

Thesisrapport

Het verduurzamen van excursies

Het adviesrapport om de mate van duurzaamheid van de aangeboden excursies en activiteiten van FOX verre reizen te verbeteren.



Auteur: Sophie van den Top

Titelpagina

Het verduurzamen van excursies

Het adviesrapport om de mate van duurzaamheid van de aangeboden excursies en activiteiten van FOX verre reizen te verbeteren.

Naam: Sophie van den Top

Studentnummer: 420771

Plaats: Hoofddorp, Nederland

Datum: 17 juni 2019

Afstudeerbedrijf: FOX verre reizen van ANWB

Examinator 1: A.J.L. van Es

Examinator 2: A.K. Baeten

Verklaring van eigen werk



Verklaring eigen werk

Ik verklaar hierbij dat ik:

- volledig op de hoogte ben van de beoordelingscriteria van de toets Thesis W;
- alle Thesis W gerelateerde inspanning die nodig is om te voldoen aan deze criteria individueel heb verricht;
- geen hulp heb gehad van een tweede persoon, anders dan de door HBS aangeboden begeleiding.

Naam: Sophie van den Top
Datum: 17/07/2019

Handtekening:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'SvT' or similar, written over a light blue horizontal line.

saxion.nl

Voorwoord

Voor u ligt het thesisrapport waarin de onderzoeksbevindingen en een bijbehorend advies worden gepresenteerd. Gebaseerd op het thesis voorstel heb ik samen met de opdrachtgever, Monique van Agthoven, en mijn eerste examiner, Arjo van Es, het managementprobleem en het plan van aanpak samengesteld. Nadat het onderwerp van de thesis verschillende keren was veranderd, begon ik uiteindelijk de inhoud van de thesis vorm te geven en kon ik aan de slag met het onderzoeksgedeelte van de thesis.

Tijdens de vervaardiging van de thesis heb ik erg veel hulp gekregen van mijn opdrachtgever, met name bij het bepalen van de onderzoekseenheden en het in contact komen met de lokale agenten van FOX voor het afleggen van de interviews. Deze hulp heeft er voor gezorgd dat ik al snel kon beginnen met de uitvoering van het veldonderzoek, dat tot een spoedig verloop van het mijn onderzoek heeft geleid.

Gedurende het vaststellen van de onderzoeksbevindingen en verschillende opties in het adviesgedeelte, heb ik hulp gekregen van mijn eerste examiner. Hij heeft mij geholpen om de vorm en opzet van de verschillende hoofdstukken van het rapport tot stand te brengen, maar ook bij het vormgeven van de inhoud van het onderzoeks- en adviesgedeelte. De eerste examiner heeft tevens bijgedragen aan de juiste formuleringen van onder andere de onderzoeksvragen, de managementvraag en het uiteindelijke advies.

Graag bedank ik mijn opdrachtgever, Monique van Agthoven, voor de mogelijkheid mijn thesisrapport te schrijven in een organisatie waar ik graag wilde afstuderen, namelijk een touroperator, en te mogen schrijven over een onderwerp waar mijn interesse ligt, namelijk duurzaamheid en toerisme. Tevens wil ik haar bedanken voor de leuke en leerzame tijd die ik op de afdeling product heb gehad en voor alle hulp die geboden is.

Ook wil ik mijn eerste examiner bedanken de begeleiding om dit thesisrapport af te ronden en voor alle terugkoppeling die ik heb gekregen. Mede dankzij hem ben ik erg blij met het behaalde resultaat en uitkomst van het rapport.

Sophie van den Top, Hoofddorp, 17/07/2019

Samenvatting

FOX verre reizen van de ANWB is in december 2018 Travelife gecertificeerd. Voor reizigers is dit een belangrijke ontwikkeling, omdat een duurzame werkwijze steeds belangrijker gevonden wordt door reizigers. De probleemschets die hierbij ontstaat, is dat FOX niet kan bepalen wanneer een excursie duurzaam is. Zodoende biedt FOX zijn klanten mogelijk geen duurzame excursies aan. Dit komt door de te algemene richtlijnen die Travelife en andere duurzame keurmerken in de toerismebranche hanteren. Hierdoor kan niet worden vastgesteld wanneer een excursie duurzaam is. De mogelijkheid dat FOX geen duurzame excursies aanbiedt, staat niet in lijn met het duurzaamheidsbeleid van FOX en de belangen van de klanten. Zodoende is dit een managementprobleem. De hoofdvraag van dit thesissrapport is daarom: “Hoe kan FOX verre reizen de agenten beïnvloeden om de mate van duurzaamheid van de aangeboden excursies te meten en te vergroten?”. Door het beantwoorden van deze vraag ontstaat een beter imago van FOX. Dit verbeterde imago kan FOX vervolgens inzetten om zich te positioneren als duurzame touroperator. Omdat het belang van duurzaam reizen steeds groter wordt, leidt deze positionering tot meer boekingen en zodoende tot meer winst.

Om de managementvraag te beantwoorden zijn ten eerste richtlijnen opgesteld om de mate van duurzaamheid van de excursies vast te stellen. Deze richtlijnen kunnen vervolgens doorgecommuniceerd worden naar de lokale agenten van FOX. De lokale agenten kunnen de richtlijnen meten bij de aangeboden excursies. Deze richtlijnen zijn opgesteld door ten eerste vast te stellen welke soorten excursies FOX aanbiedt. Hierdoor kunnen de richtlijnen per soort excursie vastgesteld worden. Daarna is vastgesteld wat de negatieve impacts zijn die de soorten excursies kunnen veroorzaken. Vervolgens zijn alle erkende keurmerken van de Global Sustainable Tourism Council nagelopen. Er is onderzocht welke richtlijnen beschrijven hoe de negatieve impacts geminimaliseerd kunnen worden. Zodoende zijn per soort excursie richtlijnen opgesteld die beschrijven hoe de negatieve impacts geminimaliseerd kunnen worden. Naast het vaststellen van de richtlijnen is tevens kwalitatief onderzoek verricht. De waarnemingsmethode betreft interviews, waarbij de onderzoekseenheden de lokale agenten van FOX zijn. De lokale agenten worden geïnterviewd om te achterhalen wat de huidige mate van duurzaamheid is. Daarnaast worden de lokale agenten geïnterviewd om te achterhalen hoe zij beïnvloed kunnen worden om de mate van duurzaamheid te meten en vervolgens te verbeteren. De steekproef betreft de 5 lokale agenten die de meeste negatieve impacts ondervinden van toerisme en reeds bezig zijn het aanbod te verduurzamen. Dit zijn de lokale agenten van Sri Lanka, Vietnam, Thailand, Indonesië en Maleisië. De uitkomsten van het onderzoek zijn vervolgens middels coderen omgezet in onderzoeksbevindingen.

Door middel van het deskresearch naar de richtlijnen voor excursies is onder andere onderzocht wat de soorten excursies zijn. De soorten excursies zijn: boottocht excursies, wandelingen/trekkingen in de natuur, natuurlijke bezienswaardigheden, wilde dieren benaderen, rondrit met een groot voertuig, sportieve activiteit, duiken en snorkelen, workshop, culturele bezienswaardigheden bezoeken, een stadstour en een dorpsbezoek. Vervolgens zijn de negatieve impacts vastgesteld die gekoppeld worden aan de soorten excursies die negatieve impacts kunnen veroorzaken. De negatieve impacts zijn: vervuiling van natuur, lucht en water door afval(stoffen), verstoren biodiversiteit, draagkracht overschrijden, erosie, beschadigen natuur, leefgebied- en gedrag dieren verstoren, dierenwelzijn schenden, het verdwijnen van beschermde dieren, invasieve soorten, geluidsoverlast, lichtvervuiling, vervuild drinkwater en waterverspilling. Culturele negatieve impacts zijn culturen en lokale bevolking

beledigen, culturen verdwijnen of worden aangepast en culturele gebouwen/plekken vernielen. Sociale negatieve impacts zijn het uitblijven van lokale werkgelegenheid, geen samenwerking met lokale ondernemingen, slechte arbeidsrechten, geen mogelijkheid tot de ontwikkeling van werkvaardigheden, niet kunnen uitoefenen van geloofsuiting, intimidatie, uitbuiting, exploitatie, slechte basisbehoefte, miscommunicatie en onveilige situatie. Economische negatieve impacts zijn ineffectieve inkoop, geen lokale-, Fairtrade- en milieuvriendelijke producten. Vanuit alle opgestelde richtlijnen van de erkende keurmerken van de Global Sustainable Tourism Council zijn de richtlijnen geselecteerd die beschrijven hoe de negatieve impacts geminimaliseerd kunnen worden.

Naast het deskresearch zijn de 5 lokale agenten die de meeste negatieve impacts ervaren vanwege toerisme geïnterviewd. Door middel van de interviews is achterhaald wat de huidige mate van duurzaamheid is en hoe de agenten beïnvloed kunnen worden de mate van duurzaamheid te meten en te verbeteren. De excursies worden in het onderzoek verdeeld in de ecologische, culturele en sociaaleconomische aspecten waar de excursies uit bestaan. Uit de data-analyse is geconstateerd dat de negatieve impacts van alle drie de soorten aspecten worden aangepakt door de lokale agenten. Bij de culturele aspecten worden alle mogelijke negatieve impacts aangepakt. Dit komt omdat de lokale agenten op de hoogte zijn van de negatieve impacts en zij het belangrijk vinden dat deze impacts worden aangepakt. Bij de ecologische aspecten worden alle mogelijke negatieve impacts met betrekking tot dieren en vervuiling van de natuur door plastic en ander afval aangepakt. Ook excursies die plaatsvinden in beschermde gebieden worden aangepakt. Overige impacts als water- en luchtvervuiling worden in mindere mate aangepakt, omdat de lokale agenten niet bewust zijn van deze negatieve impacts. Bij de sociaaleconomische aspecten worden met name de impacts met betrekking tot de lokale bevolking aangepakt. Dit betreft de lokale bevolking die woont in de buurt van de excursies en het personeel van de excursieleverancier. Negatieve impacts met betrekking tot een duurzame inkoop van producten worden nog niet aangepakt. Vervolgens is onderzocht hoe de agenten beïnvloed kunnen worden de mate van duurzaamheid te meten. De lokale agenten geven aan bereid te zijn de mate van duurzaamheid te meten. Tevens geven zij aan behoefte te hebben aan richtlijnen omdat de lokale agenten niet weten wanneer een excursie duurzaam is. De agenten willen de mate van duurzaamheid verbeteren, mits dit niet ten koste gaat van de omzet. De lokale agenten kunnen het meest effectief beïnvloed worden door hen te ondersteunen in het geven van de richtlijnen. De agenten geven aan dat FOX een belangrijke partner is. Door de hoge machtspositie van FOX zullen de agenten instemmen de richtlijnen te meten en toe te passen. De lokale agenten geven tevens aan een belangrijk agentschap te zijn op de bestemming. Hierdoor zullen de leveranciers bereid zijn te verduurzamen op het moment dat de lokale agent dit aangeeft. De lokale agenten geven tevens aan dat er veel aanbod is door excursieleveranciers, waardoor de lokale agent tevens een nieuwe samenwerking aan kan gaan.

Uit deze bevindingen kan worden geconcludeerd dat de agenten het beste aangezet kunnen worden een contract te tekenen. Het contract verplicht de lokale agent de mate van duurzaamheid te meten en te verbeteren. Hierdoor worden ook de agenten die minder bereid zullen zijn te verduurzamen verplicht tot het gebruiken van de richtlijnen. In het contract kan tevens een deadline vermeld worden waarin de mate van duurzaamheid gemeten moet zijn. Er wordt aanbevolen de richtlijnen om te zetten in een ecolabel in samenwerking met Travelife. Hierdoor krijgen de richtlijnen een professionele uitstraling en worden de richtlijnen gezien als betrouwbaar en valide. Daarnaast wordt aanbevolen om een externe auditeur te huren die halverwege het verduurzamingsproces de mate van duurzaamheid meet.

Inhoud

1.	Inleiding	1
1.1	Achtergrondinformatie over de opdrachtgever	1
1.2	Aanleiding	1
1.3	Het managementprobleem	2
1.4	Het doel van het adviesgedeelte	2
1.5	De managementvraag	3
1.6	Het doel van het onderzoeksgedeelte	3
1.7	Onderzoeksvragen	3
1.8	De leeswijzer	4
	Onderzoek	5
2.	Theoretisch kader	5
2.1	Duurzaamheid	5
2.2	Keurmerk	7
3.	Methodologische verantwoording	10
3.1	Type onderzoek	10
3.2	Onderzoeksstrategie	10
3.3	Waarnemingsmethode	10
3.4	Onderzoeksinstrument	11
3.5	Onderzoekseenheden	11
3.6	Steekproef	11
3.7	Data analyse	12
4.	Deskresearch	13
4.1	Negatieve impacts	13
4.2	Erkende keurmerken	14
4.3	Soorten excursies	14
4.4	Programmaonderdelen	15
4.5	Soorten richtlijnen	15
5.	Resultatengedeelte	16
5.1	Mate van duurzaamheid	16
5.2	Beïnvloeden lokale agenten	19
6.	Conclusie	22
7.	Discussie	25
7.1	Begripsvaliditeit	25
7.2	Interne validiteit	25

7.3 Externe validiteit.....	25
7.4 Betrouwbaarheid.....	26
8. Advies	27
8.1 Evaluatie.....	27
Samenwerking Westerse touroperators.....	27
Contracteren.....	28
Informatie- en stimuleringsmaatregelen	28
8.2 Beste optie	29
Afweging	29
Uitwerking.....	32
8.3 Implementatieplan.....	34
Plan	34
Do	36
Check	36
Re-Act.....	36
Pro-Act.....	37
8.4 Verwachten kosten en opbrengsten	37
Personeelskosten.....	37
Marketingkosten.....	38
Auditkosten.....	39
Labelkosten	39
Terugverdienen.....	40
Verwachte baten en kostenbesparing	40
Reflectie	41
Planning en organisatie.....	41
Samenwerking.....	41
Waarde voor de branche	42
Bibliografie.....	43
Bijlage	47
Theoretisch kader.....	48
I. Plan van aanpak theoretisch kader.....	48
II. Bronvermelding en validiteit	49
III. Overzicht thema's en onderdelen GSTC-criteria.....	54
IV. Erkende keurmerken door GSTC	55
Interviews.....	56

V.	Interview guide	56
VI.	Transcript	62
	Data analyse	71
VII.	Open coderen.....	71
VIII.	Axiaal coderen	117
IX.	Analyseren	120
	Onderzoeksresultaten.....	131
X.	onderzoeksresultaten mate van duurzaamheid	131
XI.	Onderzoeksresultaten beïnvloeden agenten.....	143
	Soorten excursies	150
XII.	Onderzoeksmethode soorten excursies	150
XIII.	Aanbod excursie en activiteiten	152
XIV.	Labelen excursies en activiteiten.....	167
XV.	Labels samenvoegen	182
XVI.	Programmaonderdelen	205
XVII.	Gebruikte aspecten per soort/type excursie	217
	Richtlijnen	224
XVIII.	Intern beleid.....	225
XIX.	Sociaal-economische richtlijnen	227
XX.	Boottocht excursie.....	233
XXI.	Wandeling en trekking in natuur	238
XXII.	Natuurlijke bezienswaardigheid	243
XXIII.	Wilde dieren benaderen	249
XXIV.	Rondrit met groot voertuig	256
XXV.	Sportieve activiteit	259
XXVI.	Duiken en snorkelen.....	264
XXVII.	Workshop.....	268
XXVIII.	Culturele bezienswaardigheid	270
XXIX.	Stadstour.....	273
XXX.	Dorpsbezoek	276

1. Inleiding

In de inleiding wordt beschreven wat de aanleiding van het managementprobleem is. De aanleiding en het managementprobleem worden gevolgd door de managementvraag met bijbehorende onderzoeksvragen om het probleem op te lossen.

1.1 Achtergrondinformatie over de opdrachtgever

FOX verre reizen van de ANWB (vanaf nu FOX) is een Nederlandse touroperator. FOX bestaat sinds 1996 en is opgericht om reizen voor een breed publiek aan te bieden op het internet (Reisgraag, 2006). FOX was toen één van de eerste online touroperators. Zowel toen als nu reizen de touroperators naar de bestemmingen om vervolgens een comfortabele en avontuurlijke reis te ontwikkelen. Zodoende biedt FOX vandaag de dag op meer dan 60 bestemmingen ruim 300 reizen aan en heeft FOX het grootste verre reizen aanbod van Nederland (FOX verre reizen van ANWB, 2019a). De rondreizen van FOX zijn verdeeld in groepsrondreizen, single groepsreizen, familiereizen en individuele reizen (FOX verre reizen van de ANWB, 2019b). Sinds 2002 is FOX een reisdochter van de ANWB (Reisgraag, 2006).

1.2 Aanleiding

In december 2018 is FOX Travelife gecertificeerd. Travelife is een internationaal certificeringsprogramma voor touroperators, reisbureaus, reisagenten en accommodaties betreffende duurzaamheid. Het certificeringsprogramma helpt bedrijven in het toerisme om sociale- en milieuaspecten te verbeteren, middels kennis en instrumenten. De gehanteerde criteria zijn zowel intern als extern. Interne criteria behelzen het beleid van de organisatie, het interne beheer (energie- en waterverbruik, afvalmanagement en inkoop), de communicatie naar de klant en het management van de organisatie. Externe criteria behelzen het aanbod van de organisatie, zoals de aangeboden accommodaties, het vervoer en de samenwerking met agenten. De externe criteria omvatten het totale product dat de reisorganisatie aanbiedt. Op het moment dat één van de bovenstaande type reisorganisaties voldoet aan de criteria van Travelife, zal het bedrijf in aanmerking komen om het keurmerk te behalen (Travelife, 2019c).

Stakeholders, zoals reizigers, vinden het belangrijk dat organisaties binnen de reiswereld verantwoorde management werkwijzen implementeren in de organisatie. Zo geeft booking.com aan dat 35% van de Nederlandse reizigers vaker duurzamere reizen willen ondernemen dan voorheen. De reizigers geven echter aan dat dit moeilijk is vanwege het gelimiteerde aantal beschikbare duurzame opties (Pretwerk, z.d.). Het feit dat steeds meer stakeholders het belangrijk vinden dat het interne beleid en de producten van een reisorganisatie duurzaam zijn, is een gunstige ontwikkeling voor FOX (Acquaye, 2017). Een touroperator die duurzaamheid implementeert in de bedrijfsvoering en een duurzamer product aanbiedt, verkrijgt een hogere klanttevredenheid en ligt beter in de markt. FOX speelt in op de behoefte van de klant middels duurzame initiatieven tijdens rondreizen. De doelstelling van FOX is om in 2019 het aantal lokale partners met een duurzaam keurmerk te verhogen. Het streven is om minimaal vijf belangrijke lokale agenten de Travelife partner rapportage te laten voltooien (Van Agthoven, 2018). Om deze doelstelling te bereiken, dient FOX samen te werken met de lokale agenten die de excursies verzorgen en/of samenwerken met excursie leveranciers. Op deze manier kan FOX haar klanten de mogelijkheid bieden om met een duurzaam product te reizen. Tijdens de reizen wordt rekening gehouden met het beperken van de negatieve impacts van toerisme, zoals tijdens excursies. Naast het belang van de reiziger, vindt ook FOX zelf het aanbieden van een duurzaam product

belangrijk. De missie van de touroperators van de ANWB met betrekking tot duurzaam reizen is als volgt: “Al die prachtige plekken op planeet aarde ook behouden voor toekomstige generaties reizigers” (ANWB_reizen, 2018).

1.3 Het managementprobleem

Het managementprobleem van FOX zijn de te algemene richtlijnen die Travelife hanteert om de duurzaamheid van excursies te meten. Om Travelife gecertificeerd te worden dient een reisorganisatie te voldoen aan 200 richtlijnen. Deze richtlijnen zijn verdeeld in 11 thema's. De thema's bestaan uit de verschillende interne en externe processen van een touroperator zoals het interne beheer, het aanbod van hotels en de samenwerking met agenten. Een ander thema is het aanbod van excursies en activiteiten. In dit thema worden slechts tien richtlijnen voor excursies en activiteiten gehanteerd. Deze richtlijnen geven niet aan waar een excursie aan dient te voldoen, maar waar de reisorganisatie zelf aan dient te voldoen. Voorbeelden hiervan zijn het beschikken over een inventarisatie van gevoelige excursies die de touroperator aanbiedt en het hebben van een duurzaam beleid voor excursies en activiteiten. De richtlijnen zijn niet voldoende toegespitst op de excursies, maar op de reisorganisatie zelf. Naast te algemene richtlijnen zijn er tevens te weinig richtlijnen onder het thema excursies en activiteiten. Er zijn veel verschillende aspecten waar een excursie invloed op kan uitoefenen. Travelife geeft alleen richtlijnen aan met betrekking tot dierenwelzijn, terwijl er meerdere ecologische, culturele en sociaaleconomische aspecten zijn. Deze aspecten worden niet volledig omvat binnen de bestaande richtlijnen (Travelife, 2019b).

Er zijn meerdere keurmerken die de mate van duurzaamheid van het toeristisch aanbod van organisaties in de reisbranche kunnen vaststellen. Net als bij Travelife, zijn de richtlijnen van de excursies en activiteiten te algemeen. De keurmerken hanteren onvoldoende richtlijnen betreffende de verschillende soorten ecologische, culturele en sociaaleconomische aspecten waarop excursies en activiteiten invloed kunnen uitoefenen. De richtlijnen zijn alomvattende richtlijnen die voor elke type excursie toepasbaar zijn. Zo beschrijven de richtlijnen dat een excursie of activiteit de lokale gemeenschap moet ondersteunen en geen negatieve impact mag hebben op het milieu. Er wordt hierbij niet beschreven hoe excursieleveranciers dit moeten doen per ecologisch, cultureel en sociaaleconomisch aspect. Zodoende geven de keurmerken enkel aan wanneer een excursie of activiteit duurzaam is. De manier waarop de excursieleverancier deze status van duurzaamheid kan bereiken wordt niet beschreven. Er zijn onvoldoende richtlijnen die aangeven wat gedaan moet worden per soort excursie. De lokale agenten zijn zodoende niet in staat een duurzaam aanbod te leveren aan FOX. Om die reden ontstaat de mogelijkheid dat FOX samenwerkt met excursieleveranciers die niet in lijn staan met het duurzaamheidsbeleid van FOX. Hierdoor wordt het streven naar een duurzame reis niet gerealiseerd en worden de behoeften van klanten niet behartigd. Een duurzaam product hebben als touroperator behartigt niet alleen de behoefte van de klant, maar is tevens een unique selling point om zich als duurzame touroperator te profileren. Op het moment dat FOX een volledig duurzaam product heeft, kan dit leiden tot een beter imago. Dit draagt vervolgens bij aan meer boekingen en een hogere winst. Het vaststellen van de mate van duurzaamheid draagt zodoende bij aan een betere positie in de markt, wat leidt tot meer boekingen en zodoende een hogere winst.

1.4 Het doel van het adviesgedeelte

Het doel van het adviesgedeelte wordt opgesteld om in kaart te brengen waarover conclusies getrokken worden en waarover aanbevelingen gedaan moeten worden. Er is gekozen voor dit doel omdat FOX in beeld wilt krijgen hoe de lokale agenten aangezet kunnen worden tot het meten en verbeteren van de mate van duurzaamheid.

Het doel van het advies gedeelte van de thesis is een uitwerking van de meest effectieve optie om de lokale agenten van FOX te beïnvloeden om de mate van duurzaamheid van de aangeboden excursies te controleren en het aanbod te verduurzamen.

1.5 De managementvraag

Aan de hand van de aanleiding en de managementprobleem is onderstaande managementvraag opgesteld. Er is gekozen voor deze managementvraag omdat FOX in kaart wilt brengen hoe de mate van duurzaamheid gemeten en verbeterd kan worden. Door middel van de managementvraag wordt onderzocht en geadviseerd hoe FOX de lokale agenten kan inzetten om de excursies te verduurzamen.

Hoe kan FOX verre reizen de agenten beïnvloeden om de mate van duurzaamheid van de aangeboden excursies te meten en te vergroten?

1.6 Het doel van het onderzoeksgedeelte

Om bovenstaande managementvraag te beantwoorden, dient onderzoek gedaan te worden. Het doel van het onderzoek wordt gedefinieerd om vast te stellen wat onderzocht dient te worden. Er is gekozen voor dit doel omdat enerzijds onderzocht moet worden wanneer een excursie duurzaam is. Anderzijds moet onderzocht worden hoe de lokale agenten de excursies kunnen verduurzamen.

Het doel van het onderzoeksgedeelte van de thesis is het achterhalen met welke richtlijnen de mate van duurzaamheid van de excursies gemeten kan worden en hoe de lokale agenten beïnvloed kunnen worden de richtlijnen te hanteren.

1.7 Onderzoeksvragen

De volgende onderzoeksvragen worden gesteld om antwoord te kunnen geven op de managementvraag, om vervolgens het management probleem aan te pakken. De onderzoeksvragen dragen bij aan het behalen van het doel van het onderzoeksgedeelte. Vraag 1 wordt gesteld om een beeld te krijgen van de mogelijkheden tot het verduurzamen van excursies. Vraag 2 en 3 worden gesteld om de richtlijnen per soort excursie te kunnen vaststellen. Vraag 4 wordt gesteld om een indicatie te krijgen van de huidige mate van duurzaamheid. Hierdoor kan worden vastgesteld in hoeverre de excursies verduurzaamd dienen te worden. Vraag 5 wordt gesteld om te achterhalen op welke manier de lokale agenten beïnvloed kunnen worden om de vastgestelde richtlijnen te hanteren.

1. Wat zijn duurzame ontwikkelingen omtrent excursies en activiteiten?
2. Welke richtlijnen kunnen opgesteld worden uit de bestaande ecolabels voor de soorten excursies met bijbehorende programmaonderdelen die FOX verre reizen aanbiedt?
3. Welke soort excursies en activiteiten met bijbehorende programmaonderdelen biedt FOX verre reizen aan op de bestemmingen?
4. Wat is de mate van duurzaamheid van de excursies die wordt aangeboden op de bestemmingen die de meest negatieve impacts ervaren door middel van toeristen?
5. Wat zijn de mogelijkheden vanuit FOX verre reizen om de lokale agenten te beïnvloeden om de mate van duurzaamheid te controleren en te verbeteren?

1.8 De leeswijzer

De thesis bestaat uit een achttal aan hoofdstukken. In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van het managementprobleem van de organisatie geïntroduceerd. Vervolgens wordt beschreven welke doelen gerealiseerd dienen te worden in het onderzoek en het advies om het managementprobleem op te lossen. Het managementprobleem wordt in dit hoofdstuk tevens aangeduid in een managementvraag. Om antwoord te kunnen geven op het doel van het onderzoek, zijn onderzoeksvragen opgesteld. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 het onderwerp van het managementprobleem beschreven in het theoretisch kader. Hier wordt beschreven wat de term duurzaamheid en keurmerk inhoudt om een duidelijk beeld te krijgen van het onderwerp. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de methodologische verantwoording beschreven met betrekking tot de uitvoering van het veldonderzoek. In dit hoofdstuk worden de onderzoeksmethode, de meetinstrumenten, waarnemingsmethode, onderzoekseenheden en data-analyse beschreven. In hoofdstuk 4 wordt beschreven wat de onderzoeksbevindingen zijn van de deskresearch. Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 het resultaat van de waarnemingsmethode en data-analyse beschreven in het resultatengedeelte. Hierin worden de onderzoeksbevindingen van het veldonderzoek verteld, namelijk de mate van duurzaamheid van de excursies op de bestemmingen van de steekproef en de mogelijkheid tot het beïnvloeden van de agenten. Vervolgens wordt antwoord gegeven op alle onderzoeksvragen in hoofdstuk 6, de conclusie. Hierin wordt antwoord gegeven op het doel van het onderzoek, namelijk welke richtlijnen gehanteerd worden per soort excursie en hoe de agenten beïnvloed kunnen worden om de richtlijnen te gebruiken om de mate van duurzaamheid te meten. Daarna wordt in hoofdstuk 7 de validiteit en betrouwbaarheid van het veldonderzoek beschreven in de discussie. Tot slot wordt een advies gegeven door middel van verwijzingen en bevindingen vanuit het literatuuronderzoek, het deskresearch en het veldonderzoek. In het advies worden eerst verschillende opties beschreven, gevolgd door een uiteindelijk advies in de vorm van een implementatieplan. In dit hoofdstuk worden ook de te verwachten kosten en baten beschreven. In het laatste hoofdstuk, het nawoord, wordt een reflectie beschreven van de ontwikkelingen, planning, samenwerking en toegevoegde waarde van het onderzoek voor de branche.

Onderzoek

In het onderzoeksgedeelte van de thesis wordt middels literatuuronderzoek, deskresearch en veldonderzoek antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. De beantwoorde onderzoeksvragen dragen vervolgens bij aan het behalen van het doel van het onderzoeksgedeelte. Het doel van het onderzoeksgedeelte van de thesis is het achterhalen met welke richtlijnen en methode de lokale agenten van FOX bereid zijn de mate van duurzaamheid van de aangeboden excursies vast te stellen en te verbeteren.

Om het managementprobleem, het ontbreken van specifieke richtlijnen per soort excursies, op te lossen, worden de excursies van FOX opgedeeld in verschillende soorten excursies. Hierna worden specifieke richtlijnen opgesteld per soort excursie vanuit bestaande erkende keurmerken betreffende duurzaam toerisme. Vervolgens wordt onderzocht hoe FOX de agenten het meest effectief kan aansporen om te zorgen dat de agenten de mate van duurzaamheid gaan meten middels de richtlijnen.

2. Theoretisch kader

Het literature review kan helpen bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen en zorgt voor een goed inzicht van de onderwerpen duurzaamheid en keurmerken. Het plan van aanpak van het theoretisch kader staat in bijlage I. De bronvermelding en validiteit staan in bijlage II.

2.1 Duurzaamheid

Duurzaamheid werd voorheen gedefinieerd als het vermogen om natuurlijke en biologische systemen langdurig mee te laten gaan en het vermogen om divers en productief te blijven (Sustainability Degrees, z.d.). Aan het einde van de 20^e eeuw werd duidelijk dat het klimaat aan het veranderen is. Er werd ontdekt dat de broeikas effecten de ozonlaag aanpassen en dat fossiele brandstoffen op kunnen raken. In 1987 beschrijft de Verenigde Naties in het rapport 'Our Common Future' duurzaamheid op de volgende manier: "Duurzame ontwikkeling is een ontwikkeling die voorziet in de behoeften van de huidige generatie, zonder de behoeften van toekomstige generaties, zowel hier als in andere delen van de wereld, in gevaar te brengen" (VN-commissie Brundtland, 1987). Vanaf toen werden sociale, economische en wetenschappelijke richtlijnen tot stand gebracht om het milieu te verbeteren (Mason, 2015). Hierna werd de definitie van duurzaamheid vele malen breder dan het hierboven genoemde begrip. Duurzaamheid verwijst nu naar methodes om het leven op aarde te beschermen, te redden en toekomstige generaties van dezelfde behoeftes te voorzien (Sustainability Degrees, z.d.). Op het moment dat iemand volledig duurzaam voorzien is, wordt het milieu, de economie en andere mensen (nu en in de toekomst) niet negatief beïnvloed (Mason, 2015).

Later in 2000 werd het begrip verder uitgebreid. Duurzaamheid gaat volgens de Earth Charter niet alleen meer om het beschermen van de planeet en het milieu (Sustainability Degrees, z.d.). "De Earth Charter is een internationale verklaring van fundamentele waarden en principes voor het opbouwen van een rechtvaardige, duurzame en vreedzame mondiale samenleving" (Earth Charter, z.d.-a). Zij stellen vast dat duurzaamheid tevens het belang van de wereldwijde maatschappij inhoudt. Dit is gebaseerd op respect voor de natuur, universele mensenrechten, economische rechtvaardigheid en vrede. Om dit te bereiken zal de mensheid zich moeten aanpassen in de kijk naar de bescherming van het milieu, maatschappelijke verantwoordelijkheid en economische ondernemingen (Sustainability Degrees, z.d.).

Een duurzame samenleving wordt gezien als een samenleving waarin de volgende belangen elkaar overlappen en in harmonie met elkaar samenleven: people (culturele impacts en sociale impacts), planet (ecologische impacts) en profit (economische impactst). Deze belangen worden de 3p's of Triple Bottom Line genoemd. Elke P bevat een aantal aspecten waarmee de P verbonden is (Jonker, 2018). In het toerisme zijn de 3 p's tevens van belang. Op de bestemming waar toerisme plaatsvindt, dienen de belangen van de lokale economie, de mensen en het milieu met elkaar in balans te zijn; dit is duurzaam toerisme (Fairtourism, z.d.). De aspecten verbonden aan de p's, zijn gekoppeld met positieve of negatieve impacts die veroorzaakt worden door het uitvoeren van toerisme.

Hierboven wordt de ontwikkeling van de term 'duurzaamheid' beschreven. Daarnaast wordt ook beschreven wat een duurzame samenleving inhoudt. Aan de hand van deze definities, wordt beschreven welke definitie gehanteerd wordt om te bepalen wanneer een excursie duurzaam is. De definitie is: duurzaamheid verwijst naar methodes om het leven op aarde en het milieu te beschermen, te redden en toekomstige generaties van dezelfde behoeftes te voorzien. Duurzaamheid is tevens gericht op het belang van een eerlijke wereldwijde maatschappij, gebaseerd op respect voor de natuur, universele mensenrechten, economische rechtvaardigheid en vrede. Een duurzame samenleving wordt gezien als een samenleving waarin de mens, de (economische) winst en de planeet elkaar overlappen en in harmonie met elkaar samenleven.

In de verschillende bovenstaande definities worden de verschillende soorten aspecten beschreven waaruit duurzaamheid bestaat. In de loop van de tijd worden steeds meer aspecten toegevoegd. De definitie van de Brundtland commissie is gehanteerd, waarbij de aspecten die later gehanteerd zijn, zijn toegevoegd. Dit zijn de extra aspecten van de Earth Charter en de belangen van een duurzame samenleving van Jonker.

Excursies en activiteiten kunnen zowel een positieve als een negatieve impact hebben op de verschillende aspecten op de bestemming. Op het moment dat alleen wordt gedacht aan de winstgevendheid van de excursie zal de excursie enkel op economisch aspect voordelen opleveren. De excursie is hierom niet duurzaam, omdat geen rekening gehouden wordt met de andere aspecten. Tevens zijn er verschillende scenario's waardoor de aspecten voordelen opleveren, maar niet voor de bestemming zelf. Zo kan een multinationalaal bedrijf winstgevend zijn middels excursies, maar verdient de lokale bevolking zelf niets. Dit heet leakage (Supradist, 2004). Bij de negatieve en positieve impacts wordt zodoende enkel gekeken naar het perspectief van de bestemming zelf: de lokale natuur, cultuur, bevolking en economie.

Voor het ecologische aspect geldt dat het toerisme, en zodoende tevens de excursies, niet zonder elkaar kunnen, maar het toerisme ook een gevaar kan vormen voor de natuur. Op het moment dat toeristen een bestemming gaan bezoeken, worden infrastructuren en hotels gebouwd. Natuur die in de weg staat, wordt hierbij gekapt. Toerisme kan ook vervuiling in de natuur veroorzaken. Dit kan bijvoorbeeld door de vervuiling van lucht, het water en vervuiling van afval op straat en in de natuur. Aan de andere kant komen de toeristen juist af op de natuur van de bestemming, waardoor het van belang is dat de natuur beschermd wordt. De natuur draagt zo tevens bij aan de lokale economie door inkomsten uit entreegelden, maar ook door omliggende restaurants en hotels. Op het moment dat de natuur een inkomstenbron wordt, zal de lokale bevolking zich inzetten om de natuur te behouden (Fairtourism, z.d.). Positieve ecologische impacts zijn: het minimaliseren van het gebruik van gevaarlijke stoffen, het efficiënt gebruiken van energie en middelen, de bescherming van biodiversiteit,

het minimaliseren van afval en uitstoot en het gebruik van milieuvriendelijke materialen en energie (Machiba, 2011).

Een goede relatie tussen toerisme en het sociale en culturele aspect is even belangrijk. Net als de natuur kan de lokale bevolking profiteren van toerisme of juist benadeeld worden door toerisme. De bevolking die direct betrokken is in het toerisme, profiteert op economisch gebied van het toerisme. Ook de lokale cultuur kan juist beschermd of bedreigd worden door toerisme. Aan de andere kant kunnen typisch culturele uitingen zoals dansstijlen, kleding en ceremonies enkel gebruikt worden om geld te verdienen. Zodoende wijken deze uitingen af van de werkelijke cultuur. De optredens tijdens de excursies en activiteiten zijn vaak tradities die al lang niet meer van toepassing zijn op de bestemming (Fairtourism, z.d.). Door toerisme ontmoeten verschillende culturen elkaar, waardoor de lokale cultuur beledigd of geschaad kan worden. Door een grote verscheidenheid van culturen en gebruiken op een bestemming met veel toerisme, kan de lokale cultuur verdwijnen en één globaliserende cultuur worden (Tourismconcern, 2014). Positieve sociale en culturele impacts zijn: het houden aan de wet, het respecteren van mensenrechten, goede gemeenschapsrelaties, het eerlijk behandelen van leveranciers, goede werkcondities, het verzekeren van de veiligheid van een product/dienst (Machiba, 2011).

Een ander effect dat veroorzaakt wordt door toerisme, is de economische ontwikkeling op toeristische bestemmingen. Ook dit effect kan zowel positief als negatief uitvallen voor de bestemming en de bevolking op de bestemming. Enerzijds ontvangt de bestemming op economisch gebied veel geld door toeristische bedrijvigheid als hotels, restaurants en excursies. Anderzijds worden de lokale prijzen hoger zoals huurprijzen en prijzen voor levensbehoefte, zoals eten en drinken. Ook verdwijnen winkels die de lokale bevolking nodig heeft als basisbehoefte zoals de supermarkt en worden deze vervangen door souvenirwinkels en andere toeristische winkels (Oskam, 2018). Op de toeristische bestemming ontstaat tevens het geval dat het geld, dat de toeristen uitgeven op de bestemming, niet bij de lokale bevolking terecht komt. Het geld komt terecht bij de multinationals die bedrijvigheid hebben op de toeristische bestemming (Glusac, 2018). Een economisch duurzame excursie is een excursie die door lokale ondernemers gerund wordt en waarbij samengewerkt wordt met lokale bedrijven. Positieve economische impacts zijn: het bestrijden van omkoping en corruptie, de investering in infrastructuur, het creëren van banen, een bijdrage leveren aan de lokale economie, het genereren van verkoop en winst, het verantwoord betalen van de belasting en het stimuleren van innovaties (Machiba, 2011).

2.2 Keurmerk

Het Keurmerkinstituut definieert een keurmerk als volgt: “Een keurmerk is een compact, visueel kwaliteitsoordeel over een product of dienst, afkomstig van een betrouwbare bron. De meeste keurmerken zijn gedeponeerd als collectief merk en hebben een reglement voor toekenning en gebruik” (Keurmerkinstituut, z.d.–a). CCL Design definieert een keurmerk als volgt:

Een keurmerk is een teken dat een product, dienst of bedrijf voldoet aan een geaccepteerde kwaliteitsnorm zoals voorgeschreven door een regelgevende instantie die in die branche werkzaam is. Deze kunnen nationaal of internationaal zijn en dienen om consumenten te laten weten dat het bedrijf voldoet aan de normen die van hen worden verwacht. (CCL Design, 2018)

Stichting Nederlands Normalisatie-Instituut definieert een keurmerk als volgt:

In normen zijn de eisen vastgelegd waaraan een product, proces, persoon, dienst of systeem dient te voldoen. Bij toepassing van deze normen, ontstaat vaak behoefte om door middel van een

onafhankelijke beoordeling aan te tonen dat aan deze eisen wordt voldaan. (Stichting Nederlands Normalisatie-Instituut, z.d.)

Uit bovenstaande drie definities komt in elke definitie naar voren dat een product of dienst dient te voldoen aan de opgestelde kwaliteitseisen, om in aanmerking te komen voor een keurmerk. Twee van de drie definities geven aan dat het keurmerk afkomstig is van een betrouwbare bron/regelgevende instantie. Twee van de drie definities geven aan dat een product of dienst enkel in handen kan komen van een keurmerk middels een reglement/onafhankelijke beoordeling. De definitie die beide punten aangeeft, is de definitie van het Keurmerkinstituut, waardoor deze definitie gehanteerd wordt.

Totstandkoming

Bij de ontwikkeling van een keurmerk wordt samengewerkt met alle stakeholders van de branche. Naast stakeholders zoals consumenten en producenten, worden ook deskundigen en belanghebbende partijen betrokken bij de ontwikkeling. De bedenker en ontwikkelaar van het concept legt het idee voor aan alle stakeholders, waarna zij input leveren aan de bedenker. Deskundigen die onderzoek gedaan hebben over het onderwerp van het keurmerk leveren tevens additionele informatie aan. Middels deze samenwerking worden de eisen van het keurmerk opgesteld. Organisaties die de normen en richtlijnen goedkeuren, controleren vervolgens of het keurmerk voldoet aan de opgestelde en algemeen aanvaarde normen en richtlijnen (Keurmerkinstituut, z.d.–d).

Om een keurmerk uit te geven bestaan in Nederland geen wettelijk regels. Het is niet verplicht erkend te worden als een betrouwbaar en kwalitatief goed keurmerk. Iedereen kan zodoende keurmerken afgeven. Een keurmerk kan wel erkend worden door de Raad voor Accreditatie. De certificatie-instelling die het keurmerk uitbrengt dient dan voldoende kennis en deskundigheid te hebben betreffende het onderwerp van het keurmerk. De Raad voor Accreditatie heeft verschillende criteria en normen, waar een keurmerk aan dient te voldoen. De certificatie instelling die het keurmerk heeft uitgebracht wordt door de Raad voor Accreditatie gekeurd en wordt vervolgens meervoudig hergecontroleerd (Keurmerkinstituut, z.d.–d).

Zin en onzin

Omdat een keurmerk niet erkend hoeft te worden is de kwaliteit en betrouwbaarheid van niet-erkende keurmerken niet bekend. Hierdoor kan een consument niet weten of een product of dienst, waar een keurmerk op staat, ook daadwerkelijk kwalitatief goed en betrouwbaar is. Een andere ineffectieve eigenschap dat ontstaat door het feit dat keurmerken niet verplicht erkend te hoeven worden, is het grote aanbod van keurmerken. Door het grote aanbod weet de consument niet wat alle keurmerken inhouden en wordt het effect van een keurmerk minder (Keurmerkinstituut, z.d.–d).

Voor zowel de consument als de producent is een keurmerk van groot belang. Een keurmerk helpt de klant de kwaliteit over een bepaald facet te herkennen. Voor de producent wordt zijn product of dienst onderscheiden van de overige producten en diensten. Het keurmerk bevestigt de kwaliteit van het product bij de keuze van de aankoop van de consument. Dit zorgt aan de kant van de producent voor een bijdrage aan een betere positionering van het product of de dienst (Keurmerkinstituut, z.d.–c).

Certificatie-instellingen

Het type organisatie die een keurmerk managet en bestuurt, verschilt en wordt onderscheiden in graden. Het eerstegraads keurmerk wordt beheerd door een deskundige organisatie met deskundig personeel, opereert onpartijdig, heeft inspraak op de consument en wordt erkend door de Raad voor

Accreditatie. Na de eerstegraadskeurmerken komt het tweedegraads keurmerk die wordt beheerd door brancheorganisaties. De brancheorganisaties hebben voldoende kennis, maar zijn niet partijdig en hebben geen inspraak om een keurmerk te ontwikkelen en op de markt te brengen. Ten slotte komt het derdegraads keurmerk, welke wordt beheerd door de aanbieder van het product of de dienst en bestaat uit een logo of stempel. Officieel is dit geen keurmerk (Keurmerkinstituut, z.d.-a).

Soorten keurmerken

Er zijn verschillende soorten onderwerpen waarover een keurmerk ontwikkeld wordt. De keurmerken zijn verdeeld in de volgende onderwerpen: zorg, levensmiddelen, voedsel, agrarische producten, milieu en duurzaamheid, milieu en biologisch, voedsel en allergie, maatschappelijk verantwoord ondernemen, edelmetaal, dierenwelzijn, streekproducten, bouw en woning, hout en bosbouw, veiligheid en criminaliteitspreventie, recreatie en toerisme, goede doelen en webwinkels. Elk onderwerp heeft een eigen website met elk een overzicht van de keurmerken en erkenningsregelingen betreffende het onderwerp (Keurmerkinstituut, z.d.-b).

GSTC

De keurmerken die zich onderwerpen aan duurzaam toerisme worden onderhouden door de Global Sustainable Tourism Council (GSTC). De GSTC is een non-profit organisatie, officieel geregistreerd in de Verenigde Staten. De organisatie vertegenwoordigt een divers en wereldwijd lidmaatschap in onder andere de VN en nationale- en regionale overheden. De GSTC ontwikkelt en beheert wereldwijde duurzame criteria en standaarden, te verdelen in criteria voor bestemmingen en criteria voor hotels en touroperators. De criteria zijn leidende principes en een minimum vereisten waar elke organisatie in de toeristische branche naar moet streven (Durban, 2018). De criteria zijn ontwikkeld door jarenlang onderzoek en ervaring en zijn toepasbaar in alle landen. De criteria zijn zo ontwikkeld dat ze voldoen aan de normeringen van de ISEAL Alliance. Dit is de internationale instelling die richtlijnen verschaft voor de ontwikkeling en het beheer van duurzaamheidsnormen voor alle sectoren. De normeringen van de ISEAL Alliance zijn gebaseerd op relevante ISO-normen en criteria. Naast de eigen criteria en normen van de GSTC, accrediteert de organisatie tevens overige keurmerken. De GSTC heeft de rol als wereldwijde accreditatie-instantie voor duurzame certificeringsprogramma's en keurmerken in de toerismebranche. Op het moment dat een keurmerk in duurzaam toerisme is geaccrediteerd, is het geauditeerd door de GSTC. Naast de status 'accreditatie', benoemd de GSTC tevens keurmerken onder de naam 'gecertificeerd'. Op het moment dat een keurmerk gecertificeerd is, voldoet het label aan de criteria van de GSTC betreffende de richtlijnen die het keurmerk hanteert. Het keurmerk wordt vervolgens door een derde partij gecertificeerd, echter niet door de GSTC. Als laatste, kan de GSTC de status 'recognised' geven. Het keurmerk voldoet wel aan de standaarden betreffende de richtlijnen die het keurmerk hanteert, maar de richtlijnen van het keurmerk worden niet door een derde partij geauditeerd. (gstcouncil, z.d.). In bijlage IV, staat een overzicht van alle erkende keurmerken voor touroperators, hotels en bestemmingen. Deze worden voor onderzoeksvraag 2 gebruikt.

De criteria dienen als basisrichtlijnen voor toeristische organisaties om de mate van duurzaamheid te optimaliseren. De criteria die de GSTC heeft opgesteld zijn verdeeld in duurzaam beheer, socio-economische impact, culturele impacts en milieueffecten. De thema's zijn toepasbaar op alle toeristische organisaties. De verschillende thema's zijn verder verdeeld in onderdelen met elk één criteria en meerdere bijbehorende indicatoren. In bijlage III staat een tabel met een overzicht van de namen van alle onderdelen per thema.

3. Methodologische verantwoording

In dit hoofdstuk wordt de uitgevoerde onderzoeksaanpak beschreven. Ten eerste worden alle onderzoeksvragen beschreven. Vervolgens wordt de methodologische verantwoording van de onderzoeksvragen beantwoord middels veldonderzoek. Hierin worden de typen strategie, de onderzoeksmethode, de meetinstrumenten, waarnemingsmethode, onderzoekseenheden en data analyse beschreven.

De onderzoeksvragen die onderzocht worden om het doel van het onderzoeksgedeelte te beantwoorden zijn:

6. Wat zijn duurzame ontwikkelingen omtrent excursies en activiteiten?
7. Welke richtlijnen kunnen opgesteld worden uit de bestaande ecolabels voor de soorten excursies met bijbehorende programmaonderdelen die FOX verre reizen aanbiedt?
8. Welke soort excursies en activiteiten met bijbehorende programmaonderdelen biedt FOX verre reizen aan op de bestemmingen?
9. Wat is de mate van duurzaamheid van de excursies die worden aangeboden op de bestemmingen die de meest negatieve impacts ervaren door middel van toeristen?
10. Wat zijn de mogelijkheden vanuit FOX verre reizen om de lokale agenten te beïnvloeden de mate van duurzaamheid te controleren en te verbeteren?

3.1 Type onderzoek

Om onderzoeksvraag 4 en 5 te beantwoorden wordt gebruik gemaakt van de onderzoeksmethode exploratief onderzoek middels kwalitatief onderzoek. Bij kwalitatief onderzoek wordt een vraagstuk inzichtelijk gemaakt (Lindeman, 2005). In dit vraagstuk is het van belang inzicht te krijgen in de huidige stand van zaken van de mate van duurzaamheid van de aangeboden excursies. Ook moet inzicht verkregen worden in de huidige toestand betreffende de bereidheid van de lokale agenten om de mate van duurzaamheid te meten en verbeteren. De beschrijving en interpretatie van de onderzoekseenheden is tevens van belang bij kwalitatief onderzoek (Lindeman, 2005). In dit onderzoek is de interpretatie, mening en kennis van de onderzoekseenheden van belang. Derhalve wordt gekozen voor kwalitatief onderzoek.

3.2 Onderzoeksstrategie

De onderzoeksstrategie is een case study; een vorm van kwalitatief onderzoek. Bij een case study ligt de essentie op het verkrijgen van interpretaties, beschrijvingen en verklaringen van de geselecteerde populatie (Managementplatform, 2015). In de onderzoeksvragen die beantwoord worden middels veldonderzoek, is het van belang de interpretaties, beschrijvingen en verklaringen te verzamelen van de populatie. Dit geldt voor de volgende onderwerpen: de mate van duurzaamheid en de mogelijkheid en bereidheid de excursies te verduurzamen. Een case study kenmerkt zich tevens om de breedte van de onderzoeksvraag, waarbij op zoek gegaan wordt naar inzichten betreffende de vraagstelling (Managementplatform, 2015). Derhalve is een case study passend bij dit onderzoek.

3.3 Waarnemingsmethode

Eén van de methodieken van de strategie case study betreft interviews. Hier vindt een gesprek plaats tussen onderzoeker en iemand betrokken bij de vraagstelling. Het doel van het interview is diepgaande inzichten betreffende het vraagstuk verkrijgen (Managementplatform, 2015). Er is gekozen voor de

methode interviews, omdat diep ingegaan moet worden op het probleem om te achterhalen hoe dit opgelost kan worden. De nadruk ligt op de mening van de respondent. Door middel van een interview wordt gemeten wat de achterliggende reden is van de mate van duurzaamheid en kan de mening betreffende het verduurzamen van de excursies achterhaald worden. De betrokkenen in het interview hebben tevens inzicht in de mate van duurzaamheid van de excursies.

3.4 Onderzoeksinstrument

De interviews worden uitgevoerd middels de interview guide. Door middel van een telefoongesprek of een skypegesprek worden de vragen uit de interview guide gesteld. Hiervoor is gekozen omdat de lokale agenten van FOX gevestigd zijn op de bestemmingen en er zodoende geen face-to-face interview kan plaatsvinden. De geselecteerde agent wordt middels een e-mail gevraagd of kan worden deelgenomen aan een onderzoek dat ongeveer 30 minuten zal duren. In de uitnodiging wordt beschreven dat het onderzoek moet bijdragen aan het verduurzamen van de excursies die FOX aanbiedt. Er wordt tevens vermeld dat het interview bij kan dragen in de ondersteuning die de lokale agent kan krijgen van FOX.

De interviews zijn semigestructureerd: er wordt een algemene vragenlijst (interview guide) opgesteld en voorbereid, die gesteld wordt aan elke geïnterviewde. De vragen worden gebaseerd op de benodigde informatie. Voor de mate van duurzaamheid worden vragen gesteld gebaseerd op negatieve impacts per aspect. Voor de bereidheid en mogelijkheid worden vragen gesteld om te achterhalen hoe belangrijk FOX is, hoe bereid de lokale agent is, hoe belangrijk de lokale agent is voor de leveranciers en hoe FOX kan bijdragen aan het verduurzamen van de excursies. Bij deze methode is het ook mogelijk om af te wijken van de vragen. Zo kan bijvoorbeeld dieper ingegaan worden op een bepaald onderwerp dat voor de geïnterviewde van belang of relevant is. Tevens bestaat hierbij de mogelijkheid om door te vragen. Middels deze methode wordt dezelfde soort informatie verzameld bij elk interview, echter worden extra onderwerpen die relevant zijn voor dat interview naar boven gehaald. Zo komt er meer gedetailleerde informatie naar voren (Dingemanse, 2018).

3.5 Onderzoekseenheden

De onderzoekseenheden van het veldonderzoek zijn de lokale agenten waar FOX mee samenwerkt op de bestemmingen. Deze lokale agenten verzorgen het landarrangement, begeleiding en vervoer op de FOX-bestemmingen. Omdat deze agenten ter plaatse het programma inkopen en regelen zijn zij het best in de gelegenheid om de mate van duurzaamheid te controleren. Daarnaast zijn de lokale agenten het beste in staat de mate van duurzaamheid van de excursies te verbeteren. Hierdoor is het van belang de inzichten van de agenten te verkrijgen betreffende de bereidheid van de agent. De inzichten van de lokale agenten over de mogelijkheden om de excursies te verduurzamen, is tevens van belang. Tevens is het belangrijk te achterhalen hoe de lokale agent het meest effectief beïnvloed kan worden de mate van duurzaamheid te verbeteren.

3.6 Steekproef

De steekproef is een selecte steekproef, waarbij de respondenten bewust en niet willekeurig geselecteerd worden vanwege bijvoorbeeld een bepaalde eigenschap. Het type selecte steekproef die is gekozen, is de doelgerichte steekproef, waarbij de onderzoeker de respondenten selecteert met bepaalde eigenschappen (Tubbing, 2014).

De steekproef wordt ingezet bij de lokale agenten van vijf bestemmingen die Fox aanbiedt die de meest negatieve impacts ervaren voor middel van toerisme. De Manager Touroperating, tevens DTO-coördinator van FOX, geeft aan dat de FOX-bestemmingen met de meeste negatieve impacts, Maleisië, Thailand, Indonesië, Vietnam en Sri Lanka zijn. Van de ruim 300 reizen op de 60 bestemmingen heeft Vietnam 15 reizen, Thailand 35 reizen, Indonesië 43 reizen, China 20 reizen en Maleisië 11 reizen. Dit zijn bij elkaar 124 reizen, bijna de helft van het aanbod van FOX. De onderzoekseenheid is passend voor de onderzoeksvraag, omdat FOX veel reizen en veel optionele excursies aanbiedt op de geselecteerde bestemmingen. Dit zijn tevens veel geboekte reizen van FOX, waardoor de impact op deze bestemmingen groter is dan kleinere bestemmingen. De bestemmingen worden door de FOX klanten veelvuldig bezocht omdat er veel reizen aangeboden worden op deze bestemmingen. Er is tevens gekozen voor deze vijf bestemmingen omdat zij een afbakening zijn van één regio. Op het moment dat bekend is hoe het excursie aanbod van deze vijf bestemmingen verduurzaamd kan worden, kan ook bepaald worden hoe de overige bestemmingen aangepakt kunnen worden.

De meeste geïnterviewde agentschappen zijn betrokken bij Travelife en hebben zodoende voldoende kennis over duurzaamheid om hierover te praten tijdens een interview. Doordat de lokale agenten al bezig zijn met duurzaamheid, kan tevens gesproken worden over de acties die reeds ondernomen zijn. Ook kan besproken worden wat de lokale agent nog wil bereiken en hoe de lokale agent deze acties wil realiseren en het gewenste effect bereiken. Tevens kan de lokale agent zijn mening en feiten geven over de haalbaarheid van het behalen van de richtlijnen op de bestemming en hoe dit het meest effectief aangepakt kan worden.

3.7 Data analyse

De opnames van de interviews worden getranscribeerd. Door het uitschrijven van alle interviews ontstaat een overzicht van alle antwoorden die gegeven zijn. Nadat de interviews getranscribeerd zijn, kunnen de uitkomsten gecodeerd worden. Op de antwoorden van de vragen (fragmenten) worden codes toegewezen in de vorm van een naam. De code geeft aan wat het thema of de thema's van de fragmenten inhouden. Op het moment dat één interview gecodeerd is, kunnen de andere interviews middels dezelfde codenamen gecodeerd worden. Als alle interviews zijn gecodeerd worden de fragmenten met dezelfde codes samengevoegd. Vervolgens worden bij elkaar horende codenamen bij elkaar gevoegd in één overkoepelende code. Dit is axiaal coderen. Hierdoor ontstaat een duidelijk beeld van alle antwoorden die de geïnterviewden per vraag beantwoord hebben. Door het samenvoegen van codes in overkoepelende thema's kunnen de fragmenten van de respondenten vergeleken, geconcludeerd en zodoende geanalyseerd worden. Dit is selectief coderen (Dingemanse, 2018).

Deze analysetechniek past bij het analyseren van kwalitatief onderzoek (Dingemanse, 2018). Het coderen van de antwoorden van de respondenten draagt bij aan het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Door coderen kunnen de antwoorden van de respondenten met gelijksoortige onderwerpen of thema's vergeleken worden. Hierdoor wordt duidelijk wat de (verschillende) houdingen zijn van de agenten met betrekking tot duurzaamheid en wat de (verschillende) mate van duurzaamheid van de excursies en activiteiten is.

4. Deskresearch

In dit hoofdstuk worden de resultaten gedeeld die zijn onderzocht middels deskresearch en literatuuronderzoek. Deze vorm van onderzoek bestaat uit het analyseren van data die FOX heeft verzameld en bestaande databases op het internet. Middels deskresearch worden de richtlijnen vastgesteld die gebruikt zullen worden om de mate van duurzaamheid van de excursies te meten. De richtlijnen staan in bijlage XVIII t/m XXX. Dit is noodzakelijk, doordat er momenteel geen label is/richtlijnen zijn die per soort excursie en per verschillend ecologisch, sociaal-cultureel en economisch aspect aangeeft wanneer een excursie duurzaam is. Hierdoor kan FOX niet vaststellen in hoeverre de aangeboden excursies duurzaam zijn. De doelstelling van FOX om de excursies te screenen om vervolgens enkel duurzame excursies aan te bieden, kan hierom niet worden gerealiseerd. Daarom wordt in dit hoofdstuk nagegaan welke richtlijnen gehanteerd kunnen worden om de mate van duurzaamheid te meten, om vervolgens de excursies te verduurzamen.

Om richtlijnen te hanteren wordt eerst nagegaan wat de negatieve impacts zijn die de excursies kunnen veroorzaken. Hierna kan worden nagegaan welke richtlijnen gehanteerd dienen te worden om de negatieve impacts te detecteren en aan te pakken. Vervolgens worden alle keurmerken die erkend zijn door de GSTC en de richtlijnen van de GSTC zelf (41 in totaal) nagelopen. De richtlijnen uit de keurmerken, die gerelateerd zijn aan de negatieve impacts en zodoende aangeven hoe de negatieve impact verminderd kan worden, worden geselecteerd. De richtlijnen die aanduiden hoe de negatieve impacts aangepakt kunnen worden, worden bij de betreffende richtlijn geplaatst. Nadat de erkende keurmerken zijn nagelopen, worden de richtlijnen die van toepassing zijn op excursies geselecteerd. De richtlijnen kunnen namelijk ook enkel gelden voor hotels of bestemmingen. Tevens worden enkel de richtlijnen geselecteerd die de agenten kunnen detecteren en aanpakken.

Nadat de richtlijnen voor alle mogelijke excursies zijn vastgesteld, worden de richtlijnen verdeeld in verschillende soorten excursies. De excursies worden verdeeld om per soort excursie een duidelijk beeld te krijgen van de richtlijnen die gehanteerd moeten worden. Om de correcte richtlijnen te koppelen aan de soorten excursies, wordt nagegaan welke negatieve impacts de soort excursie kan veroorzaken. Op deze manier kunnen de richtlijnen, gerelateerd aan de negatieve impacts, ook gekoppeld worden aan de soorten excursies. Samen met de soorten excursies worden ook de verschillende programmaonderdelen onderzocht die tijdens de soort excursie uitgevoerd worden. Door middel van de programmaonderdelen kan worden geconstateerd of er voor alle gebruikte ecologische, sociaal-culturele en economische aspecten richtlijnen worden gehanteerd.

4.1 Negatieve impacts

Zoals hierboven aangegeven worden eerst de negatieve impacts vastgesteld. Deze negatieve impacts zijn gebaseerd op het theoretisch kader van hoofdstuk 2. De negatieve impacts zijn ingedeeld in de aspecten: ecologisch, cultureel, sociaal en economisch.

Negatieve ecologische impacts

1. Jagen op bedreigde dieren	2. Vervuiling van natuurgebied
3. Leefgebied wilde dieren verstoren/kapot maken	4. Watervervuiling
5. Gedrag wilde dieren verstoren	6. Luchtvervuiling
7. Biodiversiteit verstoren	8. Overschrijden draagkracht
9. Dierenwelzijn schenden	10. Lichtvervuiling
11. Verdwijnen beschermde soorten	12. Waterverspilling

13. Invasieve soorten: planten en dieren die door de mens in een leefgebied terecht komen waar ze niet horen en een gevaar kunnen vormen voor de biodiversiteit (invasieve-exoten, z.d.).	14. Erosie
15. Beschadigen natuur	16. Vervuild drinkwater
17. Geluidsoverlast	18. Watertekort

Negatieve culturele impacts

1. (Inheemse) culturelen disrespecteren	2. (Inheemse) gemeenschap uitbuiten
3. Belediging/verstoring lokale cultuur	4. Vernieling cultureel gebouw/plek
5. Verwijnen lokale culturen en tradities	6. Disrespecteren cultureel gebouw/plek

Negatieve sociale impacts

1. Geen lokale werknemers	2. Slechte arbeidsrechten
3. Miscommunicatie operator naar klanten	4. Intimidatie van werknemers
5. Exploitatie van vrouwen en kinderen	6. Geen gelijke kansen (discriminatie)
7. Basisbehoefte verwijnen (schoon water,eten, sanitair, scholen)	8. Geen mogelijkheden tot de ontwikkeling van werkvaardigheden
9. Geen toegankelijkheid voor klanten die mindervalide zijn	10. Onveilige situatie tijdens excursies voor kanten

Negatieve economische impacts

1. Geen Fairtrade producten (arbeidsomstandigheden)	2. Geen milieuvriendelijke producten (producten gemaakt van schadelijke stoffen, papier, of plastic)
3. Samenwerking internationale ondernemingen	4. Geen lokale producten
5. Ineffectieve inkoop (waardoor voedsel en materialen te grootte verpakt zijn, waardoor producten weggegooid worden en apart in veel plastic verpakt zijn)	6. Leakage (wegsluizen van geld door internationale ondernemingen, waardoor de opbrengst niet bij de lokale bevolking terecht komt)

4.2 Erkende keurmerken

De keurmerken voor hotels, touroperators en bestemmingen die de GSTC heeft geaccrediteerd staan in bijlage IV.

Deze keurmerken, geaccrediteerd door de Global Sustainable Tourism Council, worden alle 41 nagelopen op relevante richtlijnen, waarna deze geplaatst worden bij de negatieve impacts waarop de richtlijnen betrekking hebben. De richtlijnen worden geselecteerd op basis van relevantie voor excursies en de mogelijkheden voor de agenten om de richtlijnen op te volgen en aan te pakken.

4.3 Soorten excursies

De onderzoeksmethode en het onderzoek naar de soorten excursies staat in bijlage XII t/m XVII. FOX biedt verschillende soorten excursies aan tijdens de reis. Door een verdeling in de aangeboden excursies, wordt duidelijk welke richtlijnen gehanteerd kunnen worden per excursie.

De soorten excursies zijn: boottocht excursies, wandelingen/trekkingen in de natuur, natuurlijke bezienswaardigheden, wilde dieren benaderen, rondrit met een groot voertuig, sportieve activiteit, duiken en snorkelen, workshop, culturele bezienswaardigheden bezoeken, een stadstour en een dorpsbezoek. Hieronder worden de programmaonderdelen genoemd.

4.4 Programmaonderdelen

Samen met de soorten excursies wordt onderzocht wat de programmaonderdelen zijn, die tijdens de verschillende excursies uitgevoerd worden. Op het moment dat de richtlijnen per negatieve impact zijn vastgesteld, kan worden nagegaan of alle aspecten van alle excursies omvat worden in de richtlijnen. De programmaonderdelen zijn gebaseerd op alle excursies die FOX aanbiedt per soort excursie. Hieruit zijn de verschillende mogelijke onderdelen beschreven:

1. Boottocht excursie: rondvaart langs natuurlijke omgeving, dieren spotten op de boot, uit de boot stappen om de omgeving te verkennen, uitleg door gids.
2. Wandeling/trekking in de natuur: wandeling en/of trekking door natuurlijke omgeving, dieren spotten tijdens wandeling/trekking, sportieve activiteit tijdens wandeling/trekking.
3. Natuurlijke bezienswaardigheid: wandeling door de natuurlijke bezienswaardigheid, rondrit door de natuurlijke bezienswaardigheid, dieren spotten op de natuurlijke bezienswaardigheid, activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid.
4. Wilde dieren benaderen: dieren spotten vanuit voertuig, dieren spotten tijdens wandeling, bezoek wildlife centrum.
5. Rondrit met groot voertuig: rondrit over natuurlijk gebied vanuit de lucht, rondrit door natuurlijk gebied op de grond.
6. Sportieve activiteit: rondrit met met vervoersmiddel, activiteit met sportuitrusting/artikelen.
7. Duiken en snorkelen: boottocht naar duik- en/of snorkelplek, snorkel- en duikinstructie, snorkelen en duiken in een natuurlijke omgeving met dieren, uitrusten op het strand.
8. Workshop: kookworkshop, culturele workshop, lokaal bedrijf bezoeken.
9. Culturele bezienswaardigheid: bezoek culturele/religieuze/historische bezienswaardigheden, bezoek culturele show, bezoek historisch/religieus gebouw/plek, leren over lokale religie.
10. Stadstour: verschillende wijken bezoeken, hoogtepunten bekijken, gebouwen van binnen bekijken, uitleg over de stad, winkelen, souvenirs/lokale producten kopen, school bezoeken.
11. Dorpstour: souvenirs/lokale producten kopen, dorp verkennen, lokale gebruiken en levenswijze bekijken, op bezoek bij lokale/traditionele families, school bezoeken.

4.5 Soorten richtlijnen

De richtlijnen worden ook verdeeld in soorten richtlijnen. De richtlijnen die worden gehanteerd zijn niet allemaal dezelfde soort richtlijn. De ene richtlijn geeft een benodigdheid aan om de negatieve impact te minimaliseren zoals een EHBO-kit, een vergunning en schone vervoersopties. Andere richtlijnen geven aan dat bepaalde kennis nodig is om de negatieve impact te minimaliseren zoals een duikervaring voor de duikinstructeur, wet- en regelgeving betreffende dierenwelzijn voor de gidsen en de do's en don't bij culturele bezienswaardigheden voor de toeristen. Tevens zijn er richtlijnen, die gericht zijn op een actie die excursie aanbieder dient te verrichten om de negatieve impact te minimaliseren. Voorbeelden hiervan zijn: het benaderen van walvissen tot 300 meter tijdens het walvisspotten en het onderweg stoppen bij lokale restaurants om lokale welvaart en werkgelegenheid te bevorderen. Hierdoor worden de richtlijnen verdeeld in kennis-richtlijnen, benodigheden-richtlijnen en actie-richtlijnen. Het onderscheid in richtlijnen is gemaakt om een duidelijk beeld te krijgen hoe de negatieve impacts geminimaliseerd kunnen worden. Middels de verdeling van de richtlijnen in soorten kan worden nagegaan hoe de veroorzaakte negatieve impacts geminimaliseerd kunnen worden. Dit kan door een benodigdheid, kennis of een actie die ondernomen moet worden.

5. Resultatengedeelte

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de uitgevoerde onderzoeksstrategie en waarnemingsmethode uit het veldonderzoek en de uitgevoerde data-analyse besproken. Een interview transcript en interviewguide staan in bijlage V en VI. De data-analyse in bijlage VII t/m IX. De onderzoeksbevindingen waar de resultaten in dit hoofdstuk op gebaseerd zijn staan in bijlage X en XI.

5.1 Mate van duurzaamheid

Ten eerste worden de resultaten betreffende de mate van duurzaamheid van de geïnterviewde bestemmingen besproken. De mate van duurzaamheid is verdeeld in ecologische, culturele en sociaaleconomische aspecten. In de conclusie worden de drie aspecten in een totaaloordeel beoordeeld, om antwoord te geven op de vraag wat de impact is van de aangeboden excursies.

Ecologisch impact

Uit onderzoeksbevinding kan worden geconcludeerd dat de volgende mogelijke negatieve impacts volledig worden aangepakt door vijf van de vijf lokale agenten: vervuiling van de natuur en schenden van dierenwelzijn en andere impacts betreffende dieren. Impacts die enkel in beschermde gebieden worden aangepakt zijn: overschrijden draagkracht, erosie, het beschadigen van de natuur en het verstoren van de biodiversiteit. Hieronder staat beschreven hoe deze negatieve impacts worden aangepakt.

Vijf van de vijf lokale agenten geven aan dat FOX een rol heeft gespeeld in excursies met dieren. Tijdens excursies waarin dieren betrokken zijn, veroorzaken de agenten naar hun capaciteiten zo min mogelijk negatieve impacts en zijn zodoende duurzaam. Dit komt omdat FOX deze negatieve impacts al eerder aangepakt heeft, door richtlijnen aan te reiken aan de agent om de negatieve impacts te minimaliseren. In bijlage VII zegt Raphael Ansart hierover: “Enkelen olifantenkampen [worden aangeboden]. Vroeger waren dat er meer, maar FOX heeft dat, of de Nederlands markt althans, heeft een belangrijke rol in gespeeld om zo weinig mogelijk excursies met dieren aan te bieden”.

Vier van de vijf lokale agenten geven aan dat er nog geen richtlijnen vanuit de (lokale) overheid zijn om de natuur te beschermen. De negatieve impacts die worden aangepakt door de lokale agenten tijdens excursies in de natuur, zijn met name het verminderen van de vervuiling in de natuur. Excursies waarbij dit gebeurt, zijn wandel-, trekkings- en fietstochten. Alle agenten geven aan hiermee bezig te zijn, zoals door het verminderen van wegwerpplastic als flesjes en rietjes en het recyclen van afval in de bus. Morgan Ong zegt hierover in bijlage VII: “We ask our driver and guide to collect the bottles and send it for recycle and all that. We will not provide the mineral water bottle anymore, but we will have, like the water collector, which is recyclable”.

Vier van de vijf agenten geven aan dat er richtlijnen gehanteerd worden in beschermde gebieden om de natuur te beschermen. Raphael Ansart zegt hierover in bijlage VII: “Voor sommige parken en dergelijke betaal je behoorlijk veel entree geld om dat te bezoeken, maar dat wordt wel gebruikt om het park en de ecologie in stand te houden”. Tevens geeft Raphael Ansart in bijlage VII aan dat gebieden worden afgesloten vanwege duurzaamheid: “Ook Maya Bay is gesloten. Omdat er elke dag 1000 boten zijn die vanuit Phuket daar naartoe gingen. Dan wordt het anker losgelaten, duizenden mensen op het strand. Er is besloten om een aantal eilanden te sluiten voor het toerisme”. De impact wordt hierdoor geminimaliseerd. Beschermde gebieden worden zodoende niet aangetast.

Uit de bevindingen kan tevens worden geconcludeerd dat de volgende negatieve impacts niet worden aangepakt door de lokale agenten: luchtvervuiling, watervervuiling, geluidsoverlast, lichtvervuiling, waterspilling en het opduiken van invasieve soorten. Hieronder wordt aangegeven waarom deze maatregelen niet worden aangepakt.

Het verminderen van de lucht- en watervervuiling vindt in kleine mate plaats, omdat de agenten niet realiseren dat zij deze impact veroorzaken. Vier van de vijf agenten zijn zich niet bewust van deze impact. Dit blijkt uit deze quote van Hoang Hai uit bijlage VII: "I think air pollution is not a problem that originates from the supplier". Raphael Ansart geeft in bijlage VII aan hier niks aan te (kunnen) doen: "Dat moet nog opkomen [voertuigen die weinig brandstof uitstoten]. Daarin kunnen we niet veel inspelen".

Geluidsoverlast, lichtvervuiling, waterspilling en het verspreiden van invasieve soorten worden niet genoemd in het interview. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de agenten zich nog niet bewust zijn van deze impacts.

Uit de onderzoekresultaten van bijlage VII is te zien dat tien van de veertien mogelijke negatieve impacts worden aangepakt. De grootste problemen/ negatieve impacts worden aangepakt. De negatieve impacts in de meest kwetsbare gebieden worden ook aangepakt. Daarom is de mate van duurzaamheid van ecologische excursies goed.

Culturele impact

Uit de onderzoeksbevindingen kan worden geconcludeerd dat alle negatieve culturele impacts door vijf van de vijf lokale agenten zo veel mogelijk worden geminimaliseerd. Een culturele excursie bestaat enerzijds uit het bezoeken van een culturele, religieuze of historische bezienswaardigheid zoals een gebouw of plaats. Anderzijds bestaat het uit het bezoeken van een (traditioneel) dorp en het bezoeken van lokale bevolking. Uit de interviews blijkt dat de lokale agenten zich bewust zijn van de mogelijk negatieve impacts en realiseren zich het belang van het behouden van de cultuur. Tevens zijn de lokale agenten begaan met de cultuur. Raphael Ansart bevestigt dit in bijlage VII: "Sommige suppliers zijn super commercieel en gaan proberen de lokale dorpjes uit te buiten voor toerisme, maar andere suppliers [samenwerking FOX] gaan daar op een verantwoordelijke manier mee om. Ze gebruiken het toerisme om de cultuur in stand te houden."

Negatieve impacts die veroorzaakt kunnen worden door het bezoeken van een culturele bezienswaardigheid zijn: (inheemse) culturen disrespecteren, beledigen van lokale culturen, vernieling cultureel gebouw/plek, verdwijnen lokale culturen en tradities, geen mogelijkheid tot uitoefenen geloof, disrespecteren cultureel gebouw/plek en lokale culturen en tradities gebruiken die afwijken van werkelijke cultuur. Hieronder wordt beschreven hoe de agenten deze negatieve impacts minimaliseren.

Maatregelen zijn onder andere gedragscodes om de lokale cultuur en religie te respecteren. Deze gedragscodes zijn opgesteld door vijf van de vijf lokale agenten, om de cultuur en tradities te behouden en respecteren. Morgan Ong zegt hierover in bijlage VII: "If the tourist want to enter a mosque, but if you are wearing shorts, they provide you with a rope to wear. What you can enter, when you need to remove your shoes ... all this will be briefed". Alle lokale agenten geven aan culturele richtlijnen te hanteren. Eén lokale agent, Hoang Hai, geeft in bijlage VII tevens aan op sociaal aspect gedragscodes naar de toerist te communiceren: "Not giving money or candy to the local children. So that they cannot get used to receiving things from tourists so that they will not drop out of school."

Also, asking permission before taking a photograph of the local people". De mogelijke negatieve impacts worden zo veel mogelijk worden aangepakt en er belang is bij het behouden van de lokale cultuur. Hieruit kan worden geconcludeerd dat excursies die culturele bezienswaardigheden bezoeken, voor zo ver mogelijk duurzaam zijn.

Negatieve impacts, die veroorzaakt kunnen worden door het bezoeken van een dorp zijn: uitbuiten van inheemse gemeenschap, geen gebruikmaken van lokale producten en exploitatie van vrouwen en kinderen. Hieronder wordt beschreven hoe de agenten deze negatieve impacts minimaliseren.

Vijf van de vijf agenten geven aan dat door afspraken met de dorpsbewoners, de lokale bevolking tevreden is over het bezoek van de dorpen. De afspraken worden op voorhand gemaakt, meldt Morgan Ong in bijlage VII: "We talk to the village and ask if they welcome tourists to walk in the village. Sometimes the tourism party will also give a little money, so that they will open the houses. These people do not reject the tourists". De afspraken zorgen voor een behoud van de tradities en de mogelijkheid geld te verdienen. Hoang Hai zegt hierover in bijlage VII: "The villages that we work with, we almost treat them like their own social enterprise". De agent is op de hoogte van mensenrechten en houdt dit in de gaten. De agenten geven aan niet samen te werken met leveranciers die vrouwen en kinderen exploiteren. Dit geldt tevens voor het uitbuiten van de gemeenschap meldt George Paul in bijlage VII: "So the amount they pay, goes directly to the community. And they use it for their children education, the health care, their well being". Het bezoeken van de lokale bevolking als excursie is voor zover mogelijk duurzaam, omdat de mogelijke negatieve impacts zo veel mogelijk geminimaliseerd worden.

Uit de onderzoeksresultaten van bijlage VII is te zien dat tien van de tien mogelijke negatieve impacts worden aangepakt door vijf van de vijf lokale agenten. De lokale agenten geven aan dat de lokale bevolking geen negatieve impacts ervaren. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de culturele excursies, die aangeboden worden door de agent, zo duurzaam mogelijk zijn.

Sociaal-economische impact

Uit onderzoeksbevindingen kan worden geconcludeerd dat de volgende mogelijke negatieve impacts volledig worden aangepakt door de vijf van de vijf lokale agenten: geen lokale werknemers, (inter)nationale onderneming werken samen met het agentschap (leakage), intimidatie van werknemers, exploitatie van vrouwen en kinderen, slechte arbeidsrechten, basisbehoefte verdwijnen en werkloosheid. Hieronder wordt beschreven hoe de agenten deze negatieve impacts aanpakken.

Vijf van de vijf agenten geven aan dat ze werkgelegenheid voor de lokale bevolking leveren en bieden vervolgens tevens de nationale arbeidsrechten aan. Morgan Ong zegt hierover in bijlage VII: "If you are talking about the driver and guide, then of course, our government has a minimum wage and all the drivers or whatever, they stick with the minimum wages". Door de excursies ontstaat tevens extra werkgelegenheid in de omgeving door het verkopen van producten aan de toeristen wat bijdraagt aan een goede levensstandaard. Morgan Ong meldt hierover in bijlage VII: "They have seen the potential of tourists coming in, the local people will come in front of the house, they will start a little business, they try to sell something: snacks, drinks. It will bring a little income".

Vier van de vijf agenten geven aan dat de bevolking profiteert van toerisme en de levensstandaard omhoog gaat. Raphael Ansart geeft in bijlage VII aan hoe de bevolking profiteert: "Bijvoorbeeld dat ze dan zelf worden aangenomen door de supplier om de excursie uit te voeren. Of dat ze dan chauffeur

zijn of dat ze dan een restaurant starten. Ja, dat de lokale omgeving er ook wel mee van profiteert". Op sociaal vlak zijn de excursies zodoende voor zover mogelijk duurzaam. Alle mensen betrokken bij het agentschap en de excursies, worden goed en eerlijk behandeld.

Uit onderzoeksbevinding kan worden geconcludeerd dat de volgende mogelijke negatieve impacts niet worden aangepakt: ineffectieve inkoop, geen lokale producten, geen fairtrade producten, geen milieuvriendelijke producten, geen toegankelijkheid voor iedereen. Hieronder wordt beschreven waarom de negatieve impacts niet worden aangepakt.

De impact omtrent een effectieve, milieuvriendelijke en eerlijke inkoop wordt niet besproken in het interview. Dit houdt in dat de agenten dit niet beschouwen als een negatieve impact.

Uit de onderzoeksbevindingen van bijlage VII kan worden afgelezen dat zeven van de dertien mogelijke negatieve impacts aangepakt worden. De zeven impacts die de meest negatieve impacts veroorzaken worden aangepakt. De overige zes negatieve impacts hebben te maken met een effectieve en eerlijke inkoop. Op het moment dat deze impacts niet aangepakt worden, worden de negatieve impacts niet verhoogd. Derhalve kan worden geconcludeerd dat de excursies duurzaam zijn op sociaal aspect.

5.2 Beïnvloeden lokale agenten

Er zijn een viertal aspecten waarnaar gekeken wordt om het aanbod excursies te verduurzamen. Eerst dient gekeken te worden naar de mogelijkheid vanuit FOX om de lokale agenten te beïnvloeden om het aanbod te verduurzamen. Vervolgens dient gekeken te worden naar de bereidheid van de lokale agent. De bereidheid van de leveranciers is tevens van belang om vast te stellen op welke manier de leveranciers beïnvloed kunnen worden. Daaropvolgend wordt beschreven hoe de agenten beïnvloed kunnen worden. Als laatste wordt gekeken naar de mogelijkheden vanuit de agent om invloed uit te oefenen op hun leveranciers, om hen te beïnvloeden duurzamer te worden.

Mogelijkheid beïnvloeden agenten

FOX levert een groot marktaandeel van de klanten aan alle geïnterviewde agenten. Vier van de vijf lokale agenten meldt dat FOX het grootste aantal gasten levert aan de agent. Carla Roozen geeft in bijlage VII aan: "Ja, eigenlijk één van de grootste. En één van trouwste, want ik denk dat een samenwerking met FOX en Panorama is denk ik uit mijn hoofd al over de 20 jaar" en George Paul zegt in bijlage VII: "Yes, 30 to 40% volume is with FOX. And the other markets are 60% share with 6 other operators. So for the moment FOX is making a considerable number of impact on our business". Dit brengt FOX in de positie om invloed uit te oefenen op het beleid en het aanbod van de lokale agenten. De agenten geven tevens aan dat FOX de grootste factor is in het bepalen van het aanbod. Morgan Ong zegt hierover in bijlage VII: "And in terms of the activities, we have actually gone through the activities that FOX don't want us to sell to the client" en George Paul meldt in bijlage VII: "We make sure the impact on the environment is very minimum. Those are not mass excursions. It's just for FOX groups". Omdat FOX een grote partner is van de lokale agenten, wordt geconcludeerd dat FOX in staat is de agent aan te sporen het aanbod te verduurzamen, en zodoende de agenten kan beïnvloeden. Dit is een belangrijke onderzoeksbevinding, omdat dit betekent dat het vanuit FOX mogelijk is de mate van duurzaamheid van de excursies te verhogen. Deze onderzoeksbevinding is enkel van toepassing voor de geïnterviewde agenten. Het marktaandeel kan bij andere agenten lager liggen.

Bereidheid agenten

In deze alinea wordt de bereidheid van de agenten om te verduurzamen beschreven. Naast het gehoorzamen van FOX als grote klantenleverancier, is het tevens van belang te weten hoe belangrijk de lokale agent het vindt om te verduurzamen. Op het moment dat de agent enkel bereid is te verduurzamen omdat het moet van FOX en andere Europese touroperators, moet de agent meer gestimuleerd en geforceerd worden. Op het moment dat de agent het belang van duurzamere excursies inziet, hoeft de agent enkel geïnformeerd en ondersteund te worden. Vijf van de vijf agenten geven aan bereid te zijn te verduurzamen op het moment dat FOX aangeeft te willen verduurzamen. De agenten zijn bereid aanpassingen uit te voeren op een excursie of programmaonderdeel. In de quote van Raphael Ansart uit bijlage VII wordt dit aangegeven: "Uiteindelijk heeft FOX het laatste woord van wat wij aanbieden. Als er een excursie van €20,- die niet duurzaam is en die andere €30 en die is duurzaam, dan kan het zijn dat FOX zegt, de prijsstijging is te groot".

De lokale agenten geven allen aan een duurzamer excursie aanbod te ondersteunen. De lokale agent is bereid nieuwe excursies te contracteren, waardoor het van belang is de agenten te informeren met betrekking tot het verduurzamen van een excursie. George Paul zegt hierover in bijlage VII het volgende: "As long as you provide the guideline we can try our best and report on how teams could work in the local destinations and we are well known for trying new things especially with FOX". Ook geven lokale agenten aan, die reeds Travelife partner zijn, dat er behoefte is aan meer richtlijnen met betrekking tot excursies. Dit geeft een extra bereidheid aan, omdat deze lokale agenten reeds beschikken over richtlijnen. Enerzijds geven de agenten zodoende aan bereid te zijn te verduurzamen omdat FOX dit wil, maar dat de omzet van de lokale agent niet naar beneden mag gaan. Anderzijds geven de agenten tevens aan bereid te zijn nieuwe excursies te zoeken en graag richtlijnen willen ontvangen. Hieruit blijkt dat de agenten niet gedwongen worden om het aanbod te verduurzamen, omdat de lokale agenten zelf het belang van een duurzaam aanbod inzien.

Manier van beïnvloeden

Om de lokale agenten te beïnvloeden kunnen de lokale agenten het beste geïnformeerd en ondersteund worden. Deze bevinding is afgeleid uit de bovenstaande alinea. In deze alinea wordt beschreven hoe de agenten het beste geïnformeerd en ondersteund kunnen worden. Vijf van de vijf lokale agenten geven aan onwetend te zijn betreffende het hoe en wat van duurzaamheid en dienen zodoende geïnformeerd te worden. De lokale agenten begrijpen nog niet goed wanneer iets duurzaam is. FOX kan de agenten het beste informeren middels richtlijnen. Hierdoor kunnen de agenten enerzijds zelf de mate van duurzaamheid van de excursies bewaken. Anderzijds kunnen de agenten achterhalen wat het lokale agentschap wel en niet moet doen en aanbieden. De richtlijnen geven specifieke actiepunten en regels om de mate van duurzaamheid van de excursies te vergroten. Vier van de vijf agenten geven ook aan hier behoefte aan te hebben. Morgan Ong zegt hierover in bijlage VII: "I think you could give us a guideline. When we do activities, what we do, what we should not do. Activities at local culture, so what are the guidelines that we should look in". Door de lokale agenten de richtlijnen te geven, krijgen de lokale agenten de benodigde informatie en worden zij tevens gestimuleerd vanuit FOX de richtlijnen te bewaken. Deze richtlijnen worden aan de lokale agenten gegeven om hen te laten zien dat FOX hen wil helpen en dat FOX duurzaamheid hoog in het vaandel heeft staan.

Naast de richtlijnen kan FOX tevens bijdragen in het verminderen van het plasticverbruik. Drie van de vijf lokale agenten geven aan dat FOX de lokale agenten hierin kan ondersteunen. Dit kan door het

leveren van een herbruikbare fles, eventueel met logo en ontwerp. Op deze manier hoeven de lokale agenten de toeristen niet steeds te voorzien van plastic flessen. Door de lokale agent te voorzien van plastic flessen, worden de lokale agenten gestimuleerd over te gaan tot reductie van plastic flessen. Door de lokale agenten te ondersteunen, worden de lokale agenten tevens beïnvloed over te gaan op herbruikbare flessen. De agent wordt tevens gestimuleerd om waterbijvulpunten te regelen, om de flessen te vullen. Hierin kan FOX een rol spelen als ondersteunende partner en tegelijk bijdragen in het verminderen van het plastic gebruik.

Mogelijkheid beïnvloeden leveranciers

Vier van de vijf lokale agenten zeggen dat een leverancier enkel bereid is te verduurzamen op het moment dat de supplier onder druk wordt gezet. Raphael Ansart zegt hierover in bijlage VII: “Een supplier die momenteel veel winst maakt gaat niet om bepaalde ecologische redenen plots veranderen en minder winst maken. Een mogelijke oplossing is dat we met verschillende bedrijven als FOX en Panorama samenwerken en samen druk uitoefenen op suppliers”. Raphael Ansart noemt tevens een andere oplossing in bijlage VII waarin leveranciers geïnformeerd worden met betrekking tot de financiële voordelen: “Als jullie hervulbare flessen kopen en je geeft die aan klanten en daarna krijg je die terug. Als je uitrekend hoeveel plastic flessen je in de winkel hebt opgespaard en er een winstgevend aspect in zit, gaan ze misschien veranderen”. Raphael Ansart geeft in bijlage VII ook aan dat de leveranciers onder druk gezet kunnen worden: “Als er een restaurant is en we vragen hen of onze klanten hun waterflessen kunnen vullen en het restaurant zegt: nee. Dan zeggen wij: dan zijn we weg. En we brengen duizend klanten per maand, dan gaan ze misschien toch nadenken”. De leverancier zal luisteren naar de lokale agent vanwege het grote marktaandeel dat geleverd wordt aan de leverancier. De reden waarom de leverancier enkel onder druk bereid is te verduurzamen, is omdat ze geen kennis hebben van duurzaamheid, en zodoende het belang niet kennen. De leveranciers zijn zodoende ook niet op de hoogte van de voordelen zoals het besparen van geld. Dit kan bijvoorbeeld door het vervangen van plastic flesjes door herbruikbare flessen en waterbijvulpunten. Het is zodoende van belang dat de lokale agent de leverancier eerst op de hoogte stelt en hen informeert over de voordelen. Maatregelen die genomen worden om de mate van duurzaamheid te verbeteren dienen klein te beginnen. Op het moment dat de leverancier hier niet toe bereid is, ondanks de gegeven informatie, is het van belang dat de leverancier onder druk gezet wordt. Uit de onderzoeksbevindingen blijkt dat de lokale agentschappen groot zijn op de bestemming. Vanwege de grote naam en het grote aantal klanten, zijn de lokale agenten in staat invloed uit te oefenen op het aanbod van de leveranciers.

Op het moment dat de lokale agent slechts een klein aantal klanten levert zal de leverancier minder snel meegaan met de eisen van de agent. Op het moment dat een leverancier niet bereid is te verduurzamen is de lokale agent ook bereid samen te werken met andere leveranciers. Raphael Ansart geeft dit in bijlage VII aan: “Wat we wel kunnen doen is, op zoek gaan naar duurzame suppliers, die wel duurzamer zijn”. Vier van de vijf lokale agenten geven aan dat er een groot aanbod aan leveranciers is die dezelfde soort excursies aanbiedt. Bij de keuze voor de leverancier wordt gekeken naar de prijs en de kwaliteit, nog niet naar de mate van duurzaamheid van de excursies. Bij de selectie wordt gekeken of de excursie past bij de doelgroep en bij het programma. Hieruit kan geconcludeerd worden dat het mogelijk is om een nieuwe leverancier te zoeken. Op het moment dat de huidige leverancier niet in zee wil gaan met de nieuwe duurzaamheidsmaatregelen, kan een samenwerking met een ander gestart worden.

6. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen die beantwoord zijn middels deskresearch, veldonderzoek en literatuuronderzoek. De antwoorden op de onderzoeksvragen dragen bij in het behalen van het doel van het onderzoeksgedeelte van de thesis.

Wat zijn duurzame ontwikkelingen omtrent excursies en activiteiten?

De positieve impacts zijn duurzame ontwikkelingen om de mate van duurzaamheid van de excursies te vergroten. Deze ontwikkelingen kunnen ingedeeld worden in ecologische, culturele, sociale en economische ontwikkelingen. Ecologische duurzame ontwikkelingen zijn het behouden van natuurlijke gebieden en de bescherming van flora en fauna. Natuurgebieden worden behouden middels de gebieden te beschermen (beschermde gebieden). De flora en fauna in dit gebied wordt tevens beschermd. Ook wordt het gebruik van afvalstoffen uit voertuigen gereduceerd en afval vanuit de excursies zoals plastic wordt gereduceerd en/of gerecycled. Culturele duurzame ontwikkelingen omvatten tevens het behouden en beschermen van lokale culturen en tradities. Dit wordt bereikt door goede gemeenschapsrelaties met de lokale bevolking op te bouwen, de lokale culturen en tradities te respecteren en gedragscodes op te stellen voor de toerist. Duurzame sociaaleconomische ontwikkelingen zijn de werkgelegenheid verhogen en een hogere mate van leefbaarheid creëren. Middels toerisme ontstaan onder andere banen voor chauffeurs, gidsen en horecaondernemers. Werknemers van de excursieleveranciers worden conform de nationale arbeidsrechten behandeld. Door de toename van werkgelegenheid en de mogelijkheid lokale producten te verkopen, wordt extra geld gegenereerd wat bijdraagt aan een betere levensstandaard. Economische duurzame ontwikkelingen omvatten de verkoop van lokale producten en de werkgelegenheid van lokale bevolking. De impacts zijn gebaseerd op het theoretisch kader en de erkende GSTC-richtlijnen.

Welke richtlijnen kunnen opgesteld worden uit de bestaande ecolabels voor de soorten excursies met bijbehorende programmaonderdelen die FOX verre reizen aanbiedt?

De richtlijnen die opgesteld kunnen worden om de mate van duurzaamheid van de excursies te meten, zijn te vinden in bijlage XVIII t/m XXX. Aangezien het aantal richtlijnen dermate groot is kunnen deze niet allemaal in het onderzoeksgedeelte beschreven worden. De richtlijnen zijn gebaseerd op de geaccrediteerde keurmerken door de Global Sustainable Tourism Council. De richtlijnen van deze keurmerken zijn nagelopen en gesorteerd op de negatieve impact die de richtlijn dient te verminderen. Vervolgens zijn de soorten excursies vastgesteld, die tevens zijn gesorteerd op de negatieve impacts. Hierdoor kunnen de richtlijnen per negatieve excursie vervolgens gekoppeld worden met de soorten excursies.

De negatieve impacts zijn: vervuiling van natuur, lucht en water door afval(stoffen), verstoren biodiversiteit, draagkracht overschrijden, erosie, beschadigen natuur, leefgebied- en gedrag dieren verstoren, dierenwelzijn schenden, het verdwijnen van beschermde dieren, invasieve soorten, geluidsoverlast, lichtvervuiling, vervuild drinkwater en waterverspilling. Culturele negatieve impacts zijn culturen en lokale bevolking beledigen, culturen verdwijnen of worden aangepast en culturele gebouwen/plekken vernielen. Sociale negatieve impacts zijn het uitblijven van lokale werkgelegenheid, geen samenwerking met lokale ondernemingen, slechte arbeidsrechten, geen mogelijkheid tot de ontwikkeling van werkvaardigheden, niet kunnen uitoefenen van geloofsuiting, intimidatie, uitbuiting, exploitatie, slechte basisbehoefte, miscommunicatie en onveilige situatie. Economische negatieve impacts zijn ineffectieve inkoop, geen lokale-, Fairtrade- en milieuvriendelijke producten.

Welke soort/type excursies en activiteiten met bijbehorende programmaonderdelen biedt FOX verre reizen aan op de bestemmingen?

Middels deskresearch op de website van FOX en de agentcontracten is vastgesteld welke excursies FOX aanbiedt aan de klant. Middels het labelen van de excursies en activiteiten zijn de volgende soorten excursies geconstateerd: Boottocht excursie, wandeling/trekking in de natuur, natuurlijke bezienswaardigheden, wilde dieren benaderen, rondrit met groot voertuig, sportieve activiteit, duiken en snorkelen, workshop, culturele bezienswaardigheid, stadstour, dorpsbezoek. Deze onderzoeksbevindingen worden gebruikt voor het opstellen van de richtlijnen, samen met de negatieve impacts en de erkende richtlijnen van de GSTC.

Wat is de mate van duurzaamheid van de excursies die worden aangeboden op de bestemmingen die de meest negatieve impacts ervaren door middel van toeristen?

Wat exact de mate van duurzaamheid uitgedrukt in een percentage of cijfer is, is niet te noemen door het type onderzoek dat is verricht, namelijk interviews. Middels de respons van de agenten uit de interviews, kan wel een conclusie getrokken worden, door het aantal negatieve impacts die op dit moment worden geminimaliseerd. Als een excursie (bijna) alle negatieve impacts aanpakt of al de negatieve impacts aanpakt met de grootste impact, kan worden geconcludeerd dat de excursies duurzaam zijn. Op ecologisch vlak worden met name de impacts betreffende dierenwelzijn, vervuiling van de natuur en het beschadigen van de natuur aangepakt, waardoor de negatieve impacts geminimaliseerd worden. Op het gebied van lucht- en watervervuiling kunnen meer maatregelen genomen worden de negatieve impact te minimaliseren. Dit geldt tevens voor het overbrengen van geluidsoverlast, lichtvervuiling, watersverspilling en het vermijden van invasieve soorten. 10 van de 14 mogelijke negatieve impacts worden aangepakt. De grootste negatieve impacts worden geminimaliseerd en de meest kwetsbare gebieden worden beschermd. Hierdoor zijn de (meeste) excursies in de natuur of met dieren duurzaam. Op cultureel vlak zijn alle excursies die dorpen, tradities en culturele gebouwen en bezienswaardigheden bezoeken, voor zover mogelijk duurzaam. De agenten zijn zich goed bewust van de negatieve impact die zij kunnen veroorzaken. Ook zijn de agenten bewust van de importantie van het behoud van de lokale culturen. Middels richtlijnen, gedragscodes en goede afspraken zorgen de excursies niet voor negatieve culturele impacts. 10 van de 10 mogelijke negatieve impacts worden aangepakt. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de excursies die dorpen, lokale bevolking of culturele bezienswaardigheden bezoeken zo veel mogelijk duurzaam zijn. Op sociaaleconomisch gebied zijn de excursies tevens voor zover mogelijk duurzaam. De betrokken mensen, zoals de lokale bevolking en de werknemers van de excursieaanbieders ondervinden geen negatieve impacts. Middels de excursies kan de lokale bevolking hun cultuur en levenswijze onderhouden en gegarandeerd blijven uitvoeren. Dit kan doordat de toeristen speciaal komen voor de cultuur en door de financiële bijdrage die de lokale bevolking ontvangt van de toeristen. Tevens wordt werkgelegenheid gecreëerd, wat een financiële bijdrage en doorgaans betere werkomstandigheden oplevert. De vijf agenten houden echter nog geen rekeningen met een de inkoop van producten. Tijdens de inkoop dient rekening gehouden te worden met de verpakking, de afkomst, de goede werkomstandigheden, en de soort producten. Dit gebeurt nog niet. Zeven van de dertien mogelijke negatieve impacts worden aangepast. De zeven impacts die momenteel worden aangepast betreffen de impacts die betrekking hebben op de lokale bevolking en de werknemers. Dit zijn de grootste sociale impacts. De overige zes impacts hebben betrekking op de inkoop van de organisatie.

Het niet aanpakken van deze impact veroorzaakt niet direct een negatieve impact voor de bevolking. Voor de lokale bevolking en werknemers zijn de excursies zodoende voor zover mogelijk duurzaam.

De mate van duurzaamheid van alle soorten excursies zijn zodoende op alle 3 de aspecten voor zover mogelijk duurzaam. Dit geldt met name in beschermde gebieden, excursies met dieren en op het gebied van de bevolking en werknemers.

Wat zijn de mogelijkheden vanuit FOX verre reizen om de agenten te beïnvloeden de mate van duurzaamheid te controleren en te verbeteren?

Tevens is onderzocht hoe FOX de lokale agent kan beïnvloeden de mate van duurzaamheid te verbeteren. Vanwege de grote hoeveelheid klanten die FOX levert aan de agenten, is FOX een dermate belangrijke partner. Hierdoor zijn de agenten bereid hun aanbod aan te passen indien FOX dit wil, mits de lokale agenten geen omzet mislopen. De lokale agent geeft tevens aan onwetend te zijn betreffende de maatregelen die genomen dienen te worden. Hierdoor dient de agent geïnformeerd te worden over de financiële voordelen van duurzaamheid. Hoe FOX de lokale agenten verder kan beïnvloeden is middels ondersteuning en het bieden van trainingen. Op deze manier laat FOX zien bereid te zijn de lokale agent te helpen, wat stimulerend werkt. De benodigdheden ondersteunen de lokale agenten tevens in het controleren en indien nodig verbeteren van de mate van duurzaamheid van de excursies. De lokale agenten geven aan bereid te zijn te verduurzamen en kunnen daarom het beste beïnvloed worden door hen te ondersteunen in plaats van forceren. Deze ondersteuning kan geboden worden in de vorm van richtlijnen en hulpmiddelen om negatieve impact te minimaliseren, zoals herbruikbare flessen. Door de grote machtspositie van FOX is ondersteuning bieden genoeg, maar kunnen de agenten tevens gedwongen worden de mate van duurzaamheid te meten. De lokale agenten geven tevens aan bereid te zijn te verduurzamen als FOX dit aangeeft door aanpassingen te doen in het programma en de excursies. De bereidheid ontstaat enerzijds door de samenwerking met FOX. Anderzijds vanwege het groeiende belang in een duurzaam aanbod en duurzaam beleid vanuit het lokale agentschap. De lokale agenten zijn tevens in staat hun leveranciers te verduurzamen vanwege de grote machtspositie als agentschap. Hierdoor zullen de leveranciers bereid zijn aanpassingen in het aanbod uit te werken. Tevens is de lokale agent in staat de excursies te verduurzamen vanwege het grote aanbod leveranciers, waardoor een nieuwe samenwerking met leveranciers tevens een mogelijkheid is. FOX kan de lokale agenten hiertoe beïnvloeden door de importantie en de voordelen hiervan uit te leggen. Concluderend kan het beïnvloedingsproces verdeeld worden in de volgende stappen: de agenten aanzetten tot het meten van de mate van duurzaamheid en de agenten ondersteunen in het controleren en verbeteren van de mate van duurzaamheid van de excursies.

Samenvattend zijn uit het onderzoeksgedeelte een aantal antwoorden vastgesteld. Ten eerste zijn de richtlijnen per soort excursie tot stand gekomen. Deze richtlijnen zijn gehanteerd omdat Travelife en vergelijkbare keurmerken deze niet specifiek genoeg melden. Tevens geven de lokale agenten aan behoefte te hebben aan richtlijnen om de mate van duurzaamheid te meten. Dit bevestigt dat er nog geen label op de markt is, die specifieke richtlijnen hanteert per type excursie. Naast het hanteren van de richtlijnen is tevens geconstateerd hoe de lokale agenten het meest effectief aangezet kunnen worden om de gehanteerde richtlijnen te gebruiken. Vervolgens is geconstateerd hoe de agenten en FOX het meest effectief de negatieve impacts kunnen minimaliseren.

7. Discussie

In dit hoofdstuk wordt de mate van betrouwbaarheid en validiteit van het veldonderzoek beschreven.

7.1 Begripsvaliditeit

Ten eerste wordt de begripsvaliditeit beschreven waarin wordt geconstateerd in welke mate gemeten wordt wat onderzocht dient te worden. In deze vorm van validiteit wordt beschreven of het meetinstrument de getrachte onderzoeksbevindingen kan constateren (Verhoeven, 1961). Hierbij wordt gekeken naar de interview guide die gebruikt is tijdens de interviews met de agenten. De interview guide omvat elk aspect waardoor de onderzoeksvragen beantwoord zijn. De begrippen in dit onderzoek betreffen de huidige mate van duurzaamheid van de excursies en de mogelijkheden om de mate van duurzaamheid te verhogen. Middels de interviews zijn de begrippen gemeten en is voldoende literatuur gevonden om de kernbegrippen te operationaliseren. De operationalisering van de mate van duurzaamheid is middels de uitkomsten van de interviews mogelijk, vanwege de kennis en informatie die de interviewers konden geven. De literatuur is gebaseerd op de mening van de interviewer. De agenten bieden de excursies aan en hebben zodoende voldoende kennis om te beschrijven wat de mate van duurzaamheid is. Om het begrip betreffende de mogelijkheid tot verbeteren van de mate van duurzaamheid te operationaliseren, is tevens voldoende en goede literatuur gevonden. Om het begrip te operationaliseren is de mening van de lokale agent van belang. De mening betreffende de bereidheid van zowel de lokale agent als de excursieleveranciers en de mogelijkheden om de excursies te verduurzamen moet worden uitgezocht.

7.2 Interne validiteit

Interne validiteit impliceert de juistheid van de getrokken conclusies uit de onderzoeksbevindingen. (Verhoeven, 1961). Deze dataverzamelmethode betreft kwalitatief onderzoek dat middels interviews verricht is. Deze methode heeft de standpunten van een vijftal gekozen lokale agenten opgeleverd als resultaat. Middels deze methode kunnen de kernbegrippen beantwoord worden. Dit kan omdat de lokale agenten de mate van duurzaamheid van de excursies kunnen beschrijven. Ook kunnen de agenten hun mening geven betreffende het verbeteren van de mate van duurzaamheid. Derhalve is de juiste onderzoeksmethode gekozen. Doordat de mening en de kennis van de lokale agent cruciaal is, is het van belang dat de agent objectief is en de waarheid vertelt. Doordat de interviews zijn opgenomen middels Skype of via de telefoon en niet face-to-face, is het moeilijk te detecteren wat de lokale agenten daadwerkelijk vinden van de vraag. Zodoende ontstaat de mogelijkheid dat de antwoorden tijdens het interview niet objectief zijn. De vragen naar de mate van duurzaamheid zouden niet naar waarheid beantwoord kunnen zijn. De lokale agent heeft mogelijk niet voldoende kennis betreffende het onderwerp, waardoor geen juist antwoord gegeven zou kunnen zijn betreffende de mate van duurzaamheid. Met betrekking tot de mogelijkheid tot het verduurzamen en de bereidheid van de agent, kan de lokale agent enkel hebben gezegd dat FOX een zeer belangrijke partner is om een goede indruk te geven. Dit geldt ook voor de bereidheid om het aanbod te verduurzamen op het moment dat FOX dit aangeeft.

7.3 Externe validiteit

De externe validiteit beschrijft de geldigheid van de gekozen steekproef. Hier wordt nagegaan of de steekproef een juiste afspiegeling is van de populatie (Verhoeven, 1961). De externe validiteit focust

zich op generalisatie van het onderzoek, waarbij de conclusies tevens dienen te gelden voor alle lokale agenten waar FOX mee samenwerkt. Het is van belang dat de steekproef representatief is. De steekproef is valide omdat de steekproef een representatief aandeel op het totaalaanbod is. FOX biedt verschillende reizen aan op de geselecteerde bestemmingen en ervaren daardoor tevens de meeste impacts van toerisme. Tevens zijn deze lokale agenten op de hoogte van de negatieve impacts die de excursies kunnen veroorzaken. Hierdoor kunnen de lokale agenten een volledig antwoord geven betreffende de mate van duurzaamheid en wat zij nodig hebben om te verduurzamen. De steekproef is gekaderd in bestemmingen die dichtbij elkaar liggen. Hierdoor kunnen andere bestemmingen, gelegen in andere delen van de wereld een andere mate van duurzaamheid hebben. Tevens kunnen de agenten een andere mening kunnen hebben betreffende het verbeteren van de mate van duurzaamheid. Sommige bestemmingen zoals Costa Rica hebben duurzaamheid (zo goed als) volledig geïmplementeerd in de toerismebranche (Van Agthoven, 2019). Een aantal andere lokale agenten heeft een Travelife of ander duurzaamheidscertificaat (13 van de 50 lokale agenten). Dit laat zien dat de bereidheid bij deze bestemmingen groter is. Andere bestemmingen zoals China zijn nog niet bezig om duurzamere reizen aan te bieden (Van Agthoven, 2019). Hierdoor zijn de mogelijkheden tot verduurzamen kleiner en zal zodoende de bereidheid tevens kleiner zijn. Hierdoor zal de mate van duurzaamheid van excursies verschillen. Een andere reden waarom de lokale agenten bereid zijn te verduurzamen is vanwege de machtspositie van FOX, echter kan dit bij andere lokale agenten tevens anders liggen. Andere agenten kunnen andere partners hebben die meer klanten leveren dan FOX. Hierdoor zullen zij minder snel hun aanbod aanpassen op het moment dat FOX dit wenst. De bereidheid en de mogelijkheid van FOX om invloed uit te oefenen kan zodoende bij een aantal bestemmingen anders zijn dan is geconcludeerd in de onderzoeksbevindingen.

7.4 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van het onderzoek gaat over de stabiliteit, de gelijkwaardigheid en de interne consistentie van het verrichten van de interviews. Tijdens alle interviews is dezelfde interview guide gehanteerd. Bij sommige interviews verliep de volgorde anders of ging het een andere wending op. Dit kwam door op verschillende onderwerpen langer stil te staan en dieper in te gaan op het onderwerp. Hier zijn vervolgvragen gesteld op het moment dat de lokale agent hier meer over kon vertellen. De stabiliteit van de vraagstelling is verschillend, maar de vragen die gesteld moeten worden, zijn bij alle lokale agenten gesteld. Op de vragen die gesteld zijn, konden de agenten antwoord geven. Dit betekent dat het resultaat van de interviews berust op alle informatie die nodig is. De mening is middels meerdere vragen in het interview geconstateerd. Om er zeker van te zijn dat vragen niet verkeerd geïnterpreteerd worden door de agenten, is op voorhand uitleg gegeven over het onderwerp van het interview. Hierdoor hebben de interviewer en de agent hetzelfde beeld bij het begrip. Er zijn wel verschillende mogelijke negatieve impacts genoemd. Zo ontstaat een totaaloverzicht van alle maatregelen die de agenten ondernemen om de negatieve impacts te minimaliseren. Zo werden de agenten geholpen een zo compleet mogelijk antwoord te geven. Hierdoor wordt een zo compleet mogelijk beeld gecreëerd van de mate van duurzaamheid van de excursies en wat de agenten doen om te verduurzamen. De lokale agenten hebben op de vragen vaak dezelfde antwoorden gegeven. Over de vragen betreffende de verschillende negatieve impacts die worden veroorzaakt, geven de lokale agenten nagenoeg hetzelfde antwoord. Dit geldt ook voor de vragen betreffende de bereidheid om te veranderen, de benodigheden, de bereidheid van de leveranciers en het aanbod van leveranciers. Dit geeft aan dat de antwoorden op de vragen betrouwbaar en bruikbaar zijn.

8. Advies

In dit hoofdstuk wordt FOX voorzien van een advies betreffende het meest effectieve alternatief om de agenten te beïnvloeden. Het doel van het adviesgedeelte van de thesis is een uitwerking van de meest effectieve optie om de lokale agenten te beïnvloeden de mate van duurzaamheid van de aangeboden excursies te controleren en het aanbod te verduurzamen. In het advies wordt antwoord gegeven op de managementvraag: Hoe kan FOX verre reizen de lokale agenten beïnvloeden de mate van duurzaamheid van de aangeboden excursies te vergroten?

Het beïnvloeden van de lokale agenten bestaat uit het aanzetten tot het gebruiken van de richtlijnen om de mate van duurzaamheid te controleren. Vervolgens kan invloed uitgeoefend worden op de lokale agenten om de excursies te verduurzamen. In de evaluatie worden eerst een aantal alternatieve opties beschreven, die allen de lokale agenten beïnvloeden de mate van duurzaamheid te meten. Middels criteria vanuit de opdrachtgever worden de opties tegen elkaar afgewogen. Zo wordt tot de optie gekomen, die het beste past bij de behoefte en doelstellingen van FOX.

Vervolgens wordt het beste alternatief verder uitgewerkt en worden verdere vervolgstappen beschreven om de lokale agent te beïnvloeden en ondersteunen de mate van de duurzaamheid van de excursies te verbeteren. Deze uitwerking is gebaseerd op de onderzoeksbevindingen van het veldonderzoek. De resultaten betreffende de meest effectieve manier om de lokale agent te beïnvloeden worden gebruikt. Op basis hiervan worden de resultaten die het meest frequent door de agenten genoemd worden omtrent de bereidheid, mogelijkheden en benodigdheden, geadviseerd om door te voeren. Dit wordt beschreven in de uitwerking. Vervolgens wordt in de uitwerking beschreven hoe FOX de resultaten van het meten van de mate van duurzaamheid kan uitvoeren. Dit wordt gedaan door middel van de uitkomsten van de begrippen uit het theoretisch kader. De maatregelen die genomen dienen te worden om de positieve impacts te vergroten zijn geconstateerd uit het theoretisch kader. Tevens wordt de verbetering van de mate van duurzaamheid bepaald en gebaseerd op de richtlijnen die de negatieve impacts verminderen. Deze negatieve impacts en richtlijnen (uit de geaccrediteerden keurmerken) zijn gebaseerd op de bevindingen van het theoretisch kader.

Naar aanleiding van de uitwerking van het meest passende alternatief voor FOX, wordt een implementatieplan geschreven. Hierin wordt middels het PDCA cyclus geadviseerd hoe FOX de optie het beste kan uitvoeren. Aansluitend worden de verwachten kosten en baten beschreven die gegenereerd worden door het uitvoeren van het implementatieplan.

8.1 Evaluatie

In deze paragraaf worden verschillende alternatieven genoemd die de lokale agenten moeten aanzetten tot het meten van de mate van duurzaamheid en tot het verbeteren van de mate van duurzaamheid. Alledrie de alternatieven moeten leiden tot een duurzaam excursieaanbod voor FOX.

Samenwerking Westerse touroperators

De lokale agenten worden aangespoord door samen met andere (West-)Europese touroperators druk uit te oefenen op de excursieleveranciers. Door met meerdere outbound touroperators de lokale agenten aan te sporen, voelt de lokale agent de druk en ziet de noodzaak in het controleren en verbeteren van de mate van duurzaamheid. De lokale agenten worden onder druk gezet door aan te geven geen klanten te leveren aan de lokale agent die op dat moment niet meegewerkt. Vanwege de gezamenlijke machtspositie van FOX en andere touroperators op de lokale agenten, zal de agent instemmen in deze optie. De lokale agenten geven aan dat het grootste gedeelte van hun klanten

afkomstig is van de Europese markt. Dit geeft aan dat de lokale agenten bereid zijn om het aanbod aan te passen om de belangen van de Europese partners te behartigen. De lokale agenten geven in de interviews tevens aan dat andere West-Europese landen als Duitsland, het Verenigd Koninkrijk en Scandinavische landen tevens reeds bezig zijn de mate van duurzaamheid te verbeteren. Aangezien de samenwerking eerst tot stand moet komen en afspraken gemaakt moeten worden, kan dit alternatief niet gelijk uitvoerbaar zijn. Op het moment dat meerdere touroperators betrokken raken bij deze maatregel, worden niet alleen de lokale agenten waar FOX mee samenwerkt onder druk gezet. Tevens worden meerdere lokale agenten van meerdere kanten gepusht het aanbod te verduurzamen. Indien meerdere lokale agenten over gaan op duurzame excursies zullen overige lokale agenten tevens onder druk gezet worden. Hierdoor zullen andere agenten ook meegaan in het verduurzamen van het aanbod excursies aan de Westerse markt. Dit draagt bij aan de verduurzaming van een bestemming, waardoor FOX geen unique selling point heeft als duurzame excursie aanbieder.

Contracteren

Om de lokale agenten te beïnvloeden en om een bevestiging te verkrijgen, worden de lokale agenten aangezet tot het ondertekenen van een contract. In dit contract worden de lokale agenten opgeroepen de mate van duurzaamheid van de excursies te meten. Door het opstellen en versturen van een contract wordt de agent geforceerd mee te gaan met de doelstellingen van FOX. De lokale agenten geven aan bereid te zijn te verduurzamen op het moment dat FOX dit vraagt en de mogelijkheden op de bestemming van toepassing zijn. Vanwege de machtspositie van FOX zullen de lokale agenten het document ondertekenen als onderdeel van de samenwerking tussen de agent en FOX. Hierdoor zullen de lokale agenten tevens bereid zijn de verduurzaming officieel te maken middels het ondertekenen van het bestand. Om een garantie te krijgen dienen de agenten het contract te ondertekenen ter bevestiging dat de lokale agenten instemmen met het duurzaamheidsbeleid van FOX. In het contract zal vermeld staan dat de lokale agenten zullen bevestigen dat de veroorzaakte negatieve impacts volledig geminimaliseerd worden. In het contract zal ook vermeld staan wat de doelstelling is, hoe deze behaald gaat worden en waarom de verduurzaming van belang is. Door de agenten aan te zetten de mate van duurzaamheid te meten, wordt op elke bestemming duidelijk welke excursies aangepast of vervangen moeten worden. Dit gevolg zal bijdragen aan het verhogen van het aantal excursies met een duurzaamheidscertificaat. Doordat niet elke bestemming nog zo ver is met betrekking tot duurzame maatregelen, kan het zijn dat niet elke lokale agent in staat is de excursies te verduurzamen. Wel kunnen alle lokale agenten de mate van duurzaamheid meten.

Informatie- en stimuleringsmaatregelen

Uit de onderzoeksbevindingen blijkt dat de lokale agenten de mate van duurzaamheid niet alleen kunnen verbeteren. Vanwege het gebrek aan kennis en middelen zijn de lokale agenten niet in staat de negatieve impacts alleen te verminderen. Derhalve worden de lokale agenten ondersteund in het meten en verbeteren van de mate van duurzaamheid. Deze ondersteuning bestaat uit het opzetten en uitvoeren van actieplannen en maatregelen om de excursies te verduurzamen en uit trainingen. Dit zal FOX doen bij de lokale agenten die nog geen kennis hebben van duurzame maatregelen en bij bestemmingen die duurzaamheid nog weinig tot niet hebben geïmplementeerd. Hier worden maatregelen genomen die mogelijk zijn in de bestemming. De lokale agenten geven in de interviews aan dat FOX ondersteuning kan bieden door, naast richtlijnen, ondersteuning te bieden in het verminderen van plastic. Overige maatregelen worden afgeleid uit de actiepunten van de richtlijnen. FOX zal financieel bijdragen in de implementatie van de overige maatregelen.

Naast de handelingen waarin FOX de lokale agenten kan ondersteunen, wordt tevens beschreven wat de voordelen zijn van het verduurzamen van de excursies. De meeste lokale agenten hebben geen

kennis van maatregelen die genomen kunnen worden om de mate van duurzaamheid te verbeteren. Hierdoor is het de lokale agenten ook niet duidelijk dat door middel van de maatregelen tevens geld bespaard kan worden. Tevens worden de lokale agenten geïnformeerd hoe de verduurzaming het meest effectief aangepakt kan worden. Dit kan door te beginnen met kleine aanpassingen die geen geld kosten en van de besparing (van verbruik) grotere investeringen uit te voeren die meer impact hebben en zodoende meer geld besparen.

8.2 Beste optie

In de uitwerking wordt eerst een afweging gemaakt tussen de drie bovenstaande alternatieven middels opgestelde criteria. Vervolgens wordt het alternatief die voldoet aan de meeste criteria verder uitgewerkt. Dit wordt gedaan middels verschillende stappen en maatregelen om de lokale agenten verder aan te zetten en te ondersteunen om excursies te verduurzamen.

Afweging

De criteria zijn gebaseerd op de doelstellingen van FOX betreffende een duurzaam aanbod. De doelstellingen die FOX gehanteerd heeft, dienen allen in 2020 behaald te worden. Dit advies bestaande uit actiepunten en maatregelen om de mate van duurzaamheid te verbeteren zal FOX helpen in het behalen van deze doelstellingen. De doelstellingen zijn momenteel niet haalbaar vanwege de ontbrekende specifieke richtlijnen, om de mate van duurzaamheid van de excursies te meten. Daarnaast zijn de lokale agenten zich niet bewust van het belang van de implementatie van duurzame maatregelen. Deze criteria zijn opgesteld om de doelstelling wel te behalen. Zo is het van belang dat alle bestemmingen die FOX aanbiedt, gecontroleerd worden op de mate van duurzaamheid. Vanwege het commerciële karakter van FOX, is het tevens van belang dat de prijs niet omhoog gaat. Dit is ook in het belang van de lokale agenten. Omdat de kwaliteit van het aanbod voor FOX hoog in het vaandel staat, is het tevens van belang dat de kwaliteit van de excursies niet naar beneden gaat. Naast de kwaliteit en duurzaamheid van het product, is de samenwerking tussen FOX en de lokale agent cruciaal. De lokale agenten waar FOX momenteel mee samenwerkt zijn gekozen, omdat zij een product kunnen leveren aan FOX die voldoet aan de eisen van FOX. Het is derhalve van belang dat een goede samenwerking met de lokale agenten behouden wordt. Vervolgens is naast de kwaliteit van het product tevens de uniekheid van het product van belang voor FOX. FOX zorgt tijdens alle reizen voor enkele 'echt FOX-momenten'. Dit zijn activiteiten die andere organisaties niet aanbieden, die zorgen voor een unieke beleving en stralen de kwaliteit van FOX uit. Het is van belang dat deze momenten in stand kunnen blijven en dat enkel FOX deze activiteiten (onder andere excursies) kan blijven aanbieden. Naast het belang om de excursieprijs niet te verhogen, is het tevens van belang dat de investering van de duurzame maatregelen niet duurder uitvalt dan €5000,-. Dit is het budget dat FOX heeft vrijgegeven om het excursieaanbod te verduurzamen. Daarnaast is het belangrijk dat de maatregelen en actiepunten die ondernomen worden, de veroorzaakte negatieve impacts volledig minimaliseren. Dit betekent dat na de doorvoering van de maatregel of aanpassing, de negatieve impact niet langer kan optreden. Ten slotte wordt geconstateerd welke opties in staat zijn het aantal excursies met een duurzaamheidscertificaat te verhogen in het aanbod van FOX. De criterium is binnen 3 jaar het aantal excursies met een duurzaamheidscertificaat te verhogen naar 50%.

Criteria	Samenwerking touroperators	Contracteren	Informatie- en stimuleringsmaatregelen
Haalbaar in 2020		X	X
Haalbaar op alle bestemmingen			X
Geen duurdere excursieprijsen	X	X	X
Kwaliteit excursies mag niet omlaag	X	X	X
Goede samenwerking agent behouden	X	X	X
Uniek product behouden in de markt		X	X
Geen hogere kosten dan €5000,-	X	X	
De negatieve impacts dienen volledig geminimaliseerd te worden	X	X	
In 2022 wordt 50% van alle excursies aangeboden door gecertificeerde excursieaanbieders	X	X	X

Uit de tabel kan worden geconcludeerd dat 'contracteren' voldoet aan de meeste criteria. Hieronder wordt beschreven waarom contracteren de beste opties is voor FOX.

Het contracteren van de agenten en informatie- en stimuleringsmaatregelen kunnen beide uitgevoerd worden in 2020. Dit komt doordat het opstellen van een contract en informatie- en stimuleringsmaatregelen in handen ligt van alleen FOX. Hierdoor kunnen deze handelingen vóór 2020 gecommuniceerd worden aan de agent. De andere optie duurt langer voordat deze operationeel is. Een samenwerking met andere operators zal niet gelijk tot stand kunnen komen. Voordat alle afspraken gemaakt zijn betreffende de aanpak, welke bestemmingen, welke lokale agenten en de mate waarin druk uitgevoerd kan worden zal tevens tijd in beslag nemen. Vervolgens moeten de lokale agenten toezeggen, de mate van duurzaamheid te meten en maatregelen te implementeren ter verduurzaming. Dit alles neemt meer tijd in beslag dan het eerste criterium.

De haalbaarheid van het controleren en verbeteren van de mate van duurzaamheid in alle bestemmingen is enkel middels informatie- en stimuleringsmaatregelen mogelijk. Dit is de enige optie waarbij FOX ondersteuning biedt aan de lokale agenten bij de verduurzaming. Bij de andere twee opties ligt het verduurzamen van de excursies alleen in handen van de agent zelf. Nog niet alle bestemmingen die FOX aanbiedt, bieden de mogelijkheid de mate van duurzaamheid van excursies te verbeteren. De bestemmingen kunnen wel de mate van duurzaamheid controleren, echter kan hier vervolgens niks aan gedaan worden, omdat er geen mogelijkheden zijn binnen de bestemming. De lokale agenten die geïnterviewd zijn geven aan bereid te zijn het aanbod aan te passen. Hierdoor zou optie één en optie twee wel haalbaar zijn bij de geïnterviewde bestemmingen, echter mogelijk niet op alle bestemmingen.

De excursieprijs zal bij alle opties niet omhoog gaan. Door maatregelen te nemen om de negatieve impacts te verminderen, zal de excursie zelf niet zozeer veranderd worden en zal de prijs niet omhoog gaan. Tevens zullen de meeste maatregelen die getroffen dienen te worden, bestaan uit het verminderen van het afval-, water- en energieverbruik. Dit kost niet alleen geen geld, maar dit bespaart ook geld.

De kwaliteit van de excursies zal bij alle opties niet naar beneden gaan. Door duurzame maatregelen te nemen, blijft de inhoud van de excursie hetzelfde, echter worden de negatieve impacts verminderd. Deze maatregelen worden 'achter de schermen genomen', zoals afspraken om de cultuur te behouden, recyclen, energie- en waterverbruik verminderen en de rechten van de bevolking en medewerkers vergroten. Maatregelen die wel te zien zijn, zoals het verminderen van plastic, de draagkracht niet

overschrijden en het welzijn van dieren niet schenden, zijn maatregelen die de toeristen zullen toejuichen en zien als positieve maatregelen.

De samenwerking met de lokale agent zal in alle drie de opties niet verslechteren. De optie informatie- en stimuleringsmaatregelen zal de samenwerking met de lokale agent mogelijk zelfs bevorderen, omdat FOX ondersteuning biedt in het verduurzamen van de excursies. De lokale agent zal hier uiteindelijk zelf ook van profiteren op het moment dat het aanbod duurzamer is dan de concurrent. Op deze manier zijn de excursies uniek op de markt, wat tot een hogere vraag leidt. Ook kan de lokale agent mogelijk geld besparen door de reducering van afval, energie- en waterverbruik.

Op het moment dat meerdere touroperators druk zullen uitoefenen om het product te verduurzamen, zullen de touroperators hetzelfde duurzame product aanbieden als FOX. Door middel van de uitgeoefende druk, zullen andere lokale agenten tevens overgaan op een duurzaam product door dezelfde maatregelen te nemen. Dit zal leiden tot een aanbod van excursies met dezelfde duurzame maatregelen, waardoor het aanbod van FOX niet langer uniek zal zijn. De andere twee opties zullen juist bijdragen aan het bevorderen van uniekheid van het aanbod. Als enkel FOX zijn aanbod verduurzaamt kunnen de excursies als uniek product op de markt gezet worden.

Het budget dat FOX gaat vrijmaken om het excursieaanbod te verduurzamen, bedraagt €5000,-. Daarnaast kan een beroep gedaan worden op het ANWB MVO budget. Door de agenten, die niet zelfstandig de negatieve impacts kunnen verminderen, te ondersteunen, zullen de financiële consequenties groter zijn dan een 5000 euro. De ondersteuning vindt plaats in de vorm van trainingen en ondersteuning in het behalen van de richtlijnen. De Travelife training kost €300,- per lokale agentschap met werknemers tussen de 25 en 100 FTE (Travelife, z.d.-e). (Van Agthoven, 2019) geeft aan dat uitgegaan moet worden van lokale agentschappen met meer dan 25 FTE. FOX werkt samen met 50 agentschappen. Dit houdt in dat de totale kosten voor trainingen ($50 * €300,- =$) €15.000,- bedraagt. De trainingen kosten zodoende meer dan het budget. Hier bovenop moeten tevens de overige ondersteunende kosten berekend worden. Momenteel is niet bekend wat deze kosten bedragen, doordat nog niet in beeld is welke ondersteuning nodig. Ook is nog niet bekend hoeveel lokale agenten ondersteuning nodig hebben om de negatieve impacts te minimaliseren. Derhalve voldoet de derde optie niet aan dit criterium. Bij de eerste twee opties verminderen de lokale agenten zelf de mate van duurzaamheid, waardoor FOX geen financiële investeringen hoeft te verrichten.

Een volledige minimalisatie is niet haalbaar voor de optie informatie- en stimuleringsmaatregelen. Hier ondersteunt FOX enkel de lokale agenten die geen middelen hebben op de bestemming. Door deze maatregel zullen de overige agenten, die wel de middelen hebben, zelf de negatieve impacts verminderen. Omdat de lokale agenten dit zelf doen, ontstaat de kans dat de maatregelen de negatieve impacts niet volledig minimaliseren. Bij optie één worden de lokale agenten door meerdere touroperators aangespoord de mate van duurzaamheid te verbeteren, waardoor de druk hoger is en er meer ondersteuning zal zijn voor de lokale agenten. Hierdoor zal de impact wel volledig worden geminimaliseerd. Bij optie twee worden de lokale agenten aangespoord de impacts volledig te minimaliseren door de lokale agenten een contract te laten ondertekenen waarin wordt bevestigd dat de maatregelen bijdragen aan een volledige minimalisatie van de negatieve impact.

Eén van de doelstellingen van FOX is het uitsluitend gebruiken van duurzame, gecertificeerde excursies. Doordat het aanbod van de gecertificeerde excursies momenteel gering is, is de doelstelling aangepast naar 3 jaar en 50% in plaats van het totale aanbod. Elke optie heeft de potentie en mogelijkheid deze criterium te behalen. Dit komt omdat bij alle drie de opties de lokale agenten de

excursieleveranciers aanzetten tot het verduurzamen van de excursies. Hierdoor kan een duurzaamheidscertificaat behaald worden.

Naar aanleiding van bovenstaande bevindingen, wordt geadviseerd een contract op te stellen waarin de agenten de mate van duurzaamheid moeten controleren en verbeteren. Een contract is een haalbare methode om de lokale agenten te informeren, te stimuleren en tegelijk te forceren de richtlijnen daadwerkelijk te controleren. Door middel van een contract, gaan de agenten akkoord om de negatieve impacts volledig te minimaliseren. Hieronder staat een uitwerking van de optie. Er wordt beschreven wat er in het contract vermeld staat en wat de vervolgstappen zijn in het verduurzamen van de excursies. In de uitwerking wordt beschreven hoe het managementprobleem opgelost kan worden.

Uitwerking

Het contract dat wordt opgesteld is bedoeld de lokale agenten te verplichten de richtlijnen te gebruiken. Hiermee kan de mate van duurzaamheid gemeten worden en vervolgens indien nodig en indien mogelijk verbeterd worden. Uit onderzoeksbevindingen van het veldonderzoek kan geconcludeerd worden dat de lokale agenten bereid zullen zijn het contract te tekenen. Dit komt omdat zij het partnerschap tussen de lokale agent en FOX niet willen kwijtraken. Hierdoor zullen de lokale agenten tevens bereid zijn het product te verduurzamen door maatregelen te nemen. Het opstellen van een contract is hierdoor haalbaar. In het contract wordt het duurzaamheidsbeleid van FOX vermeld. Hierin wordt beschreven dat FOX een aantal doelstellingen heeft betreffende het verduurzamen van het aanbod. Er wordt beschreven dat FOX deze doelstellingen niet kan behalen, doordat de mate van duurzaamheid niet gecontroleerd kan worden. Hierbij wordt verteld dat het daarom in het belang van FOX is de mate van duurzaamheid te meten. De lokale agent wordt vermeld dat de lokale agenten hiervoor nodig zijn, door de excursies te controleren op duurzaamheid middels de vastgestelde richtlijnen. In het contract wordt tevens beschreven dat de agenten de richtlijnen, waar niet aan voldaan wordt, moeten behalen om de negatieve impacts te minimaliseren. De lokale agent wordt in het contract medegedeeld, dat de maatregelen die ondernomen worden de negatieve impacts volledig dienen te minimaliseren. De lokale agenten worden ook geïnformeerd over de totstandkoming van de richtlijnen en dat deze richtlijnen per soort excursie zijn vastgesteld. Daarbij wordt verteld dat de lokale agenten de richtlijnen zodoende efficiënt kunnen gebruiken. Eveneens worden de agenten geïnformeerd over de financiële voordelen van het verduurzamen van de excursies. Ten slotte wordt uitgelegd hoe de richtlijnen gebruikt kunnen worden en voor welke deadline de mate van duurzaamheid gecontroleerd dient te worden. Er wordt beschreven dat de richtlijnen de negatieve impacts kunnen detecteren door aan te geven welke richtlijnen reeds gehanteerd worden en welke richtlijnen niet gehanteerd worden.

Er wordt geadviseerd de richtlijnen om te zetten in een ecolabel. Hierdoor kunnen de richtlijnen gebruikt worden als hulpmiddel om de mate van duurzaamheid te meten en als actiepunten om de excursies te verduurzamen. De bundeling van richtlijnen zijn momenteel verschillende tabellen waarin per soort excursie vermeld staat hoe de mogelijke negatieve impacts verminderd kunnen worden. Op het moment dat FOX de richtlijnen omzet in een ecolabel, kunnen de richtlijnen grondiger gebruikt worden om de mate van duurzaamheid te verbeteren. Op deze manier wordt duidelijker inzichtbaar wat de criteria en actiepunten zijn. Tevens komt de communicatie van een ecolabel, in plaats van een tabel met richtlijnen, vakkundig over. De richtlijnen kunnen in samenwerking met Travelife omgezet worden tot een label. Hier heeft Travelife tevens baat bij, omdat het aantal richtlijnen voor excursies en activiteiten gering is. Uit het theoretisch kader kan afgeleid worden dat een samenwerking met belanghebbenden en deskundigen uit de branche nodig is om een ecolabel te ontwikkelen. Het is niet verplicht het ecolabel te erkennen als een betrouwbaar en valide label. Omdat wordt aangeraden

samen te werken met Travelife, wordt aanbevolen de richtlijnen wel te herkennen door de Global Sustainable Tourism Council. Travelife is namelijk geaccrediteerd, waardoor de richtlijnen enkel herkend hoeven te worden. Travelife verzorgt dan de audit. Door samen te werken met Travelife ontstaat tevens een vertrouwd gevoel bij de consument en wordt de betrouwbaarheid en validiteit aangeduid. De meeste lokale agenten, die in het bezit zijn van een duurzaamheidscertificaat, bezitten het Travelife certificaat. Hierdoor worden deze lokale agenten tevens aangezet het ecolabel voor excursies te hanteren. Als Travelife (een gedeelte van) de richtlijnen voor excursies wil implementeren in hun criteria, worden de agenten tevens verplicht te voldoen aan de richtlijnen. Door de samenwerking met Travelife wordt het ecolabel een eerstegraads keurmerk. Dit houdt in dat het label wordt beheerd door een deskundige organisatie en is geaccrediteerd door de Global Sustainable Tourism Council.

Er wordt geadviseerd per lokale agent vast te stellen wat de vijf meest negatieve impacts zijn die worden veroorzaakt door de excursies. Vervolgens wordt dit vermeld aan de lokale agent, waarbij de lokale agent geïnformeerd wordt welke actiepunten ondernomen dienen te worden. Dit wordt gedaan aan de hand van de soorten richtlijnen (actiepunten, benodigheden en kennis). Tijdens de interviews is verteld dat klein begonnen moet worden op de bestemmingen, zodat de lokale agenten de negatieve oorzaken één voor één aan kunnen pakken. Er wordt aanbevolen eerst de vijf meest negatieve impacts aan te pakken zodat de agenten realiseren wat het meest schadelijk is voor de natuur, cultuur en bevolking. Tevens kan FOX op deze manier zich zo snel mogelijk branden als duurzame touroperator.

FOX wordt geadviseerd te controleren in welke mate de negatieve impacts worden aangepakt door een externe auditeur in te huren. FOX kan vanaf Nederland niet waarnemen of de lokale agenten de richtlijnen daadwerkelijk opvolgen en de negatieve impacts aan het verminderen zijn. Zodoende worden auditeurs ingehuurd die de mate van duurzaamheid kunnen controleren. Aanbevolen wordt om dit halverwege de actieplannen te doen. Op deze manier kan worden geconstateerd of de lokale agenten zich houden aan de planning en of de negatieve impacts voldoende geminimaliseerd worden.

Naast het leveren van actiepunten en maatregelen om de vijf meest negatieve impacts aan te pakken, worden alle lokale agenten ondersteund in het verminderen van het plastic gebruik middels watertanks en herbruikbare waterflessen. FOX stimuleert de lokale agenten om watertanks in de bussen te plaatsen door de klanten te informeren zelf herbruikbare waterflessen mee te nemen. Hierdoor hoeven de agenten geen plastic waterflessen meer te kopen. Naast watertanks in de bussen, kunnen de watertanks tevens onderweg, in de hotels en bij bezienswaardigheden geplaatst worden. De lokale agenten geven aan dat de leverancier bereid is het aanbod aan te passen vanwege het grote aantal klanten dat de lokale agent levert aan de leverancier. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de leveranciers de watertanks gaan plaatsen. De lokale agent geeft aan de ondersteuning van FOX nodig te hebben om de klanten te voorzien van een herbruikbare waterfles. FOX wordt geadviseerd de klanten, die op reis gaan naar bestemmingen die een watertank geïmplementeerd hebben, aan te bevelen zelf een waterfles mee te nemen. Dit bespaart in kosten en zodoende worden minder waterflessen geproduceerd. Op deze manier brengen de klanten hun eigen waterfles mee op de bestemming die zij gedurende de hele reis kunnen gebruiken. De lokale agenten worden tevens geadviseerd hoe de watertanks geïnstalleerd kunnen worden en wat de voordelen hiervan zijn.

Vanwege het gebrek aan kennis, wordt aanbevolen de lokale agenten te voorzien van efficiënte methoden en maatregelen voor een effectievere aanpak van de verduurzaming van de excursies. De agenten geven aan niet te weten hoe ze het aanbod kunnen verduurzamen en geven aan dat ze enkel bereid zijn te verduurzamen op het moment dat de kosten niet omhoog gaan. Zo worden de agenten

geattendeerd op de prioriteringsstrategie. Deze strategie draagt bij aan het verminderen van de negatieve impacts in kleine stappen. Eerst worden kleine maatregelen genomen door snelle winsten. Dit zijn maatregelen die niks kosten, zoals het niet meer aanbieden van plastic flesjes. Dit zorgt voor een besparing in de uitgaven, waardoor budget overblijft en geld vrijkomt. Middels het bespaarde geld kunnen de lokale agenten vervolgens maatregelen nemen die geld kosten. Dit zijn grotere maatregelen zoals het vervangen van de lampen in de bus voor LED lampen. Middels deze maatregel wordt meer geld bespaard dan een kosteloze maatregel. Het bespaarde geld van de maatregel, dat een kleine investering bedraagt, wordt vervolgens gebruikt voor grotere maatregelen die meer geld kosten. Deze maatregelen, zoals de aanschaf van voertuigen en materialen die minder CO₂ uitstoten, zullen in grote mate bijdragen in het verbeteren van de mate van duurzaamheid. Deze maatregelen zijn mogelijk door de grote machtspositie van de lokale agent op de bestemming. Als FOX de agenten deze strategie meegeeft, zullen de agenten extra gestimuleerd worden de strategie uit te voeren. Deze stap zal tevens effectief werken aangaande de leveranciers, omdat de agenten aangeven dat het van belang is klein te beginnen om de leveranciers te overtuigen.

Een andere efficiënte maatregel betreft het aanstellen van een duurzaamheidsmanager die het aanspreekpunt wordt en verantwoordelijk is voor alle duurzame actiepunten en maatregelen die genomen worden. Middels deze optie wordt duurzaamheid efficiënter opgepakt. Bij de touroperators houden meerdere werknemers zich bezig met duurzaamheid als nevenfunctie of in een project. Hierdoor wordt duurzaamheid in de organisatie aan de kant geschoven, omdat het hoofdberoep van de medewerker als prioriteit worden gezien. Op het moment dat één iemand alle duurzaamheidstaken op zich neemt en hier standaard een aantal uur per week mee bezig is, wordt de verduurzaming van het product effectiever uitgevoerd.

8.3 Implementatieplan

Aan de hand van bovenstaande uitwerking is een implementatieplan opgesteld, dat gebaseerd is op de PDCA cyclus. In het implementatieplan wordt stap voor stap beschreven wie, wat en wanneer doet.

Plan

Label opstellen	
Wat is de doelstelling?	Door middel van een samenwerking met Travelife worden de richtlijnen per soort excursie samengevoegd met de 'Excursies & activiteiten' criteria van Travelife en worden de richtlijnen erkend door de GSTC aan het eind van 2019.
Wat is het plan?	- Vanuit de contactgegevens die FOX heeft van Travelife wordt contact opgenomen met de contactpersoon van Travelife. De huidige situatie omtrent de hantering van richtlijnen per soort excursie wordt gedeeld, met het verzoek de richtlijnen van excursies samen te voegen met de huidige excursie richtlijnen. - Op het moment dat Travelife instemt met de samenwerking wordt de GSTC benaderd om de richtlijnen vorm te geven in een label en om de richtlijnen vervolgens de accrediteren. - De richtlijnen worden opgesteld aan de hand van de input van de GSTC en in de opzetvorm van de Travelife richtlijnen.
Wie werkt het plan uit?	De DTO-coördinator van FOX
Wanneer wordt het plan uitgevoerd?	Het verzoek vindt in juli 2019 plaats. Uiteindelijk komt het label eind 2019 (november/december 2019) tot stand.

Contracteren	
Wat is de doelstelling?	De lokale agenten worden eind 2019 aangezet de mate van duurzaamheid te meten en indien mogelijk en nodig te verbeteren door het versturen van een contract en het ecolabel.
Wat is het plan?	• Een contract wordt opgesteld waarin de lokale agenten aangezet worden de mate van duurzaamheid te meten en indien mogelijk en indien nodig te verbeteren. • De inhoud van het contract staat vermeld in de uitwerking. • De contracten worden opgestuurd naar alle lokale agenten waarin een deadline wordt vermeld over het retourneren van het contract. • Na het terugkrijgen van het ondertekende contract wordt het label opgestuurd. Per excursie die de lokale agenten aanbiedt, worden de betreffende richtlijnen per soort excursie meegestuurd. • Een deadline per agent wordt afgesproken over het aanleveren van alle ingevulde labels per excursie, afhankelijk van het aantal excursies die de agent aanbiedt.
Wie werkt het plan uit?	De DTO-coördinator stelt het contract op. De productmanagers sturen de contracten en richtlijnen per soort excursie op naar de lokale agenten.
Wanneer wordt het plan uitgevoerd?	Het contract en de richtlijnen worden eind 2019 (november/december 2019) opgestuurd.

Actiepunten opstellen	
Wat is de doelstelling?	Aan de hand van de ingevulde labels wordt per agent vastgesteld wat de vijf meest negatieve impacts zijn, waarna actieplannen worden opgesteld om de negatieve impacts te verminderen in begin 2020.
Wat is het plan?	• De richtlijnen per agent worden gecontroleerd. • De vijf meest negatieve impacts die de excursies per agent veroorzaken worden vastgesteld door de uitkomsten van de ingevulde labels te vergelijken. In deze selectie wordt tevens vastgesteld welke negatieve impacts prioriteit krijgen. • Per agent worden actiepunten opgesteld, gebaseerd op de richtlijnen, om de vijf meest negatieve impacts te minimaliseren. Door middel van de richtlijnen kan worden vastgesteld wat ondernomen moet worden. De actiepunten dienen de negatieve impacts volledig te minimaliseren. De actiepunten worden opgesteld aan de hand van de prioriteringsstrategie en aan de hand van de mogelijkheden per bestemming. • De actiepunten worden doorgecommuniceerd naar de lokale agenten. Per lokale agent worden de deadlines vastgesteld betreffende de implementatie van de maatregelen van de actiepunten. • De lokale agenten worden geïnformeerd hoe de actiepunten het meest effectief aangepakt kunnen worden. Daarbij worden tevens de effectieve maatregelen, namelijk het toepassen van de prioriteringsstrategie en de sustainability manager toegelicht.

Wie werkt het plan uit?	De DTO-coördinator stelt de actiepunten per agent vast en stelt de deadlines op. De productmanagers informeren de agenten over de actiepunten, deadlines en effectieve maatregelen.
Wanneer wordt het plan uitgevoerd?	De actiepunten worden opgesteld nadat de agenten de resultaten hebben teruggestuurd. Dit zal rond maart 2020 plaatsvinden.

Do

Controleren mate van duurzaamheid en uitvoeren richtlijnen	
Wat is de doelstelling?	De richtlijnen worden nagelopen om de mate van duurzaamheid te meten en actieplannen worden doorgevoerd om de mate van duurzaamheid te verbeteren in de loop van 2020.
Wat wordt uitgevoerd?	• Het ondertekenen van het contract. • Het controleren van de mate van duurzaamheid. • Het verbeteren van de mate van duurzaamheid.
Wie voert het plan uit?	De lokale agenten van FOX.
Wanneer wordt het plan uitgevoerd?	De richtlijnen worden eind 2019, begin 2020 gecontroleerd (november, december, januari). De actieplannen worden in heel 2020 uitgevoerd.

Check

Het controleren van de doorvoering van de actiepunten	
Wat is de doelstelling?	Door middel van externe auditeurs wordt halverwege 2020 gecontroleerd of de mate van duurzaamheid verbeterd wordt aan de hand van de actiepunten.
Wat wordt gecheckt?	• De opgestelde actiepunten worden gecheckt op juistheid. Er wordt gecontroleerd of de negatieve impacts volledig geminimaliseerd worden. • Dit wordt gedaan door een externe, erkende auditeur. Vanuit Nederland is geen zicht op de situatie, er is geen personeel beschikbaar om de actiepunten te controleren en de auditeurs hebben ervaring en deskundigheid met betrekking tot het controleren van de mate van duurzaamheid. • Een terugkoppeling wordt gegeven aan de lokale agenten om de maatregelen aan te passen of optimaliseren.
Wie checkt de uitvoering?	Externe erkende auditeurs.
Wanneer wordt het plan gecheckt?	De juistheid van het verbeteren van de mate van duurzaamheid wordt gedurende het jaar 2020 gecontroleerd.

Re-Act

Plannen bijsturen	
Wat is de doelstelling?	Het plan wordt doorgenomen en indien nodig aangepast halverwege 2020.
Wat wordt aanpast?	• Het actieplan wordt aangepast op het moment deze niet effectief blijkt. • Dit blijkt uit het resultaat van de audits per lokale agent. • De deadline wordt opgeschoven op het moment dat de actiepunten niet volgens de afspraken worden uitgevoerd of langer duren om te implementeren.
Wie past het plan aan?	De DTO-coördinator

Wanneer wordt het plan aangepast?	Als de externe auditeur de resultaten deelt met FOX. Dit is halverwege 2020.
-----------------------------------	--

Pro-Act

Marketingacties	
Wat is de doelstelling?	Door marketingacties wordt eind 2020 de verduurzaming van excursies gepromoot wat zorgt voor een hogere naamsbekendheid van 10%
Wat wordt ontworpen?	- Een promotieplan op social media wordt uitgevoerd waarbij advertenties op social media geplaatst worden om de naamsbekendheid te vergroten. - Een brandingplan op social media om FOX te positioneren als duurzame touroperator.
Wie ontwerpt het plan?	De marketingafdeling van FOX en de DTO-coördinator van FOX
Wanneer wordt het ontwerp uitgevoerd?	Op het moment dat alle actiepunten zijn uitgevoerd en de vijf meest negatieve impacts zijn geminimaliseerd. Dit is eind 2020, begin 2021.

8.4 Verwachten kosten en opbrengsten

Naar aanleiding van het implementatieplan zijn een aantal kosten vastgesteld die van toepassing zijn tijdens het invoeren van de geadviseerde optie. De voornaamste kosten zijn:

- Het aantal uren (loonkosten) die gestoken worden in de implementatie
- Marketingkosten om het duurzame resultaat van de actieplannen te promoten
- De audits die uitgevoerd worden door een externe partij
- De ontwikkeling van een label

De promotiekosten worden onderzocht door de bestaande marketingkosten van FOX te achterhalen en vast te stellen welke kosten nodig zijn om FOX te branden als duurzamere touroperator. Dit geldt tevens voor de kosten van een audit. Door een erkend bedrijf te zoeken die audits uitvoert en de prijs te achterhalen, kan deze kostenpost tevens achterhaald worden. Vanuit de GSTC wordt berekend wat de kosten bedragen om de richtlijnen om te zetten in een label. Door in te schatten hoeveel manuren in de implementatie verwerkt zijn en dit te vermenigvuldigen met het gemiddelde uurloon van de product managers en de DTO-coördinator kan deze kostenpost tevens ingeschat worden.

Naast de vier punten van kostenposten wordt tevens beschreven hoeveel reizen FOX dient te verkopen om de investering terug te verdienen.

Er wordt verwacht dat het opstellen van een contract geen kosten gaat opleveren, omdat dit contract door FOX zelf opgesteld kan worden en niet noodzakelijk door een derde partij.

Personeelskosten

Implementatiestap	Aantal uren DTO-coördinator	Aantal uren per product manager (PM'ers) (vermenigvuldigen met 5)
Contract opstellen	20	
Contract versturen en contact onderhouden met agent		3 uur * 5 PM'ers = 15
Richtlijnen per excursie controleren		510 excursies (zie bijlage XIII) * 0.5 uur = 255
Vaststellen vijf meest negatieve impacts per agent	50 agenten * 1 uur per vergelijking alle excursies = 50	
Actieplan opzetten per agent	50 agenten * 2 uur per actieplan = 100	

Actieplan controleren	50 agenten * 0.5 uur per kwartaal * 4 = 100	
Marketingactie opstellen	20	

20+15+255+50+100+100+20=510 uur in totaal.

De gemiddelde personeelskosten van een FTE binnen FOX waren in 2018 €58.680 per jaar, volgens de financiële afdeling van FOX. Eén FTE is bij FOX 39 uur. Volgens (P-Direkt) was het aantal gewerkte uren bij een FTE van 39 uur in 2018, 1981 uur. Er wordt gekozen voor het aantal gewerkte uren in 2018, omdat de gemiddelde personeelskosten tevens gebaseerd zijn op 2018. De gemiddelde personeelskosten per uur zijn ($€58.680/1981 =$) €29,62

De personeelskosten zijn ($510 \text{ uur} * €29,62 =$) €15.106,20

Marketingkosten

Het totale marketingbudget 2019 van FOX bedraagt €2.034.565. Hieronder staan een aantal strategieën benoemd die gebruikt worden om de duurzame naam van FOX te promoten.

Marketingstrategieën	Budget
Website (website verbeteren)	€20.280
Branding (bekendheid van merk vergroten)	€65.000
Retargeting (FOX-banners op andere websites plaatsen nadat klant de FOX-website heft bezocht)	€25.000
Social media (advertenties op sociale media)	€97.000
Offline-advertenties (posters, etc.)	€27.000
Totaal	€ 234.280

Om FOX te branden als duurzame touroperator dient de website aangepast te worden, waarin vermeldingen komen te staan betreffende duurzame excursie. De bekendheid van het merk dient enerzijds vergroot te worden en anderzijds dient het imago van FOX aangepast te worden naar een duurzamere naam. Tevens dient dit nieuwe imago gepromoot te worden. Dit kan middels social media-advertenties en offline-advertenties.

De totale omzet van FOX bedroeg €63.662.241 in 2018. Dit betekent dat ($€2.034.565/€63.662.241 * 100\% =$) 3.2% van de totale omzet gebruikt wordt voor de marketing.

Op dit moment worden de huidige marketingbudgetten reeds gebruikt voor marketingacties. In 2020 dient een extra percentage van de omzet gebruikt te worden om het imago te verbeteren en aan te passen naar een duurzamer merk. Het marketingbudget hoeft niet voor alle strategieën omhoog, enkel voor de bovengenoemde strategieën die gebruikt worden voor de duurzame branding.

Voor 2020 wordt een extra 1% van de omzet gebruikt voor bovengenoemde strategieën. 1% van €63.662.241 bedraagt ($€63.662.241 * 0.01 =$) €636.622.

Bovenstaande marketingstrategieën bedragen €234.280 van het totale budget van €2.034.565. Het marketingbudget hoeft enkel voor de relevante strategieën omhoog. Dit betekent dat de 1% stijging enkel voor de gehanteerde marketingkosten (€234.280) geldt. De extra marketingkosten voor de promotie zijn 11.9% van de 1% vrijgemaakte marketingkosten: $€234.280/€2.043.565 * 100\% = 11.9\%$. Dit betekent dat enkel 11.9% van €636.622 gehanteerd dient te worden. Dit is ($€636.622 * 0.119 =$) €75.758,-.

De marketingkosten om FOX op de kaart te zetten als een duurzame touroperator bedragen €75.758,-.

Auditkosten

Om te controleren of de opgestelde actieplannen uitgevoerd worden, worden de lokale agenten gecontroleerd. Dit wordt gedaan door middel van een erkende externe auditor. De Global Sustainable Tourism Council geeft aan welke geaccrediteerde ecolabels voldoen aan de juiste criteria en de juiste auditering. De geaccrediteerde ecolabels, genaamd certificatie-instellingen, mogen touroperators, accommodaties en bestemmingen keuren en certificeren als een duurzame organisatie/bestemming.

De certificatie-instellingen die zijn geaccrediteerd om touroperators te auditeren zijn Control Union, Earth Check, Ecotourism Australia, Rainforest Alliance, Travelife en Vireo SRL (Global Sustainable Tourism Council, z.d.-b). Er wordt gekozen om Earth Check als auditeur te huren, omdat deze partij zich inzet om organisaties te adviseren en begeleiden om de negatieve impacts te minimaliseren. Earth Check is een wereldwijde benchmarking-, certificerings- en adviesgroep die organisaties in de reis- en toerismebranche ondersteunt in initiatieven op het gebied van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen. In meer dan 70 landen helpt Earth Check bij de besparing van producten en verbruik en het verlagen van de voetafdruk van de organisatie (Earth Check, z.d.-c). (Becken), hoogleraar duurzaam toerisme aan de Griffith University, Australië, meldt: "Ons onderzoek laat zien dat bedrijven die zich hebben gecommitteerd aan EarthCheck een jaarlijkse vermindering van het gebruik van water hebben gerealiseerd met maar liefst zes procent, elektriciteit met maar liefst zeven procent en afvalverwerking met wel vijftien procent."

Een 'onsite audit', waarbij ter plekke de mate van duurzaamheid wordt gecontroleerd bedraagt 2,420 Australisch Dollar per jaar (omgerekend €1.500,00 per jaar) (Earth Check, z.d.-b).

FOX werkt samen met 50 agentschappen. Zodoende bedragen de auditkosten ($€1.500 \times 50 =$) €75.000. Deze controle vindt één keer in 2020 plaats, ongeveer halverwege de uitvoer van de actieplannen om te controleren of deze plannen op een correcte wijze worden uitgevoerd.

De totale auditkosten bedragen €75.000.

Labelkosten

FOX wordt geadviseerd een label op te stellen van de uitgewerkte richtlijnen per soort excursie. Dit kan samen met Travelife uitgevoerd worden. Travelife is geaccrediteerd door de Global Sustainable Tourism Council. Dit houdt in dat de richtlijnen van het keurmerk voldoen aan de criteria van de GSTC en dat de auditering van Travelife voldoet aan de criteria van de GSTC. De GSTC kan een keurmerk ook herkennen. Dit houdt in dat de richtlijnen voldoen aan de eisen van de GSTC, maar dat de auditering voor een touroperator, accommodatie of bestemming niet in lijn staan met de criteria van de GSTC (Global Sustainable Tourism Council, z.d.-a). Omdat Travelife reeds geaccrediteerd is, hoeven de richtlijnen van de soorten excursies enkel herkend te worden door GSTC, omdat Travelife de auditering afhandelt.

De GSTC rekent een aantal kosten om een certificerings-instelling te herkennen. De kosten die in rekening gebracht worden zijn:

Lidmaatschap kosten (grote organisatie > 50 miljoen US\$)	\$3.000 = €2.667,00
Nieuwe applicatie om GST-erkenning te krijgen voor een set standaarden/richtlijnen	\$6.000 = €5.334,00
Overleg met een technisch directeur van GSTC voorafgaand aan het indienen van een aanvraag	\$1.500 = €1.333,00

De tijd die GSTC nodig heeft om de naleving vast te stellen op basis van de duidelijkheid van het geleverde bewijsmateriaal	\$1.750 = €1.555,00
Totaal	€10.889,00

De labelkosten bedragen €10.889,00 (Global Sustainable Tourism Council, 2018).

Terugverdienen

De totale verwachte kosten bedragen $€15.106,20 + €75.758 + €75.000 + €10.889 = €176.753,2$.

Volgens de financiële afdeling was het gemiddelde bedrijfsresultaat in 2018 per boeking €128,-.

Verwacht wordt dat de winst per boeking in 2020 niet gaat stijgen naar aanleiding van bovenstaand implementatieplan. FOX dient in 2020 zodoende $(€176.753,2/€128,-) = 1381$ meer reizen te verkopen.

Door het uitvoeren van bovenstaand implementatieplan, wordt verwacht dat het aantal boekingen toe gaat nemen. Dit wordt verwacht omdat een marketingplan uitgevoerd gaat worden om het imago van FOX te verbeteren. Uit vertrouwelijke bronnen van FOX is af te lezen dat 1381 extra reizen gelijk staat aan 5,7% van het huidige aantal boekingen per jaar. FOX dient zodoende 5,7% extra boekingen/winst te genereren om de verwachte kosten terug te verdienen.

Verwachte baten en kostenbesparing

Door middel van de actieplannen en maatregelen zullen de excursieleveranciers op den duur een kostenbesparing merken. Middels deze kostenbesparing kunnen grotere investeringen gedaan worden wat resulteert in een zichtbare kostenbesparing. Op het moment dat de kosten omlaag gaan, kan tevens de verkoopprijs van de excursies naar beneden. Met behulp van de lokale agenten hebben de excursieleveranciers een duurzaam product dat enerzijds zorgt voor een besparing van kosten. Anderzijds zorgt het voor een uniek en duurzaam product op de markt. Door dit unieke product, kan tevens de excursieprijs voor de klant omhoog, waardoor de marge groter wordt en meer winst gemaakt kan worden. Derhalve wordt geadviseerd om de lokale agenten aan te zetten een overeenkomst te sluiten met de excursieleverancier om de kostprijs van de excursies te verlagen indien de excursie omzet stijgt. Dit kan gebeuren op het moment dat de excursieleverancier merkbaar geld gaat besparen door duurzame maatregelen en geld gaat opbrengen door een verhoging van de vraagprijs. Vervolgens wordt geadviseerd dat FOX daaropvolgend een overeenkomst sluit om de excursieprijs te verlagen, als de agent tevens een lagere prijs gaat betalen voor de excursies. Op deze manier worden mogelijke kostenbesparingen verwacht, wat leidt tot extra omzet.

Een andere mogelijke manier van verwachte baten, is door een hogere vraag naar FOX door middel van de marketingacties. Deze acties moeten leiden tot meer boekingen. Deze extra boekingen leiden vervolgens tot een hogere omzet. De reden van deze verhoogde vraag naar FOX is het verbeterde imago van FOX. Doordat FOX duurzame excursies aanbiedt, kan FOX zich hierin positioneren en dit promoten. Zoals in de aanleiding van het managementprobleem beschreven is, wordt de vraag naar duurzamere reizen steeds groter. Deze vraag naar duurzaam reizen resulteert in meer boekingen op het moment dat FOX zich positioneert in duurzame reizen. Op dit moment is FOX tevens bezig met de screening van accommodaties om een duurzamer (totaal)product aan te bieden. Naast duurzamere accommodaties en excursies is FOX tevens bezig met andere ecologische en sociale projecten. Voorbeelden zijn het minimaliseren van het plastic gebruik in Bali en de ondersteuning van FOX voor de organisatie ECPAT. Deze maatregelen en projecten kunnen apart of tezamen gepromoot worden, waardoor FOX als duurzamere touroperator gepositioneerd kan worden.

Reflectie

In dit hoofdstuk wordt gereflecteerd op zowel het eigen handelen en de ontwikkeling tijdens de afstudeerperiode als op de toegevoegde waarde van de thesis voor de reisbranche.

Planning en organisatie

Ten eerste wordt nagegaan hoe de handelingen en de uitvoer van de planning en organisatie van het thesisproject eraan toegingen. Tijdens deze periode van het thesisvoorstel zijn meerdere keren de onderzoeksmethoden, onderzoeksvragen en plannen van aanpak veranderd. Tijdens deze periode heb ik niet altijd de instructies en beoordelingspunten goed begrepen en/of gelezen. Met name met betrekking tot de methodologische verantwoording beschreef ik aanvankelijk niet wat volgens het beoordelingformulier de bedoeling was. Naderhand, toen het onderzoek meer vorm begon te krijgen, werd duidelijker wat de onderzoeksmethoden, –strategie en –eenheden moesten worden. Deze bovenstaande voorbeelden geven aan dat in het begin nog geen duidelijk beeld was van de intentie en betekenis van het thesisrapport. Ondanks de grote mate aan veranderingen en aanpassingen van het voorstel, is het uiteindelijk wel gelukt het voorstel in week 2.6 te verdedigen. Het voorstel en de verdediging zijn toen tevens gelijk goedgekeurd. Dit bevestigt dat het tot stand brengen en vervaardigen van het voorstel op een correcte wijze uitgevoerd is. Tijdens het voorstel is tevens een planning gemaakt betreffende het onderzoeks- en het adviesgedeelte van de thesis. Na het thesisvoorstel, is het onderzoek gelijk van start gegaan. Hier is reeds een ontwikkeling te constateren, omdat ik op dat moment duidelijk in beeld had wat de bedoeling was en hoe het totaalplaatje eruit moest komen te zien. De ontwikkeling in zelfstandigheid is in de loop van de thesis periode tevens groter geworden. In het begin, tijdens de thesis voorstel periode, werd meerdere keren per week contact opgenomen met de eerste examinerator om vragen te stellen en de inhoud te laten controleren. Tijdens het onderzoeksgedeelte van de thesis heb ik op een zelfstandigere manier gewerkt. De planning voor het onderzoeks- en adviesgedeelte is na de beoordeling van het thesis voorstel aangepast. Hiervoor was de planning te ambitieus. De later opgestelde planning was een reële planning en er is een dusdanige hoeveelheid gewerkt om te zorgen dat elk punt op de planning op tijd is gerealiseerd. Tijdens het onderzoeks- en adviesgedeelte is nauw naar de planning gekeken en is de planning altijd bijgehouden.

De volgende keer zou ik beter voorbereid de thesisperiode ingaan. De manier waarop ik het thesisrapport gemaakt heb zou ik de volgende keer hetzelfde doen, omdat ik mij aan de planning heb gehouden, alles gedaan heb zoals het hoort en geprobeerd heb zoveel mogelijk beoordelingspunten te krijgen. Wel zou ik in het begin al gelijk het beoordelingsformulier doorlezen.

Samenwerking

In deze paragraaf wordt gereflecteerd op de samenwerking met de opdrachtgever. Tijdens de afstudeerperiode heb ik elke week vijf dagen per week op de afdeling gezeten waarvoor de thesis geschreven wordt. Hierdoor heb ik dagelijks contact gehad met de opdrachtgever. Tijdens deze periode heb ik de meeste tijd kunnen besteden aan mijn thesis. Ongeveer 4 dagen in de week en in sommige weken 3 dagen in de week. De overige dagen besteedde ik aan duurzaamheidsprojecten en andere taken voor de afdeling. Op het moment dat ik vragen had betreffende de organisatie of het vraagstuk kon ik deze vragen direct stellen. De opdrachtgever was altijd bereid te helpen en vragen te beantwoorden. Tevens vroeg de opdrachtgever vaak hoe het met de thesis ging. Hierdoor ontstond er tevens geen vertraging in de planning van de thesis. De opdrachtgever en ik hebben een aantal momenten gehad dat we het rapport bespraken. Een aantal van deze momenten zijn: tijdens het

bepalen van het managementprobleem van de organisatie, nadat het voorstel behaald was en toen een andere onderzoekseenheid geselecteerd moest worden. Naderhand hadden de opdrachtgever en ik vaker kunnen zitten om het verloop van het thesisrapport te bespreken. Ik had de opdrachtgever vaker op de hoogte kunnen brengen van de onderzoeksresultaten en overig verloop van het rapport. Dit is een leerpunt voor de volgende keer. Een sterk punt van de samenwerking tussen mij en de opdrachtgever is de communicatie over het bepalen van het onderwerp en het behalen van het doel. Omdat de opdrachtgever tevens DTO-coördinator is, wordt regelmatig gesproken over duurzaamheid. Zodoende hebben de opdrachtgever en ik veel gesproken over het onderwerp en ben ik tevens betrokken geraakt bij andere duurzame projecten binnen de organisatie. Dit heeft enerzijds geleid tot een beter beeld van de duurzaamheid van FOX en anderzijds geleid tot een goede samenwerking met de opdrachtgever. Dit heeft geleid tot een goede ontwikkeling. Dit is een sterk punt van de samenwerking.

Gedurende de periode van de thesis werd er wekelijks contact onderhouden met de examinerator. Deze communicatie was met name per mail. Gedurende de periode zijn vier Skypegesprekken gehouden met de examinerator. Hierin werd het verloop van de thesis te besproken, feedback gegeven vanuit de examinerator en vragen gesteld vanuit mijn kant. Deze communicatie verliep goed, omdat snel op elkaars mails gereageerd werd en de communicatie bijdroeg aan het verbeteren van de thesis. Toen het onderzoeksgedeelte klaar was, werd het gehele onderzoeksgedeelte gestuurd naar de eerste examinerator en de onderzoeksdocent, met de vraag of hierna gekeken kon worden. Toen werd teruggekoppeld dat specifieke vragen doorgecommuniceerd dienden te worden, werd vanuit mijn kant teruggekoppeld dat ik dat voortaan zou doen. Dit is een kritisch punt wat een miscommunicatie aangeeft van rol van de examinerator en de onderzoeksdocent. De volgende keer zou ik mij meer verdiepen in de rol van de beoordelaars.

Waarde voor de branche

In de reisbranche speelt duurzaamheid een steeds belangrijkere rol. Vele touroperators in Nederland benoemen op hun website het belang van duurzaam reizen voor het behoud van de bestemmingen. De ANVR heeft ervoor gezorgd dat duurzaamheid in de gehele reisbranche is opgenomen. Dit doet de ANVR met behulp van Travelife. Eén van de doelen van de ANVR is om uiteindelijk alle leden van de ANVR Travelife te laten certificeren (Hardeman, 2013). Doordat Travelife geen specifieke richtlijnen heeft met betrekking tot de verschillende soorten excursies, worden niet alle mogelijke negatieve impacts aangepakt. Op het moment dat de Nederlandse reisbranche Travelife gecertificeerd wordt, kunnen Nederlandse touroperators en reisagenten geen duurzame richtlijnen delen met de partners op de bestemmingen, met betrekking tot excursies. Hierdoor zijn de richtlijnen, opgesteld in dit onderzoek, van belang voor de Nederlandse reisbranche.

Naast de richtlijnen is tevens onderzocht hoe de agenten het meest effectief beïnvloed kunnen worden de richtlijnen te gebruiken om de mate van duurzaamheid te meten en te verduurzamen. Dit onderzoek is met name van toepassing op FOX, omdat vanuit het perspectief en de samenwerkingsverbanden van FOX, onderzoek gedaan is. Wel zijn er mogelijke actiepunten waar overige Nederlandse touroperators op in kunnen spelen. Zo kunnen andere touroperators de duurzame maatregel van de watertanks en herbruikbare waterflessen implementeren om het plastic verbruik te verminderen. Ook kunnen andere touroperators de uitwerking en het implementatieplan hanteren om de lokale agenten aan te zetten de mate van duurzaamheid van de excursies te verbeteren. Dit stappenplan kan inspelen op de behoefte in het werkveld om de lokale agenten aan te zetten en te informeren duurzame maatregelen te ondernemen.

Bibliografie

- Acquaye, D. A. (2017, mei 22). *Why Sustainability is Important in Business*. Opgeroepen op 2019, van Kent Business Matters: <https://blogs.kent.ac.uk/kent-business-matters/2017/05/22/why-sustainability-is-important-in-business/>
- ANWB_reizen. (2018). *De Groene Ambitie*. Hoofddorp: ANWB. Opgeroepen op 2019
- Becken, D. S. (z.d.). *EARTHCHECK ROI*. Griffith University. Opgeroepen op 2019
- Bouman, M. (2017, oktober 5). *De AAOCC-Criteria: Betrouwbaar onderzoek op internet*. Opgeroepen op 2019, van info.nu: <https://wetenschap.infonu.nl/onderzoek/184496-de-aaocc-criteria-betrouwbaar-onderzoek-op-internet.html#authority-autoriteit>
- CCL Design. (2018, juni 8). *What is a quality mark*. Opgeroepen op 2019, van CCL Design: <https://www.fasciagraphics.co.uk/blog/what-is-a-quality-mark>
- Dingemanse, K. (2018, december 31). *Hoe verwerk je een interview in een scriptie?* Opgeroepen op 2019, van scribbr: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/hoe-verwerk-je-een-interview-een-scriptie/>
- Dingemanse, K. (2018, oktober 9). *Soorten interviews*. Opgeroepen op 2019, van scribbr: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/soorten-interviews/>
- Durban, R. (2018, augustus 14). *What is the GSTC*. Opgeroepen op 2019, van gstcouncil: <https://www.gstccouncil.org/about/about-us/>
- Earth Charter. (z.d.-a). *Earth Charter Around the World*. Opgeroepen op 2019, van Earth Charter: <http://earthcharter.org/>
- Earth Check. (z.d.-b). *EARTHCHECK CERTIFIED COMPANY*. Earth Check. Opgeroepen op 2019
- Earth Check. (z.d.-c). *EARTHCHECK ROI*. Earth Check. Opgeroepen op 2019
- Eiff, A. (2019). *Omzetontwikkeling 2019*. Hoofddorp: FOX verre reizen van ANWB. Opgeroepen op 2019
- Fairtourism. (z.d.). *People, Planet, Profit*. Opgeroepen op 2019, van Fairtourism: <https://www.fairtourism.nl/people-planet-profit/>
- FOX verre reizen van ANWB. (2019a). *Hoe het begon*. Opgeroepen op 2019, van FOX verre reizen van ANWB: <https://www.fox.nl/over-fox/hoe-het-begon>
- FOX verre reizen van de ANWB. (2019b). *Over FOX*. Opgeroepen op 2019, van FOX verre reizen van de ANWB: <https://www.fox.nl/over-fox>
- Global Sustainable Tourism Council. (2018). *Price Sheet for GSTC Recognition of Sustainable Standards*. Global Sustainable Tourism Council. Opgeroepen op 2019
- Global Sustainable Tourism Council. (z.d.-a). *Have your standard GSTC-Recognized*. Opgeroepen op 2019, van Global Sustainable Tourism Council: <https://www.gstccouncil.org/certification/achieve-gstc-recognized/>
- Global Sustainable Tourism Council. (z.d.-b). *Why Become a Certified Tour Operator?* Opgeroepen op 2019, van Global Sustainable Tourism Council: <https://www.gstccouncil.org/certification/become-certified-tour-operator/>

- Glusac, E. (2018, April 13). *Sustainable Travel: It's Not Just About the Environment*. Opgeroepen op 2019, van NY Times: <https://www.nytimes.com/2018/04/13/travel/sustainable-travel.html>
- gstcouncil. (z.d.). *GSTC Criteria Overview*. Opgeroepen op 2019, van gstcouncil: <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/>
- Hardeman, G. (2013). *Toekomstvisie op toerisme 2015*. Baarn: Drukkerij Mostert & van Onderen! Opgeroepen op 2019
- invasieve-exoten. (z.d.). *Over invasieve exoten*. Opgeroepen op 2019, van invasieve-exoten.nl: <http://invasieve-exoten.nl/index.php/wat-zijn-het/>
- Jonker, J. (2018, April 6). *People, Planet, Profit (Triple Bottom Line of Triple P)*. Opgeroepen op 2019, van Managementimpact: https://www.managementimpact.nl/strategie/artikel/2018/04/people-planet-profit-triple-bottom-line-triple-p-10115091?vakmedianet=approve-cookies=1&_ga=2.212458704.593992135.1552657240-1168048724.1552657240
- Keurmerkinstituut. (z.d.-a). *Algemene inleiding over keurmerken*. Opgeroepen op 2019, van keurmerk.nl: <https://keurmerk.nl/keurmerkinstituut/alles-over-keurmerken/algemene-inleiding-over-keurmerken/>
- Keurmerkinstituut. (z.d.-b). *Catalogus van keurmerken en erkenningen*. Opgeroepen op 2019, van keurmerk.nl: <https://keurmerk.nl/keurmerkinstituut/alles-over-keurmerken/catalogus-van-keurmerken-en-erkenningen/>
- Keurmerkinstituut. (z.d.-c). *Het Keurmerkinstituut: voor certificatie, inspectie, onderzoek en trainingen*. Opgeroepen op 2019, van keurmerkeninstituut: <https://keurmerk.nl/>
- Keurmerkinstituut. (z.d.-d). *Is er een keurmerk voor de keurmerken?* Opgeroepen op 2019, van keurmerk.nl: <https://keurmerk.nl/keurmerkinstituut/alles-over-keurmerken/catalogus-van-keurmerken-en-erkenningen/>
- Lindeman, N. R. (2005). *Dictaat kwalitatief onderzoek*. Opgeroepen op 2019, van [http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20\(2005\)/om2_files/syllabus/kwalitatief.pdf](http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20(2005)/om2_files/syllabus/kwalitatief.pdf)
- Machiba, T. (2011). *Sustainable manufacturing toolkit*. Opgeroepen op 2019, van OECD: <http://www.oecd.org/innovation/green/toolkit/48704993.pdf>
- Managementplatform. (2015, juli 12). *Case-study onderzoek*. Opgeroepen op 2019, van Management platform: <http://managementplatform.nl/case-study-onderzoek/12/07/2015>
- Mason, M. (2015). *What Is Sustainability and Why Is It Important?* Opgeroepen op 2019, van Environmental Science: <https://www.environmentalscience.org/sustainability>
- Ministry of Education. (2015, April 30). *Aspects of sustainability*. Opgeroepen op 2019, van Ministry of Education: <https://seniorsecondary.tki.org.nz/Social-sciences/Education-for-sustainability/Key-concepts/Aspects-of-sustainability>
- Oskam, J. (2018, januari 18). *Onderzoek: Overtoerisme is ons probleem*. Opgeroepen op 2019, van Hospitality Management: <https://www.hospitality-management.nl/onderzoek-overtoerisme-is-ons-probleem>

- P-Direkt. (2019). *Arbeidspatroon*. Opgeroepen op 2019, van P-Direkt: <https://www.p-direkt.nl/informatie-rijkspersoneel/mijn-werk/huidig-dienstverband/arbeidsduur-en-werktijden/arbeidstijdpatroon>
- Pretwerk. (z.d.). *57% van de Nederlandse vakantiegangers wil duurzame keuzes maken*. Opgeroepen op 2019, van pretwerk.nl: <https://pretwerk.nl/actueel/vakanties/57-van-de-nederlandse-vakantiegangers-wil-duurzame-keuzes-maken/59838#more-59838>
- Reisgraag. (2006, juli 16). *FOX verre reizen van ANWB*. Opgeroepen op 2019, van Reisgraag: <https://www.reisgraag.nl/fox-reizen/>
- Schallenberg, L. (2018, oktober 22). *De zin en onzin van duurzaamheidskeurmerken*. Opgeroepen op 2019, van nos: <https://nos.nl/artikel/2255957-de-zin-en-onzin-van-duurzaamheidskeurmerken.html>
- Stichting Nederlands Normalisatie-Instituut. (z.d.). *Certificaten en keurmerken*. Opgeroepen op 2019, van nen: <https://www.nen.nl/Normontwikkeling/Certificaten/Certificaten-en-keurmerken.htm>
- Supradist, N. (2004). *Economic leakage in tourism sector*. Lund: The International Institute for Industrial Environmental Economics. Opgeroepen op 2019
- Sustainability Degrees. (z.d.). *What is sustainability*. Opgeroepen op 2019, van Sustainability Degrees: <https://www.sustainabilitydegrees.com/what-is-sustainability/>
- Tourismconcern. (2014, September 14). *Cultural Impacts*. Opgeroepen op 2019, van Tourismconcern: <https://www.tourismconcern.org.uk/cultural-impacts/>
- Travelife. (2019a). *Gecertificeerde bedrijven*. Opgeroepen op 2019, van Travelife: https://www.travelife.info/index_new.php?menu=certifiedcompanies&lang=nl
- Travelife. (2019b). *Standaard & criteria*. Opgeroepen op 2019, van Travelife: https://www.travelife.info/index_new.php?menu=standaardcriteria&lang=nl
- Travelife. (2019c). *Welkom bij Travelife*. Opgeroepen op 2019, van Travelife: https://www.travelife.info/index_new.php?menu=home&lang=nl
- Travelife. (z.d.-d). *Travelife Engaged*. Opgeroepen op 2019, van Travelife: https://www.travelife.info/index_new.php?menu=travelifeengaged&lang=nl
- Travelife. (z.d.-e). *Travelife Engaged*. Opgeroepen op 2019, van Travelife: https://www.travelife.info/index_new.php?menu=travelifeengaged&lang=en
- Tubbing, L. (2014, Augustus 16). *Steekproef bepalen*. Opgeroepen op 2019, van Deafstudeerconsultant: <https://deafstudeerconsultant.nl/afstudeertips/onderzoeksmethoden/steekproef-bepalen/>
- Van Agthoven, M. (2018). *DTO – Actieplan 2018 – 2020*. Hoofddorp: FOX verre reizen van ANWB. Opgeroepen op 2019
- Van Agthoven, M. (2019). *Certificaties accommodaties en excursies*. Hoofddorp: FOX verre reizen van ANWB. Opgeroepen op 2019
- Van Agthoven, M. (2019, Juni 6). Gesprek lokale agenten. (S. Van den Top, Interviewer) Opgeroepen op 2019

Van Agthoven, M. (2019, April 1). Gesprek onderzoekseenheden. (S. vandenTop, Interviewer)
Opgeroepen op 2019

Verhoeven, N. (1961). *Wat is onderzoek?* Boom Lemma uitgevers. Opgeroepen op 2019

VN-commissie Brundtland. (1987). *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future*. Oslo: Gro Harlem Brundtland. Opgeroepen op 2019

Bijlage

Theoretisch kader

I. Plan van aanpak theoretisch kader

Er wordt gebruik gemaakt van online zoekmachines zoals Google, Google Scholar en de online Saxion Bibliotheek. De Saxion bibliotheek biedt studenten van Hogeschool Saxion toegang tot 93 literaire en betrouwbare databanken van velerlei onderwerpen en thema's. Google Scholar is een online zoekmachine die wetenschappelijke artikelen beschikbaar en openbaar stelt. Om definities op te zoeken wordt gebruik gemaakt van de zoekmachine Google. De Saxion Bibliotheek en Google Scholar bieden voornamelijk literaire artikelen, waarin een definitie van een begrip niet kenbaar wordt gemaakt. In de artikelen wordt dieper ingegaan op een onderzoek of kwestie.

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag wordt gebruik gemaakt het kernbegrippen duurzaamheid (en duurzaam toerisme) en keurmerken. In het kader van algemene duurzaamheid en duurzaam toerisme zijn de zoektermen: duurzaamheid, duurzaam toeristisch ondernemen, excursies en maatschappelijk verantwoord ondernemen. In het kader van duurzame excursies zijn de zoektermen: keurmerk, label, duurzaamheidslabel, ecolabel, toeristische keurmerk en duurzaam toeristisch keurmerk. Om het beste resultaat te krijgen worden de zoektermen tevens opgezocht in het Engels. De zoekmachines en databanken beschikken over meer Engelse artikelen en bronnen.

Om de validiteit van de zoekresultaten te beoordelen wordt gebruik gemaakt van de AAOCC-criteria. Door middel van dit model wordt ten eerste de autoriteit van het artikel of de bron geanalyseerd. Er wordt vastgesteld of de auteur verstand heeft van de kwestie, of de auteur objectief is en geen belang heeft bij het artikel. Vervolgens wordt de accuraatheid van het artikel bepaald. Er wordt vastgesteld of de tekst van het artikel of bron klopt aan de hand van de gebruikt literatuur en bronnen. Ten derde wordt bepaald of het artikel objectief geschreven is. Dit wordt vastgesteld door de feiten te checken, te controleren of de auteur geen mening heeft en of het artikel niet éézijdig geschreven is. Daarna wordt de recentheid van het artikel of de bron gecontroleerd. Indien er ontwikkelingen plaatsvinden van het onderwerp zijn niet alle artikelen meer relevant. Op het moment dat het artikel dermate verouderd is dat de informatie niet meer actueel is, is het artikel niet meer relevant. Als laatste wordt de dekking van het artikel of de bron achterhaald. Het artikel dient alle benodigde informatie te bevatten en niet enkel één onderdeel (Bouman, 2017).

II. Bronvermelding en validiteit

Bron: Brundtland Commissie

- Zoekmethode: sneeuwbal effect op een artikel
- Validiteit: het rapport is geschreven door de commissie van de Verenigde Naties. Dit duidt aan het rapport door de beste experts geschreven is. De tekst is hierdoor tevens accuraat. De Verenigde Naties is een objectieve organisatie. Het rapport is in 1987 geschreven, echter is de definitie van het begrip nog bij de tijd. Het rapport dekt alle benodigde lading.

Bron: CCL Design

- Zoekmethode: Google
- Validiteit: CCL Design is fabrikant en de marktleider voor industriële graphics. CCL Design zijn de marktleiders voor kwaliteit en klantenservice en organiseren audits om te zorgen dat de producten en services voldoen aan de criteria. CCL Design draagt het meest geaccepteerde keurmerk voor veiligheids certificering in de VS door consumenten, regelgevende instanties en de verzekeringssector. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de organisatie voldoende kennis heeft, waardoor de definitie accuraat is. Omdat de organisatie het meest geaccepteerde keurmerk in zijn branche heeft, kan geconcludeerd worden dat de definitie objectief is. De tekst komt uit 2018, waardoor geconcludeerd kan worden dat de tekst nog relevant is. Omdat de organisatie zelf een keurmerk draagt, weet de organisatie wat een keurmerk inhoudt, waardoor de definitie alle aspecten omvat.

Bron: Fairtourism

- Zoekmethode: Google
- Validiteit: Fairtourism is een stichting die studenten en consumenten wil informeren over duurzaam toerisme en hen stimuleren duurzaam te reizen. De stichting doet dit door workshops en gastcolleges, het ontwikkelen van onderwijsmateriaal en excursies/uitwisselingsreizen. Ook ondersteunt de stichting lokale gemeenschappen. Hierbij werkt de stichting samen met verschillende belanghebbenden, zoals de reisindustrie, de overheid, de ontwikkelingsorganisaties en de bestemmingen zelf. Dit toont aan de stichting voldoende kennis heeft en door de samenwerking ook accuraat is. De samenwerking tonen aan dat de stichting valide is. Omdat Fairtourism een stichting is, bestaat de kans dat de tekst niet objectief is, echter worden zowel de negatieve als de positieve kanten van toerisme genoemd, waardoor de tekst niet eenzijdig is. Dat de tekst zowel de positieve als de negatieve kanten van toerisme beschrijft toont aan dat er voldoende dekking is in de bron. De tekst is geüpdatet in 2019, wat inhoudt dat de tekst nog relevant is.

Bron GSTC

- Zoekmethode: Google
- Validiteit: De GSTC is een non-profit organisatie officieel geregistreerd in Verenigde Staten. Dit maakt de organisatie voldoende betrouwbaar. De schrijver van de tekst is de CEO van GSTC Randy Durband. Dit maakt de auteur betrouwbaar en de tekst accuraat. Alle vormen van samenwerking en werk die GSTC verricht worden benoemd. Hoe de criteria zijn ontwikkeld en wat de criteria zijn,

worden tevens benoemd. De objectiviteit wordt door links naar de samenwerkende partijen vastgesteld. De tekst komt uit augustus 2018, waardoor de tekst nog voldoende relevant is. Alle benodigde informatie is te vinden op de website. De coverage van de tekst is vinden in de overige pagina's van de website.

Bron: Hospitality Management

- Zoekmethode: Google
- Validiteit: de auteur van de tekst is directeur van het onderzoekscentrum van de Hogeschool Den Haag. Dit toont aan dat de auteur over voldoende deskundigheid beschikt om de tekst te schrijven. De website is van het vakblad voor de hotellerie in Nederland. Dit toont aan de website valide genoeg is. De tekst dekt alle mogelijke perspectieven is zodoende tevens objectief. De tekst komt uit 2018, waardoor de tekst nog voldoende relevant is.

Bron: International Organization for Standardization

- Zoekmethode: sneeuwbaaleffect van artikel
- Validiteit: de ISO is een internationaal erkende organisatie die wereldwijd standaarden ontwikkeld. De organisatie beschikt zodoende over voldoende kennis en deskundigheid voor het artikel. Zodoende is het artikel accuraat en heeft de auteur voldoende kennis. In de tekst wordt verwezen naar verschillende bronnen, waaruit geconcludeerd kan worden dat de tekst uit feiten bestaat en objectief is. De standaard waar het omgaat komt uit 2010, maar is nog steeds voldoende relevant voor het onderwerp omdat MVO Nederland het gebruikt. Alle informatie voor een sociaal verantwoorde onderneming wordt genoemd.

Bron: Investopedia

- Zoekmethode: Google
- Validiteit: de auteur van de bron is James Chen. Hij is de directeur content handel en beleggen bij Investopedia. Hij is een gecharterde markt technicus, een gecertificeerde financiële technicus en beleggingsadviseur. Dit maakt de auteur voldoende gecertificeerd voor het onderwerp van het artikel. Investopedia is een leidende pagina betreffende financiële content. In de tekst worden verwijzingen gemaakt naar bronnen, wat het artikel objectief maakt. Het artikel is zodoende gebaseerd op bronnen. Het artikel komt uit 2019, waardoor het artikel relevant is. De basis informatie over wat MVO en hoe een bedrijf maatschappelijk verantwoord wordt, is genoemd in de tekst en dekt de lading.

Bron: keurmerkeninstituut

- Zoekmethode: Google
- Validiteit: de tekst is geschreven door het keurmerkeninstituut; "een onafhankelijke organisatie gericht op de verbetering van de kwaliteit en veiligheid van producten, diensten en organisaties" (Keurmerkinstituut, z.d.-c). Het keurmerkeninstituut wordt geaccrediteerd door Raad voor Accreditatie. De werknemers zijn allen deskundigen, waardoor de auteur van de tekst zodoende deskundig is. Vanwege de deskundigheid en de bronvermeldingen onderaan de tekst kan geconcludeerd worden dat de tekst accuraat is. Het belang van de organisatie is een verbetering

van de kwaliteit, wat aanduidt dat de auteur tevens objectief is. Bij de tekst staat geen datum, waardoor niet vastgesteld kan worden wanneer de tekst is geschreven. De tekst gaat in op verschillende onderwerpen en perspectieven, waardoor de lading wordt gedekt (Keurmerkinstituut, z.d.-a)

Bron: Matthew Mason

- Zoekmethode: Google
- Validiteit: de website is een platform waar verschillende scholen en opleidingen te vinden zijn die zich onderwerpen aan duurzaamheid. De tekst is geschreven door Matthew Mason. Hij heeft een BA in Archeologie en MA in Landschapsarcheologie, beide van de Universiteit van Exeter. Dit maakt de schrijver voldoende kundig voor het onderwerp. De auteur heeft geen belang bij artikel en er komt geen mening naar voren. Middels van een literatuurlijst onderaan de tekst is te zien dat de tekst gebaseerd is op feiten. Wanneer de tekst exact geschreven is, is niet te achterhalen, echter komt in van de bronnen uit de literatuurlijst uit 2015, wat aanduidt dat de tekst in of na 2015 is geschreven en zodoende voldoende relevant is. In de tekst worden verschillen aspecten van duurzaamheid beschreven en denkt zodoende de lading.

Bron: ministry of education

- Zoekmethode: Google
- Validiteit: de tekst is geschreven aan de hand van de bron: Parlementaire commissaris voor het milieu van Nieuw Zeeland. Het parlement heeft voldoende deskundigheid, waardoor de tekst accuraat is. Het ministry of education is een objectieve bron, wat de tekst tevens objectief maakt. De tekst is geschreven in 2015. Dit is te zien aan het ontbreken van het gebruik van nieuwe technologieën en nieuwe schonere energie. Niettemin is de tekst relevant, omdat alle overige informatie nog steeds van betrekking zijn. Hierdoor dekt de tekst niet alle onderwerpen betreft duurzaamheidsaspecten, echter wel het grootste deel.

Bron: MVO Nederland

- Zoekmethoden: Google
- Validiteit: MVO Nederland is het grootste duurzame bedrijvennetwerk van Europa. Dit maakt de organisatie accuraat. De auteur van de tekst heeft zodoende voldoende kennis over MVO. Vanwege de deskundigheid van het bedrijvennetwerken is het objectieve tekst. Er wordt verwezen naar verschillende websites aan de hand van links. Dit geeft aan dat de tekst gebaseerd is op feiten. De tekst komt uit 2017. Ondanks de grote ontwikkeling dat MVO doormaakt is de tekst relevant, vanwege de status van het netwerk. De bron vermeld verschillende aspecten van het onderwerp en dekt zodoende de lading.

Bron: Nareeta Supradist

- Zoekmethode: Google Scholar
- Validiteit: Nareeta Supradist was op het moment van publicatie een afstuderende studente van de master van The International Institute for Industrial Environmental Economics. Ondanks dat de bron een master's thesis is, heeft de auteur voldoende kennis om te schrijven over het onderwerp.

De universiteit beschikt over geavanceerde kennis met betrekking tot het reduceren van koolstof en het ontwikkelen van efficiënte economieën. Hierdoor heeft de student voldoende kennis kunnen verkrijgen. Omdat de bron een scriptie is, kan geconcludeerd worden dat de bron objectief is. De bron komt uit 2004, echter is de betekenis van de gehanteerde definitie niet veranderd. Hierom is de bron nog relevant. Vanwege de grote omvang van het rapport, kan geconcludeerd worden dat de definitie volledig omvattend is.

Bron: NOS

- Zoekmethode: Google
- Validiteit: de tekst is geschreven door Lisa Schallenberg, redacteur economie van het NOS. De auteur heeft politieke wetenschappen en crises and security management gestuurd aan de Leiden Universiteit. Dit geeft aan dat de auteur voldoende deskundig is om het artikel te schrijven. De NOS is een in de Mediawet vastgelegde publieke omroep (NOS, z.d.), wat het platform tevens voldoende betrouwbaarheid verschaft. Zodoende is het artikel voldoende accuraat. De objectiviteit wordt weergegeven door een bestaand onderzoek te noemen en quotes van de onderzoeker in de tekst te benoemen. De tekst komt uit oktober 2018, waardoor de tekst nog voldoende relevant is. Door het gehele onderzoek te benoemen en door de verschillende gestelde vragen in het artikel, wordt de lading vanuit verschillende kanten benoemd.

Bron: NY Times

- Zoekmethode: Google
- Validiteit: de auteur is een freelance schrijver die voor onder andere de NY Times en National Geographic schrijft. De auteur is gespecialiseerd in reizen, wat de tekst voldoende accuraat maakt. In de tekst staan alle gebruikte bronnen, wat de tekst objectief en valide maakt. De tekst komt uit 2018, waardoor het nog voldoende relevant is. In de tekst worden alle voorbeelden van duurzaam reizen genoemd, waardoor de tekst alle onderwerpen dekt.

Bron: OECD

- Zoekmethode: Google
- Validiteit: het model dat is gebruikt, wordt in de bron Manufacturing Sustainable Toolkit genoemd van de OECD. De schrijver van de bron is de Senior Programme Officer for Knowledge Management at the International Renewable Energy Agency (IRENA). Hij diende als een medewerker voor SustainAbility, een toonaangevend CSR-adviesbureau in Londen. Dit maakt de auteur voldoende deskundig om de tekst als accuraat te beoordelen. In de bron worden de bronverwijzingen vermeld, wat aanduidt dat de tekst gebaseerd is op feiten en zodoende objectief is. De bron komt uit 2011. Dit is te zien aan het ontbreken van het gebruik van nieuwe technologieën en nieuwe schonere energie. Niettemin is de tekst relevant, omdat alle overige informatie nog steeds van betrekking zijn. Hierdoor dekt de tekst niet alle onderwerpen betreft duurzaamheidsaspecten, echter wel het grootste deel.

Bron: Stichting Nederlands Normalisatie-instituut.

- Zoekmethode: Google

- Validiteit: De NEN is een onafhankelijke stichting die normen ontwikkelt en beheert, die in Nederland van toepassing zijn. Op het moment dat een norm ontwikkeld wordt, ondersteunt de NEN in het proces. Daarnaast beheert de NEN tevens certificatieschema's. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de organisatie op de hoogte is van de definitie van een keurmerk. Omdat de NEN een onafhankelijk stichting is, kan worden geconstateerd dat de definitie objectief en geheel omvattend is. Uit de tekst van de website kan geen datum gevonden worden, echter is de gehele website up-to-date. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de tekst relevant is.

Bron: Sustainability Degrees

- Zoekmethoden: Google
- Validiteit: de website is een platform waar verschillende scholen en opleidingen te vinden zijn die zich onderwerpen aan duurzaamheid. De website wordt beheert door 4 experts in duurzaamheid, als een sustainability program manager bij een organisatie die samenwerkt met scholen om duurzamer te worden. Door verschillende links op de webpagina is de accuraatheid te meten. De tekst is gebaseerd op feiten, wat de tekst objectief maakt. De recentheid van de tekst is niet te achterhalen, echter wordt verwezen naar een rapport uit 2014, wat aanduidt dat de tekst in of na 2014 is geschreven en zodoende voldoende relevant is. Er worden meerdere onderdelen van duurzaamheid naar voren gehaald in het tekst waardoor het alle informatie dekt (Sustainability Degrees, z.d.).

Bron: tourism Concern

- Zoekmethode: Google
- Validiteit: Tourism Concern is een liefdadigheidsinstelling geregistreerd in het Verenigd Koninkrijk. De instelling voert campagne tegen mensenrechten schendingen door middel van toerisme. Tevens promoten ze toeristische activiteiten die de mensenrechten wel ten goede komen. De auteur van de tekst is onderdeel van de instelling en heeft zodoende voldoende kennis om de tekst te schrijven. De tekst is zodoende accuraat. Omdat de instelling tegen mensenrechten is, is het mogelijk dat de tekst niet voldoende objectief is. In andere bronnen die gevonden zijn middels dezelfde zoekmethode en zoekbegrip wordt dezelfde informatie beschreven, wat inhoudt dat de tekst kloppend en zodoende objectief is. De tekst geeft enkel de negatieve impacts weer van toerisme waardoor de tekst niet volledig is, en andere bronnen geraadpleegd dienen te worden. De tekst komt uit 2014, waardoor de tekst nog voldoende relevant is, omdat de industrie en het onderwerp de laatste jaren niet in grote mate verandert is.

Bron: Verenigde Naties

- Zoekmethode: sneeuwbaaleffect op een artikel
- Validiteit: de SDG's zijn geschreven door de Verenigde naties. Dit duidt aan het rapport door de beste experts geschreven is. De tekst is hierdoor tevens accuraat. De Verenigde Naties is een objectieve organisatie. De doelen zijn in 2012 geschreven, die in 2030 behaald moeten worden. Dit betekent dat de doelen nog actueel zijn. De doelen dekken alle duurzame aspecten.

III. Overzicht thema's en onderdelen GSTC-criteria

Thema's	Onderdelen
Demonstreren van effectief managementbeheer	– Wettelijke naleving – Rapportage en communicatie – Betrokkenheid van medewerkers – Klantenervaring – Accurate promotie – Gebouwen en infrastructuur – Nakoming – Impact en integriteit – Duurzame praktijken en materialen – Toegang voor iedereen – Informatie en interpretatie – Bestemmingsbetrokkenheid
Maximaliseer sociale en economische voordelen voor de lokale gemeenschap en minimaliseer negatieve gevolgen	– Maatschappelijke hulp – Lokale werkgelegenheid – Lokale inkoop – Lokale ondernemers – Exploitatie en intimidatie – Gelijke kans – Fatsoenlijk werk – Gemeenschapsdiensten – Lokale middelen van bestaan
Maximaliseer de voordelen voor het cultureel erfgoed en minimaliseer negatieve gevolgen	– Culturele interacties – Bescherming van cultureel erfgoed – Cultuur en erfgoed presenteren – Artefacts
Maximaliseer voordelen voor het milieu en minimaliseer negatieve impacts	– Milieuvriendelijker inkopen – Efficiënte inkoop – Energiebehoud – Waterbehoud – Broeikasgasemissies – Transport – Afvalwater – Vaste afvalstoffen – Schadelijke stoffen – Minimaliseer vervuiling – Behoud van de biodiversiteit – Invasieve soorten – Bezoek aan natuurlijke sites – Wild interacties – Dierenwelzijn – Fokken en handel in wilde dieren

IV. Erkende keurmerken door GSTC

De ecolabels voor hotels, touroperators en bestemmingen die GSTC heeft geaccrediteerd zijn:

1. Actively Green
2. Biosphere Responsible Tourism (ITR)
3. Certification for Sustainable Tourism (CST) for hotels
4. Chile Sistema de Distinción en Turismo Sustentable (SERNATUR)
5. EarthCheck Company Standard
6. EarthCheck Evaluate Standard
7. Eco-Certification Malta
8. Ecotourism Australia's ecotourism standard & advanced ecotourism standard
9. Ecotourism Ireland Certification Programme
10. Ecotourism Kenya Eco-rating Certification Scheme
11. European Ecotourism Labeling Standard (EETLS)
12. Foundation for Environmental Education's Green Key
13. Global Ecosphere Retreats (GER)
14. GREAT Green Deal Certification Program
15. Green Globe
16. Green Growth 2050
17. Green Key Eco-Rating Program
18. Green Star Hotel Certificate
19. Green Tourism Active
20. Hostelling International's Quality and Sustainability Standard
21. Hoteles más Verdes (AHT)
22. Japan Environmentally Sustainable Accommodations International Standard (ESAIS)
23. Korean Ecotourism Standard for Accommodations and Tours
24. Rainforest Alliance standard for tourism operations
25. Seychelles Sustainable Tourism Label (SSTL)
26. Sustainable Tourism Eco-Certification Program (STEP)
27. TOFTigers Initiative's Pug mark Eco Certification
28. TourCert Standard for Tour Operators
29. Travelife Standard for Hotels & Accommodations
30. Travelife Standard for Tour Operators & Travel Agents (gstcouncil, 2019).
31. Biosphere Responsible Tourism
32. Criteria for Thailand's Community-Based Tourism Development
33. EarthCheck Community Standard
34. Ecuador Sustainability Standards for Tourism
35. Green Destination Standard
36. Indonesia Sustainable Tourism Destination Standard
37. Innovation Norway Sustainable Destination Standard
38. Korea Sustainable City Tourism Destination Standard
39. Korean Ecotourism Standard for Destinations
40. Mountain IDEAL Destinations Standard
41. Thailand's Sustainable Tourism Management Standard (gstcouncil, 2019).

Interviews

V. Interview guide

Introductie

- How are you?
- Thank you very much for your time
- I am very happy that you want to be a part of this interview, I really appreciate it.
- First I will tell you a little about myself and the reason why I am doing this interview. After that I will tell you about the subjects that will be covered during the interview and after that, we will start the interview which will take approximately 45 minutes to an hour

Intro

- I will tell you a little about myself, if that's alright.
- My name is Sophie van den Top and I am studying tourism management.
- Currently I am in my graduating year, which means I have to write my thesis
- I am writing my thesis about the sustainability of the excursions that FOX offers on their destinations.

Doel van het onderzoek

- The reason I am doing a research on the sustainability is because sustainability is highly valued at FOX. As you might know, FOX has recently been Travelife certified.
- The agency is Travelife Partner/Certified, so you are familiar with the content and the criteria.
- Travelife is a leading training, management and certification initiative for tourism companies committed to reaching sustainability.
- Even though, Travelife has a lot of criteria about all possible components, Travelife doesn't have a lot of criteria regarding excursions.
- This is why I am doing research about how sustainable the excursions offered are
- In my research I am interviewing five agents to determine how sustainable the excursion that FOX offer at their destinations are.
- I am also researching how FOX can improve the sustainability. I am researching two ways to help FOX improving the sustainability.
- The agents that will be interviewed are the agents of Vietnam, Thailand, Indonesia, Malaysia and China. The reason why I am interviewing these agents are because these destinations form a region with a lot of travels. Also, tourism has caused some negative impacts on the destinations, for example polluted beaches and the tourists offending the local cultures. If it becomes clear how FOX can improve the level of sustainability at these destinations, it will also be clear how FOX can improve the level of sustainability at other destinations.
- Do you have any questions about the reason of this interview?

Onderwerpen

During the interview we will cover the following subjects;

- The type of excursions
- The level of sustainability of the excursions
- The possibilities to improve the level of sustainability of the excursions
- The willingness to check the level of sustainability with the provided guidelines
- The possible support FOX can offer
- What the agents needs/wants to be stimulated to be more sustainable/ to have a more sustainable offer of excursions

Anonimiteit en vertrouwelijkheid

I also want to say that this interview is anonymous. This means that your personal information will not be named or used. Also, the information that you will provide to me will only be used in this research.

Vroegtijdig stoppen

If you decide that you no longer want to continue during the interview, you can indicate this right away and we will stop this interview.

Opname

To listen this interview back and to analyze the research findings, I would like to record this interview. Is this alright with you?

Agenten

Bij de vragen met betrekking tot de agent is 'the agency' onderstreept zodat de interviewer weet dat de betreffende naam van de agent die geïnterviewd wordt genoemd dient te worden. De namen van de agenten zijn:

- Thailand – Panorama Tours Thailand
- Indonesië – Panorama Tours Indonesia
- Vietnam – Buffalo Tours
- Maleisië – Discovery Overland
- China – CYTS

Vragen

Algemeen

1. First of all, can you tell me something about the agency?
2. Can you tell me something about your working activities?

Duurzame organisatie

1. How is sustainability a part of your work activities?
 1. In what work activities do you take sustainability into account?
 2. Is sustainability part of the working process/working steps
2. What does the agency do to be sustainable?
 1. what is the sustainability management?
 2. Is there a sustainability action plan?
 3. Are the sustainability targets?
3. Do you have any knowledge of sustainable excursions at the destination?
4. What does the agency do to select/work with suppliers of excursions?
5. How does the agency choose the suppliers they work with?
6. How does the agency check the level of sustainability?

Excursies

1. Does the agency also organize their own excursions?
2. What excursions does the agency organize?
3. How many excursions suppliers does the agency work with?
4. What kind/types of excursions are these?
 - Boat trip
 - Walk in nature
 - Watching natural sites
 - Sportive activities
 - Diving and snorkeling
 - Spotting animals
 - City tour
 - Village tour
 - Workshop
 - Cultural/religious/historical sites/places
5. How many times a day or week do the excursions take place?
6. Do other excursion suppliers also offer excursions at the same places you do?
7. Do other excursion suppliers also offer the same type of excursions?
8. Do you know how many suppliers there are and how many excursions take place?
9. Are there a lot of tourists at the places/surroundings the excursion takes place?
10. Is the (local) government involved in the sustainability of tourism and excursions in particular?

11. Are there already rules or guidelines in using the environment/surrounding during the excursions?
12. Are there any protected areas at the destination?
13. Do some of the excursions take place in protected and vulnerable areas?
14. Are there any endangered and protected animals that the excursion makes use of or may encounter?
15. Are there any endangers plants/trees (flora) that the excursion makes use of or may encounter?

Aspeten

During an excursion, ecological aspects (such as nature like the ocean and jungle and animals), cultural impacts (such as local traditions, villages and temples) and social impacts (such as local residents) are being used. Because of the excursions that make use of the aspects, the excursions can cause negative impacts on the aspects. In the following questions I am going to ask what the aspects are that are being used during the excursions, what the impact is per aspect and what the possibilities are per aspect to be more sustainable (to minimize the negative impacts and to maximize the positive impacts)

Ecological

1. What ecological aspects (nature, animals) that are being used during the excursions?
2. Do you know if some types of excursions have caused some negative impacts for the ecological aspects, like pollution, destroying nature, animal abuse? Do you notice any change?
3. What does the supplier do to be more sustainable with regards to nature and animals?
4. What does the supplier/agency do to minimize the negative ecological impacts?
 1. What does the supplier/agency do to minimize co2 emissions?
 2. What does the supplier/agency do to minimize water pollution?
 3. What does the supplier/agency do to minimize air pollutions?
 4. What does the supplier/agency do to minimize pollution of waste in nature?
 5. What does the supplier/agency do to minimize the violation of animal welfare?

Cultural

5. What cultural aspects (religions, cultures, traditions, cultural sites) that are being used during the excursions?
6. Do you know if some types of excursions have caused some negative impacts for the cultural aspects, like offending cultures, disappearing cultures or destroying cultural sites?
7. What does the supplier do to be more sustainable with regards to cultural traditions and heritage?
8. What does the supplier/agency do to minimize the negative cultural impacts?
 1. What does the supplier/agency do to maintain the local cultures and traditions?
 2. What does the supplier/agency do to minimize offending cultures and traditions?
 3. What does the supplier/agency do to minimize exploiting indigenous community?
 4. What does the supplier/agency do to preserve cultural buildings and places?

Social

9. What social aspects (people used during excursions, types of employees) that are being used during the excursions?
10. Do you know if some types of excursions have caused some negative impacts for the social aspects, like unemployment, bad labor rights, intimidation, exploitation?
11. What do the local residents think about the excursions taking place where they live?
12. Do the local residents/villagers profit from the excursions/ do they receive/make money?
13. What does the supplier do to be more sustainable with regards to local residents?
14. What does the supplier/agency do to minimize negative social impacts?
 1. What does the supplier/agency do to increase the number of local employees
 2. What does the supplier/agency do to increase employment opportunities in the region?
 3. What does the supplier/agency do to follow the labor rights?
 4. What does the supplier/agency do to encourage tourists to buy local made souvenirs and food?

Mogelijkheden

Status agent

1. What is the competition of the agency/ are there other agents?
2. Does the agency also work together with other touroperator like FOX?
3. Is FOX is big/important partner of the agency?
4. Does every supplier want to work with the agency?
5. Is the agency currently doing well in the market?
6. How many suppliers does the agency work with?

In staat/bereidheid agent

7. Is the agency capable of making the excursion more sustainable?
8. In what way is the agency able to/capable of making the suppliers and the excursion more sustainable?
9. To what extent is the agency willing to check the level of sustainability of the current excursions through the guidelines provided by FOX?
10. To what extent is the agency willing to check the level of sustainability of new/potential excursions through the guidelines provided by FOX?
11. When would the agency be willing to check the level of sustainability?
 1. Promotion on the website
 2. Better deals
 3. Money

Aanpak verduurzamen excursies

12. How would the agency check the level of sustainability of the excursions?
13. What would the agency need to check the level of sustainability?
 1. Would the agency need extra people?
 2. Would the agency need extra time?
 3. Would the agency need extra money?
 4. Would the agency need more knowledge?

5. Would the agency need extra tools?
14. Do you think the suppliers are willing to be more sustainable?
15. What do you think the suppliers would need to be more sustainable?
16. Is the agency in the position to ask/demand the suppliers to be more sustainable?
17. Would the agency be willing to work with other suppliers that are more sustainable?
18. What are the possibilities of working with a range of different suppliers?

Benodigdheden (FOX) verduurzamen excursies

19. What are the conditions to agree that the agency will offer only sustainable excursions?
20. What can FOX do to fulfill the needs/wants/requiremenst of the agency?
21. What support can FOX offer the agency to help offer only sustainable excursions?
22. What would the agency need from FOX to become more sustainable?
23. What support can FOX offer the agency to become more sustainable?

Afsluiting

- These were my questions.
- Do you have any questions for me?
- Do you have anything to add we haven't covered yet?
- What did you think about the interview

Memberchecking

The interview will be transcribed. I you want I can send you a copy of the interview.

Bedanken

- I would like to thank you very much for your time and effort and for trying to answer all my questions.
- I really appreciate it.
- I hope you feel that you have been able to tell your story and that your story has been listened to.
- It will really help me accomplish my research and finish my thesis

Vragen

If you have any questions or remarks do not hesitate to mail me. You have my e-mail address.

VI. Transcript

Hieronder staat het transcript van het interview met de lokale agent van Maleisië. De overige transcripten zijn terug te lezen in de open codering (bijlage VII).

SvdT – Sophie van den Top (interviewer)

MO – Morgan Ong (geïnterviewde)

Datum: 10/04/2019

SvdT: In the interview I would like to ask what excursions Discovery Overland offers and also about the possibilities on how to make the excursions more sustainable

MO: Okay, So either we go from places to places or from destination to destination, which means we can talk about Kuala Lumpur, Penang, then Langawi. Because these are the three main sellable places.

SvdT: Alright, yes. We can do that.

MO: So like, for Kuala Lumpur, the most sellable excursions to FOX clients. There is the bicycle tour. This is the city tour we do on a bike. Then also, we sell the firefly tours. Then another one is the KL tour, where we go into the KL Tower and visit restaurants and we visit the China Town. These are the excursions in Kuala Lumpur. Then the Malakka Tour. From Kuala Lumpur tourists will take the bus from 2 hours that will go to this town called Malakka. So, I think these are the 4 most booked excursions in Kuala Lumpur.

SvdT: I would like to ask some general questions first about Discovery Overland. Can you tell me something about the company?

MO: Oh, okay. The company is about 18,19 years old now. We are located in Kuala Lumpur and we have our branches all over Malaysia: in Penang, in Langkawi, in Sabah and Sarawak.

SvdT: And I wanted to know what your position is in Discovery Overland?

MO: My position, I am the director of operations, which means I take care of the reservation departments, the operations departments and also the branches.

SvdT: Alright, and what are your working activities on a day, what do you do?

MO: Of course, I see the overall operation of the company, also the booking side of the reservations. Also the daily activities is arrangements for our clients, like transfers, tours. And also on customer service, because they also come under my department. If the client is not happy or uncertain about the arrangements, hotels. They complain on whether it is about the branches and then we will have to attend to it. And beside the operations and reservations, I also do the contracting for FOX. They are my main job.

SvdT: Alright, FOX is your main client, or partner?

MO: Yes

SvdT: Yes, alright. And about the sustainability of the organization. How is sustainability a part of your working activities?

MO: In term of sustainability?

SvdT: Yes, for example in what work activities do you take sustainability into account and is sustainability part of the working process? Or activities?

MO: I think in term of our, for example, we have not go to the stage yet of provide, for us we sill provide like mineral water and bottles and all that. But the step that we will do is that we ask our driver and guide to collect the bottles and send it for recycle and all that. But we actually are looking into, the next step is we will not provide the mineral water bottle anymore, but we will have, like, what do you call, like the water collector, which is recyclable. In this way, the client will have to bring their own water bottle and they can refill there water from there. The next fase we will do, is we will not provide mineral water bottle anymore. Either, some of the agents will provide their own bottle. Maybe we can also design a bottle or whatever that the client can also buy and they can use in Malaysia. This will help in term of using plastic bottles.

SvdT: So, there are water refill points?

MO: Yea, there's if water refill points for example in hotels and we will also prepare this is the vehicle, especially when the tour is overland and then we will also identify a few more for example a walking tour in Penang, because we have a hotel in Penang, where people can go to fill up their bottle.

SvdT: And are you planning on doing that in multiple destinations in Malaysia, or are there already a lot of points?

MO: Currently, we are planning on doing it in different parts of Malaysia. All our arrangements and activities in the Borneo is still very much depend on our partners and suppliers there. So eventually when we can run this on the rest of Malaysia, then of course we will try to convince our partners in Borneo to practice this also. That will be the next stage.

SvdT: And are there any other sustainability plans or action plans?

MO: Do you consider like, the next step is do not give out the welcome kit to our clients. Because at the moment we have like 10 paper kit for when the guests arrive. We give them the welcome letter, brochures, papers about what you can do and what you don't do and a welcome to Malaysia. We will not give them out anymore, but rather just pass the information to FOX. Then only one point is giving the information to the client. Because what I understand on the e-FOX they give on set to them, when they arrive in Malaysia they will get one set from us. In each part of Malaysia they will get one envelope with the itinerary and the pick up. So this is all a lot of paper. So we are looking into it how can we consolidate this into one. The only one, maybe all information we will give to FOX and FOX will give it to the client. And the information will not be received at all points to many people.

SvdT: Yes, that is perfect. That is a very good example. Alright. And do you organize the excursions yourself or do you have supplier that organize the excursions?

MO: Yes, depends on what site of the excursions. Of course, it's like the bicycle tourwe have to work with supplier. That's the company call my bike. If you are talking to like Kuala Lumpur city tour with vehicle, that one we can arrange on our own. But if we are talking about like firefly tour, transfer the guest from hotel to the point is done by us, but of course the boat an all that is done by supplier.

SvdT: How do you select a supplier to work with?

MO: Basically, if we are talking about the activities we are actually quite limited of choice. We don't have many suppliers doing like the bicycle tour, you can't choose which one is the best. It's like the one and the only. So you don't have much choice. But I believe my tours are also looking into sustainability and all that because I think, like my bike is a Dutch company. They are also looking in being Travelife, the certification and all that. So we are 100% confident on them when it comes to arranging a tour and all that. And in terms of the activities, we have actually gone through the activities that FOX don't want us to sell to the client. Because if the activity means that you have, that is only a small part, like maybe 15% of our total activities. We also have a lot of activities like the animals. For example we have the elephant sanctuary in Kuala Lumpur and we have the orangutan in Kubah. All this we are not selling to FOX client. We do also not bring FOX clients to the butterfly farm in Cameron Highland and all that. Also the mangrove tour in Langawi, we used to do the eagle feeding, which means you go to mangrove to the river mouth and we see a lot of eagles then. And we used to, those days, feed the eagle with chicken skin and the will fly down to catch the thing and eat. We already stopped practicing that. Because it is not, what you call animal friendly. Now we just call it eagle watching. You can still see them, but we don't demonstrate them catching the food. We obviously stopped doing that.

SvdT: Yes, because FOX didn't want to offer that to the clients? But you do offer it to other companies still?

MO: For the eagle feeding not, all kind of clients of us we don't do. But for the elephant sanctuary and the orangutan, yes. Because we do offer it to other markets, especially Asian markets. So when they come to Malaysia, they want to see orangutans. To the European clients we will not offer, but for other clients like the Asian markets: people from China, people from India they like to go all these places.

SvdT: What do you think about it that the European market doesn't want to visit any excursions with animals anymore?

MO: We understand. The situation, rather the consent of why the European client do not want to practice or want us to sell this to their client. Because they feel like some of the places the animal was not treated correctly. Animal abuse. Even though the elephant sanctuary has been improved these days that they had the elephant ride, now they stopped the elephant ride, but you can still bath with the smaller elephant in the river, but I think after your colleague from operations came and we bring them to the tour they said it's not up to the standards or requirements of FOX so we still don't sell that.

SvdT: So how many suppliers does Discovery Overland work with? Just a few? Or per destination?

MO: Quite a lot actually. We just there is a few destinations like Kuala Lumpur and Penang and Langawi, so around 10. At least 10. And in Kuala Lumpur, we have the bicycle tour and the boat for the mangrove tour, we have to use suppliers. For example the thrishaw tour in Penang, for the thrishaw, we have to use supplier. Than the mangrove tour in Langawi, we need a boat to go from the mangrove tour. For that we need to use supplier. Bicycle tour in Langawi, we also have to engage supplier. so more or less about 10.

SvdT: The types we already discussed. For example in Kuala Lumpur, there are city tours and bicycle tours, for example in Penang and Langawi it's more nature tours. Can maybe describe the types of excursions. Like to most booked for FOX?

MO: The thrishaw tour, somebody is peddling the bicycle. Then they also do the temple tour and another one is the island tour.

SvdT: And how many times a day or times a week do you organize the excursions?

MO: Mostly, the excursion we arrange for FOX is the groups. FIT is not included in the tour. The group tour books a lot of excursions.

SvdT: And overall, if you look at all partners you work with, how many times a week do you offer the excursions in total?

MO: Almost every day.

SvdT: You told me that there is not much to choose from the suppliers, because there isn't much other suppliers. So, for example, if you organize an excursion in Penang the only supplier is the excursion you work with, there is no other excursions suppliers that also organize that excursion?

MO: Supplier in Penang is mostly the thrishaw tour and the temple tour and the rest is actually organized by ourselves. The other two tour you only need a guide and a vehicle you don't need a supplier to provide you with other like activities or anything like that.

SvdT: And do you know if there is a lot of tourists at the places the excursions take place? Is there a lot of tourists?

MO: Yes, in Melakka, Penang, Georgetown the heritage site there is many tourists.

SvdT: Do the excursions inform the tourists about sustainability, or no?

MO: No, we don't think so, we do inform about recycling, that is the only thing.

SvdT: And is there already some guidelines about Malaysia on how to use an environment during the excursions, like recycling or how to not pollute the environment?

MO: Everybody knows how to recycle, to reuse. But the good thing is, what the government is trying to do is like now, stopping all plastic bags. In Penang, is the one who stopped first. First they started with like 2 days, in a weekend, when you are stopping they do not provide you with a plastic bag anymore. But now, they do not provide a plastic bag anymore, every day. You have to bring your own bag. I think that is one good thing, even though Kuala Lumpur has a standard. The shops, shopping malls do not give plastic bags anymore. And the straw, we stopped using plastic straw. So now you see a lot of restaurants offer paper straw or they don't give the straw anymore. 1st January this year our government tried to educate not to use a straw.

SvdT: And are there any protected areas in Malaysia that the excursions take place in?

MO: Only Taman Negara, also most of the national parks are protected area.

SvdT: And there is also guidelines there on how to try harm the nature there?

MO: Yea, the nature guide will normally give a briefing on how to do the tour activities. So some of the activities is tree planting. That is separate activity, so rather an excursion. We have in Sabah, when you buy the package, one of the activities is, is they will bring you to a village, then you can do tree planting.

SvdT: And are there any endangered or protected animals that the excursions uses or may encounter when they are doing the excursion?

MO: For example, when we are talking about endangered animals, you can find the tiger in Taman Nagara.

SvdT: Alright, so there is a possibility that the living area of the tiger is also where the excursion is?

MO: The chances that you see a tiger there when you do the activity is very small.

SvdT: Let's see. So when you are doing an excursion there is also always some things you use like nature, like animals or villages. So, I wanted to ask some questions about the aspects that are used during the excursions. So, what ecological aspects, like nature or animals are being used during your excursions? Like for example jungle.

MO: We don't use any animals.

SvdT: And what type of nature is being used?

MO: Yes, jungles, mangrove, forest. I am not sure if you are considering, for example FOX is offering to Kuching, the orangutan rehabilitation center. You watch them feeding, but you do not get in contact or take a picture. You just stand on the platform where you can see the feeding time, when the ranger provides food. You will stay there for half an hour. Do you consider that?

SvdT: No, no. I am trying to figure out if there are any negative impacts caused by the excursions, like pollution or destroying nature. Do you know if there is like, negative impacts caused by excursions. Do you notice any change?

MO: No, I don't think so.

SvdT: There is no negative impacts by nature. Okay. Do you know what the supplier does to try to not harm the nature? Like to reduce CO2 emission?

MO: Like there is an excursion where you go into a cave and of course you have some animals in the cave. When you have too many people go into the cave, that is not good for the bat.

SvdT: But there is nothing the agency, or the supplier I mean does to like minimize air pollution or water pollution? Like that sort of thing?

MO: No they don't.

SvdT: Alright. And I was also wondering, you have also got cultural aspects like religions, cultures, traditions, villages. What kind of cultural aspects are being used during the excursions?

MO: Do you consider visiting a temple?

SvdT: Yes.

MO: In Malaysia, we are multi racial, so we like highlight, and also when people come to Malaysia, they would like to see the highlight of Malaysia. We showcase our temple, the Batu cave, which is a hindu temple, cave temple. We go to mosques, hindu temples, Chinese temples, churches. I think that actually they play a big part of our activities.

SvdT: What does the supplier do to improve, what do they try to do to preserve the cultures? That they are not offended by the tourist, for example.

MO: There are guidelines. For example if the tourist want to enter a mosque, but if you are wearing shorts or your skirt is too short, they provide you with a rope to wear. Of course the guide will give you little what you are supposed to do, like what you can enter, when you need to remove your shoes. In hindu temple you have to remove your shoes and not wear a cap, all this will be briefed.

SvdT: Do you know if the excursions, like the temple visits, if they caused a the disappearance of cultures or cultures becoming more like western cultures, or are the cultures still what they used to be?

MO: Like they used to be. The temples or mosques are not, what you call it, is not a showcase one, it's a real one. Local people will also go to the temple. It is not a temple just to show. It's a unique temple.

SvdT: What do the local residents think, people who live in the villagers, what do they think about the excursions?

MO: Happy. Before we enter villages or walk in with tourists, normally we talk to the village and ask if they welcome tourists or people to walk in the village and look into a house. So mostly, we will identify which are the villages and houses ask if we can go in. and also some of these houses, of course, the tourists will bring a little income for them. The villagers start to attract more villagers. Sometimes the tourism part will also come in and walk up to the villagers in give a little money, so that they will open the houses. These people are more accommodative and do not reject the tourists.

SvdT: And there is also possibilities to buy souvenirs for example.

MO: If you ask me if has effect the local life, I will say yes. If we are talking about 10 years ago when I go to the village you will see especially the two main rows of houses are still, the local people will stay there. They have seen the potential of tourists coming in, the local people will come in front of the house, they will start a little business, they try to sell something: snacks, drinks. So this in a way, it will bring a little income for the local people.

SvdT: And the employment of the people who work at the excursions, like bus drivers for example. Are the local people, are they from the area?

MO: Yes.

SvdT: They all are?

MO: If you are talking about the local people, if we are talking about a group arrangement there is a local guide and a local driver who go from place to other place. But each place, for example if we go to Taman Negara, we need to hire local nature guide. Which means the people are from around Taman Nagara He will tell how to do the activities like the canopy tour. Same thing when the group go to Cameron Highlands, if they want to do the mossy forest, we will engage a local guide, a local nature guide, who is from Cameron Highlands to do the tour. All activities in a way they benefit the local people.

SvdT: And about the labor rights, do you know anything about it? Like are they being paid enough, do they have enough holidays?

MO: If you are talking about the driver and guide, then of course, our government has a minimum wages and all the drivers or whatever, they stick with the minimum wages. On top of that, all the assignments, all the assignments they assist, they get allotments.

SvdT: Okay, alright. Let's see, are there a lot of other agents in Malaysia besides Discovery Overland?

MO: Yes, of course.

SvdT: There's a lot of competition for you?

MO: Yes.

SvdT: And FOX is for you the most important partner.

MO: Yes, besides the Dutch market. FOX is our number one in Holland. But we also have partners from UK and also Scandinavian.

SvdT: Is Discovery Overland able or capable of like trying to make the excursions more sustainable?

MO: I think we can. It is because we handle a lot of markets. So each and every market has different requirements. Of course we have many many excursion in order to cover all the markets to fill all the needs. In the European market, we know your needs and your requirements. If we know it doesn't fit into you requirements then we will remove it, we will not offer this to you. Of course, when the other markets have more awareness in the sustainability things than all of this will be face out slowly. For our part, because we do check on the places, we find that they really doesn't stick to our requirements also, we will not use the place.

SvdT: No, alright. And the suppliers you work with, are you capable of trying to tell them to be more sustainable?

MO: Yes we can.

SvdT: How would you do that?

MO: Okay, for example, the mangrove tour. We used to stop at a fish farm. When we go to fish farm, sometimes the farm would be happy that you come and start to show you all the fishes that they have. Some of the fishes have some tricks to catch the food. The feedback is we should not do that. So, we talked to the suppliers: in the future when we come to the fish farm, we will only use the fish farm as a stopping place. We bring the tourists to go and see how the fish demonstrate things and all that. So this was the feedback given to us by FOX, we would talk to the supplier and the supplier will listen to us. They know in the future, if they see a booking from Overland with FOX they will not do that. The same is with the eagle feeding. So, to the other suppliers and the other agencies they still do the thing, but for our clients, whether they are Asian or European we don't do the eagle feeding anymore.

SvdT: Okay, great. So for example, if FOX will give you some guidelines on how to make the excursions more sustainable, would you be willing to check the level of sustainability?

MO: Yes, we can. We would be happy to do it.

SvdT: And what would need to check the level of sustainability? Would you need extra knowledge from FOX, what time would you need? Is there anything you would need from FOX?

MO: I think you could give us a guideline. When we do activities, what we do, what we should not do. Activities at locals culture, so what are the guidelines that we should look in.

SvdT: And you would just check the sustainability by just doing the excursions, checking the excursions and then checking the guidelines?

MO: Yes

SvdT: Alright. And do you think the suppliers are willing to be more sustainable?

MO: Yes, the supplier is also very depending on our requirement to them. If we would tell them: when you conduct this for our client, this a thing you should not do, they will follow.

SvdT: Because you are an important partner for them?

MO: Yes, so like, FOX is important partner to us and we are an important partner to the supplier.

SvdT: Is there anything FOX can do to like, help you be more sustainable as an agency?

MO: Would you consider about the water bottle thing? Because at the moment FOX is planning on giving the plastic bottle. So maybe you want to think of the water bottles. Maybe at a local agency like us to make the water bottles on behalf of FOX, of course we attach the cost to you. Any guests coming to Malaysia we provide a water bottle. Then, from then we provide the plastic water bottle and we provide a bottle to refill.

SvdT: So you would need a water bottle from FOX. We need to deliver them to you, so you can give to the tourists?

MO: If you are going to do this, you can do this from all over the world. Than if you order in a big quantity and you just send this to different countries, it will be easier and cheaper for you.

SvdT: And the water refilling points, can FOX help with that or is that something you just arrange there?

MO: We already started to do that with the UK agents. So we already know how to do that.

SvdT: Would you be able to maybe in a year or two years you only offer sustainable excursions to FOX? Do you think that might be possible?

MO: Only to FOX, I can say yes. But not, to all our agents. To FOX it would be possible.

SvdT: Do you think the excursions you momentarily offer to FOX is already sustainable?

MO: I would say at least 70% is sustainable. It would help if you tell me what to do because of Travelife. A lot of things we have actually changed

SvdT: FOX has already helped you be more sustainable? And there is nothing more FOX can do to support you? With anything? Do you need any help to be more sustainable?

MO: I think the sustainable part is more a process. It is an ongoing process from time to time. For example like the firefly tour, we have two choices. One is to use motor engine boat to go see the firefly. This is diesel motored boat. What we do is, we use a boat where we peddle, where we use man power. As long as we have the opportunity and choices to be more sustainable.

SvdT: And FOX may help with tips or guidelines, like you might do this to be more sustainable. Like you might try to have a different vehicle, which is more sustainable. Like those kind of helps.

MO: To us here we are not aware, we don't really think about it. So maybe if you give us some guidelines, because then we realize, we can do it this way.

SvdT: This is all the questions I wanted to ask.

Data analyse

VII. Open coderen

Populaire excursies	1.1, 1.16, 2.13, 2.14, 2.15, 3.13, 3.15, 3.16, 4.15, 5.11
Informatie agentschap	1.2
Functie omschrijving	1.3, 1.4, 2.2, 3.1, 3.2, 4.1, 5.1
Samenwerking FOX	1.5, 1.41, 3.36, 4.35, 5.28, 5.29
Plastic verminderen	1.6, 1.22, 2.9, 3.3, 4.12, 5.3, 5.7
Water bijvulpunten	1.7, 1.8, 1.51, 3.5, 5.4
Papier verminderen	1.9, 3.4, 4.7
Samenwerking supplier	, 1.15, 1.19, 2.11, 2.12, 3.11, 3.12, 4.13, 4.14, 5.10, 5.24,
Selectie supplier	1.11, 2.6, 2.7, 2.8, 2.16, 3.9, 3.10, 4.4, 4.9, 4.18, 5.13
Selectie excursies FOX	1.12, 1.13, 1.14, 2.3, 3.8, 4.17, 4.20, 5.6
Dierlijke excursies	1.13, 1.28, 1.30, 2.23, 3.22, 4.24, 5.15
Arrangeren excursies	1.17, 1.18, 3.14, 4.16
Aantal toeristen	1.20, 2.17, 3.17, 4.19
Recyclen	1.21, 3.6
Beschermde gebieden	1.23, 2.20, 4.22, 5.18
Richtlijnen natuur	1.24, 2.18, 2.19, 2.20, 3.18, 3.19, 3.20, 4.21, 5.17, 5.18, 5.20
Duurzame excursies	1.25, 1.52, 1.53, 1.54, 2.5, 3.7, 3.19, 3.44, 3.45, 4.3, 5.9
Beschermde dieren	1.26, 1.27, 3.21, 4.23
Natuurlijke excursies	1.29, 2.21, 3.23, 4.25, 5.19
Beïnvloeden natuur	1.31, 2.19, 2.22, 3.24, 3.25, 4.26, 4.27
(Lucht)vervuiling verminderen	1.32, 2.24, 2.38, 2.39, 3.26, 4.28, 5.5, 5.21
Culturele excursies	1.33, 1.36, 3.29

Richtlijnen cultuur	1.34, 2.26, 3.30, 3.31, 4.30
Beïnvloeden cultuur	1.35, 2.25, 2.27, 2.28, 2.29, 3.27, 3.28, 4.31, 5.12
Beïnvloeden bevolking	1.37, 4.32, 5.22
Werkgelegenheid	1.38, 2.30
Arbeidsrechten	1.39, 2.31, 3.32, 4.33, 5.23
Concurrentie agentschap	1.40, 5.16
Marktpositie agentschap	1.42, 1.48, 2.32, 3.33, 4.34, 5.31
Beïnvloeden suppliers	1.43, 2.10, 2.33, 2.34, 2.35, 2.47, 3.34, 3.35, 4.5, 4.36, 5.30
Bereidheid duurzaamheid controleren	1.44, 2.42, 3.38, 4.40, 5.14, 5.26
Benodigdheden duurzaamheid controleren	1.45, 2.40, 2.41, 3.37, 3.39
Manier duurzaamheid controleren	1.46
Bereidheid suppliers	1.47, 2.45, 2.46, 3.40, 3.41, 4.41, 5.27
Ondersteuning vanuit FOX	1.49, 1.50, 1.55, 2.43, 2.49, 2.50, 3.47, 3.49, 4.39, 4.42, 5.33
Duurzaam agentschap	2.1, 2.4, 2.48, 3.46, 4.2, 4.8, 5.2, 5.8
Bereidheid te verduurzamen	2.36, 2.37, 4.43, 5.25
Benodigdheden verduurzamen	3.42, 3.48, 4.37, 4.38, 5.32

Maleisië

~~SvdT: In the interview I would like to ask what excursions Discovery Overland offers and also about the possibilities on how to make the excursions more sustainable~~

~~MO: Okay, So either we go from places to places or from destination to destination, which means we can talk about Kuala Lumpur, Penang, then Langawi. Because these are the three main sellable places.~~

~~SvdT: Alright, yes. We can do that.~~

1.1 MO: So like, for Kuala Lumpur, the most sellable excursions to FOX clients. There is the bicycle tour. This is the city tour we do on a bike. Then also, we sell the firefly tours. Then another one is the KL tour, where we go into the KL Tower and visit restaurants and we visit the China Town. These are the excursions in Kuala Lumpur. Then the Malakka Tour. From Kuala Lumpur tourists will take the bus from 2 hours that will go to this town called Malakka. So, I think these are the 4 most booked excursions in Kuala Lumpur.

Populaire excursies

~~SvdT: I would like to ask some general questions first about Discovery Overland. Can you tell me something about the company?~~

1.2 MO: Oh, okay. The company is about 18,19 years old now. We are located in Kuala Lumpur and we have our branches all over Malaysia: in Penang, in Langkawi, in Sabah and Sarawak.

Informatie agentschap

~~SvdT: And I wanted to know what your position is in Discovery Overland?~~

1.3 MO: My position, I am the director of operations, which means I take care of the reservation departments, the operations departments and also the branches.

Functie omschrijving

~~SvdT: Alright, and what are your working activities on a day, what do you do?~~

1.4 MO: Of course, I see the overall operation of the company, also the booking side of the reservations. Also the daily activities is arrangements for our clients, like transfers, tours. And also on customer service, because they also come under my department. If the client is not happy or uncertain about the arrangements, hotels. They complain on whether it is about the branches and then we will have to attend to it. And beside the operations and reservations, I also do the contracting for FOX. They are my main job.

Functie omschrijving

1.5 SvdT: Alright, FOX is your main client, or partner?

MO: Yes

Samenwerking FOX

~~SvdT: Yes, alright. And about the sustainability of the organization. How is sustainability a part of your working activities?~~

~~MO: In term of sustainability?~~

~~SvdT: Yes, for example in what work activities do you take sustainability into account and is sustainability part of the working process? Or activities?~~

1.6 MO: I think in term of our, for example, we have not go to the stage yet of provide, for us we still provide like mineral water and bottles and all that. But the step that we will do is that we ask our driver and guide to collect the bottles and send it for recycle and all that. But we actually are looking into, the next step is we will not provide the mineral water bottle anymore, but we will have, like, what do you call, like the water collector, which is recyclable. In this way, the client will have to bring their own water bottle and they can refill their water from there. The next fase we will do, is we will not provide mineral water bottle anymore. Either, some of the agents will provide their own bottle. Maybe we can also design a bottle or whatever that the client can also buy and they can use in Malaysia. This will help in term of using plastic bottles.

Plastic verminderen

~~SvdT: So, there are water refill points?~~

1.7 MO: Yea, there's if water refill points for example in hotels and we will also prepare this is the vehicle, especially when the tour is overland and then we will also identify a few more for example a walking tour in Penang, because we have a hotel in Penang, where people can go to fill up their bottle.

Water bijvulpunten

~~SvdT: And are you planning on doing that in multiple destinations in Malaysia, or are there already a lot of points?~~

1.8 MO: Currently, we are planning on doing it in different parts of Malaysia. All our arrangements and activities in the Borneo is still very much depend on our partners and suppliers there. So eventually when we can run this on the rest of Malaysia, then of course we will try to convince our partners in Borneo to practice this also. That will be the next stage.

Water bijvulpunten

~~SvdT: And are there any other sustainability plans or action plans?~~

1.9 MO: Do you consider like, the next step is do not give out the welcome kit to our clients. Because at the moment we have like 10 paper kit for when the guests arrive. We give them the welcome letter, brochures, papers about what you can do and what you don't do and a welcome to Malaysia. We will not give them out anymore, but rather just pass the information to FOX. Then only one point is giving the information to the client. Because what I understand on the e-FOX they give on set to them, when they arrive in Malaysia they will get one set from us. In each part of Malaysia they will get one envelope with the itinerary and the pick up. So this is all a lot of paper. So we are looking into it how can we consolidate this into one. The only one, maybe all information we will give to FOX and FOX will give it to the client. And the information will not be received at all points to many people.

Papier verminderen

~~SvdT: Yes, that is perfect. That is a very good example. Alright. And do you organize the excursions yourself or do you have supplier that organize the excursions?~~

1.10 MO: Yes, depends on what site of the excursions. Of course, it's like the bicycle tour we have to work with supplier. That's the company called My bike. If you are talking to like Kuala Lumpur city tour with vehicle, that one we can arrange on our own. But if we are talking about like firefly tour, transfer the guest from hotel to the point is done by us, but of course the boat and all that is done by supplier.

Samenwerking supplier

~~SvdT: How do you select a supplier to work with?~~

1.11 MO: Basically, if we are talking about the activities we are actually quite limited of choice. We don't have many suppliers doing like the bicycle tour, you can't choose which one is the best. It's like the one and the only. So you don't have much choice. But I believe my tours are also looking into sustainability and all that because I think, like my bike is a Dutch company. They are also looking in being Travelife, the certification and all that. So we are 100% confident on them when it comes to arranging a tour and all that.

Selectie supplier

1.12 And in terms of the activities, we have actually gone through the activities that FOX don't want us to sell to the client. Because if the activity means that you have, that is only a small part, like maybe 15% of our total activities. We also have a lot of activities like the animals. For example we have the elephant sanctuary in Kuala Lumpur and we have the orangutan in Kubah. All this we are not selling to FOX client. We do also not bring FOX clients to the butterfly farm in Cameron Highland and all that. Also the mangrove tour in Langawi, we used to do the eagle feeding, which means you go to mangrove to the river mouth and we see a lot of eagles then. And we used to, those days, feed the eagle with chicken skin and they will fly down to catch the thing and eat. We already stopped practicing that. Because it is not, what you call animal friendly. Now we just call it eagle watching. You can still see them, but we don't demonstrate them catching the food. We obviously stopped doing that.

Selectie excursies FOX

~~SvdT: Yes, because FOX didn't want to offer that to the clients? But you do offer it to other companies still?~~

1.13 MO: For the eagle feeding not, all kind of clients of us we don't do. But for the elephant sanctuary and the orangutan, yes. Because we do offer it to other markets, especially Asian markets. So when they come to Malaysia, they want to see orangutans. To the European clients we will not offer, but for other clients like the Asian markets: people from China, people from India they like to go all these places.

Selectie excursies FOX

Dierlijke excursies

~~SvdT: What do you think about it that the European market doesn't want to visit any excursions with animals anymore?~~

1.14 MO: We understand. The situation, rather the consent of why the European client do not want to practice or want us to sell this to their client. Because they feel like some of the places the animal was not treated correctly. Animal abuse. Even though the elephant sanctuary has been improved these days that they had the elephant ride, now they stopped the elephant ride, but you can still bath with the

smaller elephant in the river, but I think after your colleague from operations came and we bring them to the tour they said it's not up to the standards or requirements of FOX so we still don't sell that.

Selectie excursies FOX

~~SvdT: So how many suppliers does Discovery Overland work with? Just a few? Or per destination?~~

1.15 MO: Quite a lot actually. We just there is a few destinations like Kuala Lumpur and Penang and Langawi, so around 10. At least 10. And in Kuala Lumpur, we have the bicycle tour and the boat for the mangrove tour, we have to use suppliers. For example the thrishaw tour in Penang, for the thrishaw, we have to use supplier. Than the mangrove tour in Langawi, we need a boat to go from the mangrove tour. For that we need to use supplier. Bicycle tour in Langawi, we also have to engage supplier. so more or less about 10.

Samenwerking supplier

1.16 SvdT: The types we already discussed. For example in Kuala Lumpur, there are city tours and bicycle tours, for example in Penang and Langawi it's more nature tours. Can you maybe describe the types of excursions. Like the most booked for FOX?

MO: The thrishaw tour, somebody is peddling the bicycle. Then they also do the temple tour and another one is the island tour.

Populaire excursies

~~SvdT: And how many times a day or times a week do you organize the excursions?~~

1.17 MO: Mostly, the excursion we arrange for FOX is the groups. FIT is not included in the tour. The group tour books a lot of excursions.

Arrangeren excursies

1.18 SvdT: And overall, if you look at all partners you work with, how many times a week do you offer the excursions in total?

MO: Almost every day.

Arrangeren excursies

~~SvdT: You told me that there is not much to choose from the suppliers, because there isn't much other suppliers. So, for example, if you organize an excursion in Penang the only supplier is the excursion you work with, there is no other excursions suppliers that also organize that excursion?~~

1.19 MO: Supplier in Penang is mostly the thrishaw tour and the temple tour and the rest is actually organized by ourselves. The other two tour you only need a guide and a vehicle you don't need a supplier to provide you with other like activities or anything like that.

Samenwerking supplier

~~SvdT: And do you know if there is a lot of tourists at the places the excursions take place? Is there a lot of tourists~~

1.20 MO: Yes, in Melakka, Penang, Georgetown the heritage site there is many tourists.

Aantal toeristen

1.21 SvdT: Do the excursions inform the tourists about sustainability, or no?

MO: No, we don't think so, we do inform about recycling, that is the only thing.

Recyclen

~~SvdT: And is there already some guidelines about Malaysia on how to use an environment during the excursions, like recycling or how to not pollute the environment?~~

1.22 MO: Everybody knows how to recycle, to reuse. But the good thing is, what the government is trying to do is like now, stopping all plastic bags. In Penang, is the one who stopped first. First they started with like 2 days, in a weekend, when you are stopping they do not provide you with a plastic bag anymore. But now, they do not provide a plastic bag anymore, every day. You have to bring your own bag. I think that is one good thing, even though Kuala Lumpur has a standard. The shops, shopping malls do not give plastic bags anymore. And the straw, we stopped using plastic straw. So now you see a lot of restaurants offer paper straw or they don't give the straw anymore. 1st January this year our government tried to educate not to use a straw.

Plastic verminderen

1.23 SvdT: And are there any protected areas in Malaysia that the excursions take place in?

MO: Only Taman Negara, also most of the national parks are protected area.

Beschermde gebieden

1.24 SvdT: And there is also guidelines there on how to try not to harm the nature there?

MO: Yea, the nature guide will normally give a briefing on how to do the tour activities.

Richtlijnen natuur

1.25 So some of the activities is tree planting. That is separate activity, so rather an excursion. We have in Sabah, when you buy the package, one of the activities is, is they will bring you to a village, then you can do tree planting.

Duurzame excursies

~~SvdT: And are there any endangered or protected animals that the excursions uses or may encounter when they are doing the excursion?~~

1.26 MO: For example, when we are talking about endangered animals, you can find the tiger in Taman Negara.

Beschermde dieren

SvdT: Alright, so there is a possibility that the living area of the tiger is also where the excursion is?

1.27 MO: The chances that you see a tiger there when you do the activity is very small.

Beschermde dieren

~~SvdT: Let's see. So when you are doing an excursion there is also always some things you use like nature, like animals or villages. So, I wanted to ask some questions about the aspects that are used during the excursions. So, what ecological aspects, like nature or animals are being used during your excursions? Like for example jungle.~~

1.28 MO: We don't use any animals.

Dierlijke excursies

1.29 SvdT: And what type of nature is being used?

MO: Yes, jungles, mangrove, forest.

Natuurlijke excursies

1.30 I am not sure if you are considering, for example FOX is offering to Kuching, the orangutan rehabilitation center. You watch them feeding, but you do not get in contact or take a picture. You just stand on the platform where you can see the feeding time, when the ranger provides food. You will stay there for half an hour. Do you consider that?

Dierlijke excursies

1.31 SvdT: No, no. I am trying to figure out if there are any negative impacts caused by the excursions, like pollution or destroying nature. Do you know if there is like, negative impacts caused by excursions. Do you notice any change?

MO: No, I don't think so.

Beïnvloeden natuur

~~SvdT: There is no negative impacts by nature. Okay. Do you know what the supplier does to try to not harm the nature? Like to reduce CO2 emission?~~

~~MO: Like there is an excursion where you go into a cave and of course you have some animals in the cave. When you have too many people go into the cave, that is not good for the bat.~~

1.32 SvdT: But there is nothing the agency, or the supplier I mean does to like minimize air pollution or water pollution? Like that sort of thing?

MO: No they don't.

(lucht)vervuiling verminderen

~~SvdT: Alright. And I was also wondering, you have also got cultural aspects like religions, cultures, traditions, villages. What kind of cultural aspects are being used during the excursions?~~

~~MO: Do you consider visiting a temple?~~

~~SvdT: Yes.~~

1.33 MO: In Malaysia, we are multi racial, so we like highlight, and also when people come to Malaysia, they would like to see the highlight of Malaysia. We showcase our temple, the Batu cave, which is a hindu temple, cave temple. We go to mosques, hindu temples, Chinese temples, churches. I think that actually they play a big part of our activities.

Culturele excursies

~~SvdT: What does the supplier do to improve, what do they try to do to preserve the cultures? That they are not offended by the tourist, for example.~~

1.34 MO: There are guidelines. For example if the tourist want to enter a mosque, but if you are wearing shorts or your skirt is too short, they provide you with a rope to wear. Of course the guide will give you little what you are supposed to do, like what you can enter, when you need to remove your shoes. In hindu temple you have to remove your shoes and not wear a cap, all this will be briefed.

Richtlijnen cultuur

1.35 SvdT: Do you know if the excursions, like the temple visits, if they caused a the disappearance of cultures or cultures becoming more like western cultures, or are the cultures still what they used to be?

MO: Like they used to be. The temples or mosques are not, what you call it, is not a showcase one, it's a real one. Local people will also go to the temple. It is not a temple just to show. It's a unique temple.

Beïnvloeden cultuur

~~SvdT: What do the local residents think, people who live in the villagers, what do they think about the excursions?~~

1.36 MO: Happy. Before we enter villages or walk in with tourists, normally we talk to the village and ask if they welcome tourists or people to walk in the village and look into a house. So mostly, we will identify which are the villages and houses ask if we can go in. and also some of these houses, of course, the tourists will bring a little income for them. The villagers start to attract more villagers. Sometimes the tourism party will also come in and walk up to the villagers in give a little money, so that they will open the houses. These people are more accommodative and do not reject the tourists.

Culturele excursies

~~SvdT: And there is also possibilities to buy souvenirs for example.~~

1.37 MO: If you ask me if has effect the local life, I will say yes. If we are talking about 10 years ago when I go to the village you will see especially the two main rows of houses are still, the local people will stay there. They have seen the potential of tourists coming in, the local people will come in front of the house, they will start a little business, they try to sell something: snacks, drinks. So this in a way, it will bring a little income for the local people.

Beïnvloeden bevolking

~~SvdT: And the employment of the people who work at the excursions, like bus drivers for example. Are the local people, are they from the area?~~

~~MO: Yes.~~

~~SvdT: They all are?~~

1.38 MO: If you are talking about the local people, if we are talking about a group arrangement there is a local guide and a local driver who go from place to other place. But each place, for example if we go to Taman Negara, we need to hire local nature guide. Which means the people are from around Taman Nagara He will tell how to do the activities like the canopy tour. Same thing when the group go to Cameron Highlands, if they want to do the mossy forest, we will engage a local guide, a local nature guide, who is from Cameron Highlands to do the tour. All activities in a way they benefit the local people.

Werkgelegenheid

~~SvdT: And about the labor rights, do you know anything about it? Like are they being paid enough, do they have enough holidays?~~

1.39 MO: If you are talking about the driver and guide, then of course, our government has a minimum wages and all the drivers or whatever, they stick with the minimum wages. On top of that, all the assignments, all the assignments they assist, they get allotments.

Arbeidsrechten

1.40 SvdT: Okay, alright. Let's see, are there a lot of other agents in Malaysia besides Discovery Overland?

MO: Yes, of course.

SvdT: There's a lot of competition for you?

MO: Yes.

Concurrentie agentschap

1.41 SvdT: And FOX is for you the most important partner.

MO: Yes, besides the Dutch market. FOX is our number one in Holland. But we also have partners from UK and also Scandinavian.

Samenwerking FOX

~~SvdT: Is Discovery Overland able or capable of like trying to make the excursions more sustainable?~~

1.42 MO: I think we can. It is because we handle a lot of markets. So each and every market has different requirements. Of course we have many many excursion in order to cover all the markets to fill all the needs. In the European market, we know your needs and your requirements. If we know it doesn't fit into your requirements then we will remove it, we will not offer this to you. Of course, when the other markets have more awareness in the sustainability things than all of this will be face out slowly. For our part, because we do check on the places, we find that they really doesn't stick to our requirements also, we will not use the place.

Marktpositie agentschap

~~SvdT: No, alright. And the suppliers you work with, are you capable of trying to tell them to be more sustainable?~~

~~MO: Yes we can.~~

~~SvdT: How would you do that?~~

1.43 MO: Okay, for example, the mangrove tour. We used to stop at a fish farm. When we go to fish farm, sometimes the farm would be happy that you come and start to show you all the fishes that they have. Some of the fishes have some tricks to catch the food. The feedback is we should not do that. So, we talked to the suppliers: in the future when we come to the fish farm, we will only use the fish farm as a stopping place. We bring the tourists to go and see how the fish demonstrate things and all that. So this was the feedback given to us by FOX, we would talk to the supplier and the supplier will listen to us. They know in the future, if they see a booking from Overland with FOX they will not do that. The same is with the eagle feeding. So, to the other suppliers and the other agencies they still do the thing, but for our clients, whether they are Asian or European we don't do the eagle feeding anymore.

Beïnvloeden suppliers

1.44 SvdT: Okay, great. So for example, if FOX will give you some guidelines on how to make the excursions more sustainable, would you be willing to check the level of sustainability?

MO: Yes, we can. We would be happy to do it.

Bereidheid duurzaamheid controleren

~~SvdT: And what would need to check the level of sustainability? Would you need extra knowledge from FOX, what time would you need? Is there anything you would need from FOX?~~

1.45 MO: I think you could give us a guideline. When we do activities, what we do, what we should not do. Activities at locals culture, so what are the guidelines that we should look in.

Benodigdheden duurzaamheid controleren

1.46 SvdT: And you would just check the sustainability by just doing the excursions, checking the excursions and then checking the guidelines?

MO: Yes

Manier duurzaamheid controleren

~~SvdT: Alright. And do you think the suppliers are willing to be more sustainable?~~

1.47 MO: Yes, the supplier is also very depending on our requirement to them. If we would tell them: when you conduct this for our client, this a thing you should not do, they will follow.

Bereidheid suppliers

~~SvdT: Because you are an important partner for them?~~

1.48 MO: Yes, so like, FOX is important partner to us and we are an important partner to the supplier.

Marktpositie agentschap

~~SvdT: Is there anything FOX can do to like, help you be more sustainable as an agency?~~

1.49 MO: Would you consider about the water bottle thing? Because at the moment FOX is planning on giving the plastic bottle. So maybe you want to think of the water bottles. Maybe at a local agency like us to make the water bottles on behalf of FOX, of course we attach the cost to you. Any guests coming to Malaysia we provide a water bottle. Then, from then we provide the plastic water bottle and we provide a bottle to refill.

Ondersteuning vanuit FOX

~~SvdT: So you would need a water bottle from FOX. We need to deliver them to you, so you can give to the tourists?~~

1.50 MO: If you are going to do this, you can do this from all over the world. Than if you order in a big quantity and you just send this to different countries, it will be easier and cheaper for you.

Ondersteuning vanuit FOX

1.51 SvdT: And the water refilling points, can FOX help with that or is that something you just arrange there?

MO: We already started to do that with the UK agents. So we already know how to do that.

Water bijvulpunten

1.52 SvdT: Would you be able to maybe in a year or two years you only offer sustainable excursions to FOX? Do you think that might be possible?

MO: Only to FOX, I can say yes. But not, to all our agents. To FOX it would be possible.

Duurzame excursies

~~SvdT: Do you think the excursions you momentarily offer to FOX is already sustainable?~~

1.53 MO: I would say at least 70% is sustainable. It would help if you tell me what to do because of Travelife. A lot of things we have actually changed

Duurzame excursies

~~SvdT: FOX has already helped you be more sustainable? And there is nothing more FOX can do to support you? With anything? Do you need any help to be more sustainable?~~

1.54 MO: I think the sustainable part is more a process. It is an ongoing process from time to time. For example like the firefly tour, we have two choices. One is to use motor engine boat to go see the firefly. This is diesel motored boat. What we do is, we use a boat where we peddle, where we use man power. As long as we have the opportunity and choices to be more sustainable.

Duurzame excursies

~~SvdT: And FOX may help with tips or guidelines, like you might do this to be more sustainable. Like you might try to have a different vehicle, which is more sustainable. Like those kind of helps.~~

1.55 MO: To us here we are not aware, we don't really think about it. So maybe if you give us some guidelines, because then we realize, we can do it this way.

Ondersteuning vanuit FOX

~~SvdT: This is all the questions I wanted to ask.~~

Thailand

2.1 RA: Er zijn een aantal DMC's zoals Panorama Destinations en andere DMC's die bereid zijn het Travelife certificaat te halen en dan volgt de andere en nu is het eigenlijk een beetje hip, trendy om het Travelife certificaat te behalen. Als de één het heeft moet de andere het ook hebben. Het is wel een goede standaard

Duurzaam agentschap

SvdT: Ja, inderdaad. Het covered alle onderwerpen

RA: Het komt met een beetje wetgeving en andere regionale richtlijnen dus het is wel redelijk alles omvattend.

SvdT: Ik wou het interview beginnen met een beetje algemene vragen over Panorama, daarna doorgaan op de duurzaamheid van de organisatie. En daarna verder door gaan vragen over de excursies die Panorama aanbiedt, wat voor soort excursies, de duurzaamheid ervan en dan als laatste een beetje gaan vragen van wat de mogelijkheden zijn om in kaart te brengen hoe duurzaam ze zijn. Dus ik wou even beginnen met de vraag of je iets kan vertellen over de activiteiten die Panorama zoal doet?

RA: Vanuit mijn job functie bedoel je dan? Van wat ik voor FOX doe?

SvdT: Oh ja, dat is goed.

RA: Dus welke activiteiten we aanbieden?

SvdT: Ja, eigenlijk wat doet Panorama zoal voor FOX?

2.2 RA: We zijn zoals we dat noemen de ground handling van FOX. FOX verkoopt eigenlijk de reizen aan voornamelijk klanten in Nederland, maar ook een paar in België. Wij voeren die reizen uit van A tot Z, behalve dan de vlucht, die wordt door FOX zelf geregeld. Vanaf het moment dat de klant Thailand in komt, regelen wij eigenlijk alles van de eerste tot de laatste dag. Zowel het vervoer als maaltijden die inbegrepen zijn, excursies, overnachtingen, treintickets, binnenlandse vluchten en dergelijke. Maargoed dat zijn eigenlijk allemaal vaste programma's. Dat is samenspraak met FOX wordt samen met de product manager en ik ben dan de product manager van Panorama Destination, dus overleg ik met de product manager, we stellen de programma's samen. Welke bestemmingen we bezoeken, welke hotels we selecteren, welke excursies, enzovoort.

Functie omschrijving

SvdT: Oke, en hoe bepaal je welke excursie je aanbiedt, van al het aanbod dat er is?

2.3 RA: Er zijn verschillende factoren die meespelen, allereerst moet je eigenlijk kijken naar het programma, welke bestemmingen ze aandoen binnen het programma. Of er dan ook tijd is om een excursie te doen en dan natuurlijk kijken naar het soort van reis je eigenlijk aanbiedt. We hebben verschillende programma's, namelijk: singles, family en kids en dan de groepsreizen. Je kijkt cliënteel naar welke activiteiten en excursies we selecteren.

Selectie excursies FOX

~~SvdT: Oke, en als we kijken naar Panorama en de duurzaamheid daarvan. Hoe implementeert Panorama een duurzame ontwikkeling, een duurzaam management zeg maar?~~

2.4 RA: We hebben eigenlijk net onze Travelife Partner certificaat behaald, vorige maand. Panorama hier in Thailand is onderdeel van Panorama groep, die zijn gestart in Indonesië. Die hebben het certificaat al langer. Daar zijn ze naar de volgende fase aan het toewerken, dat is Travelife Certified. Wij hebben nog net de eerste stap behaald. Er is een hele lange weg nog natuurlijk. Je kan het toesplitsen op twee verschillende onderdelen, de eerste is natuurlijk op het kantoor zelf hier, in Bangkok. We zijn hier met ongeveer 40 mensen. Op het kantoor zelf proberen we ook een steentje bij te dragen en dan anderzijds ook het selecteren van hotels en suppliers en de excursies.

Duurzaam agentschap

2.5 SvdT: Ik vroeg al, wat doen jullie om de suppliers te selecteren, maar hebben jullie ook kennis van duurzame suppliers of excursies in de omgeving waar FOX naartoe reist?

RA: Ja, maar dat is een lang en moeilijk verhaal om te begrijpen. Er zijn gebruikelijk niet heel veel suppliers die een certificaat hebben.

Duurzame excursies

~~SvdT: Er is niet veel aanbod voor suppliers?~~

2.6 RA: Nee, nee en het is ook een concept dat redelijk nieuw is in Thailand. Duurzaamheid. Ik denk dat in Europa, of ja buiten Thailand ze al veel verder staan dan in Thailand. In Thailand zijn er suppliers waar FOX al 10 jaar gebruikt, is het concept nog niet echt doorgedrongen eigenlijk.

Selectie supplier

2.7 SvdT: Er wordt niet echt gekeken of gecontroleerd hoe duurzaam een excursie is?

RA: Nee, het begint al wel, maar ik denk dat er nog een lange weg te gaan is.

Selectie supplier

~~SvdT: Het is echt een proces?~~

2.8 RA: Ja, want alle suppliers die we selecteren zijn bijvoorbeeld wel in orde met de wetgeving en sociale zekerheid en dergelijke. Dus op dat gebied zijn ze wel in orde, maar op ander gebied, bijvoorbeeld echt actief bijdragen tot duurzaamheid, ik denk dat ze daar zich niet echt voor op stellen.

Selectie suppliers

~~SvdT: Oke, dus op sociaal aspect is het wel in orde, maar de natuur, misschien de cultuur is het kleine stapjes.~~

2.9 RA: Het is bijvoorbeeld wanneer er water gedronken moet worden op de excursie dan gaan ze heel vaak plastic water flessen kopen in plaats van de klant te voorzien van een hervulbare fles. Bijvoorbeeld zulk soort dingen.

Plastic verminderen

~~SvdT: En melden jullie dat wel aan de suppliers? Bijvoorbeeld feedback dat jullie dat anders zouden willen zien?~~

2.10 RA: Ja, want ik ben nu aan een project aan werken samen met een collega van FOX. Dus voor het komende hoogseizoen in juli dus, zouden we graag op Noord-Thailand rondreizen, dat is de best verkopende groepsreis, volledig plastic vrij willen maken. Betreffende drinkwater dan. Ik moet het nog uitwerken, maar ja. Wat ik nu al zeker weet, alle hotels, restaurants en suppliers die we contracteren die we aandoen bij deze rondreizen, dat we die dan vragen of ze refillable water station hebben, zodat de klanten dan hun fles kunnen vullen die ze dan of vanuit Nederland meenemen of hier ter plaatse kopen.

Beïnvloeden suppliers

~~SvdT: Oke, dan heb ik nog een vraag over de suppliers, je gaf al aan dat er niet heel veel zijn. Is er dan een supplier per bestemming, hebben jullie één supplier bijvoorbeeld?~~

2.11 RA: Ja, het is eigenlijk FOX die zijn al heel lange tijd aanwezig in Thailand en de suppliers die momenteel gebruikt worden die zijn eigenlijk nog niet gewijzigd of in grote mate nog niet gewijzigd ten opzichte van 5 jaar geleden. Dus de suppliers zijn historisch een beetje meegegroeid van een tijd toen er nog geen aandacht was voor dat soort zaken.

Samenwerking supplier

SvdT: Nee, oke. En heb je een schatting van hoeveel excursies er worden aangeboden?

2.12 RA: Over alle bestemmingen verspreid. Op sommige plekken bieden suppliers meerdere excursies aan ook. Het zijn er 94 in totaal. Het zijn 94 excursies, maar je kunt niet precies zeggen hoeveel suppliers dat zijn, het zijn er veel minder uiteraard.

Samenwerking supplier

~~SvdT: En zijn er vooral een beetje type of soorten excursies die er een beetje uitschieten in Thailand dat heel veel gebruikt wordt?~~

2.13 RA: Die met FOX redelijk goed opschieten met duurzame excursies. Want klanten van FOX en uit Europa hebben graag actievere excursies. Zeer populair hier in Thailand zijn fietsexcursies: Bangkok, Chiang Mai. In het zuiden zijn dit nummer 1 excursies, vooral voor Nederlanders die hier komen. Voor de ecologische voetafdruk. Ik denk dat dit soort excursies relatief klein zijn hier bij Panorama omdat we niet alleen FOX als klanten hebben. We hebben ook klanten uit het Midden-Oosten en India. En die klanten willen heel soort andere excursies.

Populaire excursies

2.14 SvdT: Kan je een voorbeeld noemen van excursies die je bijvoorbeeld aan mensen uit India aanbiedt?

RA: Dat zijn vooral shows zou ik zeggen, meer bezichtigen met de auto. Pretparken en dergelijke, speedboot excursies. Zo'n soort excursie. En natuurlijk ook voor FOX, ik zei net fietsen, maar wandelen is natuurlijk ook wel heel populair.

Populaire excursies

~~SvdT: In de natuur ook?~~

2.15 RA: Ja citytours, maar natuur ook, vooral in Chiang Mai, maar in het noorden ook. Bangkok ook bijvoorbeeld: een stadsexcursie, maar dan ter voet, in plaats van openbaar vervoer.

Populaire excursies

SvdT: Oke, en hoeveel keer denk je ongeveer dat een excursie plaatsvindt per dag of per week.

RA: Daar kan ik niet zo snel antwoord op geven, dat verschilt ook heel erg per dag. Het ligt er aan hoeveel klanten er zijn op een bepaald moment. Je hebt ook verschillende seizoenen, van november tot mei hebben we eigenlijk heel weinig klanten. Dan worden er weinig excursies gedaan, maar vanaf mei, juni, juli, augustus dan is het super druk natuurlijk. Soms komen er twee of drie groepen tegelijk toe op een dag en dan heb je soms 50 mensen die gaan fietsen bijvoorbeeld. Ik kan daar moeilijk een antwoord op geven eigenlijk.

Arrangeren excursies

~~SvdT: Nee, dat begrijp ik. En stel er is een bepaalde excursie op een bepaalde plek zijn er dan ook nog suppliers die op een zelfde plek nog excursies aanbieden?~~

2.16 RA: Ja, in Thailand heb je heel veel concurrenten. Er is een bepaalde suppliers tak van excursies en als dat succesvol is dan kan je er zeker van zijn dat een tweede supplier exact hetzelfde gaat aanbieden. Waarin wij nog wel een belangrijk rol in kunnen spelen is in het selecteren van de supplier en als er een supplier arriveert en ze bieden alle twee hetzelfde aan, zoals een kookcursus in Chiang Mai, dan zijn er bepaalde duurzaamheids criteria die aanhouden om een bepaalde supplier te selecteren. Dus daar kunnen we wel rekening mee houden. Om eerlijk te zijn denk ik dat, het is grijs, er zijn weinig criteria zeg maar.

Selectie supplier

2.17 SvdT: En merk je dan in het hoogseizoen op de hotspots, de hoogtepunten, zijn er dan echt veel toeristen?

RA: Ja, zeker. Thailand is echt een super toeristisch land.

Aantal toeristen

2.18 SvdT: Op het moment dat heel erg druk is, of gewoon eigenlijk in het algemeen, zijn er dan al bestaande richtlijnen, vanuit de overheid die gebruikt moeten worden?

RA: Je hebt wel in het zuiden van Thailand, de strandbestemmingen. Dat ze bepaalde eilanden of bepaalde gebieden sluiten voor bepaalde of onbepaalde tijd zodat de onderwaterwereld een beetje tijd heeft om zich te herstellen van de schade die is opgelopen door overtoerisme.

Richtlijnen natuur

~~SvdT: En zijn er ook beschermde gebieden op de plekken waar jullie komen?~~

2.19 RA: Ja, je hebt een eiland waar de film 'the Beach' is opgenomen, dat gedeelte van het eiland is afgesloten. Ook Maya Bay is gesloten. Omdat er elke dag 1000 boten zijn die vanuit Phuket daar naartoe gingen. Dan wordt het anker losgelaten, duizenden mensen op het strand. Dat was behoorlijk beschadigd. Er is besloten om een aantal eilanden, maar dat is vooral op de Andaman kust om dat een aantal maanden te sluiten voor het toerisme.

Richtlijnen natuur

Beïnvloeden natuur

~~SvdT: En in het binnenland, zijn er nog een aantal richtlijnen om de natuur te beschermen?~~

2.20 RA: Voor sommige parken en dergelijke betaal je behoorlijk veel entree geld om dat te bezoeken, maar dat wordt wel gebruikt om het park en de ecologie in stand te houden. Dat is wel iets waar de overheid veel aandacht aan schenkt. Maar verder is er niet echt bepaalde maatregelen die dat reguleren.

Richtlijnen natuur

Beschermde gebieden

~~SvdT: Oke, dan wil ik nog wat vragen stellen over de aspecten die gebruikt worden tijdens de excursies, zo heb je bijvoorbeeld ecologische aspecten, zoals de natuur. Dan heb je ook nog culturele aspecten zoals een dorp of een tempel. Wat voor soort ecologische aspecten, waarvoor natuur en wat voor dieren gebruiken jullie zoal?~~

2.21 RA: De natuur doen we vooral aan in het noorden van Thailand, in Chiang Mai organiseren we een trekkingstocht, die is wel heel populair. En wat de proberen te doen is één lokale supplier te gebruiken, dus dat is eigenlijk ook criteria voor duurzaamheid dat je toch probeert geld in de lokale economie te brengen. Dus we proberen lokale suppliers te gebruiken en die trekking is te voet dus dan hebben we een hele kleine ecologische voetafdruk. We bezoeken daar ook een lokaal dorpje, een lokaal restaurant, we boeken lokale gidsen in, dus ik denk dat er wel bepaalde zaken die belangrijk zijn als een excursie.

Natuurlijke excursies

2.22 SvdT: En merk je dan, als je naar een natuurgebied in bijvoorbeeld Noord-Thailand gaat, dat de natuur dan is aangepast, beschadigd misschien?

RA: Ja ik denk eerder door de binnenlandse mensen eigenlijk. De Thaise beginnen ook meer en meer te reizen en de Thaise maken het snel gemakkelijk voor zichzelf.

Beïnvloeden natuur

~~SvdT: Gebruiken jullie ook wel dieren tijdens de excursies?~~

2.23 RA: Enkelen olifantenkampen. Vroeger waren dat er meer, maar FOX heeft dat, of de Nederlands markt althans heeft een belangrijke rol in gespeeld om zo weinig mogelijk excursies met dieren aan te bieden. Eerst was er ook een excursie naar een kokosnootplantage, waar een aap in de boom klom om de kokosnoot uit de bomen te halen. Dat heeft FOX eigenlijk verboden. Verder heb je nog shows waar dieren in voor komen. Mochten die nu nog aangeboden worden, mag dat niet meer. Eigenlijk de enige excursies met dieren zijn olifanten kampen. Maar die zijn wel erg streng gereguleerd, ook vanuit Travelife.

Dierlijke excursies

2.24 SvdT: Wordt er al iets gedaan vanuit de supplier om bijvoorbeeld CO2 te verminderen of luchtvervuiling te verminderen?

RA: Ik ken natuurlijk niet alle details, met grote zekerheid kan ik toch zeggen van nee. Ik denk niet dat dat allicht speelt.

(lucht)vervuiling verminderen

~~SvdT: Als we bijvoorbeeld dorpen bezoeken, of tempels bezoeken, merk je daar dat bijvoorbeeld de lokale cultuur wordt aangepast door het grote bezoek van toeristen?~~

2.25 RA: Nee, dat denk ik niet nee. Ik denk dat de Thaise zelf blijven hun cultuur en tradities in stand houden. Daarop zie ik geen invloed.

Beïnvloeden cultuur

~~SvdT: De toeristen worden wel op de hoogte gesteld, van de do's en don'ts, van wat mag wel en wat mag niet?~~

2.26 RA: Ja tuurlijk, je hebt een aantal regels die je moet respecteren als een tempel bezoekt. Bijvoorbeeld de knieën moeten bedekt zijn en de schouders. We informeren onze klanten dat ze dat ook moeten doen dan. We hebben een heleboel regels eigenlijk die moet respecteren als je een tempel bezoekt. Maar we stellen zeker dat we onze klanten daarvan op de hoogte brengen.

Richtlijnen cultuur

~~SvdT: En als jullie een dorpje bezoeken, zien de dorpjes er nog hetzelfde uit als altijd?~~

2.27 RA: Nee, Thailand is sterk aan het evalueren. Je hebt hier wel van die hill tribes. Dat zijn mensen die oorspronkelijk uit China geëmigreerd zijn en geen verblijfsvergunning gekregen hebben. Dus die vestigden zich in de dorpen in de bergen. Vroeger was dat natuurlijk heel traditioneel, de kloof tussen de volkeren en de andere mensen die in de stad woonden. Maar in de laatste jaren hebben die ook een enorme vooruitgang meegemaakt. Die hebben ook een auto, die hebben ook een schotel, antenne. Die hebben telefoons.

Beïnvloeden cultuur

~~SvdT: En doet de supplier iets om de lokale cultuur te behouden?~~

2.28 RA: Sommige suppliers zijn super commercieel en die gaan zo proberen de lokale dorpjes uit te buiten voor toerisme, maar andere suppliers gaan daar wel op een verantwoordelijke manier mee om. Ze gebruiken het toerisme om de cultuur in stand te houden.

Beïnvloeden cultuur

~~SvdT: Dat zijn ook de suppliers waarmee FOX samenwerkt?~~

2.29 RA: Ja exact, hebt bijvoorbeeld die vrouwen met ringen in hun nek. Je kan die eigenlijk overal een beetje in Thailand zien. Er zijn maar heel weinig plekken waar de vrouwen het echt alleen doen voor de cultuur. Op de andere plekken zijn ze gewoon een commerciële attractie. Die bezoeken we uiteraard niet.

Beïnvloeden cultuur

~~SvdT: De mensen die in de dorpen wonen of gewoon in de buurt van de excursies, profiteren zij ook van de excursies?~~

2.30 RA: In sommige mate kan dat wel gebeuren natuurlijk. Bijvoorbeeld dat ze dan zelf worden aangenomen door de supplier om de excursie uit te voeren, dat zien we heel vaak. Of dat ze dan chauffeur zijn of dat ze dan een restaurant starten. Ja, dat de lokale omgeving er ook wel mee van profiteert. Niet overal natuurlijk, soms heb je wel echt monopolies om het zo te zeggen van grote bedrijven.

Werkgelegenheid

2.31 SvdT: Oke, we hadden het in het begin al helemaal gehad over de sociale aspecten, de werkomstandigheden. Dat ze wel gewoon een minimum loon krijgen, genoeg vrije dagen. Dat is wel gewoon in heel Thailand van toepassing?

RA: Ja, dat is wel van toepassing. Het is wel op gebied van milieu en CO2 uitstoot, dat is nog voor verbetering vatbaar.

Arbeidsrechten

~~SvdT: En dan zou ik het even hebben over de mogelijkheden, hoe we excursies mogelijk duurzamer zouden kunnen krijgen. Want voor de suppliers, in hoeverre is Panorama een belangrijke partner voor de suppliers?~~

2.32 RA: We zijn eigenlijk een relatief nieuw bedrijf in Thailand althans. We bestaan nog maar net een jaar eigenlijk. We zijn redelijk klein gestart, maar het bedrijf is veel aan het groeien. Dus je ziet nu al meer onderhandeling, dat we meer macht krijgen om met suppliers te praten. Op het moment dat je een bepaald volume aan toeristen kan verordenen, dan wordt je sterker in onderhandelingen. Dus ik denk dat we nu sneller staan dan een jaar geleden bijvoorbeeld om met suppliers te praten.

Marktpositie agentschap

~~SvdT: In de markt is Panorama wel aardig aan het groeien.~~

2.33 RA: Ja, zoals van net. Het project met die waterflessen naar Noord-Thailand toe. Als er een restaurant is en we vragen aan het restaurant dat onze klanten hun waterflessen met water kunnen vullen en het restaurant zegt van nee sorry, wij doen daar niet aan mee. Dan zeggen wij oke, als het zo zit dan zijn we weg. En als het dan zo is van ja we brengen jullie duizend klanten per maand, dan gaan ze misschien toch twee keer nadenken over bepaalde beslissingen nemen of niet. Bij andere suppliers vertegenwoordigen we maar een klein deel van het aantal klanten en als we dan iets zouden vragen, dan kunnen ze evengoed ook zeggen: rot op.

Beïnvloeden suppliers

~~SvdT: Ja precies, het ligt er maar net aan hoe grote partner jullie zijn voor de supplier.~~

2.34 RA: In Thailand, het grootste gedeelte van de toeristen zijn Chinezen, Indiërs, meer dan 90% van het aantal toeristen, dus soms kan je niet veel doen.

Beïnvloeden suppliers

~~SvdT: En denk jij dat Panorama in staat is de excursies duurzamer te maken?~~

2.35 RA: Ik ben er van overtuigd dat excursies niet heel erg kunnen wijzigen om het duurzamer te maken. Wat we wel kunnen doen is, wat we wel kunnen doen is op zoek gaan naar duurzame suppliers, die wel duurzamer zijn.

Beïnvloeden suppliers

~~SvdT: Jullie zijn wel bereid dat te doen?~~

2.36 RA: Ja en nee. We moeten natuurlijk ook nog kijken naar de prijs. Uiteindelijk heeft FOX het laatste woord natuurlijk van wat wij hier aanbieden, dus alles wat we aanbieden, bieden we mits met goedkeuring van FOX. Zeg maar als er een excursie is van €20,- die niet duurzaam is en die andere is

€30 en die is super duurzaam. Dan kan het evengoed zijn dat FOX zegt, sorry de prijsstijging is te groot, dit kunnen we niet aanvaarden, dan kunnen wij verder ook niks doen.

Bereidheid te verduurzamen

~~SvdT: Dus FOX is voor jullie ook een belangrijke factor?~~

2.37 RA: De belangrijkste, haha. Vraag maar is aan de product manager of het mogelijk is de supplier te veranderen om ze duurzamer te maken en dat dan de prijzen met 10% stijgen.

Bereidheid te verduurzamen

2.38 SvdT: En als het dus wel mogelijk is bij een supplier waar jullie veel mee samenwerken, hoe zou je dat dan aanpakken om het meer duurzamer te maken?

RA: Op het gebied van plastic, kan er veel gedaan worden denk ik. En transport ook wat je zei, CO2, als er een supplier is die moderne voertuigen aanbiedt zijn die weinig verbruiken ten opzicht van andere supplier.

(lucht)vervuiling verminderen

2.39 SvdT: Is dat op de markt al, voertuigen die weinig verbruiken, of moet dat nog opkomen?

RA: Dat moet nog opkomen. Daarin kunnen we niet veel inspelen.

(lucht)vervuiling verminderen

~~SvdT: Wat zou Panorama nodig hebben om de duurzaamheid van een supplier te controleren?~~

2.40 RA: Dat bestaat al wel, maar dat kan misschien nog wel beter worden, maar dat is een lijst met criteria. Van wat is nu een duurzame supplier.

Benodigdheden duurzaamheid controleren

~~SvdT: In Thailand is dat gewoon nog niet helemaal bekend wanneer is iets nou duurzaam en hoe kunnen we het duurzaam maken?~~

2.41 RA: Ja exact. Wat is het belangrijkste aspect als je kijkt naar duurzaamheid. Is dat enerzijds impact op het milieu of anderzijds het bieden van werkgelegenheid tot het in stand houden van alle tradities. Het is een beetje moeilijk natuurlijk. Het is niet zwart wit denk ik.

Benodigdheden duurzaamheid controleren

~~SvdT: En stel FOX geeft jullie een aantal richtlijnen, zouden jullie dan wel bereid zijn deze te checken bij jullie suppliers?~~

2.42 RA: Tuurlijk. Maar uiteindelijk heeft FOX het laatste woord. Als FOX zegt van jullie mogen dit niet meer aanbieden, dan bieden wij het ook niet meer aan. Je moet wel natuurlijk zien dat het thematiek is en dat de prijs gelijk blijft. Zowel wij Panorama als FOX, wij blijven natuurlijk een commercieel bedrijf hè. Als alles zo duur wordt en we hebben geen klanten, dan kunnen we de deuren sluiten dus dat is een beetje een evenwicht zoeken tussen enerzijds commercieel haalbaar en anderzijds haalbaar op het niveau van duurzaamheid.

Bereidheid duurzaamheid controleren

~~SvdT: En wat voor hulp zou FOX jullie kunnen bieden om de duurzaamheid te checken?~~

2.43 RA: Ik denk vooral lijsten met bepaalde criteria waar een supplier aan moet voldoen.

Ondersteuning vanuit FOX

~~SvdT: En om uiteindelijk alleen maar duurzame excursies aan te bieden?~~

2.44 RA: Of de meest duurzame excursie die er is. Als je bijvoorbeeld drie suppliers hebt die alle drie hetzelfde aanbieden, op basis van die vragenlijst het meest duurzame te selecteren. Maar die vragenlijsten dat is niet gemakkelijk die op te stellen. Je hebt verschillende soorten excursies, verschillende soorten suppliers, verschillend vervoer, verschillende restaurants, je hebt hotels, je hebt fietsexcursies, je hebt een culinaire excursie, dus ik dat het niet zo evident is om zo maar te zeggen, ik ga een lijst met criteria vast stellen.

Ondersteuning vanuit FOX

~~SvdT: Ja, in mijn onderzoek ga ik inderdaad ook onderscheid maken tussen verschillende excursies. Zo maak ik wel onderscheid tussen een workshop en bijvoorbeeld een snorkel-excursie. Zodat je inderdaad wel alle relevante richtlijnen krijgt per soort excursie. Dat ga ik ook onderzoeken. Denk jij zelf dat de suppliers bereid zijn te verduurzamen?~~

2.45 RA: Ja, wat ik al zei, de laatste jaren zie je toch wel een soort mentaliteit wijziging. Ik denk dat er voor de supplier ook een bepaald economisch motief moet zijn om te veranderen.

Bereidheid suppliers

~~SvdT: Wat denk jij dat de supplier nodig heeft om te verduurzamen? Ook hulp?~~

2.46 RA: Ik niet dat een supplier die momenteel veel winst maakt om bepaalde ecologische redenen plots gaat veranderen en minder winst maken dus. Een mogelijke oplossing is dat we met verschillende bedrijven als FOX en Panorama samen werken en samen druk uitoefenen op suppliers eigenlijk om te veranderen. Dat is eigenlijk een beetje wat we gedaan hebben bij de olifanten kampen. Dit audits worden betaald door verschillende DMC's die dan wel samen drukt om de supplier te zeggen, van of je gaat veranderen, of we zijn weg. Dat is wel efficiënt. En anderzijds, je kan ook zeggen een supplier, als jullie nu eenmalig hervulbare flessen kopen en je vult die en je geeft die aan de klanten en daarna krijg je die terug. Als je dan uitrekend op een jaar tijd hoeveel plastic flessen je in de winkel hebt opgespaard en er dus een winstgevend aspect in zit, dan gaan ze misschien ook veranderen ja.

Bereidheid supplier

2.47 SvdT: Ja en het is ook de vraag van de klant. Als de klant duurzame excursies wil, dan moet de supplier daar wel in meegaan. Dat is ook een belangrijk punt voor hun.

RA: Ik denk dat we daar nog wel een belangrijke rol in hebben hoor, als DMC, maar dan moet je wel over alternatieve beschikken en twee moet het prijsplaatje ook kloppen natuurlijk.

Beïnvloeden suppliers

~~SvdT: Wat zou Panorama nodig hebben om te verduurzamen?~~

2.48 RA: Ik denk dat die vraag niet zo makkelijk te beantwoorden is omdat we met veel verschillende markten werken. Voor de andere markten speelt het een niet zo belangrijke rol natuurlijk. We moeten wel natuurlijk overleven als bedrijf. Ik weet niet zo goed.

Duurzaam agentschap

~~SvdT: Zou FOX jullie daar nog verder mee kunnen helpen?~~

2.49 RA: Ja, daar zijn we nu al mee aan het werk denk ik op bepaalde punten met het verminderen van plastic waterflessen, papier verminderen en dergelijke, dus daar zijn we eigenlijk al mee aan het werk.

Ondersteuning vanuit FOX

~~SvdT: Zijn er nog wensen vanuit Panorama voor nog meer hulp op bepaalde vlakken?~~

2.50 RA: Schiet mij niet meteen iets te binnen. Vooral dat de samenwerking tussen Panorama en FOX eerlijk en open moet zijn en enerzijds we moeten ons beide kunnen vinden in een evenwicht tussen prijzen en kwaliteit, denk ik. Dat ik het belangrijkste denk ik.

Ondersteuning vanuit FOX

~~SvdT: Ik denk eigenlijk dat ik wel door mijn vragen heen ben. Zijn er nog dingetjes die jij nog zou willen toevoegen?~~

~~RA: Nee, niet meteen. Je kan me later altijd nog mailen. Een berichtje versturen.~~

Indonesië

~~SvdT: FOX is op dit moment wel gecertificeerd, maar Travelife heeft erg weinig criteria als het gaat om excursies. Je kan niet echt vaststellen wanneer een excursie nou duurzaam is. Dus dat ben ik nu aan het onderzoeken. En nu zou ik door middel van een aantal interviews willen achterhalen hoe de partners, de agenten op de bestemmingen, zouden kunnen bijdrage in het verduurzamen van de excursies. Dus daar had ik een aantal vragen over, onder andere wat voor soort excursies er worden aangeboden, hoe de samenwerking is tussen jullie en de suppliers van de excursies.~~

~~CR: Welke excursies wij aanbieden, ik neem aan dat je dat je dat weet, want bij FOX is er een overzicht van alle optionele tours die wij aanbieden aan de klanten. En dat zijn er op Bali alleen al 50. Dus in neem aan dat je die informatie al hebt opgehaald bij operations?~~

~~SvdT: Ja, die informatie heb ik inderdaad wel. Ik heb wel een idee van de excursies die worden aangeboden. Ik dan nog wel de vraag of u misschien kan vertellen over uw functie binnen Panorama?~~

3.1 CR: Ik ben de branche manager vanuit Bali, Lombok en Labuan Bajo kantoor.

Functie omschrijving

~~SvdT: Oke, en uw functie als het gaat om de sustainability?~~

3.2 CR: Nee, we hadden een sustainability consultant. Die positie is op dit moment beschikbaar. We zijn wel bezig met het aannemen van een nieuw iemand, maar we zijn nog niet zo ver dat we iemand hebben die het contract kan tekenen zeg maar. We zijn er wel druk mee bezig.

Functie omschrijving

~~SvdT: Oke, en als we kijken naar de duurzaamheid van Panorama, kunt u mij iets vertellen over wat Panorama doet om een duurzaam product aan te bieden?~~

3.3 CR: Misschien weet je ook al dat Panorama het partner level heeft behaald van Travelife. Dat is nu op het Bali en het Thailand kantoor. Hebben we het partner level behaald. Indonesië en Maleisië moet ik zeggen, sorry. We gaan ook nog verder om gecertificeerd te worden. Wat doen we daar aan, nou ja, ik neem aan dat je op de hoogte bent met het Bali project. Dat heb ik opgezet met jullie. Nou, dat is natuurlijk een enorm project. We willen dit eigenlijk uitbreiden, niet alleen voor FOX, maar voor alle klanten. Dit heeft natuurlijk wel tijd nodig, want als je iets doorvoert dan kan het niet alleen in Indonesië zijn, maar dan moet het ook bij de andere branches. Dan maak je een statement als bedrijf. Je moet het ook bij alle groepen doorvoeren.

Plastic verminderen

3.4 Wij zijn nu bezig om in plaats van bij iedere grote agent van eigen informatie voorzieningen te voorzien, om één en hetzelfde booklet te maken van recyclet papier, wat ook op de website zal komen te staan. Dus dat mensen die vinden; ik heb hier geen informatie voor nodig op papier en kijken op de website, dan is die mogelijkheid daar, voor degene die wel graag iets in de handen wil hebben, zullen we het wel printen, maar wel op recyclebaar papier om er rekening mee te houden. Dan accepteren we van al onze suppliers geen losse brochures meer, dat ze kunnen deelnemen aan onze booklets zoals we het noemen. Dat is dan voldoende, dus geen losse brochures meer.

Papier verminderen

3.5 Ja, en we zijn nu bezig onze hotels en onze vendors, het zij optionele tours, suppliers. Hetzij ze zover te krijgen dat ze een gratis refill beschikbaar te stellen voor alle klanten.

Water bijvulpunten

~~SvdT: Ja, dat had ik inderdaad al meegekregen. En dat zijn de projecten waar jullie nu mee bezig zijn?~~

3.6 CR: Ja, en op het Bali kantoor hebben we ook gescheiden afval. We laten het ook ophalen door Eco Bali. En zij zorgen ervoor dat het gescheiden afval ook weer gescheiden wordt verwerkt.

Recyclen

~~SvdT: Oke, dat klinkt allemaal heel goed. En heeft u een idee van de duurzame excursies die in Indonesië aangeboden worden?~~

3.7 CR: Hier in Indonesië is duurzaam nog wel een nieuw begrip. Dus er zijn nog niet echt, wat je noemt: duurzame excursies. De duurzame activiteiten die er wel zijn zitten eigenlijk al bij FOX in het programma. Dat zijn onder andere ervaar een Balinese dag, waar je naar een lokaal dorp gaat, naar de lokale bevolking en daar een dagje in hun dagelijkse routine meeloopt. En dat zit bij jullie in.

Duurzame excursies

3.8 Wat we wel doen is bij niet duurzame activiteiten, daar zetten we een ban op, bij bijvoorbeeld olifanten ritjes, de paardjes bij de Bromo Vulkaan. Dus wat echt totaal niet duurzaam is, daar hebben we wel echt een stop op.

Selectie excursies FOX

~~SvdT: Wat doet Panorama precies als ze kijken naar een samenwerking met een supplier excursie, hoe selecteren ze een supplier?~~

CR: ~~Hoe wij ze contracteren, bedoel je?~~

SvdT: ~~Ja, als er bijvoorbeeld meerdere suppliers zijn op een bestemming, hoe kiezen jullie er dan eentje?~~

3.9 CR: Ja, maar er zijn niet een honderdtal mogelijkheden aan verschillende activiteiten die je kunt doen. Als er activiteiten zijn met een externe supplier, dan is het toch vaak fietsen, raften, trektochten maken, etc. Dus die kiezen we eigenlijk wel op basis van een combinatie tussen prijs en kwaliteit die zij bieden. Duurzaamheid is nog niet een reden om een excursie te kiezen, omdat duurzaamheid hier nog een nieuw begrip is.

Selectie suppliers

SvdT: ~~Dat begrijp ik. U zei dat er niet veel is om uit te kiezen, betekent dat ook dat er maar een paar suppliers zijn per bestemming?~~

3.10 CR: Je hebt wel heel veel verschillende suppliers, maar je hebt niet heel veel verschillende type producten om maar te zeggen. Kijk je hebt rafting, daar heb je denk ik wel 130 verschillende, als het niet meer is, suppliers die een rafttocht aanbieden op dezelfde rivier. En hetzelfde is met fietstochten en met wandeltochten. Maar de verschillende type programma's die je kunt doen, er zijn meer suppliers dan verschillende activiteiten die je kunt doen.

Selectie suppliers

3.11 SvdT: En organiseert Panorama ook zelf excursies of gaat alles via een supplier?

CR: Nee, alle sightseeing excursies wordt door ons zelf georganiseerd.

SvdT: Dat is eigenlijk gewoon waar je een bus en een gids voor nodig hebt?

CR: Ja, die worden altijd door ons zelf uitgevoerd.

Samenwerking suppliers

SvdT: ~~Precies, en heeft u een idee met hoeveel suppliers u samenwerkt?~~

3.12 CR: Wij werken met, als ik het moet gokken, rond de 40 suppliers.

Samenwerking suppliers

3.13 SvdT: Oke, en type excursies hebben we het al over gehad, dat zijn met name sightseeings en fietstochten

CR: Ook cruisen, dinercruisen. Maar daar hebben we bij FOX een compleet overzicht van hoor. Alle optionele excursies die in Indonesië worden verkocht.

Populaire excursies

3.14 SvdT: En heeft u ook een idee van hoe vaak een excursie plaatsvindt per dag of per week.

CR: Ja, dat ligt aan het seizoen.

Arrangeren excursies

3.15 Dat ligt ook weer aan de type klant. Bij FOX zijn de optionele excursies vooral het sightseeing, waarbij in principe Kras, TUI, is het juist omgekeerd.

Populaire excursies

~~SvdT: Oke, dat zijn meer actieve activiteiten?~~

3.16 CR: Nou, ja ik denk dat het wel logisch is want FOX heeft over het algemeen meer groepsrondreizen, dan TUI, Kras. FOX heeft 65% gemiddeld genomen groepsrondreizen, dus ik denk dat die mensen na 2, 3 weken lang in dus bus zitten met de gids, dat dan wel beu zijn en dat ze het dan heerlijk vinden om ook een keer een cruise te maken. Een TUI, Kras is juist andersom. Die boeken juist 70% strandvakanties. Dus die mensen hebben totaal nog geen enkel cultuur gesnoven in Indonesië, dus die willen juist graag meer van de Indonesische cultuur zien.

Populaire excursies

3.17 SvdT: Ja oke, even kijken, dan had ik nog een vraag of u merkt dat er erg veel toeristen zijn op de excursies, dat er bijvoorbeeld meer toeristen zijn dan dat er inwoners zijn?

CR: Nee, daar houdt Panorama nu nog geen rekening mee.

Aantal toeristen

~~SvdT: Dan had ik nog de vraag of er al bestaande richtlijnen zijn, bijvoorbeeld vanuit de overheid. In hoe bijvoorbeeld moet worden omgegaan met de natuur?~~

3.18 CR: Het is wel Indonesië, vanuit de overheid zijn er nog totaal geen regels. We hopen juist met het Bali project, wat steeds meer gehoor krijgt en met het feit dat de lokale overheid een ban heeft uitgeroepen op het gebruik van plastic tasjes, hopen we wel dat het steeds groter wordt en dat uiteindelijk de nationale overheid er niet meer omheen kan. Dat ze er wel een positie in moeten nemen, in het hele verhaal.

Richtlijnen natuur

~~SvdT: Ja, precies. En dat is ook één van jullie streven?~~

~~CR: Ja. Zeer zeker, ja.~~

~~SvdT: Dan had ik nog een vraag over de beschermde gebieden in Indonesië, bieden jullie daar ook excursies aan?~~

~~CR: In beschermde gebieden?~~

~~SvdT: Ja.~~

~~CR: Maar wat versta je onder beschermde gebieden, laat ik hem zo even terugkoppelen?~~

~~SvdT: Bijvoorbeeld nationale parken of natuurgebieden die onder toezicht staan.~~

3.19 CR: Oke, ja daar voeren we de programma's uit. Hetzij dat de agent zich houdt aan de regels die gelden voor het betreden van dat park. Bijvoorbeeld bij bepaalde parken is het verplicht gebruik te maken van een lokale ranger of gids aldaar. Ondanks dat er al een professionele gids op de groep zit. Als de agent zegt, natuurlijk die regels gelden en wij houden ons daaraan vinden wij het geen probleem.

Beschermde gebieden

Richtlijnen natuur

3.20 SvdT: Jullie controleren dat ook regelmatig of dat gebeurt?

CR: Nouja, we nemen het automatisch in het programma. Dus de agent die betaald daar automatisch voor natuurlijk.

Richtlijnen natuur

~~SvdT: Ja oke, en tijdens de excursies zijn er dan ook endangered animals, beschermde dieren en daar het leefgebied van. Komen jullie daar ook in de buurt?~~

CR: Het enige is het Komodo Island

SvdT: En welke dieren kunnen jullie dan tegenkomen, in welk leefgebied ben je dan?

3.21 CR: Op Komodo Island heb je de Komodo varaan.

Beschermde dieren

~~SvdT: Dan wou ik het nog hebben over de gebruikte natuur die gebruikt wordt tijdens de excursies. Je hebt bijvoorbeeld de ecologische aspecten. Zoals natuur en dieren. Wat voor soort natuur en dieren worden vooral aangeboden tijdens de excursies?~~

3.22 CR: Op dit moment bieden wij geen enkele excursies met dieren aan. Zeg ik dat goed, nee klanten kunnen een kaartje boeken voor de Bali Zoo trouwens.

Dierlijke excursies

~~SvdT: Oke, en als het gaat om natuur dan is het voornamelijk jungle en strand?~~

3.23 CR: Ja, als er bijvoorbeeld een excursie in de natuur aanbieden dan is dat puur voor de natuur, dus niet voor de fauna. Dus alleen voor de flora.

Natuurlijke excursies

~~SvdT: En heeft u er een idee van dat de excursies een negatieve impact hebben veroorzaakt op de natuur, dat de natuur is aangetast, bijvoorbeeld.~~

3.24 CR: Op dit moment zijn er nog geen excursies aangepast, naar aanleiding van bijvoorbeeld vervuiling.

Beïnvloeden natuur

~~SvdT: En merkt u dat de excursies een slechte invloed hebben op de natuur, als het gaat om bijvoorbeeld het verdwijnen van de natuur?~~

3.25 CR: Nee, vind ik op dit moment nog niet. Met de FOX klanten hebben we dan het Bali project, daar verzamelen allemaal het afval van de groepen in. Ze laten eigenlijk geen voetsporen achter.

Beïnvloeden natuur

3.26 SvdT: Nee precies, en weet u of de supplier ook nog iets doet als het gaat om water en lucht vervuiling?

CR: Nee. Geen idee.

(lucht)vervuiling verminderen

~~SvdT: Dan heb je ook nog culturele aspecten, zoals geloof, tradities, tempels. Dat wordt ook wel regelmatig bezocht in Indonesië, als ik het goed gelezen had. Heeft u er een idee van dat de excursies~~

~~zoals het bezoeken van een dorpje of tempels een negatieve impact heeft veroorzaakt op bijvoorbeeld de lokale bevolking?~~

3.27 CR: Nee, dat vinden de mensen juist leuk. De mensen vinden het leuk als er interesse is in hun gebruiken en hun geloof.

Beïnvloeden cultuur

~~SvdT: En dan heeft u het over de lokale bevolking?~~

~~CR: Ja.~~

~~SvdT: En doet de supplier ook nog iets voor het behoud van de cultuur?~~

3.28 CR: Nee, in de zin van donaties, ofzo? Nee.

Beïnvloeden cultuur

3.29 Wat we wel doen, er is een provider die biedt aan als er een crematie is, die biedt daar een tour naartoe. Alleen 80% van het bedrag van wat de klant betaald, gaat uiteindelijk naar die families van de overledenen. Zodat zij de kosten kunnen betalen.

Culturele excursies

~~SvdT: Oke, dus uiteindelijk als je zou vragen aan de inwoner van een lokaal dorpje die toeristen bezoeken, dat vinden ze alleen maar prettig?~~

3.30 CR: Mits ze zich gedragen en zij hun knieën bedekken, schouder bedekken, niet dat ze met een tank top en een korte broek aankomen. Dan wordt het niet op prijs gesteld, maar als ze zich gedragen en als ze rekening houden met de waarden en normen in dat dorp, dan vinden ze dat alleen maar leuk.

Richtlijnen cultuur

3.31 SvdT: Oke, ja. En er worden van tevoren wel gedragscodes gecommuniceerd naar de toeristen?

CR: Ja, dat wordt ook gemeld, dat staat ook wel bij jullie op de site hoor.

Richtlijnen cultuur

3.32 SvdT: Ja, oke. En als het gaat om de werknemers tijdens de excursie, zoals de buschauffeur en de gids, weet u ook of de arbeidsrechten, zoals minimumloon en voldoende vrije dagen ook van toepassing is?

CR: Is allemaal van toepassing, maar het is wel Azië he. Voor Aziatische begrippen is het precies volgens de regels.

arbeidsrechten

~~SvdT: Dat waren een beetje de vragen over de aspecten, dan had ik nog een aantal vragen over de mogelijkheden ter verduurzaming van de excursies. Als het gaat over de mogelijkheden ter verduurzaming, is Panorama een belangrijke partner voor de suppliers?~~

3.33 CR: Ja, ik denk het wel. Panorama is eigenlijk de grootste DMC in Indonesië. Ik denk zeer zeker dat Panorama een belangrijke partner is.

Marktpositie agentschap

3.34 SvdT: Ja, Panorama is wel in staat tot de mogelijkheden om invloed uit te oefenen?

CR: Ja, daar ben ik van overtuigd.

Beïnvloeden suppliers

3.35 SvdT: Zou u een idee hebben van de mogelijkheden die daar in mogelijk zijn?

CR: Daar hoor ik eigenlijk liever jou ideeën over. Want je kent onze producten, daar heb je een overzicht van. Je zit er veel dieper in dan ik. Dus is zou daar liever jou mening over horen.

Beïnvloeden suppliers

SvdT: ~~Ja, ik ben er op dit moment ook mee bezig, ik stel ook een aantal richtlijnen voor met een aantal tips, hoe bijvoorbeeld de excursies duurzamer aangeboden kunnen worden, dus daar krijgt ook zeker nog terugkoppeling van. Oke, even kijken. En als we kijken naar FOX en Panorama. Is FOX dan ook een belangrijke partner voor Panorama?~~

3.36 CR: Ja, eigenlijk één van de grootste. En één van trouwste, want ik denk dat een samenwerking met FOX en Panorama is denk ik uit mijn hoofd al over de 20 jaar.

Samenwerking FOX

SvdT: ~~Ja, dat is echt veel. Dat is al vanaf het begin. En dan had ik nog een vraag over wat Panorama nodig zou moeten hebben om de mate van duurzaamheid te kunnen checken van hun suppliers?~~

3.37 CR: In ieder geval eerst een persoon die dat als voornaamste taak heeft. Een sustainability manager of consultant, hoe je het ook wil noemen. Hangt het nu een beetje af van het vijfde wiel aan de wagen en is het een beetje een side job van iedereen. Maar nu met het feit dat we het hoogseizoen ingaan, gaat iedereen zich toch meer richten op z'n hoofdtaak. En wordt dit er natuurlijk een beetje ondergeschoven. Dus ik denk dat het heel belangrijk is dat we snel iemand aan boord hebben die zich daarop kan richten.

Benodigdheden duurzaamheid controleren

3.38 SvdT: Ja precies. En stel FOX zou jullie een aantal richtlijnen doorgeven om de mate van duurzaamheid te controleren, zouden jullie dan ook bereid zijn de richtlijnen na te lopen per supplier om te kijken of de excursies duurzaam zijn?

CR: Daar staan we altijd voor open, tuurlijk.

Bereidheid duurzaamheid controleren

SvdT: ~~En wat u vooral nodig heeft nu is een extra persoon die zich vooral richt op duurzaamheid. Er zijn geen hulpmiddelen bijvoorbeeld vanuit FOX die jullie nodig zouden hebben?~~

3.39 CR: Nee, ik denk dat we nu iemand naar voren moeten zetten die zich daar volledig op kan richten, ik denk dat we dan al een heel eind in de goede richting zitten.

Benodigdheden duurzaamheid controleren

SvdT: ~~Precies, en denkt u zelf dat de supplier bereid zijn meer duurzaam te zijn?~~

3.40 CR: Ja, maar ik denk dat we dan op een heel laag niveau moeten beginnen. Dat we het eerst moeten uitleggen, wat duurzaamheid is, want dat is hier natuurlijk nog een heel vaag begrip. Jullie zijn op dat gebied al 10 stappen voor. En ik denk wel dat als je kunt uitleggen, dat het in principe niks extra's gaat kosten voor ze, dat ze er dan echt wel voor openstaan.

Bereidheid suppliers

~~SvdT: Ja, dat denk ik ook. Want bijvoorbeeld de water refill stations, uiteindelijk bespaard ze dat ook geld. Als je ze dat vertelt zijn ze denk ik ook in staat om te veranderen.~~

3.41 CR: Ja, alleen het probleem dat we nu hebben is het feit dat mensen in het begin bang zijn van, als ik gratis drankjes aanbied, dan verdien ik niks meer qua verkoop van drankjes, want dan gaan ze alleen maar water drinken. Maar dat is natuurlijk niet zo, want iedereen gaat niet allemaal water drinken op z'n vakantie. Daar moet je ze wel eerst van zien te overtuigen, en dat heeft tijd nodig natuurlijk.

Bereidheid suppliers

~~SvdT: En wat denkt u dat de suppliers nog zullen moeten hebben om te verduurzamen?~~

3.42 CR: Ik denk training, ik denk kennis. Dat is het eigenlijk. Wat is het, wat houdt het in, waarom is het nodig? Ik denk dat daar veel onwetendheid over is.

Benodigheden verduurzamen

~~SvdT: En zou Panorama bereid zijn om met andere suppliers te werken als blijkt dat de excursies niet duurzaam zijn?~~

3.43 CR: Ja, in principe wel. Ligt natuurlijk ook een beetje prijs technisch. We werken wel met suppliers om optionele excursies te verkopen en duurzaamheid hoeft niet te betekenen dat de prijs 10 keer omhoog gaat. Dat de prijs iets omhoog gaat is geen enkel probleem, maar wat je hier nu ook soms in Azië ziet, is dat onder de noemer duurzaamheid, dat mensen daar misbruik van maken en dat de prijs omhoog wordt geschroefd. En vraag je je af hoe duurzaam ze eigenlijk nog bezig zijn. Dus in zo'n geval zijn wij er niet toe bereid. Maar voor een acceptabele prijsverhoging zijn wij zeer zeker bereid met die supplier in zee te gaan, waarom niet.

Bereidheid te verduurzamen

3.44 SvdT: En die excursies die net doen alsof ze duurzaam zijn, plukken jullie die er ook uit, van jullie doen alleen de prijs omhoog, maar jullie zijn helemaal niet duurzaam?

CR: Nou het is niet dat ze niet duurzaam zijn, ze zijn misschien wel duurzamer dan een ander bedrijf, maar ze maken een beetje misbruik van het woord duurzaam.

Duurzame excursies

~~SvdT: Maar dat zien jullie wel gelijk.~~

~~CR: Ja, daar gaan we dus ook geen gebruik van maken.~~

~~SvdT: En hoe merken jullie dan dat ze er misbruik van maken?~~

~~CR: Ja, Bali is klein, dus we weten we ongeveer waar de prijzen liggen.~~

~~SvdT: Ohja, op zo'n manier, ja nu begrijp ik het.~~

3.45 CR: Dus als een bedrijf voor een gelijkwaardig programma de prijs opeens ontzettend omhoog gaat terwijl de punten die inclusief gelijkwaardig zijn, dan is het vreemd dat die prijs zo omhoog moet natuurlijk.

Duurzame excursies

~~SvdT: En als we kijken naar de hulp die FOX zou kunnen bieden, wat voor support zou FOX kunnen geven om meer duurzame excursies te kunnen aanbieden?~~

~~CR: Of ik een score zou willen geven, van hoe duurzaam wij nu zijn?~~

~~SvdT: Ja, dat mag ook!~~

3.46 CR: Hoe we nu zijn, ik denk een 7. Ik denk dat we op de goede weg zijn, maar dat we nog heel veel kunnen doen. Dus laten we het houden op een 7, laten we niet te negatief doen.

Duurzaam agentschap

~~SvdT: Ja, mijn vraag was: wat voor hulp zou FOX kunnen bieden in het verduurzamen van de excursies?~~

3.47 CR: Nou, wat is eerder zei, jou rapport. Geef nou is jou mening erover. Jullie weten de tours die wij aanbieden, nou met het oog op jullie denkbeeld van duurzaamheid, over jullie klant beleving. Jullie weten nog meer dan wij over wat jullie klant wil, wat jullie klant verwacht, waartoe jullie klant bereid is, zou ik heel benieuwd zijn naar wat jullie ideeën zijn. En dan kan ik daar tegen weer zeggen: dit is haalbaar of dit is niet haalbaar, en waarom. Juist op deze manier de samenwerking. Dan zou ik willen weten wat jullie voor ideeën hebben en wat verwachting jullie hebben.

Ondersteuning vanuit FOX

~~SvdT: Ja, dat klinkt erg logisch ja. En denkt u uiteindelijk dat er een mogelijkheid is dat Panorama alleen maar duurzame excursies aanbiedt aan FOX?~~

3.48 CR: Ligt aan de suppliers. Ik denk het wel, maar ik denk dat daar de nodige tijd overeen moet gaan. Want ze moeten eerst de kennis hebben en het begrijpen waarom. En dan moeten mensen eventueel ook nog investeringen gaan doen om daar te kunnen geraken. En op dit moment met alle natuurrampen die wij achter de rug hebben, staan wij economisch niet erg sterk in de toeristische sector. Niet alleen lopen de boekingen bij FOX terug, ook bij alle West Europese agenten, ze lopen een beetje achter qua boekingen.

Benodigdheden verduurzamen

~~SvdT: Wat zijn de behoefte/ wat zou de agent graag zien in een samenwerking met FOX in het algemeen?~~

3.49 CR: Wat ik het liefst zou willen hebben zijn zoveel mogelijk, de verwachtingen en de ideeën, trends die er nu bij jullie is. Want dat weten jullie als enige. En dat wij hier kijken: van deze ideeën, kunnen we deze activiteiten koppelen. En wij weten wat hier ter plaatse mogelijk is en jullie weten wat de wensen, de verwachtingen, etc. van de gasten zijn. Dus ik denk als we die combinatie kunnen maken, ik denk dat we dan heel sterk zijn.

Ondersteuning vanuit FOX

~~SvdT: Ja, dat denk ik ook. Dan ben ik door mijn vragen heen. Zijn er nog dingetjes wat u wil vertellen, die we nog niet gecovered hebben?~~

~~CR: Nee, voor mij was alles duidelijk. Ik wens jou heel veel succes nog.~~

~~SvdT: Ja, hartstikke bedank.~~

Vietnam

~~SvdT: Alright, so I am doing my thesis at FOX and I am doing a research about how FOX can determine whether an excursion is sustainable. So I am going to do research on some me guidelines, tips, do's~~

~~and don'ts on how to be more sustainable and to help all the partners, all the agencies to determine whether an excursion is sustainable. And I wanted to ask you some questions about that by doing an interview. Thank you very much for doing that by the way. So I wanted to talk about the possibilities to be more sustainable and how FOX can support Buffalo on how to be more sustainable.~~

~~HH: We are very happy to answer any questions you might have.~~

~~SvdT: So my first questions are more general questions. Would you tell me something about Buffalo, like what do they do for FOX?~~

4.1 HH: Buffalo is the agent that is handling all the ground service for FOX customers in Vietnam for the moment. We arrange all the business included in the program, such as hotels, transfers, our own touring, cruise accommodations and tour guide. We are also continuously review the itinerary that the customers are doing in Vietnam and refresh the itineraries so that it reflects the most interesting sightseeing, the best service and also make sure that all the visits are save and responsible.

Funcitie omschrijving

~~SvdT: And if we talk about the sustainability of Buffalo, how is sustainability a part of your work activities?~~

4.2 HH: Buffalo tours was certified with Travelife award two years ago and we implement the responsible travel and responsible policies across the company. Not only in the touring of the customers, but also in the office and also in supplier selection. So there are many policies that we have to adapt to in order to achieve that award from Travelife. About the Travelife certificate, I think we can update to you about all requirements that we need to meet and what it is about.

Duurzaam agentschap

~~So I will collect the information from my colleague, because I am in charge of product and contracting for Vietnam, but we also have other colleagues to be in charge of Buffalo responsible travel and those are champions, they can provide more details about the Travelife certificate to you and provide to you after this meeting.~~

4.3 But in terms of product development, supplier selection I believe I can also provide some details. At the moment we are using 24 CSR, that is corporate responsible organizations that they are suppliers from restaurants or any other organizations that provide workshops, like the Backstreet Academy and some arts and crafts workshops in Hoi An, we also have Reaching out Vietnam, that is also a local CSR. We have KOTO, which is short for Know one, Teach one, and is also a trading center in hospitality in Hanoi in Saigon who are giving the disadvantage the possibility to develop and take good care of themselves. We also have our suppliers who are also in this concept, like dining in the dark in Ho Chi Min City. And some other community based tourism company, that we are working with in the north of Vietnam and also in Hanoi in the area. And Buffalo tours also have our own Buffalo Educational Travel Department who takes care of voluntary block, who have school institution group working on projects the help the local community in different areas in Vietnam like Mai Chau and they organize those activities so that these groups can provide voluntary work to the local people, like teaching English to the students, building schools, kindergartens and some infrastructure like roads for the people. And also some groups can provide medical care to the local people like, we have to medical track in Mai

Chau and we have the doctors and the medical people to go to the area in Vietnam to provide health check and medicine to people in this area.

Duurzame excursies

4.4 In term of supplier selection, we also have some policy. If any suppliers do not meet our requirements on sustainable travel then we will not use them. For example, if they use child labor or the abuse people and if they do not help the right audacity to help protect the environment, are not responsible for the wildlife animals, then we will stop booking with them.

Selectie suppliers

4.5 We also encourage our suppliers to use as much of any ways to reduce the rates of harming the environment, like recycling and also reduce the water usage, the electricity usage, use the refillable water.

Beïnvloeden supplier

4.6 So that's what we are doing here in Vietnam. We are also installing installations for refillable water in our hotels, also in the coach for the customers that they can use the water bottles.

Water bijvulpunten

4.7 And we also encourage our suppliers to stop using plastic like plastic straws and also the wipe tissue that is covered with plastic, so yeah.

Plastic verminderen

4.8 So there are many policies and also methods that we are using now here in Vietnam to encourage our people and also our suppliers to protect the environment and also be responsible to the local community.

Duurzaam agentschap

~~SvdT: Alright, and in terms of encouraging the suppliers, how do you encourage them and how do you make sure they listen to you?~~

4.9 HH: We review our supplier list every year. And in our supplier selection criteria we also include one point about responsible travel. We only use a profound supplier list, so not all suppliers are in this list. So if any suppliers that do not meet our requirements for responsible travel, than we will not use them. The suppliers have to make sure they have the responsible travel policy within their organization so that they can be on our list. In our checklist, when we inspect hotels, we also have a part of the sustainable travel.

Selectie supplier

~~SvdT: Okay, and you were talking about volunteering tourism. Is there a chance that FOX could do those excursions in Vietnam?~~

4.10 HH: Yes of course. Now for example, with the groups, we are also sending them to Kohto restaurant. I think FOX can also consider that by having a welcome diner there. Or we can act to the itineraries some activities that involves these suppliers in Hue or Hoi An. But for the volunteering work, easily this will take a long time.

Duurzame excursies

~~SvdT: It doesn't take a couple of hours~~

4.11 HH: Yeah, it is something to review and I will get back to you. I think it would be great to offer FOX customers that. In order to include that in the itinerary, I think we will need to review.

Duurzame excursies

~~SvdT: And you were also talking about reducing electricity, how do you do that?~~

~~HH: We encourage the suppliers like hotels to put the notice in the rooms to encourage the customers the electric equipment before they leave the room. Also in some hotels we try to include more ecofriendly properties into our hotel choices. So that can also help the electric usage.~~

~~SvdT: And during excursions, is there also an opportunity to reduce electricity?~~

4.12 HH: I don't think that during excursions we use much electricity. Usually it is about water bottles that we encourage the customers to use the refillable bottle instead of plastic ones.

Plastic verminderen

~~SvdT: And does Buffalo also organize excursions themselves or do they only work with suppliers?~~

~~HH: We organize, for FOX we organize all the tours by ourselves.~~

4.13 SvdT: There is no external suppliers?

HH: not for FOX. If we talk about optional excursions then yes, like for example the High O. There are some suppliers like the cooking class in Hoi An.

Samenwerking supplier

4.14 SvdT: So there is suppliers that organize the excursions?

HH: The main tour we are running ourselves.

Samenwerking supplier

~~SvdT: So, do you have an idea of how many suppliers you work with in terms of the excursions?~~

~~HH: Let me have a look at the supplier list.~~

~~SvdT: Yes of course. So what types of excursions do you offer to FOX clients, what are the most popular ones?~~

4.15 HH: The most popular ones is the city tour and we also have some excursion in, the visit of Hanoi for FOX clients and, hold up with me, I think you can have a better advice for this. We provide only two excursions for FOX, the safari Tours and Mai Chau tours. We have 9 to 10 tours with FOX. Most of them include supper to the program so that mean also the activities for FOX clients. So we do like cooking class, we do optional dining in Saigon as well, it just depends on the clients. And also the Vespa tours.

Populaire exeursies

~~SvdT: Alright. I was asking about the types of excursions because I was wondering how many times they take place, like per day or per week?~~

4.16 HH: Oh okay, with all of the tours we run them daily. For the optional tours they have daily departure.

Arrangeren excursies

~~SvdT: Okay and is there multiple suppliers who offer the same excursion at the same time?~~

HH: So for example, in Saigon or Hanoi or Hoi An, there is many different options for the customers to choose. But with FOX I don't think we have many options for the customers.

Selectie excursies FOX

4.18 SvdT: And is there a lot of other suppliers who offer the same type of excursion?

HH: Yes, of course.

Selectie suppliers

4.19 SvdT: I was wondering, because there is also a lot of other tourists coming to that place?

HH: Yeah.

Aantal toeristen

SvdT: And is there any guidelines provided by de government or the local government on how to act during the excursion?

4.20 HH: Usually, it's the highlight tours, the sightseeing places that we sending the customer to, maybe the popular ones. But for many activities that we are trying to include in the program we are trying to choose the less touristic ones, which is not too crowded for our customer.

Selectie excursies FOX

4.21 About the guidelines, for example in Halong, they will like define the itinerary you need to follow, so you can only stop the cruise at certain points and you cannot like anchor your cruise in any place, so there is a set of itineraries that you need to follow and also the policy on littering. They will not let us litter in the bay or any places like Cham Island in Hoi An, inhibits that uses plastic bags, so people cannot take plastic bag to the island. They can only use the biodestructible bag. The governments has some policies in some islands to protect the environment, yes.

Richtlijnen natuur

~~SvdT: Do some excursions also take place in some protected areas?~~

4.22 HH: Halong Bay, the boat trip in Minh Binh is in protected place program, now if too many tourists come there, which the action program we encourage people not buying wild animal, not go to that area, everything, yeah.

Beschermde gebieden

4.23 SvdT: Is there also any protected or endangered animals you many encounter, or the living area of the animal is also where the excursions take place?

HH: No, we do not take people to that place.

Beschermde dieren

4.24 SvdT: And I also had some questions about the aspects that are being used during the excursions, for example you have got ecological aspects like nature and animals that are being used. Is there animals that are being used during excursions?

HH: No.

Dierlijke excursies

4.25 SvdT: Okay, and if talk about the types of nature that the excursions take place in, what type of nature is that?

HH: The sea, forest, caves, field, like the rice fields and gardens. And the villages

Natuurlijke excursies

~~SvdT: Okay. And have you noticed any change in that nature because of the excursions and because of the tourists?~~

~~HH: Do you mean the changing of the environment when tourists are coming?~~

4.26 SvdT: Yeah, for example pollution or nature that just vanishes?

HH: I think in the past it was not good, but now everything is now under control.

Beïnvloeden natuur

~~SvdT: Because of the policies of the government?~~

4.27 HH: Yes. We now have better facilities, the infrastructure is better and also everything is more organized. So you can also see some wildlife there, the animals are not scared away, like the birds, you can still see them. Actually, you can check with the FOX client when you are in Halong Bay, the nature is much better now. Because we have much of the monkeys. Because it is more organized the monkeys have gone back and they are still around when the people are there. They have contact with the visitors. I think that is a very, very good thing. Cause we are trying to protect the wild animal. I would say last couple of years, the environment of Halong is much better.

Beïnvloeden natuur

~~SvdT: And are there any measurements taken by the supplier to minimize water pollution or air pollution?~~

4.28 HH: I think air pollution is not a problem that originates from the supplier, ~~but the water pollution and maybe for example, if the hotels are using too much chemicals, of they reach the line maybe, however, now, all the hotels we work with are encouraged to care about the environment and to limit the water usage. To tell them it is not necessary to wash the towels every day. I think all the suppliers, in the hotel rooms they place a card advising about the care about the environment and to limit the water usage. And some use environmentally friendly ways to clean their hotel rooms, like using the natural cleaning stuff.~~

(lucht)vervuiling verminderen

~~SvdT: And in terms of cultural aspects, like a visiting a village, a temple, looking at traditions and cultures, what cultural aspects are there during the excursions?~~

4.29 HH: We do have a lot of temple visits in Vietnam. Initially we will respect the policies by those places, the sightseeing places. And not to invade their privacy or we also meet the visits to places principle for children, because it might effect on their daily life. Also, generally because we have the Travelife Award, Buffalo tours are really aware of the cultural aspects, even the psychology aspects of the local people.

Beïnvloeden cultuur

~~SvdT: Is there any code of conduct that the guide provides the tourists on how to behave?~~

4.30 HH: Yes, in certain places we also have advise to the customers. For example, not giving candies to the children, not giving money or candy to the local children. So that they cannot get used to receiving things from tourists so that they will not drop out of school and will not continue with their usual daily lives. Also, asking permission before taking a photograph of the local people and the local children. And also no littering.

Richtlijnen cultuur

~~SvdT: And have you noticed any change of the cultures, for example in a local village, have you noticed any changed because of the tourists going there?~~

4.31 HH: It depends on the places, I think in some places like Mai Chau, where we do volunteering work and we send customers there, people are more friendly to the tourist and more open and the standard of living is better, but I think in terms of preserving their own cultural difference, I think it is still the same. People can stay with their own cultural values and traditions. Especially in other areas, like the Mekong Delta. Also we have in the North East and the North West destination in Vietnam, we conserve cultural values very well. I think the cultural aspects is not affected by the tourist. It's only that they are more friendly and open and they have better standards of living. And it means that the cultural values haven't been affected.

Beïnvloeden cultuur

~~SvdT: So if you ask the villagers if they are happy about the tourists, they will be happy?~~

4.32 HH: Yes, of course. The villages that we work with, we almost treat them like their own social enterprise. So rather than us going in and say: we are going to build you a school, we react us to what they want, which add up to what there is in the village. So it is a really nice relationship that we have. So we there is a local village and a local experience that they design what product they want and they treat it like their own business. So it works in two ways rather than just coming and taking photos.

Beïnvloeden bevolking

~~SvdT: Yeah, you already talked about the labor rights, like minimum wage and enough holidays, is that all applicable for everybody involved in the excursions, all the employees?~~

4.33 HH: Yes, for example, everyone in the office only have to work 40 hours in a week and do not have to work overtime. If there is any overtime work during the holiday, it will be compensated with pay off in cash. And also the drivers that we are using, they are not allowed to work more than 8 hours a day and the drive should not exceed for 4 hours continuously.

Arbeidsrechten

~~SvdT: Okay. And I also had some questions about the possibilities to try to improve the level of sustainability. If you look at the partnerships between Buffalo and the suppliers, is Buffalo a very important partner for the suppliers?~~

4.34 HH: Yes, in 2015 Buffalo tours was awarded the company that send the biggest number of foreign customers to Hoi An and Che Tao, so it means that Buffalo, that we are also a very key customers for the suppliers here, in Vietnam. I think there are also multiple other awards, we belong to the top of inbound travel company, the DMC's in Vietnam. I am confident that Buffalo tours are among the top 5 local DMC here in Vietnam.

Marktpositie agentschap

~~SvdT: Okay great. And is FOX one of the most important partners for FOX or are there also other big partners?~~

4.35 HH: You are one of our top partners. You are absolutely up there. We value the partnership so much and the product is so much developing. So, yeah, FOX is extremely important. Our suppliers also look up to the tour leader. Some of the tour leader have such good relationships with the people as well, they are really good friends. They have very close relationship with each other. FOX is also very important for the hotels we work with. Some of the suppliers give special treatment and special deal offer to FOX.

Samenwerking FOX

~~SvdT: In the beginning you already talked about make the suppliers more sustainable. So is Buffalo capable of making the excursions more sustainable?~~

4.36 HH: Yes, of course. We also trying to in cooperate more of the responsible suppliers into our touring. Every year we have an action plan on how to make our company more responsible and sustainable.

Beïnvloeden suppliers

~~SvdT: So in what way would Buffalo be able to make the excursions more sustainable?~~

4.37 HH: Sometimes we send out a newsletter to the supplier, to advise also about the methods, that the suppliers should implement in the organization to be more sustainable. If you are looking at Buffalo as a whole auditing of elephant camps, to make sure that they are using best practice within the camps and sort of rather telling people not to go, because that is bad for the villagers. So give them best practice on how to handle the elephants. We also develop our own training coach for the group tours, for the local guide tours, to give at least 25% of our revenue to the local community for the products that we operate and develop by ourselves.

Benodigdheden verduurzamen

~~SvdT: And what would Buffalo need to be more sustainable or try to make the excursions even more sustainable?~~

4.38 HH: I think we need to go in mind with our Travelife policy and also to achieve our targets on responsible travel that our champions have set for the year. And every year we will have a very clear plan to be more sustainable. For example last time since February and in June this year we have integrated new social enterprises in our supply chain. Also we have very specific target on this topic. And we also have to highlight the social enterprise impact that we have had and that they made to our itineraries, to make it more prominent for all of our colleagues to see and for our enterprises.

Benodigdheden verduurzamen

~~SvdT: And is there anything FOX can provide you with or support you to be more sustainable?~~

4.39 HH: I think what we have done about the refillable water station is already one point, I think it is still being discussed in our client experience team and also with FOX about providing the water bottles to FOX clients. I am not sure how it is going now. I think by informing the clients not to use so much plastic and to use more ecofriendly properties, that would help.

Ondersteuning vanuit FOX

~~SvdT: Okay, would you be willing to check the level of sustainability of the current the excursion suppliers if FOX would hand you some guidelines to check the level of sustainability?~~

4.40 HH: So would we be able to share with you our guidelines that we set our suppliers. And then if they match with yours, we can give you the ones we have done. And if there is anything extra that you would have, than we could look into that, rather than. We would do it, it is just, it is an awful lot of work to check the supplier and get that audit done. And where we have our auditing is quite an in-depth one, with the backing of flying in, they have sort of extended that. So we can show you exactly how we rate all of our suppliers. And if there is anything that you see: we need this and this, you can then revisit and we'll do that.

Bereidheid duurzaamheid controleren

~~SvdT: And do you think the suppliers are willing to be more sustainable?~~

4.41 HH: I think, in Vietnam, people are also more aware of the environment and also about conserving the rights of the local people. The awareness is increasing here in Vietnam. So if we can have more guidelines from you, that will be very helpful.

Bereidheid suppliers

~~SvdT: And there isn't any other thing that FOX can support with to be more sustainable. Or is the water filling for now enough, or are is there another thing that FOX can help you with?~~

4.42 HH: What we can consider in reviewing our programs also to include the activities that associate with the social enterprise in using more social enterprise alliance. I think that is what we can do.

Ondersteuning vanuit FOX

~~HH: Will FOX give any information about the refillable stations and to bring your own water bottle?~~

~~SvdT: We wanted to tell them in advance before they go on a holiday that there is the possibility for refillable water and also to tell them about the quality of the water, that everything is alright, those sort of things. So that the tourists will be informed already about it. Do you have any other questions?~~

~~HH: So, FOX moving to this direction, is it a direction where you are looking to have your tours going. To have more sustainable and social aspects, involved in them?~~

~~SvdT: Yes, that is one of our action plans. One of our action plans is to screen the excursions on the level of sustainability and to offer more sustainable excursions, looking into the possibilities.~~

4.43 SvdT: So if FOX would want more sustainable excursions, than you would be willing to include that in the program? Or to offer that as an optional excursion?

HH: Yes.

Bereidheid te verduurzamen

~~SvdT: Okay, these were all my questions. Is there anything you would like to add that we haven't covered?~~

~~HH: No.~~

~~SvdT: No? that's it? Alright. Thank very much for all your time, and all your help.~~

HH: Thanks Sophie. It's great to know FOX is looking into this matter and we can work together to increase the sustainability. Let me know if you need any further assistance.

SvdT: Thank you very much, yes, I am very curious about the guidelines you already have, it is very interesting for me.

HH: We will share with you that.

SvdT: Thank you very much, have a great day. And we'll keep in touch.

HH: Bye.

Sri Lanka

GP: So you are doing all the sustainability, that is what I understood.

SvdT: Yes, that's right. For FOX I am doing a research and the research is about how FOX can try to improve the sustainability. So trying to make the excursions more sustainable. So I had some questions about that. Some questions about the type of excursions and how FOX can help Infinity Vacations to make the excursions more sustainable. So first I had a couple of general questions. My first question is if you could tell me something about your function in Infinity Vacations?

5.1 GP: Okay, my function. We started small in 2014. So since then, now I am pretty much involved in the operations, research and development, customer handling and all that. But now I have teams taking care of each segment. Now I supervise. There are two operations teams, one for FOX and groups and the other team is for FIT's, except FOX. So I guide the teams into what they should be doing.

Functie omschrijving

SvdT: Alright, I also had a question how is sustainability part of your work activities?

5.2 GP: Our sustainability training took part in the Travelife training in Bangkok. Which was in 31st of March. And in one place we try to minimize impacts. We use this team funds and train. And we all have lunch in the same time at one 'O clock. So for the half an hour we all have lunch and we get a bit of a break. And they can socialize a little in the cafeteria. And moving on we try to operate with minimum electricity. But making sure stuff is comfortable. And we don't bring plastics or paper and recycle. And we do have a water management system where we use some of the rain water for our purposes. Yeah, basically inside office, those are the actions we have taken so far.

Duurzaam agentschap

SvdT: Okay, and those are all in the office?

GP: Yeah.

SvdT: Okay. And what are the work activities if you talk about the excursions?

5.3 GP: Excursions, okay if we talk about the excursions on the tours, we don't use plastic water bottles any more, it's all aluminum. So instead clients get two or three water bottles a day, into 15 days, 45 bottles into 30, it's a 1000 bottles.

Plastic verminderen

5.4 But now it's aluminum bottles, they use it during the tour, so it's FOX branded and can also take home, because it's a nice cute bottle, implemented from Hong Kong with a FOX logo. And we do use 20 liter of bottles to refill them. And those are electronic motorized, so clients can fill themselves. And we paying the drinking water from resources, so that's the main thing that we do with sustainability.

Water bijvulpunten

5.5 And all the vehicles we use are carbon neutral, we check the carbon. And excursions with the most carbon journey takes place in the hills, we you're uphill. So what we do, is we use the train, instead of the bus, so the coach will stay empty. And I believe we use a very minimum waste, because we use the train. That is the value that most clients like, so it's not a purpose for them, but it works both ways.

(lucht)vervuiling verminderen

5.6 We make sure the impact on the environment is very minimum. Those are not mass excursions. It's just for FOX groups, which we operate for individuals, families and even economically we make sure that those families are sustainable.

Selectie excursies FOX

5.7 The materials they use are sustainable. We don't use plastic, just natural stuff. We try to make sure that what we do helps the local economy.

Plastic verminderen

5.8 Because tourism is not about dealing with transport company, dealing with other things. We go a little bit further, where people can getting help from this. So by helping the families in the local communities.

Duurzaam agentschap

~~SvdT: Okay, that sounds very good, those are a lot of things. Do you have any knowledge if there are very sustainable excursions in Sri Lanka?~~

5.9 GP: Sustainable excursions. Yes we do this village tour. Instead of motorized boats we use peddle boats to go through a lake. And we go to this house, where a local family prepares a lunch for the group. And then again, instead of using car, we use tractor or tuktuk to get to destination in small roads we use the bus. So, by any means we don't use animals as a form of transport. We are very strict against animal cruelty. So that's one, and then we operate the breakfast in top of rock. Here we organize the family to prepare the breakfast. And there is another excursion exclusively for FOX, it's a barbecue dinner. I mean, we do use motorized boats in the Dutch canal, in Negombo. The least amount of pollution we do in motorized boats, but still in can mix with normal water, but you don't get fish in that particular canal, so the impact is very minimal. But we come back and have this barbecue, again local family gets a little income from that. And they have prepared the dinner, which is done by palm leaves, no electricity, so it's candle lit. And no plastic at all, it is served on banana leaves. There is no cutlery used, it is used from the hands. So that are some of key excursions that FOX is doing. Apart from that, there is also city walks, sightseeing and stuff. Other than that we try to keep it simple with little impact on the environment.

Duurzame excursies

~~SvdT: Alright thank you. And does infinity vacations organizes excursions themselves or do they work with suppliers?~~

5.10 GP: No, we don't work with suppliers. For the handling part we have the family or the party involved. To organize excursion we need someone to handle it on the ground. So that part is appointed by us and that person is directly responsible for the excursions, so it's us and the person on the ground. There are companies who hire third parties who handle their excursions but we don't so we can take direct decisions and we are responsible for the excursions we have, because the suppliers or the person involved are directly appointed by us.

Samenwerking suppliers

~~SvdT: Alright that sounds good. I have a list of all the excursions that you offer the FOX. But which are the most popular ones, the most popular excursions?~~

~~GP: Depends on the different groups which excursion is popular. Differs which excursions are popular and are used the most. So if you can tell me the list you have, I'll just tell you which ones to mark.~~

~~SvdT: I have here a visit to a tea factory, a dance show with firedancers.~~

5.11 GP: Yeah, the tea factory is popular. It's in the hills and everybody wants to see how it works. But the impact is very minimal. It's a factory who shows the clients around. The dance show is again, we only buy the tickets. There are three places where it takes place. So we go with the best possible location, which is the closest to where they stay. And it takes place every day in Kandy.

Populaire excursies

5.12 SvdT: And is this something Infinity Vacations supports to maintain the local culture?

GP: Not only us, it is done by almost all the companies.

Beïnvloeden cultuur

~~SvdT: Alright, I also have a jeep safari in the nature with elephants. Is that something popular?~~

5.13 GP: That is very popular. It is used by many companies. If we do it, we try to make a big difference by offering a cocktail, offering a snack, probably after the safari. Just to make sure our clients get something different. The jeeps we use, the park we go is same as what others do. You've got three different parks in the central and also a park in the north. So both safaris happen in one of those two parks. So what we do, we use better vehicles than others. There is a place who has newer jeeps, it has less carbon and less noise. It is in the forest so you have to make sure jeeps are not too noisy. So that is what we are trying to do.

Selectie suppliers

~~SvdT: Yes try to not harm the elephants and the other animals.~~

~~GP: Exactly, yes.~~

5.14 SvdT: And do you also check if the area, where for example the elephants are, if the companies there do not harm the elephants?

GP: We don't check is there. We do check in Udawalawe in the south.

Bereidheid duurzaamheid controleren

~~SvdT: Okay, and are there any other excursions where animals are being used?~~

5.15 GP: We have a policy with FOX to be aware with animals.

Dierlijke excursies

~~SvdT: Okay, and are there many other suppliers who offer the same sort of excursions as Infinity Vacations?~~

5.16 GP: Most of them are, yes. The barbecue is only done by us. The night walk in Kandy is done by only us. There is new excursion named sundown at the riverbank, again it's only done by us. So what happens is, the country is small. The excursions at the sites, those are all the attractions and the highlights, what we do is, we try new excursions. We stand above the competition to come with new ideas. This year we come up with two new excursions. So for the moment we have like 4 to 5 new excursions.

Concurrentie agentschap

~~SvdT: So, is there also guidelines offer by the government or the local government to try to low the impact of the excursions?~~

5.17 GP: No local government does the bare minimum to be responsible. They don't have the knowledge to see what's going on. So companies like us participate in a sustainable program to keep informing the companies and other tour operators to set standards. The government is not yet in the position to take action into environmental activities and excursions.

Richtlijnen natuur

~~SvdT: And are there any protected areas in Sri Lanka?~~

~~GP: Protected in what sense?~~

~~SvdT: For example national parks.~~

5.18 GP: Oh yeah, there are national parks. They are in places with rainforest. There is a place called Horton Plains, a restricted area, where you are not allowed to consume, take anything and the Europeans are being told how to behave. Those areas are strictly monitored because those are monitored by wildlife conservations to protect specific animal species, plants, flora and fauna. The national parks are protected. Heritage sites such as colonial villages, ancient buildings, etcetera, those are protected. And religious places, churches, temples, mosques, those are protected.

Beschermde gebieden

Richtlijnen natuur

~~SvdT: Okay, and is there any excursions taking place in the national parks and heritage sites.~~

5.19 GP: Yeah, so all the jeep safaris are in the national parks. And we do also a trek in Horton Plains. That is a national park. And we visit most of the historic places at the sea area. And then we go to, mostly heritage sites. Here you need to purchase a ticket. Those income go to conservation companies and people in protected areas.

Natuurlijke excursies

~~SvdT: And is there anything you do to maintain and preserve the cultural heritage?~~

5.20 GP: To be honest there is very less amount of things we would do as a company. But what we do is we our guides informs the clients on how to behave, to not take photos. And also we do a briefing. Other than that, I mean, there are companies who try to sell tickets, do things illegal way, or doesn't even go inside, but show the sites from out. But as a responsible company we prefer doing the right thing. Bringing the clients to the sites, to protect the areas. So that is what we do.

Richtlijnen natuur

~~SvdT: Yes. At least try not to have a negative impact.~~

~~GP: Exactly, yes.~~

~~SvdT: Okay, is there anything Infinity Vacation does to minimize the CO2 emission?~~

5.21 GP: Yes, the fleet is mostly hybrid. We have bikes to strict the CO2 emission. There is a test which needs to be done by the government to make sure the emissions are in order. So we are very strict on that report. And we keep renewing our vehicle mostly every two to three years. Just to make sure our fleet is always updated. So this applies to cars, vans and motorboats that we use. So, and the other thing is, we don't own vehicles. Once you own a vehicle, you are committed to it for 3,4,5 years.

(lucht)vervuiling verminderen

~~SvdT: If you visit a village, does the local people also profit from the tourists?~~

5.22 GP: Exactly, because the whole thing towards, we charge FOX. The client has paid for it in the package. So the amount they pay, goes directly to the community. And they use it for their children education, the health care, their wellbeing, for the houses and all that. And the families are directly chosen by us, without a third party, so we know what they are doing with the money from the tours.

Beïnvloeden bevolking

~~SvdT: Okay, so there is also like a social aspect of sustainability. Do the employees and the residents involved in the excursions have a right labor right?~~

5.23 GP: Yes. The jeep drivers, the suppliers for the boat drives. They are not required to work for a long time, like at least for about 4,5,6 in the same places. We don't know how much they are getting paid, but you can see that they're happy. They don't want someone else to work for.

Arbeidsrechten

~~SvdT: For example the bus drivers and the boat drivers, are they employed by infinity or are they hired?~~

5.24 GP: No, we have the bus driver or the bus owner to work for us. The bus owner gets the payment for the fueling. The driver gets a salary from us. So we know that it directly goes to the driver. And the payment for the fueling and maintenance, so we can make sure that they are paid.

Samenwerking suppliers

~~SvdT: Alright, then I also had some questions about the possibilities to increase the sustainability. Is Infinity Vacation capable of making the excursions more sustainable?~~

5.25 GP: Yes, as long as you provide the guideline we can try our best and report on how teams could work in the local destinations and we are well known for trying new things especially with FOX we have always feel free to try anything that you want to try so we can try it out for you and see how thing would work. So we started with the glass bottle at first and it didn't work and then we switched to

aluminum. Tell me what we can do and we sort it out. And we will sort it out if there's an issue. So it could work quite well for us and FOX.

Bereidheid te verduurzamen

~~SvdT: Yes, so you were talking about guidelines. Do you already have guidelines or is that something you would like from FOX?~~

5.26 GP: We would like to have from FOX. I mean, if you are looking at sustainability, anything that you want us to look into, we would be more than happy.

Bereidheid duurzaamheid controleren

~~SvdT: Okay great. Do you think the people at the destinations who are involved in the excursions are willing to be more sustainable?~~

5.27 GP: Yes, as long as it's communicated in the right way and the terms of sustainability are clearly ported, I am sure they are willing to do so.

Bereidheid suppliers

~~SvdT: And you were talking about, if FOX wants to be more sustainable, than you want to be more sustainable, so is FOX one of the most important partners to Infinity Vacations?~~

5.28 GP: Yes, 30 to 40% volume is with FOX. And the other markets are 60% share with 6 other operators. So for the moment FOX is making a considerable number of impact on our business.

Samenwerking FOX

~~SvdT: And do the other operators also want to be more sustainable?~~

5.29 GP: Yes, but not as much as FOX. They haven't taken such steps that FOX has taken so far.

Samenwerking FOX

~~SvdT: Okay, and do you think that Infinity Vacations is able to try to tell the partners to be more sustainable?~~

5.30 GP: Yeah sure, we can. We will put them in position if they want to work with us or no and if we want to work with them or no. All the partners that we work with long time, we might have to go to them and say that we stop working with them, but we can certainly try to reduce their impact.

Beïnvloeden suppliers

5.31 SvdT: Because Infinity Vacations is also very important to the partner?

GP: Yes exactly.

Marktpositie agentschap

~~SvdT: And what would you do to try to make the partners more sustainable?~~

5.32 GP: First, try to see what your guidelines are and what criteria you prefer are sustainable. And we will certainly take with the element parties that could be more sustainable.

Benodigdheden verduurzamen

~~SvdT: And is there anything else you would need from FOX to make the excursions more sustainable?~~

5.33 GP: If I can see what you have I might get an idea. I mean, as long as you have a station list, I am sure there will be quite enough to do for us and to get from and we can start looking into it.

Ondersteuning vanuit FOX

~~SvdT: Okay, yeah. I think this is all my questions. Thank you very much for your time, even though you are very busy I am sure. And thank you very much for all your help.~~

~~GP: Thanks Sophie, and all the best with your product and if there is anything else I can do, please feel free to let us know.~~

~~SvdT: Thank you very much.~~

~~GP: Have a great rest of the day.~~

~~SvdT: Thank you, take care.~~

~~GP: Take care, bye.~~

VIII. Axiaal coderen

Axiale code	Open code	Fragment
Ecologische impact	Richtlijnen natuur	1.24, 2.18, 2.19, 2.20, 3.18, 3.19, 3.20, 4.21, 5.17, 5.18, 5.20
	Beïnvloeden natuur	1.31, 2.19, 2.22, 3.24, 3.25, 4.26, 4.27
	Beschermde dieren	1.26, 1.27, 3.21, 4.23
	Beschermde gebieden	1.23, 2.20, 4.22, 5.18
	Plastic verminderen	1.6, 1.22, 2.9, 3.3, 4.12, 5.3, 5.7
	Water bijvulpunten	1.7, 1.8, 1.51, 3.5, 5.4
	Papier verminderen	1.9, 3.4, 4.7
	Recyclen	1.21, 3.6
	Luchtvervuiling verminderen	1.32, 2.24, 2.38, 2.39, 3.26, 4.28, 5.5, 5.21
Culturele impact	Culturele excursies	1.33, 1.36, 3.29
	Richtlijnen cultuur	1.34, 2.26, 3.30, 3.31, 4.30
	Beïnvloeden cultuur	1.35, 2.25, 2.27, 2.28, 2.29, 3.27, 3.28, 4.31, 5.12
Sociale impact	Beïnvloeden bevolking	1.37, 4.32, 5.22
	Werkgelegenheid	1.38, 2.30
	Arbeidsrechten	1.39, 2.31, 3.32, 4.33, 5.23
Soorten excursies	Duurzame excursies	1.25, 1.52, 1.53, 1.54, 2.5, 3.7, 3.19, 3.44, 3.45, 4.3, 5.9
	Populaire excursies	1.1, 1.16, 2.13, 2.14, 2.15, 3.13, 3.15, 3.16, 4.15, 5.11
	Culturele excursies	1.33, 1.36, 3.29
	Natuurlijke excursies	1.29, 2.21, 3.23, 4.25, 5.19
	Dierlijke excursies	1.13, 1.28, 1.30, 2.23, 3.22, 4.24, 5.15
Selecteren excursies	Samenwerking supplier	1.10, 1.15, 1.19, 2.11, 2.12, 3.11, 3.12, 4.13, 4.14, 5.10, 5.24,
	Selectie supplier	1.11, 2.6, 2.7, 2.8, 2.16, 3.9, 3.10, 4.4, 4.9, 4.18, 5.13
	Selectie excursies FOX	1.12, 1.13, 1.14, 2.3, 3.8, 4.17, 4.20, 5.6
	Arrangeren excursies	1.17, 1.18, 3.14, 4.16

	Aantal toeristen	1.20, 2.17, 3.17, 4.19
Organisatie	Functie omschrijving	1.2, 1.3, 1.4, 2.2, 3.1, 3.2, 4.1, 5.1
	Duurzaam agentschap	2.1, 2.4, 2.48, 3.46, 4.2, 4.8, 5.2, 5.8
Status agent	Concurrentie agentschap	1.40, 5.16
	Marktpositie agentschap	1.42, 1.48, 2.32, 3.33, 4.34, 5.31
	Beïnvloeden suppliers	1.43, 2.10, 2.33, 2.34, 2.35, 2.47, 3.34, 3.35, 4.5, 4.36, 5.30
	Samenwerking FOX	1.5, 1.41, 3.36, 4.35, 5.28, 5.29
Bereidheid verduurzamen	Bereidheid duurzaamheid controleren	1.44, 2.42, 3.38, 4.40, 5.14, 5.26
	Bereidheid te verduurzamen	2.36, 2.37, 4.43, 5.25
	Bereidheid suppliers	1.47, 2.45, 2.46, 3.40, 3.41, 4.41, 5.27
Benodigdheden	Benodigdheden verduurzamen	3.42, 3.48, 4.37, 4.38, 5.32
	Ondersteuning vanuit FOX	1.49, 1.50, 1.55, 2.43, 2.49, 2.50, 3.47, 3.49, 4.39, 4.42, 5.33
	Benodigdheden duurzaamheid controleren	1.45, 1.46, 2.40, 2.41, 3.37, 3.39

De code 'manier duurzaamheid controleren' is toegevoegd aan de code 'benodigdheden duurzaamheid controleren'. Hiervoor is gekozen omdat er enkel één fragment was geplaatst bij de code. Tevens is de code 'informatie agentschap' is toegevoegd aan de code 'functie omschrijving'. De code bevat enkel één fragment, waardoor de twee codes zijn samengevoegd.

De axiale codes zijn op zo'n manier ingedeeld dat antwoord gegeven kan worden op beide onderzoeksvragen. Onderzoeksvraag 3 wordt beantwoord middels de bovenste vier axiale codes. Deze axiale codes betreffen informatie over welke excursies worden aangeboden, wat de negatieve impact van de excursies betreft op de natuur, cultuur en lokale bevolking en wat de genomen maatregelen zijn om de negatieve impacts te minimaliseren. Op deze manier kan worden vastgesteld wat de mate van duurzaamheid is van de excursie op de bestemmingen die zijn geïnterviewd.

Middels de onderste vijf axiale codes kan antwoord gegeven worden op onderzoeksvraag 4. Deze vraag gaat over de mogelijkheden om de excursies en activiteiten die FOX aanbiedt te verduurzamen en hoe de agent hiertoe in staat is. Door middel van de status wordt ten eerste vastgesteld of de agent in staat is om de excursies te verduurzamen; is de agent dermate belangrijk voor de suppliers om macht uit te oefenen op de suppliers. Vervolgens kan worden vastgesteld of de agent bereid is dit te doen en hoe de agent dit kan doen. Om de agent te stimuleren dit te doen wordt middels de axiale code 'benodigdheden' vastgesteld wat de agent nodig heeft om te verduurzamen en hoe FOX hierin

kan bijdrage. Op deze manier kan worden bepaald hoe de agent de excursies het meest effectief kan beïnvloeden duurzaam te worden en hoe FOX de agent kan beïnvloeden dit te doen. Tevens is in de status van de agent vastgesteld in hoeverre FOX een belangrijke partner is om vast te stellen of FOX in staat is de agent te beïnvloeden.

Door de open codes te verdelen in bovenstaande axiale codes kan zodoende antwoord gegeven worden op de onderzoeksvragen die beantwoord worden middels de interviews.

IX. Analyseren

Axiale code: Ecologische impact

Open code: Richtlijnen natuur

Fragmenten: 1.24, 2.18, 2.19, 2.20, 3.18, 3.19, 3.20, 4.21, 5.17, 5.18, 5.20

Er zijn nog geen richtlijnen uitgegeven hoe moet worden omgegaan met de natuur als het gaat om de negatieve impacts te minimaliseren. Op het moment dat gevraagd wordt naar beschermde gebieden, geven de agenten wel aan dat er bepaalde regels zijn om de beschermde gebieden te behouden. Zo zijn er entreegelden bij nationale parken en zijn er limieten op druk bezochte eilanden. Boten mogen op bepaalde plekken niet stranden en ankeren. Ook mag een nationaal park enkel bezocht worden indien een ranger of professionele gids de groep begeleid. Tevens hanteert het agentschap zelf reeds een aantal richtlijnen waar aan gehouden wordt. Op het moment dat een agentschap een partner is van Travelife, volgen zij de regels die worden opgelegd door Travelife. De DMC's ter plaatse zijn zich beter bewust van duurzaamheid dan de overheid. De DMC's ondernemen zodoende ook meer actie dan de overheid om de negatieve impact te minimaliseren.

Open code: Beïnvloeden natuur

Fragmenten: 1.31, 2.19, 2.22, 3.24, 3.25, 4.26, 4.27

Over het algemeen merken de agenten geen negatieve impacts naar aanleiding van het plaatsvinden van excursies in de natuur. Enkel op de stranden in Thailand merkt de agent dat er negatieve impacts zijn op de natuur, namelijk vervuiling. Tevens merkt de agent van Thailand op dat de lokale bevolking de meest invloed uitoefenen op de natuur. Er wordt tevens aangegeven dat de negatieve impacts erger waren, maar middels maatregelen als betere infrastructuur is de negatieve impact vermindert en is de natuur alsmaar opgeknapt. Ook wordt opgemerkt dat er nog geen excursies zijn aangepast omdat ze een negatieve impact uitoefenen op de natuur.

Open code: Beschermde dieren

Fragmenten: 1.26, 1.27, 3.21, 4.23

Tijdens de excursies kunnen er nauwelijks beschermde dieren tegengekomen worden. Op het moment dat een excursie plaatsvindt in het leefgebied van een beschermd dier, wordt er voor gezorgd dat het dier niet benaderd en tegengekomen wordt. De agenten voorkomen contact.

Open code: Beschermde gebieden

Fragmenten: 1.23, 2.20, 4.22, 5.18

Er worden beschermde gebieden bezocht tijdens de excursies. Deze beschermde gebieden worden gemonitord om er voor te zorgen dat de natuur behouden blijft. Om te zorgen dat de natuur behouden blijft worden entreegelden gevraagd en de agent moedigt aan de natuur niet de beschadigen.

Open code: Plastic verminderen

Fragmenten: 1.6, 1.22, 2.9, 3.3, 4.12, 5.3, 5.7

Er wordt momenteel gewerkt aan het verminderen van plastic verbruik tijdens excursies. De ene bestemming is hier al verder mee dan andere. De voornaamste manier waarop het plastic verbruik gereduceerd wordt is door het gebruik van single use plastic te vermijden zoals plastic waterflesjes. Op dit moment worden er nog veel waterflesjes aangeboden tijdens de excursie, maar het streven van alle bestemmingen is om de klant een waterfles aan te bieden die herbruikbaar is en water bijvulpunten te plaatsen zodat de fles bijgevuld kan worden. Dit is iets waar alle bestemmingen mee bezig zijn om te realiseren of reeds gerealiseerd hebben bij een gedeelte van de reizen. En andere manier om plastic te verminderen is middels het bannen van plastic tasjes en rietjes. Dit komt voor een verschillende plekken, maar is nog niet van toepassing op de gehele bestemming.

Open code: Water bijvulpunten

Fragmenten: 1.7, 1.8, 1.51, 3.5, 5.4

Op dit moment zijn de bestemmingen bezig om verschillende water bijvulpunten op de plekken waar de reis langskomt te plaatsen. De agent is bereid om verschillende bijvul punten te plaatsen en er langs te gaan om de waterfles bij te vullen. Het is nu vooral een kwestie van het aanmoedigen van de partners om bijvul punten te plaatsen. Het is vooral belangrijk de partner te overtuigen dit te doen door hen te informeren dat dit niet alleen duurzaam is, maar ook een winstgevende handeling. De meeste bijvul punten zijn op dit moment in de hotels, waar de gast overnacht. Op dit moment zijn een aantal bestemmingen bezig tanks te plaatsen in de bus. Ook op de bezienswaardigheden komen er steeds meer bijvul punten.

Open code: Papier verminderen

Fragmenten: 1.9, 3.4, 4.7

Een paar van de bestemmingen zijn de brochures en informatie over de reis aan het bundelen zodat de informatie niet meerdere keren wordt uitgegeven en de informatie wordt gedigitaliseerd. Dit is een vorm van papier verminderen. Nog niet elke bestemming is hier mee bezig.

Open code: Recyclen

Fragmenten: 1.21, 3.6

Klanten worden geïnformeerd dat ze tijdens de reis dienen te recyclen. Hiervoor geeft de agent ook de mogelijkheid in de bus. De agenten die Travelife partner zijn, houden ook rekening met recyclen op kantoor.

Open code: (lucht)vervuiling verminderen

Fragmenten: 1.32, 2.24, 2.38, 2.39, 3.26, 4.28, 5.5, 5.21

De meeste agenten doen niks als het gaat om luchtvervuiling reduceren. De voertuigen die zij gebruiken zijn niet CO2 reducerend en er wordt niet aangegeven dat ze CO2 reducerende voertuigen als fietsen en de trein gebruiken, op één bestemming na. Er wordt tevens aangegeven dat de agent denkt dat de excursie geen luchtvervuiling veroorzaakt. Er is één agent die wel aangeeft zuinige voertuigen te gebruiken en voertuigen die minder CO2 uitstoten zoals fietsen en de trein. Concluderend wordt er nog niet veel gedaan op het gebied van CO2 vermindering.

Conclusie van alle open codes: De agenten zijn zich wel bewust van het feit dat excursies een negatieve impact kunnen veroorzaken op de natuur. De agent is hier meer bewust van dan de overheid

waardoor de agenten proberen de negatieve impact te minimaliseren. De agenten zijn zich vooral bewust van het feit dat vervuiling een oorzaak is van toerisme. Als gevraagd wordt naar een negatieve impact middels excursies geven zij aan dat gebieden vervuild zijn. Deze negatieve impact proberen zij met name op te lossen door het plastic gebruik te verminderen en te recyclen. De agenten zijn alleen bezig het gebruik van plastic flesjes te minderen door het gebruik van hervulbare flessen en water bijvul punten. Dit is op dit moment nog vrij nieuw waardoor er nog steeds last is van vervuiling in de natuur, met uitzondering van nationale parken, die juist goed beschermd worden. Naast vervuiling van de natuur door plastic, proberen een aantal agenten tevens het papier verbruik te minderen. Als het gaat om vervuiling van de lucht zijn de agenten zich nog minder bewust van hun impact. Ze gebruiken nog geen zuinige voertuigen zoals hybride auto's, fietsen en treinen. Hier moeten de agenten meer bewust van gemaakt worden.

Axiale code: Culturele impact

Open code: culturele excursies

Fragmenten: 1.33, 1.36, 3.29

Er zijn verschillende soorten excursies om de cultuur van de bestemming te leren kennen. Eén ervan is het bezoeken van religieuze gebouwen en plekken zoals tempels. Een andere mogelijkheid is het bezoeken van lokale (inheemse) dorpen en het bijwonen van lokale tradities.

Open code: Richtlijnen cultuur

Fragmenten: 1.34, 2.26, 3.30, 3.31, 4.30

De agent geeft met name gedragscodes door aan de klant als ze een religieus gebouw bezoeken. Er wordt aangegeven dat het belangrijk is het geloof te respecteren van de lokale bevolking. Tevens wordt aangegeven dat er ook richtlijnen zijn als het gaat om de bevolking. Zo wordt aangegeven kinderen geen dingen te geven om bedelen te voorkomen, de normen en waarden van de bevolking te respecteren tijdens het bezoeken van een dorp en gedragscodes worden gegeven om de bevolking te respecteren.

Open code: Beïnvloeden culturen

Fragmenten: 1.35, 2.25, 2.27, 2.28, 2.29, 3.27, 3.28, 4.31, 5.12

Als het gaat om religie, heeft het toerisme geen invloed. De tempels/kerken die bezocht worden, worden gebruikt door de lokale bevolking, waardoor de traditionele religie en normen en waarden in stand worden gehouden. Als het gaat om de lokale cultuur en tradities zijn deze aan het veranderen in de vorm van levensstandaard. De kwaliteit van leven wordt beter omdat toeristen zorgen voor een extra omzet. Lokale culturen en tradities worden door een aantal agenten geëxploiteerd door de traditie te tonen enkel om geld te verdienen. De tradities worden dan niet uitgevoerd om de cultuur in stand te houden. De agenten waar FOX mee samen werkt bezoekt alleen culturele bezienswaardigheden om de cultuur te behouden en niet uit te buiten. Dit doen de agenten door te overleggen met de lokale bevolking en toestemming te vragen. De agent geeft de bevolking de mogelijkheid spullen te verkopen en geld te verdienen door hun huis te laten zien. Hierdoor staat de bevolking meer open voor toeristen, wordt de cultuur behouden en de levensstandaarden verbeterd.

Conclusie van alle open codes: Excursies die religieuze gebouwen en plekken bezoeken worden niet beïnvloed door toeristen om dat zij enerzijds bezocht worden door de lokale bevolking, waardoor het geloof ook daadwerkelijk uitgeoefend wordt en geen mogelijkheid heeft beïnvloedt te worden door culturen van buiten af door de gedragscodes die worden gecommuniceerd aan de toerist. De agent vindt het belangrijk de religie van de lokale bevolking niet te respecteren, dus bezoeken zij enkel religieuze gebouwen indien de klant zich houdt aan de regels. Excursies die dorpen bezoeken hebben een grotere kans om een negatieve impact uit te oefenen. Sommige agenten (buiten de samenwerking met FOX) bezoeken de dorpen en voeren tradities uit enkel om geld te verdienen. Door de culturen en tradities enkel te gebruiken voor winst, ontstaat een niet-werkelijkheidsgetrouwe uitvoering, omdat ze de culturen en tradities afwijken van de werkelijkheid. Hierdoor verdwijnt de werkelijke cultuur. De excursies die de agenten van FOX uitvoeren dragen juist bij aan het behoud van de cultuur. Ze bezoeken een dorp met toestemming van het dorp en dragen bij aan de levensstandaarden van de bevolking. Ze geven zo de bevolking de kans om hun culturen en tradities te behouden.

Axiale code: Sociale impact

Open code: Beïnvloeden bevolking

Fragmenten: 1.37, 4.32, 5.22

De bevolking wordt niet in een negatieve manier beïnvloed. De agenten zien de dorpen als partners waarmee ze afspraken hebben gemaakt en de dorpen geld geven om een bezoek te brengen. De toeristen hebben de mogelijkheid het dorp te bekijken en producten te kopen. Dit draagt ook bij aan het welzijn van de bevolking. Door entreegelden op de dorpen zorgt de excursies voor een financiële bijdrage. Door de goede intentie van de agenten en de behoefte het leven van de bevolking niet te beïnvloeden, ontstaan er geen negatieve impacts.

Open code: Werkgelegenheid

Fragmenten: 1.38, 2.30

De excursies bieden werkgelegenheid voor de lokale bevolking. Mensen uit de lokale omgeving worden aangenomen omdat ze veel weten van de omgeving. Tevens ontstaat er werkgelegenheid doordat de lokale bevolking ondernemingen starten waar veel toeristen komen. Ook ontstaat werkgelegenheid door extra taken als buschauffeurs. Er wordt wel aangegeven dat de werkgelegenheid niet van toepassing is voor de lokale bevolking, maar dat grote bedrijven hun business starten en de taken tijdens de excursies uitvoeren. De agenten geven wel aan te werken met lokale bevolking.

Open code: Arbeidsrechten

Fragmenten: 1.39, 2.31, 3.32, 4.33, 5.23

Betreffende de arbeidsrechten gaat alles volgens de nationale wetten. Er wordt verteld dat iedere werknemer het minimumloon krijgt, niet hoeft over te werken en de chauffeurs niet te lang achter elkaar mogen rijden.

Conclusie van alle open codes: De excursies dragen niet bij aan negatieve gevolgen voor de lokale bevolking. De manier van leven wordt niet beïnvloedt, een financiële bijdrage wordt geleverd middels entreegelden, de mogelijkheid om een business te starten en werkgelegenheid om de excursies uit te

voeren. Deze werkgelegenheid draagt niet bij aan slechte werkomstandigheden. Er wordt aangegeven dat het minimumloon van toepassing is en dat de werknemer niet hoeft over te werken. Tevens wordt aangegeven dat de mogelijkheid dat grote bedrijven de lokale werkgelegenheid wegnemen door zelf de excursies te regelen en ondernemingen te starten.

Axiale code: Soorten excursies

Open code: duurzame excursies

Fragmenten: 1.25, 1.52, 1.53, 1.54, 2.5, 3.7, 3.19, 3.44, 3.45, 4.3, 5.9

De duurzame excursies die worden uitgevoerd zijn óf duurzaam door de lokale bevolking te ondersteunen óf door (lucht)vervuiling te minimaliseren. De excursies die bijdragen voor de lokale bevolking (de sociale aspecten) zijn met name meelopen met een lokale bevolking en mee-eten met de lokale bevolking. Dit wordt niet vaak uitgevoerd tijdens de reis. Meestal is er enkel één mogelijkheid per reis of per bestemming. Tevens worden excursies uitgevoerd door de bevolking zelf als workshops en kooklessen. Enkele andere duurzame excursies die bijdrage aan het welzijn van de bevolking is community based tourism en voluntourism. Dit zijn mogelijkheden die nog niet worden uitgevoerd door FOX reizigers, maar wel een mogelijkheid zijn binnen de bestemming. De excursies die de (lucht)vervuiling minimaliseren maken met name gebruik van CO2 besparende voertuigen. Zo worden gemotoriseerde boten vervangen door trappelboten. Ook worden tuktuks gebruikt in plaats van de bus. Naast luchtvervuiling worden ook maatregelen genomen om natuurbehoud te stimuleren. Zo worden bomen geplant en professionele rangers gebruikt. Deze maatregelen vinden ook niet in grote mate plaats. De agenten geven ook aan dat uiteindelijk een aanbod van duurzame excursies mogelijk zou zijn, maar dan enkel voor FOX. Tevens wordt aangegeven dat door de groeiende vraag naar duurzame excursies, suppliers hun duurzamere excursies te duur op de markt brengen.

Open code: populaire excursies

Fragmenten: 1.1, 1.16, 2.13, 2.14, 2.15, 3.13, 3.15, 3.16, 4.15, 5.11

De soorten excursies die als populair worden aangegeven door de agenten verschillen grotendeels. De meest genoemde populaire excursie is de fietstour, enerzijds door de stad maar ook door de natuur. Een stadstour wordt ook meerdere keren als populaire excursies benoemd. Verder zijn er culturele excursies genoemd als een tempel bezoek, kookklas, dansvoorstelling en een dorpsbezoek. Andere excursies die worden genoemd zijn cruises en bezienswaardigheden bekijken. Culturele excursies springen er zodoende uit. Deze conclusie wordt bevestigd door de uitspraak dat de FOX klanten niet de behoefte hebben op erg actieve excursies vanwege de intensieve reis. Tevens wordt verteld dat de Nederlandse klant met name geïnteresseerd is in fietsexcursies wat tevens het grote aantal genoemde fietsexcursies bevestigt.

Open code: Culturele excursies

Fragmenten: 1.33, 1.36, 3.29

Er zijn verschillende soorten excursies om de cultuur van de bestemming te leren kennen. Eén ervan is het bezoeken van religieuze gebouwen en plekken zoals tempels. Een andere mogelijkheid is het bezoeken van lokale (inheemse) dorpen en het bijwonen van lokale tradities.

Open code: Natuurlijke excursies

Fragmenten: 1.29, 2.21, 3.23, 4.25, 5.19

De natuur waarin de natuurlijke excursies plaatsvinden zijn veelal hetzelfde, namelijk: jungles, bossen, maar ook mangroves, de zee en rijstvelden. De soorten excursies die hierin plaatsvinden zijn trekkings- en wandeltochten en safari's. Er wordt aangegeven dat de natuurgebieden enkel bezocht worden voor de flora en niet voor dieren in het natuurgebied.

Open code: Dierlijke excursies

Fragmenten: 1.13, 1.28, 1.30, 2.23, 3.22, 4.24, 5.15

Er wordt aangegeven dat FOX een streng beleid heeft betreffende het gebruiken van dieren tijdens excursies. Excursies die plaatsvinden met een FOX groep omvatten zodoende geen gebruik van dieren, behalve in sanctuaries, zoals olifanten en orang oetan sanctuaries. Deze kampen worden echter wel streng gereguleerd. De agenten geven wel aan dat ze excursies met dieren uitvoeren voor andere markten, met name de Aziatische markt. Zij willen nog wel dieren zien en interactie hebben met dieren.

Conclusie van alle open codes: De excursies die met name worden georganiseerd zijn fietsexcursies en stadstours. Er wordt aangegeven dat deze excursies een lage voetafdruk hebben en zodoende duurzaam zijn. Verder wordt aangegeven dat culturele excursies met name religieuze plekken bezoeken, dorpen bezoeken en tradities bijwonen zijn. Tijdens deze excursies ontstaat de mogelijkheid duurzame activiteiten te ondernemen zoals het mee-eten bij de bevolking of een dag meelopen. Dit is niet iets wat vaak voorkomt, maar wat wel een mogelijkheid is. Een dorp- en tempel bezoek wordt aangegeven als populaire excursie. Momenteel vallen deze excursies nog niet onder de duurzame excursies, maar er zijn wel mogelijkheden. Naast culturele excursies zijn er ook excursies in de natuur als trekkingstochten en safari's. Er wordt aangegeven dat deze trekkingstochten een lage voetafdruk hebben. Tevens zijn dit ook populaire excursies. De excursies die plaatsvinden in de natuur zijn zodoende zowel populaire als duurzame excursies. De agenten geven aan dat de alle excursies waar dieren in zijn betrokken streng gereguleerd worden. Dit houdt in dat de negatieve impacts van excursies geminimaliseerd worden. Er kan worden geconcludeerd dat de populaire excursies die gebruikmaken van de lokale cultuur, natuur en dieren óf duurzame excursies zijn óf geen negatieve impacts veroorzaken.

Axiale code: Selecteren excursies

Open code: Samenwerking supplier

Fragmenten: 1.10, 1.15, 1.19, 2.11, 2.12, 3.11, 3.12, 4.13, 4.14, 5.10, 5.24

Voornamelijk worden excursies waar speciale voertuigen als fietsen en boten voor nodig zijn en excursies waar specifieke kennis voor nodig is uitgevoerd door een supplier. Met name de excursies waar enkel een gids een bus voor nodig is zoals stadstours en bezienswaardigheden worden door de agent zelf uitgevoerd. Ook wordt vermeld dat excursies die in het programma inbegrepen zijn door de agent zelf worden georganiseerd en de optionele excursies met name door suppliers. Eén agent geeft aan alle excursies zelf te organiseren en enkel samenwerkt met mensen op de bestemming om alles te regelen.

Open code: Selectie supplier

Fragmenten: 1.11, 2.6, 2.7, 2.8, 2.16, 3.9, 3.10, 4.4, 4.9, 4.18, 5.13

de meeste agenten geven aan dat de keuze voor excursies klein is, maar de keuze van suppliers voor de excursie heel groot is. Er zijn veel suppliers die hetzelfde soort excursies op dezelfde bestemming aanbieden. De keuze van supplier is voornamelijk gebaseerd op prijs en kwaliteit en of de excursies goed in het programma past. Er wordt nog niet gekeken naar duurzame aspecten betreffende de selectie van de supplier. Sommige suppliers kijken al wel naar de sociale aspecten zoals kinderarbeid en exploitatie. Tevens is de samenwerking van suppliers jaren geleden begonnen, toen nog niet gekeken werd naar duurzaamheid. Deze suppliers zijn als het ware meegegroeid met de agent. De agent kijkt dus nog niet naar duurzame richtlijnen bij de selectie.

Open code: Selectie excursies FOX

Fragmenten: 1.12, 1.13, 1.14, 2.3, 3.8, 4.17, 4.20, 5.6

De excursies die worden geselecteerd voor FOX worden gebaseerd op de soort groep en of het past bij het programma. Er wordt gekeken of de excursie passend is voor de soort reis. Tevens kiezen ze voor FOX groepen vaker voor exclusievere excursies die massatoerisme vermijden. Vanuit FOX is de ban op dierlijke excursies ook van toepassing. De meeste agenten geven aan geen dieren te gebruiken tijdens de excursies. Wel wordt aangegeven dat deze excursies nog wel georganiseerd worden voor andere markten zoals Aziatische landen.

Open code: Arrangeren excursies

Fragmenten: 1.17, 1.18, 3.14, 4.16

Er wordt aangegeven dat de excursies dagelijks plaatsvinden. Dit is overal, voor alle andere groepen van de agent. Tevens wordt aangegeven dat met name de groepen veel excursies doen.

Open code: Aantal toeristen

Fragmenten: 1.20, 2.17, 3.17, 4.19

Met name de site seeing plekken met de bezienswaardigheden worden erg veel bezocht door toeristen, ook van andere agenten en suppliers. Het zijn toeristische hoogtepunten.

Conclusie van alle open codes: De meeste agenten gebruiken enkel suppliers op het moment dat er speciale uitrusting en voertuigen nodig zijn en speciale kennis over de omgeving. Excursies waar enkel een bus en gids nodig zijn worden georganiseerd door de agent zelf. Er is een enorm aanbod van suppliers voor dezelfde excursie op dezelfde bestemming, maar er is slechts een klein aanbod voor excursies zelf. De suppliers bieden allen dezelfde soort excursie aan. De selectie van supplier wordt met name gebaseerd op de prijs en kwaliteit van het aanbod en er wordt nog niet zozeer gekeken naar de duurzame aspecten, op het sociale aspect na. Er wordt aangegeven dat de supplier jaren geleden geselecteerd is, toen duurzaamheid nog geen rol speelde, en nu nog steeds onderdeel is van het programma. Bij de keuze van de excursie wordt enerzijds gekeken of de excursie past bij de soort groep, past in het programma en de tijd en of de excursie exclusief genoeg is voor een FOX reis. De excursies worden vervolgens dagelijks uitgevoerd, waarbij voornamelijk bij de bezienswaardigheden veel toeristen deelnemen aan de excursie van één van de vele suppliers.

Axiale code: Organisatie

Open code: Functie omschrijving

Fragmenten: 1.2, 1.3, 1.4, 2.2, 3.1, 3.2, 4.1, 5.1

De agent organiseert alles vanaf het moment dat de klant arriveert op de bestemming tot dat ze weer het vliegtuig opstappen. Dit houdt onder andere in: het vervoer, de hotels, de excursies, maaltijden en binnenlandse vluchten. Naast dat ze faciliteiten regelen overleggen ze ook het programma en de reisroute met de product manager van FOX. Ze proberen continu het programma te verbeteren en te vernieuwen.

Open code: Duurzame organisatie

Fragmenten: 2.1, 2.4, 2.48, 3.46, 4.2, 4.8, 5.2, 5.8

De meeste agenten die zijn geïnterviewd hebben reeds het Travelife partner certificaat behaald wat bevestigt dat de agentschap zowel op kantoor als het aanbod op een duurzame manier uitvoeren. Er wordt verteld dat het behalen van het Travelife certificaat gewild is binnen de Aziatische DMC's. De agenten en suppliers worden aangemoedigd duurzame richtlijnen te volgen om een duurzamer reisaanbod te creëren.

Conclusie van alle open codes: De agenten zijn op dit moment bezig hun kantoor en hun aanbod te verduurzamen. De agenten zijn voor een groot deel Travelife partner. Alle agenten zijn zich bewust van de importantie om te verduurzamen. Het aanbod dat ze aan de klant aanbieden zijn onder andere: accommodaties en excursies. Omdat het aanbod tevens verduurzaamd wordt, wordt het aanbod aan excursies tevens verduurzaamd.

Axiale code: Status agent

Open code: Concurrentie agentschap

Fragmenten: 1.40, 5.16

De agenten geven aan dat er veel andere agenten zijn op de bestemming, dus dat de concurrentie groot is.

Open code: Marktpositie agent

Fragmenten: 1.42, 1.48, 2.32, 3.33, 4.34, 5.31

De meeste agenten hebben een groot marktaandeel en zijn zodoende een belangrijke partner voor de suppliers. Ze geven aan dat één van de grootste DMC's zijn van de bestemming en dat ze sterk zijn in onderhandelingen en sterk staan als onderneming. Er wordt tevens aangegeven dat ze over vele soorten markten beschikken. Als een excursie niet geschikt is voor FOX, bieden ze het niet meer aan. Vanwege de vele partners en klanten is dit mogelijk. Er wordt aangegeven dat de agenten een belangrijke partner is.

Open code: Beïnvloeden suppliers

Fragmenten: 1.43, 2.10, 2.33, 2.34, 2.35, 2.47, 3.34, 3.35, 4.5, 4.36, 5.30

De meeste agenten geven aan dat ze in staat zijn invloed uit te oefenen op suppliers om zo het aanbod te verduurzamen. Zo wordt aangegeven dat als de agent feedback krijgt van FOX ze dit doorgeven aan de supplier waarna de supplier zal luisteren. Als de supplier aangeeft niet mee te willen werken aan het initiatief of verandering geven de agenten aan niet meer samen te werken met de supplier. Op het moment dat de agent duizenden gasten aanlevert en de supplier dit opeens misloopt, is de supplier in staat en bereid te veranderen om de samenwerking met de agent te behouden. Dit werkt bij suppliers die een groot deel van hun klanten ontvangen middels de agent. Bij suppliers die niet veel klanten krijgen van de agenten, is dit een andere kwestie. Deze kunnen wel aangeven dat ze niet akkoord kan met de verandering. Op het moment dat de supplier niet akkoord gaat met de verandering zijn de agenten ook bereid om met andere suppliers samen te werken, mits de prijs niet te hoog is en FOX akkoord gaat met de prijs en er alternatieven zijn. Er wordt tevens aangegeven dat de excursies niet veel duurzamer kunnen worden, naast het plaatsen van water bijvul punten.

Open code: Samenwerking FOX

Fragmenten: 1.5, 1.41, 3.36, 4.35, 5.28, 5.29

Conclusie: De agenten geven aan dat FOX één van de belangrijkste partners is voor de agent. Ze hebben vaak meerdere partners uit meerdere bestemmingen. FOX is bij veel agenten de partner die de meeste klanten oplevert.

Conclusie van alle open codes: De agenten geven aan dat er veel andere agenten zijn op de bestemming, dus dat de concurrentie groot is. De agenten geven aan dat ze op de bestemming één van de grootste DMC's zijn, een hoog marktaandeel hebben een belangrijke partner zijn voor veel suppliers. Vanwege het hoge marktaandeel levert de agent veel klanten aan de suppliers, waardoor de agent in staat is invloed uit te oefenen op de suppliers die afhankelijk zijn van de agent. De agenten geven aan dat als de agent een verandering wil doorvoeren, dat de supplier luistert omdat de samenwerking veel klanten oplevert. De agent geeft aan de samenwerking stop te zetten op het moment dat de supplier de verandering niet door wil voeren. Tevens zijn de agenten bereid van supplier te wisselen indien de prijs goed is. De reden dat de agent van supplier wil wisselen en veranderingen wil doorvoeren is omdat FOX dit aangeeft. Voor de agent is FOX een belangrijke partner. Voor de meeste levert FOX de meeste klanten op.

Axiale code: Bereidheid verduurzamen

Open code: Bereidheid duurzaamheid controleren

Fragmenten: 1.44, 2.42, 3.38, 4.40, 5.14, 5.26

Er wordt aangegeven dat de agenten bereid zijn de mate van duurzaamheid te controleren als FOX hen een aantal richtlijnen geeft die zij kunnen controleren. Er wordt aangegeven dat ze er voor open staan om te verduurzamen, mits het financieel haalbaar is. Tevens geeft de agent aan dat FOX uiteindelijk bepaald welke excursies aangeboden worden op de bestemming.

Open code: Bereidheid te verduurzamen

Fragmenten: 2.36, 2.37, 4.43, 5.25

De agenten geven aan dat ze bereid zijn te verduurzamen als FOX dat aangeeft. De agent geeft ook aan dat het wel financieel haalbaar moet zijn, omdat FOX en de agent beide een commercieel bedrijf zijn, maar uiteindelijk geeft FOX het laatste woord of ze een duurzamere excursies wel of niet willen aanbieden aan de klant, ook al valt de prijs duurder uit. Tevens geeft de agent aan dat ze bereid zijn nieuwe dingen te proberen op de bestemming om de kijken of de veranderingen en aanpassingen werken. De agent geeft aan dat als FOX zegt wat ze kunnen doen en hoe ze het moeten doen, dat de agent het dan uitprobeert en de suppliers uitlegt hoe het moet.

Open code: Bereidheid suppliers

Fragmenten: 1.47, 2.45, 2.46, 3.40, 3.41, 4.41, 5.27

Er wordt aangegeven dat de agent denkt dat supplier bereid is, maar dat ze goed geïnformeerd moet worden. Op de bestemmingen is nog weinig bekend over duurzaamheid, dus de suppliers weten niet wat ze moeten doen om een duurzamere excursie aan te bieden. Daarom moet worden gecommuniceerd over de voordelen van duurzamere excursies, voornamelijk op economisch gebied. Dat veranderingen zoals hervulbare waterflessen winstgevend kan zijn, dat moet worden overtuigd aan de supplier. Dit moet langzaam en op een laag niveau beginnen. Tevens wordt aangegeven dat een andere oplossing om de suppliers te verduurzamen is, om druk uit te oefenen met andere DMC's en operators. Op deze manier worden de suppliers gedwongen te verduurzamen, omdat ze anders geen klanten meer hebben. Derhalve, wordt ook aangegeven dat een supplier bereid is te verduurzamen, omdat de agent de supplier klanten aanlevert.

Conclusie van alle open codes: De agenten geven aan dat ze bereid zijn om te verduurzamen als FOX wil dat de excursies duurzamer worden. Uiteindelijk bepaalt FOX welke excursies worden aangeboden, dus als dit duurzamere excursies zijn, dat verduurzaamd de agent automatisch mee. Daarentegen geven de agenten tevens aan dat de mate van duurzaamheid en de mate van winstgevendheid wel in balans moeten zijn. Op het moment dat een duurzame excursie duurder is dan de huidige excursie, moet worden afgewogen of de duurzame keuze gemaakt worden, echter bepaald FOX dit uiteindelijk. De agent geeft aan bereid te zijn nieuwe dingen te proberen en het uit te leggen aan de suppliers om te bekijken of het vernieuwde aanbod werkt en aanslaat. Om de agent hiertoe bereid te maken dient de supplier goed geïnformeerd te worden of de economische voordelen. De suppliers hebben geen kennis van de aanpassingen die ondernomen kunnen worden om een excursie te verduurzamen en ook niet dat deze aanpassingen uiteindelijk tevens winstgevend kunnen zijn. Deze aanpassingen moet klein beginnen en het proces moet langzaam verlopen. Op het moment dat deze aanpak niet werkt is de DMC, samen met andere DMC's, bereid druk uit te oefenen op de supplier om de supplier te dwingen duurzame aanpassingen uit te voeren.

Axiale code: Benodigdheden

Open code: Benodigdheden verduurzamen

Fragmenten: 3.42, 3.48, 4.37, 4.38, 5.32

De benodigdheden om de excursies te verduurzamen zijn trainingen, waarbij wordt verteld wat duurzaamheid is en hoe een excursie duurzamer kan zijn. Trainingen worden gegeven aan de gidsen zodat zij een duidelijk beeld krijgen hoe de negatieve impact zoveel mogelijk geminimaliseerd kan

worden. Naast de training is er ook kennis nodig om een idee te krijgen wat duurzaamheid inhoud en om de werknemers en suppliers te leren waarom duurzaamheid nodig is. Er wordt aangegeven dat de ze de kennis willen vergaren aan de hand van richtlijnen over hoe zij kunnen verduurzamen. Naast training en kennis wordt tevens aangegeven dat geld nodig is om investeringen te doen om duurzame aanpassingen te maken.

Open code: Ondersteuning vanuit FOX

Fragmenten: 1.49, 1.50, 1.55, 2.43, 2.49, 2.50, 3.47, 3.49, 4.39, 4.42, 5.33

Om geen single use plasticflessen meer te gebruiken zijn herbruikbare flessen en water bijvul punten nodig. Er wordt aangegeven dat FOX kan bijdrage aan het leveren van de waterflessen die klanten op de bestemming kunnen gebruiken. Een andere ondersteuning die FOX kan bieden zijn richtlijnen om te begrijpen wat duurzaamheid is welke acties ondernomen moeten worden. Een andere ondersteuning is een open, eerlijke samenwerking tussen de agent en FOX waarbij een evenwicht tussen prijs en kwaliteit nodig is. Tevens wil de agent informatie over de klanten van FOX zoals het klantgedrag, de klant verwachting en de bereidheid van de klant, zodat de agent hierop kan inspelen. Ook de huidige ideeën en trends omtrent duurzaamheid zou de agent graag willen weten om deze te koppelen aan de excursies.

Open code: Benodigdheden duurzaamheid controleren

Fragmenten: 1.45, 1.46, 2.40, 2.41, 3.37, 3.39

Wat de agenten met name nodig hebben zijn richtlijnen. Richtlijnen die vertellen wat wel en niet mag tijdens de excursie. De agent kan dan zelf de mate van duurzaamheid controleren als de excursie plaatsvindt tijdens het programma of wordt bijgeboekt. Als de agent al wel een aantal criteria heeft, vanuit Travelife bijvoorbeeld, heeft de agent wel de behoefte op verbeterde criteria om te achterhalen wat nou precies een duurzame supplier is. Ze hebben de behoefte om te weten wat het belangrijkste aspect is betreffende duurzaamheid. Waar nog meer behoefte naar is, is een sustainability manager, iemand die de duurzaamheid op zich neemt binnen het agentschap.

Conclusie van alle open codes: Om de excursies te kunnen verduurzamen zijn trainingen en kennis nodig om te bepalen wat wel niet mag tijdens een excursie. Om een duurzaam agentschap te zijn is tevens een sustainability manager nodig die alles controleert. Tevens zijn er richtlijnen nodig die vertellen hoe een excursie duurzamer uitgevoerd kan worden. Om de veranderingen van de excursies te realiseren is tevens geld nodig om te investeren. Vanuit FOX kan ondersteuning geboden worden aan de hand van het door communiceren van richtlijnen om te begrijpen wat duurzaamheid is en hoe een excursie duurzaam aangeboden kan worden, zodat de agent zelf de mate van duurzaamheid kan controleren. Ze kunnen dat achterhalen wat een duurzame supplier is. Tevens kan FOX het verminderen van plastic ondersteunen door het leveren van herbruikbare flessen. De agenten geven aan dat een open samenwerking tussen FOX belangrijk is. Ze geven aan dat een balans tussen prijs en kwaliteit nodig is en dat ze informatie willen over trends en klantgedrag om hierop in te spelen en door te koppelen aan de excursies.

Onderzoeksresultaten

X. onderzoeksresultaten mate van duurzaamheid

Om de onderzoeksbevindingen te ordenen is een onderscheid gemaakt tussen ecologische, culturele en sociale excursies en impacts. Van deze onderscheid wordt tevens gebruik gemaakt om onderzoeksvraag 3 te beantwoorden. De mate van duurzaamheid is verdeeld in de aspecten ecologisch, cultureel en sociaal, waarna aan het eind de drie aspecten samengevoegd worden om antwoord te kunnen geven op de vraag wat de impact is van de aangeboden excursies en activiteiten.

In het verdelen van de axiale codes, zijn de verschillende soorten excursies overkoepeld in de axiale code 'soorten excursies'. De open codes zijn tevens verdeeld in ecologische, culturele en sociale excursies. Daarnaast zijn de populaire en de duurzame excursies apart gecodeerd om te bepalen welke van de excursies duurzaam zijn en veel geboekt worden, in plaats van dat de excursies zijn meegenomen in de soorten excursies per aspect.

Om de mate van duurzaamheid vast te stellen worden de soorten excursies per aspect genoemd, inclusief de meest geboekte excursies. Vervolgens wordt een verband gelegd met de negatieve en positieve impacts die de excursie kan veroorzaken gevolgd door welke negatieve en positieve impacts van toepassing zijn op de bestemmingen. De impacts worden vastgesteld door de open codes met betrekking op de richtlijnen, beïnvloeden, duurzame excursies en andere maatregelen die genomen zijn om de positieve impacts te maximaliseren en de negatieve impacts te minimaliseren.

Ecologische impact

Ten eerste wordt bepaald wat de mate van duurzaamheid is voor de ecologische excursies, waarbij wordt vastgesteld of de impacts die veroorzaakt worden door de excursies positief of negatief zijn. Ten eerste worden de natuurlijke excursies en dierlijke excursies benoemd, omdat deze van toepassing zijn met betrekking tot ecologische excursies. Vervolgens wordt de negatieve impact vastgesteld die veroorzaakt kan worden middels de excursies. Daarna worden alle maatregelen genoemd die reeds gebruikt worden om de negatieve impacts te minimaliseren. Deze maatregelen worden vergeleken met de mogelijke negatieve impacts om vast te stellen welke negatieve impacts geminimaliseerd worden. Op deze manier kan worden vastgesteld in hoeverre de ecologische excursies duurzaam zijn.

Excursies

De soorten excursies die hierin plaatsvinden zijn trekkings- en wandeltochten en safari's. Er wordt aangegeven dat de natuurgebieden enkel bezocht worden voor de flora en niet voor dieren in het natuurgebied. Er wordt aangegeven dat deze trekkingstochten een lage voetafdruk hebben. Tevens zijn dit ook populaire excursies. De excursies die plaatsvinden in de natuur zijn zodoende zowel populaire als duurzame excursies. De natuur waarin de natuurlijke excursies plaatsvinden zijn veelal hetzelfde, namelijk: jungles, bossen, maar ook mangroves, de zee en rijstvelden. De agenten geven aan dat de alle excursies waar dieren in zijn betrokken streng gereguleerd worden. Dit houdt in dat de negatieve impacts van excursies geminimaliseerd worden. Excursies die plaatsvinden met een FOX groep omvatten geen gebruik van dieren, behalve in sanctuaries, zoals olifanten en orang oetan sanctuaries. Deze kampen worden echter wel streng gereguleerd. De agenten geven wel aan dat ze excursies met dieren uitvoeren voor andere markten, met name de Aziatische markt. Zij willen nog wel dieren zien en

interactie hebben met dieren. Omdat excursies die negatieve impacts veroorzaken nog wel plaatsvinden in andere markten, kan de agent enkel duurzame excursies aanbieden aan FOX, maar niet aan alle partners van de agentschap.

Impact

De negatieve impacts die veroorzaakt kunnen worden door natuurlijke excursies zijn:

- Beschadigen natuur
- Geluidsoverlast
- Verstoren biodiversiteit
- Vervuiling van de natuur
- Overschrijden draagkracht (erosie)
- Watervervuiling
- Luchtvervuiling
- Lichtvervuiling
- Waterverspilling
- Onveilige situatie

De negatieve impacts die veroorzaakt kunnen worden door excursies met dieren zijn:

- Leefgebied wilde dieren kapot maken/ verstoren
- Gedrag wilde dieren verstoren
- Verdwijnen beschermde soorten
- Verstoren biodiversiteit
- Invasieve soorten
- jagen op bedreigde dieren
- Dierenwelzijn schenden

Maatregelen

Maatregelen die worden genomen om een duurzamere excursie aan te bieden met betrekking tot negatieve ecologisch impact te verminderen zijn voornamelijk het verminderen van vervuiling van plastic, afval en papier en het verminderen van de luchtvervuiling middels CO2 uitstoot.

De maatregel die genomen worden om luchtvervuiling te verminderen is het gebruik van CO2 besparende voertuigen. Zo worden gemotoriseerde boten vervangen door trappelboten. Ook worden tuktuks gebruikt in plaats van de bus. Dit gebeurt echter nog maar in kleine mate en bij een enkele agent. Naast luchtvervuiling worden ook maatregelen genomen om natuurbehoud te stimuleren. Zo worden bomen geplant en professionele rangers gebruikt. Deze maatregelen vinden ook niet in grote mate plaats. Als het gaat om vervuiling van de lucht zijn de agenten zich nog minder bewust van hun impact. Ze gebruiken nog geen zuinige voertuigen zoals hybride auto's, fietsen en treinen. Hier moeten de agenten meer bewust van gemaakt worden.

Dieren beschermen

Tijdens de excursies kunnen er nauwelijks beschermde dieren tegengekomen worden. Op het moment dat een excursie plaatsvindt in het leefgebied van een beschermd dier, wordt er voor gezorgd dat het dier niet benaderd en tegengekomen wordt. De agenten voorkomen contact. Er wordt aangegeven dat FOX een streng beleid heeft betreffende het gebruiken van dieren tijdens excursies.

Natuurgebieden beschermen

Er worden beschermde gebieden bezocht tijdens de excursies. Deze beschermde gebieden worden gemonitord om er voor te zorgen dat de natuur behouden blijft. Om te zorgen dat de natuur behouden blijft worden entreegelden gevraagd en de agent moedigt de toerist aan de natuur niet de beschadigen.

Er zijn nog geen richtlijnen uitgegeven door de overheid hoe moet worden omgegaan met de natuur als het gaat om de negatieve impacts te minimaliseren. Op het moment dat gevraagd wordt naar beschermde gebieden, geven de agenten wel aan dat er bepaalde regels zijn om de beschermde gebieden te behouden. Zo zijn er entreegelden bij nationale parken en zijn er limieten op druk bezochte eilanden. Boten mogen op bepaalde plekken niet stranden en ankeren. Ook mag een nationaal park enkel bezocht worden indien een ranger of professionele gids de groep begeleid. Tevens hanteert het agentschap zelf reeds een aantal richtlijnen waar aan gehouden wordt. Op het moment dat een agentschap een partner is van Travelife, volgen zij de regels die worden opgelegd door Travelife. De DMC's ter plaatse zijn zich beter bewust van duurzaamheid dan de overheid. De DMC's ondernemen zodoende ook meer actie dan de overheid om de negatieve impact te minimaliseren.

Vervuiling verminderen

Er wordt momenteel gewerkt aan het verminderen van plastic verbruik tijdens excursies. De ene bestemming is hier al verder mee dan andere. De voornaamste manier waarop het plastic verbruik gereduceerd wordt is door het gebruik van single use plastic te vermijden zoals plastic waterflesjes. Op dit moment worden er nog veel waterflesjes aangeboden tijdens de excursie, maar het streven van alle bestemmingen is om de klant een waterfles aan te bieden die herbruikbaar is en water bijvulpunten te plaatsen zodat de fles bijgevuld kan worden. Dit is iets waar alle bestemmingen mee bezig zijn om te realiseren of reeds gerealiseerd hebben bij een gedeelte van de reizen. Een andere manier om plastic te verminderen is middels het bannen van plastic tasjes en rietjes. Dit komt voor op verschillende plekken, maar is nog niet van toepassing op de gehele bestemming.

Op dit moment zijn de bestemmingen bezig om verschillende water bijvulpunten op de plekken waar de reis langskomt te plaatsen. De agent is bereid om verschillende bijvul punten te plaatsen en er langs te gaan om de waterfles bij te vullen. Het is nu vooral een kwestie van het aanmoedigen van de partners om bijvul punten te plaatsen. Het is vooral belangrijk de partner te overtuigen dit te doen door hen te informeren dat dit niet alleen duurzaam is, maar ook een winstgevende handeling. De meeste bijvul punten zijn op dit moment in de hotels, waar de gast overnacht. Op dit moment zijn een aantal bestemmingen bezig tanks te plaatsen in de bus. Ook op de bezienswaardigheden komen er steeds meer bijvul punten.

Een paar van de bestemmingen zijn de brochures en informatie over de reis aan het bundelen zodat de informatie niet meerdere keren wordt uitgegeven en de informatie wordt gedigitaliseerd. Dit is een vorm van papier verminderen. Nog niet elke bestemming is hier mee bezig.

Klanten worden geïnformeerd dat ze tijdens de reis dienen te recyclen. Hiervoor geeft de agent ook de mogelijkheid in de bus. De agenten die Travelife partner zijn, houden ook rekening met recyclen op kantoor

Luchtvervuiling verminderen

De meeste agenten doen niks als het gaat om luchtvervuiling reduceren. De voertuigen die zij gebruiken zijn niet CO2 reducerend en er wordt niet aangegeven dat ze CO2 reducerende voertuigen als fietsen en de trein gebruiken, op één bestemming na. Er wordt tevens aangegeven dat de agent denkt dat de excursie geen luchtvervuiling veroorzaakt. Er is één agent die wel aangeeft zuinige voertuigen te gebruiken en voertuigen die minder CO2 uitstoten zoals fietsen en de trein. Concluderend wordt er nog niet veel gedaan op het gebied van CO2 vermindering.

Gevolgen excursies

Over het algemeen merken de agenten geen negatieve impacts naar aanleiding van het plaatsvinden van excursies in de natuur. Enkel op de stranden in Thailand merkt de agent dat er negatieve impacts zijn op de natuur, namelijk vervuiling. Tevens merkt de agent van Thailand op dat de lokale bevolking de meest invloed uitoefenen op de natuur. Er wordt tevens aangegeven dat de negatieve impacts erger waren, maar middels maatregelen als betere infrastructuur is de negatieve impact vermindert en is de natuur alsmat opgeknapt. Ook wordt opgemerkt dat er nog geen excursies zijn aangepast omdat ze een negatieve impact uitoefenen op de natuur.

Conclusie

De agenten zijn momenteel al bezig met duurzame veranderingen doorvoeren om de negatieve impact te minimaliseren. De agenten geven aan dat ze nog niet precies weten wat duurzaamheid is. Dit is goed te zien in de maatregelen die momenteel genomen worden. De meest voor de hand liggende negatieve impacts worden benoemd in de interviews en hier worden ook al maatregelen voor genomen. Dit zijn de impacts:

- Beschadigen natuur
- Verstoren biodiversiteit
- Vervuiling van de natuur
- Overschrijden draagkracht (erosie)
- Watervervuiling
- Luchtvervuiling
- Leefgebied wilde dieren kapot maken/ verstoren
- Gedrag wilde dieren verstoren
- Verdwijnen beschermde soorten
- Dierenwelzijn schenden

Deze impacts worden met name aangepakt. Dit gebeurt nu nog op een kleine schaal, omdat de agenten hier net mee zijn begonnen. De vervuiling van de natuur wordt met name aangepakt en deze negatieve impact wordt, op het moment dat alle actieplannen zijn doorgevoerd, compleet geminimaliseerd.

De beschadiging van de natuur is met name een negatieve impact waar de overheid een rol in speelt. Door beschermde gebieden streng te reguleren, gebieden die veel bezocht worden door toeristen te reguleren en richtlijnen op te stellen om de natuur niet te beschadigen, wordt de natuur behouden. De agenten kunnen dit op kleine schaal doen, maar dit wordt nog beperkt doorgevoerd. Deze impact (samen met het overschrijden van de draagkracht, erosie en verstoren biodiversiteit) gebeurt dus al, echter enkel in beschermde gebieden. Deze negatieve impact wordt dus deels geminimaliseerd.

De agenten geven aan dat zij van mening zijn dat excursies geen water- en luchtvervuiling veroorzaken. Een enkele agent houdt hier wel rekening mee door het gebruik van zuinige voertuigen zoals hybride voertuigen, treinen, fietsen en peddel boten. Deze negatieve impact speelt dus nog minimaal. Het bewustzijn van de negatieve impact moet beter door gecommuniceerd worden aan de meeste agenten. Deze negatieve impact wordt nog onvoldoende geminimaliseerd.

Vanuit FOX zijn er reeds strenge regels door gecommuniceerd over het gebruik van dieren tijdens een excursie. Omdat zijn de agenten goed op de hoogte over deze negatieve impact en wordt deze volledig geminimaliseerd. Daarom worden de negatieve impact van het verstoren van het leefgebied, het verstoren van het gedrag, het verdwijnen van beschermde soorten en het schenden van het dierenwelzijn compleet geminimaliseerd.

De volgende negatieve impacts die veroorzaakt (kunnen) worden middels excursies worden niet aangepakt:

- Geluidsoverlast
- Lichtvervuiling
- Waterverspilling
- Invasieve soorten

Hieruit kan worden geconcludeerd dat de agenten momenteel bezig zijn de vervuiling van de natuur tijdens excursies compleet te minimaliseren en dat het welzijn van dieren volledig van toepassing is. Het behouden van de natuur door het overschrijden van de draagkracht, erosie, het beschadigen van de natuur en het verstoren van de biodiversiteit gebeurt in delen van het land, namelijk beschermde gebieden, maar nog niet overal. Het verminderen van de lucht- en watervervuiling vindt in kleine mate plaats. De overige negatieve impact worden nog niet aangepakt.

De excursies waarin dieren betrokken zijn, zijn zodoende voldoende duurzaam. Dit komt omdat FOX deze negatieve impact al eerder aangepakt heeft en richtlijnen gehanteerd heeft aan de agent om de negatieve impacts te minimaliseren.

De excursies die plaatsvinden in de natuur zoals wandel- en trekkingstochten en fietstochten in de natuur zijn enkel duurzaam met betrekking tot het beperken van de vervuiling van de natuur. Daarentegen zijn de natuurlijke excursies niet voldoende duurzaam omdat ze bijdrage aan de lucht- en watervervuiling (grotendeels), geluidsoverlast, lichtvervuiling, waterverspilling en het verspreiden van invasieve soorten.

Excursies die plaatsvinden in beschermde gebieden zijn wel voldoende duurzaam, omdat richtlijnen van toepassing zijn om de natuur te beschermen.

De grootste problemen/ negatieve impacts worden aangepakt. De negatieve impacts in de meest kwetsbare gebieden worden ook aangepakt. Daarom is de mate van duurzaam van ecologische

excursies voldoende. De impact wordt zo veel mogelijk beperkt en er wordt aangegeven geen (blijvende) schade te zijn en dat de excursies geen invloed hebben op de biodiversiteit.

Culturele impact

Ten eerste worden de culturele excursies benoemd om duidelijk te krijgen wat voor soort culturele excursies worden aangeboden. Vervolgens wordt de negatieve impact vastgesteld die veroorzaakt kan worden middels de excursies. Daarna worden alle maatregelen genoemd die reeds gebruikt worden om de negatieve impacts te minimaliseren. Deze maatregelen worden vergeleken met de mogelijke negatieve impacts om vast te stellen welke negatieve impacts geminimaliseerd worden. Op deze manier kan worden vastgesteld in hoeverre de culturele excursies duurzaam zijn.

Excursies

Er zijn verschillende soorten excursies om de cultuur van de bestemming te leren kennen. Eén ervan is het bezoeken van religieuze gebouwen en plekken zoals tempels. Een andere mogelijkheid is het bezoeken van lokale (inheemse) dorpen en het bijwonen van lokale tradities. Op het moment dat een excursie een duurzame vorm aanneemt, ondersteunt de excursies met name de lokale bevolking. De excursies die bijdragen voor de lokale bevolking (de sociale aspecten) zijn met name meelopen met een lokale bevolking en mee-eten met de lokale bevolking. Dit wordt niet vaak uitgevoerd tijdens de reis. Meestal is er enkel één mogelijkheid per reis of per bestemming. Tevens worden excursies uitgevoerd door de bevolking zelf als workshops en kooklessen. Enkele andere duurzame excursies die bijdrage aan het welzijn van de bevolking is community based tourism en voluntourism. Dit zijn mogelijkheden die nog niet worden uitgevoerd door FOX reizigers, maar wel een mogelijkheid zijn binnen de bestemming. De meest genoemde populaire excursie is de fietstour, enerzijds door de stad maar ook door de natuur. Een stadstour wordt ook meerdere keren als populaire excursies benoemd. Er wordt aangegeven dat deze excursies (fietstour en stadstour) een lage voetafdruk hebben en zodoende duurzaam zijn. Verder zijn er culturele excursies genoemd als een tempel bezoek, kookklas, dansvoorstelling en een dorpsbezoek. Andere excursies die worden genoemd zijn cruises en bezienswaardigheden bekijken. Culturele excursies worden het meest bijgeboekt. De agent geeft aan dat dit gebeurt vanwege de hoge reisintensiteit van de FOX reizen. Door het drukke programma boekt de klant geen actieve excursies, maar de wat rustigere excursies waarbij je met name cultuur bekijkt.

Impact

De negatieve impacts die veroorzaakt kunnen worden door het bezoeken van religieuze gebouwen en plekken zoals tempels:

- (inheemse) culturen disrespecteren
- Beledigen lokale culturen
- Vernieling cultureel gebouw/plek
- Verwijnen lokale culturen en tradities
- Geen mogelijkheid tot geloofsuiting
- Disrespecteren cultureel gebouw/plek
- Lokale culturen en tradities gebruiken die afwijkt van werkelijke cultuur

De negatieve impacts die veroorzaakt kunnen worden door het bezoeken van lokale (inheemse) dorpen en het bijwonen van lokale tradities:

- Lokale culturen en tradities gebruiken die afwijkt van werkelijke cultuur
- Verwijnen lokale culturen en tradities
- Inheemse gemeenschap uitbuiten
- Geen lokale producten
- Exploitatie van vrouwen en kinderen

Maatregelen

Religieuze gebouwen/plekken behouden

De agent geeft met name gedragscodes door aan de klant als ze een religieus gebouw bezoeken. Er wordt aangegeven dat het belangrijk is het geloof te respecteren van de lokale bevolking. Als het gaat om religie, heeft het toerisme geen invloed. De tempels/kerken die bezocht worden, worden gebruikt door de lokale bevolking, waardoor de traditionele religie en normen en waarden in stand worden gehouden.

Lokale bevolking respecteren

Tevens wordt aangegeven dat er ook richtlijnen zijn als het gaat om de bevolking. Zo wordt aangegeven kinderen geen dingen te geven om bedelen te voorkomen, de normen en waarden van de bevolking te respecteren tijdens het bezoeken van een dorp en gedragscodes worden gegeven om de bevolking te respecteren.

Lokale cultuur behouden

Als het gaat om de lokale cultuur en tradities zijn deze aan het veranderen in de vorm van levensstandaard. De kwaliteit van leven wordt beter omdat toeristen zorgen voor een extra omzet. Lokale culturen en tradities worden door een aantal agenten geëxploiteerd door de traditie te tonen enkel om geld te verdienen. De tradities worden dan niet uitgevoerd om de cultuur in stand te houden. De agenten waar FOX mee samen werkt bezoekt alleen culturele bezienswaardigheden om de cultuur te behouden en niet uit te buiten. Dit doen de agenten door te overleggen met de lokale bevolking en toestemming te vragen. De agent geeft de bevolking de mogelijkheid spullen te verkopen en geld te verdienen door hun huis te laten zien. Hierdoor staat de bevolking meer open voor toeristen, wordt de cultuur behouden en de levensstandaarden verbeterd.

Conclusie

Als het gaat om het behouden van de cultuur en het minimaliseren van de negatieve culturele impacts, zijn de agenten reeds goed op weg. De agenten vinden het belangrijk dat de religieuze plekken en gebouwen behouden blijven en dat de lokale cultuur en religie wordt gerespecteerd. Dit is goed af te lezen in de maatregelen die worden genomen om de negatieve impact die veroorzaakt kan worden door excursies te minimaliseren. Deze maatregelen vinden met name plaats door voorzorgsmaatregelen en in mindere mate door duurzamere excursies zelf. Duurzame culturele

excursies vinden nog in kleine mate plaats, maar versterken wel positieve impacts zoals winstgevendheid en cultuurbehoud. De negatieve impacts die momenteel worden geminimaliseerd zijn:

- (inheemse) culturen disrespecteren
- Beledigen lokale culturen
- Vernieling cultureel gebouw/plek
- Verdwijnen lokale culturen en tradities
- Geen mogelijkheid tot geloofsuiting
- Disrespecteren cultureel gebouw/plek
- Lokale culturen en tradities gebruiken die afwijkt van werkelijke cultuur
- Inheemse gemeenschap uitbuiten
- Geen lokale producten
- Exploitatie van vrouwen en kinderen

Dit zijn alle impacts. De ene negatieve impact wordt sterker geminimaliseerd dan de andere. Zo zijn er op alle bestemmingen gedragscodes om de lokale cultuur en religie te respecteren. Op het moment dat een tempel of een moskee bezocht wordt, worden er maatregelen genomen om de religie te respecteren (zoals het bedekken van de schouders). Tijdens het bezoeken van dorpen worden gedragscodes vermeld wat gebruikelijk is voor de cultuur en om de cultuur van de dorpsbewoners niet te beledigen. Zo worden de negatieve impacts '(inheemse) culturen disrespecten', 'beledigen lokale cultuur', 'vernieling cultureel gebouw/plek' en 'disrespecteren cultuur gebouw/plek' volledig geminimaliseerd.

De tempels, moskeeën, etc. die worden bezocht, worden tevens bezocht door de lokale bevolking. De agent geeft aan dat hier rekening mee gehouden wordt en dat het bezoek van de toerist de mogelijkheid tot geloofsuiting niet in de weg staat. De lokale bevolking heeft nog steeds de volledige mogelijkheid tot het uitoefenen van het geloof. De agent vertelt de toerist wat wel en niet kan en hoe de toerist zich moet gedragen. Hierdoor wordt de negatieve impact 'geen mogelijkheid tot geloofsuiting' volledig geminimaliseerd.

De agent overlegt met het dorp en de lokale bewoners of groep het dorp mag bezoeken. Daarbij worden ook afspraken gemaakt wat de groep mag zien, hoe vaak ze mogen komen en hoe ze zich moeten gedragen. Tevens worden entreegelden gegeven aan het dorp en geeft de agent de lokale bevolking de mogelijkheid lokale producten te verkopen. Dit draagt bij aan het welzijn van de bevolking waardoor zij in staat zijn de cultuur te behouden. Vanwege de afspraken met de agent ontstaat tevens niet de mogelijkheid dat de cultuur gebruikt wordt om te exploiteren, waardoor het cultuur afwijkt van de werkelijke cultuur en tradities. Door het bezoek blijft de cultuur in stand omdat de cultuur de reden is van het bezoek en het zodoende in het belang is van zowel het dorp als het agentschap om de cultuur te behouden. Hierdoor worden de impacts 'lokale culturen en tradities gebruiken die afwijkt van werkelijke cultuur', 'inheemse gemeenschap uitbuiten' en 'geen lokale producten' volledig geminimaliseerd. Er zijn wel bedrijven die de lokale cultuur exploiteert en enkel gebruikt om geld te verdienen zodat de cultuur gaat afwijken van de werkelijke en oorspronkelijke cultuur. Hier doen de agenten waarmee FOX samenwerkt echter niet aan. Tevens wordt aangegeven dat er wel grote bedrijven zijn die niet gebruikmaken van lokale producten, maar niet-lokale producten inkoopt en verkoopt.

De agent is op de hoogte van mensenrechten en houdt dit in de gaten. De agenten geven aan niet samen te werken met suppliers die voornamelijk vrouwen en kinderen exploiteren. Dit geldt tevens voor het uitbuiten van de gemeenschap. Hierdoor wordt de negatieve impact 'exploitatie van vrouwen en kinderen' geminimaliseerd voor zover dit opgemerkt wordt door het agentschap.

Hieruit kan worden geconcludeerd dat de negatieve culturele impacts zo veel mogelijk geminimaliseerd. Voor zover de agent op de hoogte is van het behoud van de cultuur en de rechten van lokale bevolking doet de agent alles om de lokale cultuur te behouden en de levensstandaard van de lokale bevolking te verbeteren. Aan de maatregelen en gedragscodes die de agenten opnoemden kan worden geconcludeerd dat agent hier veel van af weet en al goed op de hoogte is van culturele aspecten van duurzaamheid. Alle culturele excursies zijn zodoende duurzaam en minimaliseren de negatieve impacts.

Sociale impacts

Omdat sociale impacts gaat over het welzijn van de bevolking, zijn er geen sociale excursies. Wel zijn er sociale impacts en sociale maatregelen. Vandaar dat enkel gekeken wordt naar de impacts en de maatregelen om te bepalen of de excursies die uitgevoerd worden geen negatieve impacts hebben op de lokale bevolking. Door een verband te leggen met de negatieve sociale impacts en de maatregelen die genomen worden om de negatieve impacts te minimaliseren, wordt vastgelegd wat de mate van duurzaamheid is met betrekking tot het sociale aspect.

Impacts

- Geen lokale werknemers
- (Inter)nationale onderneming werken samen met het agenten
- Intimidatie van werknemers
- Exploitatie van vrouwen en kinderen
- Geen gelijke kansen
- Slechte arbeidsrechten
- Basisbehoefte verdwijnen
- Ineffectieve inkoop
- Geen mogelijkheid tot werkvaardigheden
- Werkloosheid
- Geen lokale producten
- Geen fairtrade producten
- Geen milieuvriendelijke producten
- Geen toegankelijkheid voor iedereen
- Miscommunicatie

Maatregelen

Welzijn lokale bevolking

De bevolking wordt niet in een negatieve manier beïnvloed. De agenten zien de dorpen als partners waarmee ze afspraken hebben gemaakt en de dorpen geld geven om een bezoek te brengen. De toeristen hebben de mogelijkheid het dorp te bekijken en producten te kopen. Dit draagt ook bij aan het welzijn van de bevolking. Door entreegelden op de dorpen zorgt de excursies voor een financiële bijdrage. Door de goede intentie van de agenten en de behoefte het leven van de bevolking niet te beïnvloeden, ontstaan er geen negatieve impacts.

Werkgelegenheid lokale bevolking

De excursies bieden werkgelegenheid voor de lokale bevolking. Mensen uit de lokale omgeving worden aangenomen omdat ze veel weten van de omgeving. Tevens ontstaat er werkgelegenheid doordat de lokale bevolking ondernemingen starten waar veel toeristen komen. Ook ontstaat werkgelegenheid door extra taken als buschauffeurs. Er wordt wel aangegeven dat de werkgelegenheid niet van toepassing is voor de lokale bevolking omdat in sommige gevallen grote bedrijven hun business starten en de taken tijdens de excursies uitvoeren. De agenten geven wel aan te werken met lokale bevolking.

Arbeidsrechten

Betreffende de arbeidsrechten gaat alles volgens de nationale wetten. Er wordt verteld dat iedere werknemer het minimumloon krijgt, niet hoeft over te werken en de chauffeurs niet te lang achter elkaar mogen rijden.

Conclusie

De agenten houden zich met name bezig met de werkgelegenheid en het welzijn van lokale bevolking op de plekken waar de excursies bezocht worden. De agent is op de hoogte hoe zij met de lokale bevolking om moeten gaan en wat de rechten van de werknemers zijn. Op overig sociaal vlak, houden de agenten zich nog niet bezig om de negatieve impacts te minimaliseren. De volgende negatieve impacts proberen de agenten te minimaliseren:

- Geen lokale werknemers
- (Inter)nationale onderneming werken samen met het agentschap
- Intimidatie van werknemers
- Exploitatie van vrouwen en kinderen
- Slechte arbeidsrechten
- Basisbehoefte verdwijnen
- Werkloosheid

De agenten geven aan lokale werknemers in dienst te hebben. Dit geldt zowel op kantoor als op de bestemming zoals een gids, een buschauffeur en lokale gidsen. De suppliers waarmee de agent samenwerkt op de bestemming zijn tevens lokale ondernemingen. Dit zorgt ervoor dat de agenten de negatieve impacten 'geen lokale werknemers', '(inter)nationale onderneming werken samen met het agentschap' en 'werkloosheid', worden geminimaliseerd.

De agenten zijn zich tevens bewust van alle arbeidsrechten die van toepassing zijn op de bestemming. De agenten melden dat aan alle arbeidsrechten voldaan wordt, zoals het minimumloon, het aantal vrije dagen en overuren. Alle werknemers die in loon zijn bij de agent krijgen voldoende vrije dagen en

voldoende loon. Dit houdt in dat de agenten de negatieve impact 'slechte arbeidsrechten' minimaliseren.

Omdat de agenten entreegelden betalen en de lokale bevolking de mogelijkheid heeft producten te verkopen, profiteert de lokale bevolking van de excursie. De basisbehoefte zoals toegang tot schoon drinkwater komt zodoende niet in gevaar. Tevens zijn de agenten begaan met het welzijn van de lokale bevolking en spreken ze afspraken af met de dorpelingen. Toegang tot het uitoefenen van geloofsovertuiging is tevens geen basisbehoefte waar geen toegang voor is, omdat de agenten hier tevens afspraken over hebben. Zodoende wordt de negatieve impact 'basisbehoefte verdwijnen' geminimaliseerd.

De agenten geven aan niet in zee te gaan met bedrijven die gebruikmaken van kinderarbeid en kinderen en vrouwen exploiteren. Zelf geven de agenten aan zich te houden aan de arbeidsrechten en de sociale rechten van de werknemers. Zodoende doet de agent wat mogelijk is om de negatieve impact 'exploitatie van vrouwen en kinderen' en 'intimidatie van werknemers' zo veel mogelijk te minimaliseren.

Met de volgende negatieve impacts wordt weinig tot geen rekening gehouden. De agenten hebben in het interview niet gemeld dat de agent deze maatregelen onderneemt om de duurzaamheid te vergroten:

- Ineffectieve inkoop
- Geen mogelijkheid tot werkvaardigheden
- Geen lokale producten
- Geen fairtrade producten
- Geen milieuvriendelijke producten
- Geen gelijke kansen
- Geen toegankelijkheid voor iedereen

De agenten geven niet aan dat ze lokaal inkopen en dat hun inkoop fairtrade producten en milieuvriendelijke producten omvatten. Tevens geven de agent niet aan bij de vraag naar vervuiling verminderen dat ze effectief inkopen door milieuvriendelijk (afbreekbare) verpakking te gebruiken en te werken met bulk verpakkingen. Dit geeft aan dat de agenten nog niet bezig zijn om hun inkopen te verduurzamen door de inkoop lokaal, milieuvriendelijk en eerlijk te laten zijn.

Tevens geven de agenten niet aan trainingen te geven aan de lokale bevolking om de werkvaardigheden van de lokale bevolking en de huidige werknemers te verhogen. Er wordt wel benoemd dat Travelife duurzaamheidstrainingen geeft. De agent zelf verleent echter geen trainingen om lokale werkgelegenheid te bevorderen.

Toegankelijkheid voor iedereen is een ander aspect dat niet voorbij is gekomen tijdens de interviews. Klanten met andere en extra behoefte krijgen niet de mogelijkheid de excursies te ondernemen. Dit is niet wat in de interview benoemd wordt. Dit is een negatieve impact waar de agenten op de bestemmingen nog niet (voldoende) van bewust zijn en waar ze geïnformeerd over dienen te worden.

Concluderend zijn de excursies voldoende duurzaam op sociaal vlak betreffende het welzijn van de lokale bevolking en de werknemers die de agent in dienst heeft. De agent biedt werkgelegenheid voor

de lokale bevolking en biedt ze vervolgens tevens goede arbeidsrechten. Naast werkgelegenheid biedt de agent tevens extra opbrengsten, wat bijdraagt aan een goede levensstandaard.

Betreffende het bieden van kansen en werkvaardigheden kunnen de agenten zich meer verduurzamen. Dit geldt ook voor de inkoop van producten en goederen.

Op sociaal vlak zijn de excursies zodoende voldoende duurzaam. De inkoop van producten is meer een economisch aspect, waar de agenten aan kunnen werken. Alle mensen die betrokken zijn bij het agentschap en de excursies worden goed en eerlijk behandeld.

XI. Onderzoeksresultaten beïnvloeden agenten

Om deze vraag te beantwoorden zijn een aantal interview vragen gesteld aan de agenten over de samenwerking tussen het agentschap en FOX, om te achterhalen hoe belangrijk FOX is voor het agentschap om de mogelijkheid tot invloed uit te oefenen op het beleid en het aanbod van het agentschap te achterhalen. Tevens zijn er vragen gesteld over de behoeften van de agent om te verduurzamen en de mate van duurzaamheid van de huidige excursies te controleren. Op het moment dat dit duidelijk is, kan FOX hierop in spelen door ondersteuning te bieden om de agent te beïnvloeden met het duurzame beleid van FOX mee te gaan en ook om het agentschap te ondersteunen in het verduurzamen van het excursie aanbod. Door deze bovenstaande vragen ontstaat een duidelijkheid van de mogelijkheid voor FOX om het agentschap te ondersteunen en over de machtspositie van FOX om het agentschap duurzamere excursies op te leggen.

Naast bovenstaande punten is het tevens van belang te weten wat de bereidheid is van de agent. Op het moment dat de agent volledig bereid is te verduurzamen, hoeft FOX niet veel te pushen. Hierbij wordt tevens de vraag gesteld wat het agentschap momenteel doet om de mate van duurzaamheid te vergroten. Aan de hand van deze antwoorden wordt duidelijk hoe duurzaam het agentschap is en ontstaat een duidelijker beeld van de bereidheid te verduurzamen. Door een beter beeld te krijgen van duurzaamheid van het agentschap ontstaat ook een duidelijk beeld van de informatie die FOX dient te geven aan het agentschap over het verduurzamen van de excursies. Op het moment dat de agenten reeds op de hoogte zijn hoe zijn de negatieve impacts die excursies veroorzaken kunnen verminderen, hoeft FOX de agenten minder te beïnvloeden en te informeren over het belang en de voordelen van een duurzame organisatie en een duurzaam aanbod excursies.

Tijdens de vragen over de bereidheid wordt naast de duurzame punten die de agent reeds onderneemt, tevens gevraagd in hoeverre de agent bereid is te verduurzamen en wat de agent zou willen veranderen om te verduurzamen. Hierdoor ontstaat een duidelijk beeld in hoeverre de agenten bereid zijn te veranderen om een beeld te krijgen in hoeverre de agenten beïnvloed moet worden. Tevens wordt ook duidelijk waarin de agenten niet beïnvloedt hoeven te worden als de agenten zelf al aangeven hiertoe bereid te zijn. Op het moment dat dat duidelijk wordt waar de agenten bereid in zijn kan FOX hier ook juist verder op in spelen door daar juist meer druk op uit te oefenen. Naast de bereidheid van de agent zelf wordt ook gevraagd in hoeverre de agenten denken dat de suppliers die de excursies regelen bereid zijn te verduurzamen. Zo ontstaat ook een duidelijk beeld van de mogelijkheden tot verduurzaming vanuit de supplier en hoe en in welke mate de suppliers beïnvloed en geïnformeerd moeten worden betreffende het verduurzamen van de excursies.

Het is ook van belang te weten of de agenten in staat zijn de suppliers te beïnvloeden en de suppliers in een positie te stellen dat de supplier wel mee moet gaan met de verduurzaming van de agenten. Als de agent niet in staat is de suppliers te verduurzamen, kan er namelijk alsnog geen duurzaam aanbod ontstaan. Het beïnvloeden van de agenten door FOX heeft dan tevens weinig baat, omdat de agenten dan geen mogelijkheid hebben te verduurzamen. Derhalve zal FOX de agenten hier bij ondersteunen. Er wordt de agent gevraagd naar de marktpositie van de agent en hoe belangrijk de agent is voor de supplier in het leveren van klanten en zodoende het bijdragen aan de winstgevendheid van de supplier. Hierin wordt tevens de vraag naar de selectie van de supplier en de selectie van de excursies meegenomen. Zo wordt duidelijk hoe een excursie wordt geselecteerd, hoe een samenwerking met een

supplier wordt bepaald en wat de mogelijkheden zijn om samen te werken met andere (duurzamere) excursies en suppliers.

Tot slot wordt nagegaan wat de mogelijkheden zijn tot verduurzamen van de excursies. Er wordt gevraagd wat de agent kan doen om het aanbod te verduurzamen en hoe de agent dit kan doen. Tevens wordt gevraagd hoe FOX hierin kan bijdragen en hoe FOX ondersteuning kan bieden in het minimaliseren van de negatieve impacts en het maximaliseren van de positieve impacts. Deze vragen wordt gesteld om uiteindelijk antwoord te geven op de vraag hoe de aangeboden excursies op de bestemming duurzamer gemaakt kunnen worden. De verduurzaming vindt dan niet plaats door de agent te beïnvloeden, echter door samen te werken met de agent en de agenten te ondersteunen.

Samenwerking FOX

Ten eerste wordt vastgesteld of FOX in staat is de agenten te beïnvloeden door na te gaan hoe belangrijk FOX is voor de agenten met betrekking tot het leveren van klanten. Uit de interviews kan het volgende geconcludeerd worden:

‘De agenten geven aan dat FOX één van de belangrijkste partners is voor de agent. Ze hebben vaak meerdere partners uit meerdere bestemmingen. FOX is bij veel agenten de partner die de meeste klanten oplevert’.

Dit houdt in dat FOX een groot marktaandeel van de klanten levert aan de agent. Dit brengt FOX in de positie om invloed uit te oefenen in het beleid en het aanbod van de agenten. Omdat FOX een grote partner is van de agenten, wordt geconcludeerd dat FOX in staat is de agent te beïnvloeden. Dit is een belangrijke onderzoeksbevinding, omdat dit betekent dat het vanuit FOX mogelijk is de mate van duurzaamheid van de excursies te verhogen. FOX is in staat het aanbod van de aangeboden excursies te verduurzamen.

Benodigdheden

Nu bekend is dat FOX in staat is het aanbod te verduurzamen vanwege de het grote klantaandeel die FOX levert aan de agent, moet worden vastgesteld hoe FOX de agenten het meest effectief kan beïnvloeden om de excursies te verduurzamen. Dit kan onder andere door druk uit te oefenen op de agenten, echter kan FOX de agenten tevens ondersteunen door de agent bij te staan in het verminderen van de negatieve impacts. Uit het onderzoek zijn de volgende benodigdheden van de agenten naar voren gekomen:

‘Om geen single use plasticflessen meer te gebruiken zijn herbruikbare flessen en water bijvul punten nodig. Er wordt aangegeven dat FOX kan bijdrage aan het leveren van de waterflessen die klanten op de bestemming kunnen gebruiken. Een andere ondersteuning die FOX kan bieden zijn richtlijnen om te begrijpen wat duurzaamheid is en welke acties ondernomen moeten worden. Een andere ondersteuning is een open, eerlijke samenwerking tussen de agent en FOX waarbij een evenwicht tussen prijs en kwaliteit nodig is. Tevens wil de agent informatie over de klanten van FOX zoals het klantgedrag, de klant verwachting en de bereidheid van de klant, zodat de agent hierop kan inspelen. Ook de huidige ideeën en trends omtrent duurzaamheid zou de agent graag willen weten om deze te koppelen aan de excursies’.

‘De benodigdheden om de excursies te verduurzamen zijn trainingen, waarbij wordt verteld wat duurzaamheid is en hoe een excursie duurzamer kan zijn. Trainingen worden gegeven aan de gidsen zodat zij een duidelijk beeld krijgen hoe de negatieve impact zoveel mogelijk geminimaliseerd kan worden. Naast de training is er ook kennis nodig om een idee te krijgen wat duurzaamheid inhoud en om de werknemers en suppliers te leren waarom duurzaamheid nodig is. Er wordt aangegeven dat de ze de kennis willen vergaren aan de hand van richtlijnen over hoe zij kunnen verduurzamen. Naast training en kennis wordt tevens aangegeven dat geld nodig is om investeringen te doen om duurzame aanpassingen te maken’.

‘Wat de agenten met name nodig hebben zijn richtlijnen. Richtlijnen die vertellen wat wel en niet mag tijdens de excursie. De agent kan dan zelf de mate van duurzaamheid controleren als de excursie plaatsvindt tijdens het programma of wordt bijgeboekt. Als de agent al wel een aantal criteria heeft, vanuit Travelife bijvoorbeeld, heeft de agent wel de behoefte op verbeterde criteria om te achterhalen wat nou precies een duurzame supplier is. Ze hebben de behoefte om te weten wat het belangrijkste aspect is betreffende duurzaamheid. Waar nog meer behoefte naar is, is een sustainability manager, iemand die de duurzaamheid op zich neemt binnen het agentschap’.

Dit houdt in dat er onwetendheid is over de maatregelen die de agent moet ondernemen om duurzamer te zijn. De agenten vragen naar richtlijnen die aangeven wat precies duurzaam is. Zo kunnen ze zelf de mate van duurzaamheid controleren. Middels de richtlijnen kunnen ze tevens achterhalen wat ze precies moet doen en wat ze niet meer mogen doen. Het is de bedoeling dat de richtlijnen een duidelijk beeld geven wanneer een supplier nou precies duurzaam is. Zodoende worden er richtlijnen gehanteerd voor de agenten waarin specifieke actiepunten en regels staan om de mate van duurzaamheid van de excursies te vergroten. Deze richtlijnen worden aan de agenten gegeven om hen te laten zien dat FOX hen wil helpen, dat FOX duurzaamheid hoog in het vaandel heeft staan en om de agent te stimuleren de richtlijnen te volgen om de mate van duurzaamheid te verbeteren.

Naast de richtlijnen kan FOX tevens bijdrage in het verminderen van het plasticverbruik. De agenten geven aan dat FOX de agenten hierin kan ondersteunen door het leveren van een herbruikbare fles, eventueel met logo en ontwerp. Op deze manier hoeven de agenten de toeristen niet steeds te voorzien van plastic flessen. Door de agent te voorzien van plastic flessen worden de agenten verplicht over te gaan in herbruikbare flessen en het stopzetten van plastic flessen. Door de agenten te verplichten en te forceren wordt de agent tevens beïnvloedt om over te gaan op herbruikbare flessen en het regelen van water bijvul punten om de flessen te vullen.

De agent geeft tevens aan behoefte te hebben aan klantinformatie om een beter beeld te krijgen van de behoefte en verwachtingen van de klant. Tevens wil de agent meer informatie over de trends en ontwikkelingen die spelen in Nederland met betrekking tot duurzaamheid. Deze informatie kan gedeeld worden met de klant onder voorbehoud dat de agent de informatie gebruikt in het verduurzamen van de excursies. Om de agent te informeren over duurzaamheid worden Travelife Trainingen door gecommuniceerd die plaatsvinden op de bestemmingen. Hierdoor stimuleert FOX het deelnemen van duurzaamheidstrainingen en voorziet FOX de agenten in de behoefte om trainingen te volgen.

Bereidheid

Nu bekend is dat FOX in staat is de agent te beïnvloeden en bekend is hoe FOX dit het meest effectief kan doen middels ondersteuning van de benodigdheden, is het van belang te weten of de agenten bereid zijn te verduurzamen. Op het moment dat dit duidelijk is, kan hierop ingespeeld worden in de mate waarin invloed uitgeoefend wordt en op welke duurzaamheidsaspecten aangespoord moet worden. Hieronder staan de bevindingen van de interviews:

‘De agenten geven aan dat ze bereid zijn te verduurzamen als FOX dat aangeeft. De agent geeft ook aan dat het wel financieel haalbaar moet zijn, omdat FOX en de agent beide een commercieel bedrijf zijn, maar uiteindelijk geeft FOX het laatste woord of ze een duurzamere excursies wel of niet willen aanbieden aan de klant, ook al valt de prijs duurder uit. Tevens geeft de agent aan dat ze bereid zijn nieuwe dingen te proberen op de bestemming om de kijken of de veranderingen en aanpassingen werken. De agent geeft aan dat als FOX zegt wat ze kunnen doen en hoe ze het moeten doen, dat de agent het dan uitprobeert en de suppliers uitlegt hoe het moet. Er wordt aangegeven dat de agenten bereid zijn de mate van duurzaamheid te controleren als FOX hen een aantal richtlijnen geeft die zij kunnen controleren’.

Uit deze bevindingen blijkt dat de agenten bereid zijn te verduurzamen. Ze geven aan dat ze de mate van duurzaamheid zullen verhogen op het moment dat FOX aangeeft dat FOX dit wil. Hieruit blijkt dat FOX geen druk hoeft uit te oefenen en de agenten dient te forceren om de agenten te laten verduurzamen. Er wordt aangegeven dat ze hiertoe reeds bereid zijn. Uit de onderzoeksbevinding met betrekking tot de samenwerking met FOX blijkt dat FOX een belangrijke partner is. Hierdoor geven de agenten aan dat FOX uiteindelijk het laatste woord heeft en de agent doet wat FOX vraagt. Uit deze onderzoeksbevinding kan tevens geconcludeerd worden dat de mate van beïnvloeden niet groot hoeft te zijn. De agenten hoeven namelijk niet overgehaald te worden. De agenten dienen enkel geïnformeerd te worden over het verduurzamen van de excursies en hierbij ondersteund te worden. Tevens wordt aangegeven dat de prijs wel een belangrijke rol speelt, echter zo lang FOX bereid is te betalen voor een duurzamer aanbod van excursies. De agenten zijn bereid niet dingen te proberen om de mate van duurzaamheid te vergroten. Hier kan FOX op inspelen door hen aanpassingen op bestaande excursies of nieuwe duurzamere excursies uit te laten proberen.

Er is tevens onderzoek gedaan naar de huidige mate van duurzaamheid van de organisatie. Hieruit kan blijken in hoeverre de agent geïnformeerd dient te worden betreffende het verduurzamen van de organisatie en in welke mate FOX de agenten dient te ondersteunen. Hieruit kan ook blijken in welke mate FOX de organisatie dient te beïnvloeden om de agenten te overtuigen van het belang en de voordelen van duurzame excursies. Hieronder staan de onderzoeksbevindingen uit de interviews van de mate van duurzaamheid van de agenten:

‘De meeste agenten die zijn geïnterviewd hebben reeds het Travelife partner certificaat behaald wat bevestigd dat de agentschap zowel op kantoor als het aanbod op een duurzame manier uitvoeren. Er wordt verteld dat het behalen van het Travelife certificaat gewild is binnen de Aziatische DMC's. De agenten en suppliers worden aangemoedigd duurzame richtlijnen te volgen om een duurzamer reisaanbod te creëren’.

Op het moment dat een agentschap Travelife Partner is, heeft de agent voldoende kennis betreffende duurzaamheid en heeft de agent duurzaamheid reeds geïmplementeerd in hun aanbod. De agenten geven in de vraag naar benodigdheden echter wel aan extra richtlijnen naast de Travelife criteria te

willen hebben. Dit geeft een extra bereidheid aan waaruit blijkt dat de agenten niet in grote mate geforceerd dienen te worden het aanbod te verduurzamen.

Naast de bereidheid van de agent is het tevens van belang te weten wat de bereidheid is van de suppliers. Op het moment dat duidelijk is wat de mate van bereidheid is van de supplier wordt duidelijk wat de agent moet doen om de supplier te overtuigen de excursies te verduurzamen. Hieronder staat wat de agenten denken dat de bereidheid is van de suppliers om te verduurzamen:

‘Er wordt aangegeven dat de agent denkt dat supplier bereid is, maar dat ze goed geïnformeerd moet worden. Op de bestemmingen is nog weinig bekend over duurzaamheid, dus de suppliers weten niet wat ze moeten doen om een duurzamere excursie aan te bieden. Daarom moet worden gecommuniceerd over de voordelen van duurzamere excursies, voornamelijk op economisch gebied. Dat veranderingen zoals hervulbare waterflessen winstgevend kan zijn, dat moet worden overtuigd aan de supplier. Dit moet langzaam en op een laag niveau beginnen. Tevens wordt aangegeven dat een andere oplossing om de suppliers te verduurzamen is, om druk uit te oefenen met andere DMC's en operators. Op deze manier worden de suppliers gedwongen te verduurzamen, omdat ze anders geen klanten meer hebben. Derhalve wordt ook aangegeven dat een supplier bereid is te verduurzamen, omdat de agent de supplier klanten aanlevert’.

Hieruit blijkt dat een supplier enkel bereid is te verduurzamen op het moment dat de supplier onder druk wordt gezet. De supplier zal luisteren naar de agent omdat de agent klanten aanlevert en de supplier niet het risico wil lopen klanten mis te lopen. De reden waarom de supplier enkel bereid is te verduurzamen onder druk is omdat ze geen kennis hebben van duurzaamheid en zodoende het belang niet kennen. De suppliers zijn zodoende ook niet op de hoogte van de voordelen zoals het besparen van geld, middels bijvoorbeeld het vervangen van plastic flesjes voor herbruikbare flessen en water bijvul punten. Het is zodoende van belang dat de agent de supplier op de hoogte stelt en hen informeert over de voordelen. Maatregelen die genomen worden om de mate van duurzaamheid te verbeteren dienen klein te beginnen. Op het moment dat de supplier hier niet toe bereid is, ondanks de gegeven informatie, is het van belang dat FOX de agent vertelt de supplier onder druk te zetten.

Mogelijkheid

Uit bovenstaande bevindingen kan geconcludeerd worden dat de agenten zelf niet zo zeer gestimuleerd en beïnvloed dienen te worden, omdat ze reeds bereid zijn tot verduurzaming. Enkel ondersteuning om de agenten te beïnvloeden daadwerkelijke acties te ondernemen en hen een steuntje in de rug te bieden moet voldoende zijn. De supplier dienen daarentegen wel beïnvloed te worden. In tegenstelling tot de agenten zijn de suppliers nog niet op de hoogte over het belang en de voordelen van duurzaamheid. Hierin moeten de suppliers goed geïnformeerd worden zodat zij beïnvloed worden te verduurzamen. Om de suppliers te beïnvloeden kunnen de agenten tevens druk uitoefenen op de suppliers om hen te dwingen te verduurzamen. Het is dan belangrijk te weten of de agenten ook de mogelijkheid hebben om druk uit te oefenen. Derhalve is gevraagd naar de marktpositie van de agent om te achterhalen in hoeverre de agenten een belangrijke partner zijn voor de agent. Tevens is gevraagd naar de mogelijkheden om de suppliers te verduurzamen en of zij de mogelijkheid hebben de suppliers te verduurzamen. Hieronder staan de bevindingen uit het interview:

‘De meeste agenten hebben een groot marktaandeel en zijn zodoende een belangrijke partner voor de suppliers. Ze geven aan dat ze één van de grootste DMC's zijn van de bestemming en dat ze sterk zijn

in onderhandelingen en sterk staan als onderneming. Er wordt tevens aangegeven dat ze over vele soorten markten beschikken. Als een excursie niet geschikt is voor FOX, bieden ze het niet meer aan. Vanwege de vele partners en klanten is dit mogelijk. Er wordt aangegeven dat de agenten belangrijke partners zijn'.

'De meeste agenten geven aan dat ze in staat zijn invloed uit te oefenen op suppliers om zo het aanbod te verduurzamen. Zo wordt aangegeven dat als de agent feedback krijgt van FOX ze dit doorgeven aan de supplier waarna de supplier zal luisteren. Als de supplier aangeeft niet mee te willen werken aan het initiatief of verandering geven de agenten aan niet meer samen te werken met de supplier. Op het moment dat de agent duizenden gasten aanlevert en de supplier dit opeens misloopt, is de supplier in staat en bereid te veranderen om de samenwerking met de agent te behouden. Dit werkt bij suppliers die een groot deel van hun klanten ontvangen middels de agent. Bij suppliers die niet veel klanten krijgen van de agenten, is dit een andere kwestie. Deze kunnen wel aangeven dat ze niet akkoord gaan met de verandering. Op het moment dat de supplier niet akkoord gaat met de verandering zijn de agenten ook bereid om met andere suppliers samen te werken, mits de prijs niet te hoog is en FOX akkoord gaat met de prijs en er alternatieven zijn. Er wordt tevens aangegeven dat de excursies niet veel duurzamer kunnen worden, naast het plaatsen van water bijvul punten'.

Uit de onderzoeksbevindingen blijkt dat de agentschappen grote DMC's zijn op de bestemming. Vanwege de grote naam en het grote aantal klanten die de agenten leveren aan de suppliers, zijn de agenten in staat invloed uit te oefenen op het aanbod van de suppliers. De agenten geven ook aan dat als FOX iets doorgevoerd wil, dat de agent die communiceert naar de supplier, waarna de supplier de verandering door zal voeren. Dit gebeurt op het moment dat de agent een groot aantal klanten levert aan de suppliers. Op het moment dat dit niet gebeurt, zal de supplier minder snel meegaan met de wensen en de eisen van de agent. Voorlopig is dit niet erg. Als eerste is het belangrijk dat de belangrijkste suppliers van de agenten verduurzamen omdat deze suppliers het meest gebruikt worden. Vanwege het grote aantal klanten moet dit mogelijk zijn volgens de agenten. Op het moment dat een supplier niet bereid is te verduurzamen kan enerzijds druk uitgeoefend worden, zoals in de vraag naar bereidheid aangegeven staat. Anderzijds is de agent ook bereid samen te werken met andere suppliers op het moment dat druk opvoeren niet helpt. De prijs moet hiervoor wel kloppen, maar zoals aangegeven in de vraag van de bereidheid van agent geven de agenten aan dat FOX uiteindelijk beslist. Hieruit blijkt dat een supplier enerzijds door de agenten geforceerd kunnen worden tot verduurzaming. Werkt dit niet, zal de agent over gaan tot een andere supplier.

Om een duidelijker beeld te krijgen naar de mogelijkheden om met een andere supplier te werken is tevens gevraagd naar het aanbod van excursies en de selectie van suppliers om mee samen te werken. Hieronder staat hoe een supplier wordt geselecteerd en hoeveel aanbod er aan excursies zijn:

'Voornamelijk worden excursies waar speciale voertuigen als fietsen en boten voor nodig zijn en excursies waar specifieke kennis voor nodig is uitgevoerd door een supplier. Met name de excursies waar enkel een gids een bus voor nodig is zoals stadstours en bezienswaardigheden worden door de agent zelf uitgevoerd. Ook wordt vermeld dat excursies die in het programma inbegrepen zijn door de agent zelf worden georganiseerd en de optionele excursies met name door suppliers. Eén agent geeft aan alle excursies zelf te organiseren en enkel samenwerkt met mensen op de bestemming om alles te regelen'.

'De meeste agenten geven aan dat de keuze voor excursies klein is, maar de keuze van suppliers voor de excursie heel groot is. Er zijn veel suppliers die hetzelfde soort excursies op dezelfde bestemming aanbieden. De keuze van supplier is voornamelijk gebaseerd op prijs en kwaliteit en of de excursies goed in het programma past. Er wordt nog niet gekeken naar duurzame aspecten betreffende de selectie van de supplier. Sommige suppliers kijken al wel naar de sociale aspecten zoals kinderarbeid en exploitatie. Tevens is de samenwerking van suppliers jaren geleden begonnen, toen nog niet gekeken werd naar duurzaamheid. Deze suppliers zijn als het ware meegegroeid met de agent. De agent kijkt dus nog niet naar duurzame richtlijnen bij de selectie'.

'De excursies die worden geselecteerd voor FOX worden gebaseerd op de soort groep en of het past bij het programma. Er wordt gekeken of de excursie passend is voor de soort reis. Tevens kiezen ze voor FOX groepen vaker voor exclusievere excursies die massatoerisme vermijden. Vanuit FOX is de ban op dierlijke excursies ook van toepassing. De meeste agenten geven aan geen dieren te gebruiken tijdens de excursies. Wel wordt aangegeven dat deze excursies nog wel georganiseerd worden voor andere markten zoals Aziatische landen'.

Hieruit blijkt dat er voldoende mogelijkheden zijn om samen te werken met een nieuwe supplier. Er is namelijk een groot aanbod aan suppliers die dezelfde soort excursie aanbieden. Daarentegen zijn er juist weinig excursie mogelijkheden op de bestemmingen. Bij de keuze voor de supplier wordt gekeken naar de prijs en de kwaliteit, nog niet zo zeer naar de mate van duurzaamheid van de excursies. Bij de excursies wordt gekeken of de excursie past bij de groep en bij het programma. Hieruit kan geconcludeerd worden dat het mogelijk is om een nieuwe supplier te zoeken op het moment dat de huidige supplier niet in zee wil gaan met de nieuwe duurzaamheidsmaatregelen. Hieruit kan ook worden geconcludeerd dat FOX aan de leverancier mee moet geven dat de agenten beter naar de mate van duurzaamheid dienen te kijken bij het selecteren van een supplier. Hierin kan FOX de agenten beïnvloeden in het verduurzamen van het aanbod. Dit geldt ook voor de suppliers waar de agenten reeds mee samenwerken. Deze suppliers kunnen tevens gecontroleerd worden.

Soorten excursies

XII. Onderzoeksmethode soorten excursies

Om de mate van duurzaamheid van excursies en activiteiten van FOX vast te stellen, worden richtlijnen ontwikkeld met relevante criteria voor de excursies en activiteiten die FOX aanbiedt. Deze criteria zijn verdeeld in de verschillende soorten/types excursies en activiteiten die FOX aanbiedt met de bijbehorende programmaonderdelen.

FOX verre reizen biedt ruim 300 reizen op meer dan 60 bestemmingen aan. Om deze reden wordt niet elke reis nagegaan op elke bestemming. Voor elke bestemming wordt de langste groepsreis geselecteerd waar vervolgens de excursies en activiteiten van benoemd worden. FOX biedt verschillende soorten reizen aan: groepsrondreizen, single reizen, privé rondreizen en familierondreizen. Bij de groepsreizen (groepsrondreizen en single reizen) worden de meeste excursies aangeboden (van_der_Ven, 2019) en deze reistype wordt zodoende gebruikt.

Elke bestemming van FOX heeft een aantal vaste excursies en activiteiten in het reisprogramma en een aantal optionele excursies en activiteiten die de gast op bepaalde momenten in de reis kunnen bijboeken. Het aanbod van excursies en activiteiten die FOX aanbiedt wordt verdeeld in soort/type excursie of activiteit zodat de leverancier van de excursie of activiteit de richtlijnen van de soort/type excursie of activiteit die de leverancier aanbiedt kan volgen. Hierdoor ontstaat een duidelijk beeld van de richtlijnen waaraan een leverancier van een excursie of activiteit aan moet voldoen.

De excursies en activiteiten worden per bestemming opgezocht op de website. Ten eerste wordt een bestemming geselecteerd en daarna de reis met de meeste dagen gekozen. Om informatie betreft de excursies en activiteiten te vinden wordt gezocht op het blad: programma. Hier wordt het programma van dag tot dag beschreven inclusief excursies en activiteiten die in het dagprogramma inbegrepen zijn als optionele extra excursies en activiteiten die gast op die dag kan bijboeken. Meer informatie over de optionele excursies is te vinden op het blad: extra's onder het kopje: optionele excursies. Hier worden de excursies en activiteiten uitgebreid omschreven. Hier kan zodoende voldoende informatie over de programmaonderdelen en de bijbehorende impact op de duurzaamheid van de bestemming gevonden worden.

Ten eerste wordt het aanbod per bestemming beschreven. Sommige bestemmingen zijn enkel te bezoeken in combinatie met een andere bestemming. Om deze reden zijn sommige bestemmingen samengevoegd om een zo compleet mogelijk aanbod te laten zien. De excursies en activiteiten zijn geselecteerd uit meest uitgebreide groepsreis per bestemming. In bijlage XIII zijn alle excursies en activiteiten van de langste groepsrondreis per bestemming beschreven.

Ten tweede wordt het aanbod van excursies en activiteiten gecategoriseerd in de verschillende soorten/types excursies en activiteiten die FOX aanbiedt. In bijlage XIV staat een tabel met alle, van de in bijlage XIII genoemde excursies en activiteiten met de bijbehorende labelnaam te vinden. In bijlage XV staat een overzicht van alle soort/type excursies die samengevoegd zijn.

Nadat bekend is welke soorten excursies en activiteiten er worden aangeboden door FOX, worden deze soorten excursies opgedeeld in programmaonderdelen. Dit wordt gedaan door alle excursies die

worden aangeboden per soort/type excursie na te lopen en te verdelen in verschillende programmaonderdelen waar de soort/type excursie uit kan bestaan. Hierdoor ontstaat een helder overzicht van de mogelijke verschillende onderdelen waaruit de excursies kunnen bestaan. Op het moment dat labels meerdere onderdelen gemeen hebben of een label zelf een onderdeel is van een ander label worden de labels samengevoegd.

Naast een overzicht van alle onderdelen waaruit de soorten excursies bestaan, worden de programmaonderdelen per soort/type excursies tevens gebruikt om de verschillende gebruikte aspecten per onderdeel vast te stellen. De aspecten worden uit de programmaonderdelen vastgesteld door per mogelijk onderdeel van alle excursies die worden aangeboden te kijken naar alle gebruikte aspecten tijdens de excursies. Dit zijn ecologische aspecten (dieren en natuur) tijdens een onderdeel van alle aangeboden excursies, de culturele aspecten (culturele bezienswaardigheden, dorpen, etc.) en sociale aspecten (lokale bevolking, werknemers) die betrokken zijn tijdens de excursies. Deze aspecten worden vastgesteld om een zo compleet mogelijk overzicht te krijgen van alle onderdelen waar de richtlijnen over gehanteerd worden.

De soorten/types excursies en activiteiten die overeenkomsten hebben met de namen van de programmaonderdelen van andere labels van soorten/types excursies kunnen samengevoegd worden. Een overzicht van alle programmaonderdelen zijn te vinden in bijlage XVI. De programmaonderdelen uit bijlage XVI zijn uitgebreide onderdelen en worden tijdens het vormgeven van de richtlijnen gebruikt om alle relevante criteria te benoemen. Het benoemen van de alle relevante criteria is mogelijk omdat de programmaonderdelen vervolgens weer onderverdeeld in de gebruikte ecologische, sociale en culturele aspecten per programmaonderdeel die voorkomen tijdens de excursies. Deze aspecten zijn te vinden in bijlage XVII en worden gebruikt in onderzoeksvraag 6 om een zo compleet mogelijk overzicht te maken die alle aspecten tijdens de excursies omvat. Hieronder staat een overzicht van de programmaonderdelen die standaard voorkomen en gebruikt worden voor de richtlijnen.

XIII. Aanbod excursie en activiteiten

Het aanbod wordt per bestemming beschreven. De onderstaande excursies en activiteiten zijn gehanteerd uit de langste groepsrondreis per bestemming. Sommige bestemmingen zijn enkel te bezoeken in combinatie met een andere bestemming. Om deze reden zijn sommige bestemmingen samengevoegd om een zo compleet mogelijk aanbod te laten zien. De onderstaande excursies en activiteiten zijn geselecteerd uit meest uitgebreide groepsreis per bestemming.

Afrika

Botswana, Namibië, Zimbabwe

Bootcruise in Kasane	Wandeling door Kalahari
Living Desert Tour in Swakopmund	Culturele avond Dikgantshwane
Township tour	Game Drive Okavango Delta
Dolfijnencruise Swakopmund	Quadbiken
Sunset cruise Victoria Falls	Beklimmen Sossusvlei duinen
Helicoptervlucht over Victoria Falls	Wandeling Windhoek

Tanzania

Gamedrive Serengeti	Gamedrive Ngorongoro Krater
---------------------	-----------------------------

Kenia

Gamedrive Samburu	Game Drive Masai Mara
Boottocht over Lake Naivasha	

Zuid-Afrika

Bezoek aan een Xhosa dorp	Featherbed Cruise
Optionele excursies in Drakensbergen	Game Drive Kruger Park
Sani Pass uitgebreide dagtour	Avond game drive Nkambeni
Sani Pass standaard dagtour	Cango Caves
Gamedrive in een open 4x4	Khoisan Culturele Trail
Gamedrive Munyawana Privéwildreservaat	Sterren kijken
Stadstour Pretoria	Stadstour Soweto

Bezoek aan het Hector Pieterse Monument	Excursie naar Swartberg
Bezoek aan het huis van Nelson Mandela	Bezoek aan Kruger Huis
Bezoek aan de Regina Mundi Kerk	Avondgame drive Cape Vidal Wetland Park
Kasteel de Goede Hoop	Boottocht op Lake St. Lucia
Duiker Eiland	Mantenga Cultural Village
Kabelbaan bij Kaap de Goede Hoop	Paardrijden
Robben eiland tour	Umphakatsi Culturele wandeling
Bezoek aan de Tafelberg	Panorama Route
Blyde River Canyon	Swazi Candles Kaarsenfabriek
Bezoek iSimangaliso Wetland Park	Boottocht Qolora Rivier
Game Drive Addo Elephant National Park	Bezoek de Tuinroute
Cango Grotten	Wijnproeverij

Seychellen

Mahé Discovery Tour	Vallee-de Mai bos tour
Koraal Safari in Mahé	Boottocht, barbecue, rondlopen langs de reuzenschilpadden en snorkelen naar eilanden Cousin, Curieuse & Sain-Pierre
Dagexcursie eilanden Praslin & La Digue	Kunstnijverheidsdorpje Victoria bezoeken
Catamaran tocht Baie Ternay Marine Park	

Mauritius

Alleen excursies ter plaatse te boeken van externe leveranciers.

Marokko

Bezoek religieuze scholen	Traditioneel diner met show in Marrakech
Bezoek lokale boerderij in Midelt	Overnachting in de woestijn in Merzouga
Per kameel de woestijn intrekken in Merzouga	Bezoek Hassan II moskee in Casablanca
Bezoek kashba van Taourirt en Tifoutout, Aït Ben Haddou	Bezoek heilige plaats Moulay Ismail Mausoleum

Bezoek Romeinse ruïnes in Volubilis	
-------------------------------------	--

Egypte

Bezoek uitgehouden rotsen in Abu Simbel per bus of vliegtuig.	Luchtballonvaart over Luxor
Felucca zeiltocht naar eilandjes in de Nijl.	Bezoek piramide van Cheops, de piramide van Sakkara en de Sphinx
Sound & Light show bij Philae tempel	Bezoek Khan El Khalili Bazaar
Sound & Light show bij de Piramides	Cruisetocht Aswan door de Nijl
Sound & Light show bij de Karnak tempel	Bezoek tempel van Kom Ombo en tempel van Horus en Karnak
Stadstour Hurghada	Rondrit met paardenkoets
Boottocht onderwaterwereld van de Rode Zee ontdekken	Bezoek koningsgraven in Luxor
Boottocht nationaal park Giftun om te snorkelen en zwemmen	Duiken, snorkelen of zwemmen aan strand in Hurghada
Quad rijden in de woestijn	

Azië

Nepal en Bhutan

Bezoek Narayanhiti Palace museum	Boottocht over Phewa meer
Bezoek Durbar Square in Kathmandu	Bezoek Maherndra grot
Bedevaartsoord Pashupathinath	Bezoek Davi watervallen en Seti Kloof
Tibetaanse pelgrimsoord klooster	Bezoek Tibetaanse vluchtelingenkamp
Bezoek Nyatapola en Tal Bahari tempel	Trekking naar Australian camp
Workshop thangka schilderen	Bezoek nonnenklooster van Zilukha
Ritje met ossenkar door dorpje van Tharubevolking	Bijwonen boeddhistische ceremonie in Dzong
Culturele Tharu-show	Bezoek Takin Sanctuary
Jeepdrive door de jungle	Bezoek zetel van de Bhutanese regering

Kanotocht op de rivier	
------------------------	--

China

Pekingend diner in Beijing	Shanghai Tower
Bezoek show The Legend of Kung Fu	Dumpling diner en dansshow Xi'an
Met riksja's door de Hutongs	Kalligrafie les
Acrobaten show	Bezoek Panda research centre in Chengdu
Beijing Opera	Bezoek Tashilhunpo klooster
Bezoek zomer Paleis	Bezoek Tibetaanse familie
Traditionele voetmassage in Beijing	Twee-daagse treinreis Lhasa - Xi'an
Drepung klooster en Sera klooster in Lhasa	Bezoek Terracota leger
Tibetaans diner	Bezoek UNESCO stadje Pingyao
Acrobatiek voorstelling in Shanghai	Bezoek verboden stad en grote muur
Sky-line cruise	Rit met de kabelban naar de grote muur
Shanghai by Night in Jinmao Tower	Boottocht over het Kunming meer
Shanghai World Financial Center	Bezoek Tuin van de Meester van de Netten
Shanghai Museum en City Urban Museum en TV Toren	Bezoek waterdorp Yangtze delta

India

Minder bekende bezienswaardigheden in Agra (Regio Taj Mahal)	Jeepsafari in the Shepherd community
Kachhpura wandeling in Agra	Bezoek stadspaleis Udaipur
Activiteiten bij Chitwan Natuurreservaat: per ossenkar een dorp bezoeken, wandeling jungle, kanotocht en originele Tharudans	Boottocht over het meer Pichola
Stadswandeling Tempels & Haveli's in Jaipur	Pottenbakken workshop Pachewar
Bezoek gebedstempel Gurudwara Bangla Sahib	Kookdemonstratie en diner Pachewar
Via Fort Junagarh met tuktuk naar de rattentempel Karni Mata	Hindoe ritueel de aarti

Bezichtigen van Camel land, waar kamelen voor een kar gespannen worden	Bezoek NGO/boer in dorpje Panchyat
Poppentheater in Jaisalmer	Game drive Ranthambore
Grafmonument Bada Bagh	Magic show bij Taj Mahal
Kamelentocht door de woestijn	

Oezbekistan

Bezoek aan Chor Bakr, Chor Minor en Zomerpaleis in Bukhara	Folkloreshow met traditionele dans in een authentieke Koranschool
Bezoek fort en Ayaz Kala en Toprak in Khiva	Bezoek werkplaats voor keramiek in Gijduvan
Stadstour Tasjkent	

Rusland

Stadstour Moskou by night	Bezoek plattelandsplaatsje
Tretjakov Art Gallery	Bezoek aan klooster
St. Isaac Kathedraal in St. Petersburg	Bezoek aan museum Hermitage
Boottocht door St. Petersburg en de Wolga	

Japan

Bezoek Dejima eiland	Stop bij Lake Kawaguchiko voor uitzicht op Mount Fuji
Bezoek Nagasaki Peace Park	Skyline Tokyo bekijken vanaf 45 ^e verdieping van Metropolitan gebouw
Bezoek Japanse kuuroord Beppu	Stadstour Tokyo
Bezoek heilige eilandje Miyajima	Fietstocht Tokyo
Bezoek Kiyomizo-dera tempel	Bezoek Nikko National Park
Bezoek Matsumoto Kasteel	Bezoek Chuzenji meer en Kegon waterval
Bezoek grootste wasabi boerderij van Japan	

Indonesië

Met een Balinese familie meelopen: zie hoe vrouwen offers brengen en koken, bezoek school in dorpje, wandelen naar de rijstvelden, met een os de grond in de velden leggen en planten van rijstplantjes	Ubud en omgeving bezoeken
Bezoek Sipisopiso watervallen	Oost-Bali tour
Bezoek oud Batak-dorpje Pematang Purba	Raften op de Ayung rivier
Rondvaart Tobameer	Raften op de Telaga Waja rivier
Bezoek orang-oetans in Gunung Leuser National Park	Apenwoud en Tanah Lot bezoek naar tempels
Bezoek ereveld van de Nederlanders	Vulkaantocht
Bezoek theeplantage	Zeilcruise op een catamaran naar Lembongan
Treinreis Bandung – Jogjakarta	Angklung muziekschool bezoek in Bandung
Bezoek tempels van Borobudur, paleis en zilverwerkplaats in Bandung	Jungle trekking in Bohorok
	Ochtendexcursie naar de Bromo vulkaan
Duikexcursie Bali	Desa Tour met paardenkoets
Waka Jeep Safari door rijstvelden, landweggetjes en jungle	Ritje in een becak
Jungle Trekking door de bossen	Fietstocht Jogjakarta
Kookcursus incl. inkopen doen op de markt	Sasak dorpstour
West Bali National Park Trekking	Gili Air eilanden bezoeken
Bali eilandtour	

Singapore en Maleisië

Countryside tour in Kuala Lumpur met bezoek dorpje, tempelcomplex en tinfabriek	Cultureel Penang tour
Culturele avondexcursie met bezoek temple, China Town, avondmarkt en theater in Kuala Lumpur	Bezoek opvangcentrum orang-oetans
Kuala Lumpur Tower en Chinatown bezoek	Bezoek traditionele Iban stam
Bezoek dorpje Malakka met tempels, moskee, winkeltjes en stadshuis	Bezoek Lata Iskandar waterval

Bezoek Kampung Kuatan met veel vuurvliegjes aan de oever	Bezoek groeten- en fruitmarkt en theeplantage Cameron Highlands
Fietstocht Kuala Lumpur by night	Georgetown tour per trishaw (fietstaxi)
Kuching City Tour	Penang heuvel en Kek Lok Si tempel tour
Santubong Wildlife Cruise op Santubong rivier met dolfijnen, apen en krokodillen spotten.	Eiland ontdekkingstour
Spice Garden Tour in de jungle met 500 verschillende kruiden en planten	

Laos en Cambodja

Per tuktuk bezoek aan Siem Reap	Boottocht naar Pak Ou grotten
Per tuktuk bezoek Angkor met Bayon Tempel	Bezoek bergdropjes en lokale markt en Tad Fane waterval in Pakse
Bezoek drijvend dorpje	Tocht naar eilandengroep in de Si Phan Don
Bezoek watervallen van Kuang Si	Dolfijntour in Kampi
Bezoek rescue centre voor Aziatische zwarte beren	Met ferry naar plattelandsleven
Traditionele monikken ceremonie bijwonen	Citytour Phnom Penh

Myanmar

Stadstour Bagan met boottocht	Bedevaartsoort op top van de heuvel Kyaikhtiyo
Bagan fietstour	Met longtailboot naar drijvende huizen en tuinen varen in Inle meer
Boottocht naar eilandje Kyun Thiri met dorpsbezoek	Bezoek dorpje met klooster
Bezoek koningssteden met kloosterschool voor monikken	Grottencomplex met 8000 Boeddhabeelden bezoek
Bezoek belangrijkste tempel Myanmar	Bezoek bergstammen
Riskja tour met bezoek aan Botataung pagode	Tempels van Bagan
Soldatenbegraafplaats bezoek	

Vietnam

Fiets- en boottocht Hoi An	Met traditionele boot door rijstvelden varen
Bezoek Hindoeachtige torens en tempels in My Son	Stadswandeling Hoi An en Ho Chi Minh City
Bonsai Dinner cruise in rivierschip	Bezoek vissersdorpje
Fietstaxi tocht door Hanoi	Bezoek rode zandduinen van Mui Ne
Bezoek waterpoppentheater	Cu Chi tunnels bezoek met lange tunnelroutes
Boottocht door baaien van Halong Bay	Boottocht langs drijvende markt met workshop loempia maken
Kanotocht naar de grotten in Halong Bay en parelwekerij bezoeken	

Thailand

Boottocht rondom Ayutthaya & bezoek Baan Hollanda museum	4 Eilarentour per longtailboot
Dinerexcursie op de Chao Praya rivier	Kajakken in Ao Thalane
Tempelbezoek Bangkok	Stadstour Phuket
Fietstocht door Bangkok (5 uur)	Cocktail workshop
Boottocht Klong tour in Chao Praya rivier	Phi Phi Eilanden excursie met snorkelen
Lunch in de Bayoke Sky Tower	9 Similan Eilanden tour met snorkelen en duikmogelijkheden
Canopy Tour in Chiang Mai	Whitewater Raften door jungle
Doi Inthanon National Park tour	Bezoek olifantenziekenhuis
Fietstocht omgeving Chiang Mai	Bezoek oorlogsbegraafplaats van de Nederlanders
Elephant Nature Park bezoek	Per vlot rivier Kwai afdrijven met waterval tocht
Traditionele Thaise massage	Drijvende markt bezoek
Thaise kooklessen	Bezoek ananasplantages
Erawan waterval en Hellfire Pass	Met vissersbootje door mangrovebossen met grotbezoek

Dagexcursie Cheow Lan meer en jungle trekking	Bezoek rubberplantage
---	-----------------------

Sri Lanka en Malediven

Bezoek schildpaddenboerderij	Bootsafari over de lagune
Boottocht door de lagune en mangrove bij Maduganga	Rondrit vissersdorpje Negombo
Fietstocht door binnenland en bezoek dorpjes	Jeepsafari in natuurgebied voor olifanten
Wildlide tocht door Sinharaja regenwoud	Bezoek botanische tuinen van Peradeniya
Boottocht door Muthurajawela moeras	Voorstelling Kandy vuurdansers
Bezoek koninklijk paleis en tempels	Bezoek theefabriekje

Midden-Oosten

Turkije

Voorstelling Dansende Derwisjen	Ondergrondse steden Cappadocië
Bezoek aan een typisch Turks badhuis Hamam.	Bezoek tapijtfabriek
Boottocht over de zeestraat Bosporus	Bezoek Topkapi paleis en Süleymaniye Moskee
Istanbul by night tour	Bezoek archeologische vindplaats Ephese
Orthodoxe dorpentocht Sirince	Boottocht naar het Iztuzu-strand
Bezoek landstreek Cappadocië	Ondergrondse steden Cappadocië

Dubai

Citytour Dubai	Met 4WD door de woestijn
----------------	--------------------------

Israël

Diner Orthodox-Joodse familie	Bezoek verschillende heilige plekken, zoals de Berg van de Zaligsprekingen en de tuin van zeven bronnen in Tabgha
Citytour Jeruzalem	Bezoek Herdersvelden bij Bethlehem
Bezoek Romeinse ruïnes	Bezoek Holocaustmuseum Yad Vashem

Boottocht op het Meer van Tiberias	Bezoek Dode Zee en natuurreserveaat in Judeawoestijn
Bezoek wijnboerderij in Katzrin	

Jordanië

Boottocht Rode Zee met snorkelen	Jeepsafari door Wadi Rum woestijn
Bezoek badhuis	Bezoek Griekse en Romeinse stad

Oman

Vrijwilligersproject waar zelfstandigheid geleerd worden bij vrouwen	Met 4WD door woestijn
Bezoek oase in woestijn met watervallen	Woestijnsafari
Schildpadden broedplek bezoek	Bezoek forten en kastelen

Noord-Amerika

Verenigde Staten

Grand Canyon rondvlucht per helicopter	Boottocht San Francisco
Grand Canyon rondvlucht per vliegtuig	Stadstour Los Angeles, San Diego, Phoenix en San Francisco
Death Valley National Park tour	Bezoek wine country
Monument Valley Tour met Navajo indiaan	Bezoek gevangenis Alcatraz
Bezoek Bryce Canyon, Yosemite, Sequoia National Park	

Canada

Bustocht langs Athabasca gletsjer in Icefields Parkway	Wandeling natuurgebied Sun Peaks
Gondelrit in Banff en Whistler	Bezoek Helmckenwaterval
Cruise op Lake Minnewanka	Bezoek meren in Jasper National Park
Whale watching per boot	Bezoek wijnboerderij

Bear watching per boot	Boottocht naar Vancouver Island
Stadstour Vancouver	

Mexico

Snorkel tour Playa del Carmen	Wandeling door precolumbiaanse opgraving
Snorkel tour naar koraalrif en cenotes in Yucatán	Bezoek indianendorpje San Juan Chamula
Tour naar Maya gemeenschap met spiritueel ritueel	Duik nemen bij watervallen van Agua Azul
Tocht met speedboot door Sumidero Canyon	Bezoek tempelcomplexen Uxmal en Chichén Itzá
Stadstour New Mexico	

Midden-Amerika

Guatemala en Honduras

Bootexcursie door Atitlan meer en stop indianendorpje	Bezoek authentieke indianenmarkt Antigua
Boottocht Livingston	Ruïnes van Copán
Bezoek indianendorpjes Panajachel	Bezoek Maya-stad tikal

Costa Rica en Nicaragua

Bezoek Bri-Bri indianen in de jungle om Cahuita	Riviertocht Sarapiquí
Snorkelen in Cahuita en Punta Cahuita	Rafttocht rivier de Sarapiquí
Canopy tour Selvatura en Mombacho vulkaan	Surfles in San Juan del Sur
Boottocht Las isletas de Grandasa eilanden	Reuzenzeeschildpadden bij La Flor bekijken
Stadstour Granada en León	Heetwaterbronnen van Baldi
Bezoek de Mombacho vulkaan en krater beklimmen	Eilandtour Isla de Ometepe
Avondtour kikkerspotten in Lodge Arenal Oasis	Stadstour met paardenkoetsen in Granada
Vulkaan bezoek Cerro Negro	Rondleiding sigarenfabriek
Wandeling Tirimbina Rainforest	

Panama

Bastimentos Island National Marine park tour	Treinreis naar panamakanaal
Kayaktocht naar starfish beach om te snorkelen en zeesterren spotten	Stadstour Panama City
Wandelen door nevelwoud Boquete	Bezoek Emberá indianen
Culturele tour in schiereiland Azuero	Bezoek koffieboerderij in Boquete

Cuba

Stadstour Havana in oldtimer	Per waterscooter/speedboot naar open zee en mangroven
Salsadansen in Havana	Coco taxi tour havana
Jeepsafari Vardero	Boottocht ondergrondse rivier in de grot Cuavas de los Indios
Boottocht, grotbezoek en snorkelen Canimarrievier	Fietstocht Camagüey

Zuid-Amerika

Colombia

Per paardenkoets door Cartagena	Wandeling tatacoa woestijn
Bezoek botanische- en vlindertuinen	Bezoek archeologische park van San Agustín
Paardrijtocht in Koffieregio	Bezoek bedevaartsoord basiliek Señor de los Milagros
Excursie Nationaal Park Tayrona	Bezoek koffieplantage
Boottocht naar archeologische opgravingen en stranden	Wandeling vallei Valle de Cocora
Fietstour Bogotá	Stadstour Medellín
Bezoek ondergrondse zoutkathedraal	Modderbad bij El Totumo Mud Vulkaan
Bezoek wijnboerderij Villa de Leyva	Stadstour per paardenkoets in Cartagena

Ecuador en Galapagoseilanden

Treinreis door de Andes	Bezoek botanische tuin in de jungle
-------------------------	-------------------------------------

Wandeling National Park El Cajas	Waterval Pailon del Diablo bezoek
Snorkelen en duiken in Kicker Rock	Bezoek door vrouwen gerund quinoa project
Excursie naar Acedemy bay met dieren spotten en snorkelen	Vulkaan Chimbozara bezoek
Bezoek Cotopaxi Vulkaan	Rondleiding vrijwilligersproject voor indianen
Tour indianenstadje	Bezoek school en kinderopvang indianengemeenschap
Stadstour Quito	Kookworkshop empanadas maken in Inti Sisa
Warmwaterbronnen van papallacta	Cacaoplantage bezoek Cuenca
Excursies per voet en per boot in jungle in tena	Boottocht naar eiland San Cristobal met snorkelmogelijkheid
Bezoek dierenopvangcentrum	Snorkelen Isla Lobos met zeeschildpadden, zeeleeuwen en roggen
Bezoek aan een Kichwa familie	

Peru en Bolivia en Noord-Chili

Stadstour Lima	Stadstour koloniaal UNESCO stadje
Bezoek Chungara meer moeraslanden, Lluta vallei, Aymara dorpje in nationale park Lauca	Paardrijden omgeving Sucre
Bezoek geisers en hot springs	Bezoek pre Inca ruïnes van Tiwanaku
4WD tocht door Andes	Varen naar Uros eilanden
Bezoek zoutvlakte Uyuni	Begraafplaats Colla-beschaving
Bezoek zilvermijnstadje en zilvermijn	Bezoek Inca vallei met indianenmarkt

Argentinië

Upsala-Gletsjer Cruise	Wijnproeverij
Minitrekking gletsjer Perito Moreno	Tangoshow
Walvis- en orkaspotten Puerto Piramide	Beklimmen berg El Chaltén

Klif afdalen en zeeolifanten	Per roatruck naar nationaal park Torres del Paine
Fietstour Buenos Aires	

Brazilië

Snorkelen op de Rio Sucuri en Rio da Prata rivier	Tour Suikerbroodberg
Bezoek Iguaçu watervallen	Piranha's vissen
Helikoptervlucht over Iguaçu nationaal park	Tour moerasgebied
Bootsafari door Macuco	Met de boor, te paard, et de jeep of te voet door Pantanal gebied
Schoener tour naar eilanden archipel	Kitesurfen in Cumbuco

Suriname

Bezoek Brownsberg en Leo watervallen	Kajakken over Suriname rivier
Fietstour Peperpot plantage	Canopytour door de jungle
Stadswandeling Paramaribo	Dorpswandeling Danpaati
Boottocht door moerasgebied Bigi Pan	Boswandeling jungle Danpaati
Wandeling voormalige koffie- en cacao plantage	Kaaimannen spotten
Zwamptour of schildpadden tour Frederiksdorp	

Oceanië

Australië

Tour Kuranda Rainforest	Wandeling Kangaroo Island
Snorkelen Great Barrier reef per catamaran	Bezoek eucalyptus olie distellerij en hing boerderij
Bezoekerscentrum en bezoek Phillip Island	Bezoek Anzac Hill en Ayers Rock
Bezoek wijngaarden Yarra Valley	Workshop didgeridoo bespelen
Stadstour Melbourne en Sidney	Cruise door haven Sidney
Bezoek Tower Hill Wildlife Reserve	Per 4WD door zandvlaktes Fraser Island

Nieuw-Zeeland

Excursie walvis-, potvis en dolfijnen spotten	Bezoek thermale bronnen en geisers in Rotorua
Helikoptervlucht Fox gletsjer	Wandeling kraters Lake Taupo
Cruisetocht door de Bay of Islands	Bezoek zeeleeuwenkolonie
Gondeltocht in Queenstown	Rondleiding bierbrouwerij
Per stoomschip naar schapenboerderij	Bezoek fjord in Fiordland Nationaal Park
Maoriconcert	Varen langs watervallen Milford fjord
Stadstour Auckland	

XIV. Labelen excursies en activiteiten

Het aanbod van excursies en activiteiten wordt gecategoriseerd in de verschillende soorten/types excursies en activiteiten die FOX aanbiedt. Hieronder staat een tabel met alle bovengenoemde excursies en activiteiten met de bijbehorende labelnaam.

Excursie/activiteit	Labelnaam
Bootcruise in Kasane	Boottocht natuurgebied
Living Desert Tour in Swakopmund	Natuurlijke bezienswaardigheid
Township tour	Stadstour
Dolfijnencruise Swakopmund	Boottocht in natuurgebied & Wilde dieren spotten
Sunset cruise Victoria Falls	Boottocht natuurgebied
Helicoptervlucht over Victoria Falls	Helicoptervlucht
Wandeling door Kalahari	Wandeling/trekking in natuur & natuurlijke bezienswaardigheid
Culturele avond Dikgantszwane	Culturele bezienswaardigheid
Game Drive Okavango Delta	Game drive
Beklimmen Sossusvlei duinen	Sportieve activiteit
Wandeling Windhoek	Stadstour
Gamedrive Serengeti	Wilde dieren spotten
Gamedrive Ngorongoro Krater	Wilde dieren spotten
Gamedrive Samburu	Wilde dieren spotten
Boottocht over Lake Naivasha	Boottocht natuurgebied
Game Drive Masai Mara	Game drive
Bezoek aan een Xhosa dorp	Dorpsbezoek
Sani Pass dagtour	Wandeling/trekking in natuur en natuurlijke bezienswaardigheid
Gamedrive in een open 4x4	Wilde dieren spotten
Gamedrive Munyawana Privéwildreservaat	Wilde dieren spotten
Stadstour Pretoria	Stadstour
Bezoek aan het Hector Pieterse Monument	Historisch gebouw/plek
Bezoek aan het huis van Nelson Mandela	Historisch gebouw/plek
Bezoek aan de Regina Mundi Kerk	Religieus gebouw/plek
Kasteel de Goede Hoop	Historisch gebouw/plek
Duiker Eiland	Eilandtour
Kabelbaan bij Kaap de Goede Hoop	Sportieve activiteit
Robben eiland tour	Eilandtour
Bezoek aan de Tafelberg	Natuurlijke bezienswaardigheid
Blyde River Canyon	Natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek iSimangaliso Wetland Park	Nationaal park tour
Game Drive Addo Elephant National Park	Wilde dieren spotten
Cango Grotten	Natuurlijke bezienswaardigheid

Featherbed Cruise	Boottocht natuurgebied
Game Drive Kruger Park	Wilde dieren spotten
Avond game drive Nkambeni	Wilde dieren spotten
Cango Caves	Natuurlijke bezienswaardigheid
Khoisan Culturele Trail	Traditioneel dorp bezoek
Stadstour Soweto	Stadstour
Excursie naar Swartberg	Natuurlijke bezienswaardigheid & wandeling/trekking in natuur
Bezoek aan Kruger Huis	Culturele bezienswaardigheid
Avondgamedrive Cape Vidal Wetland Park	Wilde dieren spotten
Boottocht op Lake St. Lucia	Boottocht natuurgebied
Mantenga Cultural Village	Culturele bezienswaardigheid
Paardrijden	Rondrit met dieren
Umphakatsi Culturele wandeling	Traditioneel dorpbezoek
Panorama Route	Natuurlijke bezienswaardigheid
Swazi Candles Kaarsenfabriek	Bedrijfsbezoek
Boottocht Qolora Rivier	Boottocht in natuurgebied
Wijnproeverij	Bedrijfsbezoek
Mahé Discovery Tour	Eilandtour
Koraal Safari in Mahé	Duiken en snorkelen
Dagexcursie eilanden Praslin & La Digue	Eilandtour
Catamaran tocht Baie Ternay Marine Park	Boottocht natuurgebied
Vallee-de Mai bos tour	Nationaal park tour
Boottocht eilanden Cousin, Curieuse & Sain-Pierre	Boottocht natuurgebied
rondlopen langs de reuzenschilpadden en snorkelen naar eilanden Cousin, Curieuse & Sain-Pierre	Wilde dieren spotten & Duiken en snorkelen
Kunstnijverheidsdorpje Victoria bezoeken	Dorpsbezoek
Bezoek religieuze scholen	Schoolbezoek
Bezoek lokale boerderij in Midelt	Bedrijfsbezoek
Per kameel de woestijn intrekken in Merzouga	Rondrit met dieren & natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek kashba van Taourirt en Tifoutout, Aït Ben Haddou	Historisch gebouw/plek
Bezoek Romeinse ruïnes in Volubilis	Historisch gebouw/plek
Traditioneel diner met show in Marrakech	Culturele bezienswaardigheid
Overnachting in de woestijn in Merzouga	Natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek Hassan II moskee in Casablanca	Religieus gebouw/plek
Bezoek heilige plaats Moulay Ismail Mausoleum	Historisch gebouw/plek
Bezoek uitgehouden rotsen in Abu Simbel per bus of vliegtuig.	Religieus gebouw/plek

Felucca zeiltocht naar eilandjes in de Nijl.	Boottocht natuurgebied
Stadstour Hurghada	Stadstour
Boottocht onderwaterwereld van de Rode Zee ontdekken	Boottocht natuurgebied
Boottocht nationaal park Giftun om te snorkelen en zwemmen	Boottocht natuurgebied & Duiken en snorkelen
Quad rijden in de woestijn	Sportieve activiteit & natuurlijke bezienswaardigheid
Luchtballonvaart over Luxor	Luchtballonvaart
Bezoek piramide van Cheops, de piramide van Sakkara en de Sphinx	Religieus gebouw/plek
Bezoek Khan El Khalili Bazaar	Marktbezoek
Cruisetocht Aswan door de Nijl	Boottocht in natuurgebied
Bezoek tempel van Kom Ombo en tempel van Horus en Karnak	Religieus gebouw/plek
Rondrit met paardenkoets	Rondrit met dieren
Bezoek koningsgraven in Luxor	Historisch gebouw/plek
Duiken, snorkelen of zwemmen aan strand in Hurghada	Duiken en snorkelen
Bezoek Narayanhiti Palace museum	Museumbezoek
Bezoek Durbar Square in Kathmandu	Historisch gebouw/plek
Bedevaartsoord Pashupathinath	Religieus gebouw/plek
Tibetaanse pelgrimsoord klooster	Religieus gebouw/plek
Bezoek Nyatapola en Tal Bahari tempel	Religieus gebouw/plek
Workshop thangka schilderen	Workshop
Ritje met ossenkar door dorpje van Tharubevolking	Rondrit met dieren
Culturele Tharu-show	Culturele bezienswaardigheid
Jeepdrive door de jungle	Rondrit groot voertuig
Kanotocht op de rivier	Sportieve activiteit
Boottocht over Phewa meer	Boottocht natuurgebied
Bezoek Maherndra grot	Natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek Davi watervallen en Seti Kloof	Natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek Tibetaanse vluchtelingenkamp	Politiek gebouw/plek
Trekking naar Australian camp	Wandeling/trekking natuur
Bezoek nonnenklooster van Zilukha	Religieus gebouw/plek
Bijwonen boeddhistische ceremonie in Dzong	Religieus gebouw/plek
Bezoek Takin Sanctuary	Opvangcentrum dieren
Bezoek zetel van de Bhutanese regering	Politiek gebouw/plek
Bezoek show The Legend of Kung Fu	Culturele bezienswaardigheid
Met riksja's door de Hutongs	Stadstour
Acrobaten show	Culturele bezienswaardigheid

Bezoek zomer Paleis	Politiek gebouw/plek
Drepung klooster en Sera klooster in Lhasa	Religieus gebouw/plek
Acrobatiek voorstelling in Shanghai	Culturele bezienswaardigheid
Sky-line cruise	Boottocht stad
Shanghai by Night in Jinmao Tower	Stadstour
Shanghai Museum en City Urban Museum en TV Toren	Culturele bezienswaardigheid
Dumpling diner en dansshow Xi'an	Culturele bezienswaardigheid
Kalligrafie les	Workshop
Bezoek Panda research centre in Chengdu	Opvangcentrum dieren
Bezoek Tashilhunpo klooster	Religieus gebouw/plek
Bezoek Tibetaanse familie	Culturele bezienswaardigheid
Twee-daagse treinreis Lhasa – Xi'an	Treinreis
Bezoek Terracota leger	Historisch gebouw/plek
Bezoek UNESCO stadje Pingyao	Stadsbezoek
Bezoek verboden stad en grote muur	Historisch gebouw/plek
Rit met de kabelban naar de grote muur	Sportieve activiteit
Boottocht over het Kunming meer	Boottocht natuurgebied
Bezoek Tuin van de Meester van de Netten	Culturele bezienswaardigheid
Bezoek waterdorp Yangtze delta	Dorpsbezoek
Minder bekende bezienswaardigheden in Agra (Regio Taj Mahal)	Culturele bezienswaardigheden & Historisch gebouw/plek
Kachhpura wandeling in Agra	Stadswandeling
per ossenkar een dorp bezoeken Chitwan Natuurreservaat	Rondrit met dieren & Dorpsbezoek
wandeling jungle in natuurreservaat Chitwan	Wandeling/trekking natuur
Kantocht Chitwan Natuurreservaat	Sportieve activiteit
Orginele Tharudans	Culturele bezienswaardigheid
Stadswandeling Tempels & Haveli's in Jaipur	Stadswandeling & religieus gebouw/plek
Bezoek gebedstempel Gurudwara Bangla Sahib	Religieus gebouw/plek
Via Fort Junagarh met tuktuk naar de rattentempel Karni Mata	Religieus gebouw/plek
Bezichtigen van Camel land, waar kamelen voor een kar gespannen worden	Rondrit met dieren
Poppentheater in Jaisalmer	Culturele bezienswaardigheid
Grafmonument Bada Bagh	Historisch gebouw/plek
Kamelentocht door de woestijn	Rondrit met dieren & woestijntocht
Jeepsafari in the Shepherd community	Rondrit groot voertuig
Bezoek stadspaleis Udaipur	Historisch gebouw/plek
Boottocht over het meer Pichola	Boottocht natuurgebied
Pottenbakken workshop Pachewar	Workshop
Kookdemonstratie en diner Pachewar	Workshop

Hindoe ritueel de aarti	Culturele bezienswaardigheid
Bezoek NGO/boer in dorpje Panchyat	Dorpsbezoek
Game drive Ranthambore	Wilde dieren spotten
Magic show bij Taj Mahal	Culturele bezienswaardigheid
Bezoek aan Chor Bakr, Chor Minor en Zomerpaleis in Bukhara	Historisch gebouw/plek
Bezoek forten Ayaz Kala en Toprak in Khiva	Historisch gebouw/plek
Stadstour Tasjkent	Stadstour
Folkloreshow met traditionele dans in een authentieke Koranschool	Culturele bezienswaardigheid
Bezoek werkplaats voor keramiek in Gijduvan	Bedrijfsbezoek
Stadstour Moskou by night	Stadstour
Tretjakov Art Gallery	Culturele bezienswaardigheid
St. Isaac Kathedraal in St. Petersburg	Historisch gebouw/plek
Boottocht door St. Petersburg en de Wolga	Boottocht stad
Bezoek plattelandsplaatsje	Dorpsbezoek
Bezoek aan klooster	Religieus gebouw/plek
Bezoek aan museum Hermitage	Culturele bezienswaardigheid
Bezoek Dejima eiland	Stadstour
Bezoek Nagasaki Peace Park	Historisch gebouw/plek
Bezoek Japanse kuuroord Beppu	Culturele bezienswaardigheid
Bezoek heilige eilandje Miyajima	Culturele bezienswaardigheid
Bezoek Kiyomizo–dera tempel	Religieus gebouw/plek
Bezoek Matsumoto Kasteel	Historisch gebouw/plek
Bezoek grootste wasabi boerderij van Japan	Bedrijfsbezoek
Stop bij Lake Kawaguchiko voor uitzicht op Mount Fuji	Natuurlijke bezienswaardigheid
Skyline Tokyo bekijken vanaf 45 ^e verdieping van Metropolitan gebouw	Stadstour
Stadstour Tokyo	Stadstour
Fietstocht Tokyo	Fietstocht
Bezoek Nikko National Park	Nationaal park tour
Bezoek Chuzenji meer en Kegon waterval	Natuurlijke bezienswaardigheid
Meelopen Balinese familie: zie hoe vrouwen offers brengen en koken	Dorpsbezoek & Culturele bezienswaardigheid
School bezoek in Balinees dorpje	Schoolbezoek
met een os de grond in de velden leggen en planten van rijstplantjes in Bali	Rondrit met dieren & natuurlijke bezienswaardigheden
Bezoek Sipisopiso watervallen	Natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek oud Batak–dorpje Pematang Purba	Dorpsbezoek
Rondvaart Tobameer	Boottocht natuurgebied

Bezoek orang-oetans in Gunung Leuser National Park	Nationaal park tour & Wilde dieren spotten
Bezoek ereveld van de Nederlanders	Historisch gebouw/plek
Bezoek theeplantage	Natuurlijke bezienswaardigheid
Treinreis Bandung – Jogjakarta	Treinreis
Bezoek tempels van Borobudur, paleis en zilverwerkplaats in Bandung	Religieus gebouw/plek
Duikexcursie Bali	Duiken en snorkelen
Waka Jeep Safari door rijstvelden, landweggetjes en jungle	Rondrit groot voertuig & bedrijfsbezoek
Jungle Trekking door de bossen	Wandeling/trekken natuur
Kookcursus incl. inkopen doen op de markt	Workshop & marktbezoek
West Bali National Park Trekking	Wandeling/trekking natuur
Bali eilandtour	Eilandtour
Ubud en omgeving bezoeken	Dorpsbezoek & natuurlijke bezienswaardigheid
Raften op de Ayung rivier	Sportieve activiteit
Raften op de Telaga Waja rivier	Sportieve activiteit
Apenwoud en Tanah Lot bezoek naar tempels	Religieus gebouw/plek
Vulkaantocht	Natuurlijke bezienswaardigheid
Zeilcruise op een catamaran naar Lembongan	Boottocht in natuurgebied
Angklung muziekschool bezoek in Bandung	Schoolbezoek
Jungle trekking in Bohorok	Wandeling/trekking in natuur
Ochtendexcursie naar de Bromo vulkaan	Natuurlijke bezienswaardigheid
Desa Tour met paardenkoets	Rondrit met dieren
Ritje in een becak	Fietstour
Fietstocht Jogjakarta	Fietstour
Sasak dorps tour	Dorps tour
Gili Air eilanden bezoeken	Eilandentour
Countryside tour in Kuala Lumpur met bezoek dorpje, tempelcomplex en tinfabriek	Dorpsbezoek & religieus gebouw/plek & bedrijfsbezoek
Culturele avondexcursie met bezoek temple, China Town, avondmarkt en theater in Kuala Lumpur	Religieus gebouw/plek & marktbezoek & culturele bezienswaardigheid
Kuala Lumpur Tower en Chinatown bezoek	Culturele bezienswaardigheid
Bezoek dorpje Malakka met tempels, moskee, winkeltjes en stadshuis	Dorpsbezoek & religieus gebouw/plek
Bezoek Kampung Kuatan met veel vuurvliegjes aan de oever	Natuurlijke bezienswaardigheid
Fietstocht Kuala Lumpur by night	Fietstour
Kuching City Tour	Stadstour
Santubong Wildlife Cruise op Santubong rivier met dolfijnen, apen en krokodillen spotten.	Boottocht in natuurgebied & wilde dieren spotten

Spice Garden Tour in de jungle met 500 verschillende kruiden en planten	Natuurlijke bezienswaardigheid & wandeling/trekking natuur
Cultureel Penang tour	Stadstour & culturele bezienswaardigheid
Bezoek opvangcentrum orang-oetans	Opvangcentrum dieren
Bezoek traditionele Iban stam	Traditioneel dorpsbezoek
Bezoek Lata Iskandar waterval	Natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek groeten- en fruitmarkt en theeplantage Cameron Highlands	Markt bezoek
Georgetown tour per trishaw (fietstaxi)	Fietstour
Penang heuvel en Kek Lok Si tempel tour	Natuurlijke bezienswaardigheid & religieus gebouw/plek
Eiland ontdekkingstour	Eilandtour
Per tuktuk bezoek aan Siem Reap	Religieus gebouw/plek
Per tuktuk bezoek Angkor met Bayon Tempel	Religieus gebouw/plek
Bezoek drijvend dorpje	Dorpsbezoek & boottocht in natuurgebied
Bezoek watervallen van Kuang Si	Natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek rescue centre voor Aziatische zwarte beren	Opvangcentrum dieren
Traditionele monikken ceremonie bijwonen	Religieus gebouw/plek
Boottocht naar Pak Ou grotten	Boottocht in natuurgebied & natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek bergdropjes en lokale markt en Tad Fane waterval in Pakse	Dorpsbezoek & markt bezoek & natuurlijke bezienswaardigheid
Tocht naar eilandengroep in de Si Phan Don	Eilandtour
Dolfijntour in Kampi	Wilden dieren spotten
Met ferry naar plattelandsleven	Boottocht in natuurgebied
Citytour Phnom Penh	Stadstour
Stadstour Bagan met boottocht	Stadstour & boottocht in stad
Bagan fietstour	Fietstour
Boottocht naar eilandje Kyun Thiri met dorpsbezoek	Boottocht in natuurgebied & dorpsbezoek
Bezoek koningssteden met kloosterschool voor monikken	Historisch gebouw/plek & religieus gebouw/plek
Bezoek belangrijkste tempel Myanmar	religieus gebouw/plek
Riskja tour met bezoek aan Botataung pagode	Fietstour & religieus gebouw/plek
Soldatenbegraafplaats bezoek	Historisch gebouw/plek
Bedevoortsoort op top van de heuvel Kyaikhtiyo	Religieus gebouw/plek
Met longtailboot naar drijvende huizen en tuinen varen in Inle meer	Boottocht in natuurgebied & dorpsbezoek
Bezoek dorpje met klooster	Dorpsbezoek & religieus gebouw/plek
Grottencomplex met 8000 Boeddhabeelden bezoek	Natuurlijke bezienswaardigheid & religieus gebouw/plek

Bezoek bergstammen	Traditioneel dorpsbezoek
Tempels van Bagan	religieus gebouw/plek
Fiets- en boottocht Hoi An	Fietstour & boottocht in stad
Bezoek Hindoeachtige torens en tempels in My Son	religieus gebouw/plek
Bonsai Dinner cruise in rivierschip	Boottocht in stad
Fietstaxi tocht door Hanoi	Fietstour
Bezoek waterpoppentheater	Culturele bezienswaardigheid
Boottocht door baaien van Halong Bay	Boottocht in natuurgebied
Kanotocht naar de grotten in Halong Bay en parelwekerij bezoeken	Sportieve activiteit & natuurlijke bezienswaardigheid & bedrijfsbezoek
Met traditionele boot door rijstvelden varen	Boottocht in natuurgebied
Stadswandeling Hoi An en Ho Chi Minh City	Stadstour
Bezoek vissersdorpje	Dorpsbezoek
Bezoek rode zandduinen van Mui Ne	Natuurlijke bezienswaardigheid
Cu Chi tunnels bezoek met lange tunnelroutes	Natuurlijke bezienswaardigheid
Boottocht langs drijvende markt met workshop loempia maken	Boottocht in stad & workshop & marktbezoek
Boottocht rondom Ayutthaya & bezoek Baan Hollanda museum	Boottocht in stad & culturele bezienswaardigheid
Dinercruise op de Chao Praya rivier	Boottocht in stad
Tempelbezoek Bangkok	religieus gebouw/plek
Fietstocht door Bangkok (5 uur)	Fietstour
Boottocht Klong tour in Chao Praya rivier	Boottocht in natuurgebied
Canopy Tour in Chiang Mai	Sportieve activiteit
Doi Inthanon National Park tour	Nationaal park tour
Fietstocht omgeving Chiang Mai	Fietstour
Elephant Nature Park bezoek	Opvangcentrum dieren
Thaise kooklessen	Workshop
Erawan waterval en Hellfire Pass	Natuurlijke bezienswaardigheid
Dagexcursie Cheow Lan meer en jungle trekking	Wandeling/trekking natuur
4 Eilandentour per longtailboot	Eilandtour
Kajakken in Ao Thalane	Boottocht in natuurgebied
Stadstour Phuket	Stadstour
Cocktail workshop	Workshop
Phi Phi Eilanden excursie met snorkelen	Eilandtour & duiken en snorkelen
9 Similan Eilanden tour met snorkelen en duikmogelijkheden	Eilandtour & duiken en snorkelen
Whitewater Raften door jungle	Sportieve activiteit
Bezoek olifantenziekenhuis	Opvangcentrum dieren
Bezoek oorlogsbegraafplaats van de Nederlanders	Historisch gebouw/plek

Per vlot rivier Kwai afdrijven met waterval tocht	Boottocht in natuurgebied & natuurlijke bezienswaardigheid
Drijvende markt bezoek	Markt bezoek
Bezoek ananasplantages	Bedrijfsbezoek
Met vissersbootje door mangrovebossen met grotbezoek	Boottocht in natuurgebied & natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek rubberplantage	Bedrijfsbezoek
Bezoek schildpaddenboerderij	Bedrijfsbezoek
Boottocht door de lagune en mangrove bij Maduganga	Boottocht in natuurgebied
Fietstocht door binnenland en bezoek dorpjes	Fietstour & dorpsbezoek
Wildlide tocht door Sinharaja regenwoud	Wilden dieren spotten
Boottocht door Muthurajawela moeras	Boottocht in natuurgebied
Bezoek koninklijk paleis en tempels	Historisch gebouw/plek
Bootsafari over de lagune	Boottocht in natuurgebied & wilde dieren spotten
Rondrit vissersdorpje Negombo	Dorpsbezoek
Jeepsafari in natuurgebied voor olifanten	Wilde dieren spotten
Bezoek botanische tuinen van Peradeniya	Natuurlijke bezienswaardigheid
Voorstelling Kandy vuurdansers	Culturele bezienswaardigheid
Bezoek theefabriekje	Bedrijfsbezoek
Voorstelling Dansende Derwisjen	Culturele bezienswaardigheid
Bezoek aan een typisch Turks badhuis Hamam.	Culturele bezienswaardigheid
Boottocht over de zeestraat Bosporus	Boottocht in natuurgebied
Istanbul by night tour	Stadstour
Orthodoxe dorpentocht Sirince	Dorpsbezoek
Bezoek landstreek Cappadocië	Natuurlijke bezienswaardigheid
Ondergrondse steden Cappadocië	Historisch gebouw/plek
Bezoek tapijtfabriek	Bedrijfsbezoek
Bezoek Topkapi paleis en Süleymaniye Moskee	Historisch gebouw/plek & religieus gebouw/plek
Bezoek archeologische vindplaats Ephese	Historisch gebouw/plek
Boottocht naar het Iztuzu-strand	Boottocht in natuurgebied
Ondergrondse steden Cappadocië	Historisch gebouw/plek
Citytour Dubai	Stadstour
Met 4WD door de woestijn	Rondrit met groot voertuig & natuurlijke bezienswaardigheid
Diner Orthodox-Joodse familie	Culturele bezienswaardigheid
Citytour Jeruzalem	Stadstour
Bezoek Romeinse ruïnes	Historisch gebouw/plek
Boottocht op het Meer van Tiberias	Boottocht in natuurgebied
Bezoek wijnboerderij in Katzrin	Bedrijfsboerderij

Bezoek verschillende heilige plekken, zoals de Berg van de Zaligsprekingen en de tuin van zeven bronnen in Tabgha	Religieus gebouw/plek
Bezoek Herdersvelden bij Bethlehem	Religieus gebouw/plek
Bezoek Holocaustmuseum Yad Vashem	Culturele bezienswaardigheid
Bezoek Dode Zee en natuurreservaat in Judeawoestijn	Natuurlijke bezienswaardigheid & nationaal park tour
Boottocht Rode Zee met snorkelen	Boottocht in natuurgebied & duiken en snorkelen
Bezoek badhuis	Culturele bezienswaardigheid
Jeepsafari door Wadi Rum woestijn	Rondrit met groot voertuig & natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek Griekse en Romeinse stad	Historisch gebouw/plek
Vrijwilligersproject waar zelfstandigheid geleerd worden bij vrouwen	Dorpsbezoek
Bezoek oase in woestijn met watervallen	Woestijntocht & natuurlijke bezienswaardigheid
Schildpadden broedplek bezoek	Wilden dieren spotten
Met 4WD door woestijn	Rondrit met groot voertuig & natuurlijke bezienswaardigheid
Woestijnsafari	natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek forten en kastelen	Historisch gebouw/plek
Grand Canyon rondvlucht per helicopter	Helikoptervlucht & natuurlijke bezienswaardigheid
Grand Canyon rondvlucht per vliegtuig	Vliegtuigvlucht & natuurlijke bezienswaardigheid
Death Valley National Park tour	Natuurlijke bezienswaardigheid & nationaal park tour
Monument Valley Tour met Navajo indiaan	Natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek Bryce Canyon, Yosemite, Sequoia National Park	Natuurlijke bezienswaardigheid & nationaal park tour
Boottocht San Francisco	Boottocht in stad
Stadstour Los Angeles, San Diego, Phoenix en San Francisco	Stadstour
Bezoek wine country	Bedrijfsbezoek
Bezoek gevangenis Alcatraz	Historisch gebouw/plek
Bustocht langs Athabasca gletsjer in Icefields Parkway	Natuurlijke bezienswaardigheid
Gondelrit in Banff en Whistler	Sportieve activiteit
Cruise op Lake Minnewanka	Boottocht in natuurgebied
Whale watching per boot	Boottocht in natuurgebied & wilde dieren spotten
Bear watching per boot	Boottocht in natuurgebied & wilde dieren spotten
Stadstour Vancouver	Stadstour

Wandeling natuurgebied Sun Peaks	Wandeling/trekking in natuur
Bezoek Helmckenwaterval	Natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek meren in Jasper National Park	Nationaal park tour
Bezoek wijnboerderij	Bedrijfsbezoek
Boottocht naar Vancouver Island	Boottocht in natuurgebied
Snorkel tour Playa del Carmen	Duiken en snorkelen
Snorkel tour naar koraalrif en cenotes in Yucatán	Duiken en snorkelen
Tour naar Maya gemeenschap met spiritueel ritueel	Religieus gebouw/plek
Tocht met speedboot door Sumidero Canyon	Boottocht in natuurgebied
Stadstour New Mexico	Stadstour
Wandeling door precolumbiaanse opgraving	Historisch gebouw/plek
Bezoek indianendorpje San Juan Chamula	Traditioneel dorpsbezoek
Duik nemen bij watervallen van Agua Azul	Natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek tempelcomplexen Uxmal en Chichén Itzá	Religieus gebouw/plek
Bootexcursie door Atitlan meer en stop indianendorpje	Boottocht in natuurgebied & dorpsbezoek
Boottocht Livingston	Boottocht in natuurgebied
Bezoek indianendorpjes Panajachel	Traditioneel dorpsbezoek
Bezoek authentieke indianenmarkt Antigua	Markt bezoek
Ruïnes van Copán	Historisch gebouw/plek
Bezoek Maya–stad tikal	Religieus gebouw/plek
Bezoek Bri–Bri indianen in de jungle om Cahuita	Traditioneel dorpsbezoek
Snorkelen in Cahuita en Punta Cahuita	Duiken en snorkelen
Canopy tour Selvatura en Mombacho vulkaan	Sportieve activiteit en natuurlijke bezienswaardigheid
Boottocht Las isletas de Grandasa eilanden	Boottocht in natuurgebied
Stadstour Granada en León	Stadstour
Bezoek de Mombacho vulkaan en krater beklimmen	Natuurlijke bezienswaardigheid
Avondtour kikkerspotten in Lodge Arenal Oasis	Wilde dieren spotten
Vulkaan bezoek Cerro Negro	Natuurlijke bezienswaardigheid
Wandeling Tirimbina Rainforest	Wandeling/trekking in natuur
Riviertocht Sarapiquí	Boottocht in natuurgebied
Rafttocht rivier de Sarapiquí	Sportieve activiteit
Surfles in San Juan del Sur	Sportieve activiteit
Reuzenzeeschildpadden bij La Flor bekijken	Wilde dieren spotten
Heetwaterbronnen van Baldi	Natuurlijke bezienswaardigheid
Eilandtour Isla de Ometepe	Eilandtour
Stadstour met paardenkoetsen in Granada	Stadstour & rondrit met dieren
Rondleiding sigarenfabriek	Bedrijfsbezoek
Bastimentos Island National Marine park tour	Nationaal park tour

Kayaktocht naar starfish beach om te snorkelen en zeesterren spotten	Boottocht in natuurgebied & wilde dieren spotten
Wandelen door nevelwoud Boquete	Wandeling/trekking in natuur
Culturele tour in schiereiland Azuero	Eilandtour
Treinreis naar panamakanaal	Treinreis
Stadstour Panama City	Stadstour
Bezoek Emberá indianen	Traditioneel dorpsbezoek
Bezoek koffieboerderij in Boquete	Bedrijfsbezoek
Stadstour Havana in oldtimer	Stadstour
Salsadansen in Havana	Culturele bezienswaardigheid
Jeepsafari Vardero	Rondrit in groot voertuig
Boottocht, grotbezoek en snorkelen Canimarrivier	Boottocht in natuurgebied & natuurlijke bezienswaardigheid & duiken en snorkelen
Per waterscooter/speedboot naar open zee en mangroven	Boottocht in natuurgebied
Coco taxi tour havana	Stadstour
Boottocht ondergrondse rivier in de grot Cuavas de los Indios	Boottocht in natuurgebied & natuurlijk bezienswaardigheid
Fietstocht Camagüey	Fietstour
Per paardenkoets door Cartagena	Rondrit met dieren
Bezoek botanische- en vlindertuinen	Natuurlijke bezienswaardigheid
Paardrijtocht in Koffieregio	Rondrit met dieren
Excursie Nationaal Park Tayrona	Nationaal park tour
Boottocht naar archeologische opgravingen en stranden	Boottocht in natuurgebied & historisch gebouw/plek
Fietstour Bogotá	Fietstour
Bezoek ondergrondse zoutkathedraal	Historisch gebouw/plek
Bezoek wijnboerderij Villa de Leyva	Bedrijfsbezoek
Wandeling tatacoa woestijn	Wandeling/trekking in natuur & natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek archeologische park van San Agustín	Historisch gebouw/plek
Bezoek bedevaartsoord basiliek Señor de los Milagros	Religieus gebouw/plek
Bezoek koffieplantage	Bedrijfsbezoek
Wandeling vallei Valle de Cocora	Wandeling/trekking in natuur
Stadstour Medellín	Stadstour
Modderbad bij El Totumo Mud Vulkaan	Natuurlijke bezienswaardigheid
Stadstour per paardenkoets in Cartagena	Stadstour & rondrit met dieren
Treinreis door de Andes	Treinreis
Wandeling National Park El Cajas	Nationaal park tour
Snorkelen en duiken in Kicker Rock	Duiken en snorkelen

Excursie naar Acedemy bay met dieren spotten en snorkelen	Wilde dieren spotten & duiken en snorkelen
Bezoek Cotopaxi Vulkaan	Natuurlijke bezienswaardigheid
Tour indianenstadje	Traditioneel dorpsbezoek
Stadstour Quito	Stadstour
Warmwaterbronnen van papallacta	Natuurlijke bezienswaardigheid
Excursies per voet en per boot in jungle in tena	Boottocht in natuurgebied & wandeling/trekking in natuur
Bezoek dierenopvangcentrum	Opvangcentrum dieren
Bezoek aan een Kichwa familie	Culturele bezienswaardigheid
Bezoek botanische tuin in de jungle	Natuurlijke bezienswaardigheid
Waterval Pailon del Diablo bezoek	Natuurlijk bezienswaardigheid
Bezoek door vrouwen gerund quinoa project	Dorpsbezoek
Vulkaan Chimbozara bezoek	Natuurlijke bezienswaardigheid
Rondleiding vrijwilligersproject voor indianen	Traditioneel dorpsbezoek
Bezoek school en kinderopvang indianengemeenschap	School bezoek
Kookworkshop empanadas maken in Inti Sisa	Workshop
Cacaoplantage bezoek Cuenca	Natuurlijke bezienswaardigheid
Boottocht naar eiland San Cristobal met snorkelmogelijkheid	Boottocht in natuurgebied & duiken en snorkelen
Snorkelen Isla Lobos met zeeschildpadden, zeeleeuwen en roggen	Duiken en snorkelen & wilde dieren spotten
Stadstour Lima	Stadstour
Bezoek Chungara meer moeraslanden, Lluta vallei, Aymara dorpje in nationale park Lauca	Natuurlijke bezienswaardigheid & dorpsbezoek & nationaal park tour
Bezoek geisers en hot springs	Natuurlijke bezienswaardigheid
4WD tocht door Andes	Rondrit met groot voertuig
Bezoek zoutvlakte Uyuni	Natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek zilvermijnstadje en zilvermijn	Dorpsbezoek & historisch gebouw/plek
Stadstour koloniaal UNESCO stadje	Stadstour
Paardrijden omgeving Sucre	Rondrit met dieren
Bezoek pre Inca ruïnes van Tiwanaku	Historisch gebouw/plek
Varen naar Uros eilanden	Boottocht in natuurgebied & eilandtour
Begraafplaats Colla-beschaving	Historisch gebouw/plek
Bezoek Inca vallei met indianenmarkt	Historisch gebouw/plek & markt bezoek
Upsala-Gletsjer Cruise	Boottocht in natuurgebied
Minitrekking gletsjer Perito Moreno	Wandeling/trekking in natuur
Walvis- en orkaspotten Puerto Piramide	Wilde dieren spotten
Klif afdalen en zeeolifanten	Sportieve activiteit & wilde dieren spotten
Fietstour Buenos Aires	Fietstour
Wijnproeverij	Bedrijfsbezoek

Tangoshow	Culturele bezienswaardigheid
Beklimmen berg El Chaltén	Wandeling/trekking in natuur
Per roadtruck naar nationaal park Torres del Paine	Rondrit met groot voertuig & nationaal park bezoek
Snorkelen op de Rio Sucuri en Rio da Prata rivier	Duiken en snorkelen
Bezoek Iguazu watervallen	Natuurlijke bezienswaardigheid
Helikoptervlucht over Iguazu nationaal park	Helikoptervlucht
Bootsafari door Macuco	Boottocht in natuurgebied & wilde dieren spotten
Schoener tour naar eilanden archipel	Boottocht in natuurgebied & eiland tour
Tour Suikerbroodberg	Natuurlijke bezienswaardigheid
Piranha's vissen	Wilde dieren spotten
Tour moerasgebied	Wandeling/trekking in natuur
Met de boot, te paard, met de jeep of te voet door Pantanal gebied	Wandeling/trekking in natuur & boottocht in natuurgebied & rondrit met dieren
Kitesurfen in Cumbuco	Sportieve activiteit
Bezoek Brownsberg en Leo watervallen	Natuurlijke bezienswaardigheid
Fietstour Peperpot plantage	Natuurlijke bezienswaardigheid & historisch gebouw/plek
Stadswandeling Paramaribo	Stadstour
Boottocht door moerasgebied Bigi Pan	Boottocht in natuurgebied
Wandeling voormalige koffie- en cacao plantage	Natuurlijke bezienswaardigheid & historisch gebouw/plek
Zwamptour of schildpadden tour Frederiksdorp	Natuurlijke bezienswaardigheid & wilde dieren spotten
Kajakken over Suriname rivier	Boottocht in natuurgebied
Canopytour door de jungle	Sportieve activiteit
Dorpswandeling Danpaati	Traditioneel dorpsbezoek
Boswandeling jungle Danpaati	Wandeling/trekking in natuur
Kaaimannen spotten	Wilde dieren spotten
Tour Kuranda Rainforest	Wandeling/trekking in tour
Snorkelen Great Barrier reef per catamaran	Duiken en snorken & boottocht in natuurgebied
Bezoekerscentrum en bezoek Phillip Island	Eilandtour
Bezoek wijngaarden Yarra Valley	Bedrijfsbezoek
Stadstour Melbourne en Sidney	Stadstour
Bezoek Tower Hill Wildlife Reserve	Opvangcentrum dieren
Wandeling Kangaroo Island	Wandeling/trekking in natuur
Bezoek eucalyptus olie distillerij en hing boerderij	Bedrijfsbezoek
Bezoek Anzac Hill en Ayers Rock	Natuurlijke bezienswaardigheid
Workshop didgeridoo bespelen	Workshop
Cruise door haven Sidney	Boottocht in stad

Per 4WD door zandvlaktes Fraser Island	Rondrit met groot voertuig & natuurlijke bezienswaardigheid
Excursie walvis-, potvis en dolfijnen spotten	Wilde dieren spotten
Helikoptervlucht Fox gletsjer	Helikoptervlucht
Cruisetocht door de Bay of Islands	Boottocht in natuurgebied
Gondeltocht in Queenstown	Sportieve activiteit
Per stoomschip naar schapenboerderij	Boottocht in natuurgebied & boerderij bezoek
Maoriconcert	Culturele bezienswaardigheid
Stadstour Auckland	Stadstour
Bezoek thermale bronnen en geisers in Rotorua	Natuurlijke bezienswaardigheid
Wandeling kraters Lake Taupo	Wandeling/trekking in natuur & natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek zeeleeuwenkolonie	Wilde dieren spotten
Rondleiding bierbrouwerij	Bedrijfsbezoek
Bezoek fjord in Fiordland Nationaal Park	Nationaal park tour & natuurlijke bezienswaardigheid
Varen langs watervallen Milford fjord	Boottocht in natuurgebied & natuurlijke bezienswaardigheid

XV. Labels samenvoegen

In onderstaande tabellen zijn de labels gecategoriseerd per soort/type excursie. Indien labelnamen dezelfde soort excursie of activiteit aanbieden, zijn deze samengevoegd.

Boottocht natuurgebied

Bootcruise in Kasane
Boottocht over Lake Naivasha
Dolfijnencruise Swakopmund
Sunset cruise Victoria Falls
Featherbed Cruise
Boottocht op Lake St. Lucia
Boottocht Qolora Rivier
Catamaran tocht Baie Ternay Marine Park
Boottocht eilanden Cousin, Curieuse & Sain-Pierre
Felucca zeiltocht naar eilandjes in de Nijl.
Boottocht onderwaterwereld van de Rode Zee ontdekken
Boottocht nationaal park Giftun om te snorkelen en zwemmen
Cruisetocht Aswan door de Nijl
Boottocht over Phewa meer
Boottocht over het Kunming meer
Boottocht over het meer Pichola
Rondvaart Tobameer
Zeilcruise op een catamaran naar Lembongan
Santubong Wildlife Cruise op Santubong rivier met dolfijnen, apen en krokodillen spotten.
Boottocht naar Pak Ou grotten
Met ferry naar plattelandsleven
Boottocht naar eilandje Kyun Thiri met dorpsbezoek
Met longtailboot naar drijvende huizen en tuinen varen in Inle meer
Boottocht door baaien van Halong Bay
Met traditionele boot door rijsvelden varen

Boottocht Klong tour in Chao Praya rivier
Kajakken in Ao Thalane
Per vlot rivier Kwai afdrijven met waterval tocht
Met vissersbootje door mangrovebossen met grotbezoek
Boottocht door de lagune en mangrove bij Maduganga
Boottocht door Muthurajawela moeras
Bootsafari over de lagune
Boottocht over de zeestraat Bosporus
Boottocht naar het Iztuzu-strand
Boottocht op het Meer van Tiberias
Boottocht Rode Zee met snorkelen
Cruise op Lake Minnewanka
Whale watching per boot
Bear watching per boot
Boottocht naar Vancouver Island
Tocht met speedboot door Sumidero Canyon
Bootexcursie door Atitlan meer en stop indianendorpje
Boottocht Livingston
Boottocht Las isletas de Grandasa eilanden
Riviertocht Sarapiqui
Kayaktocht naar starfish beach om te snorkelen en zeesterren spotten
Boottocht, grotbezoek en snorkelen Canimarrivier
Per waterscooter/speedboot naar open zee en mangroven
Boottocht ondergrondse rivier in de grot Cuavas de los Indios
Boottocht naar archeologische opgravingen en stranden
Excursies per voet en per boot in jungle in tena
Boottocht naar eiland San Cristobal met snorkelmogelijkheid
Varen naar Uros eilanden

Upsala–Gletsjer Cruise
Bootsafari door Macuco
Schoener tour naar eilanden archipel
Met de boot, te paard, met de jeep of te voet door Pantanal gebied
Boottocht door moerasgebied Bigi Pan
Kajakken over Suriname rivier
Snorkelen Great Barrier reef per catamaran
Cruisetocht door de Bay of Islands
Per stoomschip naar schapenboerderij
Varen langs watervallen Milford fjord

Boottocht in stad

Sky–line cruise
Boottocht door St. Petersburg en de Wolga
Bonsai Dinner cruise in rivierschip
Boottocht langs drijvende markt met workshop loempia maken
Stadstour Bagan met boottocht
Dinercruise op de Chao Praya rivier
Boottocht San Francisco
Cruise door haven Sidney
Fiets– en boottocht Hoi An

Rondrit met groot voertuig

Helicoptervlucht over Victoria Falls
Jeepdrive door de jungle
Luchtballonvaart over Luxor
Jeepsafari in the Shepherd community
Treinreis Bandung – Jogjakarta

Waka Jeep Safari door rijstvelden, landweggetjes en jungle
Jeepsafari door Wadi Rum woestijn
Met 4WD door woestijn
Grand Canyon rondvlucht per helicopter
Grand Canyon rondvlucht per vliegtuig
Treinreis naar panamakanaal
Treinreis door de Andes
4WD tocht door Andes
Per roadtruck naar nationaal park Torres del Paine
Helikoptervlucht over Iguazu nationaal park
Per 4WD door zandvlaktes Fraser Island
Helikoptervlucht Fox gletsjer
Jeepsafari Vardero
Jeepdrive door de jungle

Natuurlijke bezienswaardigheid

Living Desert Tour in Swakopmund
Wandeling door Kalahari
Sani Pass dagtour
Bezoek aan de Tafelberg
Blyde River Canyon
Cango Grotten
Excursie naar Swartberg
Panorama Route
Per kameel de woestijn intrekken in Merzouga
Overnachting in de woestijn in Merzouga
Quad rijden in de woestijn
Bezoek Maherndra grot

Bezoek Davi watervallen en Seti Kloof
Kamelentocht door de woestijn
Stop bij Lake Kawaguchiko voor uitzicht op Mount Fuji
Bezoek Chuzenji meer en Kagon waterval
met een os de grond in de velden leggen en planten van rijstplantjes in Bali
Bezoek Sipisopiso watervallen
Bezoek theeplantage
Ubud en omgeving bezoeken
Vulkaantocht
Ochtendexcursie naar de Bromo vulkaan
Bezoek Kampung Kuatan met veel vuurvliegjes aan de oever
Spice Garden Tour in de jungle met 500 verschillende kruiden en planten
Bezoek Lata Iskandar waterval
Penang heuvel en Kek Lok Si tempel tour
Bezoek watervallen van Kuang Si
Bezoek bergdropjes en lokale markt en Tad Fane waterval in Pakse
Boottocht naar Pak Ou grotten
Grottencomplex met 8000 Boeddhabeelden bezoek
Kanotocht naar de grotten in Halong Bay en parelkwakerij bezoeken
Bezoek rode zandduinen van Mui Ne
Cu Chi tunnels bezoek met lange tunnelroutes
Erawan waterval en Hellfire Pass
Per vlot rivier Kwai afdrijven met waterval tocht
Met vissersbootje door mangrovebossen met grotbezoek
Bezoek botanische tuinen van Peradeniya
Bezoek landstreek Cappadocië
Met 4WD door de woestijn
Bezoek Dode Zee en natuurreservaat in Judeawoestijn

Jeepsafari door Wadi Rum woestijn
Bezoek oase in woestijn met watervallen
Met 4WD door woestijn
Woestijnsafari
Grand Canyon rondvlucht per helicopter
Grand Canyon rondvlucht per vliegtuig
Death Valley National Park tour
Monument Valley Tour met Navajo indiaan
Bezoek Bryce Canyon, Yosemite, Sequoia National Park
Bustocht langs Athabasca gletsjer in Icefields Parkway
Bezoek Helmckenwaterval
Duik nemen bij watervallen van Agua Azul
Bezoek de Mombacho vulkaan en krater beklimmen
Vulkaan bezoek Cerro Negro
Heetwaterbronnen van Baldi
Boottocht, grotbezoek en snorkelen Canimarrivier
Boottocht ondergrondse rivier in de grot Cuavas de los Indios
Bezoek botanische- en vlindertuinen
Wandeling tatacoa woestijn
Modderbad bij El Totumo Mud Vulkaan
Bezoek Cotopaxi Vulkaan
Warmwaterbronnen van papallacta
Bezoek botanische tuin in de jungle
Waterval Pailon del Diablo bezoek
Vulkaan Chimbozara bezoek
Cacaoplantage bezoek Cuenca
Bezoek Chungara meer moeraslanden, Lluta vallei, Aymara dorpje in nationale park Lauca
Bezoek geisers en hot springs

Bezoek zoutvlakte Uyuni
Bezoek Iguazu watervallen
Tour Suikerbroodberg
Bezoek Brownsberg en Leo watervallen
Fietstour Peperpot plantage
Wandeling voormalige koffie- en cacao plantage
Zwamptour of schildpadden tour Frederiksdorp
Bezoek Anzac Hill en Ayers Rock
Per 4WD door zandvlaktes Fraser Island
Bezoek thermale bronnen en geisers in Rotorua
Wandeling kraters Lake Taupo
Bezoek fjord in Fiordland Nationaal Park
Varen langs watervallen Milford fjord

Nationaal park tour

Bezoek iSimangaliso Wetland Park
Vallee-de Mai bos tour
Bezoek Nikko National Park
Doi Inthanon National Park tour
Bezoek Dode Zee en natuurreservaat in Judeawoestijn
Death Valley National Park tour
Bezoek Bryce Canyon, Yosemite, Sequoia National Park
Bezoek orang-oetans in Gunung Leuser National Park
Bezoek meren in Jasper National Park
Bastimentos Island National Marine park tour
Excursie Nationaal Park Tayrona
Wandeling National Park El Cajas
Bezoek Chungara meer moeraslanden, Lluta vallei, Aymara dorpje in nationale park Lauca

Per roadtruck naar nationaal park Torres del Paine
Bezoek fjord in Fiordland Nationaal Park

Eilandtour

Duiker Eiland
Mahé Discovery Tour
Dagexcursie eilanden Praslin & La Digue
Robben eiland tour
Bali eilandtour
Gili Air eilanden bezoeken
Eiland ontdekkingstour
Tocht naar eilandengroep in de Si Phan Don
4 Eilandentour per longtailboot
Phi Phi Eilanden excursie met snorkelen
9 Similan Eilanden tour met snorkelen en duikmogelijkheden
Eilandtour Isla de Ometepe
Culturele tour in schiereiland Azuero
Schoener tour naar eilanden archipel
Varen naar Uros eilanden
Bezoekerscentrum en bezoek Phillip Island

Duiken en snorken

rondlopen langs de reuzenschilpadden en snorkelen naar eilanden Cousin, Curieuse & Sain-Pierre
Koraal Safari in Mahé
Boottocht nationaal park Giftun om te snorkelen en zwemmen
Duiken, snorkelen of zwemmen aan strand in Hurghada
Duikexcursie Bali
Phi Phi Eilanden excursie met snorkelen

9 Similan Eilanden tour met snorkelen en duikmogelijkheden
Boottocht Rode Zee met snorkelen
Snorkel tour Playa del Carmen
Snorkel tour naar koraalrif en cenotes in Yucatán
Snorkelen in Cahuita en Punta Cahuita
Boottocht, grotbezoek en snorkelen Canimarrivier
Snorkelen en duiken in Kicker Rock
Excursie naar Acedemy bay met dieren spotten en snorkelen
Boottocht naar eiland San Cristobal met snorkelmogelijkheid
Snorkelen Isla Lobos met zeeschildpadden, zeeleeuwen en roggen
Snorkelen op de Rio Sucuri en Rio da Prata rivier
Snorkelen Great Barrier reef per catamaran

Sportieve activiteiten

Beklimmen Sossusvlei duinen
Kabelbaan bij Kaap de Goede Hoop
Quad rijden in de woestijn
Kanotocht op de rivier
Rit met de kabelban naar de grote muur
Raften op de Ayung rivier
Raften op de Telaga Waja rivier
Kanotocht naar de grotten in Halong Bay en parelkwekerij bezoeken
Whitewater Raften door jungle
Gondelrit in Banff en Whistler
Canopy tour Selvatura en Mombacho vulkaan
Rafttocht rivier de Sarapiquí
Surfles in San Juan del Sur
Klif afdalen en zeeolifanten spotten

Kitesurfen in Cumbuco
Canopytour door de jungle
Gondeltocht in Queenstown
Kantocht Chitwan Natuurreservaat
Canopy Tour in Chiang Mai

Stadstour

Township tour
Wandeling Windhoek
Stadstour Pretoria
Stadstour Soweto
Stadstour Hurghada
Met riksja's door de Hutongs
Shanghai by Night in Jinmao Tower
Bezoek UNESCO stadje Pingyao
Kachhpura wandeling in Agra
Stadstour Tasjkent
Stadstour Moskou by night
Bezoek Dejima eiland
Skyline Tokyo bekijken vanaf 45e verdieping van Metropolitan gebouw
Stadstour Tokyo
Kuching City Tour
Citytour Phnom Penh
Stadstour Bagan met boottocht
Stadswandeling Hoi An en Ho Chi Minh City
Stadstour Phuket
Istanbul by night tour
Citytour Dubai

Citytour Jeruzalem
Stadstour Los Angeles, San Diego, Phoenix en San Francisco
Stadstour Vancouver
Stadstour New Mexico
Stadstour Granada en León
Stadstour met paardenkoetsen in Granada
Stadstour Panama City
Stadstour Havana in oldtimer
Coco taxi tour Havana
Stadstour Medellín
Stadstour per paardenkoets in Cartagena
Stadstour Quito
Stadstour Lima
Stadstour koloniaal UNESCO stadje
Stadswandeling Paramaribo
Stadstour Melbourne en Sidney
Stadstour Auckland

Marktbezoek

Bezoek Khan El Khalili Bazaar
Kookcursus incl. inkopen doen op de markt
Bezoek groeten- en fruitmarkt en theeplantage Cameron Highlands
Bezoek bergdropjes en lokale markt en Tad Fane waterval in Pakse
Drijvende markt bezoek
Bezoek authentieke indianenmarkt Antigua
Bezoek Inca vallei met indianenmarkt
Culturele avondexcursie met bezoek temple, China Town, avondmarkt en theater in Kuala Lumpur
Boottocht langs drijvende markt met workshop loempia maken

Boottocht langs drijvende markt met workshop loempia maken
--

Bedrijfsbezoek

Swazi Candles Kaarsenfabriek
Wijnproeverij
Bezoek werkplaats voor keramiek in Gijduvan
Bezoek grootste wasabi boerderij van Japan
Countryside tour in Kuala Lumpur met bezoek dorpje, tempelcomplex en tinfabriek
Bezoek ananasplantages
Bezoek rubberplantage
Bezoek schildpaddenboerderij
Bezoek theefabriekje
Bezoek tapijtfabriek
Bezoek wijnboerderij in Katzrin
Bezoek wine country
Bezoek wijnboerderij
Bezoek wijnboerderij Villa de Leyva
Bezoek koffieplantage
Wijnproeverij
Bezoek wijngaarden Yarra Valley
Bezoek eucalyptus olie distillerij en hing boerderij
Per stoomschip naar schapenboerderij
Rondleiding bierbrouwerij
Bezoek lokale boerderij in Midelt
Rondleiding sigarenfabriek
Bezoek koffieboerderij in Boquete

Workshop

Workshop thangka schilderen
Kalligrafie les
Pottenbakken workshop Pachewar
Kookdemonstratie en diner Pachewar
Kookcursus incl. inkopen doen op de markt
Thaise kooklessen
Cocktail workshop
Kookworkshop empanadas maken in Inti Sisa
Workshop didgeridoo bespelen
Boottocht langs drijvende markt met workshop loempia maken

Fietstour

Fietstocht Tokyo
Ritje in een becak
Fietstocht Jogjakarta
Fietstocht Kuala Lumpur by night
Georgetown tour per trishaw (fietstaxi)
Bagan fietstour
Fiets- en boottocht Hoi An
Fietstaxi tocht door Hanoi
Fietstocht door Bangkok (5 uur)
Fietstocht omgeving Chiang Mai
Fietstocht door binnenland en bezoek dorpjes
Fietstour Bogotá
Fietstour Buenos Aires
Fietstocht Camagüey

Rondrit met dieren

Paardrijden
Per kameel de woestijn intrekken in Merzouga
Rondrit met paardenkoets
Ritje met ossenkar door dorpje van Tharubevolking
Bezichtigen van Camel land, waar kamelen voor een kar gespannen worden
Kamelentocht door de woestijn
met een os de grond in de velden leggen en planten van rijstplantjes in Bali
Desa Tour met paardenkoets
per ossenkar een dorp bezoeken Chitwan Natuurreservaat
Stadstour met paardenkoetsen in Granada
Per paardenkoets door Cartagena
Paardrijtocht in Koffieregio
Stadstour per paardenkoets in Cartagena
Paardrijden omgeving Sucre
Met de boot, te paard, met de jeep of te voet door Pantanal gebied

Dorpsbezoek

Bezoek aan een Xhosa dorp
Kunstnijverheidsdorpje Victoria bezoeken
Bezoek waterdorp Yangtze delta
per ossenkar een dorp bezoeken Chitwan Natuurreservaat
Bezoek NGO/boer in dorpje Panchyat
Bezoek plattelandsplaatsje
Meelopen Balinese familie: zie hoe vrouwen offers brengen en koken
Bezoek oud Batak–dorpje Pematang Purba
Sasak dorpstour
Boottocht naar eilandje Kyun Thiri met dorpsbezoek
Met longtailboot naar drijvende huizen en tuinen varen in Inle meer

Bezoek dorpje Malakka met tempels, moskee, winkeltjes en stadshuis
Bezoek drijvend dorpje
Bezoek dorpje met klooster
Bezoek vissersdorpje
Rondrit vissersdorpje Negombo
Orthodoxe dorpentocht Sirince
Vrijwilligersproject waar zelfstandigheid geleerd worden bij vrouwen
Bezoek door vrouwen gerund quinoa project
Bezoek zilvermijnstadje en zilvermijn
Bootexcursie door Atitlan meer en stop indianendorpje

Traditioneel dorpsbezoek

Khoisan Culturele Trail
Umphakatsi Culturele wandeling
Bezoek traditionele Iban stam
Bezoek bergstammen
Bezoek indianendorpje San Juan Chamula
Bezoek indianendorpjes Panajachel
Bezoek Bri-Bri indianen in de jungle om Cahuita
Bezoek Emberá indianen
Tour indianenstadje
Rondleiding vrijwilligersproject voor indianen
Dorpswandeling Danpaati

Schoolbezoek

Bezoek religieuze scholen
School bezoek in Balinees dorpje
Angklung muziekschool bezoek in Bandung

Bezoek school en kinderopvang indianengemeenschap

Wilde dieren spotten

Dolfijnencruise Swakopmund
Game Drive Okavango Delta
Gamedrive Serengeti
Gamedrive Ngorongoro Krater
Gamedrive Samburu
Game Drive Masai Mara
Gamedrive in een open 4x4
Gamedrive Munyawana Privéwildreservaat
Game Drive Addo Elephant National Park
Game Drive Kruger Park
Avond game drive Nkambeni
Avondgamedrive Cape Vidal Wetland Park
rondlopen langs de reuzenschilpadden en snorkelen naar eilanden Cousin, Curieuse & Sain-Pierre
Game drive Ranthambore
Bezoek orang-oetans in Gunung Leuser National Park
Dolfijntour in Kampi
Santubong Wildlife Cruise op Santubong rivier met dolfijnen, apen en krokodillen spotten.
Jeepsafari in natuurgebied voor olifanten
Bootsafari over de lagune
Schildpadden broedplek bezoek
Avondtour kikkerspotten in Lodge Arenal Oasis
Reuzenzeeschildpadden bij La Flor bekijken
Kayaktocht naar starfish beach om te snorkelen en zeesterren spotten
Bootsafari door Macuco
Excursie naar Acedemy bay met dieren spotten en snorkelen

Snorkelen Isla Lobos met zeeschildpadden, zeeleeuwen en roggen
Walvis- en orkaspotten Puerto Piramide
Piranha's vissen
Zwamptour of schildpadden tour Frederiksdorp
Kaaimannen spotten
Excursie walvis-, potvis en dolfijnen spotten
Bezoek zeeleeuwenkolonie
Whale watching per boot
Bear watching per boot

Opvangcentrum dieren

Bezoek Takin Sanctuary
Bezoek Panda research centre in Chengdu
Bezoek opvangcentrum orang-oetans
Bezoek rescue centre voor Aziatische zwarte beren
Elephant Nature Park bezoek
Bezoek olifantenziekenhuis
Bezoek dierenopvangcentrum
Bezoek Tower Hill Wildlife Reserve

Wandeling/trekking in natuur

Wandeling door Kalahari
Sani Pass dagtour
Excursie naar Swartberg
Trekking naar Australian camp
wandeling jungle in natuurreserveaat Chitwan
Jungle Trekking door de bossen
Jungle trekking in Bohorok

West Bali National Park Trekking
Dagexcursie Cheow Lan meer en jungle trekking
Spice Garden Tour in de jungle met 500 verschillende kruiden en planten
Dagexcursie Cheow Lan meer en jungle trekking
Wandeling Tirimbina Rainforest
Wandelen door nevelwoud Boquete
Wandeling tatacoa woestijn
Wandeling vallei Valle de Cocora
Excursies per voet en per boot in jungle in tena
Minitrekking gletsjer Perito Moreno
Beklimmen berg El Chaltén
Tour moerasgebied
Met de boot, te paard, met de jeep of te voet door Pantanal gebied
Boswandeling jungle Danpaati
Tour Kuranda Rainforest
Wandeling natuurgebied Sun Peaks
Wandeling Kangaroo Island
Wandeling kraters Lake Taupo

Culturele bezienswaardigheid

Culturele avond Dikgantshwane
Bezoek aan Kruger Huis
Mantenga Cultural Village
Traditioneel diner met show in Marrakech
Culturele Tharu-show
Bezoek show The Legend of Kung Fu
Acrobaten show
Acrobatiek voorstelling in Shanghai

Shanghai Museum en City Urban Museum en TV Toren
Dumpling diner en dansshow Xi'an
Bezoek Tibetaanse familie
Bezoek Tuin van de Meester van de Netten
Minder bekende bezienswaardigheden in Agra (Regio Taj Mahal)
Orginele Tharudans
Poppentheater in Jaisalmer
Hindoe ritueel de aarti
Folkloreshow met traditionele dans in een authentieke Koranschool
Tretjakov Art Gallery
Bezoek aan museum Hermitage
Bezoek Japanse kuuroord Beppu
Bezoek heilige eilandje Miyajima
Meelopen Balinese familie: zie hoe vrouwen offers brengen en koken
Culturele avondexcursie met bezoek temple, China Town, avondmarkt en theater in Kuala Lumpur
Kuala Lumpur Tower en Chinatown bezoek
Cultureel Penang tour
Bezoek waterpoppentheater
Boottocht rondom Ayutthaya & bezoek Baan Hollanda museum
Voorstelling Kandy vuurdansers
Voorstelling Dansende Derwisjen
Bezoek aan een typisch Turks badhuis Hamam.
Diner Orthodox-Joodse familie
Bezoek Holocaustmuseum Yad Vashem
Bezoek badhuis
Salsadansen in Havana
Bezoek aan een Kichwa familie
Tangoshow

Maoriconcert
Bezoek Narayanhiti Palace museum

Historisch gebouw/plek

Bezoek aan het Hector Pieterse Monument
Bezoek aan het huis van Nelson Mandela
Kasteel de Goede Hoop
Bezoek kashba van Taourirt en Tifoultout, Aït Ben Haddou
Bezoek Romeinse ruïnes in Volubilis
Bezoek heilige plaats Moulay Ismail Mausoleum
Bezoek koningsgraven in Luxor
Bezoek Durbar Square in Kathmandu
Bezoek Terracota leger
Bezoek verboden stad en grote muur
Minder bekende bezienswaardigheden in Agra (Regio Taj Mahal)
Grafmonument Bada Bagh
Bezoek stadspaleis Udaipur
Bezoek aan Chor Bakr, Chor Minor en Zomerpaleis in Bukhara
Bezoek forten Ayaz Kala en Toprak in Khiva
St. Isaac Kathedraal in St. Petersburg
Bezoek Nagasaki Peace Park
Bezoek Matsumoto Kasteel
Bezoek ereveld van de Nederlanders
Bezoek koningssteden met kloosterschool voor monikken
Soldatenbegraafplaats bezoek
Bezoek oorlogsbegraafplaats van de Nederlanders
Bezoek koninklijk paleis en tempels
Ondergrondse steden Cappadocië

Bezoek Topkapi paleis en Süleymaniye Moskee
Bezoek archeologische vindplaats Ephese
Bezoek Romeinse ruïnes
Bezoek Griekse en Romeinse stad
Bezoek forten en kastelen
Bezoek gevangenis Alcatraz
Wandeling door precolumbiaanse opgraving
Ruïnes van Copán
Bezoek ondergrondse zoutkathedraal
Bezoek archeologische park van San Agustín
Bezoek pre Inca ruïnes van Tiwanaku
Begraafplaats Colla-beschaving
Bezoek Inca vallei met indianenmarkt
Fietstour Peperpot plantage
Wandeling voormalige koffie- en cacao plantage
Boottocht naar archeologische opgravingen en stranden

Religieus gebouw/plek

Bezoek aan de Regina Mundi Kerk
Bezoek Hassan II moskee in Casablanca
Stadswandeling Tempels & Haveli's in Jaipur
Bezoek uitgehouden rotsen in Abu Simbel per bus of vliegtuig.
Bezoek piramide van Cheops, de piramide van Sakkara en de Sphinx
Bezoek tempel van Kom Ombo en tempel van Horus en Karnak
Bedevoortsoord Pashupathinath
Tibetaanse pelgrimsoord klooster
Bezoek Nyatapola en Tal Bahari tempel
Bezoek Tibetaanse vluchtelingenkamp

Bezoek nonnenklooster van Zilukha
Bijwonen boeddhistische ceremonie in Dzong
Bezoek zetel van de Bhutanese regering
Bezoek zomer Paleis
Drepung klooster en Sera klooster in Lhasa
Bezoek Tashilhunpo klooster
Bezoek gebedstempel Gurudwara Bangla Sahib
Via Fort Junagarh met tuktuk naar de rattentempel Karni Mata
Bezoek aan klooster
Bezoek Kiyomizo-dera tempel
Penang heuvel en Kek Lok Si tempel tour
Apenwoud en Tanah Lot bezoek naar tempels
Culturele avondexcursie met bezoek temple, China Town, avondmarkt en theater in Kuala Lumpur
Countryside tour in Kuala Lumpur met bezoek dorpje, tempelcomplex en tinfabriek
Bezoek Herdersvelden bij Bethlehem
Bezoek dorpje Malakka met tempels, moskee, winkeltjes en stadshuis
Bezoek Topkapi paleis en Süleymaniye Moskee
Per tuktuk bezoek aan Siem Reap
Per tuktuk bezoek Angkor met Bayon Tempel
Traditionele monikken ceremonie bijwonen
Bezoek koningssteden met kloosterschool voor monikken
Bezoek belangrijkste tempel Myanmar
Riskja tour met bezoek aan Botataung pagode
Bedevaartsoort op top van de heuvel Kyaiktiyo
Bezoek dorpje met klooster
Grottencomplex met 8000 Boeddhabeelden bezoek
Tempels van Bagan
Bezoek Hindoeachtige torens en tempels in My Son

Tempelbezoek Bangkok
Bezoek verschillende heilige plekken, zoals de Berg van de Zaligsprekingen en de tuin van zeven bronnen in Tabgha
Tour naar Maya gemeenschap met spiritueel ritueel
Bezoek tempelcomplexen Uxmal en Chichén Itzá
Bezoek Maya-stad tikal
Bezoek bedevaartsoord basiliek Señor de los Milagros

XVI. Programmaonderdelen

Boottocht natuurgebied	
Onderdeel/ element van alle soorten/typen excursies	Label naam voor programmaonderdeel
Cruise door een lagune	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Cruise langs drinkplaats wilde dieren	Dieren spotten op boot
Cruise langs de kust van de zee	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Cruise door bovenzijde waterval	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Cruise op gletsjermeer	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Boottocht naar monding rivier	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Boottocht door moeras	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Rondvaart met felucca (feloek) door eilandjes in rivier	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Rondvaart langs botanische tuinen	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Boottocht naar eilandenarchipel met schoener	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Catamaran tocht naar eiland	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Spotten dolfijnen	Dieren spotten op boot
Spotten zeeleeuwen	Dieren spotten op boot
Spotten wilde savanne dieren	Dieren spotten op boot
Spotten wilde dolfijnen en jungle dieren	Dieren spotten op boot
Spotten jungle dieren	Dieren spotten op boot
Tussenstop bij eiland in natuurpark	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Uitleg gids over geschiedenis en natuur van de omgeving	Uitleg door gids
Wandeling in de omgeving (natuurpark)	Uit de boot stappen om omgeving te verkennen
Diner op vlot op de rivier in de jungle	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Kajakken door de inhammen van een meer	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Bezoek aan traditionele dorpjes aan de rivier	Uit de boot stappen om omgeving te verkennen
Met een stoomschip naar een schapenboerderij	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Drankje en lunch	Rondvaart langs natuurlijke omgeving
Labels van onderdelen zijn:	

Rondvaart langs natuurlijke omgeving Dieren spotten op de boot Uit de boot stappen om omgeving te verkennen Uitleg door gids	
Rondrit met groot voertuig	
Onderdeel/ element van alle soorten/typen excursies	Label naam voor programmaonderdeel
Helikoptervlucht boven watervallen	Rondrit over natuurlijk gebied
Helikoptervlucht over nationaal park	Rondrit over natuurlijk gebied
Vliegtuigvlucht over nationaal park	Rondrit over natuurlijk gebied
Luchtballonvaart boven stad en natuurlijke omgeving	Rondrit over natuurlijk gebied
Transfer naar opstappunt	Transfer
Tocht over binnenland Bali met Jeep safari	Rondrit door natuurlijk gebied
Met een oude trein naar de top van een eiland	Rondrit door natuurlijk gebied
Treinreis naar Caribische kust	Rondrit door natuurlijk gebied
Met boemeltrein langs rotswanden, ravijnen en over bruggen	Rondrit door natuurlijk gebied
Helikoptervlucht over gletsjers	Rondrit over natuurlijk gebied
Labels van onderdelen zijn: Rondrit over natuurlijk gebied Rondrit door natuurlijk gebied	
Natuurlijke bezienswaardigheid	
Onderdeel/ element van alle soorten/typen excursies	Label naam voor programmaonderdeel
Lunch	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek meerdere natuurverschijnsels	Wandeling door de natuurlijke bezienswaardigheid
Rondrit met voertuig	Rondrit door de natuurlijke bezienswaardigheid
Kabelbaantocht	Dieren spotten op de natuurlijke bezienswaardigheid
Klim naar boven	Wandeling door de natuurlijke bezienswaardigheid

Uitzicht top van de berg	Wandeling door de natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek van druipsteengrot	Wandeling door de natuurlijke bezienswaardigheid
Klimmend en kruipend door de grotten	Wandeling door de natuurlijke bezienswaardigheid
Jeepsafari door de woestijn	Rondrit door de natuurlijke bezienswaardigheid
Rondrit in woestijn	Dieren spotten op de natuurlijke bezienswaardigheid
Spotten woestijndieren	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid
Overnachten woestijn	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid
Rondrit op dromedaris	Rondrit met dier door de bezienswaardigheid
Wandeling door rijstvelden	Wandeling door de natuurlijke bezienswaardigheid
Bekijken authentieke gereedschappen van boeren	Rondrit door de natuurlijke bezienswaardigheid
Bekijken hoe boeren de rijstvelden eggen met ossen	Dieren spotten op de natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek dorp met uitzicht op de vulkaan	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid
Per jeep afdalen naar krater van vulkaan	Rondrit door de natuurlijke bezienswaardigheid
Ter voet wandelen naar kraterrand	Wandeling door de natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek heilige bronnen	Rondrit door de natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoeken tuin in de jungle met speciale kruiden, planten, insecten en vlinders	Dieren spotten op de natuurlijke bezienswaardigheid
Uitleg over planten en kruiden van de jungle tuin	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek aan fruitfarm met proeverij	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid
Zwemmen bij de watervallen	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid
Met longtailboot varen over meer	Rondrit door de natuurlijke bezienswaardigheid
Bekijken prehistorische lijmstenen in het meer	Wandeling door de natuurlijke bezienswaardigheid
Zwemmen en kajakken door inhammen in het meer	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid

Jungle trekking met spotten flora & fauna en gibbons	Wandeling door de natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek indianenreservaat met Indiaanse gids	Rondrit door de natuurlijke bezienswaardigheid
Met de bus naar de gletsjers	Dieren spotten op de natuurlijke bezienswaardigheid
Met de boot naar een gletsjer	Rondrit door de natuurlijke bezienswaardigheid
Bekijken van vallende ijsblokken van de gletsjer	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid
Met de gondel naar berg voor uitzicht	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid
Zelf in jeepsafari het binnenland ontdekken	Rondrit door de natuurlijke bezienswaardigheid
Zelf met speedboat/waterscooter aan wal gaan kleine dierentuin	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid
Chocolade tour in nevelwoud	Wandeling door de natuurlijke bezienswaardigheid
Met kabelbaan naar de top van de berg	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid
Bezoek wijngaarden	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid
Wijnproeverij	Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid
Labels van de onderdelen zijn: Wandeling door de natuurlijke bezienswaardigheid Rondrit door de natuurlijke bezienswaardigheid Dieren spotten op de natuurlijke bezienswaardigheid Activiteit op de natuurlijke bezienswaardigheid	
Duiken en snorkelen	
Onderdeel/ element van alle soorten/typen excursies	Label naam voor programmaonderdeel
Boottocht naar eiland	Boottocht naar duik- en snorkelplaats
Met speedboot naar de eilanden	Boottocht naar duik- en/of snorkelplek
Snorkelen in de zee	Snorkelen en duiken
Duikexcursie	Snorkelen en duiken
Snorkelen met zeeschildpadden	Snorkelen en duiken met dieren
Snorkelen met reuzezeesterren	Snorkelen en duiken met dieren
Snorkelen door het rif	Snorkelen en duiken

Snorkelen in een grot	Snorkelen en duiken
Snorkelen in een rivier aan de jungle	Snorkelen in de rivier
Duiken en snorkelen met hamerhaaien, zeeschildpadden en adelaarsroggen	Snorkelen en duiken met dieren
Tocht door smalle tunnel naar cenote	Boottocht naar duik- en snorkelplaats
Snorkelen in cenote	Snorkelen en duiken
Onderwaterwereld bekijken	Snorkelen en duiken
Wandeling maken over exotisch eiland	Uitrusten op het strand
Liggen op het strand	Uitrusten op het strand
Creoolse lunch	Uitrusten op het strand
Labels van de onderdelen zijn: Boottocht naar duik- en/of snorkelplek Snorkelen en duiken Snorkelen en duiken met dieren Uitrusten op het strand	
Sportieve activiteiten	
Onderdeel/ element van alle soorten/types excursies	Label naam voor programmaonderdeel
Rit met de kabelbaan	Activiteit met sportuitrusting/artikelen
Quadrijden door de woestijn	Rondrit met vervoersmiddel
Transfer vanaf hotel	Transfer
Raften door de rivier in de jungle	Rondrit met vervoersmiddel
Canopy tour door de jungle	Activiteit met sportuitrusting/artikelen
Kajakken door de mangrovebossen	Activiteit met sportuitrusting/artikelen
Vulkaanboarden met aangepast snowboard de vulkaan afdalen	Activiteit met sportuitrusting/artikelen
Surfles aan de kust	Activiteit met sportuitrusting/artikelen
Met speedboat of waterscooter door de zee varen (per 2)	Rondrit met vervoersmiddel
Labels van de onderdelen zijn: Rondrit met vervoersmiddel	

Activiteit met sportuitrusting/artikelen	
Stadstour	
Onderdeel/ element van alle soorten/types excursies	Label naam voor programmaonderdeel
Bustour	Verschillende wijken bezoeken
Stad per voet verkennen	Verschillende wijken bezoeken
Stad per paardenkoets verkennen	Verschillende wijken bezoeken
Stad per oldtimer verkennen	Verschillende wijken bezoeken
Uitleg over geschiedenis en bewoners	Uitleg over de stad
Uitleg over geloof en bijbehorende tradities van de stad	Uitleg over de stad
Tour door krottenwijk	Verschillende wijken bezoeken
Rondrit met riksja's	Verschillende wijken bezoeken
Bezoek traditionele woonwijk	Verschillende wijken bezoeken
Bezoek traditionele familie in traditioneel huis	Huizen van binnen bekijken
Bezoek mensen thuis voor thee en lekkers	Huizen van binnen bekijken
Bezoek historische gebouwen	Hoogtepunten bekijken
Bezoek culturele gebouwen	Hoogtepunten bekijken
Bezoek religieuze gebouwen	Hoogtepunten bekijken
Bezoek lokale markt	Winkelen
Bezoek kruidenier- en textielwinkeltjes	Winkelen
Bezoek hoogste toren van de stad voor uitzicht	Hoogtepunten bekijken
Bezoek oude stadsmuren	Hoogtepunten bekijken
Souvenirs kopen	Winkelen
Vrije tijd om stad te herkennen	Hoogtepunten bekijken
Shoppen in de bazaar	Winkelen
Labels van de onderdelen zijn: Verschillende wijken bezoeken Hoogtepunten bekijken Huizen van binnen bekijken	

Winkelen	
Uitleg over de stad	
Workshop	
Onderdeel/ element van alle soorten/types excursies	Label naam voor programmaonderdeel
Kalligrafie les	Culturele workshop
Transfer vanuit hotel	Transfer
Opgehaald door chefkok	Transfer
Inkopen doen op lokale markt	Kookworkshop
Maaltijd bereiden met chefkok	Kookworkshop
Proeven gerechten	Kookworkshop
Maaltijden bereiden met docenten	Kookworkshop
Kooklessen	Kookworkshop
Bezoek rum destilleerderij	Bedrijfsbezoek
Cocktail workshop	Kookworkshop
Salsadansen leren	Culturele workshop
Labels van onderdelen zijn: Kookworkshop Culturele workshop Bedrijfsbezoek	
Dorpsbezoek	
Onderdeel/ element van alle soorten/types excursies	Label naam voor programmaonderdeel
Verhalen horen van de bevolkingsgroep	Lokale gebruiken en levenswijzen bekijken
Dorp verkennen	Dorp verkennen
Fietsen	Dorp verkennen
Politieke belangrijke plekken	Dorp verkennen
Bezoek zilverwerkkabriekjes	Dorp verkennen
Bezoek winkeltjes en galeries in kunstenaarsdorps	Souvenirs/ lokale producten kopen
Museumbezoek	Dorp verkennen

Meekijken hoe dorpsvrouwen offers maken en voorbereidingen voor het koken	Lokale gebruiken dorpsbewoners bekijken
Bezoek oud afgelegen dorp	Dorp verkennen
Dineren bij een orthodox-Joodse familie	Op bezoek bij lokale/traditionele families
Lokale gebruiken en levenswijzen bekijken	Souvenirs/producten kopen
School bekijken in dorp	School bezoeken
Muziekschool bekijken	School bezoeken
Kinderen zingen en spelen met traditioneel instrument	School bezoeken
School voor jonge monniken	School bezoeken
Souvenirs/producten kopen	Souvenirs/ lokale producten kopen
Labels van de onderdelen zijn: Dorp verkennen Lokale gebruiken en levenswijzen bekijken Op bezoek bij lokale/traditionele families School bezoeken Souvenirs/ lokale producten kopen	
Wilde dieren benaderen	
Onderdeel/ element van alle soorten/typen excursies	Label naam voor programmaonderdeel
Rondrit in voertuig	Dieren spotten in voertuig
Boottocht naar monding rivier	Dieren spotten in voertuig
Van de gebaande paden af	Dieren spotten tijdens wandeling
Barbecuelunch	Dieren spotten tijdens wandeling
Spotten big five	Dieren spotten in voertuig
Spotten nachtdieren	Dieren spotten in voertuig
Spotten vuurvliegjes	Dieren spotten tijdens wandeling
Spotten wilde dolfijnen	Dieren spotten in voertuig
Spotten apen in bomen aan de waterkant	Dieren spotten in voertuig
Spotten krokodillen in meer	Dieren spotten in voertuig

Spotten kikkers met zaklamp tijdens wandeling in natuurgebied	Dieren spotten tijdens wandeling
Walvisspotten per boot aan de kust	Dieren spotten in voertuig
Walvisspotten per boot in de zee	Dieren spotten in voertuig
Beren spotten per boot aan de kust	Dieren spotten in voertuig
Bekijken vuurvliegjesshow	Dieren spotten tijdens wandeling
Nachtelijke roofdieren in actie zien	Dieren spotten in voertuig
Uitleg gids	Dieren spotten in voertuig
Cruisetocht langs kust van de zee	Dieren spotten in voertuig
Cruisetocht bovenzijde watervallen	Dieren spotten in voertuig
Boottocht beschermd moeras gebied	Dieren spotten in voertuig
Spotten vogels, leguanen, makakken en krokodillen	Dieren spotten tijdens wandeling
Spotten gibbons met jungle trekking	Dieren spotten tijdens wandeling
Babyzeeschildpadjes die richting zee kruipen spotten	Dieren spotten tijdens wandeling
Rondrit door landschap	Dieren spotten in voertuig
Bezoek olifanten natuurpark	Bezoek wildlife centrum
Voeren van de olifanten	Bezoek wildlife centrum
Bekijken hoe olifanten modderbadderen	Bezoek wildlife centrum
Bezoek schildpadden broederij	Bezoek wildlife centrum
Uitleg over beschermen van de schildpad eieren	Bezoek wildlife centrum
Bezoek koala wildlife centre	Bezoek wildlife centrum
Bekijken koala's, kangaroes, wallaby's en krokodillen	Bezoek wildlife centrum
Labels van de onderdelen zijn: Dieren spotten in voertuig Dieren spotten tijdens wandeling Bezoek wildlife centrum	
Wandeling/trekking in natuur	
Onderdeel/ element van alle soorten/types excursies	Label naam voor programmaonderdeel
Longtailboot over meer naar de jungle	Sportieve activiteit tijdens wandeling/trekking

Trekking door jungle	Wandeling en/of trekking door natuurlijke omgeving
Trekking door rijstterassen	Wandeling en/of trekking door natuurlijke omgeving
Trekking door bossen	Wandeling en/of trekking door natuurlijke omgeving
Trekking door nationaal park	Wandeling en/of trekking door natuurlijke omgeving
Trekken door steile hellingen en dichte vegetatie	Wandeling en/of trekking door natuurlijke omgeving
Trekken langs en op een gletsjer	Wandeling en/of trekking door natuurlijke omgeving
Klimmen naar de top van een gletsjer	Sportieve activiteit tijdens wandeling/trekking
Boottocht langs de gletsjer	
Wandeling door subtropisch regenwoud met bioloog	Wandeling en/of trekking door natuurlijke omgeving
Wandeling in natuurgebied met kustlijnen, baaien en ongerepte jungle	Wandeling en/of trekking door natuurlijke omgeving
Wandeling van berg naar watervallen	Wandeling en/of trekking door natuurlijke omgeving
Tijdens de tocht een duik in de oceaan nemen	Sportieve activiteit tijdens wandeling/trekking
Orang oetans spotten	Dieren spotten tijdens wandeling/trekking
Gibbons spotten	Dieren spotten tijdens wandeling/trekking
Lunch	
Transfer	Transfer
Labels van de onderdelen zijn: Wandeling en/of trekking door natuurlijke omgeving Dieren spotten tijdens wandeling/trekking Sportieve activiteit tijdens wandeling/trekking	
Culturele bezienswaardigheid	

Onderdeel/ element van alle soorten/typen excursies	Label naam voor programmaonderdeel
Bezoek aan museum	Bezoek culturele/historische/religieuze voorwerpen
Bezoek traditioneel culturele show	Bezoek culturele show
Bezoek acrobaten show	Bezoek culturele show
Bezoek acrobatiek voorstelling	Bezoek culturele show
Transfer naar de show	Transfer
Traditioneel diner	Bezoek culturele show
Traditionele dansshow	Bezoek culturele show
Dansende derwisjen voorstellingen	Bezoek culturele show
Bezoek typisch hamam badhuis	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Bezoek tango show	Bezoek culturele show
Bezoek Maori show	Bezoek culturele show
Museumbezoek	Bezoek culturele/historische/religieuze voorwerpen
Bezoek fort	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Bezoek zomerverblijf keizer	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Bezoek ruïnes van oude forten	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Bezoek kathedraal	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Rit door woestijnlandschap	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Klim door woestijnzand	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Wandeling bos- en waterrijke omgeving	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Bekijken historische gebouwen en kunstwerken	Bezoek culturele/historische/religieuze voorwerpen
Oversteken meer met boot	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Wandeling door pas die door krijgsgevangen in WW II zijn gehouwen uit de rotsen	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Bekijken archeologische opgravingen	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Kerk bezoek (Zuid-Afrikaans)	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Tempel bezoek (Egyptisch, Indiaans, Balinees)	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek

Zeetempel bezoek	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Klooster bezoek (Tibetaans)	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Bezoek pagodes	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Bezoek stoepa's verspreid over heuvel	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Bezoek hindoeïstische tempels	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Rit met vliegtuig	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Rit met bus	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Uitleg door gids	Leren over lokale religie
Bekijken oude muurschilderingen	Bezoek historisch/religieus gebouw/plek
Leren over de Maya gemeenschap	Leren over lokale religie
Spiritueel temazcal ritueel door sjamaan	Leren over lokale religie
Labels van de onderdelen zijn: Bezoek culturele/historische/religieuze voorwerpen Bezoek culturele show Bezoek historisch/religieus gebouw/plek Leren over lokale religie	

XVII. Gebruikte aspecten per soort/type excursie

Per soort/type excursie worden de verschillende gebruikte aspecten (socio-cultureel, ecologisch en economisch) benoemd om zo inhoud en de opzet van de richtlijnen vorm te geven en samen te stellen en te achterhalen welke excursies en activiteiten de meest negatieve impact hebben op de gebruikte aspecten. Bij het aspect zijn de gebruikte materialen voor vervoer en om de excursie of activiteit uit te voeren beschreven.

Soort/type excursie	Socio-cultureel		Ecologisch		Economisch (gebruikte materialen)
Boottocht excursie	Cultuur	Traditioneel dorp	Natuur	Eiland	Cruiseschip
	Mensen	Lokale gids		Gletsjer	Feloek
		Kapitein		Jungle	Catamaran
				Zee	Vlot
			Dieren	Dolfijnen	Kajak
				Walvissen	Schoener
				Zeeleeuwen	Stoomschip
				Savannedieren	
				Jungle dieren	

Soort/type excursie	Socio-cultureel		Ecologisch		Economisch (gebruikte materialen)
Rondrit met groot voertuig	Cultuur		Natuur	Eiland	Vliegtuig
	Mensen	Lokale gids		Gletsjer	Luchtabllon
		Piloot		Jungle	Jeepsafari
		Treinchauffeur		Rijstvelden	Trein
				Nationaal park	Helikopter
				Watervallen	

Soort/type excursie	Socio-cultureel		Ecologisch		Economisch (gebruikte materialen)
Natuurlijke bezienswaardigheid	Cultuur	Lokale cultuur	Natuur	Berg	4X4 voertuig
	Mensen	Lokale gids		Rijstvelden	Landrover
		Oorspronkelijke bewoner		Vulkaan	Jeep
		Boeren		Gletsjer	Kabelbaan
				Nationaal Park	Tenten
				Grot	Ossentrekkers
				Watervallen	Gondel
				Zee	Speedboot
				Woestijn	Waterscooter
				Jungle	
			Dieren	Vogels	
				Dromedaris (rondrit)	
				Woestijndieren	

Soort/type excursie	Socio-cultureel		Ecologisch		Economisch (gebruikte materialen)
Duiken en snorkelen	Cultuur		Natuur	Koralen	Snorkelmaterialen
	Mensen	Lokale gids		Grot	Duikmaterialen
		Kapitein		Cenote	Boot
		Begeleiding		Rivier	Speedboot
				Strand	
				Zee	
			Dieren	Vissen	
				Zeesterren	

			Zeedieren	
--	--	--	-----------	--

Soort/type excursie	Socio-cultureel		Ecologisch		Economisch (gebruikte materialen)
Sportieve activiteit	Cultuur	Stad	Natuur	Rivier	Kabelbaan
	Mensen	Lokale gids		Mangrove	Rafts
		Chauffeur		Vulkaan	Quad
		Professionele begeleiding		Jungle	Canopymateriaal
				Woestijn	Vulkaanboard (aangepast snowboard)
				Zee	Surfplank
					Speedboat
					Bus
					Kajak

Soort/type excursie	Socio-cultureel		Ecologisch		Economisch (gebruikte materialen)
Stadstour	Cultuur	Egyptische cultuur	Natuur		Paardenkoets
		Orthodox Joodse cultuur			Riksja
		Hindoeïstische cultuur			Bus
		Boeddhistische cultuur			Oldtimer
		Indiase cultuur			
		Katholiek geloof			

		Islamitisch geloof			
		Christelijk geloof			
		Chinese cultuur			
		Kerken			
		Tempels			
	Mensen	Lokale gids			
		Lokale familie			

Soort/type excursie	Socio-cultureel		Ecologisch		Economisch (gebruikte materialen)
Workshop	Cultuur	Lokale keuken	Natuur	Binnenland	Bus
		Lokale dans		Wijngaarden	
		Pagode		Eiland	
		Markt			
		Traditioneel dorp			
		Fabriek			
		Atelier			
	Mensen	Lokale gids			
		Chauffeur			
		Kok			
		Werknemers	Dieren		

Soort/type excursie	Socio-cultureel		Ecologisch		Economisch (gebruikte materialen)
Dorpsbezoek	Cultuur	Traditioneel dorp	Natuur	Binnenland	Bus
		Traditioneel huis		Aan de kust	Paardenkoets
		Schooltje			
	Mensen	Lokale gids			Fiets
		Dorpsbewoners			Boot
		Familie uit het dorp			
		Schoolkinderen			

Soort/type excursie	Socio-cultureel		Ecologisch		Economisch (gebruikte materialen)
Wilde dieren benaderen	Cultuur		Natuur	Jungle	Open 4X4
	Mensen	Lokale gids		Bossen	Zaklampen
		Kok		Savanne	Cruise
		Chauffeur		Zee	Boot
		Verzorgers		Natuurreservaat	Barbecue
				Rivier	Bus
				Wildlifepark	
			Dieren	Big five	
				Vuurvliegjes	
				Kikkers	
				Savannedieren	
				Jungle dieren	
				Walvissen	
				Dolfijnen	

			Zee dieren	
			Zeeschildpadden	
			Olifanten	
			Zeeschildpadden	
			Koala's	
			Kangoeroes	
			Wallaby's	
			Krokodillen	
			Orang-oetans	

Soort/type excursie	Socio-cultureel		Ecologisch		Economisch (gebruikte materialen)
Wandeling/trekking in natuur	Cultuur		Natuur	Jungle	Boot
	Mensen	Lokale gids		Bossen	Bus
		Chauffeur		Zee	
		Bioloog		Rijstvelden	
		Ranger		Gletsjers	
				Watervallen	
			Dieren	Orang oetans	
				Jungle dieren	

Soort/type excursie	Socio-cultureel		Ecologisch		Economisch (gebruikte materialen)
Culturele bezienswaardigheden	Cultuur	Lokale cultuur	Natuur		Bus
		Lokale dans			
		Museum			
		Badhuis			

		Theater			
		restaurant			
		Fort			
		Paleis			
		Kerk			
		Tempel			
		Pagode			
		Stoepea			
	Mensen	Lokale gids			
		Kok			
		Acteurs			
		Chauffeur			

Richtlijnen

In onderstaande bijlage zijn de richtlijnen per soort excursie beschreven. De richtlijnen zijn gekoppeld aan de negatieve impact die de richtlijn dient te minimaliseren.

Het interne beleid en de sociaal-economische richtlijnen (bijlage XVIII en XIX) zijn voor elke soort excursie van toepassing. De overige richtlijnen zijn enkel van toepassing voor de soort excursie die wordt aangeboden.

XVIII. Intern beleid

Aspect	Impact	Onderwerp Richtlijn	Soort richtlijnen (benodigdheid, kennis, actie)	Richtlijn om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te vergroten
Intern beleid	Richtlijnen voor een duurzaam management	Richtlijnen om de mate van duurzaamheid te controleren	Actie	Management toont kennis, begrip en ondersteuning voor de langetermijnbenadering van duurzaamheid en energie-efficiëntie van de organisatie.
			Benodigdheid	Het management heeft een duurzaamheidscoördinator
			Actie	Regelmatige personeelsbijeenkomsten organiseren om milieukwesties aan te pakken
			Actie	Het organiseren van trainingen over voorbeelden van voorbeelden van best practices in het milieu
			Actie	De organisatie houdt zich bezig met de planning en het beheer van duurzaam toerisme op die bestemmingen waar het het meest actief is.
			Actie	De leverancier geeft prioriteit aan innovatie bij het ontwikkelen en creëren van zijn excursies
			Actie	Huidig en toekomstig potentieel van activiteiten en activiteiten, met inbegrip van een sterkte-, zwakte-, kansen- en bedreigingsanalyse (SWOT)
			Actie	De risicobeoordeling heeft de waarschijnlijkheid en ernst van potentiële effecten vastgesteld.
			Actie	In de risicobeoordeling is rekening gehouden met het vermogen om effecten te voorkomen en / of te verzachten, mochten deze zich voordoen.
		Richtlijnen om duurzaamheid te evalueren	Actie	Regelmatige monitoring en evaluatie van de milieuprestaties van de operatie en activiteiten
			Benodigdheid	De excursie leverancier heeft een bijgewerkte lijst van alle nationale en regionale wetten die van toepassing zijn.
			Benodigdheid	De excursie leverancier begrijpt en voldoet aan alle relevante nationale en regionale wettelijke eisen die opgesteld zijn.
			Actie	De energiegebruiksgegevens van de organisatie worden gemeten en nauwkeurig geregistreerd.
			Actie	Beoordeling van het huidige en toekomstige toerismemarktpotentieel
			Actie	De doelgroepen van de soorten excursies worden vastgesteld
			Actie	Alle mogelijke ecologische en / of sociale effecten of de organisatie in de nabijheid van ecologische en / of cultureel gevoelige gebieden worden bepaald.

		Richtlijnen om een duurzaam beleid samen te stellen	Actie	Duurzame gerelateerde taken en verantwoordelijkheden zijn onderdeel van de procedures en processen binnen de organisatie. Aan personeel zijn taken toegewezen gerelateerd aan duurzaam toerisme.
			Benodigdheid	Het management commiteert zich tot levering benodigde mankracht en financiële middelen voor de implementatie duurzaamheidsbeleid
			Benodigdheid	De organisatie heeft een duurzaamheid actieplan met doelstellingen, planningen en maatregelen
			Benodigdheid	De organisatie heeft een geschreven milieu-, energie- en sociaal duurzaamheidsbeleid.
			Benodigdheid	Het beleid omvat een verbintenis om het milieu te beschermen (bijvoorbeeld waterkwaliteit, energie-efficiëntie, recycling, luchtkwaliteit, beperking van de klimaatverandering, bescherming van de biodiversiteit, enz.).
			Benodigdheid	Het beleid omvat een toezegging om aan de nalevingsverplichtingen te voldoen.
			Actie	Het beleid is gecommuniceerd aan alle huidige belangrijke belanghebbenden.
			Actie	Het beleid wordt elke 12 maanden herzien, ondertekend en gedateerd.
			Actie	Duurzaamheidsbeleid en -acties worden gerapporteerd in extern en intern communicatiemateriaal.
		Richtlijnen om duurzaamheid door te communiceren	Benodigdheid	De onderneming heeft een missie met betrekking tot een duurzame ontwikkeling geformuleerd en gedeeld op de website
			Actie	De onderneming werkt samen met andere duurzame organisaties.
			Benodigdheid	Regelmatige rapporten worden beschikbaar gemaakt over duurzaamheidsprestaties.
			Benodigdheid	Een communicatie- en marketingplan dat de basisstrategie voor het promoten van het duurzame profiel van de organisatie schetst, is schriftelijk vastgelegd.
			Actie	Klanten worden op een duidelijke en accurate manier geïnformeerd over de duurzame kenmerken van de services.
			Actie	Belangrijke stakeholders zijn geïdentificeerd en geraadpleegd.

XIX. Sociaal-economische richtlijnen

Aspect	Impact	Onderwerp Richtlijn	Soort richtlijnen (benodigdheid, kennis, actie)	Richtlijn om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te vergroten
Alle excursies en activiteiten	Geen lokale werknemers	Richtlijnen voor lokale werkgelegenheid	Benodigdheid	Lokale mensen zijn in dienst.
			Actie	Prioriteit wordt gegeven aan de integratie van lokale agenten en diensten als de waardeketen van de toeristische ervaring
			Benodigdheid	Lokale mensen zijn werkzaam voor managementfuncties.
			Actie	Demonstreer streven naar het bieden van gelijke kansen voor de werkgelegenheid voor de omwonenden
			Actie	De organisatie tracht de lokale bevolking werk gelegenheid te bieden bij haar activiteiten en activiteiten.
			Actie	Bij het selecteren van dienstverleners en producten / ervaringen die in programma's worden opgenomen, is de organisatie voorstander van diegenen die lokale werkgelegenheid bieden.
			Actie	Geef lokale mensen voorrang aan functies waarvoor lokale kennis vereist is
			Actie	Neem contact op met lokale / regionale arbeidsbureaus
			Actie	Neem contact op met lokale / regionale vakscholen en opleidingsinstituten om kandidaten bij hun afgestudeerden te zoeken
			Actie	Bij het selecteren van producten / ervaringen om in programma's op te nemen, geeft de agent de voorkeur aan degene die lokaal eigendom zijn en lokaal worden beheerd.
	Intimidatie van werknemers	Richtlijnen om intimidatie van werknemers tegen te gaan	Benodigdheid	De organisatie heeft een gedocumenteerd beleid tegen uitbuiting en intimidatie van kwetsbare groepen.
			Actie	De organisatie houdt zich bezig met de lokale gemeenschap, op bestemmingen waar zij bijzonder actief is, tegen uitbuiting en pesterijen.
			Actie	De organisatie heeft groepen geïdentificeerd die het risico lopen te worden gediscrimineerd, waaronder vrouwen en lokale minderheden.

	Exploitatie van vrouwen en kinderen	Richtlijnen om exploitatie te vermijden	Actie	Elke seksuele commerciële uitbuiting van mensen (inclusief kinderen en adolescenten) wordt vermeden.
			Actie	Toon aan dat aan alle nationale en internationale arbeidswetgeving op het gebied van kinderarbeid, misbruik en mensenrechten voldaan wordt
			Benodigdheid	Het bedrijf heeft de internationale gedragscode voor de bescherming van kinderen tegen seksuele uitbuiting in reizen en toerisme ondertekend: www.thecode.org
	Richtlijnen om kinderarbeid te vermijden	Richtlijnen om kinderarbeid te vermijden	Actie	Kinderarbeid is beperkt in alle activiteiten die verband houden met de werking van de organisatie (jonger dan 14 jaar)
			Actie	Er zijn specifieke maatregelen getroffen om ongepaste interactie met kinderen te voorkomen.
	Geen gelijke kansen	Richtlijnen om discriminatie te minimaliseren	Benodigdheid	De leverancier heeft een programma dat werknemers uit de lokale gemeenschappen helpt (vooral maar niet alleen die gemarginaliseerd zijn en daarom over het algemeen lage niveaus van onderwijs hebben) om hun vaardigheden / niveaus van onderwijs te verbeteren. (Hierin moet gender zijn ingebouwd, waarbij cultuur geen beperkende factor is).
			Actie	Elke medewerker maakt even veel kans op interne promotie
			Actie	Niet-discriminerend taalgebruik wordt toegepast in al het informatieve en promotiemateriaal van de leverancier.
			Actie	Er mag geen discriminatie op grond van etnische afkomst, ras, religie of geslacht plaatsvinden bij het in dienst hebben van personeel. Let er bij het personeelsbeleid en het beleid voor werknemersbescherming op dat deze onderwerpen volledig worden behandeld.
	Slechte arbeidsrechten	Richtlijnen om arbeidsrechten te controleren	Actie	Het maximale aantal passagiers onder leiding van één gids is niet groter dan 25 personen per tour.
			Benodigdheid	Zorg voor een welzijnsunie voor het personeel.
			Actie	Zorg dat werknemers recht hebben op jaarlijks betaald verlof in overeenstemming met de wettelijke arbeidsreglementering
			Benodigdheid	Voorziening voor betaald zwangerschaps- en ziekteverlof in overeenstemming met de wettelijke arbeidsreglementering
			Benodigdheid	Medewerkers hebben een schriftelijke overeenkomst met vermelding van de beloning, arbeidsvoorwaarden en de omschrijving van de werkzaamheden

			Actie	Loonheffingen worden alleen in aanmerking genomen uit het loon van een werknemer in overeenstemming met arbeidsvoorschriften of als de werknemer schriftelijke toestemming heeft gegeven.
			Actie	De organisatie toont het bewustzijn van en de naleving van internationale arbeidsnormen en -voorschriften.
			Benodigdheid	Medewerkerscontracten tonen steun voor gezondheidszorg en sociale zekerheid.
			Actie	Medewerkertevredenheid wordt bewaakt.
			Benodigdheid	Er is een klachtenmechanisme voor medewerkers aanwezig
			Benodigdheid	Voorzieningen voor water, sanitaire voorzieningen en hygiëne zijn beschikbaar voor alle werknemers ter plaatse.
			Actie	Zorg ervoor dat chauffeurs een maximum van 9 uur rijden per dag doen, voldoende accommodatie krijgen en niet 's nachts rijden (met uitzondering van ophaal- en wegbrengdiensten vanaf de luchthaven). Na een rijperiode van 4,5 uur moet de bestuurder een pauze van ten minste 45 minuten nemen;
			Actie	Loonniveaus worden gemonitord en regelmatig getoetst aan normen voor een leefbaar loon in de landen van tewerkstelling
			Actie	Dienstverleners en gebouwen waar bewijs is van mogelijke uitbuiting worden niet gecontracteerd of bezocht.
	Basisbehoefte verwijnen	Richtlijnen voor het behoud van basisbehoefte voor de lokale bevolking	Actie	Recht op toegang tot levensonderhoud en essentiële diensten worden niet gehinderd door het bedrijfsleven, bijvoorbeeld water en energiebronnen, sanitaire voorzieningen, voedsel, transport, huisvesting, historische of culturele locaties, enz.
			Benodigdheid	Een programma ter ondersteuning van gemeenschapsprojecten zoals schoon water, gezondheidsklinieken, scholen, wegen etc. wordt toegepast.
			Actie	De organisatie ondersteunt initiatieven met lokale gemeenschappen in gebieden waar deze bijzonder actief is.
			Benodigdheid	Er is een communicatiemechanisme voor lokale gemeenschappen om elk geval van verminderde toegang tot lokaal levensonderhoud in de belangrijkste werkgebieden / bezocht te melden.
			Actie	Excursie ontnemt lokale gemeenschappen niet de toegang tot lokale historische, archeologische, culturele of spirituele locaties

	Ineffectieve inkoop	Richtlijnen voor een effectieve inkoop	Benodigdheid	Hervulbare dispensers worden waar mogelijk gebruikt
			Benodigdheid	Vervang eenmalige-dosisverpakking door een andere oplossing
			Benodigdheid	Koop voedsel in een afvalvrije verpakking.
			Benodigdheid	Vermijd om drankjes / voedsel in blikjes aan te bieden
			Benodigdheid	Inkoop is gunstig voor herbruikbare, retourneerbare en gerecyclede goederen.
			Benodigdheid	Onnodige verpakkingen (vooral van plastic) worden vermeden, met het inkopen van bulk indien nodig.
			Benodigdheid	Het plan voor het beheer van vast afval omvat acties om voedselverspilling te verminderen, scheiden en hergebruiken of recycleren, indien van toepassing.
	Geen mogelijkheid tot werkvaardigheden	Richtlijnen om lokale werkvaardigheden te vergroten	Actie	Neem contact op met lokale / regionale onderwijs- en opleidingsverstrekkers en geef informatiemateriaal over opleidings- / opleidingsmogelijkheden aan uw personeel
			Actie	Bied prikkels (betaald vertrek, salarisverhoging, flexibele werktijden) voor de personeelsleden die verdere training en opleiding volgen in verband met hun baan of voor persoonlijke ontwikkeling
			Actie	Ondersteuning van lokaal ondernemerschap (dit kan zijn door het bevorderen van toegang tot markten in de faciliteit of door lokale gemeenschappen te verbinden met markten elders)
			Actie	Informeert de gasten dat het geven van kleinigheden aan (straat)kinderen kan leiden tot bedelen, wat meer geld oplevert dan naar school gaan, waardoor de kinderen dit verkiezen boven een opleiding.
			Benodigdheid	Personeelstraining en begeleidingsmateriaal zijn beschikbaar in een toegankelijk formaat (inclusief gebruik van minderheidstalen waar nodig).
			Benodigdheid	Personeel bezit certificaten en kwalificaties in relevante disciplines / vaardigheden.
	Geen lokale producten	Richtlijnen om het gebruik van lokale producten te stimuleren	Actie	Leveringen worden, waar mogelijk, lokaal aangekocht.
			Actie	Het maken en verkopen van lokale ambachtelijke goederen door de lokale gemeenschap wordt aangemoedigd.
			Actie	Zorg ervoor dat klanten lokaal geproduceerd traditioneel handwerk kunnen kopen
			Actie	Neem klanten mee naar lokale winkels of markten om souvenirs te kopen en de geselecteerde winkels op een roterende basis te veranderen
			Actie	Zorg ervoor dat tussenstops voor lunch/snacks bij lokale cafés en restaurants zijn.
			Actie	Geef klanten aanbevelingen over lokale winkels en restaurants, met name nieuwe start-ups

			Actie	Het bedrijf maakt gebruik van seizoensgebonden fruit en groenten.
			Benodigdheid	50% van het eten en drinken dat aan toeristen wordt aangeboden, moet bestaan uit of bestaan uit lokale producten, biologische producten, producten met een milieukeur of fair-tradeproducten.
			Actie	Waar mogelijk stimuleert de organisatie de inkoop van duurzame lokale producten en diensten.
			Actie	Lokale bedrijven krijgen de mogelijkheid om producten en diensten aan uw bedrijf te verkopen.
	Geen fairtrade producten	Richtlijnen om het gebruik van fairtrade producten te stimuleren	Actie	Wanneer lokale producten aan toeristen worden verkocht, moeten deze tegen eerlijke prijzen worden verkocht. De eerlijke prijsstrategie moet worden meegedeeld aan de gasten en bezoeker.
			Actie	Wanneer een product niet lokaal of in het land wordt geproduceerd, moet naar eerlijke handelsgoederen worden gezocht: koffie en thee moeten bijvoorbeeld fairtradeproducten zijn.
			Actie	alle diensten en goederen worden door de organisatie gekocht en aangeboden, volgens de fair-trade-principes.
			Benodigdheid	Het bedrijf heeft een beleid tegen de aankoop van goederen geproduceerd met kinderarbeid.
	Geen milieuvriendelijke producten	Richtlijnen om milieuvriendelijke producten te stimuleren	Benodigdheid	Alle kopieerpapier, brochures, posters, folders enz. Moeten "milieuvriendelijk" zijn en indien mogelijk dubbelzijdig worden afgedrukt.
			Benodigdheid	Apparatuur (zoals fakkels, koelers voor voedsel etc.) moet van de best beschikbare milieuvriendelijke technologie zijn
			Benodigdheid	Kleding en uitrusting van werknemers moeten vrij zijn van stoffen zoals petroleum en giftige chemicaliën. Deze laatste bedreigen het milieu en zitten vaak vervat in buitenuitrusting. Fabrikanten van outdoor-kleding die biologische en verantwoorde kleding maken uit een verscheidenheid aan natuurlijke hulpbronnen, hebben de voorkeur. Sommige van deze hernieuwbare bronnen zijn: soja, bamboe, kokos en maïs. De meeste van deze nieuwe organische wandelkleding worden beschouwd als goed als hun synthetische tegenhangers
			Benodigdheid	Printer-cartridges moeten navulbaar zijn en na hun levenscyclus worden gerecycled
			Benodigdheid	Gerecycleerd of ecologisch papier wordt gebruikt voor promotiemateriaal (brochures).
			Benodigdheid	Gerecycleerd of ecologisch papier wordt gebruikt voor mailings (briefhoofden).
			Benodigdheid	Gerecycleerd of ecologisch papier wordt gebruikt voor ander kantoorgebruik (bijvoorbeeld fotokopieerpapier).

			Benodigdheid	De voorkeur gaat uit naar producten en leveranciers met milieucertificering – met name met betrekking tot hout, papier, vis, ander voedsel en producten uit het wild.
			Benodigdheid	Frisdranken, bier en andere dranken zijn alleen verkrijgbaar in recyclebare materialen (PET, blikjes, glas)
	Geen toegankelijkheid voor iedereen	Richtlijnen om de toegankelijkheid van iedereen te maximaliseren	Benodigdheid	Voedselopties voor mensen met speciale dieetwensen zijn op aanvraag beschikbaar.
			Benodigdheid	Sites, gebouwen en activiteiten zijn toegankelijk voor personen met een lichamelijke handicap en andere speciale behoeften, afhankelijk van de aard van de operatie.
			Benodigdheid	Het bedrijf zou op zijn minst duidelijke toegang moeten bieden tot: toiletten, parkeerplaatsen en algemene voorzieningen, zoals receptie- en eetkamers door deze klanten, indien van toepassing.
			Benodigdheid	Activiteiten die kunnen worden ervaren door cliënten met speciale behoeften kunnen zijn: outdoor incentive games, eenvoudige trekking tours, eenvoudige wandelingen in de omliggende natuur met interpretatie en bezoeken aan monumenten / musea die toegang bieden aan mensen met speciale behoeften
	Miscommunicatie	Richtlijnen om miscommunicatie te voorkomen	Benodigdheid	Er is personeelstraining over het optimaliseren van de klantenservice volgens de behoeften van de klant
			Actie	de werknemers moeten talenkennis hebben
			Actie	Er moet goede communicatie en gedrag van klanten door medewerkers zijn
			Actie	Feedback en meningen van klanten worden beoordeeld en leiden, indien nodig, tot corrigerende maatregelen.
			Benodigdheid	Alle medewerkers dragen een uniform en een naamplaatje om het gemakkelijker te maken ze te identificeren.
			Actie	Organisatie staat niet toe dat één gids gelijktijdig dezelfde tour leidt in meer dan één taal.
			Actie	Duidelijke en correcte informatie wordt verstrekt over de mate van toegankelijkheid.
	Vervuild drinkwater	Richtlijnen om vervuild drinkwater te minimaliseren	Actie	De waterkwaliteit voor het drinken en recreatief gebruik wordt adequaat gemonitord en de resultaten zijn openbaar beschikbaar.
			Actie	Elke passagier heeft toegang tot drinkbaar water tijdens rondleidingen (routes) of bezoeken.
			Actie	Al het water en ijs dat wordt gebruikt voor voedselbereiding en drankjes is drinkbaar.
			Actie	Alle gebruikte groenten en fruit zijn goed gedesinfecteerd.
			Actie	De bron van zoet water voor de organisatie is afkomstig van een duurzame bron (nen).

XX. Boottocht excursie

Aspecten	Impact	Onderwerp richtlijnen	Soort richtlijnen (benodigdheid, kennis, actie)	Richtlijn om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te vergroten
Eiland Gletsjer Jungle Zee	Vervuiling van de natuur	Richtlijnen voor personeel om vervuiling van de natuur te minimaliseren	Kennis	Het personeel is bekend met de lokale ecosystemen, de kenmerken en bedreigingen waarmee zij worden geconfronteerd, lokale flora en fauna, lokale cultuur, ontwikkelingen in de lokale gemeenschap die verband houden met de activiteiten van de touroperator, duurzame consumptie, verantwoord toerisme en milieubeheer
			Benodigdheid	Er is een doorlopend programma om het personeel op de hoogte te houden van hun milieu.
			Benodigdheid	Het personeel van de touroperator moet minimaal één keer per jaar een training over de lokale omgeving en / of andere milieu- en duurzaamheidsvraagstukken ontvangen.
		Richtlijnen om recycleren te maximaliseren	Actie	Vast afval wordt afgevoerd naar een bekende en beheerde stortplaats.
			Benodigdheid	Er is een afvalscheidings- en beheersplan voor recycleerbare afvalstoffen aanwezig (minimaal 3 van de volgende: glas, plastic, papier, metaal, organisch afval) waarover direct invloed / controle is.
			Actie	Batterijen en afgewerkte olie worden gerecycled in overeenstemming met de geldende milieuwetgeving
			Kennis	De organisatie is op de hoogte van de regelingen voor afvalbeheer in de belangrijkste bezochte bestemmingen en tracht de verbetering waar nodig en uitvoerbaar te beïnvloeden
	Waternvervuiling	Richtlijnen om grijs water te verwerken	Actie	Afvalwater wordt behandeld volgens een standaard om de impact te verminderen: Afvalwater / riolering wordt naar een gemeentelijk zuiveringssysteem gestuurd.
			Benodigdheid	Als er geen geschikte gemeentelijke afvalwaterbehandeling beschikbaar is, is er ter plaatse een systeem voor de behandeling van afvalwater (dat voldoet aan de internationale vereisten voor afvalwaterkwaliteit) en zorgt het voor geen negatieve effecten op de lokale bevolking en het milieu.
			Benodigdheid	Als er geen verbinding mogelijk is met de plaatselijke rioolwaterzuiveringsinstallatie, wordt het bedrijf geadviseerd om een eigen behandelingssysteem te hebben (installatie van een biologische zuiveringsinstallatie met daaropvolgende sedimentatievijver of adequaat irrigatiesysteem). Zuiveringsslib en -resten moeten altijd worden verwijderd bij een plaatselijke of regionale afvalwaterzuiveringsinstallatie

			Actie	Zwart en grijs water mag nooit vrijkomen in stilstaande waterlichamen, in kwetsbare gebieden, dicht bij de kust, in estuaria of in de haven
			Actie	Zwart en grijs water mag niet in het water worden vrijgegeven als mensen rond de boot zwemmen
		Richtlijnen om impact tijdens bootexcursies te minimaliseren	Actie	Kleine schepen gebruiken diesel of viertakt in plaats van tweetaktbuitenboordmotoren.
			Benodigdheid	De gedragscode voor de boot moet tenminste regels bevatten over: de adequate afvoer van zwerfvuil, het rookbeleid aan boord, veiligheidsadviezen (hoe veilig te bewegen rond de boot, do's en don'ts), het adequate gedrag tijdens een ontmoeting met wilde dieren (bijv. geen eten en aanraken, vermijding van harde geluiden, gebruik van zaklamp enz.), indien van toepassing
			Benodigdheid	Adequate en goed beheerde vuilnisbakken en / of vuilcontainers moeten op hun plaats zitten op de boten. Het afval moet worden afgevoerd naar een faciliteit met vergunning die wordt afgehandeld door een erkende aannemer. Dit kan via de haven worden gedaan.
			Actie	Onbehandeld water uit toiletten mag niet in zee- of zoetwaterlichamen worden geloosd, noch in de buurt van kwetsbare gebieden.
			Actie	Snelheid en motoronderhoud moeten gericht zijn op het maximaliseren van de energie-efficiëntie en het minimaliseren van vervuiling.
	Luchtvervuiling	Richtlijnen voor beperken CO2 uitstoot	Actie	Laat de motor niet aan wanneer de boot niet in gebruik is
			Benodigdheid	Het gebruikte vervoersmiddel reflecteert de groepsgrootte (het vervoersmiddel is niet te groot of juist te klein voor het aantal mensen)
			Kennis	Train bestuurders in brandstofbesparende technieken of het gebruik van airconditioning
	Geluidsoverlast	Richtlijnen om geluidsoverlast te minimaliseren	Actie	Geluidsemissies van excursies die van invloed kunnen zijn op gasten, de gemeenschap of dieren in het wild, worden tot een minimum beperkt of vermeden.
			Actie	Het gebruikelijke geluidsniveau van alle activiteiten op de site mag het achtergrondgeluid (60 dBA) in het gebied niet significant overschrijden
			Actie	Geluidshinder van boten moet worden geminimaliseerd
	Lichtvervuiling	Richtlijnen om lichtvervuiling te minimaliseren	Actie	Lichtemissie van excursies die van invloed kunnen zijn op gasten, de gemeenschap of dieren in het wild, wordt tot een minimum beperkt of vermeden.
			Actie	Externe verlichting wijst niet boven de horizon
Dolfijnen Walvissen Zeeleeuwen	Verstoren biodiversiteit	Richtlijnen voor vissen	Actie	Ambachtelijke, zelfvoorzienende en commerciële visserij moeten worden gerespecteerd.
			Actie	Alle internationale en nationale voorschriften voor recreatieve vismethoden moeten worden gerespecteerd.

Savanne dieren Jungle dieren			Actie	Bedreigde en beschermde soorten waterdieren mogen niet worden gevangen
			Actie	No-take zones in mariene beschermde gebieden en kwekerijen moeten worden gerespecteerd.
			Actie	Er mogen geen waterdieren meer worden gevangen dan nodig zijn voor privégebruik.
			Benodigdheid	De lokaaskeuze mag geen gevaar vormen voor de lokale ecosystemen.
			Actie	Gevangen waterdieren moeten op humane wijze worden behandeld, het moet op een manier worden behandeld die stress en pijn minimaliseert, ongeacht of het waterdier wordt gedood of wordt vrijgelaten nadat het is gevangen
		Richtlijnen om de biodiversiteit te behouden	Benodigdheid	Informatie over lokale ecosystemen en milieuverschijnselen moet beschikbaar zijn voor toeristen. De reisorganisator moet ook een kaart en informatie geven over het operatiegebied en, indien van toepassing, over het beschermde gebied waarin zij opereren.
			Kennis	De organisatie heeft inzicht in de instandhoudingsvereisten van alle lokale natuurlijke ecosystemen, soorten of gemeenschappen van instandhoudingszorg en beschermde gebieden.
			Actie	De organisatie verstrekt en registreert monetaire steun voor behoud van biodiversiteit in de belangrijkste werkterreinen / bezochte gebieden.
			Actie	Er worden maatregelen genomen om bezoekers aan te moedigen het behoud van biodiversiteit te ondersteunen.
			Actie	Excursies die vissen en/of jagen moet de verstoring van de natuur kunnen herstellen.
	Leefgebied wilde dieren verstoren/kapot maken	Richtlijnen bescherming dieren tijdens bootexcursie	Actie	Er mogen niet meer dan 40 passagiers aan boord zijn van een boot tijdens een bootexcursie lang beschermend gebied
			Actie	Elke boot moet de wilde dieren altijd zeer voorzichtig benaderen. Ze moeten hen benaderen met een langzame, constante snelheid zonder wekker, die in het algemeen niet langer is dan 5 knopen, en een vaste koers houden zonder abrupte richtingsveranderingen.
			Actie	Probeer ervoor te zorgen dat alle aanwezige boten aan dezelfde kant van het (de) wilde dier (en) blijven
Actie			Achtervolg geen wilde dieren, maar laat ze vrijwillig de boot naderen	
Actie			Ga de wilde dieren niet van achteren of van voren benaderen	
Actie			Snijd het pad van een wild dier niet af of dwing ze niet in een bepaalde richting	
Actie			Zorg er bij het zwemmen met dolfijnen of walvishaaien voor dat duikers en snorkelaars de dieren niet naderen.	
Actie			Houd een afstand van ten minste zes voet (twee meter) van dieren in het wild om ze niet te storen, ook niet als ze je naderen.	

			Actie	Roken moet op de boten verboden zijn. Als roken op de boten is toegestaan, moeten ze beschikken over speciale voorzieningen voor het verwijderen van sigarettenpeuken.
	Jagen op bedreigde dieren	Richtlijnen om het jagen op bedreigde dieren te minimaliseren	Kennis	De organisatie is op de hoogte van en voldoet aan de relevante wet- en regelgeving met betrekking tot het fokken en verhandelen van dieren in het wild.
			Actie	Excursies die vissen en/of jagen moet de verstoren van de natuur kunnen herstellen.
			Actie	Alle internationale en nationale voorschriften voor recreatieve vismethoden moeten worden gerespecteerd.
			Actie	Bedreigde en beschermde soorten mogen niet worden gevangen.
			Actie	Wilde vissen worden niet gevangen, geconsumeerd, verkocht of verhandeld, tenzij dit op een duurzame gereguleerde wijze in overeenstemming met plaatselijke, nationale en internationale wetgeving plaatsvindt.
	Leefgebied wilde dieren verstoren/kapot maken	Richtlijnen beschermen leefgebied	Actie	Verwijder geen dierlijke producten, rotsen, planten, zaden of vogelsnesten
			Actie	Verankeringsbeperkingen moeten worden gerespecteerd. Indien beschikbaar moeten afmeerboeien worden gebruikt om de zeebodem te beschermen. Als er geen moorboeien beschikbaar zijn, mogen boten alleen op ongevoelige gronden ankeren.
			Actie	Verwijder nooit levende schelpen uit de zee en koop geen schelpen of producten die zijn gemaakt van een schildpad of andere bedreigde soorten.
Lokale gids Kapitein Toeristen	Onveilige situatie	Richtlijnen om de vaardigheden van personeel te controleren	Kennis	Medewerkers trainen in het gebruik van communicatieapparaten (bijvoorbeeld radio's / walkie-talkies, mobiele telefoons, satelliettelefoons) en ervoor zorgen dat deze beschikbaar zijn en worden gebruikt tijdens buitenactiviteiten
			Benodigdheid	Alle bootpersoneel dat door de organisatie wordt ingehuurd, heeft een geldige certificering en / of licentie voor het bedienen van de schepen of boten die zij leiden.
			Benodigdheid	Alle gidsen die door de organisatie worden ingehuurd, hebben een geldige licentie en alle vereiste certificeringen voor het uitvoeren van de verschillende gespecialiseerde activiteiten die zij leiden.
			Kennis	Het personeel is getraind in het implementeren van noodplannen.
			Benodigdheid	De bemanning aan boord moeten in geval van nood eerste hulp kunnen verlenen. EHBO- en opfriscursussen moeten minstens één keer per maand worden herhaald.
		Richtlijnen voor veiligheid aan boord een boot	Benodigdheid	Er moet een gedragscode voor toeristen worden weergegeven die de juiste regels voor het gedrag aan boord weergeeft. De touroperator moet ook relevante informatie over het gepaste gedrag in het havengebied kunnen verstrekken. De gedragscode moet gemakkelijk te begrijpen

				zijn en moet bij voorkeur afbeeldingen bevatten. In bestemmingen met veel internationale toeristen wordt aanbevolen om de gedragscode ook in relevante talen te vertalen.
			Benodigdheid	Regels die de klant gegeven wordt tijdens een boottocht: zorg dat u altijd uw reddingsvesten op juiste wijze aantrekt, één passagier komt binnen en verlaat de boot tegelijkertijd, gebruik de matrozen bij het aan en van boord gaan van de boot, neem plaats op de aangewezen plaats, altijd blijf zitten. Er mag nooit meer dan één passagier tegelijk staan in- en uitstappen, beveilig de uitrusting en bezittingen om te voorkomen dat voorwerpen overboord worden gegooid.
			Benodigdheid	Adequate en goed bewegwijzerde levensreddende, eerste-hulp- en brandbestrijdingsmiddelen moeten aanwezig zijn op de boot. De apparaten moet worden goedgekeurd door de relevante nationale autoriteiten.
			Benodigdheid	Adequate borden met de locatie van de verschillende faciliteiten moeten op de boot worden gepost.
			Actie	Er mogen niet meer dan 100 passagiers aanboord zijn van een boot tijdens een bootexcursie
			Actie	In arctische gebieden: de aanbevolen minimale afstand tot gletsjers in de Noordpool is niet minder dan 200 meter. Voor gletsjers met hoge activiteit, zoals gletsjers die rechtstreeks vanuit de Groenlandse ijskap worden aangevoerd, wordt een afstand van 400 meter aanbevolen. Potentieel onstabiel: alle ijsbergen kunnen plotseling omkeren en vloedgolven veroorzaken. Ijsbergen zijn continu onder invloed van golven, getijden, stroming en temperatuur en daarom mogelijk onstabiel. Vergeet niet dat 90% van de berg onder water is.
			Benodigdheid	Faciliteiten en voorwaarden aan boord: anker, peddels, reservebrandstof, touw voor verankering, pomp, gereedschapsset, brandblusser, radio, kompas / GPS, verbandtrommel, fakkelse en geluidssignaalinrichting, boten moeten goed zijn opgeblazen.
			Benodigdheid	Alle boten of schepen die door de organisatie worden gebruikt, hebben een zichtbaar bord met de maximale passagierscapaciteit.
			Benodigdheid	Alle boten en / of schepen die door de organisatie worden gebruikt, hebben gemakkelijk reddingsvesten beschikbaar voor hun maximale passagierscapaciteit.

XXI. Wandeling en trekking in natuur

Aspecten	Impact	Onderwerp richtlijnen	Soort richtlijnen (benodigdheid, kennis, actie)	Richtlijn om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te vergroten
Jungle Bossen Zee Rijstvelden Gletsjers Watervallen	Beschadigen natuur	Richtlijnen voor het behoud van de natuur	Benodigdheden	Brochures en informatie over het programma wordt digitaal verstuurd.
			Benodigdheden	Vergoedingen en up-to-date vergunningsrechten etc. zijn vereist voor toegang tot een beschermd gebied.
			Actie	Binnen de beschikbare middelen van de organisatie is er een vorm van bijdrage aan het beheer van de natuur.
			Actie	De leverancier geeft prioriteit aan het gebruik van inheemse plantensoorten tijdens de excursie
			Actie	Tijdens de wandel en trekkingstochten worden inheemse bomen geplant door toeristen om de CO2-uitstoot te verminderen, of voor herbebossing
			Kennis	Medewerkers worden geïnformeerd en getraind over het natuurlijke erfgoed van de bezochte gebieden.
			Actie	De integriteit en connectiviteit van natuurlijke sites en beschermde gebieden wordt bewaard gebleven.
			Benodigdheden	De excursie is ontworpen om te worden gebruikt met grote groepen om de negatieve impact op de natuur te vermijden.
			Benodigdheden	De organisatie heeft promenades over wetland gebouwd, maatregelen genomen om duinen, historische gebouwen, bedreigde soorten of bosgebieden te beschermen.
			Actie	De onderneming maken geen promotie voor souvenirs die gemaakt zijn van plant- en diersoorten zoals vermeld in CITES verdrag en de rode lijst van de IUCN
		Richtlijnen om beschadigingen in de natuur te voorkomen	Actie	Loop niet op modderig of nat terrein en op kwetsbare vegetatie.
			Actie	Gebruik gebruikte of gemarkeerde paden indien deze aanwezig zijn. Op veelbezochte locaties kan het beter zijn om één of enkele paden te ontwikkelen in plaats van veel in het hele gebied.
			Actie	Geen bloemen plukken of planten verwijderen.
			Actie	Natte gebieden: vermijd wandelen in natte begroeide gebieden. Speciale voorzorgsmaatregelen moeten vroeg in het seizoen en na regen worden genomen.
			Actie	Onvruchtbaar zand: probeer over kaal zand, grind of stenen te lopen.
			Actie	Vegetatie: vermijd zo mogelijk stappen op bloemen of plantenbedden.
			Actie	Houd er rekening mee dat het gebruik van gevestigde paden in sommige gebieden verplicht is.

			Actie	Specifieke geologische formaties: benader interessante geologische formaties zodanig dat ze geen schade ondervinden.
			Actie	Thermische putten: houd er rekening mee dat sommige thermische bronnen kunnen worden beschermd en dat er specifieke voorschriften van toepassing kunnen zijn.
			Actie	Loop niet op het kalksteenplateau of de unieke nabijgelegen vegetatie. Deze kalkhoudende formaties zijn erg gevoelig voor fysieke storingen zoals vertrapping. Houd een minimum afstand van vijf meter aan.
			Actie	Fossielen: verwijder geen fossielen. Passagiers of personeel mogen geen fossielen, of stenen, op enige landingsplaatsen verwijderen.
			Actie	Geologische structuren onder water: sommige geologische structuren onder water kunnen bijzonder kwetsbaar zijn
	Geluidsoverlast	Richtlijnen om geluidsoverlast te minimaliseren	Actie	Geluidsemissies van excursies die van invloed kunnen zijn op gasten, de gemeenschap of dieren in het wild, worden tot een minimum beperkt of vermeden.
			Actie	Het gebruikelijke geluidsniveau van alle activiteiten op de site mag het achtergrondgeluid (60 dBA) in het gebied niet significant overschrijden
	Verstoren biodiversiteit	Richtlijnen om de biodiversiteit te behouden	Benodigdheden	Informatie over lokale ecosystemen en milieuverschijnselen moet beschikbaar zijn voor toeristen. De reisorganisator moet ook een kaart en informatie geven over het operatiegebied en, indien van toepassing, over het beschermde gebied waarin zij opereren.
			Kennis	De organisatie heeft inzicht in de instandhoudingsvereisten van alle lokale natuurlijke ecosystemen, soorten of gemeenschappen van instandhoudingszorg en beschermde gebieden.
			Actie	De organisatie verstrekt en registreert monetaire steun voor behoud van biodiversiteit in de belangrijkste werkterreinen / bezochte gebieden.
			Actie	Er worden maatregelen genomen om bezoekers aan te moedigen het behoud van biodiversiteit te ondersteunen.
	Erosie	Richtlijnen om erosie te minimaliseren	Actie	Neem maatregelen om zeegebieden te beschermen (inclusief bescherming van duingebieden) tegen bodemerosie, overstromingsgevaar enz
			Actie	Meet erosie in de trekkingspaden en onderneem de nodige actie (gebruik alternatieve paden, grondsteunen, looppaden, enz.)
	Vervuiling van de natuur	Richtlijnen voor recycleren	Actie	Vast afval wordt afgevoerd naar een bekende en beheerde stortplaats.
			Benodigdheden	Er is een afvalscheidings- en beheersplan voor recycleerbare afvalstoffen aanwezig (minimaal 3 van de volgende: glas, plastic, papier, metaal, organisch afval) waarover direct invloed / controle is.

			Actie	Batterijen en afgewerkte olie worden gerecycled in overeenstemming met de geldende milieuwetgeving
			Kennis	De organisatie is op de hoogte van de regelingen voor afvalbeheer in de belangrijkste bezochte bestemmingen en tracht de verbetering waar nodig en uitvoerbaar te beïnvloeden
		Richtlijnen om vervuiling in de natuur te minimaliseren	Actie	Organiseer dagen om zwerfvuil op te ruimen (op stranden, in bossen, in bergen, etc.)
			Actie	Informatie / interpretatiemateriaal over het natuurlijk erfgoed van de bezochte gebieden is beschikbaar en wordt aan de klanten verstrekt.
			Actie	Informatie wordt aan klanten verstrekt over passend gedrag in de bezochte gebieden.
			Actie	Plan om het gebruik van plastic zakken voor eenmalig gebruik, wegwerpflessen voor water en / of andere benaderingen om afval te beperken
			Actie	Zorg voor een "bring it in, bring in out" beleid voor zwerfvuil en afval, zoals voedselverpakking en recycling waar mogelijk
			Actie	Alle schadelijke stoffen worden opgeslagen volgens de vereisten van lokale voorschriften, internationale normen en veiligheidsinformatiebladen.
	Overschrijden draagkracht	Richtlijnen om de draagkracht in de omgeving niet te overschrijden	Actie	Vermijd excursies die bijdragen aan de afbraak van ecosystemen, zoals excursies buiten de gemarkeerde paden
			Actie	Maak gebruik van kleine groepen om negatieve milieueffecten te beperken in overeenstemming met de draagkracht van de bezochte site
			Actie	Er wordt gekeken naar de capaciteit en kwetsbaarheid van natuurlijke sites en naar de mate van druk die erop wordt uitgeoefend, bij het bepalen van de omvang, frequentie en timing van groepsbezoeken.
			Actie	Vermijd gasten naar overbevolkte gebieden met massatoerisme te brengen.
			Actie	Houd het aantal gasten per groep laag (dat wil zeggen niet meer dan 6 trekkers wanneer je afgelegen dorpen bezoekt).
Orang oetans en andere jungle dieren	Leefgebied verstoren	Richtlijnen bijdragen behoud leefgebied	Actie	Kunstmatige natuurgebieden / habitats creëren (vijvers, droge stenen muren, vegetatiecorridors enz.)
			Actie	Installeer vogelnesten
		Richtlijnen beschermen leefgebied	Actie	Overleg met lokale of nationale milieu-NGO's over relevante richtlijnen.
			Actie	Bescherm de integriteit van de dieren in het wild tegen huisdieren

			Actie	Habitats zoals nest- en broedplaatsen worden niet aangetast en er wordt een veilige en passende afstand gehouden van dieren in het wild. Gasten moeten worden weggebracht voordat ze door dieren worden gestoord.
			Actie	Loop niet in de buurt van seizoensgebonden nest- of broedgebieden voor vogels en andere dieren in het wild. Vermijd ook het storen van vee.
			Actie	Verwijder geen dierlijke producten, rotsen, planten, zaden of vogelsnesten
			Actie	Verwijder nooit levende schelpen uit de zee en koop geen schelpen of producten die zijn gemaakt van een schildpad of andere bedreigde soorten.
	Gedrag wilde dieren verstoren	Richtlijnen voor interactie met wilde dieren	Kennis	De organisatie is op de hoogte van en voldoet aan de bestaande lokale, nationale en internationale voorschriften en richtlijnen met betrekking tot interacties met dieren in het wild, inclusief het bekijken van dieren in het wild.
			Actie	Alle dieren in het wild moeten met een lage snelheid worden benaderd en op een manier die het dier in staat stelt de situatie te evalueren. Ze mogen niet worden omcirkeld, gevangen of achtervolgd.
			Actie	Jonge dieren mogen niet van hun groep worden gescheiden.
			Actie	Geef toeristen niet de mogelijkheid selfies te nemen met wilde dieren, zoals katachtigen
			Actie	Geef toeristen niet de mogelijkheid te knuffelen met wilde dieren
			Actie	Directe interacties, met name voeding, mogen niet worden toegestaan, tenzij specifiek is goedgekeurd door internationaal aanvaarde normen of, wanneer normen niet beschikbaar zijn, worden begeleid door advies van onafhankelijke natuurdeskundigen.
			Actie	De effecten van de wandel- en trekkingstochten op het welzijn van dieren in het wild worden regelmatig gecontroleerd en aangepakt
			Actie	Informeer gasten over de impact van ongecontroleerde wildlife voeding
Lokale gids Chauffeur Bioloog Ranger Toeristen	Geen toegankelijkheid voor iedereen	Richtlijnen om de toegankelijkheid voor iedereen te maximaliseren	Actie	Voedselopties voor mensen met speciale dieetwensen zijn op aanvraag beschikbaar.
			Benodigdheden	Het bedrijf zou op zijn minst duidelijke toegang moeten bieden tot: toiletten, parkeerplaatsen en algemene voorzieningen, zoals receptie- en eetkamers door deze klanten, indien van toepassing.
			Actie	Activiteiten die kunnen worden ervaren door cliënten met speciale behoeften kunnen zijn: outdoor incentive games, eenvoudige trekking tours, eenvoudige wandelingen in de omliggende natuur met interpretatie en bezoeken aan monumenten / musea die toegang bieden aan mensen met speciale behoeften
	Onveilige situatie	Richtlijnen om de uitrusting tijdens de	Benodigdheden	EHBO-kit (s) met de juiste hoeveelheden en soorten benodigdheden zijn beschikbaar voor noodsituaties op elke reis, tour of reisroute.

		excursies te controleren	Benodigdheden	Geschikte communicatie-apparaten zijn beschikbaar om te reageren op een noodgeval.
			Benodigdheden	Er is een adequate verzekeringsdekking ter dekking van potentiële aansprakelijkheden veroorzaakt door schade aan klanten, personeel, faciliteiten en voertuigen.
			Actie	Externe verlichting is beperkt tot alleen die die nodig zijn voor oriëntatie, veiligheid en veiligheid
		Richtlijnen om veiligheid tijdens de excursie te maximaliseren dmv voorzorgsmaatregelen	Actie	Adviseer toeristen over potentiële gevaren of plaatsen
			Benodigdheden	Een plan voor noodsituaties wordt naar behoren aan alle personeelsleden meegedeeld, inclusief acties in geval van ongevallen, brand etc. (noodnummers, toegang tot ambulance, brandblusser, eerste hulp training)
			Benodigdheden	Evacuatie routes worden met behulp van geschreven en / of grafische tekens bij alle voorzieningen aangegeven.
			Benodigdheden	De organisatie implementeert specifieke acties voor de veilige en hygiënische behandeling van voedsel en dranken
			Actie	Grindhellingen: vermijd het op en af lopen van grindhellingen waar paden zeer zichtbaar worden.
		Richtlijnen om de vaardigheden van personeel te controleren	Kennis	Medewerkers trainen in het gebruik van communicatieapparaten (bijvoorbeeld radio's / walkie-talkies, mobiele telefoons, satelliettelefoons) en ervoor zorgen dat deze beschikbaar zijn en worden gebruikt tijdens buitenactiviteiten
			Benodigdheden	Alle chauffeurs die door de organisatie worden ingehuurd, hebben een geldig rijbewijs en in overeenstemming met de voertuigklasse die zij besturen.
			Benodigdheden	Alle gidsen die door de organisatie worden ingehuurd, hebben een geldige licentie en alle vereiste certificeringen voor het uitvoeren van de verschillende gespecialiseerde activiteiten die zij leiden.
	Watersverspilling	Richtlijnen voor het minimaliseren van watersverspilling	Actie	De gegevens over het drinkwaterverbruik van de organisatie worden nauwkeurig geregistreerd.
			Actie	Er is een waterbehoudprogramma ingesteld.
			Benodigdheden	Er zijn kranen met een lage stroomtap / kraan geïnstalleerd.
			Actie	Water dat wordt gebruikt in de excursies van de leverancier waarover het directe invloed / controle heeft, wordt gemonitord en beheerd.
			Actie	Aan klanten, personeel en leveranciers van producten en diensten wordt advies gegeven over het minimaliseren van verspilling.

XXII. Natuurlijke bezienswaardigheid

Aspecten	Impact	Onderwerp richtlijnen	Soort richtlijnen (benodigdheid, kennis, actie)	Richtlijn om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te vergroten
Bergen Rijstvelden Vulkaan Gletsjer Nationaal park Grot Watervallen Zee Woestijn Jungle	Beschadigen natuur	Richtlijnen voor het behoud van de natuur	Benodigdheden	Brochures en informatie over het programma wordt digitaal verstuurd.
			Benodigdheden	Vergoedingen en up-to-date vergunningsrechten etc. zijn vereist voor toegang tot een beschermd gebied.
			Actie	Binnen de beschikbare middelen van de organisatie is er een vorm van bijdrage aan het beheer van de natuur.
			Kennis	Medewerkers worden geïnformeerd en getraind over het natuurlijke erfgoed van de bezochte gebieden.
			Actie	Bewustwording van en naleving van wetten met betrekking tot landgebruik en activiteiten in de omgeving wordt aangetoond.
			Actie	De integriteit en connectiviteit van natuurlijke sites en beschermde gebieden wordt bewaard gebleven.
			Actie	De excursie is ontworpen om te worden gebruikt met grote groepen om de negatieve impact op de natuur te vermijden.
			Benodigdheden	De organisatie heeft promenades over wetland gebouwd, maatregelen genomen om duinen, historische gebouwen, bedreigde soorten of bosgebieden te beschermen.
			Actie	De onderneming maken geen promotie voor souvenirs die gemaakt zijn van plant- en diersoorten zoals vermeld in CITES verdrag en de rode lijst van de IUCN
		Richtlijnen om beschadigingen in de natuur te voorkomen	Actie	Loop niet op modderig of nat terrein en op kwetsbare vegetatie.
			Actie	Gebruik gebruikte of gemarkeerde paden indien deze aanwezig zijn. Op veelbezochte locaties kan het beter zijn om één of enkele paden te ontwikkelen in plaats van veel in het hele gebied.
			Actie	Geen bloemen plukken of planten verwijderen.
			Actie	Natte gebieden: vermijd wandelen in natte begroeide gebieden. Speciale voorzorgsmaatregelen moeten vroeg in het seizoen en na regen worden genomen.
			Actie	Onvruchtbaar zand: probeer over kaal zand, grind of stenen te lopen.
			Actie	Vegetatie: vermijd zo mogelijk stappen op bloemen of plantenbedden.
			Actie	Specifieke geologische formaties: benader interessante geologische formaties zodanig dat ze geen schade ondervinden.
			Actie	Thermische putten: houd er rekening mee dat sommige thermische bronnen kunnen worden beschermd en dat er specifieke voorschriften van toepassing kunnen zijn.

			Actie	Loop niet op het kalksteenplateau of de unieke nabijgelegen vegetatie. Deze kalkhoudende formaties zijn erg gevoelig voor fysieke storingen zoals vertrapping. Houd een minimum afstand van vijf meter aan.
			Actie	Fossielen: verwijder geen fossielen. Passagiers of personeel mogen geen fossielen, of stenen, op enige landingsplaatsen verwijderen.
			Actie	Geologische structuren onder water: sommige geologische structuren onder water kunnen bijzonder kwetsbaar zijn
	Verstoren biodiversiteit	Richtlijnen om de biodiversiteit te behouden	Kennis	De organisatie heeft inzicht in de instandhoudingsvereisten van alle lokale natuurlijke ecosystemen, soorten of gemeenschappen van instandhoudingszorg en beschermde gebieden.
			Actie	De organisatie verstrekt en registreert monetaire steun voor behoud van biodiversiteit in de belangrijkste werkterreinen / bezochte gebieden.
			Actie	Er worden maatregelen genomen om bezoekers aan te moedigen het behoud van biodiversiteit te ondersteunen.
			Actie	Informatie over lokale ecosystemen en milieuverschijnselen moet beschikbaar zijn voor toeristen. De reisorganisator moet ook een kaart en informatie geven over het operatiegebied en, indien van toepassing, over het beschermde gebied waarin zij opereren.
	Erosie	Richtlijnen om erosie te minimaliseren	Actie	Neem maatregelen om zeegebieden te beschermen (inclusief bescherming van duingebieden) tegen bodemerosie, overstromingsgevaar enz
			Actie	Meet erosie in de trekkingspaden en onderneem de nodige actie (gebruik alternatieve paden, grondsteunen, looppaden, enz.)
	Vervuiling van de natuur	Richtlijnen voor recycleren	Actie	Vast afval wordt afgevoerd naar een bekende en beheerde stortplaats.
			Benodigdheden	Er is een afvalscheidings- en beheersplan voor recycleerbare afvalstoffen aanwezig (minimaal 3 van de volgende: glas, plastic, papier, metaal, organisch afval) waarover direct invloed / controle is.
			Actie	Batterijen en afgewerkte olie worden gerecycled in overeenstemming met de geldende milieuwetgeving
			Kennis	De organisatie is op de hoogte van de regelingen voor afvalbeheer in de belangrijkste bezochte bestemmingen en tracht de verbetering waar nodig en uitvoerbaar te beïnvloeden
		Richtlijnen om vervuiling in de natuur te minimaliseren	Actie	Informatie / interpretatiemateriaal over het natuurlijk erfgoed van de bezochte gebieden is beschikbaar en wordt aan de klanten verstrekt.
			Actie	Informatie wordt aan klanten verstrekt over passend gedrag in de bezochte gebieden.
			Actie	Plan om het gebruik van plastic zakken voor eenmalig gebruik, wegwerpflessen voor water en / of andere benaderingen om afval te beperken, te elimineren

	Overschrijden draagkracht	Richtlijnen om de draagkracht in de omgeving niet te overschrijden	Benodigdheden	Zorg voor een "bring it in, bring in out" beleid voor zwerfvuil en afval, zoals voedselverpakking en recycling waar mogelijk
			Actie	Vermijd excursies die bijdragen aan de afbraak van ecosystemen, zoals excursies buiten de gemarkeerde paden
			Actie	Maak gebruik van kleine groepen om negatieve milieueffecten te beperken in overeenstemming met de draagkracht van de bezochte site
			Actie	Er wordt gekeken naar de capaciteit en kwetsbaarheid van natuurlijke sites en naar de mate van druk die erop wordt uitgeoefend, bij het bepalen van de omvang, frequentie en timing van groepsbezoeken.
	Luchtvervuiling	Richtlijnen voor beperken energie	Actie	Vermijd gasten naar overbevolkte gebieden met massatoerisme te brengen.
			Benodigdheden	Er worden apparatuur en werkwijzen gebruikt die het energieverbruik minimaliseren.
			Actie	Natuurlijk licht is gemaximaliseerd.
			Actie	Natuurlijke ventilatie is gemaximaliseerd.
			Kennis	Medewerkers en gasten krijgen advies over het minimaliseren van het energieverbruik
			Benodigdheden	Er zijn efficiënte luchtbehandelingssystemen voor airconditioning.
			Actie	Energie die wordt gebruikt in de excursies waarover de excursieleverancier directe invloed / controle heeft, wordt controleerd en beheerd.
		Richtlijnen voor beperken CO2 uitstoot	Actie	Minimaliseer het gebruik van niet-hernieuwbare energiebronnen (fossiele brandstoffen, kolen, aardgas, ruwe olie, uranium) en maximaliseer het gebruik van hernieuwbare energiebronnen (waterkracht, windenergie, zonne-energie, energie uit biomassa, geothermische energie)
			Actie	Voertuigselectie voor activiteiten en operaties houdt rekening met groepsgroottes, terrein- en wegomstandigheden voor maximale efficiëntie.
			Actie	De excursie of activiteit ligt in de buurt (1 km) van openbaar vervoer vandaan
			Actie	De excursieleverancier zorgt voor groepsvervoer vanuit een dorp of stad naar de excursie
			Actie	De excursie leverancier ondersteunt het openbaar vervoer en moedigt aan het openbaar vervoer te gerbuiken
			Benodigdheden	Waar praktisch en haalbaar, worden de schoonste en meest hulpbronnenefficiënte vervoersopties gebruikt bij het aanbieden van tourprogramma's en excursies.
			Actie	Excursies die gebruikmaken van een treinspoor door de natuur dienen de de negatieve impacten te minimaliseren
			Actie	Laat de motor niet aan wanneer de auto/bus niet in gebruik is

			Benodigdheden	Het gebruikte vervoersmiddel reflecteert de groepsgrootte (het vervoersmiddel is niet te groot of juist te klein voor het aantal mensen)
			Kennis	Train bestuurders in brandstofbesparende technieken of het gebruik van airconditioning
		Richtlijnen om CO2 uitstoot te minderen	Actie	Het programma is bedoeld om bezienswaardigheden van toeristisch belang toegankelijker te maken voor voetgangers en niet-gemotoriseerd vervoer
			Actie	Geef de voorkeur aan langzame, mogelijk niet-gemotoriseerde vormen van mobiliteit, zoals wandelen, fietsen, stadswandelingen. Als gemotoriseerde formules onvermijdelijk zijn, zorg er dan voor dat de voertuigafmetingen zo klein zijn als nodig en dat de juiste vergunningen voor voertuigen of boten en certificering voor nationale emissienormen worden gehandhaafd;
			Actie	De leverancier moedigt zijn gasten en personeel aan om minder gebruik te maken van voertuigvervoer, b.v. door te carpoolen op gamedrives, minder ritten voor benodigdheden, etc. om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen
Vogels Woestijndieren Dromedaris (Rondrit)	Geluidsoverlast	Richtlijnen om geluidsoverlast te minimaliseren	Actie	Geluidsemissies van excursies die van invloed kunnen zijn op gasten, de gemeenschap of dieren in het wild, worden tot een minimum beperkt of vermeden.
			Actie	Het gebruikelijke geluidsniveau van alle activiteiten op de site mag het achtergrondgeluid (60 dBA) in het gebied niet significant overschrijden
	Lichtvervuiling	Richtlijnen om lichtvervuiling te minimaliseren	Actie	Lichtemissie van excursies die van invloed kunnen zijn op gasten, de gemeenschap of dieren in het wild, wordt tot een minimum beperkt of vermeden.
			Actie	Externe verlichting wijst niet boven de horizon
	Leefgebied verstoren	Richtlijnen beschermen leefgebied	Actie	Overleg met lokale of nationale milieu-NGO's over relevante richtlijnen.
			Actie	habitats zoals nest- en broedplaatsen worden niet aangetast en er wordt een veilige en passende afstand gehouden van dieren in het wild. Gasten moeten worden weggebracht voordat ze door dieren worden gestoord.
			Actie	Loop niet in de buurt van seizoensgebonden nest- of broedgebieden voor vogels en andere dieren in het wild. Vermijd ook het storen van vee.
			Actie	Verwijder geen dierlijke producten, rotsen, planten, zaden of vogelsnesten
			Actie	Verwijder nooit levende schelpen uit de zee en koop geen schelpen of producten die zijn gemaakt van een schildpad of andere bedreigde soorten.
	Gedrag wilde dieren verstoren	Richtlijnen voor interactie met wilde dieren	Kennis	De organisatie is op de hoogte van en voldoet aan de bestaande lokale, nationale en internationale voorschriften en richtlijnen met betrekking tot interacties met dieren in het wild, inclusief het bekijken van dieren in het wild.

			Actie	Alle dieren in het wild moeten met een lage snelheid worden benaderd en op een manier die het dier in staat stelt de situatie te evalueren. Ze mogen niet worden omcirkeld, gevangen of achtervolgd.
			Actie	Jonge dieren mogen niet van hun groep worden gescheiden.
			Actie	Geef toeristen niet de mogelijkheid selfies te nemen met wilde dieren, zoals katachtigen
			Actie	Geef toeristen niet de mogelijkheid te knuffelen met wilde dieren
			Actie	Directe interacties, met name voeding, mogen niet worden toegestaan, tenzij specifiek is goedgekeurd door internationaal aanvaarde normen of, wanneer normen niet beschikbaar zijn, worden begeleid door advies van onafhankelijke natuurdeskundigen.
			Actie	De effecten van het bezoeken van de bezienswaardigheden op het welzijn van dieren in het wild worden regelmatig gecontroleerd en aangepakt
	Dierenwelzijn schenden	Richtlijnen voor een rondrit met dieren	Actie	Vestigen/vastmaken van dieren moeten worden ontmoedigd en moeten onvermijdelijk alleen worden uitgevoerd met geschikte materialen en methoden die geen risico's voor het welzijn van het dier met zich meebrengen. Vastmaken moet voor een beperkte tijd van niet meer dan een paar uur per dag zijn. De dieren moeten kunnen lopen, liggen en opstaan zonder spanning te zetten
			Actie	aan de ketting en bereik basismiddelen zoals voedsel, water en schaduw. Vastgebonden dieren moeten regelmatig worden gecontroleerd.
			Actie	Jonge, zwangere, zieke, gewonde, zieke, noodlijdende of oudere dieren mogen niet worden bereden of zijn verplicht om lasten te dragen / trekken. Equids (hoefijzers) mogen niet worden bewerkt voordat ze drie jaar oud zijn; kamelen mogen niet vóór vier jaar bereden worden. Het spenen mag niet voor zes maanden worden uitgevoerd voor paarden, ezels en ezels; het moet bij voorkeur op natuurlijke wijze gebeuren. Het spenen voor kamelen mag niet eerder dan vier maanden worden gedaan; bij voorkeur zou het op natuurlijke wijze moeten voorkomen.
			Benodigdheden	Apparatuur moet passen, mag geen letsel veroorzaken en moet na gebruik worden gereinigd en gedroogd. Apparatuur moet tijdens rustperioden worden verwijderd en het liefst tijdens het eten / drinken.
			Benodigdheden	Door de organisatie gebruikte pakkedieren zijn in goede gezondheid, uitgerust met de juiste uitrusting en vallen onder de aansprakelijkheidsverzekering voor organisaties.
Lokale gids Oorspronkelijke bewoners	Watersverspilling	Richtlijnen voor het minimaliseren	Actie	De gegevens over het drinkwaterverbruik van de organisatie worden nauwkeurig geregistreerd.
			Actie	Er is een waterbehoudprogramma ingesteld.
			Benodigdheden	Er zijn kranen met een lage stroomtap / kraan geïnstalleerd.

Boeren Toeristen		van waterspilling	Actie	Water dat wordt gebruikt in de excursies van de leverancier waarover het directe invloed / controle heeft, wordt gemonitord en beheerd.
			Actie	Aan klanten, personeel en leveranciers van producten en diensten wordt advies gegeven over het minimaliseren van verspilling.
	Onveilige situatie	Richtlijnen om de vaardigheden van personeel te controleren	Kennis	Medewerkers trainen in het gebruik van communicatieapparaten (bijvoorbeeld radio's / walkie-talkies, mobiele telefoons, satelliettelefoons) en ervoor zorgen dat deze beschikbaar zijn en worden gebruikt tijdens buitenactiviteiten
			Benodigdheden	Alle chauffeurs die door de organisatie worden ingehuurd, hebben een geldig rijbewijs en in overeenstemming met de voertuigklasse die zij besturen.
			Benodigdheden	Alle gidsen die door de organisatie worden ingehuurd, hebben een geldige licentie en alle vereiste certificeringen voor het uitvoeren van de verschillende gespecialiseerde activiteiten die zij leiden.
		Richtlijnen om de uitrusting tijdens de excursies te controleren	Benodigdheden	EHBO-training van erkende aanbieders, voor al het personeel dat toeristen buiten begeleidt
			Benodigdheden	EHBO-kit (s) met de juiste hoeveelheden en soorten benodigdheden zijn beschikbaar voor noodsituaties op elke reis, tour of reisroute.
			Benodigdheden	Brandblussers zijn direct verkrijgbaar bij faciliteiten en / of in voertuigen.
			Benodigdheden	Geschikte communicatie-apparaten zijn beschikbaar om te reageren op een noodgeval.
			Benodigdheden	Er is een adequate verzekeringsdekking ter dekking van potentiële aansprakelijkheden veroorzaakt door schade aan klanten, personeel, faciliteiten en voertuigen.
			Benodigdheden	Alle voertuigen die door de organisatie worden gebruikt, zijn uitgerust met veiligheidsgordels voor elke stoel.
			Actie	Externe verlichting is beperkt tot alleen die die nodig zijn voor oriëntatie, veiligheid en veiligheid
		Richtlijnen om veiligheid tijdens de excursie te maximaliseren dmv voorzorgsmaatregelen	Actie	Adviseer toeristen over potentiële gevaren of plaatsen
			Benodigdheden	Een plan voor noodsituaties wordt naar behoren aan alle personeelsleden meegedeeld, inclusief acties in geval van ongevallen, brand etc. (noodnummers, toegang tot ambulance, brandblusser, eerste hulp training)
			Benodigdheden	Evacuatie routes worden met behulp van geschreven en / of grafische tekens bij alle voorzieningen aangegeven.
			Actie	De organisatie implementeert specifieke acties voor de veilige en hygiënische behandeling van voedsel en dranken
			Benodigdheden	Faciliteiten, meubilair, uitrusting en / of voertuigen tonen passend onderhoud aan.
			Actie	Grindhellingen: vermijd het op en af lopen van grindhellingen waar paden zeer zichtbaar worden.

XXIII. Wilde dieren benaderen

Aspecten	Impact	Onderwerp richtlijnen	Soort richtlijnen (benodigdheid, kennis, actie)	Richtlijn om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te vergroten
Big five Vuurvliegjes Kikkers Savannedieren Jungle dieren Walvissen Dolfijnen Zee dieren Zeehonden Olifanten Zeeschildpadden Koala's Kangoeroes Wallaby's Krokodillen Orang-oetans Vogels	Leefgebied wilde dieren kapot maken/ verstoren	Richtlijnen bijdragen behoud leefgebied	Actie	Installeer vogelnesten
			Actie	Het gebruikelijke geluidsniveau van alle activiteiten op de site mag het achtergrondgeluid (60 dBA) in het gebied niet significant overschrijden
			Actie	Kunstmatige natuurgebieden / habitats creëren (vijvers, droge stenen muren, vegetatiecorridors enz.)
		Richtlijnen beschermen leefgebied	Actie	Bescherm de integriteit van de dieren in het wild tegen huisdieren
			Actie	Verwijder geen dierlijke producten, rotsen, planten, zaden of vogelsnesten
		Richtlijnen bescherming dieren tijdens bootexcursie	Actie	Roken moet op de boten verboden zijn. Als roken op de boten is toegestaan, moeten ze beschikken over speciale voorzieningen voor het verwijderen van sigarettenpeuken.
			Actie	Er mogen niet meer dan 40 passagiers aan boord zijn van een boot tijdens een bootexcursie lang beschermend gebied
			Actie	Elke boot moet de wilde dieren altijd zeer voorzichtig benaderen. Ze moeten hen benaderen met een langzame, constante snelheid zonder wekker, die in het algemeen niet langer is dan 5 knopen, en een vaste koers houden zonder abrupte richtingsveranderingen.
			Actie	Probeer ervoor te zorgen dat alle aanwezige boten aan dezelfde kant van het (de) wilde dier (en) blijven
			Actie	Achtervolg geen wilde dieren, maar laat ze vrijwillig de boot naderen
			Actie	Ga de wilde dieren niet van achteren of van voren benaderen
			Actie	Snijd het pad van een wild dier niet af of dwing ze niet in een bepaalde richting
			Actie	Zorg er bij het zwemmen met dolfijnen of walvishaaien voor dat duikers en snorkelaars de dieren niet naderen.
			Actie	Houd een afstand van ten minste zes voet (twee meter) van dieren in het wild om ze niet te storen, ook niet als ze je naderen.
		Richtlijnen bescherming dieren tijdens safari	Kennis	De organisatie is zich bewust van en beperkt activiteiten met potentieel om wildlife en habitats te verstoren en compensatie wordt gedaan waar enige verstoring heeft plaatsgevonden.
			Actie	geluid moet tot een minimum worden beperkt, paden of paden moeten worden gevolgd,

			Actie	snelle of plotselinge bewegingen worden vermeden,
			Actie	geen dieren in het wild worden aangeraakt, opzettelijk of met opzet worden gestoord,
			Actie	habitats zoals nest- en broedplaatsen worden niet aangetast en er wordt een veilige en passende afstand gehouden van dieren in het wild. Gasten moeten worden weggebracht voordat ze door dieren worden gestoord.
			Actie	Incidenten met betrekking tot natuurverstoring moeten worden gemeld aan de lokale politie of natuurbeschermer
			Actie	Loop niet in de buurt van seizoensgebonden nest- of broedgebieden voor vogels en andere dieren in het wild. Vermijd ook het storen van vee.
		Richtlijnen voor vogelsspotten	Actie	Het is niet toegestaan om vogels te laten flitsen om ze beter te kunnen zien.
			Actie	Bedreigde of beschermde soorten worden niet verplaatst en het impact op alle leefgebieden van wilde dieren is geminimaliseerd en beperkt.
			Actie	Boten mogen niet door groepen vogels rijden.
			Actie	Er moet een minimumafstand van 50 m worden aangehouden van koppels geconcentreerde vogels met boten van 25 m of groter en 30 m voor kleinere boten.
			Actie	Als u zich binnen 100 meter van de beoogde vogels bevindt, moet de snelheid worden verlaagd tot een geen-snelheid en moet het geluid tot een minimum worden beperkt. Dit minimaliseert de verstoring van de vogels en vermindert stress
			Actie	Het is niet toegestaan om oproepen van vogeloproepen te gebruiken om ze aan te trekken.
			Actie	Flitsfotografie moet worden vermeden.
			Actie	Vogels mogen niet worden belicht met fakkels of andere lichtbronnen.
		Richtlijnen voor zeehonden spotten	Actie	Flitsen moet worden vermeden in de buurt van zeehonden.
			Actie	Persoonlijke waterscooters zijn niet toegestaan voor het kijken naar zeehonden
			Actie	Zeehonden mogen niet dichterbij dan 50 meter worden benaderd. Als een zeehond vrijwillig nadert de boot dichterbij de motor moet in neutraal worden gezet totdat de zeehond de nabijheid van de boot verlaat.
			Actie	Lokvogels om zeehonden aan te trekken zijn niet toegestaan.
			Actie	De boot moet altijd zeehonden naderen die vanuit een schuine hoek in het water zijn. Ze mogen ze niet rechtstreeks vanaf de achterkant of de voorkant benaderen.
			Actie	Binnen een straal van 300 meter moeten afgelegen locaties met een no-wake-snelheid worden benaderd.

		Richtlijnen voor walvissen spotten	Actie	Het is niet toegestaan om sonar te gebruiken om walvisachtigen te detecteren.
			Actie	Persoonlijk waterhandwerk is niet toegestaan voor het observeren van walvissen.
			Actie	Walvisachtigen moeten vanuit een schuine hoek worden benaderd. Ze mogen niet direct vanaf de achterkant of de voorkant worden benaderd.
			Actie	Binnen een straal van 300m van de walvisachtigen moeten boten voor het observeren van walvissen vertragen tot een no-wake-snelheid, die niet meer mag zijn dan 5 knopen.
			Actie	Bij het naderen van walvisachtigen is de aanbevolen afstand om te vertrekken tussen de boot en de persoon (personen) 100 m. Wanneer dat veilig is, moet de motor tijdens een dergelijke ontmoeting in neutraal worden gezet. Ongeacht deze aanbeveling, staat de nationale wetgeving betreffende de toegestane naderingsafstand tot walvisachtigen boven deze aanbeveling en moet deze worden gerespecteerd. Geen enkele boot mag een walvisachtige dichter dan 50 meter naderen.
			Actie	Er mogen niet meer dan twee boten aanwezig zijn binnen een waarnemingsstraal van 300 tot 100 m. Boot moet via radio contact met elkaar maken om hun bewegingen te coördineren. Bovendien moeten ze aan dezelfde kant van de walvisachtigen of groep walvisachtigen blijven om te voorkomen dat ze zich omringd voelen.
			Actie	De tijd doorgebracht met één persoon of groep walvisachtigen moet worden beperkt tot een maximum van 30 minuten per boot, per tournee. Als meer dan één boot zich binnen de waarnemingsradius (300 – 100 m) bevindt, moet deze tijd worden teruggebracht tot 15 minuten per boot, per tour.
			Actie	In het geval van dolfijnen met boogschieten, mag de walvisspotter niet abrupt van richting of snelheid veranderen. Als de boot moet stoppen of van koers moet veranderen, moet de snelheid geleidelijk worden vertraagd.
	Gedrag wilde dieren verstoren	Richtlijnen voor interactie met wilde dieren	Kennis	De organisatie is op de hoogte van en voldoet aan de bestaande lokale, nationale en internationale voorschriften en richtlijnen met betrekking tot interacties met dieren in het wild, inclusief het bekijken van dieren in het wild.
			Actie	Alle dieren in het wild moeten met een lage snelheid worden benaderd en op een manier die het dier in staat stelt de situatie te evalueren. Ze mogen niet worden omcirkeld, gevangen of achtervolgd.
			Actie	Jonge dieren mogen niet van hun groep worden gescheiden.
			Actie	Geef toeristen niet de mogelijkheid selfies te nemen met wilde dieren, zoals katachtigen
			Actie	Geef toeristen niet de mogelijkheid te knuffelen met wilde dieren

			Actie	Directe interacties, met name voeding, mogen niet worden toegestaan, tenzij specifiek is goedgekeurd door internationaal aanvaarde normen of, wanneer normen niet beschikbaar zijn, worden begeleid door advies van onafhankelijke natuurdeskundigen.
			Actie	De effecten op het welzijn van dieren in het wild worden regelmatig gecontroleerd en aangepakt
	Verstoren biodiversiteit	Richtlijnen voor vissen	Actie	Ambachtelijke, zelfvoorzienende en commerciële visserij moeten worden gerespecteerd.
			Actie	Alle internationale en nationale voorschriften voor recreatieve vismethoden moeten worden gerespecteerd.
			Actie	Bedreigde en beschermde soorten mogen niet worden gevangen
			Actie	No-take zones in mariene beschermde gebieden en kwekerijen moeten worden gerespecteerd.
			Actie	Er mogen geen waterdieren meer worden gevangen dan nodig zijn voor privégebruik.
			Actie	De lokaaskeuze mag geen gevaar vormen voor de lokale ecosystemen.
			Actie	Gevangen waterdieren moeten op humane wijze worden behandeld, het moet op een manier worden behandeld die stress en pijn minimaliseert, ongeacht of het waterdier wordt gedood of wordt vrijgelaten nadat het is gevangen
		Richtlijnen om de biodiversiteit te behouden	Kennis	Informatie over lokale ecosystemen en milieuverschijnselen moet beschikbaar zijn voor toeristen. De reisorganisator moet ook een kaart en informatie geven over het operatiegebied en, indien van toepassing, over het beschermde gebied waarin zij opereren.
			Kennis	De organisatie heeft inzicht in de instandhoudingsvereisten van alle lokale natuurlijke ecosystemen, soorten of gemeenschappen van instandhoudingszorg en beschermde gebieden.
			Actie	De organisatie verstrekt en registreert monetaire steun voor behoud van biodiversiteit in de belangrijkste werkterreinen / bezochte gebieden.
			Actie	Er worden maatregelen genomen om bezoekers aan te moedigen het behoud van biodiversiteit te ondersteunen.
			Actie	Excursies die vissen en/of jagen moet de verstoring van de natuur kunnen herstellen.
	jagen op bedreigde dieren	Richtlijnen om het jagen op bedreigde dieren te minimaliseren	Kennis	De organisatie is op de hoogte van en voldoet aan de relevante wet- en regelgeving met betrekking tot het fokken en verhandelen van dieren in het wild.
			Kennis	Adviseer klanten over een verantwoorde aankoop van souvenirs, inclusief het vermijden van de aankoop van souvenirs die zijn gemaakt van natuurproducten of andere bedreigde natuurlijke materialen, bijvoorbeeld koraal, schelpen, zeesterren, zeepaardjes, wilde dierenhuid (handtassen, riemen, trommels, enz.), ivoor, hard hout, bushmeat, delen van wilde dieren, schildpad, plantendelen;

			Actie	Excursies die vissen en/of jagen moet de verstoring van de natuur kunnen herstellen.
			Actie	Alle internationale en nationale voorschriften voor recreatieve vismethoden moeten worden gerespecteerd.
			Actie	Bedreigde en beschermde soorten mogen niet worden gevangen.
			Actie	Wilde vissen worden niet gevangen, geconsumeerd, verkocht of verhandeld, tenzij dit op een duurzame gereguleerde wijze in overeenstemming met plaatselijke, nationale en internationale wetgeving plaatsvindt.
	Dierenwelzijn schenden	Richtlijnen voor een rondrit met dieren	Actie	Vestigen/vastmaken van dieren moeten worden ontmoedigd en moeten onvermijdelijk alleen worden uitgevoerd met geschikte materialen en methoden die geen risico's voor het welzijn van het dier met zich meebrengen. Vastmaken moet voor een beperkte tijd van niet meer dan een paar uur per dag zijn. De dieren moeten kunnen lopen, liggen en opstaan zonder spanning te zetten
			Actie	aan de ketting en bereik basismiddelen zoals voedsel, water en schaduw. Vastgebonden dieren moeten regelmatig worden gecontroleerd.
			Actie	Jonge, zwangere, zieke, gewonde, zieke, noodlijdende of oudere dieren mogen niet worden bereden of zijn verplicht om lasten te dragen / trekken. Equids (hoefijzers) mogen niet worden bewerkt voordat ze drie jaar oud zijn; kamelen mogen niet vóór vier jaar bereden worden. Het spenen mag niet voor zes maanden worden uitgevoerd voor paarden, ezels en ezels; het moet bij voorkeur op natuurlijke wijze gebeuren. Het spenen voor kamelen mag niet eerder dan vier maanden worden gedaan; bij voorkeur zou het op natuurlijke wijze moeten voorkomen.
			Benodigheden	Apparatuur moet passen, mag geen letsel veroorzaken en moet na gebruik worden gereinigd en gedroogd. Apparatuur moet tijdens rustperiodes worden verwijderd en het liefst tijdens het eten / drinken.
			Actie	Door de organisatie gebruikte pakhieren zijn in goede gezondheid, uitgerust met de juiste uitrusting en vallen onder de aansprakelijkheidsverzekering voor organisaties.
		Richtlijnen voor het gebruik van dieren in het toerisme	Actie	De organisatie is op de hoogte van en houdt zich aan de relevante wet- en regelgeving met betrekking tot dierenwelzijn.
			Actie	Het gebruik van dieren in het toerisme wordt effectief gecontroleerd om het risico op onnodig lijden, ziekte en overlijden te verminderen.
			Actie	Kwetsbare en beschermde gebieden moeten worden gerespecteerd.
			Actie	Vermijd het vangen van wilde dieren tussen boten en andere fysieke barrières (zoals eilanden, kusten, riffen, enz.)

			Actie	Neem wandelen met katachtigen, zoals cheeta's, tijgers en leeuwen niet op in de excursies
			Actie	Gevechten met dieren (zoals stieren-, hanen-, krokodillen-, beren- en hondengevechten) zijn niet toegestaan.
			Actie	Het maken van ritten met dieren (zoals olifanten en struisvogelritten) is niet toegestaan.
			Actie	Het bezoeken van show waarin dieren zoals olifanten, apen, tijgers worden gebruikt is niet toegestaan.
			Actie	Het bezoeken van farms (Krokodillen-, slangen-, struisvogel-, schildpadden- en tijger/leeuwenfarms) zonder keurmerk wordt afgeraden, omdat deze dieren vaak gefokt worden voor hun lichaamsdelen, zoals de huid.
			Actie	Het bezoeken aan dolfinaria wordt afgeraden als: walvisachtigen uit het wild afkomstig zijn, worden beperkt in hun bewegingsvrijheid, er negatieve trainingstechnieken worden gebruikt en/of de dieren onnatuurlijk gedrag vertonen zoals 'beaching. (Bij een beaching in een dolfinenshow komt de dolfijn met zijn hele lichaam het water uit en laat hij zich als het ware op het platform glijden).
		Richtlijnen voor dieren in gevangenschap	Actie	Bestaande richtlijnen voor specifieke toeristische activiteiten met dieren in gevangenschap worden geïmplementeerd.
			Actie	Alle dieren hebben regelmatige, dagelijkse toegang tot adequaat en schoon drinkwater in overeenstemming met hun soortspecifieke behoeften.
			Actie	Alle dieren krijgen passend voedsel (dat noodzakelijke supplementen bevat voor dieren in gevangenschap), via een geschikte voedingsroutine, die het dier (de dieren) mentaal stimuleert en natuurlijk gedrag aanmoedigt (bijvoorbeeld foerageren, bladeren, begrazen etc.).
			Actie	In gevangenschap laten omsluitingen (inclusief zwembaden) of methoden die worden gebruikt om de dieren tijdelijk te houden toe dat alle dieren vrij bewegen en sporten, en in het geval van een conflict voldoende afstand houden tot andere dieren.
			Actie	In gevangenschap zijn omhullingen milieuvriendelijk, inclusief natuurlijk substraat, meubilair, onderdak en verrijking van de omgeving, om normaal / natuurlijk gedrag aan te moedigen. Alle dieren moeten in staat zijn om beschutting te zoeken tegen extreme weersomstandigheden en privacy tegen zicht te hebben.
			Actie	Dieren moeten trainen en werken binnen hun fysieke mogelijkheden. Ladingen moeten equivalent zijn aan de grootte en het vermogen van het dier (bijv. Niet meer dan één persoon op een paard of kameel), het werk mag niet op het heetst van de dag plaatsvinden en dieren moeten elke dag van ten minste een uur tussen werkperiodes.

	geluidsoverlast	Richtlijnen om geluidsoverlast te minimaliseren	Actie	Geluidsemissies van excursies die van invloed kunnen zijn op gasten, de gemeenschap of dieren in het wild, worden tot een minimum beperkt of vermeden.
			Actie	Het gebruikelijke geluidsniveau van alle activiteiten op de site mag het achtergrondgeluid (60 dBA) in het gebied niet significant overschrijden
Jungle Bossen Savanne Zee Natuurreservaat Rivier Wildlifepark	Luchtvervuiling	Richtlijnen voor beperken CO2 uitstoot	Benodigheden	Voertuigselectie voor activiteiten en operaties houdt rekening met groepsgroottes, terrein- en wegomstandigheden voor maximale efficiëntie.
			Benodigheden	Waar praktisch en haalbaar, worden de schoonste en meest hulpbronnenefficiënte vervoersopties gebruikt bij het aanbieden van tourprogramma's en excursies.
			Actie	Laat de motor niet aan wanneer de bus/auto niet in gebruik is
			Benodigheden	Het gebruikte vervoersmiddel reflecteert de groepsgrootte (het vervoersmiddel is niet te groot of juist te klein voor het aantal mensen)
			Kennis	Train bestuurders in brandstofbesparende technieken of het gebruik van airconditioning
Lokale gids Kok Chauffeur Verzorgers Toeristen	Onveilige situatie	Richtlijnen om veiligheid tijdens de excursie te maximaliseren dmv voorzorgsmaatregelen	Actie	Adviseer toeristen over potentiële gevaren of plaatsen
			Actie	Een plan voor noodsituaties wordt naar behoren aan alle personeelsleden meegedeeld, inclusief acties in geval van ongevallen, brand etc. (noodnummers, toegang tot ambulance, brandblusser, eerste hulp training)
			Benodigheden	Evacuatieroutes worden met behulp van geschreven en / of grafische tekens bij alle voorzieningen aangegeven.
			Actie	De organisatie implementeert specifieke acties voor de veilige en hygiënische behandeling van voedsel en dranken
			Benodigheden	Faciliteiten, meubilair, uitrusting en / of voertuigen tonen passend onderhoud aan.
			Actie	Grindhellingen: vermijd het op en af lopen van grindhellingen waar paden zeer zichtbaar worden.

XXIV. Rondrit met groot voertuig

Aspecten	Impact	Onderwerp richtlijnen	Soort richtlijnen (benodigdheid, kennis, actie)	Richtlijn om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te vergroten
Eiland Gletsjer Jungle Rijstvelden Nationaal park Watervallen	Luchtvervuiling	Richtlijnen voor duurzame energie	Actie	De organisatie heeft registraties voor energiegebruik die de berekening van broeikasgasemissies mogelijk maken.
			Actie	Het productiepotentieel van hernieuwbare energie (wind, zon, micro-waterkracht) is geëvalueerd. Dit neemt de vorm aan van zonne-, wind- of waterkrachtcentrales.
			Benodigdheden	Waar beschikbaar wordt 'groene' elektriciteit van netwerkleveranciers gekocht met lage broeikasgasemissie-energiebronnen ('groene' stroom van het net, biodiesel of aardgas).
			Benodigdheden	Bij aanschaf van nieuwe apparatuur selecteert de reisonderneming bij voorkeur apparatuur met laag energieverbruik, gebaseerd op EU-richtlijn 2003/66/CE. Energy star of vergelijkbare regeling.
		Richtlijnen voor beperken energie	Benodigdheden	Er worden apparatuur en werkwijzen gebruikt die het energieverbruik minimaliseren.
			Actie	Natuurlijk licht is gemaximaliseerd.
			Actie	Natuurlijke ventilatie is gemaximaliseerd.
			Kennis	Medewerkers en gasten krijgen advies over het minimaliseren van het energieverbruik
			Benodigdheden	Gebruik waar nodig energie-efficiënte verwarmings- en koelsystemen.
			Benodigdheden	Er zijn efficiënte luchtbehandelingssystemen voor airconditioning.
			Benodigdheden	Minimaliseer het gebruik van niet-hernieuwbare energiebronnen (fossiele brandstoffen, kolen, aardgas, ruwe olie, uranium) en maximaliseer het gebruik van hernieuwbare energiebronnen (waterkracht, windenergie, zonne-energie, energie uit biomassa, geothermische energie)
		Richtlijnen voor beperken CO2 uitstoot	Benodigdheden	Voertuigselectie voor activiteiten en operaties houdt rekening met groepsgroottes, terrein- en wegomstandigheden voor maximale efficiëntie.
			Benodigdheden	De excursieleverancier zorgt voor groepsvervoer vanuit een dorp of stad naar de excursie
			Benodigdheden	Waar praktisch en haalbaar, worden de schoonste en meest hulpbronnen efficiënte vervoersopties gebruikt bij het aanbieden van tourprogramma's en excursies.
			Actie	Excursies die gebruikmaken van een treinspoor door de natuur dienen de negatieve impacten te minimaliseren
			Actie	Laat de motor niet aan wanneer het voertuig niet in gebruik is

			Benodigdheden	Het gebruikte vervoersmiddel refelctteert de groepsgrootte (Het vervoersmiddel is niet te groot of juist te klein voor het aantal mensen)
			Kennis	Train bestuurders in brandstofbesparende technieken of het gebruik van airconditioning
	Geluidsoverlast	Richtlijnen om geluidsoverlast te minimaliseren	Actie	Geluidsemissies van gebouwen of operaties die van invloed kunnen zijn op gasten, de gemeenschap of dieren in het wild, worden tot een minimum beperkt of vermeden.
			Actie	Het gebruikelijke geluidsniveau van alle activiteiten op de site mag het achtergrondgeluid (60 dBA) in het gebied niet significant overschrijden
			Actie	Geluidshinder van boten moet worden geminimaliseerd
	Overschrijden draagkracht	Richtlijnen om de draagkracht in de omgeving niet te overschrijden	Actie	Vermijd excursies die bijdragen aan de afbraak van ecosystemen, zoals excursies buiten de gemarkeerde paden
			Actie	Maak gebruik van kleine groepen om negatieve milieueffecten te beperken in overeenstemming met de draagkracht van de bezochte site
			Actie	Er wordt gekeken naar de capaciteit en kwetsbaarheid van natuurlijke sites en naar de mate van druk die erop wordt uitgeoefend, bij het bepalen van de omvang, frequentie en timing van groepsbezoeken.
			Actie	Vermijd gasten naar overbevolkte gebieden met massatoerisme te brengen.
Lokale gids Piloot Treinchauffeur Toeristen	Onveilige situatie	Richtlijnen om de uitrusting tijdens de excursies te controleren	Benodigdheden	EHBO-kit (s) met de juiste hoeveelheden en soorten benodigdheden zijn beschikbaar voor noodsituaties op elke reis, tour of reisroute.
			Benodigdheden	Brandblussers zijn direct verkrijgbaar bij faciliteiten en / of in voertuigen.
			Benodigdheden	Geschikte communicatie-apparaten zijn beschikbaar om te reageren op een noodgeval.
			Benodigdheden	Er is een adequate verzekeringsdekking ter dekking van potentiële aansprakelijkheden veroorzaakt door schade aan klanten, personeel, faciliteiten en voertuigen.
			Benodigdheden	Alle voertuigen die door de organisatie worden gebruikt, zijn uitgerust met veiligheidsgordels voor elke stoel.
			Benodigdheden	Externe verlichting is beperkt tot alleen die die nodig zijn voor oriëntatie, veiligheid en veiligheid
		Richtlijnen om veiligheid tijdens de excursie te maximaliseren dmv voorzorgsmaatregelen	Kennis	Adviseer toeristen over potentiële gevaren of plaatsen
			Actie	Een plan voor noodsituaties wordt naar behoren aan alle personeelsleden meegedeeld, inclusief acties in geval van ongevallen, brand etc. (noodnummers, toegang tot ambulance, brandblusser, eerstehulp training)
			Benodigdheden	Evacuatie routes worden met behulp van geschreven en / of grafische tekens bij alle voorzieningen aangegeven.

			Actie	De organisatie implementeert specifieke acties voor de veilige en hygiënische behandeling van voedsel en dranken
			Benodigdheden	Faciliteiten, meubilair, uitrusting en / of voertuigen tonen passend onderhoud aan.
			Actie	Grindhellingen: vermijd het op en af lopen van grindhellingen waar paden zeer zichtbaar worden.

XXV. Sportieve activiteit

Aspecten	Impact	Onderwerp richtlijnen	Soort richtlijnen (benodigdheid, kennis, actie)	Richtlijn om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te vergroten
Rivier Mangrove Vulkaan Jungle Woestijn Zee	Beschadigen natuur	Richtlijnen voor het behoud van de natuur	Benodigdheden	Brochures en informatie over het programma wordt digitaal verstuurd.
			Benodigdheden	Vergoedingen en up-to-date vergunningsrechten etc. zijn vereist voor toegang tot een beschermd gebied.
			Actie	Binnen de beschikbare middelen van de organisatie is er een vorm van bijdrage aan het beheer van de natuur.
			Kennis	Bewustwording van en naleving van wetten met betrekking tot landgebruik en activiteiten in de omgeving wordt aangetoond.
			Actie	De integriteit en connectiviteit van natuurlijke sites en beschermde gebieden wordt bewaard gebleven.
			Actie	De excursie is ontworpen om te worden gebruikt met grote groepen om de negatieve impact op de natuur te vermijden.
			Benodigdheden	De organisatie heeft promenades over wetland gebouwd, maatregelen genomen om duinen, historische gebouwen, bedreigde soorten of bosgebieden te beschermen.
			Actie	De onderneming maken geen promotie voor souvenirs die gemaakt zijn van plant- en diersoorten zoals vermeld in CITES verdrag en de rode lijst van de IUCN
		Richtlijnen om beschadigingen in de natuur te voorkomen	Actie	Loop niet op modderig of nat terrein en op kwetsbare vegetatie.
			Actie	Gebruik bestaande of gemarkeerde paden indien deze aanwezig zijn. Op veelbezochte locaties kan het beter zijn om een of enkele paden te ontwikkelen in plaats van veel in het hele gebied.
			Actie	Geen bloemen plukken of planten verwijderen.
			Actie	Natte gebieden: vermijd wandelen in natte begroeide gebieden. Speciale voorzorgsmaatregelen moeten vroeg in het seizoen en na regen worden genomen.
			Actie	Onvruchtbaar zand: probeer over kaal zand, grind of stenen te lopen.
			Actie	Vegetatie: vermijd zo mogelijk stappen op bloemen of plantenbedden.
			Actie	Specifieke geologische formaties: benader interessante geologische formaties zodanig dat ze geen schade ondervinden.
			Actie	Thermische putten: houd er rekening mee dat sommige thermische bronnen kunnen worden beschermd en dat er specifieke voorschriften van toepassing kunnen zijn.

			Actie	Loop niet op het kalksteenplateau of de unieke nabijgelegen vegetatie. Deze kalkhoudende formaties zijn erg gevoelig voor fysieke storingen zoals vertrapping. Houd een minimum afstand van vijf meter aan.
			Actie	Fossielen: verwijder geen fossielen. Passagiers of personeel mogen geen fossielen, of stenen, op enige landingsplaatsen verwijderen.
			Actie	Geologische structuren onder water: sommige geologische structuren onder water kunnen bijzonder kwetsbaar zijn
	Luchtvervuiling	Richtlijnen voor duurzame energie	Actie	Het productiepotentieel van hernieuwbare energie (wind, zon, micro-waterkracht) is geëvalueerd. Dit neemt de vorm aan van zonne-, wind- of waterkrachtcentrales.
			Benodigdheden	Waar beschikbaar wordt 'groene' elektriciteit van netwerkleveranciers gekocht met lage broeikasgasemissie-energiebronnen ('groene' stroom van het net, biodiesel of aardgas).
			Benodigdheden	Ten minste 75% van de verlichting is energie-efficiënt (klasse A: KKLs, LEDs, T-8s of T-5s)
			Benodigdheden	Bij aanschaf van nieuwe apparatuur selecteert de reisonderneming bij voorkeur apparatuur met laag energieverbruik, gebaseerd op EU-richtlijn 2003/66/CE. Energy star of vergelijkbare regeling.
		Richtlijnen voor beperken energie	Benodigdheden	Er worden apparatuur en werkwijzen gebruikt die het energieverbruik minimaliseren.
			Actie	Natuurlijk licht is gemaximaliseerd.
			Actie	Natuurlijke ventilatie is gemaximaliseerd.
			Actie	Medewerkers en gasten krijgen advies over het minimaliseren van het energieverbruik
			Actie	Energie die wordt gebruikt in de excursies waarover de excursieleverancier directe invloed / controle heeft, wordt controleerd en beheerd.
			Actie	Minimaliseer het gebruik van niet-hernieuwbare energiebronnen (fossiele brandstoffen, kolen, aardgas, ruwe olie, uranium) en maximaliseer het gebruik van hernieuwbare energiebronnen (waterkracht, windenergie, zonne-energie, energie uit biomassa, geothermische energie)
		Richtlijnen voor beperken CO2 uitstoot	Benodigdheden	Energie-efficiënte voertuigen, schepen, machines en installaties worden gebruikt. (als leidraad kiezen voor elektrische voertuigen, hybride brandstof / elektrische aandrijving, brandstoffen op ethanolbasis (e10), biodiesel, aardgas of LPG voor diesel- of benzine-aangedreven voertuigen).
			Benodigdheden	Voertuigselectie voor activiteiten en operaties houdt rekening met groepsgroottes, terrein- en wegomstandigheden voor maximale efficiëntie.
			Actie	De excursie of activiteit ligt in de buurt (1km) van openbaar vervoer vandaan
			Benodigdheden	De excursieleverancier zorgt voor groepsvervoer vanuit een dorp of stad naar de excursie

			Actie	De excursie leverancier ondersteunt het openbaar vervoer en moedigt aan het openbaar vervoer te gerbuiken
			Benodigdheden	Waar praktisch en haalbaar, worden de schoonste en meest hulpbronnenefficiënte vervoersopties gebruikt bij het aanbieden van tourprogramma's en excursies.
			Actie	Excursies die gebruikmaken van een treinspoor door de natuur dienen de de negatieve impacten te minimaliseren
			Actie	Laat de motor niet aan wanneer het voertuig niet in gebruik is
			Benodigdheden	Het gebruikte vervoersmiddel reflecteert de groepsgrootte (Het vervoersmiddel is niet te groot of juist te klein voor het aantal mensen)
			Kennis	Train bestuurders in brandstofbesparende technieken of het gebruik van airconditioning
	Erosie	Richtlijnen om erosie te minimaliseren	Actie	Maatregelen nemen om zeegebieden te beschermen (inclusief bescherming van duingebieden) tegen bodemerosie, overstromingsgevaaren enz
			Actie	Meet erosie in de trekkingspaden en onderneem de nodige actie (gebruik alternatieve paden, grondsteunen, looppaden, enz.)
	Lichtvervuiling	Richtlijnen om lichtvervuiling te minimaliseren	Actie	Lichtemissie van excursies die van invloed kunnen zijn op gasten, de gemeenschap of dieren in het wild, wordt tot een minimum beperkt of vermeden.
			Actie	Externe verlichting wijst niet boven de horizon
	Vervuiling van de natuur	Richtlijnen voor personeel om vervuiling van de natuur te minimaliseren	Actie	Er is een doorlopend programma om het personeel op de hoogte te houden van hun milieu.
			Kennis	Het personeel van de touroperator moet minimaal één keer per jaar een training over de lokale omgeving en / of andere milieu- en duurzaamheidsvraagstukken ontvangen.
			Kennis	Het personeel is bekend met de lokale ecosystemen, kenmerken en bedreigingen waarmee zij worden geconfronteerd, lokale flora en fauna, lokale cultuur, ontwikkelingen in de lokale gemeenschap die verband houden met de activiteiten van de touroperator, duurzame consumptie, verantwoord toerisme en milieubeheer
		Richtlijnen voor recylen	Actie	Vast afval wordt afgevoerd naar een bekende en beheerde stortplaats.
			Benodigdheden	Er is een afvalscheidings- en beheersplan voor recycleerbare afvalstoffen aanwezig (minimaal 3 van de volgende: glas, plastic, papier, metaal, organisch afval) waarover direct invloed / controle is.
			Actie	Batterijen en afgewerkte olie worden gerecycled in overeenstemming met de geldende milieuwetgeving
			Kennis	De organisatie is op de hoogte van de regelingen voor afvalbeheer in de belangrijkste bezochte bestemmingen en tracht de verbetering waar nodig en uitvoerbaar te beïnvloeden

		Richtlijnen om vervuiling in de natuur te minimaliseren	Actie	Informatie wordt aan klanten verstrekt over passend gedrag in de bezochte gebieden.
			Actie	Plan om het gebruik van plastic zakken voor eenmalig gebruik, wegwerpflessen voor water en / of andere benaderingen om afval te beperken, te elimineren
			Benodigdheden	Zorg voor een "bring it in, bring in out" beleid voor zwerfvuil en afval, zoals voedselverpakking en recycling waar mogelijk
			Actie	De leverancier past maatregelen toe om het gebruik van wegwerpproducten en verbruiksartikelen te minimaliseren.
			Actie	Alle schadelijke stoffen worden opgeslagen volgens de vereisten van lokale voorschriften, internationale normen en veiligheidsinformatiebladen.
			Actie	Wanneer schadelijke stoffen in bulk worden opgeslagen en morsen mogelijk is, wordt de insluiting / opruimapparatuur ter plaatse bewaard.
			Actie	Minimaal schadelijke stoffen, zoals brandstoffen en oliën, worden opgeslagen in een gebundeld en bij voorkeur overdekt opslaggebied.
	Watersverspilling	Richtlijnen voor het minimaliseren van watersverspilling	Benodigdheden	Er zijn kranen met een lage stroomtap / kraan geïnstalleerd.
			Actie	Water dat wordt gebruikt in de excursies van de leverancier waarover het directe invloed / controle heeft, wordt gemonitord en beheerd.
			Kennis	Aan klanten, personeel en leveranciers van producten en diensten wordt advies gegeven over het minimaliseren van verspilling.
Lokale gids Chauffeur Professionele begeleiding Toeristen	Onveilige situatie	Richtlijnen om de uitrusting tijdens de excursies te controleren	Benodigdheden	EHBO-kit (s) met de juiste hoeveelheden en soorten benodigdheden zijn beschikbaar voor noodsituaties op elke reis, tour of reisroute.
			Benodigdheden	Geschikte communicatie-apparaten zijn beschikbaar om te reageren op een noodgeval.
			Benodigdheden	Er is een adequate verzekeringsdekking ter dekking van potentiële aansprakelijkheden veroorzaakt door schade aan klanten, personeel, faciliteiten en voertuigen.
			Actie	Externe verlichting is beperkt tot alleen die die nodig zijn voor oriëntatie, veiligheid en veiligheid
		Richtlijnen om veiligheid tijdens de excursie te maximaliseren dmv voorzorgsmaatregelen	Actie	Adviseer toeristen over potentiële gevaren of plaatsen
			Kennis	Een plan voor noodsituaties wordt naar behoren aan alle personeelsleden meegedeeld, inclusief acties in geval van ongevallen, brand etc. (noodnummers, toegang tot ambulance, brandblusser, eerstehulp training)
			Benodigdheden	Evacuatie routes worden met behulp van geschreven en / of grafische tekens bij alle voorzieningen aangegeven.

			Benodigdheden	De organisatie implementeert specifieke acties voor de veilige en hygiënische behandeling van voedsel en dranken
			Actie	Grindhellingen: vermijd het op en af lopen van grindhellingen waar paden zeer zichtbaar worden.
		Richtlijnen om de vaardigheden van personeel te controleren	Kennis	Medewerkers trainen in het gebruik van communicatieapparaten (bijvoorbeeld radio's / walkie-talkies, mobiele telefoons, satelliettelefoons) en ervoor zorgen dat deze beschikbaar zijn en worden gebruikt tijdens buitenactiviteiten
			Benodigdheden	Alle chauffeurs die door de organisatie worden ingehuurd, hebben een geldig rijbewijs en in overeenstemming met de voertuigklasse die zij besturen.
			Benodigdheden	Alle gidsen die door de organisatie worden ingehuurd, hebben een geldige licentie en alle vereiste certificeringen voor het uitvoeren van de verschillende gespecialiseerde activiteiten die zij leiden.

XXVI. Duiken en snorkelen

Aspecten	Impact	Onderwerp richtlijnen	Soort richtlijnen (benodigdheid, kennis, actie)	Richtlijn om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te vergroten
Koralen Grot Cenote Rivier Strand Zee	Vervuiling van de natuur	Richtlijnen om vervuiling in de natuur te minimaliseren	Kennis	Informatie wordt aan klanten verstrekt over passend gedrag in de bezochte gebieden.
			Actie	Plan om het gebruik van plastic zakken voor eenmalig gebruik, wegwerpflessen voor water en / of andere benaderingen om afval te beperken, te elimineren
			Benodigheden	Zorg voor een "bring it in, bring in out" beleid voor zwerfvuil en afval, zoals voedselverpakking en recycling waar mogelijk
			Actie	De leverancier past maatregelen toe om het gebruik van wegwerpproducten en verbruiksartikelen te minimaliseren.
	Waternvervuiling	Richtlijnen om impact tijdens bootexcursies te minimaliseren	Benodigheden	Kleine schepen gebruiken diesel of viertakt in plaats van tweetaktbuitenboordmotoren.
			Benodigheden	De gedragscode voor de boot moet tenminste regels bevatten over: de adequate afvoer van zwerfvuil, het rookbeleid aan boord, veiligheidsadviezen (hoe veilig te bewegen rond de boot, do's en don'ts), het adequate gedrag tijdens een ontmoeting met wilde dieren (bijv. geen eten en aanraken, vermindering van harde geluiden, gebruik van zaklamp enz.), indien van toepassing
			Benodigheden	Adequate en goed beheerde vuilnisbakken en / of vuilcontainers moeten op hun plaats zitten op de boten. Het afval moet worden afgevoerd naar een faciliteit met vergunning die wordt afgehandeld door een erkende aannemer. Dit kan via de haven worden gedaan.
			Actie	Onbehandeld water uit toiletten mag niet in zee- of zoetwaterlichamen worden geloosd, noch in de buurt van kwetsbare gebieden.
			Kennis	Snelheid en motoronderhoud moeten gericht zijn op het maximaliseren van de energie-efficiëntie en het minimaliseren van vervuiling.
	Verstoring biodiversiteit	Richtlijnen om de biodiversiteit te behouden	Kennis	De organisatie heeft inzicht in de instandhoudingsvereisten van alle lokale natuurlijke ecosystemen, soorten of gemeenschappen van instandhoudingszorg en beschermde gebieden.
			Actie	De organisatie verstrekt en registreert monetaire steun voor behoud van biodiversiteit in de belangrijkste werkterreinen / bezochte gebieden.
			Actie	Er worden maatregelen genomen om bezoekers aan te moedigen het behoud van biodiversiteit te ondersteunen.

	Beschadigen natuur	Richtlijnen voor het behoud van de natuur	Kennis	Informatie over lokale ecosystemen en milieuverschijnselen moet beschikbaar zijn voor toeristen. De reisorganisator moet ook een kaart en informatie geven over het operatiegebied en, indien van toepassing, over het beschermde gebied waarin zij opereren.
			Benodigheden	Bewustwording van en naleving van wetten met betrekking tot landgebruik en activiteiten in de omgeving wordt aangetoond.
			Actie	De integriteit en connectiviteit van natuurlijke sites en beschermde gebieden wordt bewaard gebleven.
		Richtlijnen om beschadigingen in de natuur te voorkomen	Actie	De excursie is ontworpen om te worden gebruikt met grote groepen om de negatieve impact op de natuur te vermijden.
Vissen Zeesterren Zeedieren	Geluidsoverlast	Richtlijnen om geluidsoverlast te minimaliseren	Kennis	Adviseer de toeristen niet koraal aan te raken en op koraal te staan.
			Actie	Geluidsemissies van gebouwen of operaties die van invloed kunnen zijn op gasten, de gemeenschap of dieren in het wild, worden tot een minimum beperkt of vermeden.
			Actie	Het gebruikelijke geluidsniveau van alle activiteiten op de site mag het achtergrondgeluid (60 dBA) in het gebied niet significant overschrijden
	Leefgebied wilde dieren verstoren/kapot maken	Richtlijnen bescherming dieren tijdens bootexcursie	Actie	Geluidshinder van boten moet worden geminimaliseerd
			Actie	Er mogen niet meer dan 40 passagiers aan boord zijn van een boot tijdens een bootexcursie lang beschermend gebied
			Actie	Elke boot moet de wilde dieren altijd zeer voorzichtig benaderen. Ze moeten hen benaderen met een langzame, constante snelheid zonder wekker, die in het algemeen niet langer is dan 5 knopen, en een vaste koers houden zonder abrupte richtingsveranderingen.
			Actie	Probeer ervoor te zorgen dat alle aanwezige boten aan dezelfde kant van het (de) wilde dier (en) blijven
			Actie	Achtervolg geen wilde dieren, maar laat ze vrijwillig de boot naderen
			Actie	Ga de wilde dieren niet van achteren of van voren benaderen
			Actie	Snijd het pad van een wild dier niet af of dwing ze niet in een bepaalde richting
			Actie	Zorg er bij het zwemmen met dolfijnen of walvishaaien voor dat duikers en snorkelaars de dieren niet naderen.
			Actie	Houd een afstand van ten minste zes voet (twee meter) van dieren in het wild om ze niet te storen, ook niet als ze je naderen.

			Actie	Roken moet op de boten verboden zijn. Als roken op de boten is toegestaan, moeten ze beschikken over speciale voorzieningen voor het verwijderen van sigarettenpeuken.
Lokale gids Kapitein Begeleider Toeristen		Richtlijnen voor duiken	Benodigheden	Alleen gekwalificeerde duikmeesters met een geldige certificering moeten worden ingehuurd om duiktochten te maken.
			Kennis	Voorafgaand aan de duik moeten de duikers worden geïnformeerd over de duiklocatie en over milieuvriendelijke duiktechnieken: niet om de weg van een dier na te jagen, af te sluiten of af te snijden en de wilde dieren ze vrijwillig te laten benaderen om flitsfotografie te voorkomen zorg ervoor dat geen duikuitrusting in contact komt met de levende of dode omgeving.
			Benodigheden	Alle duikers moeten hun niveau van ervaring bewijzen met een geldige duikbrevet en moeten de juiste aansprakelijkheids- en medische verklaringdocumenten invullen voordat ze op een duiktrip gaan.
			Kennis	De grootte van de duikgroep moet beperkt zijn en het ervaringsniveau van de duiker moet worden overwogen bij het kiezen van de duiklocatie en bij het vormen van de duikgroepen.
			Actie	Duiklocaties moeten regelmatig worden omgeschakeld om overmatig gebruik te voorkomen. Duikoperators moeten hun duiklocaties kiezen in samenwerking met de lokale autoriteiten en lokale milieudeskundigen.
			Benodigheden	De duikuitrusting moet volledig operationeel zijn en moet regelmatig worden geïnspecteerd.
			Actie	Voor elke duiklocatie moet een risicobeoordeling worden uitgevoerd. Duikmasters moeten de duikers informeren over mogelijke risico's voorafgaand aan elke duiktrip.
			Benodigheden	De duikmeester en de bemanning aan boord moeten in geval van nood eerste hulp kunnen verlenen. EHBO- en opfriscursussen moeten minstens één keer per maand worden herhaald.
			Benodigheden	De boot moet zijn uitgerust met geschikte zuurstofeenheden en oppervlaktesignaleringsapparaten in overeenstemming met de nationale voorschriften. De zuurstof- en signaalapparatuur moeten op elk moment toegankelijk zijn en de bemanning aan boord moet bekend zijn met het gebruik van de apparatuur
			Benodigheden	Duikvoorstellingsvoertuigen mogen alleen worden gebruikt door duikers die een respectieve certificering hebben.
	Onveilig situatie	Richtlijnen voor veiligheid aanboord een boot	Benodigheden	Er moet een gedragscode voor toeristen worden weergegeven die de juiste regels voor het gedrag aan boord weergeeft. De touroperator moet ook relevante informatie over het gepaste gedrag in het havengebied kunnen verstrekken. De gedragscode moet gemakkelijk te begrijpen zijn en moet bij voorkeur afbeeldingen bevatten. In bestemmingen met veel internationale toeristen wordt aanbevolen om de gedragscode ook in relevante talen te vertalen.
			Benodigheden	Te volgen regels tijdens een boottochtje: zorg dat u altijd uw reddingsvesten op juiste wijze aantrekt, één passagier komt binnen en verlaat de boot tegelijkertijd, gebruik de matrozen bij het aan en van boord gaan van de boot, plaats op de aangewezen plaats, altijd blijf zitten. Er mag nooit meer dan één passagier tegelijk

				staan in- en uitstappen, beveiligde uitrusting en bezittingen om te voorkomen dat voorwerpen overboord worden gegooid.
			Benodigheden	Adequate en goed bewegwijzerde levensreddende, eerste-hulp- en brandbestrijdingsmiddelen moeten aanwezig zijn op de boot. Dit apparaat moet worden goedgekeurd door de relevante nationale autoriteiten.
			Benodigheden	Adequate borden met de locatie van de verschillende faciliteiten moeten op de boot worden gepost.
			Actie	Er mogen niet meer dan 100 passagiers aanboord zijn van een boot tijdens een bootexcursie
			Benodigheden	Faciliteiten en voorwaarden aan boord: anker, peddels, reservebrandstof, touw voor verankering, pomp, gereedschapsset, brandblusser, radio, kompas / GPS, verbandtrommel, fakkelsest en geluidssignaalinrichting, boten moeten goed zijn opgeblazen.
			Benodigheden	Alle boten of schepen die door de organisatie worden gebruikt, hebben een zichtbaar bord met de maximale passagierscapaciteit.
			Benodigheden	Alle boten en / of schepen die door de organisatie worden gebruikt, hebben gemakkelijk reddingsvesten beschikbaar voor hun maximale passagierscapaciteit.
		Richtlijnen om de vaardigheden van personeel te controleren	Benodigheden	Alle bootpersoneel dat door de organisatie wordt ingehuurd, heeft een geldige certificering en / of licentie voor het bedienen van de schepen of boten die zij leiden.
			Benodigheden	Alle gidsen die door de organisatie worden ingehuurd, hebben een geldige licentie en alle vereiste certificeringen voor het uitvoeren van de verschillende gespecialiseerde activiteiten die zij leiden.
			Kennis	Het personeel is getraind in het implementeren van noodplannen.

XXVII. Workshop

Aspecten	Impact	Onderwerp richtlijnen	Soort richtlijnen (benodigdheid, kennis, actie)	Richtlijn om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te vergroten
Lokale keuken Lokale dans Pagode Markt Traditioneel dorp Fabriek Atelier	Beledigen lokale cultuur	Richtlijnen om de cultuur niet te beledigen	Actie	Specifieke maatregelen worden genomen om het begrip en respect van de gasten voor inheemse culturen en gebruiken te bevorderen.
			Kennis	Mogelijk aanstootgevend gedrag moet worden geïdentificeerd en gasten en personeel moeten worden geïnformeerd over het juiste gedrag.
			Benodigdheden	Een gedocumenteerde gedragscode voor activiteiten in inheemse en lokale gemeenschappen is ontwikkeld en geïmplementeerd met de medewerking en toestemming van de getroffen gemeenschap (indien van toepassing).
			Actie	Feedback van lokale gemeenschappen en van bezoekers wordt aangemoedigd en opgevolgd.
	Verwijnen lokale culturen en tradities	Richtlijnen om lokale culturen en tradities te behouden	Actie	Tijdens workshops worden lokale gemeenschaps-, culturele, sport- en / of recreatieve activiteiten uitgeoefend.
			Actie	De workshop respecteert de levende cultuur en tradities, ondersteunt de bescherming en viering ervan en staat de beoefening ervan niet in de weg. De praktijk van het toerisme bij het observeren van de levende cultuur en tradities is oprecht en respectvol. Wanneer tradities worden gerepliceerd, blijven ze echt en authentiek.
			Actie	De workshop moedigt passagiers aan om lokale gemeenschappen of historische locaties te bezoeken en / of deel te nemen aan traditionele activiteiten in de regio.
			Actie	De organisatie respecteert het recht van haar werknemers om hun talen te spreken en hun traditionele etnische of regionale kleding te dragen.
Lokale gids Chauffeur Kok Werknemers Toeristen	Slechte arbeidsrechten	Richtlijnen om de arbeidsrechten te controleren	Actie	Het maximale aantal passagiers onder leiding van één gids is niet groter dan 25 personen per tour.
			Benodigdheden	Zorg voor een welzijnsunie voor het personeel.
			Benodigdheden	Zorg dat werknemers recht hebben op jaarlijks betaald verlof in overeenstemming met de wettelijke arbeidsreglementering
			Benodigdheden	Voorziening voor betaald zwangerschaps- en ziekteverlof in overeenstemming met de wettelijke arbeidsreglementering
			Benodigdheden	Medewerkers hebben een schriftelijke overeenkomst met vermelding van de beloning, arbeidsvoorwaarden en de omschrijving van de werkzaamheden

			Benodigdheden	Loonheffingen worden alleen in aanmerking genomen uit het loon van een werknemer in overeenstemming met arbeidsvoorschriften of als de werknemer schriftelijke toestemming heeft gegeven.
			Benodigdheden	De organisatie toont het bewustzijn van en de naleving van internationale arbeidsnormen en –voorschriften.
			Benodigdheden	Medewerkerscontracten tonen steun voor gezondheidszorg en sociale zekerheid.
			Benodigdheden	Medewerkertevredenheid wordt bewaakt.
			Benodigdheden	Er is een klachtenmechanisme voor medewerkers aanwezig
			Benodigdheden	Voorzieningen voor water, sanitaire voorzieningen en hygiëne zijn beschikbaar voor alle werknemers ter plaatse.
			Actie	Loonniveaus worden gemonitord en regelmatig getoetst aan normen voor een leefbaar loon in de landen van tewerkstelling
			Actie	Dienstverleners en organisatie waar bewijs is van mogelijke uitbuiting worden niet gecontracteerd of bezocht.
			Actie	Registraties van leeftijd van medewerkers worden bijgehouden en tonen afwezigheid van enige vorm van kinderarbeid (zoals gedefinieerd door ILO).
	Geen lokale producten	Richtlijnen om het gebruik van lokale producten te stimuleren	Actie	Leveringen voor de workshops worden, waar mogelijk, lokaal aangekocht.
			Actie	Het maken en verkopen van lokale ambachtelijke goederen door de lokale gemeenschap tijdens workshops wordt aangemoedigd.
			Benodigdheden	De workshop maakt gebruik van seizoensgebonden fruit en groenten.
			Benodigdheden	Waar mogelijk duurzame lokale producten en diensten ingekocht voor de workshops

XXVIII. Culturele bezienswaardigheid

Aspecten	Impact	Onderwerp richtlijnen	Soort richtlijnen (benodigdheid, kennis, actie)	Richtlijn om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te vergroten
Lokale cultuur Lokale dans Museum Badhuis Theater restaurant Fort Paleis Kerk Tempel Pagode Stoepa	Beledigen lokale culturen	Richtlijnen om de cultuur niet te beledigen	Actie	De organisatie neemt niet deel aan activiteiten die illegale handel en/of exploitatie van beschermde culturele goederen impliceren of bevorderen
			Kennis	Mogelijk aanstootgevend gedrag moet worden geïdentificeerd en gasten en personeel moeten worden geïnformeerd over het juiste gedrag.
			Benodigdheden	Een gedocumenteerde gedragscode voor activiteiten in inheemse en lokale gemeenschappen is ontwikkeld en geïmplementeerd met de medewerking en toestemming van de getroffen gemeenschap (indien van toepassing).
			Actie	Feedback van lokale gemeenschappen en van bezoekers wordt aangemoedigd en opgevolgd.
			Benodigdheden	De organisatie leeft relevante internationale, nationale en lokale goede praktijken en richtlijnen voor toeristische bezoeken aan culturele locaties en inheemse gemeenschappen na.
	Vernieling cultureel gebouw/plek	Richtlijnen voor het behoud van cultureel erfgoed	Actie	De reisondernehmung draagt bij aan bescherming en behoud van plaatselijke, historische, archeologische, cultureel en spiritueel belangrijke plaatsen en gebouwen, en belemmert niet de toegang hiertoe voor de lokale bevolking.
			Actie	De integriteit van archeologisch, cultureel erfgoed en heilige locaties moet bewaard blijven
			Benodigdheden	Waar artefacten worden gebruikt, zijn wetten en verordeningen vastgesteld die het gebruik van het voorwerp tijdens de excursie toestaan.
			Actie	Bezoekers kunnen geen artefacten verwijderen of beschadigen.
			Actie	Wanneer klanten een bezoek brengen aan een archeologische site, houdt de gids of groepsleider de groep nauwlettend in de gaten, met speciale aandacht voor degenen die ongewoon gedrag vertonen (zoals achterblijven of weglopen van de groep);
			Kennis	De gids of de groepsleider legt aan klanten de wetgeving uit met betrekking tot archeologische artefacten en historische voorwerpen die te zien zijn en wijst op het belang van het respecteren van het culturele erfgoed van de plaats.
			Actie	Dit gids geeft aan niet aan te raken binnen de veiligheidszone van 100 m rond culturele overblijfselen: binnen een veiligheidszone van 100 m in alle richtingen van een cultureel overblijfsel, mag niets worden verplaatst of aangeraakt (stenen, botten of stukken hout enz.)
		Richtlijnen om lokale culturen	Benodigdheden	Het verkopen, verhandelen of weergeven van natuurlijke of culturele / archeologische artefacten vindt alleen plaats met de relevante vergunningen / goedkeuringen.

	Verwijnen lokale culturen en tradities	en tradities te behouden	Actie	De organisatie maakt contributies aan de bescherming van cultureel erfgoed in de belangrijkste bezochte plekken tijdens de excursie.
			Actie	De organisatie moedigt passagiers aan om lokale gemeenschappen of historische locaties te bezoeken en / of deel te nemen aan traditionele activiteiten in de regio.
			Actie	Zorg ervoor dat eten de keuken van een regio weerspiegelt en lokale specialiteiten bevat.
			Actie	Geef klanten de mogelijkheid om een persoonlijke bijdrage te leveren ter ondersteuning van lokale instandhouding of een sociaal project (lokale school, kliniek, landbouwproject).
			Actie	De menukaarten bij de restaurants/café's weerspiegelen de regionale keuken tijdens een tussenstop
			Actie	De organisatie respecteert het recht van haar werknemers om hun talen te spreken en hun traditionele etnische of regionale kleding te dragen.
Lokale gids Kok Acteurs Chauffeur Toeristen	(inheemse) culturen disrespecteren	Richtlijnen om de bevolking niet te beledigen	Actie	De rechten en ambities van de lokale bevolking worden begrepen.
			Benodigdheden	Specifieke maatregelen worden geïmplementeerd om het bewustzijn, begrip en respect van de gasten voor lokale inheemse culturen en gebruiken te vergroten.
			Actie	De organisatie draagt zoveel mogelijk positief bij aan de behoeften en ambities van lokale en / of inheemse mensen.
			Benodigdheden	De organisatie heeft de toestemming van lokale en / of inheemse gemeenschappen voor hun opname in toeristische activiteiten.
			Actie	Moedig respectvolle en beleefde uitwisseling met de lokale bevolking aan
			Benodigdheden	Ontwikkel gedragscodes (wat een bezoeker zou moeten doen en wat niet zou moeten doen). Dit kan zijn: kleding die cultureel aanvaardbaar is, bedekken van lichaamsdelen, gevoelige onderwerpen die moeten worden vermeden, taal en uitdrukkingen die niet mogen worden gebruikt, plaatsen om te vermijden / niet binnen te gaan en toestemming om foto's te maken, niet toestaan van klimmen en verplaatsen van historisch gebouwen/artefacts voor souvenirs, informeer over de plaatselijke gewoontes, Respecteer privacy; houd een goede afstand tot privé-huizen en nooit kijk of fotografeer door privévensters.)
			Kennis	Als toeristen aanwezig zijn in een lokale traditionele activiteit, informeer hen over de gebruiken, hun oorsprong en inhoud en of ze zich op een bepaalde manier moeten gedragen
			Kennis	Leg uit aan de lokale gemeenschap dat toeristen misschien niet altijd in staat zijn om de lokale manier van leven en lokale gebruiken te begrijpen
			Actie	De gids of groepsleider controleert toeristen op ongepast gedrag of illegale acties tijdens bezoeken ter plaatse.
			Benodigdheden	Voedselopties voor mensen met speciale dieetwensen zijn op aanvraag beschikbaar.

	Geen mogelijkheid tot geloofsuiting	Richtlijnen om de toegankelijkheid voor iedereen te maximaliseren	Benodigdheden	Sites, gebouwen en activiteiten zijn toegankelijk voor personen met een lichamelijke handicap en andere speciale behoeften, afhankelijk van de aard van de operatie.
			Benodigdheden	Het bedrijf zou op zijn minst duidelijke toegang moeten bieden tot: toiletten, parkeerplaatsen en algemene voorzieningen, zoals receptie- en eetkamers door deze klanten, indien van toepassing.
			Benodigdheden	Activiteiten die kunnen worden ervaren door cliënten met speciale behoeften kunnen zijn: outdoor incentive games, eenvoudige trekking tours, eenvoudige wandelingen in de omliggende natuur met interpretatie en bezoeken aan monumenten / musea die toegang bieden aan mensen met speciale behoeften

XXIX. Stadstour

Aspecten	Impact	Onderwerp richtlijnen	Soort richtlijnen (benodigdheid, kennis, actie)	Richtlijn om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te vergroten	
Egyptische cultuur Orthodox Joodse cultuur Hindoeïstische cultuur Boeddhistische cultuur Indiase cultuur Katholiek geloof Islamitisch geloof Christelijk geloof Chineze cultuur Kerken Tempels	Verwijnen lokale culturen en tradities	Richtlijnen om lokale culturen en tradities te behouden	Benodigdheden	Zorg ervoor dat eten de keuken van een regio weerspiegelt en lokale specialiteiten bevat.	
			Benodigdheden	De menukaarten bij de restaurants/café's weerspiegelen de regionale keuken tijdens een tussenstop	
			Actie	De organisatie respecteert het recht van haar werknemers om hun talen te spreken en hun traditionele etnische of regionale kleding te dragen.	
	Beledigen lokale cultuur	Richtlijnen om de cultuur niet te beledigen	Benodigdheden	Specifieke maatregelen worden genomen om het begrip en respect van de gasten voor inheemse culturen en gebruiken te bevorderen.	
			Actie	Mogelijk aanstootgevend gedrag moet worden geïdentificeerd en gasten en personeel moeten worden geïnformeerd over het juiste gedrag.	
			Actie	De negatieve effecten op lokale culturen en de gemeenschap worden begrepen.	
	Lokale gids Lokale familie Inwoners Toeristen	Overschrijden draagkracht	Richtlijnen om de draagkracht in de omgeving niet te overschrijden	Actie	Vermijd gasten naar overbevolkte gebieden met massatoerisme te brengen.
				Actie	Houd het aantal gasten per groep laag (dat wil zeggen niet meer dan 6 trekkers wanneer je afgelegen dorpen bezoekt).
		Basisbehoefte verwijnen	Richtlijnen voor het behoud van basisbehoefte voor de lokale bevolking	Actie	Recht op toegang tot levensonderhoud en essentiële diensten worden niet gehinderd door het bedrijfsleven, bijvoorbeeld water en energiebronnen, sanitaire voorzieningen, voedsel, transport, huisvesting, historische of culturele locaties, enz.
Benodigdheden				Een programma ter ondersteuning van gemeenschapsprojecten zoals schoon water, gezondheidsklinieken, scholen, wegen etc.	
Actie				De organisatie ondersteunt initiatieven met lokale gemeenschappen in gebieden waar deze bijzonder actief is.	
Actie				Excursie ontnemt lokale gemeenschappen niet de toegang tot lokale historische, archeologische, culturele of spirituele locaties	
			Benodigdheden	Voedselopties voor mensen met speciale dieetwensen zijn op aanvraag beschikbaar.	

	Geen toegankelijkheid voor iedereen	Richtlijnen om de toegankelijkheid voor iedereen te maximaliseren	Benodigdheden	Sites, gebouwen en activiteiten zijn toegankelijk voor personen met een lichamelijke handicap en andere speciale behoeften, afhankelijk van de aard van de operatie.
			Benodigdheden	Het bedrijf zou op zijn minst duidelijke toegang moeten bieden tot: toiletten, parkeerplaatsen en algemene voorzieningen, zoals receptie- en eetkamers door deze klanten, indien van toepassing.
			Benodigdheden	Activiteiten die kunnen worden ervaren door cliënten met speciale behoeften kunnen zijn: outdoor incentive games, eenvoudige trekking tours, eenvoudige wandelingen in de omliggende natuur met interpretatie en bezoeken aan monumenten / musea die toegang bieden aan mensen met speciale behoeften
	Geen lokale producten	Richtlijnen om het gebruik van lokale producten te stimuleren	Actie	Het maken en verkopen van lokale ambachtelijke goederen door de lokale gemeenschap wordt aangemoedigd.
			Actie	Zorg ervoor dat klanten lokaal geproduceerd traditioneel handwerk kunnen kopen
			Actie	Neem klanten mee naar lokale winkels of markten om souvenirs te kopen en de geselecteerde winkels op een roterende basis te veranderen
			Actie	Zorg ervoor dat tussenstops voor lunch/snacks bij lokale cafés en restaurants zijn.
			Actie	Geef klanten aanbevelingen over lokale winkels en restaurants, met name nieuwe start-ups
			Benodigdheden	Het bedrijf maakt gebruik van seizoensgebonden fruit en groenten.
	(Inheemse) gemeenschap uitbuiten	Richtlijnen om een de lokale gemeenschap te ondersteunen	Kennis	Klanten ontvangen de juiste informatie over de kosten en het afdingen (waar van toepassing) om ervoor te zorgen dat handelaren een eerlijke prijs ontvangen voor hun producten.
Paarden(koets)	Dierenwelzijn schenden	Richtlijnen voor een rondrit met dieren	Actie	Vestigen/vastmaken van dieren moeten worden ontmoedigd en moeten onvermijdelijk alleen worden uitgevoerd met geschikte materialen en methoden die geen risico's voor het welzijn van het dier met zich meebrengen. Vastmaken moet voor een beperkte tijd van niet meer dan een paar uur per dag zijn. De dieren moeten kunnen lopen, liggen en opstaan zonder spanning te zetten
			Actie	aan de ketting en bereik basismiddelen zoals voedsel, water en schaduw. Vastgebonden dieren moeten regelmatig worden gecontroleerd.
			Actie	Jonge, zwangere, zieke, gewonde, zieke, noodlijdende of oudere dieren mogen niet worden bereden of zijn verplicht om lasten te dragen / trekken. Equids (hoefijzers) mogen niet worden bewerkt voordat ze drie jaar oud zijn; kamelen mogen niet vóór vier jaar bereden worden. Het

				spenen mag niet voor zes maanden worden uitgevoerd voor paarden, ezels en ezels; het moet bij voorkeur op natuurlijke wijze gebeuren. Het spenen voor kamelen mag niet eerder dan vier maanden worden gedaan; bij voorkeur zou het op natuurlijke wijze moeten voorkomen.
			Benodigdheden	Apparatuur moet passen, mag geen letsel veroorzaken en moet na gebruik worden gereinigd en gedroogd. Apparatuur moet tijdens rustperioden worden verwijderd en het liefst tijdens het eten / drinken.
			Actie	Door de organisatie gebruikte pakhieren zijn in goede gezondheid, uitgerust met de juiste uitrusting en vallen onder de aansprakelijkheidsverzekering voor organisaties.

XXX. Dorpsbezoek

Aspecten	Impact	Onderwerp richtlijnen	Soort richtlijnen (benodigdheid, kennis, actie)	Richtlijn om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te vergroten
Traditioneel dorp Traditioneel huis Schooltje Traditionele (inheemse) cultuur	Verwijnen lokale culturen en tradities	Richtlijnen om lokale culturen en tradities te behouden	Actie	Waar mogelijk worden lokale gemeenschaps-, culturele, sport- en / of recreatieve activiteiten ondersteund.
			Actie	Toerisme respecteert de levende cultuur en tradities, ondersteunt de bescherming en viering ervan en staat de beoefening ervan niet in de weg. De praktijk van het toerisme bij het observeren van de levende cultuur en tradities is oprecht en respectvol. Wanneer tradities worden gerepliceerd, blijven ze echt en authentiek.
			Actie	De organisatie moedigt passagiers aan om lokale gemeenschappen of historische locaties te bezoeken en / of deel te nemen aan traditionele activiteiten in de regio.
			Actie	Geef klanten de mogelijkheid om een persoonlijke bijdrage te leveren ter ondersteuning van lokale instandhouding of een sociaal project (lokale school, kliniek, landbouwproject).
			Actie	De organisatie respecteert het recht van haar werknemers om hun talen te spreken en hun traditionele etnische of regionale kleding te dragen.
Lokale gids Dorpsbewoners Familie uit het dorp Schoolkinderen	(inheemse) culturen disrespecteren	Richtlijnen om de bevolking niet te beledigen	Actie	De rechten en ambities van de lokale bevolking worden begrepen.
			Benodigdheden	Specifieke maatregelen worden geïmplementeerd om het bewustzijn, begrip en respect van de gasten voor lokale inheemse culturen en gebruiken te vergroten.
			Actie	De organisatie draagt zoveel mogelijk positief bij aan de behoeften en ambities van lokale en / of inheemse mensen.
			Benodigdheden	De organisatie heeft de toestemming van lokale en / of inheemse gemeenschappen voor hun opname in toeristische activiteiten.
			Actie	Moedig respectvolle en beleefde uitwisseling met de lokale bevolking aan
			Benodigdheden	Ontwikkel gedragscodes (wat een bezoeker zou moeten doen en wat niet zou moeten doen). Dit kan zijn: kleding die cultureel aanvaardbaar is, bedekken van lichaamsdelen, gevoelige onderwerpen die moeten worden vermeden, taal en uitdrukkingen die niet mogen worden gebruikt, plaatsen om te vermijden / niet binnen te gaan en toestemming om foto's te maken, niet toestaan van klimmen en verplaatsen van historisch gebouwen/artefacts voor souvenirs, informeer over de plaatselijke gewoontes, Respecteer privacy; houd een goede afstand tot privé-huizen en nooit kijk of fotografeer door privévensters.)
			Kennis	Als toeristen aanwezig zijn in een lokale traditionele activiteit, informeer hen over de gebruiken, hun oorsprong en inhoud en of ze zich op een bepaalde manier moeten gedragen

			Kennis	Leg uit aan de lokale gemeenschap dat toeristen misschien niet altijd in staat zijn om de lokale manier van leven en lokale gebruiken te begrijpen
			Actie	De gids of groepsleider controleert toeristen op ongepast gedrag of illegale acties tijdens bezoeken ter plaatse.
	Watertekort	Richtlijnen om watertekort te minimaliseren	Actie	Het gebruik van de waterbronnen worden adequaat beheerd en gemonitord en er wordt voor gezorgd dat het watergebruik door voor excursies de waterbehoeften van de bewoners niet in gevaar brengt
			Actie	De levering van basisdiensten aan de lokale gemeenschap (zoals watervoorzieningen, sanitaire voorzieningen, wegen en voedingen) is niet in gevaar gebracht door de vestiging en exploitatie van het toeristisch product of de toeristische dienst.
	Inheemse gemeenschap uitbuiten	Richtlijnen om een de lokale gemeenschap te ondersteunen	Actie	Vermijd te vaak dezelfde gemeenschap te bezoeken om de gemeenschap onaangetast te houden en hun spontane houding tegenover reizigers te behouden. Zorg ervoor dat de community de activiteit verwelkomt en de voordelen deelt die door de tour worden gegenereerd
			Benodigdheden	Zorg ervoor dat u toegangsrechten verkrijgt van landeigenaren wanneer u ze nodig heeft voor uw activiteiten. Een goede relatie met landeigenaren zorgt ervoor dat activiteiten op die bestemming kunnen blijven plaatsvinden.
			Benodigdheden	Er is schriftelijk bewijs van communicatie, overleg en betrokkenheid met lokale en inheemse gemeenschappen.
			Benodigdheden	Er is een mogelijkheid voor communicatie / feedback ingesteld voor gemeenschappen in de belangrijkste bezochte plekken tijdens de excursie.
			Kennis	Klanten ontvangen de juiste informatie over de kosten en het 'afdingen' (waar van toepassing) om ervoor te zorgen dat handelaren een eerlijke prijs ontvangen voor hun producten.
	Geen lokale producten	Richtlijnen om het gebruik van lokale producten te stimuleren	Actie	Het maken en verkopen van lokale ambachtelijke goederen door de lokale gemeenschap wordt aangemoedigd.
			Actie	Zorg ervoor dat klanten lokaal geproduceerd traditioneel handwerk kunnen kopen
			Actie	Neem klanten mee naar lokale winkels of markten om souvenirs te kopen en de geselecteerde winkels op een roterende basis te veranderen
			Actie	Zorg ervoor dat tussenstops voor lunch/snacks bij lokale cafés en restaurants zijn.
			Actie	Geef klanten aanbevelingen over lokale winkels en restaurants, met name nieuwe start-ups
			Actie	Lokale bedrijven krijgen de mogelijkheid om producten en diensten aan uw bedrijf te verkopen.
			Benodigdheden	De organisatie heeft een gedocumenteerd beleid tegen uitbuiting en intimidatie van kwetsbare groepen.

	Intimidatie van werknemers	Richtlijnen om intimidatie van werknemers tegen te gaan	Actie	De organisatie houdt zich bezig met de lokale gemeenschap, op bestemmingen waar zij bijzonder actief is, tegen uitbuiting en pesterijen.
			Actie	Het bedrijf voert een beleid tegen alle vormen van uitbuiting en intimidatie, met name van kinderen, adolescenten, vrouwen en minderheden.
			Actie	De organisatie heeft groepen geïdentificeerd die het risico lopen te worden gediscrimineerd, waaronder vrouwen en lokale minderheden.
	Exploitatie van vrouwen en kinderen	Richtlijnen om exploitatie te vermijden	Actie	Elke seksuele commerciële uitbuiting van mensen (inclusief kinderen en adolescenten) wordt vermeden.
			Benodigdheden	Aantonen dat aan alle nationale en internationale arbeidswetgeving op het gebied van kinderarbeid, misbruik en mensenrechten voldaan worden
			Actie	De organisatie ondersteunt actie tegen kindersekstoerisme.
			Benodigdheden	Het bedrijf heeft de internationale gedragscode voor de bescherming van kinderen tegen seksuele uitbuiting in reizen en toerisme ondertekend: www.thecode.org
		Richtlijnen om kinderarbeid te vermijden	Actie	Kinderarbeid is beperkt in alle activiteiten die verband houden met de werking van de organisatie (jonger dan 14 jaar)
			Actie	Er zijn specifieke maatregelen getroffen om ongepaste interactie met kinderen te voorkomen.
	Basisbehoefte verwijnen	Richtlijnen voor het behoud van basisbehoefte voor de lokale bevolking	Actie	Recht op toegang tot levensonderhoud en essentiële diensten worden niet gehinderd door het bedrijfsleven, bijvoorbeeld water en energiebronnen, sanitaire voorzieningen, voedsel, transport, huisvesting, historische of culturele locaties, enz.
			Benodigdheden	Een programma ter ondersteuning van gemeenschapsprojecten zoals schoon water, gezondheidsklinieken, scholen, wegen etc.
			Actie	De organisatie ondersteunt initiatieven met lokale gemeenschappen in gebieden waar deze bijzonder actief is.
			Benodigdheden	Er is een communicatiemechanisme voor lokale gemeenschappen om elk geval van verminderde toegang tot lokaal levensonderhoud in de belangrijkste werkgebieden / bezocht te melden.
			Actie	Excursie ontnemt lokale gemeenschappen niet de toegang tot lokale historische, archeologische, culturele of spirituele locaties
Paarden(koets)	Dierenwelzijn schenden	Richtlijnen voor een rondrit met dieren	Actie	Vestigen/vastmaken van dieren moeten worden ontmoedigd en moeten onvermijdelijk alleen worden uitgevoerd met geschikte materialen en methoden die geen risico's voor het welzijn van het dier met zich meebrengen. Vastmaken moet voor een beperkte tijd van niet meer dan een paar uur per dag zijn. De dieren moeten kunnen lopen, liggen en opstaan zonder spanning te zetten

			Actie	aan de ketting en bereik basismiddelen zoals voedsel, water en schaduw. Vastgebonden dieren moeten regelmatig worden gecontroleerd.
			Actie	Jonge, zwangere, gewonde, zieke, noodlijdende of oudere dieren mogen niet worden bereden of zijn verplicht om lasten te dragen / trekken. Equids (hoefijzers) mogen niet worden bewerkt voordat ze drie jaar oud zijn; kamelen mogen niet vóór vier jaar bereden worden. Het spenen mag niet voor zes maanden worden uitgevoerd voor paarden, ezels en ezels; het moet bij voorkeur op natuurlijke wijze gebeuren. Het spenen voor kamelen mag niet eerder dan vier maanden worden gedaan; bij voorkeur zou het op natuurlijke wijze moeten voorkomen.
			Benodigdheden	Apparatuur moet passen, mag geen letsel veroorzaken en moet na gebruik worden gereinigd en gedroogd. Apparatuur moet tijdens rustperioden worden verwijderd en het liefst tijdens het eten / drinken.
			Actie	Door de organisatie gebruikte pakhieren zijn in goede gezondheid, uitgerust met de juiste uitrusting en vallen onder de aansprakelijkheidsverzekering voor organisaties.

