

# **betterholidays betterworld**

TUI BENELUX DUURZAAMHEIDSSTRATEGIE 2020

## INHOUDSOPGAVE

<b>Introductie</b>	<b>2</b>
<b>Over TUI Benelux</b>	<b>3</b>
<b>Over TUI Group</b>	<b>3</b>
<b>Onze branche en uitdagingen</b>	<b>4</b>
<b>The customer journey</b>	<b>5</b>
<b>Strategie</b>	<b>6</b>
<b>Step lightly</b>	<b>7</b>
Onze kantoren	7
Onze airlines	7
<b>Make a difference</b>	<b>8</b>
Excursies	8
Accommodaties	8
Collega's	9
Klanten	9
<b>Lead the way</b>	<b>10</b>
Biobrandstof	10
Investeren in duurzame ontwikkeling	10
Reisprofessionals van de toekomst	11
Aantrekkelijke werkgever	11

## INTRODUCTIE

Better Holidays, Better World 2020 is TUI Benelux' eerste gezamenlijke duurzaamheidsstrategie sinds TUI Nederland en TUI België als cluster samenwerken. Logisch, want de gevolgen van bijvoorbeeld klimaatverandering kennen geen grenzen. Impact op de ene plek op aarde kan gevolgen hebben voor een plek aan de andere kant van de planeet. Samenwerken naar een duurzame toekomst is essentieel, zowel op nationaal als internationaal niveau. We weten allemaal

dat de beslissingen die we vandaag nemen, invloed hebben op de wereld van morgen. Daarom moeten we samen zorgen dat we de juiste beslissingen nemen.

De afgelopen jaren hebben wij grote stappen gezet en geïnvesteerd in duurzaamheid. Tegelijkertijd realiseren wij ons ook dat er nog veel te leren en te doen is. Met deze strategie borduren wij voort op onze behaalde resultaten en zetten wij voor de komende jaren de lijnen uit van de duurzame ontwikkeling van ons

bedrijf, onze keten en de toerismebranche. Ons doel is dat ons bedrijf duurzame groei doormaakt, terwijl wij de positieve impact van onze bedrijfsactiviteiten maximaliseren, bijdragen aan een betere wereld en onze vakantiegangers de beste vakanties blijven aanbieden. Nu én in de toekomst.

**Better** Holidays,  
**Better** World.



**Melvin Mak**  
Manager of Sustainability  
TUI Benelux



**Arjan Kers**  
General Manager  
TUI Nederland



**Dirk Van Holsbeke**  
General Manager  
TUI België

# OVER TUI BENELUX

TUI Nederland en TUI België vormen samen het cluster TUI Benelux. Beide landen bedienen hun eigen markt, maar werken op veel vlakken nauw samen. Ook op duurzaamheid.

Omzet\*  
 **€ 2,0+ miljard**

Meer dan  
 **100**  
landen in het vakantie-aanbod

 **3,9 miljoen**  
Klanten

 **35** vliegtuigen

 **4.300**  
Collega's in Nederland en België

 **200+** reisbureaus  
en 100+ mobiele reisagenten

\* Op basis van financieel jaar 2014/2015

# OVER TUI GROUP

TUI Nederland en TUI België zijn onderdeel van TUI Group, 's werelds grootste reisorganisatie. Het hoofdkantoor van het reisconcern is gevestigd in Hannover, Duitsland. TUI Group is beursgenoteerd aan de London Stock Exchange en de Mdx in Hannover.

## 's Werelds grootste reisorganisatie in vogelvlucht\*:

Marktkapitaal  
€ 10 miljard

Meer dan 180 bestemmingen  
wereldwijd

Inkomsten  
€ 20,1 miljard

76.000 collega's  
in 130 landen

Onderliggend EBITA  
€ 1,069 miljard

Meer dan 30 miljoen klanten  
uit 31 landen

FTSE 100 organisatie

140 vliegtuigen

Meer dan 300 hotels  
met 210.000 bedden

1.800 reisbureaus in  
Europa

14 cruiseschepen

\* Op basis van financieel jaar 2014/2015



## ONZE BRANCHE EN UITDAGINGEN

Als 's werelds grootste reisorganisatie speelt TUI Group, waar TUI Nederland en TUI België onderdeel van zijn, een belangrijke rol in de wereldwijde toerisme-industrie. Wij zijn ons bewust dat wij een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen.

### TOERISME, NU EN IN DE TOEKOMST

*TUI reist de hele wereld rond. En met ons veel andere reisfans. Dat levert niet alleen prachtige herinneringen op, maar heeft ook gevolgen voor het milieu en de lokale bevolking. TUI neemt graag het voortouw om die negatieve gevolgen zoveel mogelijk te beperken. Want dat er maatregelen nodig zijn om straks óók onze kinderen te laten genieten van al het moois op de wereld, daar is voor ons geen twijfel over mogelijk.*

### TOERISME EN ECONOMISCHE ONTWIKKELING

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 2015 tot 1.184 miljoen. In 2015 genereerde deze snelgroeiende en een van de grootste economische industrieën 9 procent van het totale wereldinkomen en vertegenwoordigt 1 op de 11 banen wereldwijd (UNWTO, 2016). 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.

### COMPLEXE UITDAGINGEN

Wij realiseren ons dat een industrie van een dergelijk grote omvang ook een keerzijde heeft. Ongeveer vijf procent van de wereldwijde CO<sub>2</sub>-uitstoot is toe te schrijven aan de toerisme sector (UNWTO, 2007). Zonder veranderingen in de branche zal de uitstoot in 2035 nog eens 130 procent hoger zijn dan in 2005. De helft van deze voetafdruk is toe te schrijven aan de luchtvaart. Brandstofreductie, en op langere termijn de ontwikkeling van biokerosine, is een grote uitdaging voor de toekomst van toerisme.

Naast klimaatverandering zijn er ook uitdagingen voor de natuur, het milieu en de bevolking in vakantiebestemmingen. Vervelende consequenties van ongecontroleerd (massa)toerisme zijn luchtvervuiling, watertekort, biodiversiteitverlies, dierenleed en de schending van mensenrechten, waaronder de uitbuiting van kinderen.

Met onze duurzaamheidsstrategie streven wij ernaar om de positieve impact van toerisme te vergroten en de negatieve impact te verkleinen, zodat de bestemmingen betere plekken worden om te leven en om te bezoeken.

# CUSTOMER JOURNEY

Onze customer journey visualiseert het gehele proces dat consumenten, klanten en medewerkers van TUI doorlopen en hoe duurzaamheid daar een rol in speelt. We integreren duurzaamheid in elk van onze producten én in ieder onderdeel van onze bedrijfsvoering.



# betterholidays betterworld

# STRATEGIE



**step  
lightly**

## AMBITIES 2020

Onze airlines hebben de laagste CO<sub>2</sub>-uitstoot van Europa en we reduceren onze milieu-impact van kantoren en reisbureaus met minstens **20%**.

## PRIORITEITEN

- 1) Onze airlines voeren continu meetbare verbeteringen door om de impact op het milieu te reduceren.
- 2) We reduceren de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de hoofdkantoren en reisbureaus.



**make  
a difference**

Meer dan **één miljoen** van onze klanten verblijft in een accommodatie met een erkend duurzaamheidslabel.

- 3) Samen met onze partners zorgen we voor het vergroten van de positieve impact van vakanties op bestemmingen.
- 4) We informeren, activeren en stimuleren klanten en collega's actief over duurzaam toerisme.



**lead  
the way**

We investeren **€ 1 miljoen** in innovatie, onderzoek en ontwikkeling van duurzaamheid in toerisme.

- 5) Samen met partners en vakantiegangers nemen we het voortouw in ontwikkeling van duurzaam toerisme.
- 6) We zijn de meest aantrekkelijke werkgever in de Nederlandse en Belgische reisbranche en investeren in de reisprofessionals van de toekomst.



# step lightly

*Klimaatverandering is een grote wereldwijde uitdaging. Het reduceren van onze milieu-impact is een onmisbaar onderdeel van onze strategie. Wij streven ernaar om met onze airlines de laagste CO<sub>2</sub>-uitstoot van Europa te hebben. De milieu-impact van kantoren en reisbureaus verminderen we tussen 2016 en 2020 met minstens 20%.*

## DOELSTELLINGEN VOOR 2020

*We reduceren de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de hoofdkantoren en reisbureaus.*

- We reduceren de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de hoofdkantoren en reisbureaus met 20% tussen 2015 en 2020.
- Onze hoofdkantoren beschikken over een energielabel A.
- We reduceren onze brochureproductie in kilogrammen met 50%.

## ONZE KANTOREN

We verduurzamen de interne bedrijfsvoering in alle bedrijfspanden van TUI Benelux met als doel het verminderen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de bedrijfsactiviteiten.

Wij richten ons daarbij op inkoop, energie, water, afval, papier, mobiliteit en bouwactiviteiten. TUI Benelux maakt de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de bedrijfsactiviteiten van de hoofdkantoren, de TUI winkels en het kantoor van TUI Curaçao inzichtelijk via het berekenen van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk.

## ONZE AIRLINES

De uitstoot van vliegen draagt bij aan klimaatverandering. TUI fly heeft daarom als doel de laagste CO<sub>2</sub>-uitstoot per passagierskilometer van Europa te hebben en de relatieve CO<sub>2</sub>-uitstoot van de passagiers verder te reduceren. Bovendien willen we met onze airlines de laagste CO<sub>2</sub>-uitstoot van Nederland en België te hebben.

Tussen 2008 en 2015 is de CO<sub>2</sub>-uitstoot van TUI fly Nederland met ruim 21 procent gereduceerd tot 64,1 gram per passagierskilometer. In diezelfde periode reduceerde TUI fly België haar CO<sub>2</sub>-uitstoot met ruim 14 procent tot 71,4 gram per passagierskilometer. Naast het reduceren van de uitstoot van de vloot, is onze langetermijnstrategie gericht op (de ontwikkeling van) duurzame biobrandstof.

## DOELSTELLINGEN VOOR 2020

*Onze airlines voeren continu meetbare verbeteringen door om de impact op het milieu te reduceren.*

- TUI fly Nederland en TUI fly België reduceren de CO<sub>2</sub>-uitstoot per luchtvaartpassagier per kilometer en dragen zo bij aan de TUI Group doelstelling om 10% reductie te behalen tussen 2015 en 2020.
- TUI fly Nederland en TUI fly België hebben een ISO 14001 gecertificeerd milieumanagementsysteem.
- We verbeteren de catering aan boord van de vliegtuigen met verantwoord geproduceerde producten.
- TUI fly Nederland en TUI fly België maximaliseren de afvalscheiding aan boord van de vliegtuigen en dragen bij aan afvalmanagement op luchthavens.



# make a difference

*Om de kwaliteit en het bijzondere karakter van vakantiebestemmingen te behouden, selecteert TUI Benelux haar vakantieproducten met oog voor duurzaamheid. We richten ons op het verduurzamen van de inkoop van vervoer, verblijf en vermaak. Zo dragen we bij aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen. TUI Nederland en TUI België beschikken over het grootste duurzame vakantieaanbod van de Benelux.*

## EXCURSIES

Op de bestemmingen bieden TUI Nederland en TUI België honderden excursies aan. Ook hier vergroten wij samen met lokale agenten het duurzame aanbod. Dit doen we door meer milieuvriendelijke en bijzondere excursies op te nemen die een zichtbare positieve bijdrage leveren aan mens, dier en natuur. Concreet zijn dat bijvoorbeeld fietstochten door wereldsteden,

verantwoord walvissen spotten of kookworkshop bij de lokale bevolking. En vanzelfsprekend voldoen alle excursies aan internationale dierenwelzijnsrichtlijnen. In de TUI Collection excursies is duurzaamheid volledig geïntegreerd, waardoor de vakantieganger de bestemming, de cultuur en natuur nog intenser beleeft.

## ACCOMMODATIES

Accommodaties zijn een belangrijk onderdeel van ons vakantieaanbod en daarom stimuleren we al onze accommodaties op verschillende manieren om duurzamer te ondernemen. Dit is niet vrijblijvend: we hanteren duurzaamheidsrichtlijnen in de contracten en verwachten van onze hotelpartners dat zij een duurzaamheidslabel behalen of behouden. Dit zijn alleen duurzaamheidslabels die erkend zijn door de Global Sustainable Tourism Council; deze keurmerken richten zich op milieu- en sociale aspecten.

Accommodaties die beschikken over een erkend duurzaamheidslabel krijgen van ons het stempel 'duurzame accommodatie'. Klanten herkennen deze accommodaties aan het logo en de tekst bij de accommodatiebeschrijving op de boekbare websites en in brochures. Uit onderzoek blijkt bovendien dat deze accommodaties beter beoordeeld worden dan accommodaties die niet beschikken over een duurzaamheidslabel.

## POSITIEVE IMPACT

De toerisme-industrie heeft positieve en negatieve effecten op de lokale gemeenschappen, de natuur en het milieu op de vakantiebestemmingen. Positieve voorbeelden zijn werkgelegenheid en inkomsten voor de lokale economie. Er kan echter ook een keerzijde ontstaan, zoals verlies van biodiversiteit, dierenleed en mensenrechtenschending, waaronder uitbuiting van kinderen.

Hoe groot de impact is, hangt af hoe de reiswereld dit managet in de keten van leveranciers. Dat is een complexe en uitgebreide keten, waarbij verschillende touroperators en retailkanalen vakanties samenstellen en verkopen. Hierbij wordt samengewerkt met honderden verkooppunten en duizenden toeleveranciers van vervoer, verblijf en vermaak in honderd landen. Samen met onze partners is ons doel om de positieve impact van vakanties te maximaliseren.

## DOELSTELLINGEN VOOR 2020

*Samen met onze partners zorgen we voor het vergroten van de positieve impact van vakanties op bestemmingen.*

- Meer dan één miljoen klanten verblijft in een accommodatie met een erkend duurzaamheidslabel.
- Alle TUI concept accommodaties in ons aanbod beschikken over een erkend duurzaamheidslabel.
- Op al onze vakantiebestemmingen bieden wij onze klanten minimaal één activiteit of excursie aan, die een zichtbare positieve bijdrage levert aan mens, dier en/of natuur op de vakantiebestemming.





**make  
a difference**

*Wij kunnen veel, maar we kunnen het niet alleen. Wij nemen daarom de verantwoordelijkheid op ons om consumenten, klanten en onze collega's te informeren en adviseren over duurzaam toerisme met als doel het draagvlak voor duurzaam toerisme te vergroten. De verbanden die wij zien tussen duurzaamheid en een betere vakantiebeleving zijn een basis voor meer ambassadeurs voor duurzaam toerisme.*

## COLLEGA'S

Een breed draagvlak voor duurzaamheid binnen de eigen organisatie is essentieel om duurzaamheid naar een hoger niveau te kunnen tillen. Interne communicatie, het betrekken van verschillende afdelingen

bij duurzaamheid en het trainen in duurzaam toerisme onderwerpen dragen daaraan bij. Zo creëren we ambassadeurs voor duurzaamheid.

## KLANTEN

De behoeftes en wensen van consumenten en klanten veranderen. Onderzoek onder 4.000 vakantiegangers in 8 belangrijke TUI Group landen in 2010 geeft aan dat vakantiegangers een duidelijke interesse hebben voor duurzamere vakanties. Één 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. In 2015 heeft TUI Group merkonderzoek gedaan onder de klanten, waarbij 'The responsible way to have a relaxing holiday' op plek drie staat van de onderwerpen die de grootste impact hebben op de merkbelofte.

## DOELSTELLINGEN VOOR 2020

*We informeren, activeren en stimuleren klanten en collega's actief over duurzaam toerisme.*

- Duurzaam toerisme is geïntegreerd in klantcommunicatie en de gehele customer journey.
- Onze collega's zijn ambassadeurs voor duurzaamheid.
- Consumenten en klanten zien TUI als leider in duurzaam toerisme.





# lead the way

*Als marktleider dragen we verantwoordelijkheid voor de Nederlandse en Belgische reisbranche en de vakantiebestemmingen. De schaal waarop wij opereren als onderdeel van TUI Group geeft ons de middelen en het bereik om de positieve impact van vakanties verder te vergroten. Door te innoveren en investeren neemt TUI Benelux het voortouw in duurzaamheid in toerisme.*

## BIOBRANDSTOF

TUI Benelux werkt samen met AlgaePARC, een Nederlandse onderzoeksfaciliteit van Wageningen UR (University & Research Centre). AlgaePARC doet onderzoek naar de productie van chemicaliën en brandstoffen uit microalgen. Algen kunnen worden gekweekt op locaties die ongeschikt zijn voor landbouw en in zeewater, zodat er geen concurrentie is met de voedselproductie. Op internationaal niveau werken we samen met TUI Group en externe partners aan een lange termijn strategie voor het gebruik van biobrandstof.

## INVESTEREN IN DUURZAME ONTWIKKELING

TUI Benelux werkt samen met TUI Care Foundation aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen. TUI Benelux wil samen met vakantiegangers bijdragen aan projecten op bestemmingen, om zo gezamenlijk de positieve effecten van toerisme te vergroten. TUI Care Foundation steunt projecten die betere mogelijkheden bieden voor jongeren, zorg dragen voor de natuur en het milieu en lokale gemeenschappen een boost geven.

## DOELSTELLINGEN VOOR 2020

*We investeren in innovatie en onderzoek rondom duurzaamheid in toerisme.*

- We werken nauw samen met opleidingsinstanties om innovatie en onderzoek rondom duurzaamheid in toerisme te stimuleren en te ondersteunen.
- TUI fly Nederland en TUI fly België ontwikkelen een lange termijn strategie voor de ontwikkeling en het gebruik van duurzame biobrandstof voor de airlines, in samenwerking met TUI airlines en externe partners.
- We ontwikkelen een donatieprogramma om samen met vakantiegangers financieel bij te dragen aan de duurzame ontwikkeling van vakantiebestemmingen via TUI Care Foundation.





lead  
the way

## REISPROFESSIONALS VAN DE TOEKOMST

De studenten van vandaag zijn de reisprofessionals van de toekomst. Zowel studenten als de reisbranche zijn erbij gebaat als opleidingen aansluiten bij de praktijk. TUI werkt daarom samen met opleidingsinstanties en brancheorganisaties om studies beter aansluiten bij het werkveld. Onderdeel daarvan is dat TUI Benelux de duurzame boodschap overbrengt op studenten en opleidingen om het draagvlak voor duurzaam toerisme te vergroten.



## DOELSTELLINGEN VOOR 2020

*We zijn de meest aantrekkelijke werkgever in de Nederlandse en Belgische reisbranche en investeren in de reisprofessionals van de toekomst.*

- We dragen actief bij aan bewustwording van duurzaamheid in toerisme bij scholen en universiteiten.
- We werken samen met opleidingsinstanties en brancheorganisaties om studies optimaal te laten aansluiten bij het werkveld.
- Onze collega's vinden TUI een aantrekkelijke werkgever en koploper op gebied van duurzaam toerisme.



## AANTREKKELIJKE WERKGEVER

Ambassadeurschap van medewerkers voor duurzaamheid staat hoog op de agenda. Maar duurzaamheid reikt verder. Bij TUI is gelijke behandeling van (toekomstige) medewerkers vanzelfsprekend en gaan we ervanuit dat medewerkers respectvol met elkaar omgaan. Dit verankeren we in richtlijnen om discriminatie tegen te gaan, privacy te waarborgen en werkplekken veilig en verantwoord in te richten.

TUI heeft een gedragscodex waarin thema's zoals respect, eerlijkheid, ethiek, veiligheid, gezondheid, omkoping, corruptie en databescherming staan vermeld. TUI luistert daarbij naar de mening van de medewerkers, bevordert de gezondheid en veiligheid van medewerkers en bevordert de werksfeer. Zo streven wij ernaar de meest aantrekkelijke werkgever in de Nederlandse en Belgische reisbranche te zijn.



Meer informatie over  
duurzaamheid bij TUI Benelux:  
[tui.nl/duurzaamtoerisme](https://tui.nl/duurzaamtoerisme)  
[tui.be/nl/maatschappelijk-  
verantwoord-ondernemen](https://tui.be/nl/maatschappelijk-verantwoord-ondernemen)

Contact:  
Melvin Mak  
Manager of Sustainability  
TUI Benelux  
[duurzaamtoerisme@tui.nl](mailto:duurzaamtoerisme@tui.nl)  
[duurzaamtoerisme@tui.be](mailto:duurzaamtoerisme@tui.be)