

PUBLIEK RAPPORT Duurzaam Toeristisch Ondernemen

Inleiding

Begin 2013 behaalden wij het Travelife certificaat. Hier ontvingen wij veel leuke reacties op. Maar met het behalen van zo'n certificaat houdt de ontwikkeling natuurlijk niet op! In 2013 hebben we weer 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 2014 in de planning hebben staan. Ook leuk om te vertellen: uit onderzoek onder de 30 meest populaire reisorganisaties van Nederland volgt dat Koning Aap tot meest duurzame reisorganisatie is uitgeroepen. Daarmee winnen wij de Rank a Brand Travel Award 2013. Voor meer informatie: <http://koningaap.nl/koning-aap-meest-duurzame-reisorganisatie>.

Verder zijn wij de eerste (middel)grote reisorganisatie die de CO₂-uitstoot van alle internationale vluchten compenseert, ook van onze klanten! Hierin zijn wij een voortrekker in de markt!

BEREIKT IN 2013

Onze reizigers

- Onze reizigers kunnen ervoor kiezen om de vaste klantenkorting en de beurzen- en infodagenkorting om te zetten naar een donatie aan een van onze projecten. In 2013 hebben 29 reizigers dit gedaan (dit staat gelijk aan €1015). Reizigers krijgen deze optie tijdens het boekingsproces. Ook is er een verwijzing op de MijnSite.
- Tijdens de Club Koning Aap dag, op 24 november 2013, werd onderzoek gedaan naar de beleving van duurzaamheid onder Koning Aap klanten, in relatie met onze reizen. De resultaten hiervan zullen in februari 2014 bekend worden gemaakt.
- De pagina's over duurzaamheid in de brochure 2014 (blz. 22-25) zijn opgefrist en bondiger gemaakt. Daarmee zijn ze toegankelijker geworden.

Lokale agenten

- De gedragscode ('Code of Conduct') voor onze lokale agenten is samen met het reguliere contract door 99% van onze partners getekend. Met deze code maken we de agenten bewust van de (nieuwe) richtlijnen die we hanteren op het gebied van verantwoord ondernemen.
- Onze lokale agenten in Nepal, Zuid-Afrika, Madagaskar en Brazilië hebben een tweedaagse cursus gevolgd, die gratis ter plaatse wordt aangeboden door Travelife (dezelfde organisatie die ons heeft gecertificeerd) in samenwerking met de ANVR en Buitenlandse Zaken.
- Onze lokale agenten zijn op de hoogte gesteld van het tekenen van de Child Protection Code (zie ook onder het kopje **Partners**). Verder hebben wij onze agenten meer informatie verschaft over de bestrijding van kindermisbruik in of bij accommodaties.

- Een Engelse versie van ons milieubeleid is verstuurd naar de lokale partners zodat ook zij op de hoogte zijn van ons beleid.
- Onze lokale agenten hebben richtlijnen ontvangen (trainingshandboeken, filmpjes van Travelife en de Travelfoundation) op het gebied van duurzame accommodaties. Zo worden agenten gestimuleerd en geadviseerd om duurzame accommodaties te gebruiken en accommodaties kunnen makkelijker verbeteringen aanbrengen.

Reisbegeleiders

- Ook onze lokale Engelstalige reisbegeleiders hebben, naast de Nederlandstalige reisbegeleiders, een duidelijke plek op de site: <http://shoestring.nl/reisbegeleiders-met-hun-reizen>. Dit om de waardering en het respect dat wij voor hen hebben te benadrukken.
- De Engelstalige folder van ECPAT ten aanzien van de Child Protection Code is onder onze reisbegeleiders verspreid. Evenals de Nederlands- en Engelstalige versie van ons milieubeleid.
- Tijdens de trainingen van onze reisbegeleiders in Thailand en India heeft duurzaamheid een prominente plaats ingenomen. Dit zal bij toekomstige trainingen van lokale reisbegeleiders in andere landen eveneens het geval zijn.
- In het Engelstalige reisbegeleiderhandboek voor onze lokale reisbegeleiders is het onderwerp duurzaamheid opgenomen met tips, verwijzingen naar partners en wat wij doen op kantoor.

Website

- Veel van de teksten op de website zijn geoptimaliseerd. Wat in dit geval korter en bondiger betekent. Ook het uiterlijk van de pagina's met uitleg over Duurzaamheid is veranderd (<http://koningaap.nl/duurzaamheid> en <http://shoestring.nl/duurzaamheid>). Alles waar wij voor staan vanaf nu kort(er) en krachtig(er) op een rij en in beeld!
- Nieuwe Tips bij *wat kun jij doen?* over hoe jij je eigen 'CO2-voetprint' tijdens de reis kunt verminderen.
- Op de MijnSite zijn verwijzingen te vinden naar *wat kun jij doen?* en *projecten*.
- Het kopje *bewust op reis* op onze website (te vinden per bestemming onder *meer reisinfo*) is aangepast en bevat verwijzingen naar diverse onderwerpen die te maken hebben met verantwoord reizen.

Media

- In maart 2013 verstuurd we een persbericht over de CO2-compensatie van Koning Aap. Koning Aap biedt de internationale vluchten aan inclusief deze compensatie, zodat klanten voor vertrek hier niet meer over na hoeven te denken en 'schoon' vliegen.

- In juni 2013 is een persbericht gestuurd over het tekenen van de Child Protection Code (zie hieronder)

Excursies

In de afgelopen 2 jaar zijn we steeds minder dierenvriendelijke excursies gaan aanbieden en sinds januari 2013 doen we dit helemaal niet meer. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het zwemmen met dolfijnen (in gevangenschap) en het ritjes maken op een olifant. Mocht je zaken tegenkomen op reis die je doen twifelen aan het welzijn van dieren en die volgens jou niet zouden moeten worden aangeboden, laat het ons dan weten! Zie onderstaande tekst die op onze website is geplaatst:

Voor veel van onze bestemmingen is toerisme een belangrijke bron van inkomsten. Het is dan ook logisch dat mensen een graantje mee willen pikken van de komst van westerse reizigers.

*Omdat excursies met dieren erg in trek zijn worden deze door de lokale bevolking aangeboden. Helaas gaat dit vaak ten koste van het welzijn van deze dieren. Koning Aap wil dit niet langer ondersteunen. Wij bieden daarom **geen excursies** (meer) aan waar dieren de dupe van zijn. Ook wij vinden olifanten indrukwekkend en aapjes grappig, maar genieten liever op een verantwoorde manier van deze dieren! Natuurlijk zijn wij ons ervan bewust dat excursies met dieren ter plaatse wel aangeboden worden. We hopen door zelf geen dierenvriendelijke excursies meer aan te bieden (zoals ritjes maken op een olifant of zwemmen met dolfijnen in gevangenschap) bij te dragen aan de afname van de vraag naar dit soort excursies. Hopelijk kun jij hier ook een bijdrage aan leveren! Houd ons op de hoogte van excursies waarbij jij je twijfels hebt over het welzijn van dieren, via info@koningaap.nl.*

Vrijwilligerswerk

- Nieuw is ons vrijwilligerswerk in Cambodja. Voor meer informatie: <http://koningaap.nl/help-kinderen-in-cambodja> en <http://shoestring.nl/vrijwilligerswerk-in-cambodja>. In 2014 volgt een nieuw project in Ecuador en in Costa Rica. Om verschillende redenen zijn ook een aantal projecten afgevallen.

Partners

- Shoestring/Koning Aap en YourWay2GO tekenden op 28 mei 2013 samen met ECPAT (*End Child Prostitution, Child Pornography and the Trafficking of Children*) de Child Protection Code. Wij vinden de bescherming van kinderen op vakantiebestemmingen die we aanbieden erg belangrijk. Met deze ondertekening verplichten wij ons actief mee te werken aan de bestrijding van kinderprostitutie in vakantielanden en het vergroten van de bewustwording over dit onderwerp. Wereldwijd hebben meer dan 1000 reisorganisaties in 42 landen de gedragscode onderschreven. Wees met ons alert en meld vermoedens van kinderseksstoerisme bij de reisleiding en via www.meldkindersekstoerisme.nl. Informatiefolders voor reizigers zijn bij ECPAT te bestellen. Neem contact op: 071 - 516 09 80, info@ecpat.nl of kijk op www.ecpat.nl.
- We zijn een samenwerkingsverband aangegaan met Stichting Spots (<http://www.stichtingspots.nl/>) die zich bezig houdt met de bescherming van katachtigen. Wij hebben een logo en verwijzing naar hun site op onze website geplaatst.

- Daarnaast zijn we een samenwerking aangegaan met het IDH (<http://www.idhsustainabletrade.com/tourism>). Dit is het Initiatief Duurzame Handel (onderdeel van MVO Nederland), dat zich breed inzet voor het verduurzamen van handel. Met het IDH werken wij al langer samen. Hoog tijd om deze samenwerking een plekje op onze website te geven onder *duurzame partners*.
- Ten slotte zijn we dit jaar een samenwerking aangegaan met het IDUT (www.idut.nl). Een aantal reisorganisaties, scholen en NGO's zijn lid van deze netwerkorganisatie. Binnen dit samenwerkingsverband worden ideeën uitgewisseld. Een keer per jaar (dit jaar op 12 juni 2013) wordt een conferentie georganiseerd waar diverse thema's op het gebied van verantwoord reizen worden behandeld (de Groeneveld conferentie).

Kantoor

- Op ons kantoor hebben wij maandelijks fruit van Fruitful Office. Erg lekker, en we dragen met het eten van dit fruit ook een steentje bij aan een betere wereld. Wij steunen zo de campagne: 'Planting Fruit Trees in Africa'. Voor elke mand die geleverd wordt, wordt één fruitboom geplant in Malawi. Voor meer informatie: <http://www.fruitfuloffice.nl/wp-content/uploads/Campagne-Update-Januari-Maart-2013.pdf>
- Diverse personeelsleden hebben externe cursussen gevolgd op het gebied van verantwoord reizen en het communiceren van duurzaamheid naar onze klanten. Daarnaast heeft ECPAT een presentatie op kantoor gegeven naar aanleiding van het tekenen van de Code of Conduct.
- In het personeelshandboek van 2014 wordt het thema duurzaamheid toegevoegd.
- Op 2 november 2013 heeft een aantal medewerkers van kantoor meegedaan aan de Natuurwerkdag, <http://www.natuurwerkdag.nl/meedoen>. Een dag de handen uit de mouwen om de natuur in Nederland op te schonen!
- De frequentie van de bijeenkomsten van het DTO (Duurzaam Toeristisch Ondernemen) team is fors omhoog geschroefd. Daarnaast heeft een aantal wijzigingen plaatsgevonden in de samenstelling van het team en in de onderlinge taakverdeling.
- In ons kantoorpand hebben we inmiddels T5-verlichting (LED). Dit is energie zuinige verlichting, die per blok aan- en uitgeschakeld wordt door aanwezigheidsdetectie (sensorschakeling). Er zijn elektra-tussenmeters geplaatst, zodat per afdeling gemeten kan worden wat het energieverbruik is.
- Op 1 januari 2013 zijn wij overgegaan op groene energie.
- Sinds mei 2013 scheiden wij naast papier ook plastic. Plastic wordt apart ingezameld en door diverse medewerkers naar een afvalpunt gebracht.

ACTIEPUNTEN IN 2014:

Onze reizigers

- Hoe benaderen we klanten als het gaat om duurzaamheid. Speciale ludieke acties? Distributie duurzame (plastic) zakken met ons logo? In ieder geval: nog beter benadrukken wat we nu al doen!
- Duurzaam cadeau aanbieden aan klanten. En als we iets aanbieden, dan duurzaam!
- Door middel van inhoudelijke artikelen via verschillende kanalen (nieuwsbrieven, Facebook, Twitter, website) laten zien wat we doen op het gebied van duurzaamheid en wat de bijbehorende resultaten zijn.

Lokale agenten

- Agenten blijven stimuleren en adviseren om duurzame accommodaties te gebruiken, onder andere door checklists ter beschikking te stellen (Travelife 2014) die agenten kunnen helpen hun keuzes te vergemakkelijken en accommodaties in staat stellen verbeteringen aan te brengen. Aan de hand hiervan kan ook een duidelijke tijdslijn en doelstelling voor het verduurzamen van accommodaties worden gemaakt. Blijven benadrukken waarom het belangrijk is en goed gedrag van agenten en accommodaties belonen met extra aandacht.
- Het gebruik van binnenlandse vluchten tijdens onze reizen inventariseren en kijken naar alternatieven. Liefst met behoud van comfort! En het moet wel prijstechnisch interessant blijven.

Reisbegeleiders

- De reisbegeleiders blijven betrekken door middel van nieuwsbrieven, mails en trainingen. Altijd op de hoogte houden van veranderingen. En vragen naar tips op reis. Het is belangrijk de dialoog open en gaande te houden.
- In het Nederlandstalige reisbegeleiderhandboek voor onze reisbegeleiders is het onderwerp duurzaamheid nog niet opgenomen. Dit gaat door middel van het toevoegen van een appendix gebeuren.

Website

- Informatie over duurzaamheid moet toegespitst worden op de diverse bestemmingen en op de desbetreffende plaatsen op de website genoemd worden. Hierbij kun je denken aan het benoemen van de projecten en het vrijwilligerswerk die in dat specifieke land plaatsvinden, de activiteiten op het gebied van duurzaamheid die de lokale agent uitvoert en bijzondere hotels. Kortom: duurzaamheid integreren in de gehele website in plaats van verstoppen op 1 pagina!
- Duurzaamheidspagina's moeten belevenisvoller geschreven worden. Bijvoorbeeld door niet het woord *duurzaam* te gebruiken maar *verantwoord*. Door het niet te zwaar te maken,

duurzaamheid zorgt ook voor de authentieke reizen die wij en onze klanten leuk vinden! Omdat we daardoor bijvoorbeeld lokaal eten en slapen. Of door resultaten te benoemen die klanten zich voor kunnen stellen. En dit alles in een begrijpelijke taal!

Excursies:

- Wanneer de richtlijnen van de ANVR ten aanzien van excursies met dieren en andere gevoelige excursies bekend zijn, deze communiceren met onze lokale agenten en reisbegeleiders. Dat wil zeggen, gedragscodes maken voor diverse activiteiten op het gebied van: kijken naar zeedieren, snorkelen/duiken, cultureel erfgoed, natuur toerisme, inheemse culturen.
- Er wordt (ook in de toekomst) nauwkeurig gekeken naar het aanbieden van excursies met dieren, waarbij dierenwelzijn hoogste prioriteit heeft. Aan de ontwikkeling van richtlijnen op dit gebied wordt in samenwerking met de ANVR gewerkt, en daar spelen wij ook een rol in.

Partners:

- Nieuwe samenwerkingen sluiten, bijvoorbeeld met de NS voor vervoer van en naar Schiphol.
- Logo's Rainforest Alliance en Green Leaf op site zetten. Dit zijn organisaties die een aantal van onze accommodaties in Costa Rica en Thailand duurzaam gecertificeerd hebben.

Kantoor:

- Analyseren van het interne verbruik van gas, water en licht en zo de CO2 footprint van het bedrijf berekenen. Naar aanleiding van deze analyse bepalen waar we het hoogste resultaat bereiken als we bezuinigen.
- Watertanks laten verwijderen/ stop zeggen aankoop gekoeld water.
- Koning Aap België zal begin 2014 eveneens door Travelife gecertificeerd worden. Het grootste deel van deze certificering komt overeen met Koning Aap Nederland. Punten waar specifiek naar gekeken zal moeten worden, zijn de duurzaamheid van het pand en de Belgische arbeidsvoorwaarden.