

## **PUBLIEK RAPPORT Duurzaam Toeristisch Ondernemen**

### **Resultaten Koning Aap, Shoestring en YourWay2GO in 2015**

#### **Inleiding**

Tijdens de Vakantiebeurs 2015 hebben we (net als in 2014) alweer een Groene Veer ontvangen! De Groene Veer is dé duurzaam toerismeprijs van de Nederlandse reisbranche. In haar streven naar het aanbieden van zo duurzaam mogelijke rondreizen nemen we regelmatig deel aan projecten die onderzoek doen naar het verduurzamen van vakanties. Samen met zestien Nederlandse touroperators, de Climate Neutral Group, Eceat en 2 hogescholen hebben we in kaart gebracht wat de CO<sub>2</sub>-uitstoot van onze reizen is en hoe we die in de toekomst kunnen verminderen.

#### **Daarnaast werden Koning Aap, Shoestring en YourWay2GO in 2015 opnieuw door Travelife gecertificeerd.**

Weer met volle kracht vooruit! In 2015 hebben we een aantal zaken bereikt. Wil je weten wat we in de toekomst nog op het programma hebben staan? We sluiten dit document af met een aantal punten die wij voor 2016 in de planning hebben staan of nu al hebben bereikt.

### **BEREIKT IN 2015**

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

- Als voortrekker in de markt compenseert Koning Aap als eerste (middel)grote reisorganisatie standaard de CO<sub>2</sub>-uitstoot van alle internationale vluchten. In 2015 ging dat om een bedrag van € 27.937,- waarbij 14.039 ton CO<sub>2</sub> gecompenseerd werd. Dat zijn 6.685 bomen die geplant zijn en minstens 30 jaar zullen groeien ten bate van opname. Voor de reisbegeleiders en het personeel gaat het voor wat betreft de zakelijke vluchten om een totaalbedrag van € 2.746, waarbij 1.079 ton CO<sub>2</sub> gecompenseerd werd en 721 bomen werden geplant. Bij Shoestring en YourWay2GO gaat het om een vrijwillige donatie, waarbij € 14.560,- is gedoneerd (staat gelijk aan 874 ton CO<sub>2</sub> en 4853 bomen die daarvoor geplant zijn).

#### **Onze reizigers**

- Onze Koning Aap reizigers kunnen ervoor kiezen om de vaste klantenkorting om te zetten naar een donatie aan een van onze projecten. In 2015 hebben 104 reizigers dit gedaan. Dat staat gelijk aan een bedrag van € 3640,-!
- Op beurzen en informatiedagen van Koning Aap en YourWay2GO worden duurzame linnen tasje uitgereikt. Dus geen papier of plastic meer.

#### **Lokale agenten**

- De gedragscode ('Code of Conduct') voor onze lokale agenten is ook in 2015 door een aantal nieuwe agenten ondertekend.

- Onze lokale agenten in Sri Lanka, Nepal, Mongolië en Bhutan hebben een tweedaagse Travelife training (de organisatie die ons ook heeft gecertificeerd) op het gebied van duurzaamheid gevolgd.

### Projecten

- Het project in Cambodja (Apsara Art Foundation) is vanwege slecht management ter plaatse vervangen door een project in India, het Karigari project in Delhi. Dit steunen wij eveneens in samenwerking met onze lokale agent.

### Reisbegeleiders

- In 2015 hebben we lokaal trainingen gegeven aan reisbegeleiders in Cuba (voor zowel Koning Aap als Shoestring). Naast de 'gewone' training wordt hierbij ruim aandacht gegeven aan duurzaamheid door o.a. een brainstormsessie op basis van praktijkvoorbeelden.
- In het voorjaar van 2015 hebben wij 3 trainingdagen gegeven aan de huidige Nederlandse - en Belgische reisbegeleiders van Koning Aap, waarbij een uur werd ingeruimd voor duurzaamheid in de vorm van een presentatie en brainstormsessie door ECPAT (zet zich in tegen kinderarbeid en -prostitutie).
- We gebruiken steeds meer lokale reisbegeleiders, voor Shoestring zowel als Koning Aap.
- Reisbegeleiders hebben een eigen Facebook pagina waar ze contact met elkaar kunnen hebben en wij allerlei informatie (onder meer op het gebied van duurzaamheid) op kwijt kunnen.

### Website

- Bij Koning Aap wordt op de homepage van onze diverse reizen verwezen naar pagina's die gaan over CO<sub>2</sub> compensatie, de projecten die wij steunen, tips voor reizigers en Travelife. Ook komen deze links terug in de dag tot dag beschrijvingen. Bij Shoestring gaat het om links op de diverse homepages naar ons algemene beleid, de projecten en tips voor reizigers. Deze links komen eveneens terug in de dag tot dag beschrijvingen. Zo krijgt duurzaamheid een bredere plek op onze websites!
- Op de websites worden diverse 'duurzame' tips vermeld (in de breedste zin van het woord: leuk/authentiek/anders!). Deze staan genoemd onder de kop **Écht op reis?** bij Koning Aap en **Hoe groen kun je gaan? TIP** bij Shoestring. Deze tips vind je terug in de dag tot dagbeschrijving van de meeste reizen. Het gaat om ongeveer 3 tot 4 onderwerpen per reis die worden uitgelicht.
- Ook onder het kopje 'bewust op reis', onder 'meer reisinfo' staat specifieke landeninformatie vermeld. Bijvoorbeeld 'safaritips' bij de Afrika reizen.

### Vrijwilligerswerk

- Dankzij de (vaak terechte) op- en aanmerkingen die meer en meer de kop op steken ten aanzien van het zogenaamde Voluntourism (vrijwilligerswerk op vakantie) hebben wij geschrapt in ons aanbod. Daarbij is ons project in Cambodja komen te vervallen. Ook Costa Rica en Thailand zijn om weer andere redenen afgefallen. In 2015 is het project in Ecuador het enige project dat werd aangeboden.

## Studentenprojecten

- Twee studenten van de Wageningen Universiteit meten de financiële impact van twee Shoestring groepen in India. Hoe en waar geven onze klanten geld uit? Wat is de rol (hierin) van onze lokale reisbegeleider en agent? Scriptie zal in mei/juni 2016 klaar zijn.
- Een student van de NHTV te Breda heeft de ervaringen van onze Shoestring klanten met betrekking tot homestays gemeten. Wat kunnen we doen om de communicatie te verbeteren, zodat reizigers de beste ervaring hebben? Het gaat hierbij om homestays in Nepal, Peru, Cuba en Kirgizië.

## Partners

- Dankzij het MVO-netwerk toerisme zijn we in 2015 in onderling verband begonnen met diverse workshops, die in een jaar tijd tot concreet beleid moeten leiden. Wij volgen de workshops 'duurzame communicatie naar klanten' en 'impactmeting'. Dit zal in 2016 verder vervolgd worden.  
Het Netwerk Toerisme van MVO Nederland is een samenwerking tussen reisorganisaties, toeristische opleidingen, NGO's en overheid die door kennisuitwisseling, inspiratie en het ontwikkelen van initiatieven duurzaam toerisme willen bevorderen in de toeristische sector.
- Wij participeren in werkgroepen (vaak in ANVR verband). Zo zijn wij onderdeel van de zogenaamde 'koplopersgroep' als het gaat om verantwoord reizen. Sinds 2015 loopt een werkgroep die een duurzaamheidsstraining voor lokale reisbegeleiders aan het ontwikkelen is.
- Ten slotte zijn wij onderdeel van de zogenaamde CARMATOP: in 2013 zijn we, samen met onder andere 10 Nederlandse tour operators en 2 hogescholen, in een tweejarig project gestapt dat zich ten doel heeft gesteld de kooldioxide emissies van reispakketten eenvoudig in kaart te kunnen brengen. Met als toekomstig doel die informatie ook duidelijk (bijvoorbeeld door middel van een label) naar de consument te kunnen communiceren, en reispakketten te kunnen verbeteren voor wat betreft hun uitstoot.

## Kantoor

- Op 1 november 2015 heeft een aantal medewerkers (19) van kantoor meegedaan aan de Natuurwerkdag bij de Lange Bretten in Amsterdam . Tijdens de Natuurwerkdag werk je mee aan het behoud en herstel van natuur en landschap in eigen land.
- Zowel voor het energie-, papier- en watergebruik als de afvalverwerking, hebben wij een systeem geïmplementeerd dat dit meet. Hiermee hebben we een accuraat meetinstrument dat bijhoudt wat elk jaar verbruikt word, en kan aan de hand daarvan dit verbruik eventueel worden bijgesteld.
- Ons kerstpakket bestond geheel uit regionale Duitse producten.
- Diverse leden van het DTO-team gingen naar conferenties, lezingen etc... zoals de Groeneveldconferentie, MVO workshops etc...

## EEN GREEP UIT ONZE ACTIEPUNTEN ÉN RESULTATEN VAN 2016:

- Op 1 april lanceren wij een website die ons duurzaamheidsbeleid tot onderwerp heeft: 'Feeling Responsible' genaamd ([www.feelingresponsible.org](http://www.feelingresponsible.org)). Alle informatie over het benadrukken van het groene karakter van onze reizen voor alle labels (Koning Aap, Shoestring en YourWay2GO) op een plek!
- Vanaf 1 januari 2016 compenseren wij de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de reizen van Koning Aap en Shoestring in zijn geheel. Dus niet alleen de vlucht, maar ook het bijbehorende landarrangement (accommodaties en vervoer) van de reis! Wij maken jouw reis klimaatneutraal door te investeren in een uniek bosprogramma in Maleisië, in samenwerking met Trees for All.
- Introductie van een label dat laat zien wat de CO<sub>2</sub> uitstoot van een reis is.
- Tijdens onze tweede agentenbijeenkomst in Nederland (7 maart 2016) werd een uitgebreide presentatie gehouden over ons duurzaamheidsbeleid en plannen voor de toekomst.
- Stimuleren en daarna verplichten van lokale agenten tot het behalen van een duurzaamheidscertificaat (Travelife, Tourcert of lokaal). Dit zorgt ervoor dat we steeds duurzamer worden binnen de keten. Daarnaast is geïnventariseerd wie van onze lokale agenten al gecertificeerd zijn (10 agenten) en wie onderweg is (8 agenten).
- Mogelijkheden tot doneren aan een van onze projecten vergroten. Dus niet alleen voor de vaste klanten mogelijk maken maar voor iedereen, via bijvoorbeeld, Feeling Responsible website, boekingsformulier of 'mijn site'.
- Lokale reisbegeleidertraining voor Peru, Bolivia en Ecuador staat in de planning.
- Introductie van online training op het gebied van duurzaamheid voor (lokale) reisbegeleiders
- In het voorjaar van 2016 is een presentatie gegeven over ons huidige duurzaamheidsbeleid aan de Nederlandse en Belgische Koning Aap reisbegeleiders tijdens twee speciale trainingdagen.
- Dankzij de werkgroep 'dierenwelzijn' van de ANVR ligt er nu een duidelijke lijst met do's en don'ts als het gaat om excursies waarbij dieren betrokken zijn. Deze lijst wordt verspreid onder agenten, reisbegeleiders en personeel en zal op onze website gepubliceerd worden.
- Duurzame en handzame tasjes meegeven aan (vaste) klanten voor tijdens de reis.
- Kerstpakket naar goed doel!
- Aanbieden van nieuw vrijwilligerswerk in Thailand (Elephant World bij Kanchanaburi)
- Hoe benaderen we klanten als het gaat om duurzaamheid. Speciale ludieke acties? Nog beter benadrukken wat we nu al doen!
- Analyseren van het interne verbruik van gas, water en licht en zo de CO<sub>2</sub> footprint van het bedrijf berekenen.
- Kijken naar samenwerkingsmogelijkheden met de NS voor vervoer van en naar Schiphol.
- 1 x per jaar enquête over duurzaamheid onder klanten uitzetten.
- In navolging van de afgelopen jaren: organiseren vrijwilligersdag personeel in oktober/november 2016.
- Student van InHolland onderzoekt de ervaringen van onze Koning Aap klanten met betrekking tot homestays. Dit is in het kader van haar afstudeerscriptie. Wat kunnen we doen om de communicatie te verbeteren, zodat reizigers de beste ervaring hebben?