

view



Branchemagazine, de wereld achter het reizen nr 1 - januari 2013



'Changes in Tourism' 2013

Succes Istanbul,
vervolg in Dresden

'Toekomstvisie 2025'
met Raad van Kinderen

Vooruitblik
Motion Festival

Interview met Prinses
Laurentien van Oranje

ANVR-Vakprogramma 'Changes in Tourism' breekt alle records

Nederlandse reisbranche wereldkoploper op duurzaamheidsgebied

*** Pim Kisjes

"Ik ben trots op de groei van duurzaamheid in de Nederlandse reiswereld. Wij praten er niet alleen over, wij pakken het ook aan. Dat maken wij vandaag duidelijk." Aldus ANVR-directeur Frank Oostdam in zijn welkomstwoord. "Vandaag gaat het om bespiegelingen, om hoe de ANVR tegen duurzaamheid aan kijkt. Nederlanders zijn reislustig, wat verantwoordelijkheden schept op het gebied van duurzaam toerisme. Maar bescheidenheid siert de mens en ook de reissector, ook waar het onze

Opnieuw brak de ANVR met haar vakprogramma 'Changes in Tourism' alle records en werd de status van de Nederlandse reisbranche als wereldwijd koploper in duurzaam toerisme andermaal bevestigd. Een volle, enthousiaste zaal verwelkomde Prinses Laurentien van Oranje en haar Raad van Kinderen. Dr. Harold Goodwin tekende voor de keynote speech. Samen met mr. Taleb Rifai, Secretaris-Generaal van de UNWTO, ondertekende de ANVR de 'Global Code of Ethics for Tourism'. De 'Groene Veer' werd uitgereikt en drie Nederlandse touroperators ontvingen als eerste ter wereld (!) het Travelife-certificaat. Het was kortom een dag vol inspiratie, die 9e januari in Utrecht.

Frank Oostdam



duurzaamheidsinspanningen betreft. Wat niet wegneemt dat wij ten opzichte van Europa en de wereld vooroplopen. Dat komt door de innovatie in ons DNA, net als mobiliteit. Gingen in 1955 wereldwijd 25 miljoen mensen op vakantie, in 2012 waren dat er één miljard. In ons DNA zit ook interactie. In onze branche is iedereen afhankelijk van samenwerking met anderen. Dat wordt alleen maar meer, dus dat moet je goed regelen in de keten. Ons DNA, samen met onze ondernemerszin en creativiteit, maakt waar de reissector voor staat. Wie natuur, cultuur en beleving verkoopt, zal zich als bedrijf, medewerkers en branche met duurzaam toerisme bezig moeten houden. Ook wat de

negatieve effecten betreft. De reisbranche is echter ook een deel van de oplossing, vooral op de bestemming."

Keynote speech Dr. Harold Goodwin: 'Why Responsible Tourism makes sense to your business – the UK Experience'

Na de film van GreenSeat, de organisatie die ervoor zorgde dat het vakprogramma CO2-neutraal verliep (en de groene brillen verstrekte om de film te bekijken), was het tijd voor de eerste inleiding. "De toekomst zal zijn wat wij ervan maken en vormt de consequentie van wat wij nu wel of niet doen. Er komen allerlei vragen op ons af en we weten wat we moeten doen. Nu komt het erop aan dat we het doen en daar de kracht voor opbrengen." Dr. Harold Goodwin kreeg zijn gehoor op het puntje van de stoel. Als één van de topspecialisten ter wereld op het gebied van duurzaam toerisme ging deze professor Responsible Tourist Management aan de Leeds University in op hoe touroperators, bedrijven en consumenten in Engeland omgaan met duurzaamheid. Zoals het bekende Marks & Spencer met haar in heel Engeland lopende Climate Change-consumentencampagne: 'Plan A. Because there is no Plan B'.



Dr. Harold Goodwin

Goodwin: "De trend is 'Experiental Tourism'. De toerist wil naar bestemmingen die goed zijn voor mooie herinneringen straks; een belangrijk gegeven voor de reisbranche. Net als ervaring en beleving als de consumententrends van nu. Authenticiteit is de nieuwe consumentwens. Net als ethiek. Mensen willen zonder schuldgevoel op reis en gaan ervan uit dat de bedrijven en mensen bij wie ze hun vakantie kopen duurzaam bezig zijn. Dat vereist veranderingen bij de medewerkers die deze vakanties ontwikkelen. Onderzoek toont aan dat consumenten meer geld over hebben voor authentieke reiservaringen. Als touroperator ben je daarvoor echter wel aangewezen op hoe het toegaat op de bestemming. Als branche zijn wij afhankelijk van de mate waarop we daar welkom zijn. Ik ken een voorbeeld van een hotelier die niet goed lag bij de plaatselijke bevolking. Het hotel werd bestormd en alles werd kort en klein geslagen. Zo iets heeft natuurlijk negatieve gevolgen

voor de reputatie van de touroperator en zorgt ervoor dat klanten niet opnieuw bij je boeken."

"Als het gaat om ethische kwaliteit, hebben we het over verantwoordelijkheid. ABTA, The Travel

Association, de grootste Engelse organisatie voor de reisbranche, heeft het over 'It's all about better holidays'. Bedenk echter wel dat je als touroperator je verantwoordelijkheden niet kunt outsourcen. Die moet je zelf op je

nemen. Bijvoorbeeld bij kinderbescherming op bestemmingen. Neem de 'fake orphans'; de uitbuiting van kinderen die helemaal geen wees zijn, maar wel als zodanig worden ingezet om geld los te krijgen. De zender Al Jazeera heeft er onlangs een uitzending aan gewijd. De omgang met deze en andere fenomenen vergt een goed doordachte, strategische benadering van touroperators. Immers, alleen door betere contacten op de bestemmingen kunnen je klanten betere vakantie-ervaringen opdoen. Dat geldt ook voor hun omgang met de plaatselijke bevolking. Daarvoor is een speciale website in het leven geroepen: travel-peopleandplaces.co.uk - 'Matching your skills to community needs'.



Hoe beter je strategie is, des te succesvoller kun je op actuele consumententrends en –wensen inspelen, zoals vakanties zonder schuldgevoel.”

Kijk voor meer informatie over Dr. Harold Goodwin op: www.haroldgoodwin.info. Daar kunt u ook zijn boek 'Taking Responsibility for Tourism' bestellen.

Uitreiking 'Groene Veer'

De jaarlijkse uitreiking van deze onderscheiding voor het meest duurzame initiatief in de reisbranche maakt tegenwoordig deel uit van de ANVR 'Changes in Tourism'-dag. Juryvoorzitter Jan Lokhoff, hoofdredacteur van TravMagazine, bedankte zijn medejuryleden Bernedine Bos (MVO Nederland), Mirjam Dresmé (ANVR), Carel Drijver (WNF) en reisondernemer Louis

Frankenhuis, en stond kort stil bij de criteria. Vervolgens riep hij Gert Nieuwboer, algemeen directeur van SNP Natuurreizen, naar voren om de Groene Veer 2013 in ontvangst te nemen. In zijn dankwoord stond Nieuwboer stil bij de inzet van het DTO-team met zes medewerkers en hoe het nieuwe kantoorpand 'Villa Verde' heeft geholpen om duurzaamheid in de organisatie te brengen en te borgen. "Wij zijn er trots op deel uit te maken van de kopgroep duurzame touroperators. Er is geen keuze: we moeten groen!"

Mr. Taleb Rifai – UNWTO: 'One billion tourists change the world!'

Mr. Taleb Rifai, Secretaris-Generaal van de Wereld Toerisme Organisatie van de Verenigde Naties, was naar Nederland

Gert Nieuwboer (SNP Natuurreizen) ontvangt de 'Groene Veer' uit handen van juryvoorzitter Jan Lokhoff (l.)



Mr. Taleb Rifai

gekomen voor de ondertekening van 'The Global Code of Ethics for Tourism' door de ANVR. In zijn inleiding ging hij in op het enorme, wereldwijde belang van toerisme. "Toerisme is een wereldwijd fenomeen en een van de drie 'vormers' van de wereld die ons leven vormgeven: de IT-revolutie, de urbanisatie en de reisrevolutie. Binnen 48 uur kun je overal op aarde onder de zon liggen en van de wereldbevolking gaat één op de zes minstens eenmaal per jaar de grens over. Dat zorgt voor meer begrip onder volkeren, maar brengt ook verantwoordelijkheid met zich mee als het gaat om de nadelen van menselijk gedrag. Denk alleen al aan wat één miljard vakantiegangers betekent voor het dagelijks wassen van handdoeken in hotels! Het gaat om de juiste balans tussen people, planet en profit."

"Dat is de reden waarom de Global Code iets meer dan

tien jaar geleden in het leven is geroepen, voor het eerst in Spanje. Inmiddels is de Code er in 36 talen. Vanuit de UNWTO hebben wij veel gedaan aan lezingen en lessen, maar er moet nog veel gebeuren. Toen we met de campagne begonnen, hebben 14 Spaanse bedrijven de Code ondertekend. Daarna volgden steeds meer landen. Ik ben heel erg blij dat Nederland zich vandaag via de ANVR bij deze groep voegt. Uw brancheorganisatie is een goed voorbeeld en de wereld moet meer van de ANVR weten. Uw unieke duurzaamheidsmodel moet populairder worden. Bij de ondertekening van de Code gaat het om commitment aan de principes van de Code, commitment om de code te promoten en commitment om regelmatig aan het World Committee on Tourism Ethics te rapporteren."

Na deze inleiding ondertekenden Frank Oostdam en Mr. Taleb Rifai beiden de 'Global Code of Ethics

for Tourism'. Daarin belooft de ANVR het volgende:

- “Wij ...
- ... Bestrijden uitbuiting van mensen; in het bijzonder kinderen in de toerisme-industrie;
- ... Beschermen natuur en milieu;
- ... Betrekken/integreren lokale gemeenschappen bij toeristische ontwikkeling;
- ... Verstrekken objectieve en betrouwbare informatie aan vakantiegangers;
- ... Werken en dragen bij aan duurzame ontwikkeling op de bestemming;
- ... Zoeken balans tussen people, planet, profit.”



Op de foto v.l.n.r.: Frank Oostdam (ANVR), Steven van der Heijden (TUI Nederland), Ellen Bulthuis (Kuoni Specialists), Taleb Rifai (Secretaris-Generaal UNWTO), Gert Nieuwboer (SNP Natuurreizen).

Ondertekening Global Code of Ethics for Tourism door Frank Oostdam (l.) en Mr. Taleb Rifai



Wereldprimeur: Uitreiking eerste Travelife-certificaten

Een inspirerend voorbeeld van hoe ver de Nederlandse reissector wereldwijd voorop loopt als het om duurzaam toerisme gaat, was de uitreiking van de eerste 'Travelife Certified'- duurzaamheidscertificaten ter wereld aan drie Nederlandse touroperators. Achtereenvolgens reikte Mr. Taleb Rifai de certificaten uit aan Steven van der Heijden van TUI Nederland, Gert Nieuwboer van SNP Natuurreizen en Ellen Bulthuis van Kuoni Specialists, bekend van de merken Avontuur.nu, Shoestring en Koning Aap. Deze bedrijven worden hiermee beloond voor hun jarenlange inspanning op het gebied van duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.



Prinses Laurentien van Oranje in gesprek met de kinderen.

Reizigers van de toekomst

Vervolgens lanceerde Frank Oostdam de 'Toekomstvisie op Toerisme 2025', als neergelegd in het gelijknamige boekje dat tot stand is gekomen door een samenwerking tussen de ANVR, de ANVR-leden en MVO Nederland en mede mogelijk is gemaakt door het Initiatief Duurzame Handel (IDH). Het boekje werd gratis uitgereikt.

In haar inspirerende presentatie, waarbij zij zich afwisselend tot de zaal en de tien kinderen achter haar op het podium richtte, nam Prinses Laurentien van Oranje, oprichter van de Missing Chapter Foundation (MCF), het woord. "Het is geweldig om een reis aan te gaan met uw sector. Reizigers hebben de wereld. Ik heb een persoonlijke band met reizen, omdat ik het geluk heb gehad om van kind af aan te kunnen reizen. Reizen is ontdekken en plezier maken. En ook het leven, omgaan met anderen en op plekken komen waar je de regels niet

kent. Dat maakt reizen tot een spanningsveld waar je geprikkeld en verrast kunt worden. Reizen maakt een beter persoon van je, zoals de heer Taleb Rifai zegt. Bij reizen en zakendoen in de groene economie gaat het om waarde. Om eerlijkheid, veiligheid, betrouwbaarheid, kwaliteit, zekerheid en verantwoordelijkheid. Dat laatste is een moeilijk woord. Je kunt niet zomaar alles doen en laten wat je wilt. Blijf je jezelf of pas je je aan? Bijvoor-

beeld bij waterverbruik of de manier waarop je je kleedt."

"De reisbranche heeft grote verantwoordelijkheden, maar ook prachtige kansen om de toon te zetten. Uw branche is praktisch. Dat is goed, maar heeft het gevaar het grote doel uit het oog te verliezen. Daarom is uw toekomstvisie ook zo belangrijk. Kinderen zijn belangrijk als het om de toekomst gaat. Als je over de toekomst denkt is het dus

niet meer dan logisch je open te stellen voor de inzichten van kinderen. Kinderen zijn de kracht van de samenleving en reizigers worden steeds jonger. Ook moet je een totaal gelijkwaardige dialoog aangaan met kinderen. Doe je dat, dan merk je dat kinderen niet in 'mitsen en maren' denken en volledig onbevangen zijn. Ik heb vandaag tien kinderen van de basisschool De Kariboe uit Heemskerk gevraagd en nodig graag de volgende CEO's uit om bij hen op het podium plaats te





nemen: Mark Groen van Baobab Reizen, Steven van der Heijden van TUI Nederland, Gert Nieuwboer van SNP Naturreizen, Maarten de Ruiter van Fox Vakanties en Atilay Uslu van Corendon Vliegvakanties. De spelregels zijn dat iedereen elkaar laat uitpraten en dat de volwassenen vooral vragen stellen."

Vervolgens werd in een levendige dialoog een aantal serieuze onderwerpen aangesneden, waaronder het belang van eerlijke voorlichting, omgaan met

afval, zuinig doen met water, het samenspelen met en beter leren kennen van kinderen op bestemmingen, aanpassen van gedrag op de bestemming en het belang van duurzaamheid als je op vakantie gaat. Een voor de zaal en de CEO's verrassende en waardevolle ervaring, zo bleek. Na de opmerking dat het woord 'zaam' eigenlijk niets betekent, vroeg een van de kinderen zich oprecht af waarom volwassenen dat er dan achter zetten. In zijn dankwoord aan Laurentien van Oranje en de kinderen, kondigde



'Duurzaam Toerisme doe je zo!' Reisgids naar 2038

In het boek 'Duurzaam toerisme doe je zo!', met voorwoord van ANVR-directeur Frank Oostdam, neemt u deel aan een duurzame expeditie. De bestemming is 2038, we leven dan in een duurzame samenleving. In vier stappen en met vijf basismodellen kan iedere reisprofessional zelf aan de slag met zijn organisatieplan en bijhorend businessmodel. Het boek is een ideaal hulpmiddel voor iedereen die met duurzaam toerisme bezig is. De foto's zijn van astronaut André Kuipers. Deze reisgids telt 252 pagina's, kost € 39,95 en is te bestellen via www.duurzaamtoerisme2038.nl of te koop bij de boekhandel. ISBN: 978-90-5472-230-4. Uitgever: NRIT Media – Nieuwegein

Frank Oostdam aan dat de ANVR als eerste Nederlandse brancheorganisatie een Raad van Kinderen, een van de initiatieven van de Missing Chapter Foundation, instelt om de 'Toekomstvisie 2025' structureel te spiegelen en de visie van de jonge generatie mee te nemen in de ontwikkelingen waarmee de reisbranche te maken heeft.

Middagprogramma

Na de lunch volgde het middagprogramma met goedbezochte deelsessies waaruit de aanwezige touroperators, reisagenten en andere reisprofessionals een keuze konden maken. De sessies werden verzorgd door MVO Nederland, de ANVR, ECEAT,

NHTV Centre for Sustainable Tourism & Transport, ECPAT Nederland, Travel Counsellors Nederland, Born Free Foundation, CELTOR (Centre for Leisure and Tourism Research) en Wageningen Universiteit. Deze succesvolle dag werd rond 15.30 uur afgesloten.

Naast de bovengenoemde organisaties en de sprekers bedankt de ANVR ook Initiatief Duurzame Handel (IDH) en de Vakantiebeurs voor de plezierige samenwerking bij de organisatie van deze dag.