



**TUI**

**Nederland**



*De bundeling van krachten*  
**Duurzaam toerisme jaarverslag 2012**



Home

## Abstract

This is the 2012 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 2011/12, which runs from 1 October 2011 to 30 September 2012.

### TUI Travel PLC

TUI Travel PLC is one of the world's leading leisure travel companies and 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.

In 2012 TUI Travel launched a new three year strategy 'Sustainable Holidays Plan 2012-2014'. The strategy sets out four ambitious goals underpinned by twenty commitments in four strategic areas - taking care in destinations, reducing carbon emissions, and engaging our colleagues and customers in sustainability. The strategic priorities create the framework within which TUI Nederland creates its own sustainable tourism strategy. The TUI Nederland 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, several (project) teams and champions. Annually TUI Nederland evaluates the sustainable tourism performance and communicates the results to employees and other stakeholders.

Main developments:

- TUI Nederland developed a new three year sustainability strategy Sustainable Tourism Plan 2012-2015 which is aligned with the TUI Travel Sustainable Holidays Plan 2012-2014. The Plan is launched together with this sustainability report.
- TUI ranked 47th place in the Transparency benchmark 2012 of the Dutch Ministry of Economic Affairs. The benchmark ranks the top 500 largest Dutch companies on transparency in relation to corporate social responsibility.
- TUI Nederland was nominated for the Award Sustainable Architecture 2012 and

won the TUI Travel Green Ideas Factory award for the idea of creating a Fly Green programme, which is a central location to store, filter, evaluate and implement sustainability ideas for the airlines.

### 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:

- The number of certified accommodations decreased by 0.2 percent to 424 accommodations in comparison to 2011. The decrease is due to a new Travelife protocol, which states that every hotel should have a subscription. Not all awarded accommodations joined the system.
- The number of sustainable and environmentally friendly excursions offered to customers has increased by 55.9 percent. Almost every long haul roundtrip has such an excursion included.
- Almost 92,000 guests stayed in 2012 in a certified accommodation; this is an increase of 8.6 to 8.7 percent compared to 2011.
- TUI Nederland organised together with blueContec and Travelife three sustainable business conferences for all accommodations in Aruba, Bonaire en Curaçao to promote Travelife.
- TUI Nederland was the first major travel company in The Netherlands to develop a Fair Trade Tourism holiday package. All accommodations and activities during this holiday are Fair Trade Tourism certified by Fair Trade in Tourism South Africa. This means fair wages and good working conditions for owners and employees.

### 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 CO<sub>2</sub> emissions per kilometre per passenger has reduced by 9.2 percent since 2008.



Home

## Abstract

- TUI Nederland started a three year partnership with Platform Sustainable Aviation to facilitate the research for the development of sustainable biofuel.
- A central system is created to collect and investigate new sustainability ideas for the airline. In 2012 this system saved 443.000 kg fuel and 1.395 tonnes of CO<sub>2</sub>.
- Disposable containers are introduced on board instead of the reusable dishware. Research shows this is more environmentally friendly than rotatable equipment.

### 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'. In 2012 the website Sunplugged was launched with sustainability information.
- The majority of the travel vouchers are digital. The digital travel documentation contains sustainable tourism tips and was created together with NGO partners.
- The sustainable development policy for the retail has been renewed for the shops of Arke and Holland International Reisbureau, and extended to the new retail chain Holland International Reisbureau at Home.
- The travel agency group set itself the goal to achieve a minimum of three Green Palms ('sufficient sustainable business') according to an internally developed scoring system. In 2012 45 percent of the shops obtained this minimum level.

### Share green

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

Main developments:

- The four-year cooperation with the child focused organisations Plan Netherlands and ECPAT for the vocational training for Brazilian girls is well on track. More than hundred hotels and tourism organizations signed the Child Protection Code, seventeen hotel associations signed a public statement, more than 250 hotel employees and more than three hundred government officials were trained, 110 students were trained as youth mobilizers, 150 youngsters followed successfully vocational training and eight of them obtained a job.

- Within the framework of the tourism programme, IDH organised a Travelife training for incoming agents in Tanzania en Thailand.
- In 2012 almost € 81.000 was donated to charities. Projects which received support are for example youngsters in Brazil, stray animals in Curacao, elephants in Thailand and TUI Care Foundation.

### 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 7.115 tonnes of CO<sub>2</sub>. This is a decrease of 18.0 percent compared to 2011. The largest CO<sub>2</sub> emissions are accounted for by business travel and commuting and the paper production of brochures, price booklets, magazines and the personnel magazine.
- In August 2011 TUI Nederland moved to a new office in Enschede. In 2012 the property received the BREEAM Excellent certificate, which makes it one of the most sustainable office buildings in the Netherlands.

### 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 7.5 percent in two years time.
- Employees have the possibility to join corporate fitness and obtain a discount in recognised fitness centres throughout the country.
- TUI Nederland received the title 'Most attractive Dutch employer' together with KLM and Schiphol. This is based on a research conducted by recruitment agency Randstad under 12,000 Dutch people.
- TUI Nederland was part of the innovative contest #Whatyoudontseeinthebrochure. Around a hundred students of three schools had to develop a sustainable trip and promote it via social media.



The newly built office in Enschede received the BREEAM Excellent certificate



## Inhoudsopgave

<b>Abstract</b> .....	1	<b>Share green</b> .....	24-27
<b>Inleiding</b> .....	3-7	Samenwerkingsverbanden.....	24
Kerngegevens.....	4	Stuurgroepen.....	24
Welkom.....	4	Maatschappelijk betrokken ondernemen.....	24
De toerisme-industrie.....	5	Belangrijkste ontwikkelingen in 2011/12.....	25
Over TUI Travel PLC.....	5	Project: Beroepsopleidingen voor Braziliaanse jongeren.....	26
Over TUI Nederland.....	7	Share green jaardoelen.....	27
Over de ANVR.....	7	<b>Be green</b> .....	28-31
<b>Duurzaam toerisme management</b> .....	8-10	CO <sub>2</sub> -voetafdruk.....	28
Organisatiestructuur.....	8	Inkoop.....	28
Beleid.....	8	Belangrijkste ontwikkelingen in 2011/12.....	29
Evaluatie.....	8	Be green jaardoelen.....	30
Transparantie.....	9	<b>Be good</b> .....	32-34
Duurzaam toerisme management jaardoelen.....	10	Respectvolle werkomgeving.....	32
<b>Buy green</b> .....	11-16	Fit en gezond personeel.....	32
Ketenverantwoordelijkheid.....	11	Stimulerende werkomgeving.....	33
Groene accommodaties.....	11	Belangrijkste ontwikkelingen in 2011/12.....	33
Duurzame bestemmingen.....	12	Be good jaardoelen.....	34
Duurzaam vermaak en vervoer.....	12	<b>Begrippenlijst en afkortingen</b> .....	35
Belangrijkste ontwikkelingen in 2011/12.....	12		
Project: Fair Trade Toerisme rondreis.....	13		
Buy green jaardoelen.....	15		
<b>Fly green</b> .....	17-20		
CO <sub>2</sub> -uitstoot.....	17		
ETS en biobrandstof.....	17		
Belangrijkste ontwikkelingen in 2011/12.....	17		
Fly green jaardoelen.....	19		
<b>Sell green</b> .....	21-23		
Duurzame klantinformatie.....	21		
Reisbureaus.....	21		
Belangrijkste ontwikkelingen in 2011/12.....	21		
Sell green jaardoelen.....	23		

## Over dit verslag

Voor u ligt het Duurzaam toerisme jaarverslag 2012 van reisorganisatie TUI Nederland Holding N.V. (TUI Nederland). De financiële jaarrekening 2011/12 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 2011/12, dat loopt van 1 oktober 2011 tot en met 30 september 2012.

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 CO<sub>2</sub>-voetafdruk en de kwantitatieve gegevens met betrekking tot de bedrijfsactiviteiten zijn berekend voor de vier grootste kantoren van TUI Nederland en de eigen winkels van Arke; kleinere kantoren zijn hier niet in meegenomen. De berekeningen zijn gedaan op basis van bestaande cijfers. Daar waar geen getallen voorhanden waren, zijn standaarden en schattingen gebruikt.

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, opleidingsinstellingen, scholieren en studenten, 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. Gegevens zijn afkomstig uit boekingsystemen en interne dataverzameling en van de leveranciers.

Als definities en meetmethodes afwijkend zijn van voorgaande rapporten, wordt dat aangegeven in de tekst of in de voetnoten. 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.

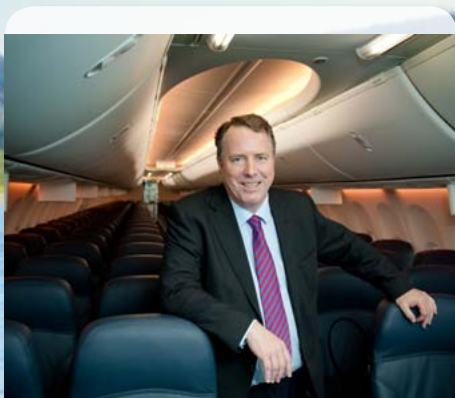
Uitgebreide informatie over het beleid, de strategie en de gerealiseerde doelen van moederbedrijf TUI Travel PLC (TUI Travel) en grootmoederbedrijf TUI AG is te vinden in de meest recente financiële jaarverslagen en duurzaamheidsrapporten. De informatie in deze verslagen is ook van toepassing voor TUI Nederland. De extern geverifieerde rapporten van TUI Travel zijn te downloaden op [www.tuitravelplc.com/investors-media/reports-results-presentations](http://www.tuitravelplc.com/investors-media/reports-results-presentations), [www.tuitravel.com/sustainabledevelopment](http://www.tuitravel.com/sustainabledevelopment) en [www.tuitravelplc.com/sustainabilityreporting](http://www.tuitravelplc.com/sustainabilityreporting); die van TUI AG op [www.tui-group.com/en/sustainability](http://www.tui-group.com/en/sustainability). Gedurende het lopende boekjaar 2012/13 worden de belangrijkste groene ontwikkelingen en activiteiten van TUI Nederland op [www.tui.nl/duurzaamtoerisme](http://www.tui.nl/duurzaamtoerisme) geplaatst.



Home

## Kerngegevens

Buy green	2009/10	2010/11	2011/12
Groene accommodaties	Zomer 2010	Zomer 2011	Zomer 2012
Aanvang seizoen (in aantallen)	243	302	340
Aandeel klanten in groene accommodatie (in percentage)	6%	9%	9%
	Winter 2010/11	Winter 2011/12	Winter 2012/13
Aanvang seizoen (in aantallen)	165	183	257
Aandeel klanten in groene accommodatie (in percentage)	8%	8%	n.a.
Fly green	2009/10	2010/11	2011/12
Gemiddelde CO <sub>2</sub> -uitstoot per kilometer per passagier (in gram CO <sub>2</sub> /RPK)	80	77	76
Sell green	2009/10	2010/11	2011/12
Reisbureaugroep	2009/10	2010/11	2011/12
Winkels (in aantallen)	192	178	212
Aandeel winkels met minimaal 3 groene palmen	63,5	60,1	44,9
Share green	2009/10	2010/11	2011/12
Donaties	€ 32.320	€ 235.820	€ 80.921
Be green	2009/10	2010/11	2011/12
CO <sub>2</sub> -voetafdruk (in ton CO <sub>2</sub> )	7.797	8.673	7.115
Brochure en magazines (in kg)	1.779.568	1.753.821	1.866.524
Gevlogen kilometers (in mln. kms)	12,1	12,6	13,0
Be good	2009/10	2010/11	2011/12
Medewerkers (in aantallen)	1.978	2.043	2.070
Medewerkers (in FTE)	1.615	1.687	1.735



Steven van der Heijden  
CEO TUI Nederland

## Welkom

Het jaar 2012 is een jaar van grote veranderingen geweest in de Nederlandse reisbranche. In 2013 gaan we een vijfde crisisjaar tegemoet. Dit vraagt om flexibiliteit en bundeling van krachten om economische groei te realiseren. Niet alleen van de branche, maar zeker ook van TUI Nederland. Daarnaast hebben veranderende klantenwensen en –behoeften, snelle technologische ontwikkelingen, de toenemende arbeidsmarktschaarste en duurzaamheid een grote invloed op de strategie van onze onderneming.

Dit geldt ook voor onze Europese collega's. Daarom heeft TUI Travel een nieuwe managementstructuur doorgevoerd om de samenwerking tussen de TUI-landen te versterken en het concern beter aan te laten sluiten bij de snel veranderende marktomgeving. Bovendien heeft TUI Travel het Sustainable Holidays Plan 2012-2014 gelanceerd; het toekomstplan voor duurzaam ondernemen.

Ons bedrijf heeft de groepsdoelstellingen vertaald naar een eigen drijefarenstrategie genaamd Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015. Hieronder staan een aantal van onze ambities:

- Het verduurzamen van het accommodatieaanbod is een uitdaging. In 2015 streven we naar het grootste duurzame vakantieaanbod met meer dan duizend accommodaties met een duurzaamheidslabel. Dit jaar staat de teller op bijna 425 hotels.
- Toerisme is verantwoordelijk voor ongeveer vijf procent van de wereldwijde CO<sub>2</sub>-emissies. We reduceren de CO<sub>2</sub>-uitstoot per passagierskilometer van onze airline met twaalf procent tussen 2008 en 2015. Momenteel is het percentage 9,2 procent. Bovendien streven we in 2015 naar een twintig procent CO<sub>2</sub>-reductie van onze bedrijfsactiviteiten en werken we klimaatneutraal.
- In de reisbranche wordt binnen de brancheorganisatie veel samengewerkt op het gebied van duurzaam toeristisch ondernemen. Onze ambitie is hier een leidende rol in te blijven spelen. Daarnaast bouwt TUI verder aan partnerschappen voor de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen, zoals met Plan Nederland voor beroepsopleidingen voor Braziliaanse jongeren en ook met de TUI Care Foundation.

TUI heeft duurzaamheid hoog op de agenda staan. Dit blijkt uit het Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015, dat met het uitkomen van dit rapport wordt gelanceerd. Ik roep hierbij andere reisorganisaties op ons voorbeeld te volgen. Helaas zien we de laatste tijd eerder het tegendeel; de economische tegenwind heeft reisbedrijven doen besluiten om hun activiteiten en afdelingen op het gebied van duurzaam toerisme te verminderen of zelfs te stoppen. Dit is een zorgelijke ontwikkeling; juist de bundeling van krachten voor een duurzame, economische groei van de branche en van de vakantiebestemmingen is namelijk van groot belang.

**Steven van der Heijden, CEO TUI Nederland**



Home

**30+ miljoen**

meer dan 30 miljoen klanten  
uit 31 landen

**180 landen**

actief in meer dan 180 landen  
wereldwijd

**53.000 medewerkers**

53.000 medewerkers zijn  
werkzaam in zes continenten

**£14.6 miljard**

de omzet van het bedrijf bedraagt  
£ 14.6 miljard met een operationeel  
resultaat uit gewone bedrijfsuit-  
oefening van £ 360 miljoen

**145 vliegtuigen**

145 vliegtuigen en ongeveer  
3.500 reisbureaus in Europa

**200+ producten**

Meer dan 200 producten en merken

Meer informatie: [www.tuitravelplc.com](http://www.tuitravelplc.com)  
en [www.tuitravelplc.com/sustainable-development](http://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. De verwachting voor 2012 is dat de bijdrage aan de wereld economie met 2,8 procent groeit (WTTTC, 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 omvang heeft ook nadelen. Ongeveer vijf procent van de wereldwijde CO<sub>2</sub>-uitstoot is toe te schrijven aan de toerismesector (UNWTO, 2007). Zonder veranderingen in de branche zal de uitstoot in 2035 nog eens 130 procent hoger zijn dan in 2005. Naast klimaatverandering zijn er ook nadelen voor de natuur, het milieu en de bevolking in vakantiebestemmingen. Vervolgende 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. TUI Travel is 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

TUI Travel PLC is een van de grootste reisorganisaties wereldwijd. Het reisconcern is met het hoofdkantoor gevestigd in het Verenigd Koninkrijk en is beursgenoteerd aan de London Stock Exchange. 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.

TUI Travel wordt georganiseerd en gemanaged vanuit een organisatiestructuur met vier sectoren: Mainstream, Accommodation & Destinations, Specialist & Activity en Emerging Markets. Gedurende het jaar is de managementstructuur van de Mainstream Sector aangepast. Dit is de grootste sector waar ook TUI Nederland onder valt. De regionale structuur – Noord Europa, Centraal Europa en West Europa – is vervangen door een Mainstream Sector Board, waarin ook de CEO van TUI Nederland zitting heeft.

### 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 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. Voorbeelden hiervan zijn 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. TUI Travel is vertegenwoordigd in het bestuur van Global Sustainable Tourism Council en als groep lid geworden van deze organisatie.

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.



Home

## Over TUI Travel PLC

In 2012 heeft TUI Travel een nieuwe driejarenstrategie gelanceerd, genaamd Sustainable Holidays Plan 2012-2014. Het bestaat uit vier ambitieuze hoofd-doelen met twintig onderliggende doelen binnen vier strategische thema's voor duurzame ontwikkeling.

### Sustainable Holidays Plan 2012-2014:

#### CO<sub>2</sub>-voetafdruk

Doel 2015: TUI Travel heeft de zuinigste vliegtuigen van Europa en reduceert meer dan 20.000 ton CO<sub>2</sub> (ten opzichte van 2011) door maatregelen binnen kantoren, winkels, hotels en busvloot.

#### Bestemmingen

Doel 2015: TUI Travel verzorgt 10 miljoen 'groene en eerlijke' vakanties voor klanten.

#### Collega's

Doel 2015: Collega's beoordelen TUI Travel als leider in duurzaamheid.

#### Klanten

Doel 2015: Klanten zien TUI Travel als leider in het aanbieden van meer duurzame vakanties.

Voor de details over de strategie en de twintig doelen:

[www.tuitravelplc.com/sustainability](http://www.tuitravelplc.com/sustainability)

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. TUI Travel en TUI AG staan in de FTSE4Good index voor hun transparantie en duurzaamheidsstandaarden. TUI AG is uitgeroepen tot leider in de Dow Jones Sustainability World Index op het gebied van Travel & Tourism. Deze lijst wordt gevormd door bedrijven die leidend zijn op het gebied van duurzaamheid.

### Organisatiestructuur voor duurzame ontwikkeling

Inzet en draagvlak voor duurzame ontwikkeling is van groot belang op het hoogste managementniveau. Johan Lundgren, Deputy Chief Executive, heeft de verantwoordelijkheid voor het onderwerp binnen de TUI Travel PLC Board. Jacky Simmonds, Group HR Director, is verantwoordelijk voor de rapportage over duurzame ontwikkeling aan de Group Management Board (GMB). Jane Ashton is de Director of Group Sustainable Development en 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 of teams 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 2012 heeft TUI AG de internationale TUI Sustainability Award uitgereikt aan de Global Sustainable Tourism Council om de inspanningen aan te moedigen. Aan de prijs zit een geldbedrag van €10.000 verbonden.





Home

1,5 miljoen

meer dan 1,5 miljoen klanten

75+ landen

vakanties in meer dan 75 landen

2.000 medewerkers

2.000 medewerkers zijn werkzaam bij  
het bedrijf

€ 1.036 miljoen

de omzet van het bedrijf bedraagt  
€ 1.036 miljoen

10 vliegtuigen

eigen vloot van 10 vliegtuigen

212 reisbureaus

120 eigen Arke winkels, 55 Holland  
International Reisbureau franchise  
winkels en 37 zelfstandige Holland  
International Reisbureau at Home  
reisagenten

Meer informatie: [www.tui.nl](http://www.tui.nl)

## Over TUI Nederland

TUI Nederland Holding N.V. (TUI Nederland) is marktleider in de Nederlandse reiswereld. De reisorganisatie voert de reismerken Arke, Holland International, KRAS.NL, Sunplugged, Sunrise, KidsWorldClub, ROBINSON, Wedding Unlimited, Extravacanza, Goed Idee Reizen en Lastminute.nl. De reisbureaugroep van TUI Nederland bestaat uit eigen Arke reisbureaus, de franchisereisbureaus van Holland International Reisbureau en de zelfstandige reisagenten Holland International Reisbureau at Home. 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 heeft een kantoor 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 Peter Long, William Waggott en Johan Lundgren.

De financiële jaarrekening 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 duurzaam ondernemen activiteiten. TUI Nederland voldoet ruimschoots aan de gestelde verplichtingen.

De ANVR heeft ook stappen op reisagentniveau genomen. Sinds 2011 is het verplicht om voor elk kantoor op hoofdvestigingsniveau een duurzaam toerisme coördinator aan te stellen. De ANVR streeft ernaar om in 2013 de duurzaam toerismetraining voor de retail beschikbaar te stellen. 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 Manager Duurzaam Toerisme; 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](http://www.anvr.nl).





Home

## Het verankeren van duurzaam toerisme in de organisatie

*De maatschappelijke missie van TUI Nederland is duidelijk: nummer 1 zijn en blijven op het gebied van duurzaam toerisme. De organisatie draagt de wereld een warm hart toe en voelt zich medeverantwoordelijk voor de duurzame ontwikkeling van de vakantiebestemmingen. TUI Nederland richt zich met haar duurzaam toerisme beleid op vakanties met respect voor mens, dier en natuur.*

*Om dit te bereiken heeft TUI Nederland 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. 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 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. Het team bestaat uit drie fte, exclusief stagiairs. 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. Het team bestaat uit veertien leden, exclusief afdeling Duurzaam Toerisme. De voorzitter van het team is de CEO.

De reisbureaugroep heeft een eigen Stuurgroep Duurzaam Toerisme en de airline ArkeFly beschikt over een Fly Green Team met vertegenwoordigers uit alle relevante afdelingen. De voorzitters van deze teams rapporteren de activiteiten aan het Duurzaam Toerisme Team. In 2012 zijn er op advies van Touroperating Duurzaam Toerisme Product Champions aangesteld.

Duurzaam toerisme is geen afzonderlijk benoemd onderdeel van de vastgestelde taken van de managers en medewerkers in de duurzaam toerisme organisatie. Dit wordt dan ook niet meegenomen in hun beoordeling en beloning. Alleen het team van de afdeling Duurzaam Toerisme heeft

vastgestelde duurzaamheidstaken gedefinieerd in de functieomschrijvingen. De duurzaam toerisme resultaten vormen geen onderdeel van de beloning van de bestuurders, managers en 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 eigen jaardoelen. In 2012 is de nieuwe driejarenstrategie Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015 voor TUI Nederland ontwikkeld ter opvolging en in navolging van de TUI Travel strategie Sustainable Holidays Plan 2012-2014. De strategie is opgezet in overleg met de Raad van Bestuur, het Duurzaam Toerisme Team, relevante afdelingen, managers en medewerkers via brainstormsessies en presentaties.

### Evaluatie

TUI Nederland maakt gebruik van diverse managementsystemen om te rapporteren over de duurzaam toerisme prestaties en om deze verder aan te scherpen.

De organisatie heeft een intern ontwikkeld kwalitatief evaluatiesysteem om jaarlijks de voortgang van het duurzaam toerisme beleid te toetsen. De scan analyseert de prestaties per pijler op gebied van milieu en sociale aspecten; de resultaten dienen als input voor de verdere verbetering van het beleid en de opzet van nieuwe jaardoelen. Daarnaast heeft de reisbureaugroep een duurzaamheidsscan om de prestaties op reisbureau- en retailgroepsniveau te monitoren.

TUI Nederland maakt verder gebruik van het online meetinstrument Milieubarometer ([www.milieubarometer.nl](http://www.milieubarometer.nl)) om de milieuscore en CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de Arke winkels en de kantoren in Rijswijk, Enschede, Schiphol-Rijk en Ammerzoden te berekenen. Het systeem analyseert de gegevens van energie, water, afval, transport en papierverbruik op jaarbasis. Voor de evaluatie van personeel-



TUI Nederland werkt met het online meetinstrument Milieubarometer voor de milieuscore en CO<sub>2</sub>-voetafdruk



Home

## Het verankeren van duurzaam toerisme in de organisatie (vervolg)

gegevens 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 jaarlijks 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.

In 2012 heeft TUI Nederland ook een externe audit ondergaan door Fair Trade in Tourism South Africa. Dankzij de score van 99 procent is het bedrijf de eerste grote reisorganisatie in Nederland die Fair Trade Toerisme reizen mag verkopen.

### Transparantie

TUI Nederland is open en transparant over de activiteiten op het gebied van duurzaam ondernemen richting medewerkers en 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 dit Duurzaam toerisme jaarverslag, de bedrijfswebsite [www.tui.nl/duurzaamtoerisme](http://www.tui.nl/duurzaamtoerisme), persberichten en de diverse rapportages van TUI Nederland, TUI Travel en ANVR-DTO. Daarnaast zijn er de onafhankelijke ratings en benchmarks, zoals de Transparantiebenchmark ([www.transparantiebenchmark.nl](http://www.transparantiebenchmark.nl)) en Rank a Brand ([www.rankabrand.nl](http://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 drie jaar tijd is het reisconcern van de negentigste plaats gestegen naar nummer 47 van de ranglijst. TUI Nederland

laat hiermee de andere reisbedrijven ver achter zich.

### Nominaties en awards

Manager Duurzaam Toerisme, Elise Allart, was finaliste in de verkiezing CSR Vrouw van het jaar 2011, georganiseerd door magazine Lof voor werkende moeders. TUI Nederland was met het nieuwe kantoorgebouw in Enschede genomineerd voor de Award Duurzame Architectuur 2012. Daarnaast was de onderneming voor de vierde keer genomineerd voor de reisvakprijs Groene Veer, die toegekend wordt aan een reisorganisatie die zich op bijzondere wijze inzet voor duurzaam toerisme.

TUI Travel heeft een Green Ideas Factory georganiseerd. Dit was een wereldwijde groene ideeën wedstrijd voor alle organisaties binnen het reisconcern. TUI Nederland was met het idee van een Fly Green programma één van de twee winnaars. Dit idee gaat over het ontwikkelen van een centrale locatie om nieuwe duurzame ideeën voor de luchtvaartmaatschappijen te verzamelen, te filteren, te onderzoeken, tot uitvoer te brengen binnen de hele groep en daarover ook met alle betrokkenen te communiceren.



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



## Duurzaam toerisme management jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2011/12	Resultaten	Jaardoelen 2012/13
<p><b>Duurzaam toerisme organisatie</b> De duurzaam toerisme organisatie bestaat uit een Duurzaam Toerisme Team, werkgroepen en een afdeling Duurzaam Toerisme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen jaardoel 2011/12 geformuleerd.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen jaardoel 2012/13 geformuleerd.</li> </ul>
<p><b>Beleid en jaardoelen</b> Het duurzaam toerisme beleid wordt geïntegreerd in de bedrijfsprocessen en procedures.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen jaardoel 2011/12 geformuleerd.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het lanceren van de driejarenstrategie Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015, dat loopt van 1 oktober 2012 t/m 30 september 2015.</li> </ul>
<p><b>Evaluatie</b> TUI Nederland evalueert en verbetert continu de duurzaam toerisme prestaties.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen jaardoel 2011/12 geformuleerd.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen jaardoel 2012/13 geformuleerd.</li> </ul>
<p><b>Transparantie</b> TUI Nederland geeft inzicht in de duurzaam toerisme prestaties.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen jaardoel 2011/12 geformuleerd.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het behalen van het duurzaamheidslabel Travelife Certified opgezet door reisbrancheorganisatie ANVR en ECEAT.</li> <li>• Het behalen van de certificaat ANVR-Duurzaam Toeristisch Ondernemen voor de hoofdvestigingen van de winkels van Arke, Holland International Reisbureau en Holland International Reisbureau at Home.</li> </ul>



Home

## Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten

*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 toerisme-industrie heeft positieve en negatieve effecten op de lokale gemeenschappen, de natuur en het milieu op de vakantiebestemmingen. Voorbeelden zijn werkgelegenheid, inkomsten voor de lokale economie, luchtvervuiling, watertekort, biodiversiteitsverlies en de uitbuiting van kinderen en dieren. De impact van deze effecten is mede afhankelijk van de mate waarin deze door de reisorganisaties worden gemanaged in de keten van leveranciers.

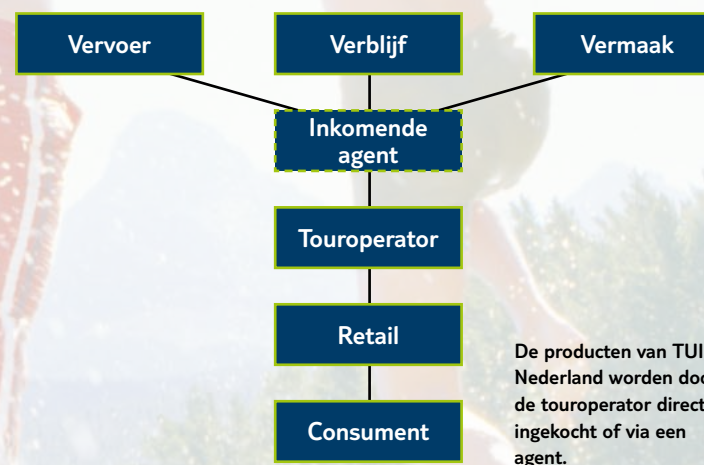
De toerismesector bestaat uit een complexe en uitgebreide keten. Dit geldt ook voor TUI Nederland, waarbij verschillende touroperators en retailkanalen vakanties samenstellen en verkopen. Hierbij wordt samengewerkt met honderden verkooppunten en duizenden toeleveranciers van vervoer, verblijf en vermaak in meer dan 75 landen.

De belangrijkste toeleveranciers voor vakanties van TUI Nederland 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.

TUI Nederland hanteert duurzaamheidsrichtlijnen in de contracten met de toeleveranciers en afnemers. 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. De contracten van inkomende agenten en excursieaanbieders hebben 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. 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. TUI Nederland hanteert nog geen duurzaamheidsclausules voor derden luchtvaartmaatschappijen.

### De keten van de toerismesector



### 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 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 tot duizend in 2015.

Hiervoor zijn diverse maatregelen genomen. Duurzaam toerisme doelstellingen voor groene accommodaties zijn opgenomen in de product- en inkoopplannen. Dit jaar is het accommodatieaanbod verantwoordelijk voor negentig procent van de TUI-gasten opgevoerd in het Travelife systeem en worden hoteliers uitgenodigd om de Travelife zelfcheck te voltooien of een Travelife audit te ondergaan.

75+ vakantie landen

35+ inkomende agenten

50+ luchtvaartmaatschappijen

8000+ accommodaties

1500+ excursieaanbieders



Home

### Groene accommodaties

*Groene accommodaties zijn duurzame en milieuvriendelijke hotels, appartementen, vakantieparken en campings die gecertificeerd zijn door Travelife Sustainability System (Travelife) en/of een ander GSTC erkend keurmerk, en/of in bezit zijn van een officieel erkend milieumanagementsysteem. 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*

*TUI Nederland geeft de voorkeur aan het Travelife Sustainability System ([www.travelife.org](http://www.travelife.org)) als duurzaamheidslabel voor accommodaties. Travelife 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. TUI Nederland vindt Travelife het beste duurzaamheidslabel voor de selectie van groene accommodaties.*



## Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten (vervolg)

Travelife en andere duurzaamheidslabels worden ook gepromoot door middel van mailings, folders, conferenties en andere activiteiten.

### Duurzame bestemmingen

De lokale overheid speelt 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 streeft TUI Nederland naar het vergroten van het aanbod duurzame bestemmingen. TUI Nederland neemt de keurmerken QualityCoast Award voor kustplaatsen en eilanden ([www.qualitycoast.info](http://www.qualitycoast.info)) en Blauwe Vlag stranden ([www.blueflag.org](http://www.blueflag.org)) mee in de selectie van vakantiebestemmingen. Daarnaast wordt bij de inkoop van wintersportbestemmingen gekeken naar autovrije dorpen en milieuvriendelijke bestemmingen op basis van het intern ontwikkelde 'sneeuwsterlabel'.

### Duurzaam vermaak en vervoer

TUI Nederland biedt honderden excursies aan haar gasten aan in de tientallen vakantiebestemmingen. Aangezien in veel bestemmingen al jaren dezelfde excursies worden aangeboden, probeert TUI Nederland daar verandering in te brengen door het aanbod duurzaam vermaak te vergroten. Dit wordt gedaan door meer milieuvriendelijke en bijzondere excursies, die een zichtbare positieve bijdrage leveren aan mens, dier en/of natuur ter plaatse, op te nemen. Daarnaast worden bepaalde excursies niet meer aangeboden en richtlijnen gehanteerd. Voorbeelden van duurzaam vermaak zijn olifantvriendelijke excursies in Thailand, verantwoord walvissen spotten in de Azoren en fietstochten door wereldsteden.

Bus- en treinreizen zijn minder schadelijk voor het milieu dan vlieg- en autovakanties. Hoewel de vraag vanuit de klant gering is, streeft TUI Nederland ernaar de gasten keuze te bieden uit verschillende middelen van vervoer. Het streven is bus en/of trein altijd aan te bieden binnen Benelux, West-Duitsland en Noord-Frankrijk. In Nederland zijn alle touringcarbedrijven en bussen die TUI Nederland gebruikt in het bezit van het Keurmerk Touringcarbedrijf.

De 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. De bijdrage voor de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de

gereden en gevlogen kilometers naar de ROBINSON Clubs zit geïntegreerd in de pakketprijs en wordt gecompenseerd door deelname in duurzame energieprojecten van GreenSeat ([www.greenseat.nl](http://www.greenseat.nl)).

### Belangrijkste ontwikkelingen in 2011/12

- Het aantal gecertificeerde accommodaties is gedaald met 0,2 procent tot 424 accommodaties in het aanbod Zomer 2012 en Winter 2012/13 ten opzichte van vorig jaar. De daling is te wijten aan een nieuwe Travelife regeling, die ingegaan is op 1 januari 2012, waarbij alle hotels met een Travelife Award lid moeten zijn van Travelife. Niet alle award hoteliers hebben hun lidmaatschap betaald. 5,1 procent van het totale aantal gecontracteerde accommodaties is een accommodatie met een duurzaamheidslabel.
- Ruim 92.000 vakantiegangers verbleven in 2012 in een gecertificeerde accommodatie; dat is een stijging van 8,6 naar 8,7 procent<sup>i)</sup> ten opzichte van 2011.
- TUI Nederland heeft in samenwerking met blueContec en Travelife duurzaam ondernemen conferenties georganiseerd voor alle accommodaties op Aruba, Bonaire en Curaçao om Travelife te promoten. Accommodaties die direct lid werden van Travelife hebben een korting op het lidmaatschap en de audit gekregen van Travelife en TUI Nederland. Daarnaast zijn soortgelijke evenementen georganiseerd door ANVR en Travelife in Sri Lanka en Tenerife.
- In samenwerking met Travelife zijn negen accommodaties in Suriname geaudit, waarvan zeven een Travelife award hebben behaald.
- Alle accommodaties hebben een digitale folder ontvangen waarop aangegeven staat dat groene accommodaties extra marketing aandacht krijgen in brochures, op websites, door de reisagenten en via andere media zoals magazines.
- Het totale aanbod duurzame wintersportbestemmingen is gedaald met 3,6 procent. Ongeveer 32 procent van de wintersportbestemmingen van 2012 zijn te bereiken met de trein of touringcar. Dit is exclusief KRAS.NL en Goed Idee Reizen.
- Het aanbod duurzaam vermaak heeft 106 bijzondere excursies voor zomer 2012 en winter 2012/13. Dit is een toename van 55,9 procent ten opzichte van 2011. Bijna elke verre rondreis heeft een dagdeel met een duurzaam thema.
- TUI Nederland heeft als eerste grote reisorganisatie een Fair Trade Toerisme rondreis in de Nederlandse markt gezet; de rondreis in Zuid-Afrika 'Footprints in het Noorden'. Voor meer informatie, zie het project Fair Trade Toerisme rondreis aan het einde van het hoofdstuk.

<sup>i)</sup> Berekening o.b.v. het aantal geboekte groene accommodaties op 31/10/2012 t.o.v. het totale aantal geboekte accommodaties, exclusief KRAS.NL



Home

## Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten (vervolg)

Groene accommodaties	2009/10	2010/11	2011/12
	Zomer 2010	Zomer 2011	Zomer 2012
Aanvang seizoen (in aantallen)	243	302	340
Aandeel van totaal geboekte accommodaties	4%	5%	5%
Aandeel klanten in groene accommodatie	6%	9%	9%
	Winter 2010/11	Winter 2011/12	Winter 2012/13
Aanvang seizoen (in aantallen)	165	183	257
Aandeel van totaal geboekte accommodaties	5%	5%	n.a.
Aandeel klanten in groene accommodatie	8%	8%	n.a.

Duurzame wintersportbestemmingen	2009/10	2010/11	2011/12
	Winter 2010/11	Winter 2011/12	Winter 2012/13
Sneeuwster bestemmingen	53	63	62
Autovrije dorpen	51	47	44
<b>Totaal</b>	<b>104</b>	<b>110</b>	<b>106</b>

### Project: Fair Trade Toerisme rondreis

De reisbranche heeft een complexe keten. Het is een uitdaging om voor alle producten en diensten in een rondreis te bepalen of deze op een eerlijke en maatschappelijk verantwoorde manier zijn ingekocht. De non-profit organisatie Fair Trade in Tourism South Africa (FTTSA, [www.fairtourismsa.org.za](http://www.fairtourismsa.org.za)) heeft daarom het label Fair Trade Toerisme voor rondreizen ontwikkeld. Rondreizen krijgen dit label als alle accommodaties en excursies voldoen aan de FTTSA richtlijnen. TUI Nederland heeft als eerste grote reisorganisatie een Fair Trade Toerisme reis in de Nederlandse markt gezet; de rondreis in Zuid-Afrika 'Footprints in het Noorden'. Emilie Hagedoorn, Europese vertegenwoordiger FTTSA, vertelt hier meer over.

### FTTSA certificeert al enkele jaren accommodaties en excursies en heeft nu sinds enkele jaren ook een certificeringsprogramma voor rondreizen opgezet. Waarom is dit?

*'In 2009 deed FTTSA onderzoek naar de 'oneerlijke' onderdelen van de toeristische waardeketen. Samen met FTTSA producteigenaren en touroperators identificeerden we enkele probleemgebieden in de manier van contracteren. Vaak pakken deze ongunstig uit voor de Zuid-Afrikaanse ondernemer en daar wilden we iets aan doen. Een Fair Trade Toerisme reis pakket moet daarom aan bepaalde criteria voldoen: alle accommodaties in het reis pakket zijn door FTTSA gecertificeerd waarmee gegarandeerd wordt dat deze ondernemingen verantwoord en eerlijk opereren, de touroperators, zowel in Zuid-Afrika als Europa, die de reis aanbieden, moeten zelf ook aan de criteria voldoen en alle contracten voldoen aan voorafbetaling, eerlijke commissiestructuur en duidelijke en bindende opzegvoorwaarden. Bovendien vloeit een gedeelte van de reissom terug in een Fair Trade Toerisme Ontwikkelingsfonds waar de werknemers van FTTSA gecertificeerde ondernemingen uit kunnen putten voor projectondersteuning.'*

### Hoe wordt het certificeringsprogramma voor rondreizen opgepakt binnen de Europese reisbranche?

*'Goed, zowel door kleine als grote touroperators in landen als Nederland, Duitsland, Zwitserland, het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk en de Scandinavische landen. Dit zijn landen waar de reguliere verkoop van fair trade producten enorm stijgt en waar de klant steeds vaker naar verantwoorde reizen vraagt. Wij verwachten dat Fairtrade Toerisme reizen steeds minder niche gaan worden en dezelfde ontwikkeling door zullen maken als de Fairtrade producten als koffie en bananen, die we nu overal in de supermarkten zien.'*



Emilie Hagedoorn  
Europese vertegenwoordiger FTTSA



Home

## Het vergroten van het aanbod van groene vakantieproducten (vervolg)

### Wat gaat er goed en wat gaat er minder goed?

*'De tour operators die het auditproces doorlopen doen dat over het algemeen zeer goed. We hebben ons in eerste instantie gericht op die touroperators die al veel van FTSA hotels en excursies verkochten. De stap naar een gecertificeerde reis is dan vrij logisch. Het Fair Trade Toerisme systeem staat echter nog aan het begin van haar ontwikkeling. Hoe meer we leren en uitproberen, hoe meer we het systeem kunnen verfijnen en verbeteren. De touroperators denken met ons mee.'*

### Wat heeft FTSA tot nu toe bereikt?

*'In Zuid Afrika zijn er 64 ondernemingen FTSA gecertificeerd. Elk bedrijf heeft rond de 25 mensen in dienst die op hun beurt weer zes mensen ondersteunen in hun directe omgeving. Dat betekent dat Fair Trade Toerisme rond de 9.600 mensen een beter leven biedt. Dit getal stijgt nog eens als je lokale toeleveranciers gaat meerekenen. Het bewijs dat ook de toeristische waardeketen Fair Trade gecertificeerd kan worden, hebben we nu geleverd. Het FTSA-label is bovendien in 2012 erkend door de Global Sustainable Tourism Council.'*

### Wat zijn de plannen van FTSA voor de toekomst?

*'De uitdaging voor ons als organisatie zit de komende jaren in het snel uitbreiden van het portfolio aan FTSA gecertificeerde ondernemingen. We hopen eind 2016 450 gecertificeerde ondernemers in ons systeem te hebben. Dankzij ondersteuning van de Zwitserse overheid kunnen we in de komende vier jaar het systeem gaan invoeren in buurlanden als Namibië, Botswana, Mozambique, Lesotho, Swaziland, Madagaskar en Tanzania, maar ook in Zuid-Afrika willen we veel meer toeristische ondernemers in het systeem invoeren. We weten dat touroperators meer keuze willen en combinaties van landen als Fair Trade willen verkopen. Daarom gaan we ook veel intensiever samenwerken met lokale en internationale duurzaam toerisme certificeringssystemen als bijvoorbeeld Travelife. Wat ooit als een heel klein project in Zuid-Afrika begon bijna 10 jaar geleden, wordt mogelijk in vele andere delen van de wereld ingevoerd. Daar zijn we zeer trots op.'*



TUI Nederland heeft als eerste grote reisorganisatie een Fair Trade Toerisme reis in de Nederlandse markt gezet.



## Buy green jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2011/12	Resultaten	Jaardoelen 2012/13
<p><b>Ketenverantwoordelijkheid</b> Gecontracteerde aanbieders voldoen aan basiskwaliteitsrichtlijnen voor duurzaam toerisme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het opvoeren van de bestverkopende accommodaties die negentig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigen, in Travelife Sustainability System.</li> <li>De bestverkopende accommodaties die dertig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigen, ondergaan een onafhankelijke Travelife audit of beschikken over een duurzaamheidslabel.</li> </ul>	<p><b>Behaald:</b> De bestverkopende accommodaties die negentig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigen zijn opgevoerd in Travelife Sustainability System.</p> <p><b>Niet behaald:</b> Een kwart van de bestverkopende accommodaties die dertig procent van de passagiersaantallen vertegenwoordigen, heeft een Travelife audit ondergaan of beschikt over een duurzaamheidslabel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TUI Nederland organiseert vier duurzaam ondernemen conferenties in de belangrijkste bestemmingen van Arke, Holland International en KRAS.NL.</li> <li>Meer dan 75 procent van de hotels van ROBINSON, Magic Life, Sensatori, Splashworld, Couples en Sensimar beschikken over een duurzaamheidslabel en/of een erkend milieumanagementsysteem.</li> </ul>
<p><b>Vervoer</b> 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"> <li>Het verder vergroten van het aandeel milieuvriendelijk vervoer tot 30 procent voor het wintersportaanbod 2012/13.</li> <li>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.</li> </ul>	<p><b>Behaald:</b> 32 procent van de bestemmingen van winter 2012/13 zijn te bereiken met de trein of touringcar. Dit is exclusief KRAS.NL en Goed Idee Reizen.</p> <p><b>Behaald:</b> De NS-Combikaart wordt niet geïntroduceerd bij Holland International en Arke i.v.m. teveel handling, negatieve marge en honderd procent annuleringskosten. Voor KRAS.NL en Goed Idee Reizen blijft de kaart nog wel in het pakket.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het vergroten van het aanbod bus- en treinrondreizen.</li> </ul>
<p><b>Verblijf</b> TUI Nederland vergroot het aanbod van duurzame bestemmingen en accommodaties.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het vergroten van het aantal sneeuwster- en autovrije bestemmingen in het wintersport 2012/13 aanbod met drie procent.</li> <li>Het vergroten van het aantal groene accommodaties voor zomer 2012 tot 375 accommodaties en winter 2012/13 tot 200 accommodaties.</li> </ul>	<p><b>Niet behaald:</b> Het aanbod autovrij is gedaald van 47 naar 44. Het aanbod sneeuwster is gedaald van 63 naar 62. Het totale aanbod duurzame wintersportbestemmingen is gedaald met 3,6 procent.</p> <p><b>Behaald:</b> Totaal aantal groene accommodaties voor zomer 2012 staat op 419, voor winter 2012/13 is stand van zaken 260. Totaal, zonder dubbelingen is 467.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het vergroten van het aantal groene accommodaties voor zomer 2013 en winter 2013/14 tot 650 groene accommodaties met als focus de bestverkopende 250 accommodaties.</li> </ul>
<p><b>Vermaak</b> TUI Nederland vergroot het aanbod van duurzame activiteiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het vergroten van het aanbod van duurzaam vermaak, waaronder bijzondere excursies, voor zomer 2012 en winter 2012/13 tot 100 excursies.</li> </ul>	<p><b>Behaald:</b> Totaal aantal groene accommodaties voor zomer 2012 staat op 419, voor winter 2012/13 is stand van zaken 260. Totaal, zonder dubbelingen is 467.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>75 procent van alle vakantiebestemmingen hebben minstens één milieuvriendelijke activiteit of bijzondere excursie die een zichtbare positieve bijdrage levert aan mens, dier en/of natuur ter plaatse.</li> </ul>





## Buy green jaardoelen (vervolg)

Home

### Beleidsregel

#### Klimaatcompensatie

TUI Nederland integreert klimaatcompensatie in de vakantieproducten.

### Jaardoelen 2010/11

- TUI Nederland evalueert en verbetert - indien nodig - de standaard integratie van CO<sub>2</sub>-compensatie in de pakketprijs van de ROBINSON Clubs.

### Resultaten

**Behaald:** Met ingang van winter 2012/13 is ROBINSON gaan samenwerken met het klimaatcompensatieprogramma GreenSeat in plaats van ClimateCare.

### Jaardoelen 2011/12

- Geen jaardoel 2012/13 gedefinieerd.





Home

## Het verduurzamen van de vloot

*De pijler Fly green richt zich op het verduurzamen van ArkeFly, de luchtvaartmaatschappij van TUI Nederland. ArkeFly besteedt bij de samenstelling van de vloot als ook 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 ten aanzien van alle vluchtgerelateerde producten en diensten nog diverse andere maatregelen op het gebied van duurzaam ondernemen.*

### CO<sub>2</sub>-uitstoot

De uitstoot van vliegen draagt bij aan klimaatverandering. Daarnaast stijgt de prijs van ruwe olie en daarmee ook de kerosineprijs. TUI Travel heeft daarom als doel gesteld de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de passagiers van de TUI luchtvaartmaatschappijen te reduceren met zes procent voor boekjaar 2014 ten opzichte van het peiljaar 2008, op zowel absolute als relatieve basis. In kalenderjaar 2011 bedroegen de absolute CO<sub>2</sub>-emissies voor ArkeFly 426.554 ton CO<sub>2</sub>; in 2012 wordt de uitstoot geschat op 500.000 ton. In 2012 is de gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot per passagierskilometer 75,5 gram. Tussen 2008 en 2012 is de uitstoot gereduceerd met 9,2 procent. In 2014 verwacht ArkeFly twee van de drie bestelde Boeing 787 Dreamliners in de vloot op te nemen, die ongeveer twintig procent zuiniger zijn dan de Boeing 767's die dan worden vervangen.

CO <sub>2</sub> -uitstoot	2009/10	2010/11	2011/12
Gemiddelde CO <sub>2</sub> -uitstoot per kilometer per passagier (in gram CO <sub>2</sub> /RPK)	80	77	76

### ETS en biobrandstof

De Europese Unie heeft een moratorium aangekondigd voor het European Union Emissions Trading Scheme (EU-ETS), dat de luchtvaartsector verplicht deel te nemen aan emissiehandel. De opschorting is niet van toepassing voor vluchten binnen de EU voor Europese luchtvaartmaatschappijen. Met ingang van 2012 is ArkeFly verplicht te betalen voor de CO<sub>2</sub>-uitstoot van deze vluchten. Om de kosten te beperken, richt ArkeFly zich op het reduceren van de uitstoot van haar vloot en wordt een lange termijn strategie verkend voor duurzame biobrandstof in samenwerking met TUI Travel airlines en partners. TUI Travel is lid van Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG, [www.safug.org](http://www.safug.org)).

### Belangrijkste ontwikkelingen in 2011/12

- De gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot per kilometer per passagier is met 1,9 procent gedaald tot 75,5 gram CO<sub>2</sub>. Tussen 2008 en 2012 is de uitstoot gereduceerd met 9,2 procent. De uitstoot ligt hoger dan het gemiddelde van alle internationale TUI airlines, dat in 2012 op 73 gram ligt. Dit wordt veroorzaakt door de jongere vloot van de andere maatschappijen, een lagere laadfactor bij ArkeFly en het vliegen in driehoeken, waarbij ArkeFly twee bestemmingen aandoet tijdens één vlucht.
- In 2012 is TUI Nederland een driejarige samenwerking aangegaan met Platform Duurzame Luchtvaart ([www.duurzameluchtvaart.nl](http://www.duurzameluchtvaart.nl)) om onderzoek te faciliteren naar de ontwikkeling en vercommercialisering van duurzame biobrandstof.
- De organisatie- en procedurestructuur zijn opgezet als centrale locatie om nieuwe duurzame ideeën voor de airline te verzamelen, te filteren, te onderzoeken, tot uitvoer te brengen en daarover met alle betrokkenen te communiceren. Afgelopen jaar zijn diverse ideeën doorgevoerd. Hierdoor is 443.000 kg brandstof en 1.395 ton CO<sub>2</sub> bespaard.
- In 2012 is een Electronic Flight Bag aangeschaft waarmee de cockpit verder gedigitaliseerd kan worden. Eind 2013 zullen nagenoeg alle toestellen voorzien zijn van dit systeem.
- De maatregel 'No alternate flight planning' is goedgekeurd door Inspectie Leef-omgeving en Transport (ILT). Wanneer het weer dit toelaat wordt een vliegplan zonder uitwijkhaven opgesteld. Hierdoor hoeft minder brandstof te worden getankt.
- De maatregel 'Reduce Taxi fuel' om de taxibrandstof te reduceren door een betere afstemming met het daadwerkelijke verbruik, is doorgevoerd. Hierdoor is de hoeveelheid taxi-brandstof verlaagd. Alleen de benodigde brandstof voor de te gebruiken startbaan wordt meegenomen.
- Het gewicht van de meegenomen reserveonderdelen in de gereedschapskist die voor technisch onderhoud aan boord meevliegt is gereduceerd door reserveonderdelen op buitenstations te plaatsen.
- Lichtgewicht cateringtrolleys zijn geïntroduceerd aan boord van alle vliegtuigen.
- De maaltijden worden geserveerd in lichtgewicht wegwerpverpakkingen in plaats van zwaardere herbruikbare items, welke afgewassen worden na gebruik. Uit onderzoek blijkt dat het gewicht van de verpakking aan boord van een vliegtuig een veel grotere negatieve invloed heeft op het milieu dan het materiaal van de verpakking. De milieuwinst uit de gewichtsbesparing van 90.000 kg op jaarbasis overtreft de milieubelasting van de grotere hoeveelheid afval.



Aan het einde van boekjaar 2011/12 bestond de vloot van ArkeFly uit vijf Boeing 767-300 ER's en vijf Boeing 737-800's.

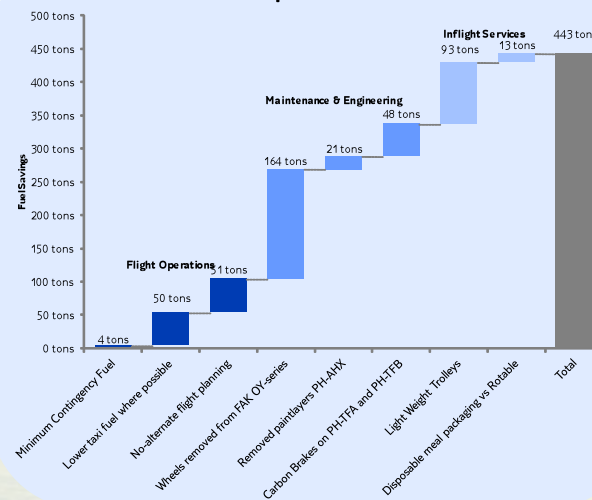


Home

## Het verduurzamen van de vloot (vervolg)

- ArkeFly schenkt fair trade thee en verantwoorde koffie op alle vluchten. De sandwichverpakkingen, de wegwerpbekers voor de warme dranken en de flesjes mineraalwater zijn van biologisch afbreekbaar of deels gerecycled materiaal gemaakt.
- Overgebleven niet-persoonlijke artikelen van lost & found zijn aan het Leger des Heils en andere goede doelen overgedragen.

Fuel Saving Initiatives deployed in FY2011-2012 by various departments





## 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 onderzoeken en opstarten van ISO 14001 certificatie.
- Het reduceren van de gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot per kilometer per passagier met 0,5 procent tot 76,6 gram CO<sub>2</sub>.
- Het onderzoeken van de mogelijkheid om aan te sluiten bij initiatieven die zich richten op de ontwikkeling en vercommercialisering van biobrandstof.
- Het verder digitaliseren van de cockpit.
- 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.
- 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.

### Resultaten

- Niet Behaald:** In 2012 focust ArkeFly zich op de integratie van het kwaliteitssysteem QSMS. In 2013 start het onderzoek naar ISO 14001.
- Behaald:** De gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot per kilometer per passagier is met 1,9 procent gedaald tot 75,5 gram CO<sub>2</sub>.
- Behaald:** In 2012 is TUI Nederland/ArkeFly een driejarige samenwerking aangegaan met Platform Duurzame Luchtvaart teneinde onderzoek te faciliteren naar de ontwikkeling en vercommercialisering van duurzame biobrandstof. Daarnaast zoekt TUI Nederland/ArkeFly samenwerking met partijen die duurzame biobrandstof produceren.
- Behaald:** In 2012 is een Electronic Flight Bag aangeschaft waarmee de cockpit verder gedigitaliseerd kan worden. Eind 2013 zullen nagenoeg alle toestellen voorzien zijn van dit systeem.
- Behaald:** De test van de maatregel No alternate flight planning is succesvol doorlopen en goedgekeurd door Inspectie Leefomgeving en Transport. Wanneer het weer dit toelaat wordt een vliegplan zonder uitwijkhaven opgesteld. Hierdoor hoeft minder brandstof te worden getankt.
- Behaald:** Het onderzoek is afgerond en de brandstofbesparende maatregel 'Reduce Taxi fuel' om de taxibrandstof te reduceren door een betere afstemming met het daadwerkelijke verbruik, is doorgevoerd. Hierdoor is de hoeveelheid taxi-brandstof verlaagd. Alleen de benodigde brandstof voor de te gebruiken startbaan wordt meegenomen.
- Behaald:** ArkeFly streeft continu naar het optimaliseren van het vluchtplan. Er zijn wat kleine technische aanpassingen gedaan.
- Behaald:** In 2012 zijn reserveonderdelen op buitenstations geplaatst en daarmee uit enkele toestellen verwijderd.
- Behaald:** Lichtgewicht cateringtrolleys zijn geïntroduceerd aan boord van alle vliegtuigen.

### Jaardoelen 2011/12

- Het voorzetten van het jaardoel 2011/12.
- Het reduceren van de gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot per kilometer per passagier met 0,5 procent tot 75,2 gram CO<sub>2</sub>.
- Het verder uitbouwen van de samenwerking met Platform Duurzame Luchtvaart op het gebied van de ontwikkeling en vercommercialisering van duurzame biobrandstof. Hierbij is het streven in 2013 een concreet project of onderzoek te ondersteunen.
- Het voorzetten van het jaardoel 2011/12.



## Fly green jaardoelen (vervolg)

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2010/11	Resultaten	Jaardoelen 2011/12
<p><b>Voor de vlucht (vervolg)</b> ArkeFly houdt bij de voorbereiding van de vlucht, bij de vluchtplanning en het vliegtuigonderhoud rekening met de geluids- en milieubelasting.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het doorvoeren van de gewichtbesparende maatregel om de zwaardere herbruikbare items van de catering te vervangen door lichtgewicht wegwerppakkingen.</li> </ul>	<p><b>Behaald:</b> De maaltijden worden geserveerd in lichtgewicht wegwerppakkingen in plaats van zwaardere herbruikbare items, welke afgewassen worden na gebruik. Uit onderzoek komt namelijk naar voren dat het gewicht van de verpakking aan boord van een vliegtuig een veel grotere negatieve invloed heeft op het milieu dan het materiaal van de verpakking. De milieuwinst uit de gewichtsbeparing van 90.000 kg op jaarbasis overtreft de milieubelasting van de grotere hoeveelheid afval. De CO<sub>2</sub>-voetafdruk daalt nog verder, omdat het wegwerpmateriaal in België wordt geproduceerd en niet in China zoals het herbruikbare materiaal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De aanschaf en invoer van een software applicatie door TUI airlines om meer inzicht te krijgen in brandstofge- en verbruik. Hiermee kunnen brandstofbesparende maatregelen worden opgespoord.</li> <li>Het onderzoeken en mogelijk doorvoeren van minimaal twee gewichtsbeparende maatregelen op het gebied van interieuronderdelen, zwemvesten, tapijt, zuurstofflessen, servies/bestek en personeelskoffers.</li> </ul>
<p><b>Bij vertrek van en aankomst op de bestemming</b> ArkeFly houdt bij de grondafhandeling tijdens vertrek van en aankomst op de bestemming rekening met de milieubelasting.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen jaardoel 2012/13 gedefinieerd.</li> </ul>
<p><b>Tijdens de vlucht</b> ArkeFly heeft tijdens de vlucht een verantwoord vlucht- en inflightservices management.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Het verder verbeteren van de catering aan boord van de vliegtuigen door het aanbieden van verantwoorde producten en door het gebruik van milieuvriendelijkere verpakkingen.</li> <li>Het onderzoeken van scheiding en recycling van afval dat aan boord in de cabine wordt gemaakt.</li> </ul>



Home

## Het stimuleren van de verkoop van groene vakantieproducten

*De pijler Sell green focust op het begeleiden van de gasten naar een verantwoorde vakantiekeuze en op het adviseren van de gasten over verantwoord gedrag op de bestemming met als doel de verkoop van duurzame vakantieproducten te stimuleren. De gasten ontvangen op elk moment duurzaam toerisme informatie: tijdens het oriënteren, zoeken, boeken, de vakantie en bij terugkomst.*

### Duurzame klantinformatie

De behoeftes en wensen van onze klanten veranderen. Onderzoek onder 4.000 vakantiegangers in acht belangrijke TUI Travel bronlanden geeft aan dat vakantiegangers een duidelijke interesse hebben voor duurzamere vakanties. TUI Nederland informeert klanten tijdens het gehele vakantieproces over duurzaam toerisme. Duurzaam vervoer, verblijf en vermaak komen aan bod in de brochures, op de boekbare websites en bij advies in de reisbureaus en het contact center. Bij de reisbescheiden ontvangt de klant duurzaam toerisme tips en bij aankomst op de bestemming het bestemmingsboekje inclusief duurzaam toerisme informatie.

Arke.nl publiceert reisbeoordelingen van haar klanten bij alle accommodaties op de website. 'Respect voor mens en natuur' is één van de beoordelingscriteria. Daarnaast worden klanten gestimuleerd vragen of opmerkingen over duurzaam toerisme onderwerpen aan te geven bij de reisleiding en na de vakantie te melden bij de Klantenservice, het reisbureau of de afdeling Duurzaam Toerisme. Klachten op het gebied van duurzaam toerisme worden opgenomen met de betrokken partijen, zoals excursieaanbieders, accommodaties of non-gouvernementele organisaties.

Reisbureaus en andere partners ontvangen ook standaard duurzaam toerisme informatie in verschillende communicatiemiddelen. Om afbeeldingen en teksten in lijn met het duurzaam toerisme beleid te laten lopen en geen gevoelige onderwerpen weer te geven, werkt TUI Nederland met een communicatieprotocol duurzaam toerisme.

### Reisbureaus

TUI Nederland hanteert sinds 2008 een duurzaam toerisme beleid voor de reisbureaus. Het beleid richt zich onder andere op het trainen van het personeel, het actief informeren van klanten over duurzame vakantiemogelijkheden en het geven van het goede voorbeeld door zelf milieuvriendelijk te werken. Het beleid

geldt als voorschrift voor de eigen Arke winkels en als advies voor franchise-nemers Holland International Reisbureau en de zelfstandige reisagent Holland International Reisbureau at Home. Jaarlijks wordt de voortgang getoetst via een duurzaamheidsscan en krijgen de reisagenten een beoordeling van nul tot maximaal vijf Groene Palmen. De groenste reisagenten ontvangen de Groene Palm Award.

Reisbureaus die onze producten aanbieden, worden ook geïnformeerd over duurzaam toerisme en gestuurd naar de verkoop van groene vakantieproducten door bijvoorbeeld het programma Groene Smiles4U waarbij reisagenten sparen voor goede doelen door het boeken van accommodaties met een duurzaamheidslabel.

Groene Palm score reisagenten	Reisagenten	Aandeel
5 - Zeer goed duurzaam ondernemen	0	0%
4 - Goed duurzaam ondernemen	2	1%
3 - Voldoende duurzaam ondernemen	93	44%
2 - Onvoldoende duurzaam ondernemen	65	31%
1 - Zeer onvoldoende duurzaam ondernemen	1	1%
0 - Onbekend duurzaam ondernemen	51	24%

### Belangrijkste ontwikkelingen in 2011/12

- Alle boekbare websites hebben het thema duurzaam toerisme onder de noemer 'Verantwoord reizen' staan. In 2012 is Sunplugged.nl gelanceerd met de duurzaamheidspagina 'Topvakantie voor iedereen'.
- Het merendeel van de reisbescheiden worden digitaal aangeboden. Een document met duurzaam toerisme tips is gekoppeld aan alle reizen. Het document is opgezet in samenwerking met diverse maatschappelijke partners, zoals de Dierenbescherming, GreenSeat en IFAW.
- Het duurzaam toerisme retailbeleid voor de winkels van Arke en Holland International Reisbureau is vernieuwd, en uitgebreid naar Holland International Reisbureau at Home. Het beleid is geactualiseerd en voldoet aan de ANVR-Duurzaam Toeristisch Ondernemen verplichting.
- Er heeft een onderzoek plaatsgevonden om de correlatie tussen klanttevredenheid en groene accommodaties vast te stellen op basis van vakantiebeoordelingen. De klanttevredenheid is significant hoger in gecertificeerde accom-



Accommodaties met een duurzaamheidslabel worden in de gidsen aangeduid met het groene boompje pictogram.



Home

## Het stimuleren van de verkoop van groene vakantieproducten (vervolg)

- modaties dan in niet-gecertificeerde accommodaties. Het is onduidelijk of dit wordt veroorzaakt door het duurzaam ondernemen van de accommodatie.
- TUI Nederland streeft met de reisbureaugroep naar de minimale score van drie Groene Palmen, dat staat voor 'voldoende duurzaam ondernemen'. Binnen de groep heeft 45 procent minimaal deze score bereikt. Het aandeel van de Arke winkels staat op 68 procent, Holland International Reisbureau op 15 procent en Holland International Reisbureau at Home op 14 procent. De aanscherping van de criteria door de opname van de daadwerkelijke verkoop van groene accommodaties zorgt ervoor dat veel winkels zijn gedaald in hun score.
  - De Groene Palm Award voor het groenste Arke reisbureau is uitgereikt aan Arke Heemstede. Holland International Reisbureau Jansma in Roden en zelfstandig reisadviseur Joris de Bont van Holland International Reisbureau at Home ontvingen een aanmoedigingsprijs.



*In 2012 heeft Jeanette Jansma van Holland International Reisbureau Jansma in Roden de aanmoedigingsprijs voor de Groene Palm Award in ontvangst genomen uit handen van Manager Franchise Ben Wagemakers en Manager Duurzaam Toerisme Elise Allart.*



## Sell green jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2011/12	Resultaten	Jaardoelen 2012/13
<p><b>Marktcommunicatie</b> 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"> <li>• Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen jaardoel 2012/13 gedefinieerd.</li> </ul>
<p><b>Tijdens oriënteren, zoeken en boeken</b> 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"> <li>• Het verbeteren van de duurzaam toerisme informatie met betrekking tot groene accommodaties op de website van KRAS.NL.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<p><b>Niet behaald:</b> KRAS.NL en Goed Idee Reizen gaan met hun websites naar dezelfde opzet als Arke en Holland International, zodat de zichtbaarheid van de groene accommodaties wordt verbeterd. Hiervoor zijn systeemaanpassingen vereist. Deze zijn in gang gezet.</p> <p><b>Behaald:</b> Het vernieuwde duurzaam toerisme retailbeleid is gelanceerd voor Arke, Holland International Reisbureau en Holland International Reisbureau at Home.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het voorzetten van het jaardoel 2010/11.</li> <li>• Het vergroten van het aandeel klanten dat in een groene accommodatie verblijft tot minimaal 12,5 procent.</li> <li>• Het in kaart brengen en doorvoeren van mogelijkheden om bestemmingsspecifieke duurzaam toerisme informatie te verbeteren.</li> </ul>
<p><b>Tussen boeken en aankomst</b> De gasten ontvangen tussen boeken en aankomst advies over duurzaam toerisme op de bestemming.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het verbeteren van de duurzaam toerisme informatie in de digitale reisbescheiden door toevoeging van een informatieblad duurzaam toerisme.</li> </ul>	<p><b>Behaald:</b> De digitale reisbescheiden zijn uitgebreid met een duurzaam toerisme pagina. Het document is gekoppeld aan alle reizen van TUI Nederland en is tegelijk met de overige reisbescheiden zichtbaar in de diverse systemen waarin reisbescheiden worden getoond.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen jaardoel 2012/13 gedefinieerd.</li> </ul>
<p><b>Op de bestemming</b> De gasten ontvangen advies over duurzaam toerisme op de bestemming.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen jaardoel 2012/13 gedefinieerd.</li> </ul>
<p><b>Vakantieherinnering</b> De gasten kunnen misstanden of verzoeken over duurzaam toerisme tijdens of na de vakantie melden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen jaardoel 2012/13 gedefinieerd.</li> </ul>





Home

## Het creëren van draagvlak door samenwerking

*De pijler Share green richt zich op de samenwerking die TUI Nederland heeft met diverse nationale en internationale organisaties op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaam toerisme, met als doel de positieve effecten van de organisatie in vakantiebestemmingen te versterken en de negatieve gevolgen af te vlakken.*

### Samenwerkingsverbanden

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. TUI Nederland heeft samenwerkingsverbanden met tal van grote en kleine organisaties op het gebied van dierenwelzijn, natuurbescherming, mensenrechten en armoedebestrijding. De dialoog en de samenwerking verschillen per organisatie. De samenwerking kan bestaan uit formele of informele meerjarenprojecten en kennisuitwisseling, maar ook uit ad hoc samenwerking op vakantiebestemmingen.

In 2002 ondertekende TUI Nederland als eerste Nederlandse reisorganisatie de Child Protection Code ([www.thecode.org](http://www.thecode.org)) in samenwerking met kinderrechtenorganisatie ECPAT ([www.ecpat.nl](http://www.ecpat.nl)). TUI Nederland verklaarde hiermee zich in te zetten voor de bescherming van kinderen tegen seksuele exploitatie op vakantiebestemmingen. TUI Nederland onderneemt jaarlijks activiteiten om de Code verder door te voeren door bijvoorbeeld het ontwikkelen van trainingen, het verbeteren van de klantcommunicatie en het betrekken van leveranciers in risicobestemmingen bij de problematiek. Daarnaast is TUI Nederland in 2010 samen met Plan Nederland ([www.plannederland.nl](http://www.plannederland.nl)) en ECPAT een vierjarige samenwerking gestart om Braziliaanse jongeren een beroepsopleiding te bieden als alternatief voor kindersekstoerisme. Voor meer informatie, zie het project Beroepsopleidingen voor Braziliaanse meiden aan het einde van het hoofdstuk.

In 2012 is het vernieuwde duurzaam toerisme programma 'The Accelerating Sustainable Tourism Initiative' met ANVR, Initiatief Duurzame Handel (IDH), Travelife, CBI en MVO Nederland van start gegaan. Binnen dit verband bundelen de partijen hun krachten om de duurzaamheid binnen de reisbranche te mainstreamen. Dit programma is deels een vervolg op het toerismeketenprogramma van IDH ([www.idhsustainabletrade.com](http://www.idhsustainabletrade.com)) met ANVR en tien touroperators om

accommodaties en bestemmingen te verduurzamen in zes landen. TUI Nederland heeft zitting in het kernteam en betreft inkomende agenten en accommodaties bij het programma.

### Stuurgroepen

De uitwisseling van kennis en ervaring op het gebied van duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen vindt plaats binnen fora, werkgroepen en onderwijsinstellingen. TUI Nederland gebruikt de uitwisseling voor het verder vormgeven van de strategie en beleid. De onderneming heeft zitting in overleggen van onder andere IDUT ([www.idut.nl](http://www.idut.nl)), stuurgroep ANVR-Duurzaam Toeristische Ondernemen, Travelife Sustainability System en toerismeprogramma IDH. Daarnaast verzorgt TUI Nederland gastcolleges bij diverse onderwijsinstellingen en wordt medewerking verleend aan (studenten)onderzoeken.

### Maatschappelijk betrokken ondernemen

TUI Nederland is betrokken bij de maatschappij door het geven van sponsoring en donaties aan diverse goede doelen. De sponsoring en donaties zijn in natura via bijvoorbeeld (advertentie)ruimte in magazines en reisbrochures, of via vrachtruimte, vliegtickets en Lost & Found spullen van ArkeFly. Daarnaast wordt er ook financieel bijgedragen aan projecten op vakantiebestemmingen. TUI Nederland heeft nog geen infrastructuur voor vrijwilligerswerk voor de medewerkers. Een aantal medewerkers ondersteunt op eigen initiatief kleinschalige lokale projecten op vakantiebestemmingen.

TUI Nederland heeft in 2011 de TUI Care Foundation statutair opgericht. Deze stichting heeft als doel klanten en medewerkers een bijdrage te laten leveren aan de duurzame ontwikkeling van de vakantiebestemmingen. De stichting is nog niet gelanceerd richting TUI-klanten. De bestemmingsprojecten uit het spaarprogramma Groene Smiles4U ontvangen via de stichting de donaties.



TUI Nederland heeft in 2011 de TUI Care Foundation opgericht.



Home

## Het creëren van draagvlak door samenwerking (vervolg)

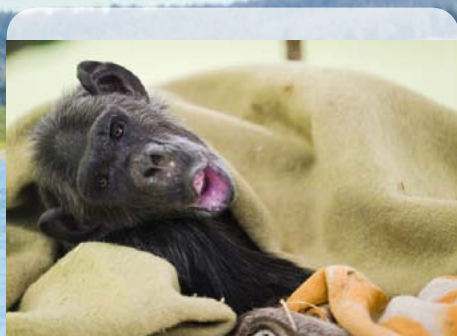
Donaties aan charitatieve instellingen	2009/10	2010/11	2011/12
Plan Nederland voor de educatie van meiden (inclusief € 21.820 in natura)	€ 21.820	€ 21.820	€ 46.820
Stichting AAP voor adoptieap Freddy	€ 4.000	€ 4.000	€ 4.000
Abang Foundation voor Zuid-Afrikaans jeugdvoetbalteam	€ 1.500	€ 1.500	€ 1.500
TUI Care Foundation	-	€ 200.000	€ 10.834
Bring the Elephant Home	-	-	€ 11.517
Stichting Dierenhulp	-	-	€ 6.250
DEKAMER Foundation voor de bescherming van zeeschildpadden	-	€ 8.500	-
Travel Foundation Nederland	€ 1.500	-	-
<b>Totaal</b>	<b>€ 32.320</b>	<b>€ 235.820</b>	<b>€ 80.921</b>

### Belangrijkste ontwikkelingen in 2011/12

- ECPAT heeft multistakeholder trainingen georganiseerd met onder andere gecontracteerde hotels in Cambodja in Siem Reap en Phnom Penh. Daarnaast hebben Braziliaanse hoteliers deelgenomen aan trainingen vanuit Plan Brazilië en Childhood Foundation.
- Enkele hoogtepunten uit de samenwerking met Plan Nederland en ECPAT in Brazilië: meer dan honderd hotels en toerismeorganisaties hebben de Child Protection Code ondertekend, zeventien hotel associaties hebben een intentieverklaring ondertekend, meer dan 250 hotel medewerkers en meer dan driehonderd ambtenaren zijn getraind, 110 studenten zijn getraind als 'agents of change', 150 jongeren hebben succesvol een beroepsopleiding afgerond en acht daarvan hebben al een baan gevonden. Voor meer informatie, zie het project Beroepsopleidingen voor Braziliaanse meiden aan het einde van het hoofdstuk.
- In het kader van het toerismeprogramma van IDH heeft een duurzaam ondernemen conferentie en Travelife training plaatsgevonden voor inkomende agenten in Arusha en Zanzibar in Tanzania en Thailand. TUI Nederland heeft een presentatie verzorgd.
- TUI Nederland werkt samen met dierenwelzijnsorganisatie WSPA ([www.wspa.nl](http://www.wspa.nl)) om olifantenleed in toerisme-industrie tegen te gaan. In 2010 is gezamenlijk een campagne opgestart ([www.olifant.nu](http://www.olifant.nu)) en heeft TUI Nederland haar beleid aangepast door olifantenritjes en olifantenshows uit het aanbod te halen. In

2012 is WSPA een nieuwe campagne gestart met als resultaat dat ook Oad Reizen geen olifantenvriendelijke excursies meer aanbiedt.

- In 2012 is TUI Nederland lid geworden van het Grote Bedrijven Netwerk van MVO Nederland.
- In 2012 is bijna € 81.000 gedoneerd aan goede doelen. Projecten die ondersteuning hebben gekregen zijn onder andere jongeren in Brazilië, zwerfdieren in Curaçao en olifanten in Thailand.



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



Home

## Het creëren van draagvlak door samenwerking (vervolg)

### Project: Beroepsopleidingen voor Braziliaanse meiden

Veel jongeren 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 jongeren in het informele circuit van de prostitutie terechtkomen.

TUI Nederland werkt sinds 2010 samen met Plan Nederland en ECPAT in een vierjarig project om seksuele exploitatie van jongeren te voorkomen. Een praktisch project waarbij Braziliaanse jongeren vier maanden lang een toeristische opleiding krijgen en worden geholpen bij het vinden van een baan in de hotelsector. Het project wordt mede mogelijk gemaakt door de Nationale Postcode Loterij. Tanja van de Linde, Senior Advisor Child Rights bij Plan, vertelt er meer over.

### Het initiatief tegen kinderseksuïtoerisme loopt nu twee jaar. Hoe pak je zo'n groot probleem aan?

*'De eerste 150 jongeren hebben hun diploma behaald. Het gaat om cursussen met een toegankelijk instapniveau, want veel jongeren hebben een laag opleidingsniveau. Sommigen hebben de middelbare school niet afgemaakt. Ze worden opgeleid tot ober, serveerster, hulpkok of bijvoorbeeld banketbakker. Het slagingspercentage is hoog. Een echte baangarantie kan onze partner ter plaatse Childhood Brazil niet geven, maar de jongeren worden wel begeleid bij het zoeken naar werk. Ze komen tijdens de opleiding met veel hotels in aanraking en we merken dat er voldoende vraag is naar werknemers.'*

### Kinderprostitutie is een landelijk probleem en beperkt zich niet tot de toeristische gebieden. Kun je hier meer over vertellen?

*'Het gaat inderdaad verder dan alleen de toeristische sector. Dat is slechts een klein percentage van het probleem. Er zijn bijvoorbeeld veel bouwprojecten verspreid over Brazilië, waarbij mannen ver van huis werken. Die zoeken soms prostituties op, met het risico van een stijging van kinderseksuïtoerisme. Het probleem moet dan ook landelijk worden aangepakt. Het toerismeproject is een pilot. De Braziliaanse overheid wil er van leren en de aanpak elders ook toepassen.'*

### De samenwerking omhelst meer dan de opleiding van Braziliaanse jongeren. Wat zijn 'youth mobilizers'?

*'Childhood Brazil en Plan geven kinderen op school voorlichting over hun rechten*

*om te voorkomen dat zij in de seksindustrie terecht komen. Daarvoor worden op scholen vele tientallen 'youth mobilizers' getraind. De jongeren leren alles over veilig omgaan met internet en de risico's van seksuele uitbuiting. Deze scholieren geven vervolgens presentaties op hun eigen school. Hierbij zijn ook de overheid en de Braziliaanse kinderbeschermingsorganisaties betrokken zodat het project duurzaam wordt. Als wij stoppen na 2014, moet het wel verder gaan. 2014 is overigens niet toevallig, dat is het jaar van het eerstvolgende WK Voetbal. Dan komen er veel toeristen naar Brazilië, dus we willen dan nog heel actief campagne voeren.'*

### Wat is afgelopen jaar bereikt in de toerismesector?

*'Al honderd hotels hebben een gedragscode ondertekend, waarmee zij beloven zich niet in te zullen laten met kinderseksuïtoerisme. Noord-Oost Brazilië telt duizenden hotels, dus er is nog veel te doen, maar het is een start. Childhood heeft ook 250 hotelmedewerkers een training van een dag gegeven om te zorgen dat het hotelbeleid echt wordt uitgevoerd. Denk aan een barman die ziet dat een oudere man met een meisje onder de achttien de bar binnenkomt. Hij kan hem gewoon bedienen, maar hij kan ook zeggen dat dit niet okay is en melding maken bij het lokale meldpunt. Zulke situaties worden tijdens de training nagespeeld. Daarnaast hebben zeventien hotelnetwerken en vijf burgemeesters in deze regio een intentieverklaring getekend, waarin zij beloven alles te zullen doen om kinderseks te bestrijden. Hierbij hebben zich weer allerlei andere toeristische organisaties aangesloten.'*

### Gaat dit project het verschil maken?

*'Hoewel er nog veel werk aan de winkel is, ontstaat er toch een kentering, zij het langzaam. Je ziet dat er steeds meer geluiden klinken tegen de exploitatie van kinderen en jongeren. In mei dit jaar hebben jongeren een grote nationale mars tegen seksuele exploitatie gehouden in Brazilië. Als kinderen en jongeren vooral zelf hun rechten gaan verdedigen, zijn dat toch heel positieve bewegingen.'*



Tanja van de Linde  
Senior Advisor Child Rights bij Plan



## Share green jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2011/12	Resultaten	Jaardoelen 2011/13
<p><b>Samenwerken</b> TUI Nederland heeft samenwerkingsverbanden voor de kennisuitwisseling van duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het voortzetten van de deelname aan Initiatief Duurzame Handel.</li> <li>TUI Nederland breidt de samenwerking met toeristische opleidingsinstanties verder uit om duurzaam toerisme voor het voetlicht te brengen.</li> </ul>	<p><b>Behaald:</b> In april 2012 is het nieuwe samenwerkingsverband 'The Accelerating Sustainable Tourism Initiative' van start gegaan tussen Initiatief Duurzame Handel, ANVR, Travelife, CBI en MVO Nederland met als doel de duurzaamheid binnen de reisbranche te mainstreamen. TUI Nederland is een actieve deelnemer in de projecten en activiteiten die voortvloeien uit deze vernieuwde samenwerking.</p> <p><b>Behaald:</b> TUI Nederland heeft als partner deelgenomen aan de MTRO-wedstrijd #Whatyoudontseeinthebrochure van Atelier on Tourism Development, waarbij MTRO studenten een duurzame reis ontwikkelen en vermarkten via social media. TUI Nederland heeft ook nog gastcolleges op andere scholen en universiteiten verzorgd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het actief deelnemen in het samenwerkingsverband 'The Accelerating Sustainable Tourism Initiative'.</li> <li>Het actief blijven samenwerken met toeristische opleidingsinstanties en overkoepelende organen om het onderwijsprogramma te optimaliseren en duurzaam toerisme kennis te verbeteren.</li> <li>Het meehelpen opzetten van een plan voor de CO<sub>2</sub>-labeling van vakanties in samenwerking met ANVR, NHTV, Climate Neutral Group, reisorganisaties en andere partners.</li> </ul>
<p><b>Samenwerken op bestemmingen</b> 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"> <li>Het voortzetten van het vierjarige project om Braziliaanse meiden een beroepsopleiding te geven in samenwerking met Plan Nederland.</li> </ul>	<p><b>Behaald:</b> De hoogtepunten van dit jaar zijn dat de eerste studenten een baan aangeboden hebben gekregen, meer dan honderd toeristische organisaties de Child Protection Code hebben ondertekend en het project met een jaar is verlengd door subsidieuitbreiding. Daarnaast is een nationale campagne tegen kinderseksuïerisme opgezet in samenwerking met onder andere het Ministerie van Veiligheid en Justitie, Koninklijke Marechaussee, Meld misdaad Anoniem en ANVR, die in oktober 2012 gelanceerd is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het voorzetten van het jaardoel 2011/12.</li> <li>We investeren minimaal € 75.000 in projecten die de lokale gemeenschappen in de vakantiebestemmingen ondersteunen en de negatieve effecten op de natuur en het milieu reduceren.</li> </ul>
<p><b>Maatschappelijk betrokken ondernemen</b> 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"> <li>Het onderzoeken en uitrollen van vrijwilligerswerk onder de medewerkers binnen de kaders van de TUI Care Foundation.</li> <li>Het opzetten en lanceren van de TUI Care Foundation.</li> </ul>	<p><b>Niet behaald:</b> Binnen de kaders van TUI Care Foundation wordt een raamwerk opgezet voor vrijwilligerswerk. Er heeft een eerste gesprek plaatsgevonden tussen de TUI Care Foundation en HRM.</p> <p><b>Deels behaald:</b> TUI Nederland heeft in 2011 de TUI Care Foundation statutair opgericht. De stichting is nog niet gelanceerd richting de klanten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het voorzetten van het jaardoel 2011/12.</li> <li>Het voorzetten van het jaardoel 2011/12.</li> </ul>



Home

## Het geven van het goede voorbeeld

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.

### CO<sub>2</sub>-voetafdruk

TUI Nederland maakt de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de bedrijfsactiviteiten van de hoofdkantoren en Arke winkels inzichtelijk via de CO<sub>2</sub>-voetafdruk. Dit is een inventarisatie van de uitstoot als gevolg van het elektriciteitsgebruik, het verwarmen van de kantoren en winkels, het gebruik van (afval)water, de woon-werk en zakelijke kilometers, het gebruik van papier voor kantoorwerkzaamheden, promotiemateriaal en de productie van de reisbrochures en magazines. Het jaar 2010/11 fungeert als basisjaar, omdat de voetafdruk hier vollediger is berekend. Bovendien wordt dit ook als basisjaar door TUI Travel in de driejarenstrategie gebruikt.

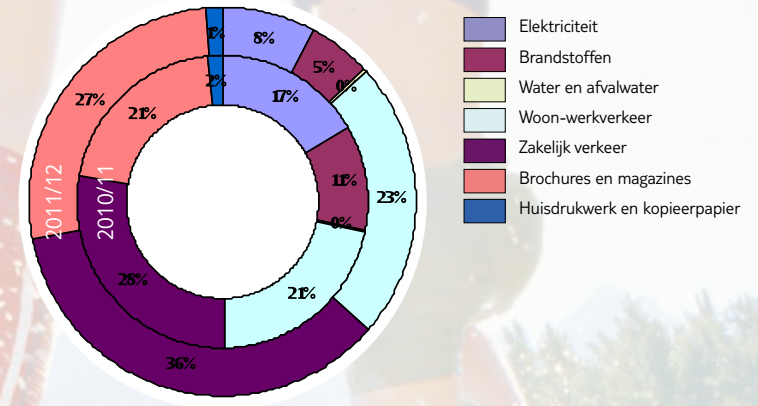
De CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de bedrijfsactiviteiten bedraagt in 2012 naar schatting minder dan twee procent van de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de gevlogen passagierskilometers van ArkeFly. Dit percentage zal naar verwachting de komende jaren verder dalen door de afname van de voetafdruk van de kantoren en winkels en de toename van het aantal kilometers voor de airline. Dit is in tegenstelling tot de relatieve CO<sub>2</sub>-uitstoot per passagierskilometer van ArkeFly, die nog jaarlijks afneemt.

### 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 offerteaanvragen. Het concern maakt gebruik van algemene voorwaarden met clausules over duurzaam ondernemen.

Veel producten en diensten zijn verduurzaamd in de afgelopen jaren. Alle kantoren en winkels schenken fair trade koffie en thee, de leverancier van de groenvoorziening maakt gebruik van milieuvriendelijke producten, het aanbod kantoorartikelen omvat 74,3 procent milieuvriendelijke producten en het cateringassortiment in Enschede en Rijswijk bestaat voor veertig procent uit verantwoorde producten, die gemaakt zijn met extra zorg voor mens, dier en natuur.

CO<sub>2</sub>-voetafdruk TUI Nederland 2011/12 t.o.v. basisjaar 2010/11



### CO<sub>2</sub>-voetafdruk

TUI Nederland (in ton CO <sub>2</sub> )	2009/10	2010/11	2011/12
Electriciteit	1.388	1.455	545
Brandstoffen	528	984	378
Water en afvalwater	14	22	20
Bedrijfsafval en gevaarlijk afval <sup>1</sup>	n.a.	n.a.	n.a.
Woon-werkverkeer	1.437	1.862	1.654
Zakelijk verkeer <sup>2</sup>	2.261	2.427	2.517
Brochures en magazines	2.150	1.782	1.896
Huisdrukkerij en kopieerpapier <sup>3</sup>	120	141	106
<b>Totaal CO<sub>2</sub>-voetafdruk</b>	<b>7.898</b>	<b>8.673</b>	<b>7.115</b>

<sup>1</sup> Het meetinstrument Milieubarometer geeft geen inzicht in de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van afval en gevaarlijk afval door de complexiteit. Het berekenen van de CO<sub>2</sub>-balans wordt namelijk bepaald door de grondstof en de verwerking van die grondstof als afval.

<sup>2</sup> Het zakelijk verkeer is exclusief eigen vervoer en openbaar vervoer gegevens.

<sup>3</sup> Het huisdrukkerij is exclusief actiematig promotiemateriaal.



Home

## Het geven van het goede voorbeeld (vervolg)

### Belangrijkste ontwikkelingen in 2011/12

- De CO<sub>2</sub>-voetafdruk van TUI Nederland bedraagt 7.115 ton CO<sub>2</sub> en is gedaald met 18,0 procent ten opzichte van basisjaar 2010/11. Hierbij komt 85 procent van de CO<sub>2</sub>-uitstoot voor rekening van de mobiliteit en de productie van brochures, prijsbijlages, magazines en het personeelsblad.
- In augustus 2011 heeft TUI Nederland het nieuwe kantoorpand in Enschede in gebruik genomen. Het pand heeft in 2012 het certificaat BREEAM Excellent toegekend gekregen. Dit maakt het één van de duurzaamste kantoorgebouwen in Nederland. De tuin van het bedrijvenpark heeft zelfs twee 'insectenhôtels' voor het bevorderen van de biodiversiteit.
- TUI Nederland maakt voor ongeveer 95 procent gebruik van groene stroom (zonder milieukeurmerk) en koopt sinds 2012 groen gas in. In 2012 is het elektraverbruik gedaald met 16,5 procent ten opzichte van 2011; het gasverbruik is gereduceerd met 4,7 procent. Dit is vooral te danken aan het energiezuinige kantoor in Enschede, waar geen gasaansluiting is.
- Het waterverbruik is gedaald met 12,0 procent ten opzichte van 2011. Dit komt mede door de waterbesparende maatregelen in het pand in Enschede, zoals het gebruik van regenwater voor de toiletten en het gebruik van sensorcransen.
- De hoeveelheid afval van papier, karton en ongesorteerd bedrijfs- en bouwafval is de afgelopen jaren nagenoeg gelijk gebleven. Uitschieters worden veroorzaakt door verhuizingen en renovaties. Het afval van papier, karton, ICT-apparatuur, plastic bakers, batterijen, mobiele telefoons, hout-pallets, grofvuil en restafval wordt gescheiden en voor recycling en hergebruik aangeboden.
- In 2012 is het gewicht aan brochures en magazines toegenomen door opname van KRAS.NL en Goed Idee Reizen-brochures in de berekening. Het totale gewicht van de TUI-brochures (exclusief KRAS.NL en Goed Idee Reizen) is gedaald met 2,4 procent door de toename van de verkoop via internet. De gewichtstijging voor de magazines komt door de opstart van het vakantiemagazine Beleef van KRAS.NL in 2011. De magazines zijn gedrukt op FSC-Mixed Sources.
- Steeds meer papieren processen en procedures worden verbeterd, gedigitaliseerd of zelfs opgeheven. In 2011 zijn de TUI-merken overgegaan op digitale reisbescheiden. Mede hierdoor is het huisdrukwerk en kopieerpapier met 25,1 procent gedaald. Briefpapier, enveloppen en kopieerpapier hebben het FSC-keurmerk, EU-Ecolabel of het Nordic Ecolabel.
- In 2012 is het aantal woon-werkkilometers met 11,6 procent gedaald ten opzichte van 2011. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door het stimuleren van thuiswerken binnen de kaders van Het Nieuwe Werken. De zakelijk gereden

kilometers door leaserijders is gestegen met 26,5 procent. Dit is te wijten aan de forse toename van leaseauto's voor reisbureau managers om de functie aantrekkelijker te maken. Het aantal gevlogen kilometers is met 2,9 procent toegenomen door toename van het aantal medewerkers.

Brochures en magazines (in kg)	2009/10	2010/11	2011/12
Brochures	1.779.568	1.610.813	1.634.403
Magazines	n.a.	143.008	232.121
<b>Totaal</b>	<b>1.779.568</b>	<b>1.753.821</b>	<b>1.866.524</b>

Huisdrukwerk en kopieerpapier (in kg)	2009/10	2010/11	2011/12
Briefpapier en enveloppen	42.903	44.013	21.770
Overig huisdrukwerk (alleen bestemmingsboekjes)	n.a.	38.765	27.505
Kopieerpapier	32.008	33.909	38.079
<b>Totaal</b>	<b>74.911</b>	<b>116.687</b>	<b>87.354</b>

Woon-werkverkeer (in mln. kms)	2009/10	2010/11	2011/12
Openbaar vervoer	1,5	1,9	1,5
Fiets en lopen	0,9	1,5	1,2
Personenwagen	6,4	8,6	8,0
<b>Totaal woon-werkverkeer</b>	<b>8,8</b>	<b>12,0</b>	<b>10,6</b>
<b>Aandeel OV, fiets en lopen in woon-werkverkeer</b>	<b>27%</b>	<b>28%</b>	<b>25%</b>

Zakelijk verkeer	2009/10	2010/11	2011/12
Leaseauto's en bestelwagens (in aantallen)	81	198	203
Gereden kilometers (in mln. kms) <sup>1</sup>	0,9	1,4	1,8
Gevlogen kilometers (in mln. kms) <sup>2</sup>	12,1	12,6	13,0

<sup>1</sup> 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 (2012).

<sup>2</sup> In 2010/11 en 2011/12 zijn de gevlogen kilometers bepaald op basis van het gemiddelde aantal gevlogen kilometers per persoon, waarbij 2009/10 als basisjaar fungeert met daadwerkelijk gevlogen kilometers per persoon.



Het nieuwe kantoor in Enschede heeft het certificaat BREEAM Excellent toegekend gekregen.



## Be green jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2011/12	Resultaten	Jaardoelen 2012/13
<p><b>CO<sub>2</sub>-voetafdruk</b> TUI Nederland heeft inzicht in de CO<sub>2</sub>-voetafdruk en reduceert de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van haar bedrijfsactiviteiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het reduceren van de totale CO<sub>2</sub>-voetafdruk met drie procent.</li> </ul>	<p><b>Behaald:</b> De CO<sub>2</sub>-voetafdruk voor onze hoofdkantoren en winkels bedraagt 7.115 ton CO<sub>2</sub>. De voetafdruk is gedaald met 18 procent ten opzichte van 2011. De voetafdruk wordt bepaald door de CO<sub>2</sub>-uitstoot van electriciteit, gas, water, mobiliteit en papier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het reduceren van de totale CO<sub>2</sub>-voetafdruk van hoofdkantoren en winkels met 3,0 procent ten opzichte van 2012.</li> <li>Het opzetten van een plan voor het verduurzamen van de interne bedrijfsvoering op het gebied van inkoop, energie, water, afval, papier, mobiliteit en bouw in de bedrijfspanden van TUI Curaçao en TUI Aruba. Het doorvoeren van drie maatregelen op basis van het plan.</li> </ul>
<p><b>Inkoop</b> TUI Nederland selecteert producten, diensten en leveranciers mede op basis van duurzaamheid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het evalueren en integreren van duurzaam ondernemen in de tender voor de koffieautomaten.</li> </ul>	<p><b>Behaald:</b> Duurzaam ondernemen zit geïntegreerd in de tenderdocumenten. Eind 2012 wordt de overeenkomst getekend.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen jaardoel 2012/13 gedefinieerd.</li> </ul>
<p><b>Energie</b> De milieubelasting van het energieverbruik (gas en electriciteit) in de bedrijfspanden en op de werkplekken wordt teruggedrongen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het evalueren en inkopen van groene stroom en het onderzoeken van de mogelijkheid voor de inkoop van groen gas voor de hoofdkantoren en reisbureaus.</li> </ul>	<p><b>Behaald:</b> Per 01/01/12 zijn de contracten voor groene energie vernieuwd voor alle hoofdkantoren en winkels. De kantoren en winkels maken nu ook gebruik van groen gas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen jaardoel 2012/13 gedefinieerd.</li> </ul>
<p><b>Water</b> Het waterverbruik in de bedrijfspanden wordt teruggedrongen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen jaardoel 2012/13 gedefinieerd.</li> </ul>
<p><b>Afval</b> De productie van afval wordt tegengegaan, gescheiden en gerecycled.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen jaardoel 2012/13 gedefinieerd.</li> </ul>
<p><b>Papier</b> De milieubelasting van het papierverbruik in de bedrijfspanden en op de werkplekken wordt teruggedrongen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het reduceren van het papier- en inktgebruik bij het printen van de digitale reisbescheiden.</li> <li>Het reduceren van het totale gewicht van de brochures en prijsbijlages met 3,5 procent.</li> </ul>	<p><b>Behaald:</b> Waar mogelijk is het aantal pagina's binnen de e-ticket pdf teruggebracht. Er wordt bijvoorbeeld nog maar één pagina gegenereerd voor alle deelnemers die dezelfde extra's hebben geboekt. Dit was voorheen één pagina per deelnemer per extra.</p> <p><b>Niet behaald:</b> Het totale gewicht van de brochures (exclusief KRAS.NL en Goed Idee Reizen) is gedaald met 2,4 procent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het reduceren van het totale gewicht van de brochures en prijsbijlages met 3,0 procent.</li> </ul>



## Be green jaardoelen (vervolg)

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2011/12	Resultaten	Jaardoelen 2012/13
<p><b>Papier (vervolg)</b> De milieubelasting van het papierverbruik in de bedrijfspanden en op de werkplekken wordt teruggedrongen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het verder digitaliseren van processen, waaronder de facturen naar reisbureaus derden en de lijndienst tickets.</li> <li>Het voltooien van de mogelijkheid om ticketless te vliegen bij ArkeFly.</li> </ul>	<p><b>Deels behaald:</b> De TUI administratie is dusdanig ingericht dat vouchers niet meer nodig zijn voor de verwerking van de opdracht. Voor eind 2012 worden facturen digitaal naar derden verstuurd via MyANVR. Lijndienst tickets zijn nu beschikbaar in Mijn Arke en Mijn ArkeFly. Het aantal pagina's binnen deze pdf is tot een minimum teruggebracht.</p> <p><b>Niet behaald:</b> Dit is nog niet gerealiseerd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het voortzetten van jaardoel 2011/12.</li> </ul>
<p><b>Mobiliteit</b> De milieubelasting van woon-werkverkeer en zakelijke reizen wordt teruggedrongen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het evalueren van een proef met NS Business Cards onder de leaserijders om zakelijk gereden kilometers te reduceren.</li> <li>Het evalueren en integreren van duurzaam ondernemen in de tender voor de leasemaatschappijen.</li> </ul>	<p><b>Deels behaald:</b> Eind 2012 wordt de pilot geëvalueerd. Het is voornamelijk geen groot succes gebleken met zeer beperkt gebruik.</p> <p><b>Behaald:</b> Duurzaam ondernemen is geïntegreerd in de tenderprocedure en samenwerkingsovereenkomst met de leasemaatschappij(en). In het najaar wordt de samenwerking gefinaliseerd. Tevens wordt de leasewagenregeling aangescherpt voor benzine en diesel auto's om te voldoen aan wettelijke bepalingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het moderniseren en verder uitbreiden van de video conferencing mogelijkheden in de kantoorpanden in Rijswijk en Enschede. Verder worden laptops voorzien van video conferencing software om 'beeld' vergaderen van laptop naar laptop mogelijk te maken.</li> </ul>
<p><b>Bouw</b> Duurzaamheidsaspecten worden bij de inrichting en de bouw meegenomen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het verduurzamen van het bedrijfspand in Rijswijk in samenwerking met de verhuurder.</li> </ul>	<p><b>Niet behaald:</b> Er vindt overleg plaats met de verhuurder/eigenaar over de verduurzaming van het pand. Eind 2012 ontvangt TUI Nederland een schriftelijk voorstel voor de verduurzaming van het pand.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen jaardoel 2012/13 gedefinieerd.</li> </ul>





Home

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

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, stimulerende en uitdagende werkomgeving voor haar medewerkers nastreeft.

Kerngegevens personeel <sup>1</sup>	2009/10	2010/11 <sup>2</sup>	2011/12
Aantal medewerkers (in aantallen)	1978	2043	2071
Aantal medewerkers (in fte)	1615	1687	1735
<b>Medewerkers met fulltime arbeidsovereenkomst</b>	56%	57%	60%
<b>Medewerkers met parttime arbeidsovereenkomst</b>	44%	43%	40%
Gemiddelde duur arbeidsrelatie (in jaren)	7,3	9,5	7,3
Gemiddelde leeftijd (in jaren)	37	38	36
Verzuim (inclusief zwangerschapsverlof) <sup>3</sup>	4,2%	5,0%	4,6%
Stagiaires (in aantallen)	142	153	234
<b>Leeftijdopbouw medewerkers</b>			
<25	10%	7%	10%
25-35	38%	38%	42%
35-45	28%	26%	24%
45-55	16%	18%	16%
55<	9%	10%	8%
<b>Diversiteit naar geslacht (in percentage)</b>			
Aandeel mannelijke medewerkers	29%	31%	32%
Aandeel vrouwelijke medewerkers	71%	69%	68%
<b>Instroom medewerkers (in aantallen)</b>	312	591	485
<b>Uitstroom medewerkers (in aantallen)</b>	420	462	438

<sup>1</sup> Alle medewerkers van TUI Nederland, inclusief oproepkrachten en exclusief stagiairs, tourleaders KRAS.NL en tijdelijke medewerkers. De cijfers zijn gegenereerd op basis van einde boekjaar op 30 september.

<sup>2</sup> TUI Curaçao is sinds het boekjaar 2010/11 toegevoegd aan de cijfers van TUI Nederland.

<sup>3</sup> TUI Curaçao is sinds het boekjaar 2011/12 toegevoegd aan de cijfers van TUI Nederland.

### Respectvolle werkomgeving

TUI Nederland stimuleert gelijke behandeling van (potentiële) medewerkers en bevordert het respectvol omgaan tussen de medewerkers. Het bedrijf hanteert richtlijnen om discriminatie tegen te gaan, privacy te waarborgen en werkplekken veilig en verantwoord in te richten. Het concern heeft een gedragscodex waarin thema's zoals respect, eerlijkheid, ethiek, veiligheid, gezondheid, omkoping, corruptie en databescherming staan vermeld.

De Nederlandse reisbranche is traditioneel een sector waarin relatief veel vrouwen en jonge mensen werkzaam zijn. Het percentage vrouwelijke medewerkers in de branche schommelt al jaren rond tachtig procent, waar het landelijk gemiddeld 44 procent is (Arbeidsmarktmonitor Reisbranche 2009). Het personeelsbeleid richt zich op het selecteren van (nieuwe) medewerkers met talent en kwaliteit voor de juiste functie. Bovendien is er aandacht voor de instroom en doorstroom van vrouwen in (senior)management binnen de kaders van non-discriminatie.

	2009/10		2010/11 <sup>4</sup>		2011/12	
Diversiteit management naar geslacht	man	vrouw	man	vrouw	man	vrouw
Seniormanagement	78%	22%	83%	17%	84%	16%
Management	56%	44%	55%	45%	52%	48%
Basis	26%	74%	29%	71%	30%	70%

TUI Nederland stimuleert medewerkers om hun mening te geven, luistert naar de medewerkers en onderneemt actie. Het laatste medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) dateert uit 2010, waarbij de algemene tevredenheid is beoordeeld op 7,0. Eind 2012 worden de resultaten bekend van het wereldwijde TUI MTO dat heeft plaatsgevonden onder alle TUI Travel bedrijven.

### 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. Er zijn bijvoorbeeld verbeterde werkplekken qua

<sup>4</sup>TUI Curaçao is sinds het boekjaar 2010/11 toegevoegd aan de cijfers van TUI Nederland.



Home

## Bedrijfsfitness van start!



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



Een samenwerking tussen:



[www.intenz.nl](http://www.intenz.nl) | [info@intenz.nl](mailto:info@intenz.nl)

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

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

meubilair, betere airco installaties, bedrijfsfitness en een gevarieerd aanbod van gezonde producten in de bedrijfskantines en in de frisdrank- en snoepautomaten.

### Stimulerende werkomgeving

TUI Nederland 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 een cafetariasyteem, waarbij werknemers binnen vastgestelde grenzen zelf wijzigingen in het arbeidsvoorwaardenpakket kunnen aanbrengen, zoals het kopen en verkopen van vakantiedagen. De salarissen zijn marktconform. Daarnaast richt de organisatie zich op Het Nieuwe Werken. Hier is bij de inrichting van het nieuwe kantoor in Enschede rekening mee gehouden. Bovendien is er geïnvesteerd in moderne technologie en in de begeleiding van de medewerkers.

### 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. Jaarlijks worden ongeveer 2.500 trainingen gevolgd. Dit aantal is exclusief de wettelijk verplichte trainingen voor ArkeFly medewerkers.

TUI Nederland constateert dat veel starters en stagiairs geen kennis hebben over duurzaam ondernemen, omdat duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen niet of nauwelijks zijn geïntegreerd in de opleidingen van MBO en HBO-instellingen. TUI Nederland werkt daarom samen met toeristische opleidingsinstanties en overkoepelende organen om het onderwijsprogramma te optimaliseren en duurzaam toerisme kennis te verbeteren.

### Belangrijkste ontwikkelingen in 2011/12

- Het percentage vrouwelijke medewerkers bij TUI Nederland schommelt al jaren rond de zeventig procent. Het percentage is in 2012 gedaald met 2,6 procent tot 67,6 ten opzichte van 2011. In 2012 omvatte de totale instroom van medewerkers 485 personen; hiervan was 73,4 procent vrouw. De uitstroom bedroeg 438 personen met een meerderheid van 80,1 procent vrouwen.

- Het aandeel mannen en vrouwen in de verschillende managementlagen is nagenoeg gelijk gebleven. In 2012 is het aandeel vrouwen in seniormanagement licht gedaald van 17 naar 16 procent, in management is er een stijging van 45 naar 48 procenten en in de kern van het bedrijf van 71 naar 70 procent. In twee jaar tijd is het aantal vrouwen in (senior)management toegenomen met 7,5 procent.
- TUI Nederland heeft een contract afgesloten met Intenz Gezondheidsplan; medewerkers kunnen via bedrijfsfitness met korting sporten bij erkende fitnesscentra door het hele land.
- Het gemiddelde ziekteverzuim in het bedrijf, exclusief zwangerschapsverlof, is 3,4 procent.
- TUI Nederland is samen met KLM en Schiphol uitgeroepen tot de aantrekkelijkste werkgever in Nederland. Dit komt blijkt uit onderzoek van uitzendorganisatie Randstad onder twaalfduizend Nederlanders.
- Het interne aanbod duurzaam toerisme trainingen, waaronder de e-learning modules, is verder uitgebreid naar de medewerkers op de bestemmingen, bij de luchtvaartmaatschappij en in de winkels en kantoren. E-learning is ook voor Product medewerkers en de reisleiding ter plaatse opgesteld. Daarnaast heeft Travelife een systeemtraining verzorgd voor Product.
- In 2011 is ArkeFly de samenwerking Partnership for Talent en de verkorte opleiding ArkeFly Academy aangegaan met vijf scholen, waarbij inmiddels meer dan honderd MBO studenten luchtvaartdienstverlening ervaring hebben opgedaan in de lucht.
- Bijna alle afdelingen binnen TUI Nederland bieden stageplaatsen aan studenten aan. In 2012 is het aantal studenten met een stageplaats gestegen met 52,9 procent tot 234. De stijging komt voornamelijk door de extra stageplaatsen binnen het samenwerkingsverband Partnership for Talent van ArkeFly. De grootste groepen worden geplaatst binnen de operationele afdelingen, ArkeFly en de reisbureaus.
- In 2012 heeft TUI Nederland deelgenomen aan de innovatieve wedstrijd #Whatyoudontseeinthebrochure ([www.ateliertourism.com/index.php/about/wydsitb](http://www.ateliertourism.com/index.php/about/wydsitb)), waarbij ongeveer honderd MTRO studenten van drie scholen een duurzame reis ontwikkelen en vermarkten via social media. De organisatie was in handen van Atelier on Tourism Development. TUI Nederland heeft gastcolleges verzorgd, prijzen beschikbaar gesteld en zitting in de jury genomen. Verder zijn er in 2012 gastcolleges verzorgd bij WO en HBO-instellingen.



## Be good jaardoelen

Home

Beleidsregel	Jaardoelen 2011/12	Resultaten	Jaardoelen 2012/13
<p><b>Respect</b> 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"> <li>• Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het verhogen van de score op de twee vragen over duurzaam ondernemen in het medewerkertevredenheidsonderzoek met 0,3 punt.</li> </ul>
<p><b>Veiligheid en gezondheid</b> 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"> <li>• Geen jaardoel 2011/12 gedefinieerd.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen jaardoel 2012/13 gedefinieerd.</li> </ul>
<p><b>Stimulerende werkomgeving</b> 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"> <li>• Het introduceren van de duurzaam toerisme e-learning modules bij meer doelgroepen, waaronder afdeling Product en afdeling Tour Support.</li> <li>• Het onderzoeken van de mogelijkheid om duurzaam toerisme mee te nemen in recruiting communicatie.</li> <li>• Het trainen en creëren van bewustwording over duurzaam ondernemen bij het ArkeFly personeel, waaronder de captains.</li> <li>• Het trainen van minimaal honderd studenten luchtvaartdienstverlening binnen de samenwerking 'Partnership for Talent'.</li> </ul>	<p><b>Behaald:</b> E-learning is gelanceerd voor Product en Destination &amp; Tour Support. Deze afdelingen hebben toegang gekregen tot Duurzaam toerisme, Stop kinderarbeid en Kijk niet weg voor kinderseksstoerisme. Daarnaast heeft Product de e-learning Wijs op wintersport en Destination &amp; Tour Support de training Groene accommodatie. Bovendien is de e-learning Groene accommodatie gelanceerd voor Klantenservice en Contact Center Enschede en Rijswijk.</p> <p><b>Behaald:</b> Er is een eerste stap gezet door duurzaam toerisme communicatie op te nemen in de recruiting informatie.</p> <p><b>Behaald:</b> Het Fly green team heeft een protocol opgezet en geïmplementeerd voor Fly green ideeën om deze te structureren en op te volgen. Hiervoor is tevens een ideeënbus en intranetpagina opgezet waarop alle Fly green activiteiten gepresenteerd worden. Daarnaast hebben de piloten training gehad en is er een aanpassing doorgevoerd in het handboek voor piloten wat betreft informatie en technieken voor het efficiënter opereren van de vliegoperatie, waaronder het verder optimaliseren van het brandstofgebruik voor, tijdens en na de vlucht.</p> <p><b>Behaald:</b> 101 studenten zijn gestart met een stagetraject binnen het Partnership for Talent; 94 studenten hebben de stage succesvol afgerond.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het voortzetten van het integreren van duurzaam toerisme boodschappen in de wervingsuitingen.</li> <li>• Het trainen van minimaal honderd studenten luchtvaartdienstverlening binnen de samenwerking 'Partnership for Talent' in 2012/13.</li> <li>• Het aanschaffen van een nieuw en verbeterd opleidingspakket met e-learning mogelijkheden.</li> <li>• Het onderzoeken van de mogelijkheid om het cafetaria-systeem uit te breiden met een pensioen mogelijkheid.</li> </ul>



Home

## Begrippenlijst en afkortingen

### ANVR

Algemene Nederlandse Vereniging van Reisonderningen (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.

### CO<sub>2</sub>-voetafdruk

CO<sub>2</sub> (koolstofdioxide, kooldioxide of koolzuurgas genoemd) is het meest bekende broeikasgas. De CO<sub>2</sub>-voetafdruk (ook wel carbon footprint of CO<sub>2</sub>-emissie-inventaris genoemd) is een inventarisatie van de CO<sub>2</sub>-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 duurzame en milieuvriendelijke hotels, appartementen, vakantieparken en campings die gecertificeerd zijn door Travelife Sustainability System en/of een ander GSTC erkend keurmerk, en/of in bezit zijn van een officieel erkend milieumanagementsysteem. 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

Home

## 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](mailto: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](http://www.tui.nl/duurzaamtoerisme)

November 2012