie en thee. KRAS.NL en Goed Idee Reizen zijn in 2011 ook overgegaan op koffie met Max Havelaar keurmerk. De leveranciers van groenvoorziening- en schoonmaakdiensten maken gebruik van milieuvriendelijke producten. In de contracten van corporate fashion is duurzaamheid meegenomen. Duurzaamheid wordt bij de aanschaf van ICT en telecom producten en diensten meegenomen in de groepscontracten van TUI Travel PLC.

Eind 2010 is er overgestapt naar de cateraar Sodexho, die verantwoord ondernemen hoog in het vaandel heeft staan. Samen met Sodexho is het catering-assortiment in Enschede en Rijswijk uitgebreid tot veertig procent verantwoorde producten. Dit zijn biologische producten, producten met het 'Ik kies bewust-logo' (IKB), fairtrade-logo en visproducten met het Marine Stewardship Council-keurmerk (MSC). De meerprijs van deze producten neemt TUI Nederland voor haar rekening.

Kantoorartikelen

In 2010/11 is het aanbod van milieuvriendelijke kantoorartikelen gestegen met 7,8 procent tot 75,9 procent van het kernassortiment (exclusief schoonmaakartikelen, inclusief kopieerpapier). Als vanuit het kostenperspectief gekeken wordt, wordt 92,2 procent milieuvriendelijk ingekocht. Het is vooralsnog niet financieel haalbaar milieuvriendelijke schoonmaakartikelen aan het kernassortiment toe te voegen.

Kantoorartikelen	2009/10	2010/11
Milieuvriendelijke artikelen op basis van aanschafkosten	94%	92%
Milieuvriendelijke artikelen op basis van aantallen	70%	76%

Energie

TUI Nederland maakt voor ongeveer 95 procent gebruik van groene stroom uit biomassa en waterkracht (zonder milieukeurmerk) in de Arke winkels en de hoofdkantoren - met uitzondering van de panden KRAS.NL in Alkmaar, ArkeFly en Goed Idee Reizen. Voor deze panden geldt dat energie wordt ingekocht via de verhuurder en wordt verrekend via de servicekosten.

In het boekjaar 2009/10 is het energieverbruik gedaald met 3,6 procent ten opzichte van 2007/08. De daling wordt vooral veroorzaakt door het sterk gedaalde elektragebruik in Rijswijk met meer dan dertig procent in de afgelopen drie jaar. Dit is veroorzaakt door de installatie van onder andere energiezuinige armaturen en door de leegstand van een deel van het pand door de verhuizing van de externe huurder. Het gasverbruik schommelt de afgelopen jaren licht. De gegevens van verbruik van gas en elektra bij ArkeFly zijn niet inzichtelijk door een achterstand in de afrekening van de servicekosten bij de beheerder.

Water

Het waterverbruik in de toiletten, pantry's en kantinekeukens neemt de laatste jaren licht toe. Verwacht wordt dat het verbruik de komende jaren zal dalen. In het nieuwe gebouw in Enschede zijn namelijk een aantal waterbesparende maatregelen genomen. De toiletten gebruiken opgevangen regenwater bij de spoeling, dat zonodig aangevuld wordt met drinkwater. Bovendien spoelen de toiletten vier liter per keer door in plaats van de twaalf liter in het oude gebouw. De waterkranen hebben een elektrisch oogje, waardoor de waterstraal stopt, als de kraan niet wordt gebruikt.

Afval

De hoeveelheid afval van papier, karton en ongesorteerd bedrijfsafval is de afgelopen jaren nagenoeg gelijk gebleven bij TUI Nederland. Uitschieters worden veroorzaakt door verhuizingen en renovaties. De kantoren van TUI Nederland hebben een minimale hoeveelheid gevaarlijk afval. TL-buizen/spaarlampen en klein chemisch afval als batterijen worden gescheiden aangeboden.

TUI Nederland biedt het afval van papier, karton, ICT-apparatuur, hout-pallets, grofvuil en restafval gescheiden en voor recycling en hergebruik aan. Daarnaast worden de plastic bekertjes voor Cupcare, batterijen voor de Stichting Batterijen en mobiele telefoons en tonercartridges voor onder andere Stichting AAP apart ingezameld voor recycling en hergebruik. Alle werknemers worden over deze afvalscheiding geïnformeerd via posters in pantry's en afvalscheidingsstations.



Home

Het geven van het goede voorbeeld (vervolg)

Papier

Het papierverbruik van TUI Nederland is grofweg in tweeën te splitsen: brochures en prijsbijlages, en huisdrukkerij en kopieerpapier. De brochures en prijsbijlages nemen 95,7 procent van de voetafdruk voor hun rekening.

Brochures en prijsbijlages

De milieubelasting van de TUI-brochures en prijsbijlages (exclusief KRAS.NL) geproduceerd in het boekjaar 2010/11 is met 9,5 procent gedaald tot ruim 1,6 miljoen kg ten opzichte van het boekjaar 2009/10. Het aantal brochures en prijsbijlages en het aantal pagina's is respectievelijk met 8,6 procent en 9,6 procent afgenomen.

Brochures (in miljoenen) ⁷	2008/09	2009/10	2010/11
Brochures (in aantallen)	n.a.	7,5	6,8
Brochure pagina's (in aantallen)	n.a.	894,1	808,8
Brochure gewicht (in kg)	2,2	1,8	1,6

De daling van de brochures en prijsbijlages is afgenomen door de verlaging van de oplages. Dit komt doordat Arke en Holland International sinds 2010 jaargidsen uitbrengen en prijstabellen met vanaf-prijzen hanteren. Ook worden steeds meer vakanties via internet geboekt, waardoor de brochureproductie daalt. De TUI-reisbureaus stimuleren via het verkoopgesprek en stickers op de gidsen de brochures terug te brengen naar de winkel. Het papier dat wordt gebruikt voor de kleurengidsen is standaard papier; de prijsbijlages worden van honderd procent gerecycled papier gemaakt.

Huisdrukkerij en kopieerpapier

Het huisdrukkerij bestaat uit briefpapier, enveloppen, reisdocumentenmapjes, kofferlabels en voucheromslagen. In 2010/11 is het huisdrukkerij gedaald met 3,1 procent tot 9,4 miljoen vellen papier ten opzichte van 2009/10 door voornamelijk de overgang naar digitale reisbescheiden. Het bestelde kopieerpapier is gestegen met 5,9 procent tot 6,8 miljoen vellen (33.909 kg). De medewerkers maken minder gebruik van de kopieerapparaten; het aantal prints is met 12,4 procent gedaald. Het effect van dubbelzijdig printen is niet inzichtelijk; dubbelzijdig printen wordt als twee prints gerekend.

⁷ De brochuregegevens zijn exclusief de KRAS.NL brochures.

TUI Nederland heeft de afgelopen jaren diverse maatregelen genomen om het papierverbruik voor kantoorwerkzaamheden te reduceren. De printers printen automatisch dubbelzijdig en kunnen kopiëren, faxen en scannen. De reisbureaus hanteren een dossierloos archief. Daarnaast staan de printers in de hoofdkantoren centraal opgesteld. Er worden ook steeds meer papieren processen en procedures verbeterd, gedigitaliseerd of zelfs opgeheven. Eind 2011 zijn de TUI-merken overgegaan op digitale reisbescheiden. De reisbescheiden worden in diverse pdf-bestanden aangeboden die de klant zelf of de reisagent kan downloaden. Reisagent en klant kunnen de bestanden selectief printen. Er wordt nog gekeken of papier- en inktgebruik bij het printen verminderd kan worden.

Huisdrukkerij (in miljoenen)	2008/09	2009/10	2010/11
Briefpapier	6,1	6,5	6,6
Enveloppen	1,4	1,2	1,5
Reisdocumentenmapjes, kofferlabels en voucheromslagen	n.a.	2,0	1,3
Totaal huisdrukkerij	7,5	9,7	9,4
Kopieerpapier (in kg)	32.500	32.008	33.909
Prints op kopieerapparaten (in miljoenen)⁸	19,5	22,5	19,7

Ongeveer negentig procent van het huisdrukkerij is gedrukt op papier met het keurmerk FSC Mixed Sources en heeft het EU Ecolabel; dit was een jaar eerder nog tachtig procent. Promotiemiddelen die afgelopen jaar overgegaan zijn op milieuvriendelijk papier zijn de magazines ArkeFlyer, Wereldsl, Arke Magazine, de Zomer- en Winterkrant van Holland International en de visitekaartjes. Het kopieerpapier heeft onder andere het FSC-keurmerk en het Nordic Ecolabel.

⁸ Dubbelzijdig printen wordt als twee prints gerekend.



Home

Het geven van het goede voorbeeld (vervolg)

Mobiliteit

TUI Nederland splitst het woon-werkverkeer in het gebruik van het openbaar vervoer, de personenwagen (inclusief woon-werkverkeer leaserijders), de fiets of lopend naar het werk. In 2009/10 is het aantal woon-werkkilometers is met 2,4 procent gestegen ten opzichte van 2008/09. De zakelijk gereden kilometers door leaserijders is gestegen met 1,9 procent. TUI Nederland heeft nog geen cijfers beschikbaar voor de zakelijk gereden kilometers door niet-leaserijders.

Woon-werkverkeer (in mln. kms)	2008/09	2009/10
Openbaar vervoer	2,0	1,5
Fiets en lopen	0,6	0,9
Personenwagen	6,1	6,4
Totaal woon-werkverkeer	8,6	8,8
Aandeel OV, fiets en lopen in woon-werkverkeer	30%	27%
Zakelijk verkeer (in mln. kms) ⁹		
Leaseauto's (in aantallen)	79	81
Gereden leasekilometers (in mln. kms) ¹⁰	0,9	0,9
Gevlogen kilometers (in mln. kms) ¹¹	11,8	12,1

In 2009/10 verschilt het aandeel van openbaar vervoer, fiets en lopen voor woon-werkverkeer per kantoor; in Enschede en Rijswijk schommelt het rond de veertig procent, waar het aandeel in Schiphol-Rijk 23,7 procent is en in Ammerzoden 8,0 procent is. 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.

TUI Nederland heeft 81 leaseauto's in 2009/10. De leaserijders rijden gemiddeld 31.497 km op jaarbasis. De komende jaren zal de voetafdruk van leaserijders flink stijgen. In 2011 is het aantal leaseauto's namelijk fors toegenomen door reisbureau managers van de Arke winkels een auto van de zaak aan te bieden om de functie aantrekkelijker te maken en managers te behouden.

⁹ De zakelijk gereden kilometers door niet-leaserijders ontbreken.

¹⁰ De berekeningen van de leasekilometers zijn gebaseerd op standaard percentages met betrekking tot het totale aantal gereden leasekilometers; zakelijk gereden kilometers vormen 35 procent van het gehele aantal kilometers, woon-werkkilometers veertig procent en privé-kilometers 25 procent. Milieubarometer (2011).

¹¹ In 2009/10 zijn de gevlogen kilometers bepaald op basis van daadwerkelijk gevlogen kilometers; in 2008/09 op basis van het gemiddeld aantal gevlogen kilometers per persoon.

TUI Nederland stimuleert milieuvriendelijk vervoer onder de medewerkers. Het concern biedt onder andere een bedrijfsfietsenplan, leenfietsen op de hoofdkantoren en een openbaar vervoervergoeding tot een maximum bedrag. Daarnaast worden milieuvriendelijke leaseauto's geweerd. In 2011 is de lease-regeling aangepast op basis van CO₂-uitstoot en is er een proef met NS Business Cards onder leaserijders gestart. Bovendien zijn video- en teleconferencing mogelijkheden in de hoofdkantoren aanwezig. In 2010 en 2011 hebben succesvolle proeven voor thuiswerken plaatsgevonden onder de medewerkers van de afdeling Klantenservice en Contact Center. Meer informatie hierover staat in het hoofdstuk Be good.

Bouw

In augustus 2011 heeft TUI Nederland een van de meeste duurzame kantoorgebouwen in Nederland geopend. Het pand is gebouwd volgens de objectieve criteria van de zogeheten BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) beoordelingsmethode voor duurzaamheid van gebouwen, waarbij het TUI-gebouw het niveau Excellent scoort.

BREEAM kijkt naar het energieverbruik van het pand; de verwachting is dat dit tientallen procenten lager zal zijn dan in het oude pand. Daarnaast worden de thema's landgebruik, ecologie, bouwproces, watergebruik, afval, vervuiling, transport, materialen, gezondheid en comfort behandeld. Voor meer informatie over dit duurzame bedrijfspand zie het project 'De Kunst van Duurzaamheid' aan het einde van dit hoofdstuk.

TUI Nederland neemt ook bij overige bouw- en renovatiewerkzaamheden milieuaspecten mee bij de aanbesteding. Eind 2010 zijn diverse energiebesparende maatregelen doorgevoerd in het KRAS-pand in Alkmaar. Daarnaast wordt er onderzoek gedaan naar het gebruik van LED-verlichting voor de lichtbakken van de winkels.



Het nieuwe duurzame hoofdkantoor in Enschede.



Home

Het geven van het goede voorbeeld (vervolg)

Project: De Kunst van Duurzaamheid

TUI Nederland realiseert zich dat het duurzaam inkopen van producten en diensten de kosten kan verhogen, maar dat de focus op duurzaamheid ook de bedrijfskosten aanzienlijk kan drukken. Een goed voorbeeld is het nieuwe kantoor in Enschede. De duurzame bouw en inrichting verhoogden de investering met tien procent, maar de verwachte besparing op energiekosten zijn tientallen procenten.

Het bedrijfspand is één van de meest geavanceerde, duurzame panden in Nederland. Het is toonaangevend in duurzaamheid en comfort, maar ook in artistieke waarde door hergebruikt design meubilair en kunstwanden. Dit resulteert in een prettige, gezonde en bovenal mooie en inspirerende werkomgeving voor TUI-medewerkers.

TUI Nederland heeft eind augustus 2011 het kantoor betrokken aan de Zuiderwal in het Kotmanpark in Enschede. Het pand is een van de drie gebouwen in Park Phi (www.parkphi.nl). Gerard Schröder van Schröder Vastgoed, de projectontwikkelaar van Park Phi, vertelt meer over het gebouw en de achtergrond.¹²

Waarom een duurzaam project?

'We zijn al meer dan twintig jaar bezig met bouwen, maar rond 2003 beseften we dat er echt iets moest gebeuren op duurzaam gebied. Kijk naar wat er in onze maatschappij gebeurt. De klimaatverandering, het opraken van onze fossiele brandstoffen en de grondstoffenschaarste. Met die factoren moesten we iets doen. Het is niet puur ideologisch ingestoken. Maar zeker ook niet puur commercieel. Het is gewoon praktisch. We moeten met zijn allen werken aan duurzaamheid.'

Het gebouw van zeven verdiepingen is in zeven maanden tijd verrezen dankzij een ingenieus prefab-bouwsysteem. Het pand is gemaakt in een fabriek en kant-en-klaar afgeleverd op de bouwplaats. Wat zijn hiervan de voordelen?

'Doordat we in de fabriek volmaakte klimatologische omstandigheden kunnen nabootsen, dus met exact de juiste temperaturen voor het mixen en uitharden, is de kwaliteit van het beton beter. Daardoor kun je slanker ontwerpen. Omdat de betonelementen hoogwaardig zijn, heb je minder wapening en ijzer nodig. Een normaal 25 centimeter dikke balk is nu 19 centimeter dik en minstens zo sterk.'

Anno 2011 is het nieuwe kantoor uiterst innovatief op het gebied van duurzaamheid. Zijn de genomen maatregelen niet snel achterhaald met de snel ontwikkelde technieken?

'Nee. We hebben echt een enorme voorsprong. We hebben al vooruit gekeken naar de overheidsnormen die over tien jaar zullen worden gesteld. Ik voorspel dat Park Phi over honderd jaar wordt bewaard als monument.'



¹² Citaten komen uit 'De Kunst van Duurzaamheid. TUI Nederland in Enschede' (2011).



Home

Het geven van het goede voorbeeld (vervolg)

Hieronder staan een aantal groene feiten over het kantoor op een rij:

- Het gebouw heeft geen gasaansluiting. De grote energiegenerator is een warmtepompsysteem; een gesloten warmte- en koudeopslagsysteem. In de zomer wordt warmte opgeslagen om het gebouw in de winter te verwarmen en in de winter wordt kou opgeslagen voor koeling in de zomer. Dit betekent ook dat elke ruimte individueel naar wens verwarmd of gekoeld kan worden.
- Er is bij de bouw gekozen voor beton, omdat dat warmte en kou beter vasthoudt dan andere bouwmaterialen. Daarnaast is er gekozen voor aluminium in plaats van staal, omdat het produceren daarvan veel minder energie vereist.
- De liften gebruiken niet alleen energie, maar wekken die ook op. Door het gewicht van de mensen en de contragewichten wordt energie opgewekt. Dit systeem zorgt voor 43 procent minder stroomgebruik.
- Ruimten die permanent worden verlicht, krijgen de allernieuwste LED-lampen.
- Op het dak staan thermische zonnepanelen die water verwarmen en bufferen in een boiler. Dit wordt gebruikt voor de vaatwassers en het warme tapwater in het gebouw.
- In 2012 worden photovoltarische zonnepanelen die energie opwekken op het dak geplaatst. In de parkeergarage zijn oplaadpunten voor elektrische auto's, die gevoed worden met deze zonne-energie.
- Het pand werkt met lichtsensoren: bij voldoende licht springt de verlichting niet aan.
- Het pand heeft een innovatief ventilatiesysteem dat is uitgerust met CO₂-meetapparatuur. Het systeem slaat aan als de lucht verzadigd is met kool-dioxide (bijvoorbeeld tijdens een vergadering) en slaat af als de ruimte leeg is. Daarnaast heeft het gebouw kleine luchtbehandelingkasten verdeeld over de verdiepingen in plaats van een grote kast. Hierdoor zijn de kanalen korter en is de lucht sneller op de juiste plek. Dit betekent niet alleen gezonde lucht, maar ook minder stuwkracht om de lucht overal heen te pompen.
- Het pand is gebouwd met gebruik van milieuvriendelijke en veelal gerecyclede materialen. Daarnaast is bij de inrichting hergebruikt design meubilair gebruikt.
- Het geheel aan duurzaamheidsmaatregelen zorgt ervoor dat het pand meer dan veertig procent minder energie hoeft af te nemen. De overige elektriciteit die toch moet worden ingekocht, is groen.
- Het pand is volledig CO₂-neutraal gebouwd, wat betekent dat tijdens de bouw alle vervoersbewegingen van mens en materiaal zijn geregistreerd, waarna de CO₂-uitstoot ervan is gecompenseerd.





Be green jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2010/11	Resultaten	Jaardoelen 2011/12
<p>CO₂-voetafdruk TUI Nederland heeft inzicht in de CO₂-voetafdruk en reduceert de CO₂-voetafdruk van haar bedrijfsactiviteiten.</p>			<ul style="list-style-type: none"> Het reduceren van de totale CO₂-voetafdruk met drie procent.
<p>Inkoop TUI Nederland selecteert producten, diensten en leveranciers mede op basis van duurzaamheid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het evalueren en verduurzamen van het aanbod van de schoonmaakartikelen voor de reisbureaus. Het structureel opnemen van duurzaam inkopen in het inkoopbeleid van niet-reisgerelateerde producten en diensten. 	<p>Deels behaald: Het is financieel niet haalbaar milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen toe te voegen aan het kernassortiment voor de reisbureaus. Reisbureaus mogen buiten het assortiment de artikelen inkopen.</p> <p>Niet behaald: Door de decentrale inkooporganisatie en de TUI Travel groepscontracten is duurzaamheid niet opgenomen in alle inkoopdocumenten en offerte-aanvragen. Het concern maakt gebruik van algemene voorwaarden met clausules over duurzaam ondernemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het evalueren en integreren van duurzaam ondernemen in de tender voor de koffieautomaten.
<p>Energie De milieubelasting van het energieverbruik (gas en electriciteit) in de bedrijfspanden en op de werkplekken wordt teruggedrongen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie jaardoel 2010/11 Bouw 	<p>Behaald: In het nieuwe gebouw in Enschede zijn een groot aantal energiebesparende maatregelen genomen. Het gebouw heeft bijvoorbeeld geen gasaansluiting en de grote energiegenerator is een warmtepompsysteem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het evalueren en opnieuw inkopen van groene stroom en het onderzoeken van de mogelijkheid voor de inkoop van groen gas voor de hoofdkantoren en reisbureaus.
<p>Water Het waterverbruik in de bedrijfspanden wordt teruggedrongen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie jaardoel 2010/11 Bouw 	<p>Behaald: In het nieuwe gebouw in Enschede zijn een aantal waterbesparende maatregelen genomen. De toiletten gebruiken opgevangen regenwater bij de spoeling, de spoeling bestaat uit vier liter water in plaats van de twaalf liter in het oude gebouw en de kranen werken met een elektrisch oogje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd.
<p>Afval De productie van afval wordt tegengegaan, gescheiden en gerecycled.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie jaardoel 2010/11 Bouw 	<p>Behaald: In het nieuwe gebouw in Enschede blijft de afvalscheiding voor hergebruik en recycling gehandhaafd in papier, karton, ICT-apparatuur, cartridges, plastic bekertjes, mobiele telefoons, batterijen en restafval.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd.



Be green jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2010/11	Resultaten	Jaardoelen 2011/12
<p>Papier De milieubelasting van het papierverbruik in de bedrijfspanden en op de werkplekken wordt teruggedrongen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het digitaliseren van de reisbescheiden. 	<p>Behaald: Eind 2010/11 zijn de TUI-merken overgegaan op digitale reisbescheiden. De reisbescheiden worden in diverse pdf-bestanden aangeboden die de klant zelf of de reisagent kan downloaden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het reduceren van het papier- en inktgebruik bij het printen van de digitale reisbescheiden. Het reduceren van het totale gewicht van de brochures en prijsbijlages met 3,5 procent. Het verder digitaliseren van processen, waaronder de facturen naar reisbureaus derden en de lijndienst tickets. Het voltooien van de mogelijkheid om ticketless te vliegen bij ArkeFly.
<p>Mobiliteit De milieubelasting van woon-werkverkeer en zakelijke reizen wordt teruggedrongen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het onderzoeken van de CO₂-compensatie van de gevlogen kilometers van TUI Nederland. De autoleaseregeling aanscherpen en aanpassen naar CO₂-uitstoot. 	<p>Deels behaald: TUI Nederland heeft inzicht in de gevlogen en gereden zakelijke kilometers van de medewerkers. In 2010/11 is de CO₂-uitstoot niet gecompenseerd.</p> <p>Behaald: De autoleaseregeling is aangepast op basis van de CO₂-uitstoot van de auto's.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het evalueren van een proef met NS Business Cards onder de leaserijders om zakelijk gereden kilometers te reduceren. Het evalueren en integreren van duurzaam ondernemen in de tender voor de leasemaatschappijen.
<p>Bouw Duurzaamheidsaspecten worden bij de inrichting en de bouw meegenomen.</p>	<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. 	<p>Behaald: Het gebouw in Enschede is gebouwd volgens de criteria van BREEAM Excellent. In augustus 2011 is het pand geopend.</p> <p>Behaald: Er zijn milieubesparende maatregelen doorgevoerd in het bedrijfspand van KRAS.NL in Alkmaar; de aanpassingen in Ammerzoden hebben begin 2011/12 plaatsgevonden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het verduurzamen van het bedrijfspand in Rijswijk in samenwerking met de verhuurder.



Home

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

Uit onderzoek komt naar voren dat de reputatie van een onderneming een belangrijke drijfveer is voor werknemers (Towers Watson Global Survey, 2010). Met de aankomende krapte op de arbeidsmarkt draagt duurzaam ondernemen bij aan het aantrekken en behouden van medewerkers. Daarnaast creëert het betrokkenheid, en betrokken medewerkers zijn productiever (Kenexa Worktrends Survey, 2010).

TUI Nederland wil 'employer of choice' zijn voor het aantrekken en behouden van talent. Dit komt 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 het concern een respectvolle, veilige, gezonde en stimulerende werkomgeving voor haar medewerkers nastreeft.

TUI Nederland maakt gebruik van het personeelsinformatiesysteem DBS dat inzicht geeft in de samenstelling van het personeelsbestand en de aantallen medewerkers in de diverse bedrijfsonderdelen. De cijfers omvatten alle medewerkers van TUI Nederland¹³, inclusief oproepkrachten en exclusief stagiairs, tourleaders KRAS.NL en tijdelijke medewerkers. De cijfers zijn gegenereerd op basis van boekjaren op de peildatum 1 oktober.

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 hanteert het concern een privacyconvenant. Het concern heeft een gedragscodex waarin thema's zoals respect, eerlijkheid, ethiek, veiligheid, gezondheid en databescherming staan vermeld. TUI Nederland tolereert geen omkoping en corruptie. Dit wordt tevens in deze codex behandeld. In december 2011 heeft TUI Travel een specifiek beleid gelanceerd met procedures om omkoping en corruptie tegen te gaan.

Be good in het kort

TUI Nederland wil 'employer of choice' zijn. Het concern is betrokken bij haar medewerkers en de maatschappij en streeft naar een respectvolle, veilige, gezonde en stimulerende werkomgeving voor haar medewerkers.

Belangrijkste ontwikkelingen:

- Het aandeel van vrouwen binnen het concern schommelt rond de zeventig procent; tien procentpunten lager dan het landelijke reisbranche gemiddelde. Het aantal vrouwen in (senior)management is toegenomen met 35 procent in drie jaar tijd.
- Het reisconcern implementeert geleidelijk Het Nieuwe Werken. In 2011 is Het Nieuwe Werken van start gegaan op de afdeling Klantenservice en Contact Center.
- Medewerkers hebben 2.500 trainingen gevolgd in diverse onderwerpen. Het aantal duurzaam toerisme trainingen is verder uitgebreid.
- ArkeFly is de samenwerking 'Partnership for Talent' aangegaan met vijf scholen, waarbij studenten luchtvaartdienstverlening stage lopen aan boord van de vliegtuigen.

Kerngegevens personeel

	2008/09	2009/10	2010/11 ¹⁴
Aantal medewerkers (in aantallen)	1950	1978	2043
Aantal medewerkers (in FTE)	1581	1615	1687
Medewerkers met fulltime arbeidsovereenkomst	56%	56%	57%
Medewerkers met parttime arbeidsovereenkomst	44%	44%	43%
Gemiddelde duur arbeidsrelatie (in jaren)	7,9	7,3	10
Gemiddelde leeftijd (in jaren)	37	37	38
Verzuim	4%	4%	5%
Stagiaires (in aantallen)	177	142	153
Leeftijdsoopbouw medewerkers			
<25	13%	10%	7%
25-35	36%	38%	38%
35-45	27%	28%	26%
45-55	15%	16%	18%
55<	8%	9%	10%
Instroom mannelijke medewerkers (in aantallen)	131	83	184
Instroom vrouwelijke medewerkers (in aantallen)	197	229	407
Uitstroom mannelijke medewerkers (in aantallen)	102	109	101
Uitstroom vrouwelijke medewerkers (in aantallen)	270	311	361
Management verdeling (in aantallen)			
Seniormanagement	24	27	23
Management	86	90	110
Basis	1840	1861	1910

¹³ Inclusief de medewerkers van TUI Curaçao N.V. en Tec4Jets B.V., bedrijfsonderdelen van TUI Airlines Nederland B.V., en Cheqqr, onderdeel van TUI Nederland Holding N.V. TUI Curaçao is sinds het boekjaar 2010/11 toegevoegd aan de cijfers van TUI Nederland.

¹⁴ In 2010/11 zijn de cijfers van TUI Curaçao toegevoegd.



Home

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

Diversiteit

De Nederlandse reisbranche is traditioneel een sector waarin relatief veel vrouwen en jonge mensen werkzaam zijn. Het percentage vrouwelijke medewerkers schommelt al jaren rond tachtig procent, waar het landelijk gemiddeld 44 procent is (Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2009). Het aandeel vrouwelijke medewerkers ligt bij TUI Nederland in 2010/11 op 69 procent (1.418 personen); het aantal mannelijke medewerkers is 31 procent (625 personen).

Het personeelsbeleid richt zich op het selecteren van (nieuwe) medewerkers met talent en kwaliteit voor de juiste functie. In 2010/11 omvatte de totale instroom van medewerkers 591 personen; hiervan was 69 procent vrouw. De uitstroom bedroeg 462 personen met een meerderheid van 78 procent vrouwen. Jaarlijks stromen meer medewerkers in dan uit; het aandeel mannen is hierbij groter dan vrouwen.

TUI Nederland heeft aandacht voor de instroom en doorstroom van vrouwen in (senior)management binnen de kaders van non-discriminatie. Het afgelopen jaar is het aantal vrouwelijke medewerkers in managementfuncties van veertig naar vijftig personen toegenomen. Twee posities in seniormanagement zijn vervallen. In 2010/11 zijn vrouwen voor 17 procent vertegenwoordigd in seniormanagement, 45 procent in management en 71 procent in de kern van het bedrijf. In drie jaar tijd is het aantal vrouwen in (senior)management toegenomen met 35 procent; van veertig vrouwen in 2009 tot 54 in 2011.

Diversiteit naar geslacht	2008/09	2009/10	2010/11 ¹⁵
Aandeel mannelijke medewerkers	30%	29%	31%
Aandeel vrouwelijke medewerkers	70%	71%	69%

35 procent

In drie jaar tijd is het aantal vrouwen in managementposities toegenomen met 35 procent.

	2008/09		2009/10		2010/11 ¹⁵	
Diversiteit management naar geslacht	man	vrouw	man	vrouw	man	vrouw
Seniormanagement	88%	13%	78%	22%	83%	17%
Management	57%	43%	56%	44%	55%	45%
Basis	28%	72%	26%	74%	29%	71%

Medewerkertevredenheid

TUI Nederland stimuleert medewerkers om hun mening te geven, luistert naar haar medewerkers en onderneemt actie. Het bedrijf heeft elke twee jaar een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO). In 2010/11 heeft geen onderzoek plaatsgevonden. Het laatste MTO dateert uit 2010, waarbij de algemene tevredenheid is beoordeeld op 7,0. In 2010 waren duurzaamheidsvragen opgenomen. 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.

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.

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. Bij het ontwerp van het nieuwe kantoor in Enschede in 2011 is nagedacht over het tegengaan van het *sick building syndrome*, waarbij meer schone lucht wordt aangevoerd door kortere luchtkanalen te installeren waar minder schimmels en bacteriën in kunnen ontstaan. In oktober 2011 heeft TUI Nederland een contract afgesloten met Intenz Gezondheidsplan; medewerkers kunnen via bedrijfsfitness met korting sporten bij erkende fitnesscentra door het hele land.

¹⁵ In het boekjaar 2010/11 zijn de gegevens van TUI Curaçao verwerkt. In 2008/09 en 2009/10 ontbreken deze cijfers.



Home

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

Het gemiddelde ziekteverzuim in het bedrijf is gestegen met 18,8 procent tot 5,0 procent. De cijfers zijn inclusief zwangerschapsverlof en exclusief de cijfers van TUI Curaçao.

Stimulerende werkomgeving

Het aantal werknemers in de Nederlandse reisbranche is onder invloed van de economische crisis de laatste jaren afgenomen. Desondanks is het aantal medewerkers (ook in fte) bij TUI Nederland toegenomen.

Om een aantrekkelijke werkgever te zijn, speelt TUI Nederland in op de specifieke wensen en eisen van individuele werknemers. De organisatie creëert een moderne en stimulerende werkomgeving waar medewerkers flexibel zijn in hun werk, vrije tijd en loopbaanontwikkeling. TUI Nederland biedt een pakket arbeidsvoorwaarden dat tot de beste in de reisbranche behoort. Daarnaast zijn er aantrekkelijke secundaire arbeidsvoorwaarden, waaronder korting op vakanties en een gratis doorlopende reisverzekering. Het bedrijf heeft een cafetariasysteem, waarbij werknemers binnen vastgestelde grenzen zelf wijzigingen in het arbeidsvoorwaardenpakket kunnen aanbrengen, zoals het kopen en verkopen van vakantiedagen. De salarissen zijn marktconform.

Het Nieuwe Werken

Een andere manier om een aantrekkelijke werkgever te zijn, is door het creëren van een prettige werkomgeving en door flexibeler om te gaan met arbeidstijd. Bij de inrichting van het nieuwe kantoor in Enschede is daarom rekening gehouden met Het Nieuwe Werken, waarbij de medewerkers van een aantal afdelingen hun werkzaamheden plaats- en tijdsafhankelijk kunnen uitvoeren. Dit biedt de collega's de mogelijkheid thuis te werken, de file te mijden en werk en privé flexibeler in te delen. Een groot voordeel is dat er minder werkplekken nodig zijn, wat kosten bespaart.

Om Het Nieuwe Werken mogelijk te maken, is er geïnvesteerd in moderne technologie en in de begeleiding van de medewerkers. In 2010 en 2011 hebben succesvolle proeven voor thuiswerken plaatsgevonden onder de medewerkers van de afdeling Klantenservice en Contact Center. Het reisconcern implementeert geleidelijk Het Nieuwe Werken, waarbij gericht per afdeling en activiteit wordt gekeken naar wat haalbaar is.

Training en educatie

TUI Nederland wil haar medewerkers de mogelijkheid bieden zich te ontwikkelen en door te groeien binnen het bedrijf. Hiervoor zijn binnen de organisatie verschillende opleidings- en trainingsfaciliteiten ontwikkeld. Ook verzorgt de afdeling Opleidingen een breed scala aan incompany-trainingen.

In 2010/11 is het interne groene cursusaanbod voor de reisbureaus van drie naar zes trainingen uitgebreid. De webbased cursussen zijn ook opengesteld voor de afdelingen Contact Center, Klantenservice en de Airport balies. In 2012 kunnen ook Product medewerkers de cursussen volgen. De medewerkers hebben ook de mogelijkheid de duurzaam toerisme training Travelife van de brancheorganisatie ANVR te voltooien. In drie jaar tijd hebben meer dan honderd personen deze cursus succesvol doorlopen. In 2010/11 zijn de nieuwe crew medewerkers van ArkeFly getraind in 'Fly green'.

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.

Stagiairs

Bijna alle afdelingen binnen TUI Nederland bieden stageplaatsen aan studenten aan. In 2010/11 is het aantal studenten met een stageplaats binnen de onderneming gestegen met 7,7 procent tot 153. De grootste groepen worden geplaatst binnen de reisbureaus en op de operationele afdelingen.

In 2011 zijn er unieke stageplaatsen bijgekomen. Na een succesvolle proef is ArkeFly de samenwerking 'Partnership for Talent' aangegaan met vijf scholen, waarbij studenten luchtvaartdienstverlening stage lopen als Cabin Attendant of Service Attendant met uitzicht op een baan bij de vliegmaatschappij. In 2012 verwacht TUI Nederland meer dan honderd studenten te verwelkomen bij ArkeFly.

Bedrijfsfitness van start!



Meld je nu aan via: Intranet / Just for me / Bedrijfsfitness



Een samenwerking tussen:
 

Bedrijfsfitness is van start gegaan.
Medewerkers kunnen sporten bij erkende fitnesscentra.



Be good jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2010/11	Resultaten	Jaardoelen 2011/12
<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 verhogen van de score op de twee vragen over duurzaam ondernemen in medewerkertevredenheidsonderzoek met 0,3 punt. 	<p>Niet behaald: Het medewerkertevredenheidsonderzoek heeft in 2011 niet plaatsgevonden. Ook in 2012 wordt het onderzoek niet uitgevoerd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd.
<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"> Het stimuleren van een gezonde levensstijl onder de medewerkers door korting op sportscholen te bedingen. 	<p>Behaald: Begin 2011/12 heeft TUI Nederland een contract afgesloten met Intenz Gezondheidsplan waardoor medewerkers met korting bij erkende fitnesscentra kunnen sporten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd.
<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 verder introduceren van Het Nieuwe Werken in Enschede, en eventueel uitrollen naar andere afdelingen. 	<p>Behaald: In 2011 is thuiswerken voor de medewerkers van de afdeling Klantenservice en Contact Center geïntroduceerd. Het reisconcern implementeert geleidelijk Het Nieuwe Werken, waarbij gericht per afdeling en activiteit wordt gekeken naar wat haalbaar is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het introduceren van de duurzaam toerisme e-learning modules bij meer doelgroepen, waaronder afdeling Product en afdeling Tour Support. Het onderzoeken van de mogelijkheid om duurzaam toerisme mee te nemen in recruiting communicatie. Het trainen en creëren van bewustwording over duurzaam ondernemen bij het ArkeFly personeel, waaronder de captains. Het trainen van minimaal honderd studenten luchtvaartdienstverlening binnen de samenwerking 'Partnership for Talent'.



Home

Begrippenlijst en afkortingen

ANVR

Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR) is de brancheorganisatie die de belangen behartigt van ondernemingen in de reisbranche, waaronder touroperators en reisagenten.

Boekjaar

TUI Nederland werkt met een gebroken boekjaar.
Het financiële jaar loopt van 1 oktober t/m 30 september.

CO₂-voetafdruk

CO₂ (koolstofdioxide, kooldioxide of koolzuurgas genoemd) is het meest bekende broeikasgas. De CO₂-voetafdruk (ook wel CO₂-voetafdruk, carbon footprint of CO₂-emissie-inventaris genoemd) is een inventarisatie van de CO₂-uitstoot als gevolg van de bedrijfsactiviteiten.

DTO

De reisbrancheorganisatie ANVR richt zich op maatschappelijk verantwoord ondernemen onder de noemer Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO).

Fte

Fte staat voor fulltime-equivalent. Het is een rekeneenheid waarmee de omvang van een functie of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Eén fte is een volledige werkweek.

Groene accommodatie

Groene accommodaties zijn hotels, appartementen, vakantieparken en campings die over een officieel milieukeurmerk, een milieumanagementsysteem of een award van het Travelife Sustainability System beschikken. Deze accommodaties nemen bijvoorbeeld vergaande maatregelen voor water, energie en afval, behandelen medewerkers eerlijk, gebruiken regionale producten en zijn actief betrokken bij de lokale bevolking.

IDH

Initiatief Duurzame Handel (IDH) richt zich op het verduurzamen van internationale handelsketens, waaronder de toerismesector, soja, hout, cacao en katoen. IDH wordt gefinancierd door het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Travelife

Travelife Sustainability System is een onafhankelijk Europees evaluatiesysteem waarin accommodaties kunnen worden geëvalueerd op basis van sociale en milieuaspecten, zoals arbeidsomstandigheden, omgang met de lokale bevolking en energiemangement.

Winterseizoen

Het winterseizoen loopt van 1 november t/m 31 maart.
Het zomerseizoen loopt van 1 april t/m 31 oktober.

Zomerseizoen

Het zomerseizoen loopt van 1 april t/m 31 oktober.
Het winterseizoen loopt van 1 november t/m 31 maart.

TUI Nederland Holding N.V. Duurzaam Toerisme

Adres

Volmerlaan 3
2288 GC Rijswijk

Reactie

TUI Nederland nodigt u uit een reactie te geven op dit jaarverslag.
U kunt uw vragen stellen of uw mening geven via:
duurzaamtoerisme@tui.nl

Ook kunt u bellen met de afdeling Duurzaam Toerisme via:
070 3266801

Redactie

Afdeling Duurzaam Toerisme, TUI Nederland

Vormgeving

Afdeling Content & Drukwerk, TUI Nederland

Website

Het jaarverslag is alleen online beschikbaar op:
www.tui.nl/duurzaamtoerisme

Maart 2012