

Duurzaamheidsbeleid Tenzing Travel & Travelnauts B.V.

Hieronder volgt een samenvatting van het interne duurzaamheidsbeleid van Tenzing Travel & Travelnauts B.V., waaronder de merken Travelnauts en Tenzing Travel vallen. Wanneer Tenzing Travel & Travelnauts B.V. in het hiernavolgende wordt genoemd, betreft dit beide merken.

Verantwoord toerisme

Tenzing Travel & Travelnauts B.V. heeft zich toegewijd aan maatschappelijk verantwoord ondernemen door diverse initiatieven te implementeren. Dit omvat de aanstelling van een duurzaamheidscoördinator, het communiceren van een duurzame missie naar medewerkers, klanten en partners en het vastleggen van een schriftelijk duurzaamheidsbeleid gericht op het verminderen van negatieve effecten op sociaal, cultureel, economisch en milieugebied. Wij doneren een deel van onze winst aan goede doelen met een positieve impact op de wereld, zoals The Hunger Project en Trees for All. Onze inzet voor duurzaamheid wordt onder andere ondersteund door onze Travelife Partner-erkenning.

Travelife Partner

Ons bedrijf heeft de Travelife Partner-erkenning behaald. Travelife Partner is het eerste erkenningsniveau binnen het internationale Travelife-duurzaamheidsprogramma voor touroperators en reisbureaus. Deze erkenning bevestigt onze inzet om onze bedrijfsvoering verder te verduurzamen door middel van een gestructureerd duurzaamheidsmanagementsysteem en de implementatie van erkende duurzaamheidspraktijken. De Travelife Partner-erkenning wordt toegekend na een onafhankelijke beoordeling op basis van de Travelife Partner criteria. Tijdens deze beoordeling worden ons duurzaamheidsbeleid, onze doelstellingen, ons managementsysteem, de implementatie van duurzaamheidspraktijken en de onderliggende documentatie beoordeeld aan de hand van 60 verplichte duurzaamheidscriteria. Om deze erkenning te behouden, wordt ons bedrijf iedere twee jaar opnieuw onafhankelijk beoordeeld om vast te stellen dat wij blijven voldoen aan de Travelife Partner criteria.

Meer informatie over het Travelife-programma, de verschillende erkenningsniveaus, het beoordelingsproces, de openbaar beschikbare Travelife-criteria en de geldigheid van onze huidige erkenning vindt u op de [Travelife consumentenwebsite](#).

Duurzaamheid op kantoor

Het kantoor in Amsterdam van Tenzing Travel & Travelnauts B.V. is volledig gedigitaliseerd (wij drukken en verzenden geen brochures en reisbescheiden), gebruikt herbruikbare bekertjes en bestek en afval wordt gescheiden. Het bedrijf verankert duurzaamheid in zowel operationele als personeelspraktijken, waarbij we gedeeltelijk en voor zover mogelijk vanuit huis werken. Verder geven we de voorkeur aan de trein of auto voor bedrijfsgerelateerde reizen binnen Duitsland en de Benelux. Tot slot organiseren we een jaarlijks teamuitje helemaal in het teken van duurzaamheid.

Lokale agenten

Tenzing Travel & Travelnauts B.V. houdt duurzaamheidspraktijken en certificeringen van lokale partners bij en geeft de voorkeur aan agenten met een sterke nadruk op duurzaamheid. We evalueren duurzaamheidspraktijken en certificeringen van belangrijke partners tijdens beurzen en integreren duurzaamheidsclausules in de getekende Memorandum of Understanding.

Aanbod

Voor transport selecteren we bij voorkeur directe vluchten en informeren we klanten over mogelijkheden om de impact van hun reis te verminderen. Op sommige bestemmingen kunnen reizigers tijdens hun verblijf gebruikmaken van de trein of kiezen voor een hybride of elektrische huurauto. Daarnaast bieden we voor bepaalde reizen de mogelijkheid om met de eigen auto te reizen.

We informeren klanten daarnaast over de mogelijkheid om vrijwillig bij te dragen aan klimaatprojecten van Trees for All. Een dergelijke bijdrage neemt de uitstoot van een reis niet weg en maakt een reis niet klimaatneutraal.

Voor accommodaties en excursies maken we keuzes met aantoonbare duurzaamheidskenmerken herkenbaar via een wereldbol. Wanneer een accommodatie of excursie beschikt over een relevant onafhankelijk duurzaamheidskeurmerk, kan dit afzonderlijk worden vermeld.

Voor bestemmingen proberen we negatieve lokale effecten zoveel mogelijk te voorkomen en zorgen we voor naleving van wetten en regels binnen beschermde gebieden. Zo adverteren we geen illegale souvenirs met bedreigde flora en fauna en hanteren we strenge richtlijnen op het gebied van dierenwelzijn tijdens de vakantie.

Onze duurzaamheidsdoelstellingen

We werken voortdurend aan het verder verbeteren van onze duurzaamheidsaanpak. Onze belangrijkste duurzaamheidsdoelstellingen zijn:

1. Duurzamere vervoerskeuzes stimuleren

We willen klanten beter informeren over duurzamere vervoerskeuzes binnen hun reis, zoals treinreizen, reizen met de eigen auto en het gebruik van hybride of elektrische huurauto's, waar dit binnen de bestemming mogelijk is.

2. Het aanbod van duurzame accommodaties vergroten

We willen het aandeel accommodaties met aantoonbare duurzaamheidsinspanningen of een onafhankelijk duurzaamheidskeurmerk verder vergroten en deze accommodaties herkenbaar maken binnen ons aanbod.

3. Duurzamere excursies stimuleren

We willen het aanbod van excursies met concrete duurzaamheidskenmerken verder uitbreiden en deze keuzes herkenbaar maken voor onze klanten.

Communicatie

Klantcommunicatie en bescherming in elke fase van de reis is een belangrijk onderdeel bij Tenzing Travel & Travelnauts B.V.

Vóór de boeking worden klanten voorzien van duidelijke richtlijnen en wordt de AVG-wet nageleefd. Duurzame keuzes zoals accommodaties en excursies worden duidelijk gecommuniceerd via een label.

Tijdens de reis ontvangen klanten informatie over de omgeving, cultuur, gezondheid en veiligheid, met een permanente noodcontactpersoon. Klanten worden ook geïnformeerd over gedragsregels, risico's en lokale wetten, met de nadruk op het minimaliseren van negatieve impact en het bevorderen van plezier.

Na de reis meet Tenzing Travel & Travelnauts B.V. systematisch klanttevredenheid en heeft duidelijke procedures voor klachten en verbeteringen. Bij onze duurzaamheidscommunicatie zorgen we ervoor dat duurzaamheidsclaims duidelijk, correct en specifiek zijn en dat deze met passende informatie kunnen worden onderbouwd.

Wanneer een duurzaamheidslabel wordt gebruikt, maken we duidelijk wat het label betekent en waarop dit is gebaseerd.