

‘Effectief MVO adviseren aan de MKB touroperator.’ Advies op maat

Thijs Hekkelman

Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs

18 april 2012

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2012 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

‘Effectief MVO adviseren aan de MKB touroperator.’

Zoals de titel reeds aangeeft betreft deze thesis Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in Middel Kleine touroperators (MKB touroperators). Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (vanaf nu afgekort als MVO) is een onderwerp dat steeds vaker naar voren komt in de moderne organisatie. Zo ook in het toerisme. De vraag die de meeste organisaties bezig houdt is: Hoe MVO te implementeren in de organisatie?

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

MVO is in het leven geroepen om de verantwoordelijkheid van de schade, die aan mens en milieu wordt toegebracht, te repareren en voorkomen. Organisaties ondernemen en hierbij veroorzaken zij schade waar niemand de verantwoordelijkheid voor neemt. Één van de bekendste voorbeelden hiervan is de CO2 uitstoot van organisaties. Deze CO2 uitstoot schaadt het milieu en uiteindelijk de mens, maar wie betaalt de schade? MVO geeft antwoord op dit probleem. Het implementeren van MVO in het bedrijfsleven is begonnen. Ook in het toerisme. In dit artikel kijkt de onderzoeker naar de implementatie van MVO door middel van ISO 26000, een duurzaamheidsrichtlijn.

Projectdoel

De thesis is geschreven in opdracht van het lectoraat Ethiek & MVO. Het lectoraat is een kennisinstelling. Zij beogen de maatschappelijke verantwoordelijkheid van het bedrijfsleven te onderzoeken en te stimuleren. Dit doen zij in samenwerking met participanten uit het werkveld. In de thesis zijn de participanten de MKB touroperators. Het doel van de thesis is een advies te schrijven, gebaseerd op gedegen onderzoek, dat antwoord geeft op onderstaande beleidsvraag. Het doel is adviseren hoe het lectoraat Ethiek & MVO, MKB touroperators in Nederland kan adviseren bij het implementeren van MVO, door inzicht te geven in hoe MKB touroperators in Nederland MVO zouden moeten implementeren.

De beleidsvraag binnen de thesis is: *‘Hoe kan het lectoraat Ethiek & MVO, MKB touroperators in Nederland adviseren op strategisch niveau, bij het implementeren van MVO, in de vorm van ISO 26000, om zo bij te dragen aan een duurzame toerisme branche?’*

Theorie

Zoals eerder aangegeven is de implementatie van MVO bij de MKB touroperator begonnen. Om MVO te implementeren bestaan verschillende richtlijnen. ISO 26000 is één van die richtlijnen. Deze ISO benaderd MVO op basis van zeven kernthema's en zeven principes. De kernthema's zijn problemen die veel voorkomen binnen de wereld van MVO. Een voorbeeld van zo een kernthema is 'Arbeidspraktijk'. Aan de hand van deze kernthema's bepaald de MKB touroperator welke acties zij moeten ondernemen om MVO te implementeren. De acties die zij ondernemen moeten altijd gebaseerd zijn op de principes van MVO, zoals genoemd in ISO 26000. Een voorbeeld van zo een principe is 'Transparantie'.

Dit onderzoek is gedaan op basis van twee principes van MVO uit ISO 26000. Deze principes zijn transparantie en respect voor de belangen van stakeholders. Transparantie betekent *'Openheid in besluiten en activiteiten die effect hebben op de maatschappij, de economie en het milieu, naar stakeholders van de organisatie, over informatie die invloed heeft op de belangen van desbetreffende stakeholders.'* (Hekkelman, 2012) Deze definitie van transparantie is gebaseerd op definities uit de volgende bronnen (Nederlands Normalisatie Instituut, 2010) (Tapscott & Ticoll, 2003).

De definitie van 'Respect voor de belangen van stakeholders' is als volgt; *'In je gedrag rekening houden met (respect), een belang, van een individu, groep of organisatie die invloed heeft op of beïnvloed wordt door de activiteiten van de eigen organisatie(een stakeholder). In dit 'rekening houden met' behoort gelijkwaardigheid getoond te worden* (Hekkelman, 2012).'

Methode

Om het onderzoek uit te voeren is gekozen voor een interpretivistische onderzoeksfilosofie. Voornamelijk omdat de gegenereerde data uit meningen, motieven en kennis van mensen zal bestaan. De onderzoeksmethode is een inductieve methode (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2006). Dit omdat er nog weinig bekend is over het onderwerp van onderzoek. Het is daarom beter om te kijken welke theoretische ideeën de data suggereren (Creswell, 2003). De onderzoeksstrategie betreft kwalitatief onderzoek. Meer specifiek een meervoudige casestudy met als cases transparantie en respect voor de belangen van stakeholders. De data is waargenomen door middel van ongestructureerde, face-to-face interviews. Het onderzoek behandelt de strategieën, middelen en knelpunten bij de implementatie van MVO, door middel van transparantie en respect voor de belangen van stakeholders. De interviews zijn afgenomen bij MKB touroperators en experts in Nederland. De hoofdvraag die daarbij centraal stond was: 'Hoe zou MVO, in de vorm van ISO 26000, moeten worden geïmplementeerd door MKB touroperators in Nederland?'

Bevindingen

Uit het onderzoek blijkt dat voor zowel transparantie als respect voor de belangen van stakeholders er weinig implementatiestrategieën zijn. De onderzoeker heeft voor beide principes één implementatiestrategie gevonden. Dit geeft aan dat de implementatie van de twee principes nog in de kinderschoenen staan.

De middelen die gebruikt worden door MKB touroperators bij het implementeren van MVO, door middel van transparantie, zijn veelal het internet en persoonlijk contact. Het internet wordt op drie manieren het meest gebruikt. De MKB touroperators maken veel gebruik van hun eigen website. Ook weblogs en social media worden veelvuldig gebruikt bij het transparant maken van belangrijke informatie. De experts geven, in de interviews, wel aan dat de middelen die gebruikt kunnen worden voor het transparant maken van informatie afhankelijk zijn van de betrokken stakeholders en de organisatie.

De middelen die gebruikt kunnen worden voor het implementeren van respect voor de belangen van stakeholders zijn van meer persoonlijke aard. Een veel genoemd middel, in de interviews met zowel de MKB touroperators en experts, is persoonlijk contact. Een onderdeel van persoonlijk contact dat eruit springt is interactie door rond de tafel discussies, gesprekken of discussies. Ook voor deze middelen geldt dat ze afhankelijk zijn van de stakeholder en de organisatie.

Als laatst zijn de knelpunten onderzocht bij het implementeren van MVO, door middel van transparantie en respect voor de belangen van stakeholders. Hierbij komt naar voren dat, voor transparantie, de knelpunten het meest liggen bij de grote en ingewikkelde distributieketen. Deze knelpunten hebben vaak te maken met het internationale karakter van de distributieketen. Ook speelt de grootte een rol. Door de vele schakels in de distributieketen is het lastig om alle informatie naar de juiste stakeholders te communiceren.

De knelpunten bij het principe respect voor de belangen van stakeholders liggen op verschillende gebieden. Één van de knelpunten waar de MKB touroperator op moet letten is het identificeren van de stakeholder door middel van nadenken. Dit komt uit de interviews met de MKB touroperators. De experts geven aan het hier niet mee eens te zijn. Naast het nadenken over wie de stakeholder van de touroperator is moet de touroperator ook naar buiten treden om op zoek te gaan naar stakeholders.

Conclusies en aanbevelingen

De voornaamste conclusie uit het onderzoek is dat de correcte implementatie van MVO afhankelijk is van de organisatie, de stakeholder en het probleem. Dit geeft aan dat de implementatie van MVO per probleem moet worden bekeken en een algemene handleiding een zeer moeilijke opgave is. Op basis van deze conclusie is antwoord gegeven op de beleidsvraag.

Mede op basis van bovenstaande conclusie uit het onderzoek is gekozen voor twee onderzoekslijnen binnen het lectoraat Ethiek & MVO. De eerste onderzoekslijn betreft casegericht onderzoek bij individuele opdrachtgevers, in deze thesis MKB touroperators. De cases in deze onderzoeken zijn de kernthema's van ISO 26000. De tweede onderzoekslijn betreft kwalitatief onderzoek naar de zeven principes van MVO uit ISO 26000. Op basis van deze principes kunnen, in onderzoekslijn 1, immers de te ondernemen acties worden bepaald. Deze tweede onderzoekslijn heeft als doel een handleiding te genereren die specifiek gericht is op de MKB touroperator. Deze handleiding dient om 'te ondernemen acties' aan te dragen bij onderzoekslijn 1. Per principe van MVO zullen mogelijke acties worden genoemd. Hierdoor verhoogt men de kwaliteit van de implementatie van MVO. Zo kan het lectoraat Ethiek & MVO, MVO adviseren aan de MKB touroperator.

Literatuurlijst

- Creswell, J. W. (2003). Research design: qualitative, quantitative and mixed method approaches. Thousand Oaks: Sage Publications Inc.
- De Greeff, C. (2011, Oktober 28). Interview Eerlijk Reizen. (T. Hekkelman, Interviewer)



Elzinga, O. (2011, November 22). Interview BMD Oost. (T. Hekkelman, Interviewer)

Griep, S. (2011, November 11). Interview Sawadee. (T. Hekkelman, Interviewer)

Hekkelman, T. (2012). MVO & MKB touroperators. Deventer: lectoraat Ethiek & MVO.

Nederlands Normalisatie Instituut. (November 2010). NEN-ISO26000 richtlijn voor maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties. Delft: NEN.

Nieuwboer, G. (2011, November 24). Interview SNP. (T. Hekkelman, Interviewer)

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2006). Methoden en technieken van onderzoek. Amsterdam: Pearson Education Benelux bv.

Tapscott, D., & Ticoll, D. (2003). The Naked Corporation. New York: Free Press.

Van Opijnen, M., & De Lange, V. (2011, Oktober 11). Interview CREM. (T. Hekkelman, Interviewer)

Welten, R. (2011, December 5). Interview Lectoraat MVO & Ethiek. (T. Hekkelman, Interviewer)

Wempe, J. (2012, Februari 7). Interview Lectoraat Governance. (T. Hekkelman, Interviewer)