



Dromen worden
werkelijkheid

*Duurzaam Toerisme
Jaarverslag 2014*



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3-12	CO ₂ -voetafdruk - airline.....	31-36
Abstract.....	3	CO ₂ -uitstoot.....	31
Statusoverzicht en kerngegevens.....	5	ETS en biobrandstof.....	31
Over dit jaarverslag.....	6	Belangrijkste ontwikkelingen in 2014.....	32
Welkom.....	7	Project: Dreamliner.....	34
De toerisme-industrie.....	8	Jaardoelen: CO ₂ -voetafdruk - airline.....	35
Over TUI Travel.....	8		
Over TUI Nederland.....	10	CO ₂ -voetafdruk - kantoren.....	37-41
Duurzaam toerisme reis.....	11	CO ₂ -voetafdruk.....	37
Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015.....	12	Inkoop.....	37
		Belangrijkste ontwikkelingen in 2014.....	38
Verankering.....	13-17	Jaardoelen: CO ₂ -voetafdruk - kantoren.....	40
Organisatiestructuur.....	13		
Beleid en strategie.....	13	Klanten.....	42-44
Evaluatie.....	13	Duurzame klantinformatie.....	42
Transparantie.....	14	Reisbureaus.....	42
Belangrijkste ontwikkelingen in 2014.....	15	Belangrijkste ontwikkelingen in 2014.....	43
Jaardoelen: Verankering.....	16	Jaardoelen: Klanten.....	44
Bestemmingen - keten.....	18-24	Collega's.....	45-49
Ketenverantwoordelijkheid.....	18	Respectvolle werkomgeving.....	46
Accommodaties.....	19	Veilige en gezonde werkomgeving.....	46
Bestemmingen.....	20	Stimulerende en uitdagende werkomgeving.....	47
Inkomende agenten en vermaak.....	20	Belangrijkste ontwikkelingen in 2014.....	48
Vervoer.....	21	Jaardoelen: Collega's.....	49
Belangrijkste ontwikkelingen in 2014.....	21		
Jaardoelen: Bestemmingen - keten.....	23	Begrippenlijst en afkortingen.....	50
Bestemmingen - projecten.....	25-30		
Samenwerkingsverbanden.....	25		
Stuurgroepen.....	26		
Maatschappelijk betrokken ondernemen.....	26		
Belangrijkste ontwikkelingen in 2014.....	27		
Project: 'A collective No'.....	28		
Jaardoelen: Bestemmingen - projecten.....	30		

Abstract

This is the 2014 Sustainable Tourism Annual Report for TUI Nederland Holding N.V., part of TUI Benelux, where the organisation reports data and targets in the area of sustainable tourism and corporate social responsibility relating to the financial year 2013/14, which runs from 1 October 2012 to 30 September 2014.

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 Destinations, Carbon, Colleagues and Customers. The strategic priorities create the framework within which TUI in the Netherlands created its own Sustainable Tourism Plan 2012-2015. The Dutch strategy consists of the pillars: Embedding, Destinations, Carbon, Customers and Colleagues.

Embedding

The mission statement of TUI in the Netherlands 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, several (project) teams and champions. Sustainability is a recurring subject on the agenda of the Board of Directors. Annually TUI in the Netherlands evaluates the sustainable tourism performance and communicates the results to employees and other stakeholders. In 2015 TUI in the Netherlands will be independently certified in the area of sustainable tourism and corporate social responsibility.

Main developments in 2014

- TUI in the Netherlands has a Board of Children, which is part of the NGO Missing Chapter Foundation. The children gave advice on the 'holiday of the future'.
- Airline Arkefly obtains ISO 14001 Certification for environmental management.
- All Arke retail shops receive the Travelife Partner level. Travelife Partner RA
- TUI in the Netherlands is the Overall Winner of the World Responsible Tourism Awards 2013 and wins the Best for Child Protection category.
- TUI ranked 65th place in the Transparency benchmark 2013 of the Dutch Ministry of Economic Affairs. The benchmark ranks the top 500 largest Dutch companies on transparency in relation to corporate social responsibility.

Destinations - supply chain

TUI in the Netherlands 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 procurement processes and procedures. In 2015 TUI in the Netherlands will have the largest sustainable holiday supply with over 1,000 accommodations certified with a sustainability label.

Main developments in 2014

- The number of certified accommodations increased by 19.6 percent to 715 accommodations in comparison to 2013. TUI in the Netherlands developed unique hotel chains and formulas. 33.2 percent of these differentiated accommodations have a sustainability label or certified environmental management system.
- TUI in the Netherlands develops a new accommodation concept, named TIME TO SMILE. Contracted TIME TO SMILE accommodation undergo a baseline sustainability audit, based on the criteria of Travelife Sustainability System for accommodations. In year 2013/14, five accommodations were audited.
- The number of sustainable and environmentally friendly excursions offered to customers is 135. 42.2 percent of all holiday countries has such an excursion.

Destinations - projects

TUI in the Netherlands works together with various national and international organisations in the area of corporate social responsibility and sustainable tourism. In 2015 TUI in the Netherlands will invest over € 500,000 in the sustainable development of holiday destinations.

Main developments in 2014

- The corporate partnership with the child focused organisations Plan Netherlands and ECPAT for the vocational training for Brazilian girls is extended until the end of 2014. Within this framework a World Soccer oriented campaign against child sex tourism was launched together with the Dutch Ministry of Security and Justice, four child center organisations, the Dutch border police and police force and the Dutch tourism association ANVR.
- Since 2011 € 587,495 was donated to charities focussing on the sustainable development of holiday destinations. In 2013 € 173,202 was donated. Projects which received support were for example Plan Nederland and TUI Care Foundation.
- In 2011 TUI in the Netherlands launched the TUI Care Foundation. This independent foundation funded already twenty projects in holiday destinations. The foundation has not been launched yet towards TUI-customers and TUI-employees.
- TUI in the Netherlands supports the campaign 'Stap van de olifant af!' of World Animal Protection. The campaign raises awareness about the welfare of elephants in the tourism industry.



TUI in Nederland launched a three year strategy Sustainable Tourism Plan 2012-2015.

For more information:
www.tui.nl/sustainabletourism



Carbon - airline

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. In 2015 the airline Arkefly will have the lowest carbon emissions per revenue passenger kilometre in the Netherlands and one of the lowest worldwide.

Main developments in 2014

- CO₂ emissions per kilometre per passenger has reduced by 14.7 percent since 2008 to 71.0 grams.
- Arkefly received its first out of three aircrafts Boeing 787-8 Dreamliner, which is around twenty percent more fuel efficient than the Boeing 767's it replaces.
- Arkefly was the first Dutch airline to have the split scimitar winglets which help to reduce kerosene use by an extra two percent.
- Arkefly collaborated with AlgaePARC, part of Wageningen UR, to facilitate research for the development and commercialization of sustainable biofuel.
- Arkefly did a pilot for waste separation and recycling on board. The new waste policy has not been introduced yet on board.

Carbon - offices

TUI in the Netherlands strives to set the good example with the head offices, TUI Curaçao and the retail shops. The company's internal environmental policy focuses on the themes of procurement, energy, water, waste, paper, mobility and construction. In 2015 TUI in the Netherlands will become carbon neutral for its business operations and compensate approximately 7,000 tonnes of CO₂.

Main developments in 2014

- The carbon footprint of TUI in the Netherlands is 6.126 tonnes of CO₂. This is a decrease of 10.2 percent compared to 2013 and a 29.4 percent drop since 2011. The largest CO₂ emissions are accounted for by business travel and commuting and the paper production of brochures, price booklets, magazines and the personnel magazine. The smaller offices of Arkefly have been added to the footprint calculations.
- The total paper weight of the brochures decreased by 20.4 percent caused by the increased internet sales and improved procurement.
- The catering products in the company restaurants in Rijswijk en Enschede consists of forty percent of responsible products. These products are for example biological, fair trade or MSC-certified.

Customers

TUI in the Netherlands informs holidaymakers of responsible holiday choices and responsible behaviour at the destination throughout the holiday process, from holiday orientation to the return back home. In 2015 over 30 percent of the TUI in the Netherlands customers will stay in accommodations certified with a sustainability label.

Main developments in 2014

- In 2014 19.7 percent of customers stayed in an accommodation with a sustainability label. That is over 260,000 persons.
- TUI in the Netherlands started improving its sustainable tourism communications towards holiday type or destination. Texts in digital travel vouchers have been updated.
- 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 2014 60 percent of the shops obtained this minimum level.

Colleagues

TUI in the Netherlands 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. In 2015 TUI in the Netherlands will be the most attractive employer in the Dutch travel industry.

Main developments in 2014

- The share of women within TUI in the Netherlands is approximately seventy percent; ten percent lower than the national travel industry average. The number of women in (senior) management positions has increased by from 40.1 percent to 53.2 percent in three years' time.
- 54 students started the Arke Hospitality Academy, 33 students started their second year of education in 2014.
- Arkefly continued its successful cooperation 'Partnership for Talent' and 'Arkefly Academy' with six schools, where students can do internships as cabin crew on board the aircraft. Each year more than hundred students start the trainings.
- TUI in the Netherlands still does not have an infrastructure for employee volunteer work.

Statusoverzicht en kerngegevens ambities 2015



Verankering

In 2015 is TUI in Nederland onafhankelijk gecertificeerd op het gebied van duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Aantal duurzaamheidslabels

Positie in ranglijsten

Transparantiebenchmark

Rank a Brand

Atmosfair Airline Index

	2011	2012	2013	2014
Aantal duurzaamheidslabels	1	2	3	5
Positie in ranglijsten				
Transparantiebenchmark	76	49	44	65
Rank a Brand	-	2	2	2
Atmosfair Airline Index	-	-	-	-

Bestemmingen

In 2015 heeft TUI in Nederland het grootste duurzame vakantieaanbod met meer dan 1.000 gecertificeerde accommodaties met een duurzaamheidslabel.

Aantal accommodaties met duurzaamheidslabel (van laatste twee afgesloten seizoenen)

Aandeel gedifferentieerde accommodaties met een duurzaamheidslabel

Aantal milieuvriendelijke of bijzondere excursies

Aandeel vakantielanden met milieuvriendelijke of bijzondere excursies

	2011	2012	2013	2014
Aantal accommodaties met duurzaamheidslabel (van laatste twee afgesloten seizoenen)	425	424	598	715
Aandeel gedifferentieerde accommodaties met een duurzaamheidslabel	-	-	43,2%	33,2%
Aantal milieuvriendelijke of bijzondere excursies	68	106	136	135
Aandeel vakantielanden met milieuvriendelijke of bijzondere excursies	-	-	37,3%	42,0%

In 2015 investeert TUI in Nederland meer dan € 500.000 in de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen.

Donaties in verslagjaar

Donaties o.b.v. peiljaar 2011

	2011	2012	2013	2014
Donaties in verslagjaar	€ 235.820	€ 80.921	€ 97.552	€ 173.202
Donaties o.b.v. peiljaar 2011	€ 235.820	€ 316.741	€ 414.293	€ 587.495

CO₂-voetafdruk

In 2015 heeft airline Arkefly de laagste CO₂-uitstoot per luchtvaartpassagier per kilometer van Nederland en een van de laagste wereldwijd.

Gemiddelde CO₂-uitstoot per kilometer per passagier (in gram CO₂/RPK)

Reductie CO₂-uitstoot per kilometer per passagier t.o.v. afgelopen verslagjaar

Reductie CO₂-uitstoot per kilometer per passagier o.b.v. peiljaar 2008

	2011	2012	2013	2014
Gemiddelde CO ₂ -uitstoot per kilometer per passagier (in gram CO ₂ /RPK)	77,0	75,5	73,6	71,0
Reductie CO ₂ -uitstoot per kilometer per passagier t.o.v. afgelopen verslagjaar	-3,8%	-1,9%	-2,6%	-3,5%
Reductie CO ₂ -uitstoot per kilometer per passagier o.b.v. peiljaar 2008	-7,5%	-9,2%	-11,6%	-14,7%

In 2015 werkt TUI in Nederland klimaatneutraal en compenseert daardoor ongeveer 7.000 ton CO₂.

CO₂-voetafdruk (in ton CO₂)

Reductie CO₂-voetafdruk t.o.v. afgelopen verslagjaar

Reductie CO₂-voetafdruk t.o.v. peiljaar 2011

	2011	2012	2013	2014
CO ₂ -voetafdruk (in ton CO ₂)	8.673	7.115	6.822	6.126
Reductie CO ₂ -voetafdruk t.o.v. afgelopen verslagjaar	11,2%	-18,0%	-4,1%	-10,2%
Reductie CO ₂ -voetafdruk t.o.v. peiljaar 2011	-	-18,0%	-21,3%	-29,4%

Klanten

In 2015 verblijft meer dan 30 procent van de klanten in een accommodatie met een duurzaamheidslabel.

Aantal klanten in accommodaties met duurzaamheidslabel

Aandeel klanten in accommodaties met duurzaamheidslabel

	2011	2012	2013	2014
Aantal klanten in accommodaties met duurzaamheidslabel	86.712	92.222	120.894	264.362
Aandeel klanten in accommodaties met duurzaamheidslabel	8,6%	8,7%	9,5%	19,7%

Collega's

In 2015 is TUI in Nederland de meest aantrekkelijke werkgever in de Nederlandse reisbranche.

Aandeel medewerkers dat de werkomgeving positief beoordeelt als respectvol, veilig, stimulerend en uitdagend

	2011	2012	2013	2014
Aandeel medewerkers dat de werkomgeving positief beoordeelt als respectvol, veilig, stimulerend en uitdagend	-	-	79,7%	79,7%

Over dit jaarverslag

Het Duurzaam toerisme jaarverslag 2014 van reisorganisatie TUI Nederland Holding N.V. (TUI in Nederland), onderdeel van TUI Benelux, toont de voortgang en de behaalde resultaten met betrekking tot de ambities uit het Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015 tijdens het financiële jaar 2014, dat loopt van 1 oktober 2013 tot en met 30 september 2014. De financiële jaarrekening 2014 is beschikbaar bij de Kamer van Koophandel.

Dit verslag rapporteert over de hoofdactiviteiten van TUI in Nederland: TUI Nederland N.V. en TUI Airlines Nederland B.V. De nadruk in het rapport ligt bij de activiteiten die worden ondernomen door de grootste touroperatormerken Arke en Holland International en luchtvaartmaatschappij Arkefly. Als er gedurende het boekjaar relevante acquisities of desinvesteringen zijn gedaan, dan wordt dat aangegeven in de tekst.

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 de duurzaam toerismestrategie. 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.

Dit rapport verschijnt jaarlijks binnen drie maanden na sluiting boekjaar. De dataverzameling start direct na sluiting boekjaar. Afdeling Duurzaam Toerisme schrijft het rapport en vraagt alle relevante data op bij de verantwoordelijke afdelingen. De gegevens zijn afkomstig uit boekingsystemen, interne dataverzameling en van leveranciers. De milieugegevens worden ingevoerd in de Milieubarometer voor de statistieken en de berekening van de CO₂-voetafdruk. Data aanlevering/invoer en datacontrole worden door minimaal twee personen van twee verschillende afdelingen gedaan. Daarnaast wordt het gehele jaarverslag gecontroleerd door afdeling Verslaglegging en afdeling Communicatie, alvorens het wordt gepubliceerd.

De CO₂-voetafdruk en de kwantitatieve gegevens met betrekking tot de bedrijfsactiviteiten zijn berekend voor de vier grootste kantoren van TUI in Nederland, de eigen Arke winkels, TUI Curaçao en de kleinere kantoren en magazijnen van Arkefly; de andere kleinere kantoren in Nederland zijn niet meegenomen. De berekeningen zijn gedaan op basis van bestaande cijfers. Daar waar geen getallen voorhanden waren, zijn standaarden en schattingen gebruikt.

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 in Nederland. De extern geverifieerde rapporten van TUI Travel zijn te downloaden op www.tuitravelpc.com/investors-media/reports-results-presentations, www.tuitravelpc.com/sustainability en www.tuitravelpc.com/sustainability/reporting; die van TUI AG op www.tui-group.com/en/sustainability. Gedurende het lopende boekjaar 2015 worden de belangrijkste ontwikkelingen en activiteiten op www.tui.nl/duurzaamtoerisme geplaatst.



Welkom

Met de clustering van TUI Nederland en TUI België tot één gezamenlijk TUI Benelux heeft de organisatie een bijzonder jaar achter de rug. Een jaar waarin we de beweging volgen van onze klanten die vaker over de grenzen heen boeken, van onze concurrenten die in beide landen opereren en van TUI Travel PLC die verdere samenwerking tussen de landen aanmoedigt. Onze collectieve krachten zullen ons helpen een sterkere onderneming te worden en een nieuwe basis te leggen voor groei en innovatie. Ook op gebied van duurzaamheid.

Als CEO van TUI Benelux ben ik verheugd de voortgang van de ambitieuze duurzaam toerisme doelen te kunnen presenteren van TUI in Nederland. Het is een jaar geweest waarin mooie resultaten zijn behaald. Een jaar waarin we weer een stap dichterbij onze ambities, onze dromen, zijn geraakt.

De driejarenstrategie Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015 gaat het laatste jaar in. Hieronder de voortgang van een viertal van onze ambities na het derde jaar van de strategie:

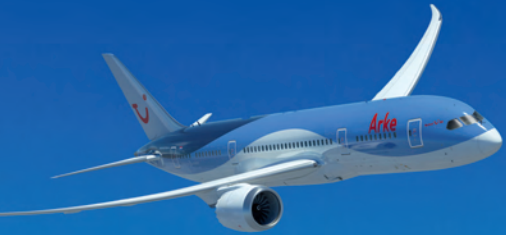
- Het aantal accommodaties met een duurzaamheidslabel is dit jaar de 700 gepasseerd. Het verduurzamen van het aanbod accommodaties blijft een uitdaging en er zal nog flink aan getrokken moeten worden de ambitie van duizend gecertificeerde accommodaties te behalen. Onze eigen TIME TO SMILE accommodaties krijgen actieve begeleiding in het behalen van Travelife en dienen op gebied van duurzaamheid als voorbeeld voor andere accommodaties.*
- Onze ambitie is om de CO₂-uitstoot van onze airline met twaalf procent te verlagen tussen 2008 en 2015. Een jaar eerder dan verwacht is deze ambitie behaald en is uitstoot van de airline gereduceerd met 14,7 procent ten opzichte van 2008. Met het behalen van ISO 14001 worden onze milieuprestaties nog beter meetbaar en inzichtelijk. De Split Scimitar Winglets op de B737's leiden tot een extra twee procent brandstofreductie op dit type toestellen. Daarnaast heeft Arkefly in juni haar paradepaardje in ontvangst mogen nemen, een B787 Dreamliner. Een droom van ons, maar ook zeker voor elke reiziger.*
- Niet alleen bij de airline, maar ook op de kantoren in Nederland reduceren we onze CO₂. De ambitie is om in 2015 een reductie te bewerkstelligen van twintig procent en klimaatneutraal te werken. Sinds 2011 is de voetafdruk van onze kantoren en winkels reeds gedaald met 29,4 procent en lijkt het erop dat we onze uitstoot het komende jaar nog verder zullen reduceren.*
- We hebben de ambitie meer dan € 500.000 te investeren in de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen. Eind 2013 werd onze inzet rondom kinderseks-toerisme in Noordoost Brazilië beloond met de prestigieuze World Responsible Tourism Award. TUI in Nederland won zowel de titel Overall Winner als de categorie Best for Child Protection.*

Ik kijk uit naar een verdere integratie van duurzaamheid binnen de organisatie van TUI Benelux en ik kijk uit naar de resultaten van onze ambities in 2015. Het jaar waarin we in Nederland de tweede en derde Dreamliner in ontvangst nemen. Een jaar waarin alweer enkele dromen werkelijkheid worden.

Elie Bruyninckx
CEO TUI Benelux



Elie Bruyninckx
CEO TUI Benelux



30+ miljoen
meer dan 30 miljoen klanten
uit 31 landen

180 landen
actief in meer dan 180 landen
wereldwijd

57.000 medewerkers
57.000 medewerkers zijn
werkzaam in zes continenten

£14,6 miljard
de omzet van het bedrijf bedraagt
£ 15,1 miljard met een operationeel
resultaat uit gewone bedrijfsuit-
oefening van £ 475 miljoen¹.

138 vliegtuigen
6 airlines met 138 vliegtuigen

220 producten
220 producten en merken

1. Op basis van de voorlopige bedrijfsresultaten
zoals gepubliceerd op 4 december 2014.

Meer informatie:
www.tuitravelpc.com en
www.tuitravelpc.com/sustainability

De toerisme-industrie

Als grootste Europese reisconcern speelt TUI Travel, waar TUI in 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 2012 werd voor de eerste keer de mijlpaal van één miljard internationale aankomsten bereikt. Het aantal groeide in 2013 met vijf procent tot 1.087 miljoen. In 2013 genereerde deze snelgroeiende en een van de grootste economische industrieën negen procent van het totale wereldinkomen en vertegenwoordigt 1 op de 11 banen wereldwijd (UNWTO, 2014).

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 (UNEP, 2011). 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 CO₂-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. Vervelende consequenties van ongecontroleerd (massa)toerisme zijn luchtvervuiling, watertekort, biodiversiteitsverlies, dierenleed en de schending van mensenrechten, waaronder de uitbuiting van kinderen.

Op internationaal en nationaal niveau worden allerlei duurzaam toerisme initiatieven opgezet om de impact van de industrie te optimaliseren. Een van de meest vooraanstaande initiatieven in afgelopen jaren is het Global Sustainable Tourism Council (GSTC) dat wereldwijd geaccepteerde criteria voor duurzaam toerisme heeft opgezet en duurzaam toerisme promoot. De focus was de eerste jaren op de opzet en implementatie van duurzaamheidscriteria voor de accommodatiesector, nu verschuift die focus naar de opzet en implementatie van criteria voor bestemmingen. TUI Travel is vertegenwoordigd in het bestuur van GSTC en als concern lid van deze organisatie. In Nederland vinden binnen reisbrancheverband ook interessante ontwikkelingen plaats op het gebied van dierenwelzijn in de toerisme-industrie en de ontwikkeling van een CO₂-management tool voor de CO₂-labelling van vakanties.

Over TUI Travel

TUI Travel 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. In 2014 is een voorgestelde fusie tussen TUI Travel PLC en TUI AG aangekondigd.

TUI Travel wordt georganiseerd en gemanaged vanuit een organisatiestructuur met vier sectoren: Mainstream, Accommodation & Destinations, Specialist & Activity en Emerging Markets. TUI in Nederland valt onder de grootste sector Mainstream. Deze sector wordt aangestuurd door de TUI Travel Mainstream Board, waarin ook de CEO van TUI Benelux zitting heeft. Sinds 1 januari 2014 zijn TUI Nederland en TUI België geclusterd tot TUI Benelux. In 2013 is besloten dat TUI in Nederland de internationale en 'One Mainstream' doelstellingen van de TUI groep gaat volgen. Dit houdt onder andere in dat het reisconcern zich gaat onderscheiden door vakanties met een duidelijke meerwaarde aan te bieden.

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 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.

In 2012 heeft TUI Travel een drijarenstrategie gelanceerd, genaamd Sustainable Holidays Plan 2012-2014. Het bestaat uit vier ambitieuze hoofdoelen met twintig onderliggende doelen binnen vier strategische thema's voor duurzame ontwikkeling. Dit boekjaar is de strategie ten einde gekomen. De eerste finale resultaten worden in de TUI Travel Annual Reports & Accounts 2014 bekend gemaakt begin 2015.



Sustainable Holidays Plan 2012-2014

CO₂-voetafdruk

Doel 2015: TUI Travel heeft de zuinigste vliegtuigen van Europa en reduceert meer dan 20.000 ton CO₂ (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

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 in Nederland.

De duurzaamheidsstrategie van TUI Travel werpt vruchten af. TUI Travel staat als enige Travel & Leisure bedrijf in de Climate Disclosure Leadership Index (CDLI) en staat in de Carbon Clear FTSE 100 lijst op plaats vier voor de CO₂-verslaglegging. Daarnaast staat TUI Travel wederom in de FTSE4Good index voor haar transparantie en duurzaamheidsstandaarden. TUI Travel was finalist in the business category of the World Travel & Tourism Council's 2014 Tourism for Tomorrow awards.

Organisatiestructuur voor duurzame ontwikkeling

Betrokkenheid op het hoogste managementniveau is van groot belang om de ambitie waar te kunnen maken om de toerisme-industrie richting duurzame ontwikkeling te leiden. Johan Lundgren, Deputy Chief Executive Officer, heeft de verantwoordelijkheid voor het onderwerp binnen de TUI Travel 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 stuurgroep en bepaalt de strategische richting en de lange termijn doelstellingen voor duurzame ontwikkeling voor het concern.

De rol van de Group Sustainable Development is om veranderingen teweeg te brengen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering en leiderschap in de reissector te creëren. Het team werkt nauw samen met andere afdelingen van de Group en met een netwerk van Sustainable Development Coördinatoren op sectorniveau. De coördinatoren zijn verantwoordelijk voor het ontwikkelen en uitrollen van een strategie richting de Sustainable Development Champions, die werkzaam zijn op bedrijfsniveau.

Risicomanagement

De toenemende wettelijke en maatschappelijke eisen die aan TUI Travel als Group worden gesteld, vereist dat TUI Travel verantwoord handelt en risico's identificeert, beheert en accepteert tot de mate dat zij invloed kan uitoefenen. Het beleid en de aanpassing met betrekking tot de risico's worden gefaciliteerd door Group risk management en verschillende duurzaam toerisme afdelingen, waarbij de verantwoordelijk voor het beheer van deze risico's ook gedeeld wordt door de bedrijven, waaronder TUI in Nederland.

De volgende belangrijke risicogebieden zijn geïdentificeerd:

- Wettelijke en maatschappelijke vraag naar de grootte en het management van de CO₂-voetafdruk van TUI Travel
- De activiteiten van collega's bepalen de handhaving van het TUI Travel duurzame ontwikkelingsbeleid
- De activiteiten van leveranciers bepalen de handhaving van de TUI Travel milieu- en sociale standaarden voor leveranciers.
- Het beter begrijpen van de sociaal-economische gevolgen van het toerisme
- De bezorgdheid over de schade aan en de kwaliteit van bestemmingen als gevolg van aantasting van het ecosysteem en klimaatverandering
- De groeiende verwachtingen bij klanten met betrekking tot duurzaamheid



TUI Travel rapporteert over de duurzaam toerisme activiteiten in het Sustainable Holidays Report 2013.



1,5 miljoen
1,5 miljoen klanten

90 landen
400.000 vakanties in 90 landen

2.000+ medewerkers
600 touroperating, 700 retail, 650 airline en 250 support medewerkers, waarvan 52 op Curaçao, 5 op Aruba en 1 op Bonaire

€ 1.108 miljoen
de omzet van het bedrijf bedraagt € 1.108 miljoen

10 vliegtuigen
eigen vloot van 10 vliegtuigen

223 reisbureaus
122 eigen Arke winkels, 30 Holland International Reisbureau franchise winkels en 79 zelfstandige Holland International Reisbureau at Home reisagenten

Meer informatie: www.tui.nl.

Over TUI in Nederland

Per 1 januari 2014 zijn TUI Nederland en TUI België samengevoegd tot TUI Benelux. Dit rapport rapporteert over TUI in Nederland. TUI Nederland Holding N.V. (TUI in Nederland) is marktleider in de Nederlandse reiswereld. De reisorganisatie voert onder andere de reismerken Arke, Holland International, Kras, ROBINSON, Goed Idee Reizen en Lastminute.nl. De reisbureaugroep van TUI in Nederland bestaat uit eigen Arke reisbureaus, de franchisereisbureaus van Holland International Reisbureau en de zelfstandige reisagenten Holland International Reisbureau at Home. Daarnaast heeft TUI in Nederland haar eigen luchtvaartmaatschappij Arkefly.

De hoofdkantoren van TUI in Nederland bevinden zich in Rijswijk en Enschede; Kras heeft kantoren in Ammerzoden en Alkmaar, de airline Arkefly heeft kantoren en magazijnen op Schiphol-Rijk en Schiphol, en TUI Curaçao heeft kantoren in Curaçao en Aruba.

TUI in Nederland beschikte in 2013 over een Raad van Bestuur en enkele maanden over een leadershipteam. Het leadershipteam is in 2014 vanwege de clustering met België opgeheven onder gelijktijdige opzet van een clusterboard.

Op 30 september 2014 bestaat de clusterboard van TUI Benelux uit:

- | | |
|---|---------------------------|
| • Chief Executive Officer | Elie Bruyninckx |
| • Chief Commercial Officer, Deputy CEO Nederland | Steven van Nieuwenhuijzen |
| • Chief Financial Officer, Deputy CEO België | Wim van Besien |
| • Business Analytics Director | Frits Stouten |
| • Chief Information Officer | Filip Michiels |
| • Chief Operations Officer Nederland | Nicolette van Mourik |
| • Chief Operations Officer België | Dirk van Holsbeke |
| • Managing Director Arkefly | Hans van de Velde |
| • Managing Director Jetairfly | Gunther Hofman |
| • Customer Experience Director | Luc Coussement |
| • Chief Communication Officer Nederland | Simone van den Berk |
| • Chief Communication Officer België | Hans Vanhaelemeesch |
| • Human Resources Management Director België | Dirk Knegtel |
| • Human Resources Management Nederland & Legal Affairs Director | Casper Maasdam |
| • Project Manager België & Transition Manager | Kim Meskens |
| • Project Manager Nederland | Barbara Rütten |
| • General Manager Kras | Arjan Kers |

De holding heeft een Raad van Commissarissen:

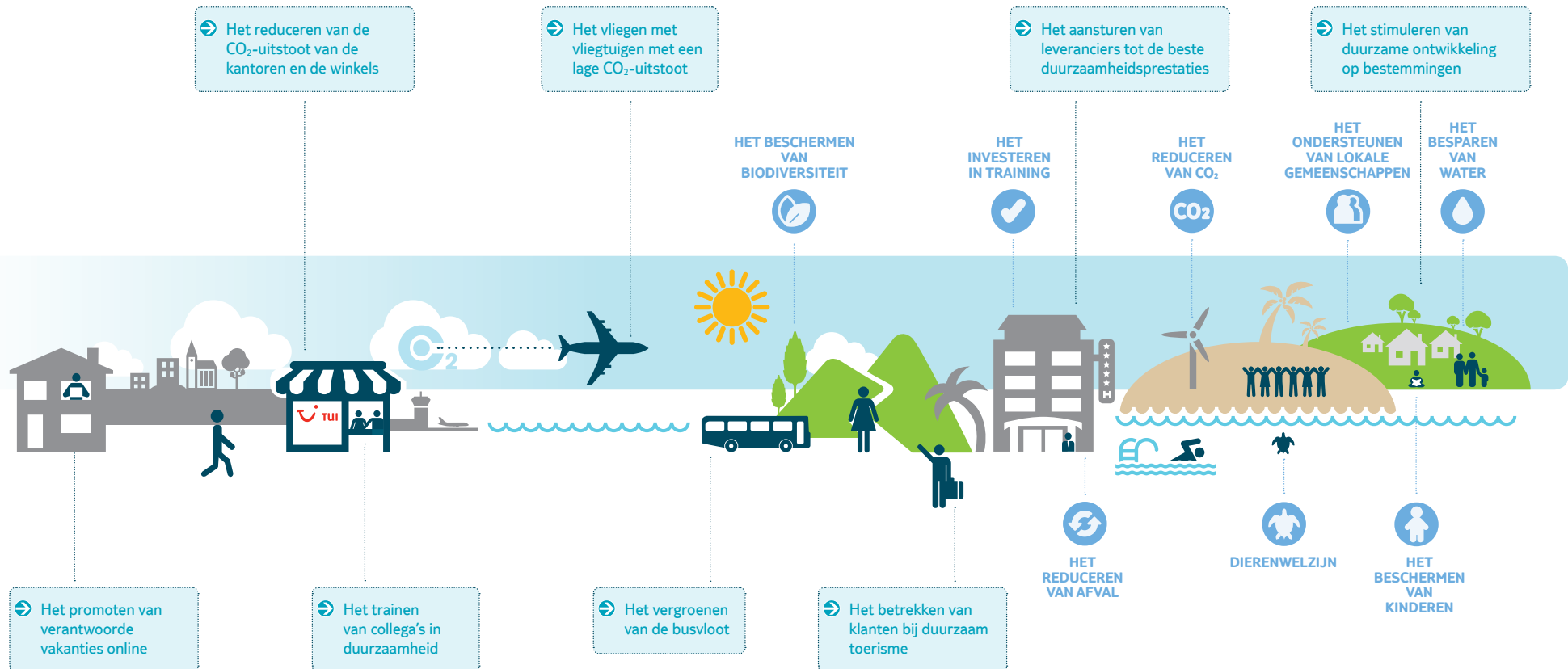
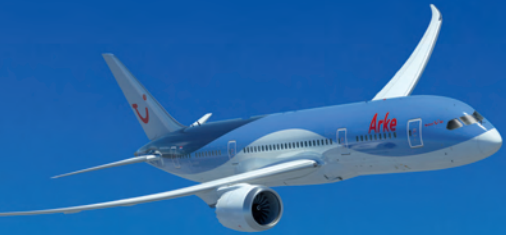
De holding heeft een Raad van Commissarissen, bestaande uit Peter Long, William Waggott en Johan Lundgren. Het beloningsbeleid van de onderneming staat beschreven in het Remuneration Report in TUI Travel Annual Report & Accounts 2014.

In onderstaande organisatiestructuur zijn alleen de hoofdvennootschappen weergegeven.



De duurzaam toerisme reis van TUI in Nederland

TUI in Nederland verankert duurzaamheid in de hele vakantie reis, van de kantoren en winkels tot op de vakantiebestemming.





Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015

TUI in Nederland is no. 1 in duurzaam toerisme.

TUI in Nederland draagt de wereld een warm hart toe en voelt zich medeverantwoordelijk voor de duurzame ontwikkeling van de vakantiebestemmingen. Het concern richt zich op vakanties met respect voor mens, dier en natuur.



Verankering

Het integreren van duurzaam ondernemen in de hele organisatie.

- In 2015 is TUI in Nederland onafhankelijk gecertificeerd op het gebied van duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen.



Bestemmingen

Het investeren in de duurzame ontwikkeling van het vakantieaanbod en de vakantiebestemmingen.

- In 2015 heeft TUI in Nederland het grootste duurzame vakantieaanbod met meer dan 1.000 gecertificeerde accommodaties met een duurzaamheidslabel.
- In 2015 investeert TUI in Nederland meer dan € 500.000 in de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen.



CO₂-voetafdruk

Het verminderen van de CO₂-voetafdruk, zowel binnen de airline als de kantoren.

- In 2015 heeft airline Arkefly de laagste CO₂-uitstoot per luchtvaartpassagier per kilometer van Nederland en een van de laagste wereldwijd.
- In 2015 werkt TUI in Nederland klimaatneutraal en compenseert daardoor ongeveer 7.000 ton CO₂.



Klanten

Het toegankelijk maken van duurzame vakanties door relevante en makkelijk vindbare informatie te bieden.

- In 2015 verblijft meer dan 30 procent van de klanten in een accommodatie met een duurzaamheidslabel.



Collega's

Het betrekken zijn bij (toekomstige) collega's en de maatschappij.

- In 2015 is TUI in Nederland de meest aantrekkelijke werkgever in de Nederlandse reisbranche.



Verankering

Het verankeren van duurzaam ondernemen in de organisatie

De maatschappelijke missie van TUI in 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 in Nederland richt zich op vakanties met respect voor mens, dier en natuur.

Om dit te bereiken verankert TUI in Nederland duurzaam ondernemen in de hele organisatie. De organisatie beschikt over een duurzaam toerisme organisatie, een beleid en strategie met jaardoelen, die structureel worden geëvalueerd, gecontroleerd en gecommuniceerd.

Organisatiestructuur

TUI in Nederland heeft sinds 1998 een organisatiestructuur voor duurzaam toerisme. Duurzaam toerisme valt onder de verantwoordelijkheid van de CEO van TUI Benelux, waar TUI in Nederland en in België onder vallen. De eindverantwoordelijkheid over het duurzaamheidsbeleid, de strategie en de doelen ligt bij het Clusterboard van TUI Benelux. De Raad van Commissarissen heeft inspraak via de toezichhoudende rol op het Clusterboard.

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 3,0 fte, exclusief stagiairs. De Clusterboard heeft het onderwerp duurzaam toerisme structureel op de agenda staan. De afdeling Duurzaam Toerisme verzorgt dit agendapunt.

De reisbureaugroep heeft een eigen Stuurgroep Duurzaam Toerisme, airline Arkefly beschikt over een Fly Green Team, dat zich bezighoudt met de milieucertificatie ISO 14001, en Product heeft Duurzaam Toerisme Champions aangesteld. De teams rapporteren de activiteiten aan het Clusterboardleden, seniormanagement en/of afdeling Duurzaam Toerisme. Daarnaast heeft TUI in Nederland een Raad van Kinderen.

Duurzaam toerisme is geen afzonderlijk benoemd onderdeel van de vastgestelde taken van de managers en medewerkers in de 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 en strategie

TUI in 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 in Nederland en bij de kernonderwerpen die invloed hebben op de onderneming.

TUI in Nederland heeft een driejarenstrategie Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015. De strategie bestaat uit de pijlers Verankering, Bestemmingen, CO₂-voetafdruk, Klanten en Collega's. De strategie is goedgekeurd door het bestuur en is gedurende het boekjaar uitgevoerd door management en medewerkers van de verantwoordelijke afdelingen. TUI in Nederland rapporteert jaarlijks over de progressie binnen de gestelde ambities van de strategie in het duurzaam toerisme jaarverslag.

Evaluatie

TUI in 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 evaluatiesysteem om jaarlijks de voortgang van de ambities in de duurzaam toerisme strategie te monitoren. Het systeem analyseert de prestaties per pijler op het gebied van milieu en sociale key performance indicators. 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 toetsen. De airline Arkefly werkt met het milieumanagementsysteem ISO 14001.

Ambitie 2015

TUI in Nederland is onafhankelijk gecertificeerd op het gebied van duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Dit wordt verantwoord door het noemen van de duurzaamheidscertificaten die het concern heeft ontvangen na een audit door een derde partij en de benoeming van eventuele ontvangen duurzaamheidsprijzen.

Prestatie jaar 2

TUI in Nederland beschikt over de duurzaamheidslabels Travelife Certified, Fair Trade Tourism, ISO 14001 voor de airline en ANVR-Duurzaam Toeristisch Ondernemen voor de touroperators en voor de Arke reisbureaus. Eind 2013 ontving TUI in Nederland twee World Responsible Tourism Awards - Best for Child Protection en Overall Winner en de titel Blue & Green Tomorrow's 2013 sustainable tour operator of the year.

Visuele samenvatting

Een Raad van Kinderen heeft TUI in Nederland geadviseerd over duurzaamheidsvraagstukken.





TUI in Nederland maakt verder gebruik van het online meetinstrument Milieubarometer (www.milieubarometer.nl) om de milieuscore en CO₂-voetafdruk van de Arke winkels, de kantoren in Rijswijk, Enschede, Schiphol-Rijk, Ammerzoden, TUI Curaçao en de kleine kantoren en magazijnen van Arkefly te berekenen. Het systeem analyseert de gegevens van energie, water, afval, transport en papierverbruik op jaarbasis. Voor de evaluatie van personeelsgegevens 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 jaarverslagen, verschillende ratings en benchmarks.

Transparantie

TUI in 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, inkomende agenten, bestemmingsvertegenwoordigers en productmedewerkers.

Externe belanghebbenden en geïnteresseerden worden geïnformeerd via dit Duurzaam toerisme jaarverslag, de bedrijfswebsite www.tui.nl/duurzaamtoerisme, persberichten, social media en de diverse rapportages van TUI in Nederland, TUI Travel en ANVR-DTO. Daarnaast zijn er de onafhankelijke ratings en benchmarks, zoals de Transparantiebenchmark (www.transparantiebenchmark.nl) en Rank a Brand (www.rankabrand.nl), waar TUI in Nederland of/en haar merken vermeld staan.

Duurzaamheidslabels

Sinds 2013 beschikt TUI in Nederland als een van de eerste touroperators wereldwijd over het duurzaamheidslabel Travelife Certified (www.travelife.info). Het is het eerste internationaal erkende duurzaamheidscertificaat voor touroperators en voldoet aan de GSTC-Recognised criteria. Daarnaast heeft het concern sinds 2012 het Fair Trade Tourism certificaat (www.fairtradetourism.org.za). TUI in Nederland is de eerste en nog steeds enige grote reisorganisatie in Nederland die Fair Trade Tourism reizen mag verkopen. In 2003 is het bedrijfscertificaat ANVR-Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO) voor de touroperators behaald en in 2014 voor de Arke reisbureaus, genaamd Travelife Partner. Daarnaast ontving airline Arkefly in 2014 het ISO 14001 certificaat en is daarmee als een van de weinige Nederlandse luchtvaartmaatschappijen volledig gecertificeerd.

Alle bij de reisbranche ANVR aangesloten touroperators en reisagenten zijn verplicht om praktische maatregelen voor duurzaam toerisme te nemen. In 2003 heeft de ANVR DTO op touroperatorniveau ingevoerd; sinds 2008 is DTO verplicht voor de touroperator. Sinds 2013 zijn er voor de retail verplichtingen op hoofdkantoorniveau. 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 activiteiten met betrekking tot duurzaam ondernemen.

Erkenningen

Eind 2013 ontving TUI in Nederland twee World Responsible Tourism Awards - Best for Child Protection en Overall Winner. Daarnaast kreeg TUI de titel Blue & Green Tomorrow's 2013 sustainable tour operator of the year.

Ambitie # 1

TUI in Nederland is open en transparant over de activiteiten op het gebied van duurzaam ondernemen richting collega's en andere belanghebbenden.

Prestatie jaar 2

TUI in Nederland staat op de Transparantiebenchmark op plaats 65 en in Rank a Brand met de merken Arke, Holland International en Kras op plaats 2.

Ambitie # 2

TUI in Nederland beschikt over de duurzaamheidslabels Travelife Certified, de Zelfverklaring ISO 26000, Fair Trade Tourism, ISO 14001 voor de airline en ANVR-Duurzaam Toeristisch Ondernemen voor de touroperators en reisbureaus.

Prestatie jaar 2

TUI in Nederland beschikt over de duurzaamheidslabels Travelife Certified, Fair Trade Tourism, ISO 14001 voor de airline en ANVR-Duurzaam Toeristisch Ondernemen voor de touroperators en voor de Arke reisbureaus.

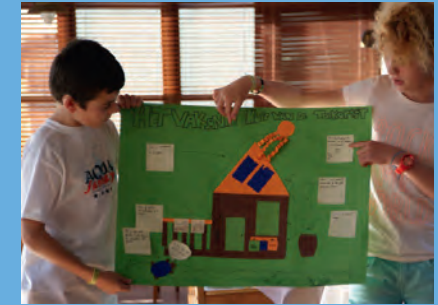


Alle medewerkers ontvangen jaarlijks de Duurzaam Toerisme Update met de hoogtepunten.



Belangrijkste ontwikkelingen in 2014

- De duurzaam toerisme organisatie binnen TUI in Nederland is aangepast aan de nieuwe management-structuur. Duurzaam toerisme is een structureel agendapunt bij de Clusterboard. Het Fly Green Team van Arkefly is officieel aangewezen als het ISO 14001 projectteam. Gedurende het jaar zijn enkele ledenwisselingen en -toevoegingen aan het team gedaan. Het netwerk van Duurzaam Toerisme Champions is ongewijzigd gebleven.
- In 2013 heeft TUI in Nederland een Raad van Kinderen geïnstalleerd in samenwerking met Missing Chapter Foundation. Na de kick-off op de Montessorischool in Leidschenveen heeft een werkreis naar de Turkse accommodatie Aqua Fantasy plaatsgevonden. Tijdens het slotevent eind 2013 hebben de kinderen het managementteam geadviseerd over de vakantieaccommodatie van de toekomst. Het eindrapport met ideeën is gedeeld met management en wordt als inspiratiebron bij nieuwe concepten gebruikt.
- Er zijn een nieuw intranet en corporate website ontwikkeld. Duurzaam toerisme heeft een vaste plaats hierbinnen. Intranet is gelanceerd, de corporate website nog niet.
- Er zijn weer diverse duurzaam ondernemen posters ontwikkeld en verspreid in de panden. Onder andere zijn in het kader van de ISO 14001 certificatie voor de kantoren en magazijnen van Arkefly posters met de thema's afval, biobrandstof, CO₂-uitstoot, duurzame producten en ISO 14001 voor de airline gemaakt. Bovendien zijn screensavers en grote posters voor ISO 14001 ontwikkeld. De afvalscheidingsposters in Rijswijk, Enschede en de panden van Arkefly zijn verbeterd.
- TUI in Nederland is in drie jaar tijd van de negentigste plaats gestegen naar nummer 65 van de Transparantiebenchmark ranglijst met 146 punten (van de 200 punten). TUI in Nederland laat hiermee de andere reisbedrijven ver achter zich. In 2013 behaalde TUI in Nederland nog plek nummer 44. In 2014 zijn de criteria van de Transparantiebenchmark aangepast. 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.
- In september 2014 ontving Arkefly het ISO 14001 certificaat en is daarmee als een van de weinige Nederlandse luchtvaartmaatschappijen volledig gecertificeerd. Dit certificaat houdt in dat Arkefly zo milieubewust mogelijk werkt en milieuprestaties continu verbetert. De thema's waar Arkefly zich op richt zijn: afval, biobrandstof, CO₂-uitstoot en duurzame producten aan boord. De internationale TUI groep, waar Arkefly onderdeel van uitmaakt, heeft het vooruitstrevende doel gesteld dat alle TUI airlines uiterlijk in 2015 ISO 14001 gecertificeerd zijn.
- De ANVR-DTO verplichting voor reisbureaus op hoofdkantoor- en hoofdvestigingniveau om het bedrijfscertificaat te halen is gelanceerd in februari 2013. Op 1 augustus 2013 heeft de ANVR besloten de verplichting voor de hoofdvestigingen voor onbepaalde tijd op te schorten. TUI in Nederland heeft desondanks voor de winkels van Arke het bedrijfscertificaat ANVR-DTO, genaamd Travelife Partner, in ontvangst genomen begin 2014. Het certificaat wordt niet meer aangevraagd voor Holland International Reisbureau en Holland International Reisbureau at Home. Door veranderingen bij de ANVR is het ANVR-DTO bedrijfscertificaat voor de touroperators voor onbepaalde tijd verlengd.
- Er heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de aanpassingen die nodig zijn voor ISO 26000. De grootste omissie is een mensenrechtenbeleid. Dit beleid is in ontwikkeling bij TUI Travel en TUI AG.
- Eind 2013 ontving TUI in Nederland twee World Responsible Tourism Awards - Best for Child Protection en Overall Winner 2013 in Londen tijdens de World Travel Market. Eind 2014 is TUI in Nederland wederom genomineerd voor de People's Choice Award vanuit World Responsible Tourism Awards 2014. TUI werd tevens betiteld als Blue & Green Tomorrow's 2013 sustainable tour operator of the year. Verder was TUI genomineerd voor de ANVR/Schiphol Innovation Award met het Duurzaam Toerisme Plan 2012-2015 en wederom genomineerd voor de reisevakprijs Groene Veer, die toegekend wordt aan een reisorganisatie die zich op bijzondere wijze inzet voor duurzaam toerisme.



Jaardoelen: Verankering

Beleidsregel	Jaardoelen 2014	Resultaten	Jaardoelen 2015
<p>Duurzaam toerisme organisatie De duurzaam toerisme organisatie bestaat uit een afdeling Duurzaam Toerisme, werkgroepen en champions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van de samenwerking met de Raad van Kinderen, in samenwerking met de Missing Chapter Foundation. 	<p>Behaald: In 2013 heeft TUI in Nederland een Raad van Kinderen geïnstalleerd in samenwerking met Missing Chapter Foundation. Na een kick-off en werkreis naar Turkije hebben eind 2013 de kinderen hun advies uitgebracht aan het management.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van het jaardoel 2014.
<p>Beleid en jaardoelen Het duurzaam toerisme beleid wordt geïntegreerd in de bedrijfsprocessen en procedures.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2014 geformuleerd Geen jaardoel 2014 geformuleerd 		<ul style="list-style-type: none"> Het lanceren van de vijfjarenstrategie TUI Benelux Duurzaam Toerisme Plan 2015-2020, dat loopt van 1 oktober 2015 t/m 30 september 2020. Het adopteren en uitrollen van het TUI Travel mensenrechtenbeleid i.s.m. TUI Travel PLC.
<p>Evaluatie TUI in Nederland evalueert en verbetert continu de duurzaam toerisme prestaties.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2014 geformuleerd. 		<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2015 geformuleerd

Jaardoelen: Verankering

Beleidsregel	Jaardoelen 2014	Resultaten	Jaardoelen 2015
<p>Transparantie TUI in Nederland geeft inzicht in de duurzaam toerisme prestaties.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Geen jaardoel 2014 geformuleerd. • Geen jaardoel 2014 geformuleerd. • Het voortzetten van het jaardoel 2013. (Het behalen van de bedrijfscertificaat ANVR-Duurzaam Toeristisch Ondernemen voor de hoofdvestigingen van de winkels van Arke, Holland International Reisbureau en Holland International Reisbureau at Home). • Het behalen van het ISO 14001 certificaat voor airline ArkeFly. • Het prolongeren van het bedrijfscertificaat ANVR-Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO) voor de touroperators van TUI in Nederland. • Het prolongeren van het duurzaamheidslabel Fair Trade Tourism voor TUI in Nederland. • Geen jaardoel 2014 geformuleerd. • Het behouden van een top 50 positie voor TUI in Nederland in de Transparantiebenchmark 2014 ranglijst o.b.v. het Duurzaam toerisme jaarverslag 2013. 	<p>Deels behaald: Begin 2014 is het bedrijfscertificaat ANVR-Duurzaam Toeristisch Ondernemen, genaamd Travelife Partner, ontvangen voor de winkels van Arke. Het certificaat wordt niet meer aangevraagd voor Holland International Reisbureau en Holland International Reisbureau at Home.</p> <p>Behaald: In 2014 ontving Arkefly het ISO 14001 certificaat en is daarmee als een van de weinige Nederlandse luchtvaartmaatschappijen volledig gecertificeerd.</p> <p>Niet behaald: Door veranderingen bij de ANVR is het ANVR-DTO bedrijfscertificaat voor de touroperators voor onbepaalde tijd verlengd. TUI in Nederland beschikt ook over het certificaat Travelife Certified.</p> <p>Niet behaald: De aanvraag is ingediend, maar nog niet beoordeeld door Fair Trade Tourism. Naar verwachting ontvangt TUI in Nederland voor het einde van 2014 het certificaat.</p> <p>Niet behaald: Het Duurzaam toerisme jaarverslag 2013 heeft plaats 65 (van de 500 plaatsen) behaald op de Transparantiebenchmark 2014. In 2013 had TUI plaats 44. De criteria van de Transparantiebenchmark zijn gewijzigd in 2014.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het prolongeren van het duurzaamheidslabel Travelife Certified. • Het behalen van de Zelfverklaring MVO-richtlijn ISO 26000. • Het voortzetten van het jaardoel 2014. • Het behouden van het ISO 14001 certificaat voor airline Arkelfy. • Het voortzetten van het jaardoel 2014. • Het voorzetten van het jaardoel 2014. • Het integreren van duurzaam toerisme in de nieuwe corporate website van TUI in Nederland. • Geen jaardoel 2015 geformuleerd.



Bestemmingen - Keten

Het investeren in de duurzame ontwikkeling van het vakantieaanbod

Om de kwaliteit en het bijzondere karakter van de vakantiebestemming te behouden, selecteert TUI in Nederland haar vakantieproducten met zorg. De pijler Bestemmingen - Keten richt zich daarom op het verduurzamen van de inkoop van vervoer, verblijf en vermaak, met als doel bij te dragen aan de duurzame ontwikkeling van de vakantiebestemmingen.

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, dierenleed, mensenrechtenschending, waaronder de uitbuiting van kinderen. De impact van deze effecten is mede afhankelijk van de mate waarin deze door de reisorganisaties worden gemanaged in de keten van leveranciers.

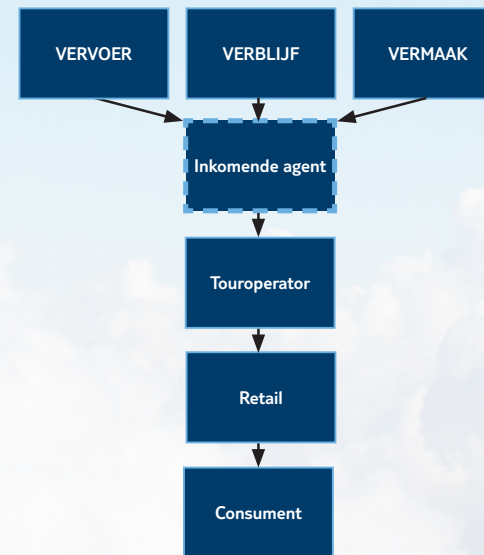
De toerismesector bestaat uit een complexe en uitgebreide keten. Dit geldt ook voor TUI in Nederland, waarbij verschillende touroperators en retailkanalen vakanties samenstellen en verkopen. Hierbij wordt samengewerkt met honderden verkooppunten en duizenden toeleveranciers van vervoer, verblijf en vermaak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

De belangrijkste toeleveranciers voor vakanties van TUI in Nederland zijn de aanbieders van accommodaties, de lokale agenten die onder andere de transfers verzorgen, de excursieaanbieders en de luchtvaartmaatschappijen. TUI in Nederland heeft hierbij enkele voordelen ten opzichte van andere reisbedrijven. TUI is een grootschalige reisorganisatie en kan daardoor meer zeggenschap uitoefenen in bepaalde bestemmingen.

Daarnaast is TUI onderdeel van TUI Travel, waardoor schaalvoordelen behaald worden door gezamenlijke inkoop, en beleid en afspraken met betrekking tot duurzaamheid gezamenlijk afgestemd worden. Een zwakte is dat TUI in Nederland veelal verplicht wordt diensten af te nemen bij een andere TUI-onderneming en de snelheid van het doorvoeren van duurzaamheid afhankelijk is van de gehele TUI groep.

TUI in Nederland 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 TUI Group purchasing, de lokale agent of een andere derde partij zijn ingekocht in opdracht van TUI in Nederland.

De keten van de toerismesector



De producten van TUI in Nederland worden door de touroperator direct ingekocht of via een agent.

Ambitie 2015

TUI in Nederland heeft het grootste duurzame vakantieaanbod met meer dan 1.000 gecertificeerde accommodaties met een duurzaamheidslabel.

Dit wordt verantwoord door het berekenen van het aantal accommodaties met een erkend duurzaamheidslabel, gemeten aan het einde van het zomerseizoen met sluiting op 31 oktober. Goedgekeurde duurzaamheidslabels zijn erkend door Global Sustainable Tourism Council (bijvoorbeeld Travelife), zijn internationale milieumanagementstandaarden (bijvoorbeeld ISO 14001 en EU-Ecolabel) of hebben grote internationale erkenning (bijvoorbeeld Green Key).

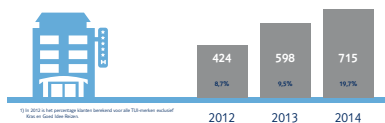
Prestatie jaar 2

Het aantal accommodaties met een duurzaamheidslabel is 715. Dit is het aanbod van de seizoenen winter 2013-2014 en zomer 2014 opgeteld, zonder dubbelingen.

- 90 vakantielanden
- 250+ inkomende agenten
- 50+ luchtvaartmaatschappijen
- 6500+ accommodaties
- 1500+ excursieaanbieders

Accommodaties met een duurzaamheidslabel

Aantal duurzame accommodaties van laatste twee afgesloten seizoenen bij sluiting zomerseizoen. En gemiddelde per jaar aandeel klanten in duurzame accommodatie (in percentage)



*1e 2014 is het gewone jaar bestemd voor de TUI-reisorganisatie. Het is niet een Benelux.



TUI in 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, een TraveLife award te behalen of te behouden en/of te voldoen aan richtlijnen op het gebied van water- en energieverbruik. De contracten van inkomende agenten en excursieaanbieders hebben een ethische en duurzaam toerisme clausule en een addendum. Hierin worden eisen gesteld 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 in Nederland hanteert nog geen duurzaamheidsclausules voor derden luchtvaartmaatschappijen. Met ingang van 2013 hanteert TUI Travel een Supplier Code of Conduct voor alle leveranciers. De Code stelt minimum standaarden die verwacht worden van leveranciers en hun werknemers, aannemers, agenten en dochterondernemingen. De code heeft betrekking op mensenrechten en arbeidsrecht, ondersteuning aan lokale gemeenschappen, milieueffecten en omkoping en corruptie.

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 dragen bij aan de lokale economie en stemt de lokale bevolking positief. Dit draagt bij aan een positieve vakantiebeleving van de vakantieganger. Bovendien komt uit onderzoek binnen de TUI groep naar voren dat accommodaties met een duurzaamheidslabel een hogere klantwaardering hebben dan de bedrijven zonder keurmerk. TUI in Nederland streeft daarom naar het verduurzamen van het accommodatieaanbod en vergroten van het aantal accommodaties met een duurzaamheidslabel. TUI in Nederland maakt hierbij onderscheid in het soort accommodatie en de plaats van een accommodatie in de ranglijst op basis van passagiersaantallen.

De reisbranche is een competitieve markt, waarbij de economische crisis zijn sporen na laat. De branche is zich sinds enkele jaren aan het herpositioneren, waardoor reisbedrijven niet allemaal dezelfde producten meer aan de vakantiegangers aanbieden. Ook binnen TUI in Nederland hebben grote strategische veranderingen plaatsgevonden. In 2013 is besloten dat TUI in Nederland de internationale en 'One Mainstream' doelstellingen van de TUI groep gaat volgen. Dit houdt onder andere in dat het reisconcern zich gaat onderscheiden door vakanties met een duidelijke meerwaarde aan te bieden. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting door eigen accommodatieformules te ontwikkelen en door het aanbod van internationale TUI accommodatieconcepten aan te bieden. De strategie richt zich erop om zo minder doorsnee 'commodity' producten aan te bieden, maar meer unieke en gedifferentieerde vakanties.

De gedifferentieerde accommodaties worden door TUI in Nederland exclusief aangeboden op de Nederlandse markt. Dit zijn de volgende hotelketens en -formules: BARKIE KIDS CLUB, COUPLES, HOLLAND VAKANTIE CLUB, KIDS WORLD CLUB, MAGIC LIFE, PURAVIDA, RIU, ROBINSON, SENSORI, SPLASHWORLD, SUNE0 CLUB en SUNPLUGGED en accommodaties met de labels Ambiance, Design, Golden Label, Scene en Relax & Comfort. Met ingang van Winter 14/15 wordt hier de nieuwe en exclusieve, door TUI in Nederland ontwikkelde, accommodatieformule TIME TO SMILE aan toegevoegd. Deze accommodaties worden verplicht een duurzaamheidslabel en/of milieumanagement standaard te behalen en te voldoen aan de gestelde maximale water- en energieverbruik doelstellingen. Commodity producten worden verplicht een duurzaamheidslabel te verkrijgen. Hierbij richt de naleving en ondersteuning zich voornamelijk op de commodity producten die zich in de top 200 van bestverkopende accommodaties bevinden, die ongeveer 30 procent van onze passagiersaantallen vertegenwoordigen.

Ambitie # 3

De gedifferentieerde hotelketens en -formules van TUI in Nederland beschikken over een duurzaamheidslabel en een erkend milieumanagementsysteem.

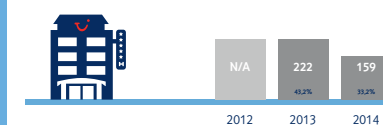
Prestatie jaar 2

In 2014 heeft 33,2 procent van alle gedifferentieerde accommodaties een duurzaamheidslabel en/of een milieumanagementsysteem. Dit zijn 159 van de 479 hotels. Hiervan beschikt slechts 4,3 procent over een duurzaamheidslabel én over een milieumanagementsysteem. De gedifferentieerde accommodaties zijn: BARKIE KIDS CLUB, COUPLES, HOLLAND VAKANTIE CLUB, KIDS WORLD CLUB, MAGIC LIFE, PURAVIDA, RIU, ROBINSON, SENSORI, SPLASHWORLD, SUNE0 CLUB en SUNPLUGGED en accommodaties met de labels Ambiance, Design, Golden Label, Scene en Relax & Comfort.



TUI in Nederland keurt meer dan 25 duurzaamheidslabels en managementstandaarden goed voor de duurzame accommodatiestrategie. Het concern geeft de voorkeur aan het Travelife (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. Het label is GSTC-erkend.

Gedifferentieerde accommodaties met duurzaamheidslabel
Aantal duurzame gedifferentieerde accommodaties en % van totale aantal gedifferentieerde accommodaties





Voor zowel gedifferentieerde als commodity producten worden diverse maatregelen genomen. Duurzaam toerisme doelstellingen voor accommodaties zijn opgenomen in de product- en inkoopplannen. Het accommodatieaanbod waar negentig procent van de TUI-gasten verblijft, is opgevoerd in het managementsysteem van het duurzaamheidslabel Travelife. Hoteliers worden zo uitgenodigd lid te worden van Travelife, een zelfcheck te voltooien en een Travelife audit te ondergaan. Travelife en andere GSTC-erkende duurzaamheidslabels worden ook gepromoot door middel van conferenties, mailings, folders en andere activiteiten. Een aantal gedifferentieerde TUI-keten, zoals RIU, ROBINSON en MAGIC LIFE, hanteren zelf al duurzaam toerisme strategieën.

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 en gecertificeerde bestemmingen wereldwijd. Op internationaal niveau wordt er gewerkt aan wereldwijd geaccepteerde criteria voor bestemmingen door GSTC. In Nederland initieert Vereniging Kust & Zee de opzet van een nieuwe bestemmingscriteria en -keurmerken.

TUI in Nederland streeft naar het vergroten van het aanbod duurzame bestemmingen. TUI in Nederland neemt de keurmerken QualityCoast Award voor kustplaatsen en eilanden (www.qualitycoast.info) en Blauwe Vlag stranden (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 'sneeuwster-label'.

Inkomende agenten en vermaak

TUI in Nederland werkt in nagenoeg al haar vakantiebestemmingen met (TUI en non-TUI) lokale agenten die onder andere de transfers en excursies verzorgen. Inkomende agenten spelen een belangrijke rol als het om de duurzaamheid van de excursies gaat. Zij bepalen grotendeels het aanbod; TUI maakt de selectie uit dat aanbod.

TUI biedt honderden excursies aan haar gasten aan. Aangezien in veel bestemmingen al jaren dezelfde excursies worden aangeboden, probeert TUI 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. Hierbij worden de lokale agenten gestimuleerd nieuwe producten te selecteren of te ontwikkelen. Dit wordt bovendien ook gestimuleerd vanuit het hoofdkantoor van de TUI inkomende agenten. Daarnaast worden bepaalde excursies niet meer aangeboden en richtlijnen gehanteerd, zoals de Global Welfare Guidance for Animals in Tourism. Voorbeelden van duurzaam vermaak zijn olifantvriendelijke excursies, verantwoord walvissen spotten en fietstochten door wereldsteden.

Vervoer

Bus- en treinreizen zijn minder schadelijk voor het milieu dan vlieg- en autovakanties. Hoewel de vraag vanuit de klant gering is, streeft TUI in 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 touringcar-bedrijven en bussen die TUI gebruikt in het bezit van het Keurmerk Touringcarbedrijf.

Sinds 2002 heeft touroperator ROBINSON een CO₂-compensatiebijdrage voor de gereden en gevlogen kilometers naar de ROBINSON Clubs geïntegreerd in de pakketprijzen. Met ingang van Zomer 2014 is dit aangepast naar een klimaatbijdrage, waarbij de helft van de reis wordt gecompenseerd door deelname in duurzame energieprojecten van GreenSeat (www.greenseat.nl) en de andere helft van de bijdrage gedoneerd wordt aan AlgaePARC (www.algaeparc.com), onderdeel van Wageningen UR, voor onderzoek naar duurzame bio-brandstof voor vliegtuigen uit algen. De andere merken van TUI in 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.

Ambitie # 4

TUI in Nederland vergroot het aanbod milieuvriendelijk vervoer door bus en/of trein altijd aan te bieden binnen Benelux, West-Duitsland en Noord-Frankrijk. TUI in Nederland breidt bus- en treinvervoer uit voor het wintersportaanbod en rondreizen.

Prestatie jaar 2

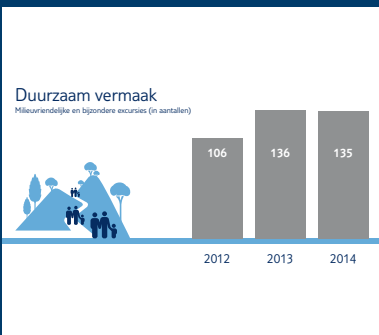
Bus en/of trein worden altijd aangeboden voor reizen naar de Benelux, West-Duitsland en Noord-Frankrijk. Het aandeel milieuvriendelijk vervoer is gestegen met 4 procent tot 39,6 procent van het totale vervoersaanbod naar wintersportbestemmingen (exclusief Kras). Alleen Kras biedt busvakanties vanuit Nederland aan. Kras heeft in 2014 135 busvakanties gepubliceerd. Dit is een toename van 27,4 procent.

Ambitie # 5

TUI in Nederland heeft op alle vakantiebestemmingen minstens één milieuvriendelijke activiteit of bijzondere excursie die een zichtbare positieve bijdrage levert aan mens, dier en/of natuur ter plaatse. Daarnaast voldoen alle excursies en activiteiten aan duurzaamheidsrichtlijnen.

Prestatie jaar 2

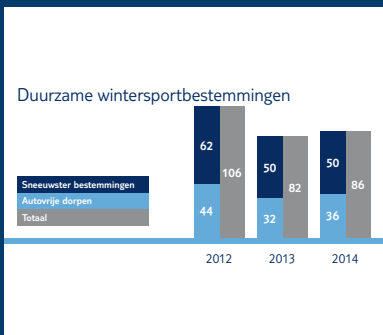
Van alle vakantiebestemmingen heeft 42,2 procent minstens één milieuvriendelijke activiteit of bijzondere excursie die een zichtbare positieve bijdrage levert aan mens, dier en/of natuur ter plaatse. Er zijn 135 duurzame excursies in 38 van de totaal 90 bestemmingslanden.



Belangrijkste ontwikkelingen in 2014

- Alle accommodatiecontracten hebben een Sustainable Development addendum, inclusief de long-term contracten. In de contracten voor de gedifferentieerde producten staan duurzaam toerisme specificaties opgenomen. De nieuwe accommodatieformule TIME TO SMILE heeft onder andere de verplichting om het Travelife Gold certificaat te behalen.
- In 2013 lanceerde TUI Travel een Supplier Code of Conduct voor alle leveranciers, inclusief de accommodaties. De Code stelt minimum standaarden die verwacht worden van leveranciers en hun werknemers, aannemers, agenten en dochterondernemingen. De code heeft betrekking op mensenrechten en arbeidsrecht, ondersteuning aan lokale gemeenschappen, milieueffecten en omkoping en corruptie. In het merendeel van de contracten van de toeleveranciers wordt verwezen naar deze Supplier Code of Conduct.
- Het aantal accommodaties met een duurzaamheidslabel is gestegen met 19,6 procent tot 715 accommodaties in het aanbod winter 2013-2014 en zomer 2014 ten opzichte van vorig jaar, zonder dubbelingen. 10,3 procent van het totale aantal gecontracteerde accommodaties is een accommodatie met een duurzaamheidslabel.
- In 2014 hebben 64 van de 138 hard gedifferentieerde accommodaties en 95 van de 341 soft gedifferentieerde accommodaties een duurzaamheidslabel en/of een milieumanagementsysteem. Dit is respectievelijk 46,4 procent en 27,9 procent. In totaal is 33,2% van de gedifferentieerde accommodaties in het bezit van een duurzaamheidslabel en/of een milieumanagementsysteem. Dit zijn 159 van de 479 accommodaties.
- In 2014 verbleven 264.362 vakantiegangers in een gecertificeerde accommodatie; dat is een stijging van 9,5 procent tot 19,7¹ procent ten opzichte van 2013. Het aandeel vakantiegangers in een duurzame accommodatie zonder de Kras vakantiegangers is 21,7 procent.
- TUI in Nederland heeft haar eigen exclusieve concept voor appartementen en hotels ontwikkeld, genaamd TIME TO SMILE. De nieuw gecontracteerde accommodaties ontvangen begeleiding voor het behalen van de verplichte duurzaamheidsspecificaties. De accommodaties op Kos, Gran Canaria en Rhodos hebben in samenwerking met de adviesbureaus blueContec of Green Tiger Limited een pre-audit ontvangen op basis van de duurzaamheidsspecificaties van TUI in Nederland en Travelife Gold certificering. Het eerste TIME TO SMILE appartementencomplex opent haar deuren met ingang van Winter 2014-2015.
- Arke en Holland International biedt 90 vakantielanden aan, daarvan hebben 31 landen QualityCoast en/of Blauwe Vlag bestemmingen. Het aandeel vakantielanden met een duurzaamheidslabel is 34,4 procent.
- Het totale aanbod duurzame wintersportbestemmingen is gestegen met 4,9 procent tot 86 bestemmingen. Het aandeel milieuvriendelijk vervoer is gestegen met 4,0 procent tot 39,6 procent van het totale vervoersaanbod naar wintersportbestemmingen. De wintersportcijfers zijn exclusief Kras en Goed Idee Reizen.
- TUI in Nederland wil meer grip op de duurzaamheidsactiviteiten van de inkomende agenten ontwikkelen. De TUI-sector Accommodations & Destinations onderzoekt in 2015 over de mogelijke systemen voor de TUI-inkomende agenten.
- Gedurende het jaar hebben diverse Travelife trainingen gericht op inkomende agenten plaatsgevonden in Thailand, Myanmar, Kroatië, Letland, Polen, Griekenland, Suriname, Peru, Colombia, Nicaragua, Turkije en Bulgarije. Dit werd georganiseerd door ECEAT-Projects en ANVR. TUI in Nederland heeft gecontracteerde agenten uitgenodigd deel te nemen.
- TUI in Nederland heeft periodieke agentennieuwsbrieven ontwikkeld en uitgestuurd in 2014. De nieuwsbrief met als doelgroep inkomende agenten verschijnt minimaal 6 keer per jaar en bevat de laatste nieuwsitems op het gebied van duurzaam toerisme.
- In 2013 heeft TUI Travel haar Animal Welfare Policy lanceert, waarin staat aangegeven wat het beleid en de strategie van de Groep is om dieren in het wild en in gevangenschap op de vakantiebestemmingen te beschermen. Daaruit voortkomend heeft ook TUI in Nederland de Global Welfare Guidance for Animals in Tourism geadopteerd om het vakantieaanbod te verbeteren. In 2014 heeft onderzoek plaatsgevonden naar het excursie aanbod van TUI in Nederland in relatie tot dierenwelzijn. Daarnaast is een eerste implementatieplan opgezet. De uitrol is deels afhankelijk van de ANVR-activiteiten op dit gebied.
- Van alle vakantiebestemmingen heeft 42,2 procent minstens één milieuvriendelijke activiteit of bijzondere excursie die een zichtbare positieve bijdrage levert aan mens, dier en/of natuur ter plaatse. Er zijn 135 duurzame excursies voor winter 2013-2014 en zomer 2014 in 38 van de totaal 90 bestemmingslanden. Het aantal duurzame excursies is afgenomen met 0,7 procent ten opzichte van 2013.
- Touroperator Kras maakt veel gebruik van de busvloot van Kras Touringcars van de gebroeders Kras. In 2014 beschikt 80 procent van de touringcars van Kras een Euro 5 of Euro 6 motor. Deze motoren produceren minder broeikasgas en fijn stof dan oudere motoren. Bovendien beschikken de Kras bussen over een ISO 9001 certificering en het Nederlandse kwaliteitslabel Keurmerk Touringcarbedrijf, dat erop gericht is de veiligheid en kwaliteit van het busvervoer te verhogen. De Kras bussen worden ingezet voor diverse reizen binnen Europa.

1. Berekening o.b.v. het aantal geboekte duurzame accommodaties op 31/10/2014 t.o.v. het totale aantal geboekte accommodaties, inclusief Kras. De berekeningswijze is aangepast ten opzichte van 2013. In de oude berekening werd gemeten per maand en nu wordt de berekening gedaan per einde winter- en zomerseizoen met sluiting op 31 oktober.





- In 2014 zijn bij Kras 146 busreizen gepubliceerd. Dit is een toename van dit aanbod met 37,7 procent ten opzichte van 2013. Naast de busreizen hebben er ook 4 treinreizen in het aanbod gestaan.
- Het aandeel milieuvriendelijk vervoer naar wintersportbestemmingen is gestegen met 4 procent tot 39,6 procent van het totale vervoersaanbod naar de wintersport-bestemmingen.
- Met ingang van zomer 2014 heeft ROBINSON een klimaatbijdrage geïntegreerd in de pakketprijzen, waarbij de helft van de reis wordt gecompenseerd door deelname in duurzame energieprojecten van GreenSeat en de andere helft van de bijdrage gedoneerd wordt aan AlgaePARC voor onderzoek naar duurzame biobrandstof voor vliegtuigen uit algen.
- Voor de vierde keer is de Groene Product Award uitgereikt aan de product medewerker met het beste product op het gebied van duurzaam toerisme. De prijs is gewonnen door Emiel Korff van Product Ver voor zijn product 'Opleidingen voor Gambiaans talent'. Dit product werd door de medewerkers van TUI in Nederland verkozen tot beste product op het gebied van duurzaam toerisme.
- TUI in Nederland heeft kosteloos het onderzoek genaamd 'Consumption of seafood and meat in Curaçao and development of biodiversity friendly food concepts' laten uitvoeren met dank aan de Helpdesk Bedrijfsleven & Biodiversiteit. De helpdesk biedt ondersteuning aan bedrijven die aan de slag willen met biodiversiteit.



Emiel Korff wint de Groene Product Award 2014 voor het product 'Opleidingen voor Gambiaans talent'



Accommodaties die het nieuwe concept TIME TO SMILE adopteren ontvangen bij aanvang van de samenwerking een pre-audit op basis van de duurzaamheidsspecificaties van TUI in Nederland en Travelife Gold certificering.

Accommodaties met duurzaamheidslabel	2012	2013	2014
Aantal duurzame accommodaties van laatste twee afgesloten seizoenen bij sluiting zomerseizoen	424	598	715
Gemiddelde per jaar aandeel klanten in duurzame accommodatie (in percentage) ¹	8,7%	9,5%	19,7%

¹ In 2012 is het percentage klanten berekend voor alle TUI-merken exclusief Kras, en Goed Idee Reizen.

Gedifferentieerde accommodaties met duurzaamheidslabel	2012	2013	2014
Aantal duurzame gedifferentieerde accommodaties	-	222	715
% van totale aantal gedifferentieerde accommodaties	-	43,2%	33,2%

Duurzame wintersportbestemmingen	2012	2013	2014
	Winter 12/13	Winter 13/14	Winter 14/15
Sneeuwster bestemmingen	62	50	50
Autovrije dorpen	44	32	36
Totaal	106	82	86

Duurzaam vermaak	2012	2013	2014
Milieuvriendelijke en bijzondere excursies (in aantallen)	106	136	135

Jaardoelen: Bestemmingen - Keten

Beleidsregel	Jaardoelen 2014	Resultaten	Jaardoelen 2015
<p>Ketenverantwoordelijkheid Ketenverantwoordelijkheid. Gecontracteerde aanbieders voldoen aan basiskwaliteitsrichtlijnen voor duurzaam toerisme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het onderzoeken en eventueel uitrollen van een managementsysteem voor inkomende agenten op het gebied van duurzaam toerisme. Het integreren van duurzaam toerisme in de nieuwe, eigen accommodatieformule van TUI in Nederland. Het integreren van duurzaam toerisme in de kids-clubs van TUI in Nederland. 	<p>Deels behaald: TUI in Nederland heeft een voorstel gedaan voor het gebruik van een aangepast systeem van Travelife voor touroperators. De TUI-sector Accommodations & Destinations onderzoekt in 2015 over de mogelijke systemen voor de TUI-inkomende agenten.</p> <p>Behaald: De accommodatieformule TIME TO SMILE heeft diverse duurzaamheidseisen als verplichting, waaronder het behalen van het Travelife Gold certificaat.</p> <p>Behaald: De Raad van Kinderen heeft in samenwerking met Missing Chapter Foundation een adviesrapport uitgebracht met betrekking tot duurzaamheid en de kids-clubs. Daartoe heeft TUI in Nederland diverse adviezen direct overgenomen en worden de adviezen meegenomen in de ontwikkeling van een nieuw kidsconcept.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het onderzoeken en eventueel uitrollen van een managementsysteem voor inkomende TUI en non-TUI agenten op het gebied van duurzaam toerisme. Het voortzetten van het jaardoel 2014. Geen jaardoel 2015 geformuleerd.
<p>Vervoer TUI in Nederland biedt de gasten keuze uit verschillende middelen van vervoer. Het aanbod van duurzaam vervoer naar en van de bestemming wordt vergroot.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voorzetten van het jaardoel 2014 (Het vergroten van het aanbod bus- en treinrondreizen). Het behouden van het aandeel milieuvriendelijk vervoer voor het wintersportaanbod 2014/15. 	<p>Deels behaald: Het aantal busvakanties dat in 2014 bij Kras in de verkoop heeft gestaan is 146. Dit is een stijging van 37,7% ten opzichte van afgelopen jaar.</p> <p>Behaald: Het aandeel milieuvriendelijk vervoer is gestegen met 5,3% tot 40,1% van het totale vervoersaanbod naar de wintersportbestemmingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het behouden van het aantal busvakanties van Kras. Het behouden van het aandeel milieuvriendelijk vervoer voor het wintersportaanbod 2015/16.
<p>Verblijf TUI in Nederland vergroot het aanbod van duurzame bestemmingen en accommodaties.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het vergroten van het aantal accommodaties met een duurzaamheidslabel voor winter 2013/14 en zomer 2014 tot 750 accommodaties met als focus de bestverkopende 250 accommodaties. Het voortzetten van het jaardoel 2013. (Meer dan 75 procent van de hotels van ROBINSON, MAGIC LIFE, SENSATORI, SPLASHWORLD, COUPLES (o.a. Sensimar) beschikt over een duurzaamheidslabel en/of een erkend milieumanagementsysteem). Geen jaardoel 2014 geformuleerd. Het behouden van het aantal sneeuwsterbestemmingen op 50 en autovrije bestemmingen op 32 in het wintersport 2014/15 aanbod. 	<p>Niet behaald: Het aantal accommodaties met een duurzaamheidslabel op 31/10/2014 voor het winter 2013/14 en zomer 2014 seizoen is 715 accommodaties.</p> <p>Niet behaald: Ruim 33,2% van alle exclusieve gedifferentieerde accommodaties beschikken over een duurzaamheidslabel en/of een erkend milieumanagement systeem</p> <p>Behaald: Het aantal sneeuwster bestemmingen voor winter 2014/15 is behouden op 50. Het aantal autovrije bestemmingen is met 12,5% gestegen van 32 naar 36.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het vergroten van het aantal accommodaties met een duurzaamheidslabel voor winter 2014/15 en zomer 2015 tot 1.000 accommodaties met als focus de bestverkopende 200 accommodaties. Alle exclusieve gedifferentieerde accommodaties beschikken over een duurzaamheidslabel en/of een erkend milieumanagement systeem. Het vergroten van het aantal Kras accommodaties met een duurzaamheidslabel voor winter 2014/15 en zomer 2015 tot 120 accommodaties. Het behalen van Travelife Gold voor de gecontracteerde TIME TO SMILE accommodaties, die in Winter 14/15 en Zomer 15 de deuren openen. Het behouden van 50 sneeuwsterbestemmingen en 36 autovrije bestemmingen in het wintersportaanbod 2015/16.

Jaardoelen: Bestemmingen - Keten

Beleidsregel	Jaardoelen 2014	Resultaten	Jaardoelen 2015
<p>Vermaak TUI in Nederland vergroot het aanbod van duurzame activiteiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Meer dan 65 procent van alle bestemmingslanden heeft minstens één milieuvriendelijke activiteit of bijzondere excursie die een zichtbare positieve bijdrage levert aan mens, dier en/of natuur ter plaatse. Het opstellen en uitrollen van een plan van aanpak voor het TUI Travel dierenwelzijnsbeleid voor TUI in Nederland. 	<p>Niet behaald: 42,2 procent van alle vakantiebestemmingen heeft minstens één milieuvriendelijke activiteit of bijzondere excursie die een zichtbare positieve bijdrage levert aan mens, dier en/of natuur ter plaatse. Er zijn 135 duurzame excursies in 38 van de totaal 90 bestemmingslanden.</p> <p>Deels behaald: Er is onderzoek gedaan naar het excursie aanbod in relatie tot dierenwelzijn. Daarnaast is een eerste implementatieplan opgezet. De uitrol is deels afhankelijk van de ANVR-activiteiten op dit gebied.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van het jaardoel 2014. Het uitwerken en implementeren van een plan voor de aanpak van het TUI Travel dierenwelzijnsbeleid voor TUI in Nederland.
<p>Klimaatcompensatie TUI in Nederland integreert klimaatcompensatie in de vakantieproducten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> TUI in Nederland evalueert en verbetert de standaard integratie van CO₂-compensatie in de pakketprijzen van de ROBINSON Clubs. 	<p>Behaald: Met ingang van Zomer 2014 heeft ROBINSON een klimaatbijdrage geïntegreerd in de pakketprijzen, waarbij de helft van de reis wordt gecompenseerd door deelname in duurzame energieprojecten van GreenSeat en de andere helft van de bijdrage gedoneerd wordt aan AlgaePARC voor onderzoek naar duurzame biobrandstof voor vliegtuigen uit algen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2015 geformuleerd.

Bestemmingen - projecten

Het investeren in de duurzame ontwikkeling van de vakantiebestemmingen

De pijler Bestemmingen - Projecten richt zich op de samenwerking die TUI in Nederland heeft met diverse nationale en internationale organisaties op het gebied van de duurzame ontwikkeling van de vakantiebestemmingen, 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, biodiversiteitsverlies, dierenleed en mensenrechten, waaronder de exploitatie van kinderen die een impact op de vakantiebestemmingen en de lokale gemeenschappen hebben. TUI in Nederland heeft samenwerkingsverbanden met tal van grote en kleine organisaties op het gebied van dierenwelzijn, natuurbescherming, mensenrechten en armoedebestrijding. De selectie van deze organisaties vindt plaats mede op basis van kennis en expertise van de organisatie, openheid en onderling vertrouwen. 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. De belangrijkste samenwerkingspartners en -verbanden worden hieronder aangegeven.

Kindersekstoerisme

In 2010 is TUI in Nederland een langdurige samenwerking aangegaan met kindgerichte organisaties Plan (www.plannederland.nl) en ECPAT om opkomend kindersekstoerisme in Noordoost Brazilië tegen te gaan door het opzetten van scholingstrajecten met baangarantie, weerbaarheidstrainingen en het stimuleren van Braziliaanse horeca en Nederlandse reisorganisaties om de Child Protection Code te ondertekenen. Dit project loopt eind 2014 ten einde. Daarnaast is de samenwerking met de Koninklijke Marechaussee, het Ministerie van Veiligheid en Justitie en ANVR ontstaan voor een jaarlijkse campagne tegen kindersekstoerisme op drie Nederlandse luchthavens, waarbij Nederlandse reizigers worden aangespoord

het signaleren en verdenken van kindersekstoerisme te melden. TUI in Nederland kreeg voor haar inspanningen voor bovenstaande projecten twee World Responsible Tourism Awards: Best in Child Protection en de Overall award.

In 2002 ondertekende TUI in Nederland als eerste Nederlandse reisorganisatie de Child Protection Code (www.thecode.org) in samenwerking met kinderrechtenorganisatie ECPAT (www.ecpat.nl). TUI in Nederland verklaarde hiermee zich in te zetten voor de bescherming van kinderen tegen seksuele exploitatie op vakantiebestemmingen. TUI in 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. TUI in Nederland volgt de TUI Travel Child Protection Policy, waarin staat aangegeven wat het beleid en de strategie van de Groep is om kinderen op vakantiebestemmingen te beschermen. Het beleid is in dialoog met relevante belanghebbenden opgezet.

Dierenwelzijn

Veel vakantiegangers bezoeken tijdens de vakantie attracties waar dieren onderdeel zijn van het vermaak of zij komen op een andere manier in aanraking met dieren(producten). Dierenwelzijn is voor TUI en voor klanten van groot belang. TUI in Nederland volgt de TUI Travel Animal Welfare Policy, waarin staat aangegeven wat het beleid en de strategie van de Groep is om dieren in het wild en in gevangenschap op de vakantiebestemmingen te beschermen. Daaruit voortkomend heeft TUI in Nederland de Global Welfare Guidance for Animals in Tourism geadopteerd en blijft daartoe leveranciers informeren en controleren op dierenwelzijnsstandaarden, alsmede ook actief de dialoog aangaan over dierenleed. Het beleid is in dialoog met relevante belanghebbenden opgezet.

Toerisme keten

Sinds 2012 is TUI in Nederland deelnemer in het duurzaam toerisme programma 'The Accelerating Sustainable Tourism Initiative' met ANVR, Initiatief Duurzame Handel (IDH), Travelife, CBI en MVO

Ambitie 2015

TUI in Nederland investeert meer dan € 500.000 in de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen.

Dit wordt verantwoord door de jaarlijkse donaties (in cash en natura) aan goede doelen op te tellen met ingang van 2011.

Prestatie jaar 2

TUI in Nederland heeft sinds 2011 € 587.495 gedoneerd aan projecten gericht op de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen.



In 2014 was John de Wolf het gezicht van de campagne tegen kindersekstoerisme rondom het Wereld Kampioenschap voetbal in Brazilië.



Nederland. 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) met ANVR en tien touroperators om accommodaties en bestemmingen te verduurzamen. TUI in Nederland heeft zitting in het kernteam en betreft inkomende agenten en accommodaties bij het programma.

TUI in Nederland is betrokken bij een project voor de ontwikkeling van een CO₂-management tool om tot CO₂-labelling van vakanties te komen, genaamd CARMATOP. Hierbinnen is een concept-CO₂-calculator ontwikkeld. TUI in Nederland is daarnaast actief betrokken geweest bij het soortgelijke project IMPACT, bestemd voor grote ondernemingen.

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 in Nederland gebruikt de uitwisseling voor het verder vormgeven van de strategie en beleid. De onderneming heeft zitting in overleggen van onder andere MVO Netwerk Toerisme (www.mvonderland.nl/mvo-netwerk-toerisme) (voorheen IDUT), koplopersgroep ANVR-DTO, Travelife Sustainability System en diverse werkgroepen voortvloeiend uit 'The Accelerating Sustainable Tourism Initiative' en de ANVR.

Sinds 2008 levert TUI in Nederland de voorzitter voor de Commissie ANVR-DTO in de persoon van de Manager Duurzaam Toerisme. Deze commissie adviseert de brancheorganisatie over het verder ontwikkelen van het DTO beleid voor de Nederlandse reisbranche.

Maatschappelijk betrokken ondernemen

TUI in 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 in 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 reisagentenspaarprogramma Groene Smiles4U en het Arke goede-doelen-spaarprogramma ontvangen via de stichting de donaties.

Donaties aan charitatieve instellingen

	2012	2013	2014
Plan Nederland voor de educatie van meiden	€ 21.820	€ 21.820	€ 23.832
Stichting AAP voor adoptieaap Freddy	€ 4.000	-	-
Abang Foundation voor Zuid-Afrikaans jeugdvoetbalteam	€ 1.500	-	-
TUI Care Foundation	€ 53.601	€ 75.732	€ 111.634
Naga Foundation	-	-	€ 34.556
Sefapane Fund (eindejaarsgeschenk opbrengst)	-	-	€ 3.180
Totaal	€ 80.921	€ 97.552	€ 173.202

Ambitie # 6

TUI in Nederland heeft een leidende rol binnen de Nederlandse reisbranche voor de verdere verduurzaming van de branche en voor de duurzame ontwikkeling van de vakantiebestemmingen.

Prestatie jaar 2

TUI in Nederland werkt nauw samen met de reisbrancheorganisatie ANVR op het gebied van duurzaam toerisme. Daarnaast is zij lid van het MVO Netwerk Toerisme, Travelife Steering Committee en werkgroepen rondom het opzetten van een CO₂-management tool, het tegengaan van kinderseksuisme en het verbeteren van dierenwelzijn. Het concern werkt verder samen met organisaties op het gebied van dierenwelzijn, natuurbescherming, mensenrechten en armoedebestrijding.

Ambitie # 7

TUI in Nederland lanceert de TUI Care Foundation met als doel klanten en collega's een bijdrage te laten leveren aan de duurzame ontwikkeling van de vakantiebestemmingen.

Prestatie jaar 2

TUI in Nederland heeft in 2011 TUI Care Foundation opgericht. De stichting heeft al twintig projecten gericht op de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen ondersteund. TUI in Nederland financiert de infrastructuur van de stichting. In 2014 heeft TUI Care Foundation ruim € 111.000 euro voor projecten ontvangen van TUI. Deze bijdrage staat los van de in natura bijdrage voor de infrastructuur van de stichting.



TUI Care Foundation heeft als doel samen met vakantiegangers bij te dragen aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen.

Meer informatie:
www.tuicarefoundation.nl



Belangrijkste ontwikkelingen in 2014

- TUI in Nederland werkt samen met dierenwelzijnsorganisatie World Animal Protection (www.worldanimal-protection.nl, www.olifant.nu) (voorheen WSPA) om olifantenleed in toerisme-industrie tegen te gaan. In 2010 is de eerste gezamenlijk een campagne opgestart en heeft TUI in Nederland haar beleid aangepast door olifantentritjes en olifantenshows uit het aanbod te halen. In 2013 en 2014 hebben wederom campagnes plaatsgevonden met als resultaat dat ook meer dan vijftien touroperators geen olifantvriendelijke excursies meer aanbieden, waaronder TUI in Nederland. In 2014 hebben meer dan 30.000 mensen de 3D-petitie van de campagne 'Stap van de olifant af' ondertekend. Door de ondertekening werd een levensgrootte olifant geprint. De olifant stond op Schiphol-Plaza en Arke was de hoofdsponsor van de campagne.
- Eind 2012 hebben de projectpartners ANVR, NHTV, Climate Neutral Group, reisorganisaties en andere partners een subsidie gekregen om CO₂-management tool te ontwikkelen om tot CO₂-labelling van vakanties te komen. TUI in Nederland is ook betrokken bij dit project, genaamd CARMATOP. In 2014 is een concept-CO₂-calculator ontwikkeld en zijn de eerste testen gedaan. TUI in Nederland is daarnaast actief betrokken geweest bij het soortgelijke project IMPACT, bestemd voor grote ondernemingen. Dit project heeft in 2014 geen nieuwe subsidieverlenging ontvangen.
- TUI in Nederland is een van de partners binnen de opzet van een Green Deal. De Green Deal richt zich op de ontwikkeling van een internationaal breed gedragen bestemmingsstandaard voor duurzaam toerisme in samenwerking met het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie, ECNC Land & Sea Group en andere partners. Eind 2014 is deze Green Deal mede door TUI Benelux ondertekend.
- De viereuhalfjarige samenwerking met Plan Nederland en ECPAT in Brazilië om jongeren een opleiding te bieden loopt ten einde. De samenwerking is afgesloten met het winnen van de World Responsible Tourism Award 2013 voor de inspanningen. In 2014 zijn er succesvolle activiteiten rondom het WK voetbal in Brazilië ontplooid, waaronder een nieuwe campagne tegen de seksuele exploitatie van kinderen. Meer over deze samenwerking staat aan het einde van het hoofdstuk.
- De Koninklijke Marechaussee, het Ministerie van Veiligheid en Justitie, ANVR, Plan Nederland, ECPAT en TUI in Nederland zijn een samenwerking aangegaan voor een jaarlijkse campagne tegen kinderseksstoerisme. Vooraf en gedurende het Wereld Kampioenschap voetbal in Brazilië heeft een nieuwe campagne gedraaid om een beroep op Nederlandse reizigers te doen. Zij worden aangespoord het signaleren en verdenken van kinderseksstoerisme te melden. De campagne is gelanceerd door de Minister van Justitie en Veiligheid Opstelten en de voetballer John de Wolf. TUI in Nederland informeert medewerkers, leveranciers en klanten via nieuwsbrieven, advertenties, folders en andere communicatiemiddelen.
- In 2014 is € 173.202 (in natura en cash) gedoneerd aan goede doelen voor projecten die bijdragen aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen. Projecten die ondersteuning hebben gekregen zijn onder andere het project met Plan Nederland met de educatie van jongeren in Brazilië en TUI Care Foundation. De foundation heeft onder andere projecten gefinancierd van het Wereld Natuur Fonds in Zuid-Afrika, Dierenbescherming, UNESCO en Moroccan Primate Conservation.
- Arkefly heeft bijgedragen aan de redding van meerdere apen, waaronder de chimpansee Linda door de aap van hun benaderde locatie naar Amsterdam te vervoeren voor Stichting AAP.
- In 2013 heeft TUI Curaçao de schoonmaakactie 'Keep de zoutpannen clean' op Curaçao gesponsord. Naast vrijwilligers heeft TUI Curaçao priekstokken en petjes voor de clean-up geregeld. Tijdens deze actie is een deel van de zoutpannen van Jan Thiel, die zowel door toeristen als de lokale bevolking worden gebruikt, schoon-gemaakt. De schoonmaakactie heeft geleid tot deelname aan een vervolgevenement.
- TUI in Nederland nam in 2014 actief deel aan diverse bijeenkomsten over kinderseksstoerisme. Elise Allart, Manager Duurzaam Toerisme, was panellid bij Movies that Matter festival in Den Haag en tijdens de World Travel Market in Sao Paolo in april 2014. Tijdens de Responsible Tourism Conference in Manchester sprak Elise Allart als Key note speaker.
- Medewerkers van TUI in Nederland hebben eind 2013 de mogelijkheid geboden hun eindejaarsgeschenk te doneren aan een geselecteerd project. Het project 'Ambassadors for life' van Sefapane Fund werd gesteund door 106 medewerkers.



© WWF-Canon / Green Renaissance



Project: 'A collective NO'

Veel jongeren uit de arme lagen van de bevolking in het noordoosten van Brazilië hebben een slechte of zelfs geen opleiding gehad. Armoede, werk- en uitzichtloosheid dragen ertoe bij dat de jongeren in het informele circuit van de prostitutie terechtkomen. Vooral ongeschoolde meisjes tussen de 12 en 18 jaar zijn een gemakkelijke prooi voor mensenhandelaren.

TUI in Nederland werkt sinds 2010 samen met Plan Nederland en ECPAT om seksuele exploitatie van jongeren te voorkomen. Een praktisch project waarbij Braziliaanse jongeren 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. Monique van 't Hek, Directeur Plan Nederland, vertelt meer over het project in Brazilië.

Sinds 2010 werkt Plan Nederland samen met TUI en ECPAT aan het project 'A collective 'NO' to child sex tourism' in Brazilië. Wat houdt het project precies in?

'Dit project is erop gericht kansarme jongeren, vooral meisjes, een opleiding en een baan in de toerismedbranche te bieden, zodat zij niet in een situatie van seksuele uitbuiting terechtkomen. We doen dit samen met EPCAT, Childhood Brasil en Plan Brazilië. Jaarlijks krijgen namelijk 250.000 tot 500.000 Braziliaanse kinderen te maken met seksuele uitbuiting. We hebben daar een heel eigen aanpak voor bedacht, waarbij jongeren, hotelpersoneel, horecabedrijven, brancheverenigingen en overheidsfunctionarissen zijn betrokken. Jongeren krijgen trainingen in weerbaarheid en worden voorgelicht over hun rechten. Ze krijgen betere kansen op de formele arbeidsmarkt in de toerismedbranche, door gerichte beroepsopleidingen en begeleiding naar werk.'

Welke resultaten zijn er tot nu toe geboekt?

'Het project heeft de afgelopen drie jaar mooie resultaten geboekt. Zo zijn in de betrokken gemeenten inmiddels 70 jongeren actief als youth mobilizers. Zij spelen een belangrijke rol bij het voorlichten van leeftijdsgenoten, maar ook bij het betrekken van ouders en scholen. Ze voeren bewustwordingscampagnes en schuiven aan bij belangrijke besprekingen met beleidsmakers die verantwoordelijk zijn voor het formuleren van actieplannen om jongeren te beschermen tegen seksuele uitbuiting.'

Gedurende het project hebben 350 jongeren een van de beroepsopleidingen gevolgd. Bijna 70 procent van hen vond daardoor een baan. In oktober 2014 zijn in de zes betrokken gemeenten bovendien de actieplannen afgerond. Die plannen moeten leiden tot bescherming van kinderen en jongeren tegen seksuele exploitatie. In totaal hebben 336 hotels een gedragscode ondertekend. Daarmee hebben ze zich gecommitteerd aan de strijd tegen de seksuele uitbuiting van minderjarigen.'

Ook in Nederland zijn positieve resultaten geboekt. 500 professionals in de toerismedbranche en meer dan 2000 toerismestudenten zijn getraind in de bescherming van minderjarigen tegen seksuele uitbuiting als gevolg van toerisme. 12 reisorganisaties hebben de kindbeschermingscode ondertekend en die hebben ze doorgevoerd in hun bedrijfsvoering. Ook op het gebied van lobby is het project een succes. Het ministerie van Veiligheid en Justitie ontwikkelde een actieplan om sekstoerisme aan te pakken en zette een werkgroep op waarin NGO's, reisorganisaties en de marechaussee samenwerken om sekstoerisme aan te pakken.'

Als je kijkt naar de resultaten, wat is dan een absoluut hoogtepunt wat jullie bereikt hebben?

'Een belangrijk hoogtepunt in het project was de World Responsible Tourism Award die TUI in november 2013 ontving. De juryleden waren onder de indruk van de bereidheid van TUI om het gevoelig onderwerp 'kindersekstoerisme' onder de aandacht te brengen van klanten. Dat was een moedige stap, omdat reisorganisaties liever niet geassocieerd willen worden met dit onderwerp. Dat TUI zich hier wel voor inzet, is een belangrijk signaal naar de rest van de sector, temeer omdat het winnen van de prijs TUI de gelegenheid gaf om op beurzen en fora wereldwijd de aanpak van kinderekstoerisme aan te kaarten.'

Hoe zien jullie de erkenning van het project verder terug in Brazilië?

'Een ander belangrijk hoogtepunt in het project is de grote bereidheid van de toerismedindustrie in het noordoosten van Brazilië om zich in te zetten tegen de seksuele uitbuiting van jongeren. Meer horecagelegenheden hebben de gedragscode ondertekend dan we bij de start van het project verwacht hadden. Dat is een belangrijk resultaat, want samen kunnen zij een hun invloed laten gelden bij het beschermen van minderjarigen tegen seksuele exploitatie. Dat doen ze door het probleem te onderkennen en verdachte gevallen te melden bij de autoriteiten. Maar ze maken het ook onmogelijk dat volwassenen een minderjarige meeneemen naar hun hotelkamer.'



Monique van 't Hek
Directeur Plan Nederland



Girls first



In het project zijn ook onverwachte resultaten bereikt. Als spin-off van het project werden in de aanloop naar het WK Voetbal 150 jongeren opgeleid, waarvan bijna 70% jonge vrouwen (18+), die tijdens het WK als steward aan de slag konden in het nieuwe voetbalstadion ArenA das Dunas in Natal. Dit project was zo succesvol dat TUI nu samen met Plan en partners werkt aan een 'business start-up center' dat in het voetbalstadion zal worden gehuisvest. Hier zullen beroepsopleidingen worden gegeven aan 500 jongeren uit achtergestelde gemeenschappen. Ook de 150 stewards die eerder werden opgeleid, zullen hieraan meedoen, zodat ze ook na het WK een betere kans hebben op een vaste baan.'

Het project kent veel successen. Zijn er momenten geweest dat het niet zo ging als jullie hoopten?

'Jongeren aan het werk krijgen én houden, dat blijft lastig. De oorspronkelijke doelstelling hiervoor is niet gehaald. Jongeren vielen vroegtijdig uit tijdens de opleiding of raakten hun baan na het hoogseizoen weer kwijt. Er zijn veel redenen waarom jongeren vroegtijdig afhaken: problemen in de familiesfeer zorgen er bijvoorbeeld voor dat jongeren thuis verantwoordelijkheden krijgen die hen verhinderen om hun studie te vervolgen. Hoewel bijna driekwart van de jongeren via het project een baan vond, maakte de terugloop in het toerisme in de regio het moeilijker om vast werk te vinden.'

Verder liep het project vertraging op door lokale verkiezingen. Omdat steeds nieuwe lokale ambtenaren en beleidsmakers moeten worden benaderd en betrokken bij het project. Dit heeft veel tijd gekost en blijft een belangrijk aandachtspunt voor de duurzaamheid van het project.'

Wat is de grootste kracht van jullie project?

'De kracht van het project is de multi-stakeholder-aanpak, waarin verschillende partijen in Nederland en Brazilië betrokken zijn. Het probleem van seksuele exploitatie van minderjarigen kan zo op verschillende fronten worden aangepakt. Ook het betrekken van de directe doelgroep van het project - jongeren - is een belangrijke succesfactor. De youth mobilizers die in het kader van het project zijn opgeleid, zijn persoonlijk betrokken bij het tot stand komen van de gemeentelijke actieplannen, die gebaseerd zijn op hun visie op het probleem en de urgentie daarvan. Bovendien houden ze de betrokken gemeentelijke instanties aan hun beloftes.'

Het project loopt af in 2014. Wat zijn de toekomstplannen?

'Het project eindigt maar seksuele uitbuiting van kinderen en jongeren komt ook op andere vakantiebestemmingen voor. Plan en TUI gaan komend jaar samen verkennen of een soortgelijk project ook kan worden uitgevoerd op andere bestemmingen waar jonge meisjes kwetsbaar zijn voor misbruik door toeristen. Het project vormt bovendien een blauwdruk voor soortgelijke projecten die Plan in Brazilië wil opzetten in regio's met eenzelfde problematiek.'

In Nederland is dankzij het project de basis gelegd voor nauwe samenwerking tussen de overheid, de toerismesector en NGO's. Gezamenlijk werken zij aan campagnes om het Nederlandse publiek te informeren over seksuele uitbuiting op toeristische bestemmingen en hoe reizigers kunnen bijdragen aan de bestrijding van dit probleem.'

Jaardoelen: Bestemmingen - Projecten

Beleidsregel	Jaardoelen 2014	Resultaten	Jaardoelen 2015
<p>Samenwerken TUI in Nederland heeft samenwerkingsverbanden voor de kennisuitwisseling van duurzaam toerisme en maatschappelijk verantwoord ondernemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voorzetten van het jaardoel 2013. (Het actief deelnemen in het samenwerkingsverband 'The Accelerating Sustainable Tourism Initiative'). Het voorzetten van het jaardoel 2013. (Het meehelpen opzetten van een plan voor de CO₂-labelling van vakanties in samenwerking met ANVR, NHTV, Climate Neutral Group, reisorganisaties en andere partners). Het meehelpen ontwikkelen van een internationaal breed gedragen bestemmingsstandaard voor duurzaam toerisme in samenwerking met het Ministerie van Economische Zaken, ECNC Land & Sea Group en andere partners. 	<p>Behaald: Het samenwerkingsverband 'The Accelerating Sustainable Tourism Initiative' richt zich op diverse thema's en heeft verschillende activiteiten in 2014 georganiseerd, waaronder duurzaamheidstrainingen voor inkomende agenten. Daarnaast zijn er bijeenkomsten over dierenwelzijn en mensenrechten georganiseerd. TUI in Nederland heeft in alle activiteiten deelgenomen.</p> <p>Behaald: TUI in Nederland is betrokken bij een project voor de ontwikkeling van een CO₂-management tool om tot CO₂-labelling van vakanties te komen, genaamd CARMATOP. Hierbinnen is een concept-CO₂-calculator ontwikkeld. TUI in Nederland is daarnaast actief betrokken geweest bij het soortgelijke project IMPACT, bestemd voor grote ondernemingen. Dit project heeft in 2014 geen nieuwe subsidieverlenging ontvangen.</p> <p>Deels behaald: Er is een Green Deal ontwikkeld met betrekking tot de ontwikkeling van een internationaal breed gedragen bestemmingsstandaard voor duurzaam toerisme in samenwerking met het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie, ECNC Land & Sea Group en andere partners. In november 2015 wordt deze Green Deal mede door TUI Benelux ondertekend.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het actief blijven deelnemen de Kopgroep Duurzaam Toeristisch Ondernemen van de ANVR en in de werkgroepen dierenwelzijn en mensenrechten. Het voorzetten van het jaardoel 2014. (Het meehelpen opzetten van een plan voor de CO₂-labelling van vakanties in samenwerking met ANVR, NHTV, Climate Neutral Group, reisorganisaties en andere partners). Het voorzetten van het jaardoel 2014.
<p>Samenwerken op bestemmingen Samenwerken op bestemmingen. TUI in Nederland neemt deel aan bestemmingsprojecten die een positieve bijdrage leveren aan het welzijn van mens, dier en natuur of aan de economische ontwikkeling van vakantiebestemmingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voorzetten van het jaardoel 2013. (Het voortzetten van het driejarige project om Braziliaanse meiden een beroepsopleiding te geven in samenwerking met Plan Nederland). 	<p>Behaald: De vierehalfjarige samenwerking met Plan Nederland en ECPAT in Brazilië om jongeren een opleiding te bieden loopt ten einde. De samenwerking is afgesloten met het winnen van de World Responsible Tourism Award 2013 voor de inspanningen. In 2014 zijn er succesvolle activiteiten rondom het WK voetbal in Brazilië ontplooid, waaronder een nieuwe campagne tegen de seksuele exploitatie van kinderen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het afronden van de samenwerking met Plan in Brazilië, en het onderzoeken van een nieuwe samenwerking in de Dominicaanse Republiek.
<p>Maatschappelijk betrokken ondernemen TUI in Nederland is betrokken bij de maatschappij door vrijwilligerswerk, sponsoring en donaties die een bijdrage leveren aan de kernactiviteiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het investeren van minimaal € 100.000 (in natura en cash) in projecten die bijdragen aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen. Het verder ondersteunen van de opzet en professionalisering van de TUI Care Foundation. 	<p>Behaald: In 2014 is € 173.202 (in natura en cash) gedoneerd aan goede doelen voor projecten die bijdragen aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen.</p> <p>Behaald: TUI Care Foundation heeft mede met dank aan de inspanningen van TUI in Nederland al twintig projecten gericht op de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen ondersteund. TUI financiert de infrastructuur van de stichting.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het investeren van minimaal € 100.000 (in natura en cash) in projecten die bijdragen aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen. Het voortzetten van het jaardoel 2014.

CO₂-voetafdruk - airline

Het verminderen van de CO₂-voetafdruk van de airline

De pijler CO₂-voetafdruk - airline richt zich op het verduurzamen van Arkefly, de luchtvaartmaatschappij van TUI in 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.

CO₂-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 CO₂-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. Door het al behalen van deze doelstelling in 2012 is het percentage verhoogd tot negen procent in 2015.

In 2014 bedroegen de absolute CO₂-emissies voor Arkefly 511.081 ton CO₂. In 2014 is de gemiddelde CO₂-uitstoot per passagierskilometer 71,0 gram. Deze cijfers zijn geverifieerd door PwC. Tussen 2008 en 2014 is de uitstoot gereduceerd met 14,7 procent. Arkefly heeft drie vliegtuigen Boeing 787-8 Dreamliner besteld. In boekjaar 2014 is de eerste Dreamliner in de vloot opgenomen. De tweede Dreamliner wordt eind 2014 verwacht, de derde in 2015. De vliegtuigen zijn ongeveer twintig procent zuiniger zijn dan de Boeing 767's die dan worden vervangen.

Arkefly is de eerste Nederlandse airline die met de Dreamliner gaat vliegen. Meer informatie over dit vliegtuig staat aan het einde van het hoofdstuk.

ETS en biobrandstof

De Europese Unie heeft een aanpassing aangekondigd voor het European Union Emissions Trading Scheme (EU-ETS), dat de luchtvaartsector verplicht deel te nemen aan emissiehandel. De verordening is in april 2014 gewijzigd en behelst dat alleen intra EU vluchten onderhevig zijn aan het Europese emissierechtensysteem. Met ingang van 2012 is Arkefly verplicht te betalen voor de CO₂-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, AlgaePARC, onderzoeksfaciliteit van Wageningen UR (University & Research Centre) (www.algaeparc.nl) en andere partners. TUI Travel is lid van Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG, www.safug.org) en heeft zitting in de Council for Sustainable Aviation (www.sustainableaviation.co.uk).

Biobrandstoffen zijn al vaak in opspraak gekomen door de concurrentie met land- en drinkwatergebruik. Arkefly kiest daarom voor een samenwerking met AlgaePARC, een faciliteit waar men specifiek onderzoek doet naar de productie van chemicaliën en brandstoffen uit microalgen. Algen kunnen namelijk worden gekweekt op locaties die ongeschikt zijn voor landbouw en in zeewater, zodat er geen concurrentie is met de voedselproductie.

CO ₂ -uitstoot Arkefly	basisjaar 2008	2011	2012	2013
Gemiddelde CO ₂ -uitstoot per kilometer per passagier (in gram CO ₂ /RPK/per boekjaar)	83,2	75,5	73,6	71,0

Ambitie 2015

Airline Arkefly heeft de laagste CO₂-uitstoot per luchtvaartpassagier per kilometer van Nederland en een van de laagste wereldwijd.

Dit wordt verantwoord door Arkefly's CO₂-uitstoot per luchtvaartpassagier per kilometer te vergelijken met andere luchtvaartmaatschappijen in Nederland en daarbuiten.

Prestatie jaar 2

De CO₂-uitstoot van Arkefly is 71,0 gram per passagierskilometer. Dit is lager dan lijndienst en lowcost luchtvaartmaatschappijen. Het is nog onduidelijk wat de uitstoot is van andere Nederlandse maatschappijen.

Ambitie # 8

Arkefly reduceert de CO₂-uitstoot van de airline met 12 procent per luchtvaartpassagier per kilometer tussen 2008 en 2015 door vlootvernieuwing, gewichtsbesparing en verbetering van de vliegprocedures.

Prestatie jaar 2

De CO₂-uitstoot van Arkefly is met 14,7 procent gereduceerd tot 71,0 gram per passagierskilometer tussen 2008 en 2014.



Arkefly ontving in september 2014 het ISO 14001 certificaat.

Belangrijkste ontwikkelingen in 2014

- Arkefly heeft via de leden van het Fly green team binnen een jaar het ISO 14001 milieumanagement certificaat behaald en is daarmee als een van de weinige Nederlandse luchtvaartmaatschappijen volledig gecertificeerd.
- De gemiddelde CO₂-uitstoot per kilometer per passagier is met 3,5 procent gedaald tot 71,0 gram CO₂. Tussen 2008 en 2014 is de uitstoot gereduceerd met 14,7 procent. De uitstoot ligt hoger dan het gemiddelde van alle internationale TUI airlines, dat in 2014 op 69,9 gram ligt. Dit wordt veroorzaakt door de jongere vloot van de andere maatschappijen, een lagere bezettingsgraad bij Arkefly en het vliegen in driehoeken, waarbij Arkefly twee bestemmingen aandoet tijdens één vlucht.
- Arkefly heeft een contract ondertekend voor de samenwerking met AlgaePARC, onderzoekfaciliteit van Wageningen UR, rondom duurzame biobrandstof voor vliegtuigen. Een eerste onderzoek heeft plaatsgevonden naar de ontwikkeling van een roadmap voor de vercommercialisering van duurzame biobrandstof uit algen. TUI in Nederland doneert via de boekingen in de accommodaties van ROBINSON op structurele wijze een bijdrage aan AlgaePARC. Ook op groepsniveau is meegewerkt aan onderzoek via de Council for Sustainable Aviation (www.sustainableaviation.co.uk), waarbij er een roadmap is ontwikkeld voor het gebruik van duurzame biobrandstoffen door de Engelse luchtvaartindustrie. TUI Travel PLC heeft zitting genomen in de Council for Sustainable Aviation.
- De eerste van drie bestelde vliegtuigen Boeing 787 Dreamliner is in juni 2014 opgenomen in de vloot. Meer over dit bijzondere vliegtuig staat aan het einde van dit hoofdstuk.
- Alle vliegtuigen Boeing 737 zijn uitgerust met de Split Scimitar Winglets. Deze nieuwe winglet zorgt volgens de fabrikant voor een extra twee procent brandstofreductie.
- Passagiers kunnen vanuit huis duty free producten bestellen en ze ontvangen de producten vervolgens bij aankomst in het vliegtuig. Hierdoor wordt gerichter ingekocht en is er nog maar een beperkt aanbod aan boord. Echter worden extra formulieren en gidsen meegenomen aan boord. Het is onduidelijk of deze maatregel ook brandstof besparend werkt.
- Arkefly heeft haar bagageconcept aangepast naar een volledig betaald bagageconcept. De ruimbagagevrijdom is aangepast naar de verschillende vliegklassen. Passagiers kunnen tegen een gereduceerd tarief bagage bijboeken.
- Er is onderzoek gedaan naar het optimaliseren van het vliegplan door de plan gewichten van bagage te verbeteren. Daarnaast wordt gewerkt aan optimaliseren van het nieuwe flight planning systeem Jeppesen. Beide projecten hebben als doel om de brandstof calculatie nauwkeuriger te maken.
- Het aanbod producten aan boord van de Arkefly vliegtuigen bestaat voor 29,0 procent uit verantwoorde producten. Het aanbod verantwoorde producten was in 2013 nog 20,0 procent. In 2014 is het totale aanbod gereduceerd en het aantal verantwoorde producten gestegen. Alle verpakkingsmaterialen zijn geëvalueerd en waar mogelijk verbeterd. De kartonnen maaltijdverpakkingen zijn van FSC-papier.
- Arkefly heeft nog geen scheiding en recycling van het afval aan boord. Er is een eerste pilot voor afvalscheiding aan boord van enkele vluchten geweest. In boekjaar 2015 vinden nog twee testvluchten plaats, alvorens de afvalscheiding wordt doorgevoerd. Daarnaast hebben gesprekken plaatsgevonden met luchthaven Schiphol over de recycling van het gescheiden afval.

Ambitie # 9

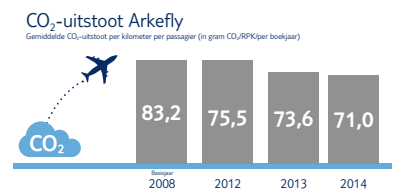
Arkefly verkent een lange termijn strategie voor duurzame biobrandstof voor de airline in samenwerking met TUI Travel airlines en partners.

Prestatie jaar 2

Arkefly werkt samen met AlgaePARC, onderzoekfaciliteit van Wageningen UR, voor de ontwikkeling en vercommercialisering van duurzame biobrandstof uit algen. Een eerste onderzoek heeft plaatsgevonden. TUI Travel is lid van Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG) en heeft zitting in de Council for Sustainable Aviation.



TUI Travel is een samenwerking met Boeing aangegaan met betrekking tot hun ecoDemonstrator Programme. Arkefly heeft ook ideeën voor dit testvliegtuig aangedragen.





- Het bestaande kindertasje, dat uitgedeeld wordt aan kinderen tussen de twee en twaalf jaar, aan boord van de vliegtuigen is verduurzaamd. Bij de ontwikkeling van het nieuwe tasje is gekeken naar o.a. materiaal, productkilometers, levensduur, arbeidsomstandigheden in fabrieken en gewicht. Daarnaast heeft de TUI Raad van Kinderen ook advies gegeven over de vormgeving en de inhoud van de tas. De inhoud van de rugzak bestaat uit een educatief Mr Finney lees- en doeboekje in een speciaal lettertype voor dyslectische kinderen, kleurpotloden, een opblaasbare bal en een SOS-kinderarmbandje. Zo bestaat het materiaal van de tas uit gerecyclede plasticflessen, zijn de producten gemaakt in Chinese fabrieken met hoge duurzaamheidsstandaarden, is het gewicht van het tasje met inhoud gereduceerd met 27,5 procent en zijn de producten ingepakt door de AM groep, een sociale werkplaats nabij Schiphol. Het tasje is ontwikkeld in samenwerking met uitgeverij Mercis. Mr Finney is het haai-mensje, dat duurzaamheidsvragen stelt, uit de kinderboeken van Prinses Laurentien van Oranje. De tassen worden per 1 januari 2015 aan boord van de vliegtuigen uitgereikt.
- Overgebleven niet-persoonlijke artikelen van lost & found zijn aan goede doelen overgedragen in de omgeving van Schiphol.
- TUI Travel is een samenwerking met Boeing aangegaan met betrekking tot hun ecoDemonstrator Programme. Dit programma heeft tot doel het ontwikkelen en het testen van technologie te versnellen om zo de milieuprestatie en duurzaamheid van commerciële vliegtuigen te verbeteren. Alle medewerkers werkzaam voor de TUI-maatschappijen hebben ideeën mogen aandragen voor het testvliegtuig. In 2015 worden de testvluchten gemaakt met 'TUI' ecoDemonstrator 757 vliegtuig. Het vliegtuig zal ook in Nederland landen.
- De thuisbasis van Arkefly is Amsterdam Airport Schiphol. Schiphol heeft internationale erkenning van Airport Carbon Accreditation gekregen voor haar inspanningen om het klimaat te sparen. De certificering die Schiphol heeft ontvangen van Airport Carbon Accreditation, is de hoogst haalbare (3+). Om hiervoor in aanmerking te komen moet een luchthaven alle uitstoot hebben geanalyseerd, succesvolle reductieprogramma's hebben opgesteld en die succesvol hebben uitgevoerd en de resterende uitstoot hebben gecompenseerd.

Ambitie # 10

Arkefly verbetert de catering aan boord van de vliegtuigen met verantwoorde producten, het gebruik van milieuvriendelijkere verpakkingen en het streven naar de maximalisatie van scheiding en recycling van afval.

Prestatie jaar 2

Het aanbod producten aan boord van de Arkefly vliegtuigen bestaat voor 29,0 procent uit verantwoorde producten. Arkefly schenkt fair trade thee en verantwoorde koffie op alle vluchten. De sandwichverpakkingen, wegwerpbekers voor de warme dranken en de flesjes mineraalwater zijn van biologisch afbreekbaar of deels gerecycled materiaal gemaakt. De kartonnen maaltijdverpakkingen zijn van FSC-papier. De maaltijden worden geserveerd in lichtgewicht wegwerpverpakkingen in plaats van zwaardere herbruikbare items. Uit onderzoek blijkt dat dit beter voor het milieu is dan herbruikbare items. Arkefly heeft een eerste pilot gehad voor afscheiding aan boord.



Het bestaande kindtasje dat aan boord van de vliegtuigen wordt uitgereikt aan kinderen is helemaal verduurzaamd. De nieuwe Mr Finney rugzakjes bestaan uit gerecyclede plasticflessen.

Project: Dreamliner

Wereldwijd leveren luchtvaartmaatschappijen een bijdrage aan klimaatverandering. Arkefly zet zich in door de uitstoot van de vliegtuigen zo laag mogelijk te houden en verantwoord ondernemerschap te tonen. In 2014 ontving Arkefly haar eerste Dreamliner en werd het milieumanagement van de airline erkend met het ISO 14001 milieucertificaat.

Richard Helsdingen, Project Manager TUI airlines Airplane (Fuel) Efficiency en Tom Sutherland, Station Manager Amsterdam & Environmental Officer vertellen meer over de Dreamliner en duurzaamheid bij Arkefly.

In juni ontving Arkefly haar eerste Dreamliner. Hoe voelt dat?

Richard: *'Wij zijn als Arkefly enorm trots dat we een Dreamliner aan onze vloot hebben toegevoegd. De reiziger zal het vliegen met de Dreamliner waarderen. Het toestel is ruimer, de motoren zijn stiller en de vliegtijden zijn korter. Daarnaast is de lucht schoner en komt de reiziger dankzij een hogere luchtvochtigheid fitter aan op de bestemming. Dat is voor de passagiers natuurlijk een prettige ervaring. Bovendien beschikt het vliegtuig over de nieuwste technische kenmerken en vliegt het daardoor zo'n twintig procent zuiniger en een stuk stiller.'*

Welke technische kenmerken zijn uniek voor de Dreamliner?

Richard: *'Dit vliegtuig heeft circa driehonderd zogenaamde software parts. Bedenk dat een Boeing 767 er maar zes heeft, dan is het logisch dat de techniek (IT) speciale aandacht krijgt. Op technologisch vlak is dit het meest voraanstaande toestel dat er bestaat. Het is echt een nieuwe generatie vliegtuig waarin alles elektronisch gebeurt. Spectaculair in de cockpit van de Dreamliner is de head up display. Dit is een transparant scherm dat voor de piloten hangt en waarop alle belangrijke vluchtinformatie staat. De vliegers kunnen hierdoor altijd recht voor zich uit blijven kijken. Bovendien is de cockpit bijna papierloos en dat is ook behoorlijk bijzonder.'*

Tom: *'Het speciale ontwerp van de vleugels zorgt voor een verminderde luchtweerstand waardoor flink wordt bespaard op brandstof. De Dreamliner heeft overigens als toestel in zijn geheel een betere aerodynamica. In de productie meer gebruik gemaakt van lichtgewicht composiet en minder aluminium, waardoor de Dreamliner lichter is. De twee GEnx-1B motoren zorgen voor een betere luchtstroom en een lager toerental. Ook produceren de motoren minder geluid. Het toestel vliegt dus zuiniger en stiller.'*

Welke onderdelen maken het nu dat dit type vliegtuig zoveel zuiniger is van bijvoorbeeld de Boeing 767's?

Richard: *'De verschillende technische kenmerken zorgen ervoor dat het vliegtuig minder brandstof verbruikt en minder geluid produceert ten opzichte van een Boeing 767-300.'*



Welke maatregelen nemen jullie zelf om duurzamer te vliegen?

Tom: *'Wij zetten ons in om de uitstoot van onze vliegtuigen zo laag mogelijk te houden. De Dreamliner helpt daar bij, maar buiten dat nemen we nog vele andere maatregelen. Onze airline richt zich op de thema's CO₂-uitstoot, afval, biobrandstof en duurzame producten. Arkefly is voor deze milieufactiviteiten gecertificeerd met het ISO 14001 milieucertificaat.'*

Kun je uitleggen wat het ISO 14001 milieucertificaat precies betekent?

Tom: *'ISO 14001 is wereldwijd de standaard voor de opzet en certificering van milieumanagementsystemen. Een milieumanagementsysteem richt zich op het beheersen en verbeteren van de prestaties van een bedrijf op milieugebied. De twee belangrijkste doelen van een milieumanagementsysteem zijn het voldoen aan wet- en regelgeving en het beheersing van milieurisico's, en het streven naar een permanente verbetering van de milieuprestaties van de organisatie.'*

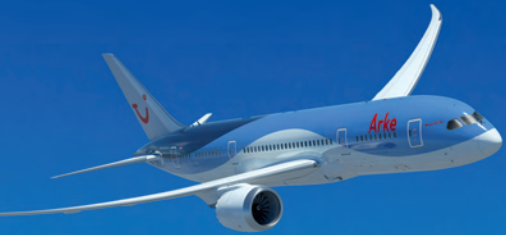
Hoe hebben jullie dat soort verbeteringen doorgevoerd?

Richard: *'We richten ons op de vier thema's CO₂-uitstoot, afval, biobrandstof en duurzame producten. Zo zijn we in 2014 begonnen met pilots voor afvalscheiding aan boord. Iets waar we ons nog graag verder in willen ontwikkelen. Het gaat veelal om details. Wil je zuiniger vliegen, dan telt onder andere elke kilo. Daar kun je maatregelen voor nemen. Denk daarbij aan lichtgewicht tapijt, crew die niet te veel bagage meenemen voor een kort verblijf en lichtgewicht cateringtrolleys.'*

Tom: *'En Arkefly is de eerste Nederlandse luchtvaartmaatschappij die haar Boeing 737's uitgerust heeft met Split Scimitar Winglets, wat bij deze vliegtuigen moet zorgen voor een extra brandstofreductie van twee procent.'*

Wat zijn jullie toekomstplannen rondom duurzaamheid?

Richard: *'Een tweede en derde Dreamliner zullen onze vloot nog zuiniger maken en voor een flinke brandstofreductie zorgen. Daarnaast zijn we aan het onderzoeken welke andere brandstof besparende maatregelen we nog kunnen doorvoeren. Verder bestaat ons cateringassortiment aan boord steeds meer uit verantwoorde producten, wat we graag willen uitbreiden.'*



Alle vliegtuigen B737 zijn uitgerust met Split Scimitar Winglets.

Jaardoelen: CO₂-voetafdruk - airline

Beleidsregel	Jaardoelen 2014	Resultaten	Jaardoelen 2015
<p>Vloot en vluchtgerelateerde producten en diensten Arkefly richt zich bij de samenstelling van de vloot op modernere, stillere en milieuvriendelijkere vliegtuigen. Daarnaast selecteert Arkefly producten, diensten en leveranciers mede op basis van duurzaamheid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het reduceren van de gemiddelde CO₂-uitstoot per kilometer per passagier met 1,0 procent tot 72,8 gram CO₂. Het aangaan van een formele samenwerking met AlgaePARC, onderdeel van Wageningen UR, voor onderzoek naar duurzame biobrandstof uit algen. Het ontvangen van de eerste van drie Boeing 787 Dreamliner voor de airline. Het uitrusten van de vliegtuigen Boeing 737s met Split Scimitar Winglets. 	<p>Behaald: De CO₂-uitstoot van airline Arkefly is met 3,5% gereduceerd tot 71,0 gram per passagierskilometer.</p> <p>Behaald: Arkefly werkt formeel samen met AlgaePARC, onderzoekfaciliteit van Wageningen UR, voor de ontwikkeling en vercommercialisering van duurzame biobrandstof uit algen. Een eerste onderzoek heeft plaatsgevonden.</p> <p>Behaald: Eerste Boeing 787 Dreamliner is in juni 2014 opgenomen in de vloot.</p> <p>Behaald: All Boeing 737s zijn uitgerust met de nieuwe Split Scimitar Winglets.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het reduceren van de gemiddelde CO₂-uitstoot per kilometer per passagier met 3,0 procent tot 68,9 gram CO₂. Het voorzetten van de samenwerking met AlgaePARC met betrekking tot onderzoek naar duurzame biobrandstof voor vliegtuigen uit algen. Het ontvangen van een tweede en derde Boeing 787 Dreamliner. Geen jaardoel 2015 geformuleerd.
<p>Voor de vlucht Voor de vlucht. Arkefly houdt bij de voorbereiding van de vlucht, bij de vluchtplanning en het vliegtuigonderhoud rekening met de geluids- en milieubelasting.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het introduceren en testen van een webbased applicatie voor de mobile devices van de piloten om het bewustzijn te verhogen met betrekking tot het ge- en verbruik van brandstof tijdens de vlucht. Het onderzoeken en mogelijk doorvoeren van minimaal twee brandstofbesparende maatregelen. 	<p>Deels behaald: De webbased applicatie zit in de testfase. Door software problemen kan de applicatie naar verwachting pas eind kalenderjaar 2014 worden uitgerold.</p> <p>Behaald: Er is onderzoek gedaan naar het optimaliseren van het vliegplan door de plan gewichten van bagage te verbeteren. Daarnaast wordt gewerkt aan optimaliseren van het nieuwe flight planning systeem Jeppesen. Beide projecten hebben als doel om de brandstof calculatie nauwkeuriger te maken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voorzetten van jaardoel 2014. Het onderzoeken en mogelijk doorvoeren van minimaal twee brandstofbesparende maatregelen.
<p>Bij vertrek van en aankomst op de bestemming Arkefly houdt bij de grondafhandeling tijdens vertrek van en aankomst op de bestemming rekening met de milieubelasting.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. 		<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2015 geformuleerd.

Jaardoelen: CO₂-voetafdruk - airline

Beleidsregel	Jaardoelen 2014	Resultaten	Jaardoelen 2015
<p>Tijdens de vlucht Arkefly heeft tijdens de vlucht een verantwoord vlucht- en inflightservices management.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het voortzetten van de verkoop van 0,5 liter mineraalwater flesjes Earth Water aan boord, waarbij de verkoop bijdraagt aan waterprojecten wereldwijd en aan het weer groen maken van verwoestijnde gebieden. Arkefly doneert per verkocht Earth Water flesje een bedrag aan Naga Foundation. Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. Het voorzetten van het jaardoel 2013. (Het onderzoeken van scheiding en recycling van afval dat aan boord in de cabine wordt gemaakt). 	<p>Behaald: Arkefly heeft via de verkoop van 0,5 liter mineraalwater flesjes Earth Water een bedrag gedoneerd aan Naga Foundation. Deze bijdrage is gestopt per 1 april 2014. De verkoop van Earth Water, waarbij de verkoop bijdraagt aan waterprojecten wereldwijd, is wel voortgezet.</p> <p>Deels behaald: Er is een eerste pilot voor afval-scheiding aan boord van enkele vluchten geweest. Daarnaast hebben gesprekken plaatsgevonden met luchthaven Schiphol over de recycling van het gescheiden afval.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het vergroten van het verantwoord catering assortiment aan boord van de vliegtuigen met minimaal één procent tot 30 procent. Het onderzoeken en mogelijk implementeren van het naar de startbaan rijden op één motor. Het voortzetten van het jaardoel 2014.

CO₂-voetafdruk - kantoren

Het verminderen van de CO₂-voetafdruk van de kantoren

TUI in Nederland wil met haar hoofdkantoren en winkels het goede voorbeeld geven. De pijler CO₂-voetafdruk - kantoren richt zich op het verduurzamen van de interne bedrijfsvoering in alle bedrijfspanden van TUI in Nederland met als doel het verminderen van de CO₂-uitstoot van de bedrijfsactiviteiten. De organisatie richt zich op de thema's inkoop, energie, water, afval, papier, mobiliteit en bouw.

CO₂-voetafdruk

TUI in Nederland maakt de CO₂-uitstoot van de bedrijfsactiviteiten van de hoofdkantoren, TUI Curaçao en de Arke winkels inzichtelijk via de CO₂-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, bestemmingsboekjes en de productie van de reisbrochures en magazines. Het jaar 2011 fungeert als basisjaar.

De CO₂-voetafdruk van de bedrijfsactiviteiten bedraagt in 2014 1,2 procent van de CO₂-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 CO₂-uitstoot per passagierskilometer van Arkefly, die nog jaarlijks afneemt.

Inkoop

TUI in 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 nog 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 59,5 procent milieuvriendelijke producten en het kantine cateringassortiment in Enschede, Rijswijk en Schiphol-Rijk bestaat voor gemiddeld 50 procent uit verantwoorde producten, die gemaakt zijn met extra zorg voor mens, dier en natuur.

CO ₂ -voetafdruk TUI in Nederland (in ton CO ₂)	2011	2012	2013 ³	2014 ⁴
Electriciteit	1455	545	455	176
Brandstoffen	984	378	80	82
Water en afvalwater	22	20	18	21
Bedrijfsafval en gevaarlijk afval ¹	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Woon-werkverkeer	1862	1654	1865	1895
Zakelijk verkeer	2427	2517	2714	2681
Brochures en magazines	1782	1896	1589	1179
Huisdrukwerk en kopieerpapier ²	141	106	98 ⁵	92
Totaal CO₂-voetafdruk	8.673	7.115	6.822	6.126

¹ Het meetinstrument Milieubarometer geeft geen inzicht in de CO₂-voetafdruk van afval en gevaarlijk afval door de complexiteit. Het berekenen van de CO₂-balans wordt namelijk bepaald door de grondstof en de verwerking van die grondstof als afval.

² Het huisdrukwerk is exclusief actiematig promotiemateriaal.

³ In 2013 is de voetafdruk uitgebreid met de bedrijfspanden van TUI Curaçao in Curaçao en Aruba.

⁴ In 2014 is de voetafdruk uitgebreid met de kleinere kantoren en magazijnen van Arkefly.

⁵ In 2014 is de voetafdruk voor het huisdrukwerk naar beneden bijgesteld vanwege foutieve gegevens.

Ambitie 2015

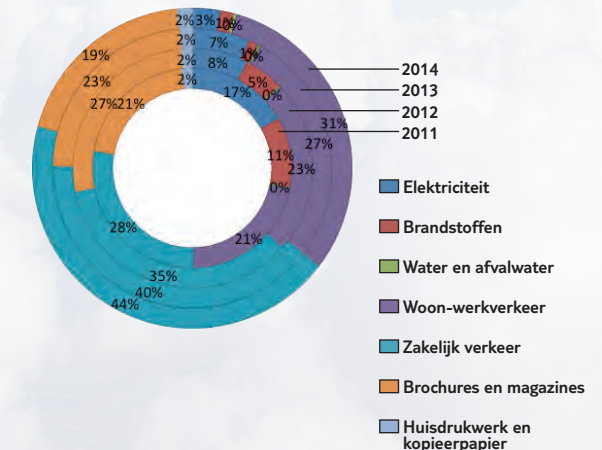
TUI in Nederland werkt klimaatneutraal en compenseert daardoor ongeveer 7.000 ton CO₂.

Dit wordt verantwoord door de berekening en de compensatie van de CO₂-voetafdruk van de bedrijfsactiviteiten van de hoofdkantoren, de Arke winkels en de kantoren van TUI Curaçao en Arkefly. De voetafdruk is berekend voor energie, water, woon-werk en zakelijk verkeer en papier. In 2015 is de intentie de resterende CO₂-uitstoot te compenseren.

Prestatie jaar 2

TUI in Nederland werkt nog niet klimaatneutraal. In 2014 bedraagt de CO₂-voetafdruk van TUI in Nederland 6.126 ton CO₂. De voetafdruk is niet gecompenseerd.

CO₂-voetafdruk TUI in Nederland 2014 t.o.v. basisjaar 2011



Belangrijkste ontwikkelingen in 2014

- De CO₂-voetafdruk van de hoofdkantoren, winkels en kantoren van TUI Curaçao en Arkefly bedraagt 6.126 ton CO₂. De voetafdruk is gedaald met 10,2 procent ten opzichte van 2013 en met 29,4 procent sinds 2011. De daling wordt veroorzaakt door de overgang naar groene stroom bij het hoofdkantoor van Arkefly en een verdere daling van de brochureproductie. De voetafdruk bestaat voor ruim 95 procent van de CO₂-uitstoot voor rekening van de mobiliteit en de productie van brochures, prijsbijlages, magazines en het personeelsblad. In 2014 zijn de kleinere kantoren van Arkefly toegevoegd aan de berekening van de CO₂-voetafdruk.
- De CO₂-voetafdruk voor het Arkefly hoofdkantoor en de kleinere Arkefly kantoren is ook los berekend voor 2013 en 2014 in verband met de doelstellingen met betrekking tot het ISO 14001 milieu management systeem. Deze voetafdruk is net als de TUI in Nederland voetafdruk exclusief afval. De Arkefly voetafdruk in 2014 is gedaald met 19,0 procent ten opzichte van 2013.
- De nieuwe plastic draagtassen die klanten ontvangen in de Arke winkels zijn gemaakt van 80 procent gerecycled LDPE. Arke deelt op jaarbasis 160.000 tassen gratis uit.
- TUI in Nederland maakt voor 96,6 procent gebruik van groene stroom (zonder milieukeurmerk). Het pand in Schiphol-Rijk maakt sinds 2014 gebruik van groene stroom. De panden in Curaçao en Aruba hebben geen groene stroom. Dit wordt daar niet aangeboden. In het servicecontract van de WTC-kantoren van Arkefly is groene stroom niet opgenomen. In 2014 is het elektraverbruik minimaal gestegen met 1,7 procent ten opzichte van 2013, mede door de toevoeging van de kleine kantoren en magazijnen van Arkefly. Vanaf 1 januari 2015 worden slimme meters in de Arke winkels en de magazijnen van Arkefly geplaatst.
- TUI in Nederland koopt sinds 2012 groen gas in voor diverse panden. Het percentage gecompenseerd gas ten opzichte van het totale verbruik is 89,5 procent. Het gasverbruik is minimaal gestegen met 1,7 procent, mede door de toevoeging van de kleine kantoren van Arkefly.
- Het waterverbruik is gestegen met 15,2 procent ten opzichte van 2013. Het is niet duidelijk waar de stijging door veroorzaakt is.
- In 2014 is het afval van papier en karton gedaald met 6,7 procent en het ongesorteerd bedrijfsafval met 1,1 procent ten opzichte van 2013. Het kantoorafval van papier, karton, ICT-apparatuur, plastic bекers, batterijen, mobiele telefoons, hout-pallets, grofvuil en restafval wordt gescheiden en voor recycling en hergebruik aangeboden. Ditzelfde geldt voor de afvalstromen in de magazijnen van Arkefly en het gevaarlijk afval dat daar ontstaat.
- In alle panden is de afvalscheiding en recycling geëvalueerd, aangepast en gecommuniceerd via afvalposters in de afvalscheidingsstations. Daarnaast is er een pilot gestart voor het scheiden van afval in de bedrijfskantine in Rijswijk. In Rijswijk loopt er een pilot met betrekking tot de reductie van de plastic koffiebekers door het aanbieden van grote papieren bекers. De eerste resultaten geven aan dat de grote bекers langer hergebruikt worden dan de kleine plastic bekertjes.
- Er is een nieuw cateringcontract afgesloten voor het hoofdkantoor van Arkefly. Alle food en non-food producten zijn geëvalueerd op basis van duurzaamheid. Het aanbod verantwoorde producten betreft 70 procent.
- In Rijswijk is een nieuwe leverancier voor de schoonmaakdiensten gecontracteerd. Deze organisatie heeft oog voor haar medewerkers en werkt met milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen die het EU-Ecolabel dragen. Met de leverancier is ook gekeken naar het toiletpapier. Er loopt nu een pilot met losse velletjes in plaats van wc-rollen. Dit zou een besparing van 35 procent opleveren. Het toiletpapier heeft EU Ecolabel.
- Het totale gewicht van de TUI-brochures is gedaald met 20,4 procent door de toename van de verkoop via internet en scherpere inkoop. In vijf jaar tijd is een daling van 49,3 procent gerealiseerd. De gewichtsdaling van 73,2 procent voor de magazines komt, doordat Arke Magazine en het Kras magazine Beleef! zijn gestopt en het magazine Werelds! in oplage is verlaagd. De magazines zijn gedrukt op FSC-Mixed Sources.
- Steeds meer papieren processen en procedures worden verbeterd, gedigitaliseerd of zelfs opgeheven. In 2014 is het huisdrukwerk en kopieerpapier met 6,1 procent gedaald. Briefpapier, enveloppen en kopieerpapier hebben het FSC-keurmerk, EU-Ecolabel of het Nordic Ecolabel.

Ambitie # 11

TUI in Nederland reduceert de CO₂-voetafdruk van de hoofdkantoren en winkels met 20 procent tussen 2011 en 2015. Dit staat gelijk aan ongeveer 1.700 ton CO₂.

Prestatie jaar 2

In 2014 bedraagt de CO₂-voetafdruk van TUI in Nederland 6.126 ton CO₂. De voetafdruk is gedaald met 29,4 procent sinds 2011. Dit betreft een daling van de voetafdruk met 2.547 ton CO₂.

Ambitie # 12

TUI in Nederland heeft in alle bedrijfskantines een cateringassortiment van minimaal 50 procent verantwoorde producten, die gemaakt zijn met extra zorg voor mens, dier en natuur.

Prestatie jaar 2

In de bedrijfskantines in de hoofdkantoren in Rijswijk, Enschede en Schiphol-Rijk bestaat gemiddeld 50 procent van het cateringassortiment uit verantwoorde producten. Er heeft geen meting plaatsgevonden in Ammerzoden. Verantwoorde producten zijn biologische producten, producten met het 'Ik kies bewust-logo' (IKB), fairtrade-logo en visproducten met het Marine Stewardship Council-keurmerk (MSC).



- In 2014 is het aantal woon-werkkilometers met 21,5 procent gestegen ten opzichte van 2013. Het aantal gereden kilometers is flink toegenomen met 32,5 procent ten koste van de OV-kilometers, die gedaald zijn met 10,3 procent. De zakelijk gereden kilometers door leaserijders is gestegen met 10,6 procent. Het aantal gevlogen kilometers is licht gedaald door afname van het aantal medewerkers.
- Om het openbaar vervoer verder te stimuleren is de maximum woon-werkvergoeding voor openbaar vervoer verhoogd naar de maximum waarde van het jaartrajectabonnement van de NS. Er is dus geen eigen bijdrage meer voor het reizen met openbaar vervoer voor mensen die verder van kantoor wonen en met het OV reizen. Het fietsplan is ook verbeterd door het vervallen van het maximale bedrag. Op de hoofdkantoren is een Car Free Day georganiseerd om fietsen en lopen te promoten.
- Het aantal leaseauto's is met ruim 8 procent toegenomen. Het wagenpark heeft daarentegen wel meer hybride plug-in leaseauto's en drie 100 procent elektrische auto's. Er zijn extra laadpalen in parkeergarages van de filialen geplaatst.
- Leaserijders krijgen niet meer automatisch een NS-Business Card meegeleverd bij de auto. Hier werd onvoldoende gebruik van gemaakt. Leaserijders die gebruik maken van OV, kunnen hun kaartje declareren. Alle leaserijders hebben vanuit de leasewagenmaatschappij tips voor milieuvriendelijker rijden ontvangen per e-mail.

Brochures en magazines (in kg)	2012	2013	2014
Brochures	1.634.403	1.405.828	1.118.418
Magazines	232.121	157.943	42.312
Totaal	1.866.524	1.563.771	1.160.730
Huisdrukwerk en kopieerpapier (in kg)	2012	2013	2014
Briefpapier en enveloppen	21.770	23.133	19.798
Overig huisdrukwerk (alleen bestemmingsboekjes)	27.505	20.976	19.967
Kopieerpapier	38.079	39.328	36.419
Totaal	87.354	83.437	76.184
Woon-werkverkeer (in mln. kms)	2012	2013	2014
Openbaar vervoer	1,5	2,5	2,2
Fiets en lopen	1,2	1,0	1,3
Personenwagen	8,0	6,8	9,0
Totaal woon-werkverkeer	10,6	10,3	12,5
Aandeel OV, fiets en lopen in woon-werkverkeer	25%	34%	28%
Zakelijk verkeer	2012	2013	2014
Leaseauto's en bestelwagens (in aantallen)	203	202	219
Gereden kilometers (in mln. kms) ¹	1,8	1,8	2,1
Gevlogen kilometers (in mln. kms) ²	13,0	13,5	13,4

¹ 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 (2014).

² In 2011 t/m 2014 zijn de gevlogen kilometers bepaald op basis van het gemiddelde aantal gevlogen kilometers per persoon, waarbij 2010 als basisjaar fungeert met daadwerkelijk gevlogen kilometers per persoon.



Er is een Car Free Day in de panden Rijswijk, Enschede, Schiphol-Rijk en Ammerzoden georganiseerd, waaraan 194 medewerkers deelnamen. Fietsers en wandelaars kregen een appel aangeboden.

Jaardoelen: CO₂-voetafdruk - kantoren

Beleidsregel	Jaardoelen 2014	Resultaten	Jaardoelen 2015
<p>CO₂-voetafdruk TUI in Nederland heeft inzicht in de CO₂-voetafdruk en reduceert de CO₂-voetafdruk van haar bedrijfsactiviteiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het reduceren van de totale CO₂-voetafdruk van hoofdkantoren en winkels met 3,0 procent ten opzichte van 2013. Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. Het voorzetten van het jaardoel 2013. (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). 	<p>Behaald: De CO₂-voetafdruk voor de hoofdkantoren, winkels en de kantoren van TUI Curaçao en Arkefly bedraagt 6.126 ton CO₂. De voetafdruk is gedaald met 10,2 procent ten opzichte van 2013.</p> <p>Niet behaald: Er is geen beleidsplan opgezet voor het verduurzamen van de interne bedrijfsvoering in de bedrijfspanden van TUI Curaçao en TUI Aruba.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het reduceren van de totale CO₂-voetafdruk van (hoofd)kantoren en winkels met 4,0 procent ten opzichte van 2014. Het reduceren van CO₂-voetafdruk (exclusief afval) voor het Arkefly hoofdkantoor en de kleinere Arkefly kantoren en magazijnen met 2,0 procent ten opzichte van 2014. Het voorzetten van het jaardoel 2014.
<p>Inkoop TUI in Nederland selecteert producten, diensten en leveranciers mede op basis van duurzaamheid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het behouden van het aanbod verantwoorde producten in alle bedrijfskantines op minimaal 40 procent. Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. Het evalueren en integreren van duurzaam ondernemen in de tender voor de schoonmaakdiensten. 	<p>Behaald: Het aanbod verantwoorde producten in de bedrijfskantines bedraagt gemiddeld 50 procent in Rijswijk, Enschede en Schiphol-Rijk. Het gehele kantine-assortiment in Schiphol-Rijk is herzien en aangepast.</p> <p>Behaald: Er is een contract aangegaan met een nieuwe leverancier voor de schoonmaakdiensten, genaamd Haagsehof. Deze organisatie heeft oog voor haar medewerkers en werkt met milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen die het EU-Ecolabel dragen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het behouden van het aanbod verantwoorde producten in alle bedrijfskantines op minimaal 50 procent. Het onderzoeken van de mogelijkheid om de uitgifte van plastic tassen in de Arke winkels te reduceren. Geen jaardoel 2015 gedefinieerd.
<p>Energie De milieubelasting van het energieverbruik (gas en electriciteit) in de bedrijfspanden en op de werkplekken wordt teruggedrongen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het evalueren en het duurzaam verbeteren van de energiecontracten voor de hoofdkantoren en winkels. 	<p>Behaald: Vanaf 1 januari 2015 gaat een nieuw energiecontract in met Nuon. Onderdeel van het contract zijn de plaatsing van slimme meters in de Arke winkels en de magazijnen van ArkeFly. Voor het einde van het jaar wordt bepaald hoe electra en gas vergroend gaat worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2015 gedefinieerd.
<p>Water Het waterverbruik in de bedrijfspanden wordt teruggedrongen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. 		<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2014 gedefinieerd.

Jaardoelen: CO₂-voetafdruk - kantoren

Beleidsregel	Jaardoelen 2014	Resultaten	Jaardoelen 2015
Afval De productie van afval wordt tegengegaan, gescheiden en gerecycled.	<ul style="list-style-type: none"> • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. 		<ul style="list-style-type: none"> • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. • Het testen en eventueel implementeren van afscheiding in de bedrijfskantines van Rijswijk en Enschede. • De oude uniformen van het vliegend personeel van Arkefly wordt op een verantwoorde manier hergebruikt of verwerkt.
Papier De milieubelasting van het papierverbruik in de bedrijfspanden en op de werkplekken wordt teruggedrongen.	<ul style="list-style-type: none"> • Het reduceren van het totale gewicht van de brochures en prijsbijlages met 7,5 procent. 	Behaald: Het totale gewicht van de brochures is gedaald met 20,4 procent.	<ul style="list-style-type: none"> • Het reduceren van het totale gewicht van de brochures en prijsbijlages met 10 procent.
Mobiliteit De milieubelasting van woon-werkverkeer en zakelijke reizen wordt teruggedrongen.	<ul style="list-style-type: none"> • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. • Het uitbreiden van het leasewagenpark met hybride plug-in leaseauto's en minimaal drie 100 procent elektrische auto's met extra laadpalen in parkeergarages. 	Behaald: Het leasewagenpark is verder uitgebreid en heeft nu zes hybride plug-in leaseauto's en drie 100 procent elektrische auto's. Daarnaast zijn extra laadpalen in parkeergarages van de filialen geplaatst.	<ul style="list-style-type: none"> • Alle leasewagenrijders krijgen een cursus eco-driving. • Het organiseren van een jaarlijkse Car Free Day. • Het verder uitbreiden van het leasewagenpark met hybride plug-in leaseauto's en 100 procent elektrische auto's.
Bouw Duurzaamheidsaspecten worden bij de inrichting en de bouw meegenomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. 		<ul style="list-style-type: none"> • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd.

Klanten

Het toegankelijk maken van duurzame vakanties

De pijler Klanten focust op het toegankelijk maken van duurzame vakanties voor de klanten. TUI in Nederland informeert potentiële klanten over een verantwoorde vakantiekeuze en adviseert klanten over verantwoord gedrag op de bestemming, met als doel om de verkoop van duurzame vakantieproducten te stimuleren. De klant ontvangt op elk moment van het vakantieproces duurzaam toerisme informatie: tijdens het oriënteren, zoeken, boeken, de vakantie en bij terugkomst.

Klantinformatie

De behoeftes en wensen van de klanten van TUI in Nederland veranderen. Onderzoek onder 4.000 vakantiegangers in acht belangrijke TUI Travel bronlanden in 2010 geeft aan dat vakantiegangers een duidelijke interesse hebben voor duurzamere vakanties. Een op de twee klanten is bereid een duurzame vakantie te boeken als die beschikbaar is en twee op de drie klanten zou zijn gedrag op vakantie aanpassen om het milieu te helpen. In 2012 kwamen nagenoeg dezelfde resultaten uit een vervolgonderzoek.

TUI in Nederland informeert klanten tijdens het gehele vakantieproces over duurzaam toerisme. De informatie is nog niet afgestemd op de duurzaam toerisme interesse van verschillende klantgroepen. Duurzaam vervoer, verblijf en vermaak komen aan bod in de brochures, op de boekbare websites (op smartphone, tablet en computer), social media 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 gebied van duurzaam toerisme worden opgenomen en afgehandeld met de betrokken partijen, zoals excursieaanbieders, accommodaties en non-gouvernementele organisaties.

Reisbureaus en andere partners ontvangen ook actuele duurzaam toerisme informatie in verschillende communicatiemiddelen. Om alle gepubliceerde afbeeldingen en teksten in lijn met het duurzaam toerisme beleid te laten lopen en geen gevoelige onderwerpen weer te geven, werkt TUI in Nederland met een communicatieprotocol duurzaam toerisme. Ook de door Group marketing beheerde TUI-beeldbank volgt duurzaamheidsrichtlijnen.

Reisbureaus

TUI in 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 franchisenemers Holland International Reisbureau en de zelfstandige reisagenten van Holland International Reisbureau at Home. Jaarlijks wordt de voortgang getoetst via een intern ontwikkelde duurzaamheidsscan en krijgen de reisagenten een beoordeling van nul tot maximaal vijf Groene Palmen. De reisagenten met de meeste duurzaam toerisme activiteiten ontvangen de Groene Palm Award.

Reisbureaus die niet in eigendom van TUI in Nederland zijn of franchisenemer zijn en producten van TUI in Nederland aanbieden, worden ook geïnformeerd over duurzaam toerisme en gestuurd naar de verkoop van duurzame vakantieproducten door bijvoorbeeld het programma Groene Smiles4U. In dit programma sparen reisagenten voor goede doelen door het boeken van accommodaties met een duurzaamheidslabel. De Arke winkels hebben een soortgelijk programma, genaamd Arke goede-doelen-spaarprogramma.

Ambitie 2015

Meer dan 30 procent van de klanten van TUI in Nederland verblijft in een accommodatie met een duurzaamheidslabel.

Dit wordt verantwoord door het berekenen van het percentage klanten dat in een accommodatie met een erkend duurzaamheidslabel verbleef, gemeten per einde winter- en zomerseizoen met sluiting op 31 oktober. Goedgekeurde duurzaamheidslabels zijn erkend door Global Sustainable Tourism Council (bijvoorbeeld Travelife), zijn internationale milieumanagement standaarden (bijvoorbeeld ISO 14001 en EU-Ecolabel) of hebben grote internationale erkenning (bijvoorbeeld Green Key).

Prestatie jaar 2

19,7 procent van de klanten van TUI in Nederland verblijft in een accommodatie met een duurzaamheidslabel.

Ambitie # 13

TUI in Nederland herkent de consumenten met een interesse voor verantwoord reizen, zodat zij op de juiste wijze kwalitatieve informatie over duurzame vakanties gepresenteerd krijgen en zij gemakkelijk een passende vakantie vinden.

Prestatie jaar 2

TUI in Nederland herkent een klant met interesse voor verantwoord reizen als de klant één of meerdere keren een accommodatie met een duurzaamheidslabel heeft geboekt. De bestaande klantcommunicatie over duurzaam toerisme is nog niet aangepast aan de duurzaam toerisme interesse van de verschillende klantgroepen.



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

Belangrijkste ontwikkelingen in 2014

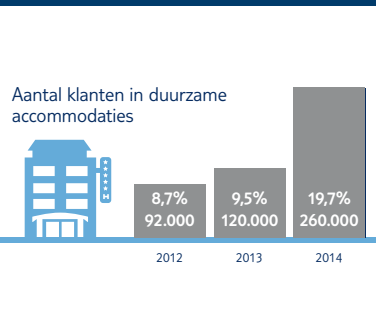
- Het aandeel klanten dat in Winter 2013-2014 en Zomer 2014 in een accommodatie met duurzaamheidslabel verbleef is toegenomen van 9,5 procent naar 19,7 procent. Dit zijn ruim 260.000 vakantiegangers. De berekeningswijze is aangepast ten opzichte van 2013. De oude berekening werd gemeten per maand en nu wordt de berekening gedaan per einde winter- en zomerseizoen met sluiting op 31 oktober.
- De websites van Arke en Arkefly zijn geïntegreerd. De duurzaam toerisme informatie is daarbij behouden gebleven.
- Duurzaam toerisme berichten worden met grotere regelmaat op de Facebook pagina van Arke en Arkefly geplaatst. Uit intern onderzoek blijkt dat deze berichten goed worden gewaardeerd. Voor de communicatie over specifieke onderwerpen als olifantenritjes of kindersekstoerisme wordt de hulp ingeschakeld van experts van onder andere World Animal Protection en Plan Nederland.
- Uit marketingonderzoek van TUI Travel PLC in Nederland wordt Arke gezien als koploper van de Nederlandse touroperators als het gaat om milieu en sociale verantwoordelijkheid.
- Naast reisagenten en reisleiding zijn klanten in onder andere Egypte, Gambia, Dominicaanse Republiek, Mexico, Cuba en Kaapverdië geïnformeerd over kindersekstoerisme door middel van een advertentie in de bestemmingsboekjes rondom de campagne met het Ministerie van Veiligheid en Justitie, Koninklijke Marechaussee, ANVR, ECPAT en Plan Nederland. De advertentie heeft tot doel kwalitatief betere informatie rondom vermeende Nederlandse kindersekstoeristen op te leveren.
- De duurzaam toerisme informatie is verder afgestemd op het type vakantie dat klanten hebben geboekt. De duurzaam toerisme tips in de digitale reisbescheiden zijn geupdate en er is een specifieke tekst voor cruises en citytrips geïntroduceerd, naast de al bestaande wintersportteksten.
- De duurzaamheidsinformatie aan boord van de Arke vliegtuigen is aangepast en verbeterd door de introductie van een nieuw duurzaamheidslogo voor verantwoorde producten in Arke Café gids en menukaart Premium Comfort & Star Class. Daarnaast is 'story telling' geïntroduceerd rondom duurzame producten in de menukaarten.
- Duurzaam toerisme is onderdeel van de mystery shop bezoeken aan de Arke kantoren. In november oordeelde 11,8 procent van de mystery shoppers dat de reisagent informatie gaf over duurzaam toerisme.
- TUI in Nederland streeft met de reisbureaugroep naar de minimale score van drie Groene Palmen, dat staat voor 'voldoende duurzaam ondernemen'. Binnen de groep heeft 60 procent minimaal deze score bereikt. Van de Arke winkels haalt 100 procent de doelstelling, voor Holland International Reisbureau is dat 12 procent en bij Holland International Reisbureau at Home is dat 20 procent. Door de opname van de verkoop van duurzame accommodaties en het grotere aanbod duurzame accommodaties, hebben veel winkels een hogere score behaald dan vorig jaar. Het grotere aantal duurzame accommodaties in het TUI-aanbod en de daarmee samenhangende stijging van de verkoop van deze accommodaties zorgt ervoor dat veel winkels een hogere score hebben behaald dan vorig jaar.
- In 2014 is een Duurzaamheidsscan uitgevoerd onder de Arke reisbureaus, de franchisenemers van Holland International Reisbureau en de zelfstandige reisagenten van Holland International Reisbureau at Home. De reisagenten met de hoogste score nemen eind 2014 de Groene Palm Award in ontvangst.

Ambitie # 14

TUI in Nederland betreft de klanten bij verantwoord reizen door hen te informeren en te adviseren over (bestemmingsspecifieke) duurzaam toerisme onderwerpen.

Prestatie jaar 2

Alle klanten, ongeacht de interesse voor verantwoord reizen, ontvangt op elk moment van het vakantieproces duurzaam toerisme informatie: tijdens het oriënteren, zoeken, boeken, de vakantie en bij terugkomst. Meer teksten zijn afgestemd op het vakantietype.



Groene Palm score reisagenten	2012		2013		2014	
	Reisagenten	Aandeel	Reisagenten	Aandeel	Reisagenten	Aandeel
5 - Zeer goed duurzaam ondernemen	0	0%	5	2%	15	6%
4 - Goed duurzaam ondernemen	2	1%	52	23%	96	41%
3 - Voldoende duurzaam ondernemen	93	44%	68	30%	31	13%
2 - Onvoldoende duurzaam ondernemen	65	31%	29	13%	0	0%
1 - Zeer onvoldoende duurzaam ondernemen	1	1%	0	0%	0	0%
0 - Onbekend duurzaam ondernemen	51	24%	69	31%	93	40%
Totaal	212	100%	223	100%	235	100%

Jaardoelen: Klanten

Beleidsregel	Jaardoelen 2014	Resultaten	Jaardoelen 2015
Marktcommunicatie TUI in Nederland profileert zich naar de markt als een verantwoord merk, waarbij elk merk een eigen duurzame branding heeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. 		<ul style="list-style-type: none"> • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd.
Tijdens oriënteren, zoeken en boeken De (potentiële) gasten ontvangen tijdens het oriënteren, het zoeken en het boeken advies over duurzaam toerisme. Duurzame vakantieproducten worden duidelijk getoond.	<ul style="list-style-type: none"> • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. • Het vergroten van het aandeel klanten dat in een accommodatie met duurzaamheidslabel verblijft tot minimaal 15 procent. • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. • Het vergroten van het percentage Arke winkels met een score 3, 4 of 5 Groene Palmen van 97 naar 100 procent; Holland International van 17 naar 35 procent en Holland International Reisbureau at Home van 8 naar 20 procent. 	<p>Behaald: Het aandeel klanten dat in Winter 2013-2014 en Zomer 2014 in een accommodatie met duurzaamheidslabel verbleef is toegenomen van 9,5 naar 19,7 procent. Dit zijn ruim 260.000 vakantiegan- gers.</p> <p>Deels behaald: Percentage Arke winkels met een score 3, 4 of 5 Groene Palmen is gestegen van 97 naar 100 procent; Holland International Reisbureau is gedaald van 17 naar 12 procent en Holland International Reisbureau at Home is gestegen van 8 naar 20 procent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het verbeteren van de klantcommunicatie over duurzame wintersport, waaronder het vernieuwen van de duurzame wintersport webpagina's op www.wijsopwintersport.nl. • Het vergroten van het aandeel klanten dat in een accommodatie met duurzaamheidslabel verblijft tot minimaal 30 procent. • Het opzetten van een nieuwe vorm van Groene Smiles4U voor de reisagenten derden, inclusief een vernieuwde nieuwsbrief. • Het lanceren van een duurzaam toerisme landings- page voor Arke.nl gericht op het aanbod duurzame accommodaties en aanvullende duurzaam toerisme informatie. • Het behouden van 100 procent Arke winkels met een score 3,4 of 5 Groene Palmen en het vergroten van het percentage 3, 4 of 5 Groene Palmen voor Holland International Reisbureau van 12 naar 25 procent en Holland International Reisbureau at Home van 20 naar 40 procent.
Tussen boeken en aankomst De gasten ontvangen tussen boeken en aankomst advies over duurzaam toerisme op de bestemming.	<ul style="list-style-type: none"> • Het beter laten aansluiten van de algemene duur- zaam toerisme tips bij het geboekte vakantietype, bijvoorbeeld stedenreizen, wintersport, all-inclusive of jongerenvakantie. 	<p>Behaald: Er zijn drie nieuwe versies duurzaam toe- risme tips voor de digitale reisbescheiden ontwikkeld die aansluiten bij het geboekte vakantietype: cruises, citytrips en wintersport.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het beter laten aansluiten van de duurzaam toerisme tips bij het geboekte vakantietype door minimaal één extra versie te ontwikkelen.
Op de bestemming De gasten ontvangen advies over duurzaam toerisme op de bestemming.	<ul style="list-style-type: none"> • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. 		<ul style="list-style-type: none"> • De ontwikkeling van duurzaamheidscommunicatie voor in de kamers en publieke ruimtes van TIME TO SMILE accommodaties die door TUI in Neder- land worden ontwikkeld.
Vakantieherinnering De gasten kunnen misstanden of verzoeken over duurzaam toerisme tijdens of na de vakantie melden.	<ul style="list-style-type: none"> • Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. 		<ul style="list-style-type: none"> • Geen jaardoel 2015 gedefinieerd.

Collega's

Het betrokken zijn bij (toekomstige) collega's en de maatschappij

TUI in Nederland wil de meest aantrekkelijke werkgever in de Nederlandse reisbranche zijn voor het aantrekken en behouden van talent. De pijler Collega's geeft aan dat in TUI in Nederland betrokken is bij haar huidige en toekomstige medewerkers en de maatschappij, waarbij het concern een respectvolle, veilige, gezonde, stimulerende en uitdagende werkomgeving voor haar medewerkers nastreeft.

Kerngegevens personeel ¹	2012	2013	2014
Medewerkers (in aantallen)	2071	2200	2229
Medewerkers (in FTE)	1735	1827	1825
Medewerkers met fulltime arbeidsovereenkomst	60%	57%	55%
Medewerkers met parttime arbeidsovereenkomst	40%	43%	45%
Gemiddelde duur arbeidsrelatie (in jaren)	7,3	6,7	9,1
Gemiddelde leeftijd (in jaren)	36	36,2	38
Verzuim (inclusief zwangerschapsverlof) ²	4,6%	4,2%	3,7%
Verzuim (exclusief zwangerschapsverlof)	3,4%	2,8%	2,9%
Gemiddelde ziekte-dagen (exclusief zwangerschapsverlof) ³	17,0	15,1	14,7
Stagiaires (in aantallen)	234	274	276
Leeftijdsopbouw medewerkers			
<25	10%	9%	9%
25-35	42%	38%	36%
35-45	24%	27%	27%
45-55	16%	17%	19%
55<	8%	9%	9%
Diversiteit naar geslacht (in percentage)			
Aandeel mannelijke medewerkers	32%	32%	31%
Aandeel vrouwelijke medewerkers	68%	68%	69%
Instroom medewerkers (in aantallen)	485	382	327
Uitstroom medewerkers (in aantallen)	438	356	406
Gemiddeld verloop (in percentage)	21%	16%	19%

¹ Alle medewerkers van TUI in Nederland, inclusief oproepkrachten en exclusief stagiaires, tourleaders Kras.nl en tijdelijke medewerkers. De cijfers zijn gegeneerd op basis van einde boekjaar op 30 september.

² TUI Curaçao is sinds het boekjaar 2012 toegevoegd aan de cijfers van TUI in Nederland.

³ Het gemiddelde aantal ziekte-dagen in 2012 en 2013 is berekend exclusief TUI Curaçao.





In 2014 is de Arke Hospitality Academy van het Koning Willem I College in 's-Hertogenbosch gestart. In 2014 startten 54 studenten de opleiding.

Respectvolle werkomgeving

TUI in 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.

Met ingang van 2013 is het voor alle TUI bedrijven binnen TUI Travel, waaronder TUI in Nederland verplicht te voldoen aan de zogenaamde 'The Bribery Act 2010'. Dit is strenge wetgeving over omkoping- en corruptiepraktijken uit het Verenigd Koninkrijk. Volgens deze wet moet elke medewerker aantoonbaar op de hoogte zijn van deze wetgeving. Elke nieuwe medewerker is verplicht een e-learning module te volgen met betrekking tot deze onderwerpen. Zowel TUI Travel als TUI in Nederland hanteren een zero tolerance beleid ten opzichte van fraude, omkoping en corruptie.

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.

TUI in Nederland stimuleert medewerkers om hun mening te geven, luistert naar de medewerkers en onderneemt actie.

In 2012 heeft het eerste internationale medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO) Your Voice plaatsgevonden onder alle TUI Travel bedrijven. Het MTO behandelt drie duurzaam ondernemen vragen: 'Dit bedrijf is een sociaal verantwoordelijke organisatie (de gemeenschappen waarin het bedrijf opereert hebben baat bij het bedrijf)', 'Het bedrijf gaat op verantwoorde wijze om met milieuzaken' en 'Het bedrijf doet ethisch zaken'. Een van de uitkomsten is dat in de top 5 zaken waar TUI in Nederland medewerkers het meest positief over zijn 'het verantwoord omgaan met het milieu' wordt aangegeven. Door de overgang naar een ander MTO-systeem is het niet mogelijk aan te geven of de score voor de duurzaamheidsvragen is toegenomen. Het onderzoek levert geen algemene tevredenheidsscore. In 2013 en 2014 is geen MTO uitgevoerd. In 2015 staat het volgende MTO gepland.

Veilige en gezonde werkomgeving

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 in Nederland bevordert daarom de veiligheid en stimuleert een gezonde levensstijl van haar medewerkers op de werkvloer en daarbuiten. Er zijn bijvoorbeeld verbeterde werkplekken qua meubilair, betere airco installaties, bedrijfsfitness en een gevarieerd aanbod van gezonde producten in de bedrijfskantines en in de frisdrank- en snoepautomaten.

Het ziekteverzuim percentage in Nederland is gemiddeld 3,8 procent (365/ArboNed) en het aantal ziektedagen in Nederland is gemiddeld 20 dagen per jaar (gemiddeldgezien.nl). Het verzuimpercentage is bij TUI in Nederland lager met 2,9 procent (exclusief zwangerschapsverlof) en 14,7 ziektedagen.

Diversiteit management naar geslacht	2012		2013		2014	
	man	vrouw	man	vrouw	man	vrouw
Seniormanagement	84%	16%	81%	19%	79%	21%
Management	52%	48%	43%	57%	44%	56%
Basis	30%	70%	28%	72%	27%	73%

Ambitie 2015

TUI in Nederland is de meest aantrekkelijke werkgever in de Nederlandse reisbranche

Dit wordt verantwoord door de waardering van diverse criteria op het gebied van een respectvolle, gezonde, stimulerende en uitdagende werkomgeving door de medewerkers in het medewerkers-tevredenheidsonderzoek (MTO). Daarnaast wordt het gemiddelde verloop van medewerkers vergeleken met het gemiddelde percentage in de Nederlandse reisbranche.

Prestatie jaar 2

Uit het 2012 MTO komt naar voren dat 79,7 procent van de medewerkers positief oordeelt over de vragen met betrekking tot een respectvolle, veilige, stimulerende en uitdagende werkomgeving. Het verloop percentage van 18,7 is bij TUI in Nederland hoger dan het reisbranche gemiddelde van 14,5 procent. In 2012 is TUI in Nederland samen met KLM en Schiphol uitgeroepen tot aantrekkelijkste werkgever in de Nederlandse reisbranche (Randstad Award 2012).



Stimulerende en uitdagende werkomgeving
TUI in Nederland creëert een moderne en stimulerende werkomgeving waar medewerkers flexibel zijn in hun werk, vrije tijd en loopbaanontwikkeling. TUI in Nederland biedt een pakket arbeidsvoorwaarden dat tot de beste in de reisbranche behoort. Daarnaast zijn er aantrekkelijke secundaire arbeidsvoorwaarden, waaronder een cafetariasysteem, waarbij werknemers binnen vastgestelde grenzen zelf wijzigingen in het arbeidsvoorwaardenpakket kunnen aanbrengen, zoals het kopen en verkopen van vakantiedagen. De salarissen zijn marktconform. Daarnaast richt de organisatie zich op Het Nieuwe Werken. Hier is bij de inrichting van het kantoor in Enschede rekening mee gehouden. Bovendien wordt geïnvesteerd in moderne technologie en in de begeleiding van de medewerkers.

De uitstroom in procenten van het aantal medewerkers in Nederland is 6,1 procent. In de Nederlandse reisbranche ligt het verloop een stuk hoger op 14,5 procent (Dashboard data Reiswerk, 2013). De uitstroom bij TUI in Nederland is in 2014 gestegen naar 18,7.

Training en educatie

TUI in 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.

In 2011 is Arkefly de samenwerking Partnership for Talent en de verkorte opleiding Arkefly Academy aangegaan met een diverse scholen, waarbij studenten luchtvaartdienstverlening stage lopen als Cabin Attendant of Service Attendant met kans op een baan. Tachtig procent van de studenten gaat als steward of stewardess bij Arkefly aan de slag. De samenwerking is met de volgende scholen: TIO, Deltion College, MBO College Airport (RoC van Amsterdam), ROC Tilburg, Regio College Zaandam en Friesland College. Jaarlijks starten ongeveer honderd MBO studenten luchtvaartdienstverlening aan de opleidingen. In 2014 is in samenwerking met het Koning Willem I College in 's-Hertogenbosch de Arke Hospitality Academy gestart. De studenten worden opgeleid voor zowel uitvoerende als leidinggevende functies in de toeristische dienstverlening. In 2014 startten 54 studenten de opleiding.

TUI in 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 in Nederland werkt daarom samen met toeristische opleidingsinstanties en overkoepelende organen om het onderwijsprogramma te optimaliseren en duurzaam toerisme kennis te verbeteren. TUI in Nederland doet dit voornamelijk via gastcolleges, stages, scripties, projecten en onderzoeken.

Vrijwilligerswerk

In 2014 is een pilot gestart rondom het aanbieden van vrijwilligerswerk. Binnen de pilot worden de Arke reisagenten opgeroepen om vrijwilligerswerk uit te voeren voor de Dierenbescherming. In 2014 hebben vier collega's vrijwilligerswerk uitgevoerd voor de Dierenbescherming. TUI in Nederland heeft nog geen infrastructuur voor vrijwilligerswerk voor de medewerkers. Een aantal medewerkers ondersteunt op eigen initiatief kleinschalige lokale projecten op vakantiebestemmingen.

Ambitie # 15

De collega's vinden dat TUI in Nederland een respectvolle, veilige, gezonde, stimulerende en uitdagende werkomgeving heeft.

Prestatie jaar 2

In 2013 en 2014 heeft geen MTO plaatsgevonden. Uit het 2012 MTO komt naar voren dat 79,7 procent van de medewerkers positief oordeelt over vragen met betrekking tot een respectvolle, veilige, stimulerende en uitdagende werkomgeving. TUI in Nederland heeft een gezonde werkomgeving. Het ziekteverzuim percentage van 2,9 (exclusief zwangerschapsverlof) is bij TUI in Nederland lager dan het landelijk gemiddelde van 3,7 procent. Het aantal ziekte dagen van 14,7 is lager dan het landelijk gemiddelde van 20 dagen per jaar.

Ambitie # 16

TUI in Nederland geeft duurzaam toerisme trainingen aan de collega's op de bestemmingen, bij de luchtvaartmaatschappij en in de winkels en kantoren.

Prestatie jaar 2

TUI in Nederland maakt gebruik van e-learning. Er zijn zeven duurzaam toerisme modules: Duurzaam toerisme, Wijs op wintersport, Stop kinderarbeid, Kijk niet weg voor kinderseksuïerisme, Groene accommodatie, Het Groenste Reisbureau en Green Smile (at Home). De modules zijn beschikbaar voor de medewerkers op de bestemmingen, bij de luchtvaartmaatschappij en in de winkels en kantoren. Daarnaast hebben alle product medewerkers en Arke winkelmanagers de ANVR-DTO training gevolgd.

Belangrijkste ontwikkelingen in 2014

- Het percentage vrouwelijke medewerkers bij TUI in Nederland schommelt al jaren rond de zeventig procent. Het percentage is in 2014 licht gestegen met 0,7 procent tot 69,0 procent ten opzichte van 2013. In 2014 omvatte de totale instroom van medewerkers 327 personen; hiervan was 70,3 procent vrouw. De uitstroom bedroeg 406 personen met een meerderheid van 67,7 procent vrouwen.
- In 2013 is het aandeel vrouwen in seniormanagement gestegen van 18,9 procent tot 20,7 procent, in management is er een lichte daling van 1,5 procentpunt tot 55,9 procent. In aantallen is het aandeel vrouwen in management gestegen met zeven collega's. In de kern van het bedrijf is 72,6 procent vrouwen werkzaam. In drie jaar tijd is het aantal vrouwen in (senior)management toegenomen met 24,2 procent. Dit komt voornamelijk door een herdefiniëring van de managementfunctie.
- Het ziekteverzuim percentage van 2,9 (exclusief zwangerschapsverlof) is bij TUI in Nederland lager dan het landelijk gemiddelde van 3,8 procent. Het aantal ziekte dagen van 14,7 is lager dan het landelijk gemiddelde van 20 dagen per jaar. Het percentage en het aantal dagen neemt de laatste jaren binnen TUI in Nederland af. Het is onduidelijk wat de cijfers zijn in de Nederlandse reisbranche.
- Met ingang van 2013 is elke medewerker verplicht op de hoogte te zijn van Engelse wetgeving rondom omkoping- en corruptiepraktijken. TUI Travel en TUI in Nederland hebben daartoe twee verplichte e-learning modules Anti-Bribery Wet ontwikkeld. Alle medewerkers hebben in 2013 deze training over fraude, omkoping en corruptie gevolgd. De productmanagers hebben allen een aanvullende face-to-face training gevolgd rondom integer ondernemen, belangenvermenging en het beleid rond relatiegeschenken.
- TUI in Nederland heeft een contract afgesloten met Intenz Gezondheidsplan; medewerkers kunnen via bedrijfsfitness met korting sporten bij erkende fitnesscentra door het hele land. In 2014 maken 102 medewerkers hiervan gebruik. Een stijging van 32,5 procent ten opzichte van 2013 toen er nog 77 medewerkers gebruik maakten van het aanbod.
- In 2014 zijn in totaal 127 studenten gestart aan een stagetraject binnen het Partnership for Talent en Arkefly Academy. Uiteindelijk hebben 115 studenten hun stage afgerond.
- In 2014 is in samenwerking met het Koning Willem I College in 's-Hertogenbosch de Arke Hospitality Academy gestart. De studenten worden opgeleid voor zowel uitvoerende als leidinggevende functies in de toeristische dienstverlening. In 2014 startten 54 studenten de opleiding.
- In 2014 heeft afdeling Duurzaam Toerisme vier gastcolleges verzorgd op mbo en hbo-niveau. Diverse studenten en scholieren zijn geholpen met praktijkopdrachten, afstudeeronderzoeken en scripties.
- Bijna alle afdelingen binnen TUI in Nederland bieden stageplaatsen aan studenten aan. In 2014 is het aantal studenten met een stageplaats gestegen licht gestegen tot 276. Dat zijn twee studenten meer dan in 2013. De grootste groepen worden geplaatst binnen de operationele afdelingen, Arkefly en de reisbureaus.
- In 2014 is een pilot gestart rondom het aanbieden van vrijwilligerswerk. De Arke reisagenten zijn opgeroepen om vrijwilligerswerk uit te voeren voor de Dierenbescherming. Vier collega's van de Arke reisbureaus hebben zich hiervoor aangemeld en hebben vrijwilligerswerk uitgevoerd bij de Dierenbescherming.
- TUI in Nederland (kantoor Enschede) is verkozen tot Leerbedrijf van het Jaar 2014 in de reissector. De uitreiking van de prijs voor Leerbedrijf van het Jaar was onderdeel van het jaarlijkse Reiserwerk Opleidingcongres.

Ambitie # 17

TUI in Nederland werkt actief samen met toeristische opleidingsinstanties en overkoepelende organen om het onderwijsprogramma te optimaliseren en duurzaam toerisme kennis te verbeteren.

Prestatie jaar 2

TUI in Nederland deelt kennis en ervaring via gastcolleges, stages, scripties, projecten en onderzoeken. In 2013 heeft afdeling Duurzaam Toerisme enkele gastcolleges verzorgd op mbo en hbo-niveau. Diverse studenten en scholieren zijn geholpen met praktijkopdrachten, afstudeeronderzoeken en scripties. Binnen TUI in Nederland hebben 276 stagiairs praktijkervaring opgedaan. Daarnaast hebben 115 MBO-studenten het stagetraject binnen Partnership for Talent en Arkefly Academy succesvol doorlopen en zijn 54 studenten gestart met de Arke Hospitality Academy.

Ambitie # 18

TUI in Nederland faciliteert en stimuleert vrijwilligerswerk bij de collega's binnen de kaders van de TUI Care Foundation.

Prestatie jaar 2

TUI in Nederland heeft nog geen goede infrastructuur voor vrijwilligerswerk voor de medewerkers opgebouwd. Dit jaar is een kleine start gemaakt met de reisbureaus. Een aantal medewerkers ondersteunt op eigen initiatief kleinschalige lokale projecten op vakantiebestemmingen.



Vier collega's van de Arke reisbureaus hebben vrijwilligerswerk uitgevoerd bij de Dierenbescherming.

Jaardoelen: Collega's

Beleidsregel	Jaardoelen 2014	Resultaten	Jaardoelen 2015
<p>Respect TUI in Nederland stimuleert gelijke behandeling van de (potentiële) medewerkers en bevordert het respectvol omgaan tussen de medewerkers. TUI in Nederland bevordert vrouwelijke participatie in management.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het uitvoeren van het tweede internationale medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) Your Voice, waar duurzaamheidsvragen in opgenomen zijn. De resultaten volgen in boekjaar 2014. 	<p>Niet behaald: Een tweede medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) heeft niet plaatsgevonden. Het MTO staat gepland om uitgevoerd te worden in 2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Het uitvoeren van het tweede internationale medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) Your Voice, waar duurzaamheidsvragen in opgenomen zijn. De resultaten volgen in boekjaar 2015.
<p>Veiligheid en gezondheid TUI in Nederland bevordert de veiligheid en stimuleert een gezonde levensstijl van haar medewerkers op de werkvloer en daarbuiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. 		<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2015 gedefinieerd.
<p>Stimulerende werkomgeving TUI in Nederland creëert een moderne en stimulerende werkomgeving waar medewerkers flexibel zijn in hun werk, vrijetijd en loopbaanontwikkeling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. Geen jaardoel 2014 gedefinieerd. Het trainen van minimaal honderd studenten luchtvaartdienstverlening binnen de samenwerking Partnership for Talent en Arkefly Academy in 2014. Het voorzetten van het jaardoel 2013. Het voortzetten van het jaardoel 2013. Het plan is een pilot te draaien voor Arke reisagenten in samenwerking met de Dierenbescherming. 	<p>Behaald: In 2014 hebben 115 studenten hun stage luchtvaartdienstverlening bij Arkefly afgerond.</p> <p>Behaald: In 2014 heeft afdeling Duurzaam Toerisme gastcolleges verzorgd op mbo en mbo-niveau. Daarnaast hebben studenten van Arkefly Academy introductieworkshops gevolgd waar duurzaam toerisme onderdeel van is.</p> <p>Deels behaald: In het kader van de samenwerking met de Dierenbescherming hebben in 2014 vier collega's van Arke reisbureaus zich ingeschreven om vrijwilligerswerk te doen voor de Dierenbescherming.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen jaardoel 2015 gedefinieerd. Het trainen van minimaal vijftig startende studenten via de Arke Hospitality Academy. Het trainen van minimaal honderd studenten luchtvaartdienstverlening binnen de samenwerking Partnership for Talent en Arkefly Academy in 2014. Het voorzetten van het jaardoel 2014. (Het actief blijven samenwerken met toeristische opleidingsinstanties en overkoepelende organen om het onderwijsprogramma te optimaliseren en duurzaam toerisme kennis te verbeteren). Het faciliteren van minimaal één activiteit in het kader van vrijwilligerswerk, binnen de kaders van TUI Care Foundation.

Begrippenlijst en afkortingen

ANVR

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

Boekjaar

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

CO₂-voetafdruk

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

DTO

De reisbrancheorganisatie ANVR richt zich op maatschappelijk verantwoord ondernemen onder de noemer Duurzaam Toeristisch Ondernemen (DTO). Het programma gaat in 2015 onder de naam 'Better Holidays'.

Duurzame accommodatie of accommodatie met duurzaamheidslabel

Duurzame accommodaties of accommodaties met een duurzaamheidslabel zijn duurzame en milieuvriendelijke hotels, appartementen, vakantieparken en campings die gecertificeerd zijn door een Global Sustainable Tourism Council erkend keurmerk (bijvoorbeeld Travelife), in bezit zijn van een internationale milieumanagementstandaarden (bijvoorbeeld ISO 14001 en EU-Ecolabel) en/of gecertificeerd zijn door een standaard met grote internationale erkenning (bijvoorbeeld Green Key). 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.

Fte

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

Gedifferentieerde accommodaties

Gedifferentieerde accommodaties zijn unieke hotelketens of -formules die een duidelijke meerwaarde bieden aan de vakantieganger. Dit is in tegenstelling tot doorsnee 'commodity' accommodaties.

GSTC

Het Global Sustainable Tourism Council (GSTC) is een internationaal orgaan voor de bevordering van kennis en begrip over duurzaam toerisme, voor het bevorderen en vaststellen van wereldwijd geaccepteerde criteria voor duurzaam toerisme en voor het creëren van vraag naar duurzaam reizen. TUI Travel is vertegenwoordigd in het bestuur van GSTC en als concern lid van deze organisatie.

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.

ISO 14001

ISO 14001 is een internationaal geaccepteerde norm die middels richtlijnen aangeeft waaraan een goed milieumanagementsysteem zou moeten voldoen. Een milieumanagementsysteem van een organisatie kan volgens deze norm worden gecertificeerd.

Travelife

Travelife is een onafhankelijk Europees evaluatiesysteem voor sociale en milieuaspecten, zoals arbeidsomstandigheden voor medewerkers en energiemangement. Voor accommodaties, touroperators en reisagenten is een verschillend trainings- en evaluatiesysteem beschikbaar: Travelife for Accommodations, Travelife for Tour Operators en Travelife for Travel Agencies. Travelife is een GSTC-erkend label.

Winterseizoen

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

Zomerseizoen

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





TUI Nederland Holding N.V. Duurzaam Toerisme

Adres

Volmerlaan 3
2288 GC Rijswijk

Reacties

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

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

Redactie

Afdeling Duurzaam Toerisme, TUI Benelux

Vormgeving

Afdeling Content & Drukwerk, TUI Benelux

Website

www.tui.nl/duurzaamtoerisme

Het jaarverslag is alleen online beschikbaar.

December 2014



Accommodaties met een duurzaamheidslabel

Aantal duurzame accommodaties van laatste twee afgesloten seizoenen bij sluiting zomerseizoen.

En gemiddelde per jaar aandeel klanten in duurzame accommodatie (in percentage)¹

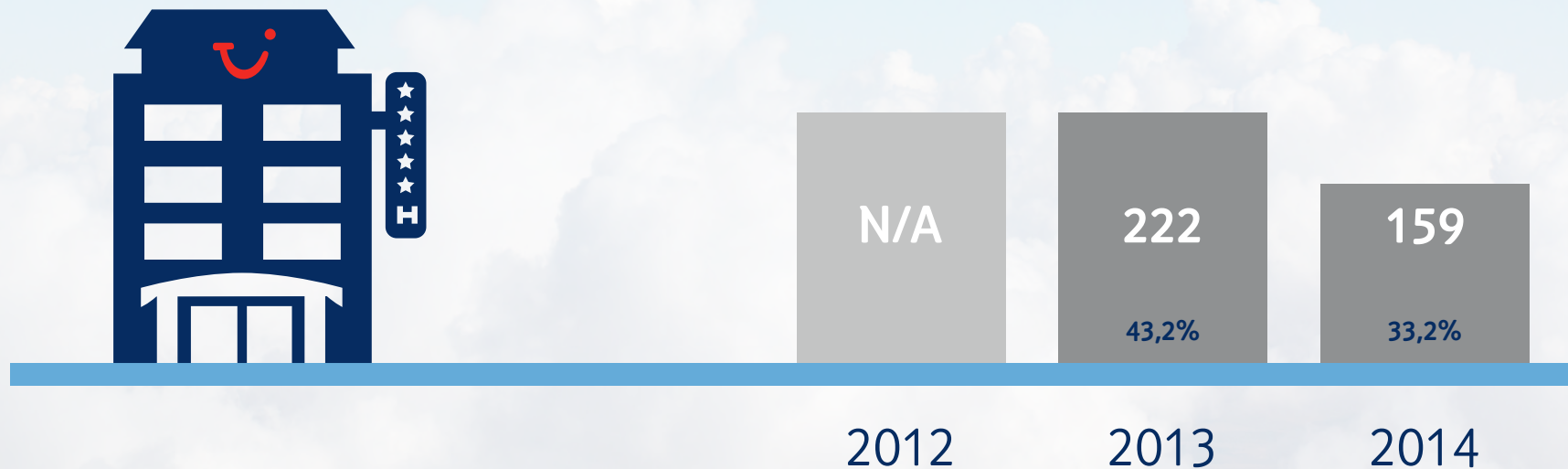


1) In 2012 is het percentage klanten berekend voor alle TUI-merken exclusief Kras en Goed Idee Reizen.



Gedifferentieerde accommodaties met duurzaamheidslabel

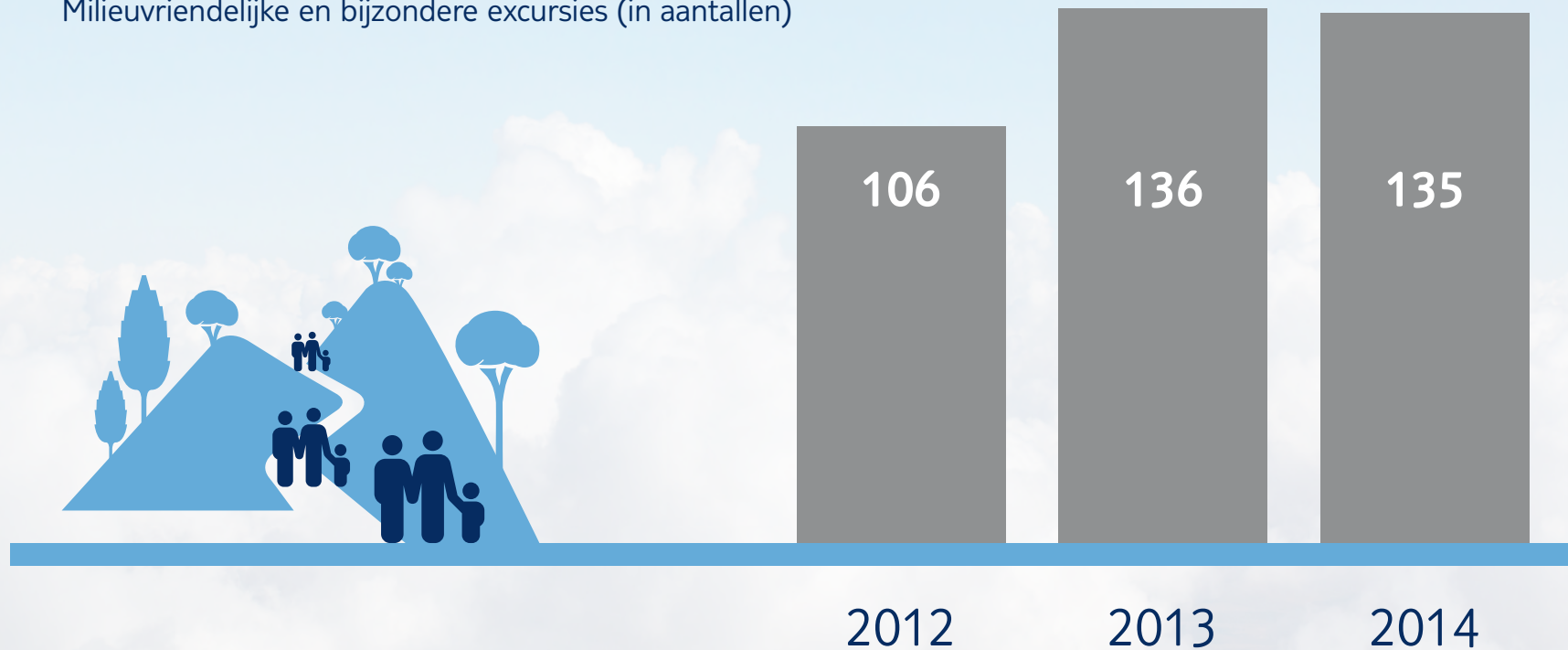
Aantal duurzame gedifferentieerde accommodaties en % van totale aantal gedifferentieerde accommodaties





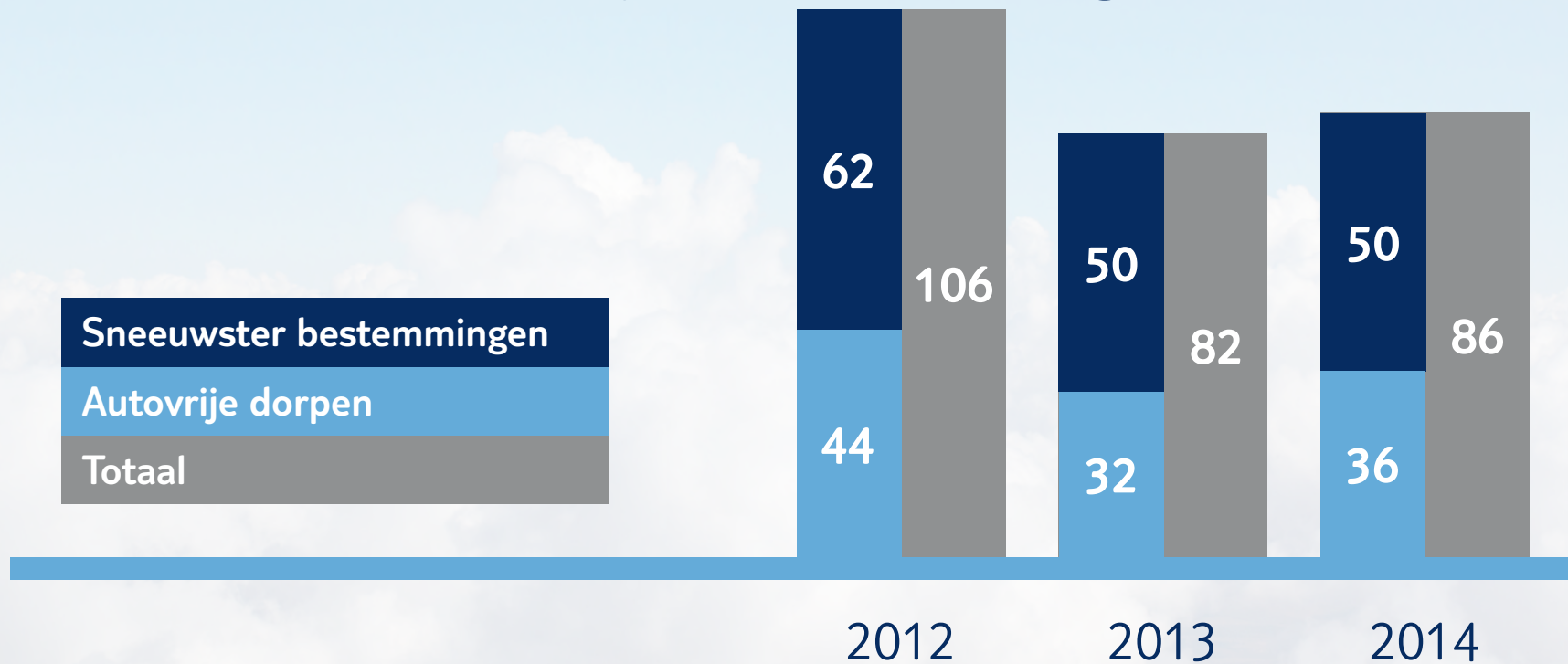
Duurzaam vermaak

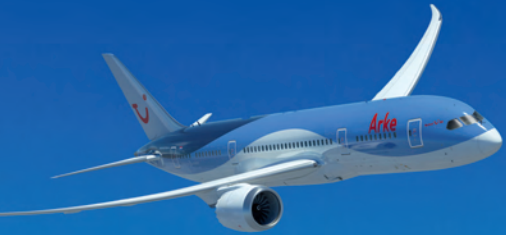
Milieuvriendelijke en bijzondere excursies (in aantallen)





Duurzame wintersportbestemmingen





CO₂-uitstoot Arkefly

Gemiddelde CO₂-uitstoot per kilometer per passagier (in gram CO₂/RPK/per boekjaar)





Aantal klanten in duurzame accommodaties

