

## DUURZAAMHEIDSBELEID HEMINGSTONE TRAVEL

### Mission statement

Ons doel is het ondersteunen van een duurzame samenleving en duurzame handel. Ons duurzaamheidsbeleid probeert zoveel mogelijk de negatieve effecten op de natuurlijke en sociale omgeving minimaliseren. We proberen onze lokale partners naar meer duurzaamheid te stimuleren en proberen meer duurzaamheidsbewustzijn te creëren bij onze reizigers.

### 1. Duurzaamheidsmanagement en wettelijke naleving

---

Hemingstone Travel verbindt zich tot maatschappelijk verantwoord ondernemen door;

- Een medewerker aan te stellen die verantwoordelijk is voor de taken van de duurzaamheidscoördinator;
- Het hebben van een duurzame missie die wordt gecommuniceerd naar reizigers en partners
- Het hebben van een geschreven duurzaamheidsbeleid dat is gericht op het verminderen van de negatieve sociale, culturele, economische en milieueffecten van de activiteiten van de organisatie;
- Samen te werken met externe werkgroepen die duurzaamheid in het toerisme ondersteunen;
- Het uitvoeren van een nulmeting van de prestaties van de organisatie op het gebied van duurzaamheid;
- Het hebben van een duurzaam actieplan met duidelijke doelen, acties, maatregelen, verantwoordelijkheden en tijdsplanning;
- Het ontwikkelen van gedocumenteerde procedures om de implementatie van het duurzaamheidsbeleid, de doelstellingen te monitoren en te evalueren;
- Te zorgen dat alle medewerkers volledig op de hoogte zijn van het duurzaamheidsbeleid en zich inzetten om dit te implementeren en te verbeteren.

Hemingstone Travel verbindt zich ertoe zich te houden aan alle nationale wet- en regelgeving en voorschriften.

### 2. Intern beheer: Milieu en gemeenschapsrelaties

---

Hemingstone Travel geeft de voorkeur aan duurzamere producten en diensten. Bij het selecteren van onze providers passen we de volgende procedure toe:

- Wij geven de voorkeur aan producten met een erkend milieu- of duurzaamheidscertificaat of bewezen duurzaamheidskwaliteiten;
- Wij geven de voorkeur aan producten die lokaal geproduceerd zijn;
- We kopen waar mogelijk bij lokale leveranciers;
- Wij werken bij voorkeur samen met leveranciers en dienstverleners met een duurzaamheidsreputatie.

Bij het inkopen van belangrijke producten hanteren wij de volgende duurzame inkoopprocedure:

- We proberen erachter te komen hoeveel van onze aankopen voldoen aan de vijf R's: reduce, repair, reuse, refuse en recycle;
- We onderzoeken mogelijke duurzame alternatieven;
- We vergelijken deze alternatieven op prijs, kwaliteit en verkrijgbaarheid;
- We verbinden ons ertoe om het meest duurzame alternatief te kopen in relatie tot bovenstaande factoren;
- De belangrijkste producten omvatten, maar zijn niet beperkt tot: papier, elektrische apparaten, elektriciteit, verwarming, meubels, schoonmaakmaterialen.

Hemingstone Travel verbindt zich tot milieu- en gemeenschapsrelaties door;

- Inkoop zo te organiseren dat de hoeveelheid verpakkingsmateriaal minimaal is;
- Standaard kopieerapparaten en printers in te stellen op dubbelzijdig afdrukken om papier te besparen;
- Gebruik te maken van schoonmaakmiddelen die biologisch afbreekbaar zijn en zijn gecertificeerd met een Eco-label;
- Brochures laten afdrukken op FSC (of ander gecertificeerd label) papier, bij een drukkerij die werkt met een gecertificeerd milieubeheersysteem;
- Brochures online aan te bieden om papier en verzendkosten te besparen;
- Energiezuinige verlichting en groene energie te gebruiken en lichten uit te schakelen wanneer ze buiten gebruik zijn;
- De voorkeur te geven aan energiezuinige apparatuur bij het kopen van nieuwe producten;
- Verantwoord om te gaan met het gebruik van schoon water;
- Door nationale wetgeving inzake afvalverwijdering na te leven;
- Op kantoor geen plastic flesjes te gebruiken;
- Alle materialen die kunnen worden gerecycled te scheiden en de inzameling te organiseren;
- Inktcartridges en toners bij te vullen voor hergebruik en/of lege vullingen in te leveren bij de aanbieder;
- Batterijen te recyclen of correct in te leveren;
- Het gebruik van schadelijke stoffen te minimaliseren en waar mogelijk te vervangen;
- Geen onnodige bedrijfsgerelateerde reizen te maken en het gebruik van duurzamere vervoersmiddelen te stimuleren;
- Uitstoot van bedrijfsgerelateerde reizen te compenseren;
- Bij te dragen aan de bescherming en het behoud van lokale historische, archeologische, culturele en spirituele belangrijke kenmerken van bestemmingen, en de toegang daartoe voor lokale bewoners niet belemmeren.

### 3. Lokale partners

---

Op basis van een overzicht van onze belangrijkste lokale partners heeft Hemingstone Travel een beleid ontwikkeld en geïmplementeerd om de duurzaamheidspraktijken van onze lokale partners te verbeteren. Ons doel is om duurzame ontwikkeling concreet te maken voor elke partner binnen ons bedrijf.

Hemingstone Travel verbindt zich daartoe door;

- Een overzicht bij te houden van de duurzaamheidspraktijken van lokale partners;
- Alleen te werken met organisaties die duurzaamheid daadwerkelijk implementeren;

- Aandacht te besteden aan de voordelen van de lokale bevolking bij het selecteren van lokale agenten en hun sociale beleid voor werknemers;
- Bewustzijn te creëren over duurzaam toerisme en de gevolgen;
- Lokale partners te informeren over de Travelife duurzaamheidsstandaarden en nationale toerisme standaarden en wetten;
- Een samenwerkingscontract te tekenen met de lokale partners om hun praktijken met betrekking tot duurzaamheid aan te moedigen;
- Duurzaamheidspraktijken van de belangrijkste partners regelmatig evalueren om zeker te weten dat ze daadwerkelijk duurzaam werken;
- De lokale partners te informeren over het duurzaamheidsbeleid en dat van hen wordt verwacht zich hieraan te houden;
- Schriftelijke contracten te hebben met lokale partners;
- Overeenkomsten met partners voortijdig te beëindigen als de lokale partner geen adequate maatregelen neemt om seksuele uitbuiting van kinderen in de directe supply chain te voorkomen;
- Lokale partners aansporen om aan alle relevante nationale wetten die de rechten van werknemers beschermen te voldoen.

#### 4. Transport

---

Hemingstone Travel probeert ervoor te zorgen dat voertuigen die tijdens reizen worden gebruikt niet meer dan de gemiddelde vervuiling veroorzaken. Wij geloven dat transport een belangrijk aspect is van duurzaam toerisme en we doen ons best om het gemiddelde vervuilingsniveau te verlagen.

Hemingstone Travel verbindt zich daartoe door;

- De meest duurzame opties te selecteren, rekening houdend met de prijs en comfort bij het selecteren van transportopties naar de bestemming;
- Voorkeur te geven aan duurzamere alternatieven bij het selecteren van transportopties voor transfers en excursies op de bestemming, rekening houdend met prijs, comfort en praktische overwegingen; zoals het vermijden van onnodige binnenlandse vluchten, het kiezen voor openbaar vervoer (bus of trein) waar mogelijk en veilig. Het zorgen voor optimale bezetting van busjes/auto's en goed onderhouden auto's (schone motor en olie). We kiezen voor elektrische auto's waar mogelijk en klant het wil.
- De reizigers te stimuleren om de CO2 uitstoot van de reis gedeeltelijk of volledig te compenseren.

#### 5. Accommodaties

---

Hemingstone Travel probeert een volledig duurzame supply chain te realiseren. De partner accommodaties spelen hier een belangrijke rol en worden gestimuleerd en gemotiveerd om duurzame werkwijzen te implementeren.

Hemingstone Travel verbindt zich daartoe door;

- Voorkeur te geven aan accommodaties die voldoen aan duurzaamheid- en kwaliteitsnormen met een speciale focus op maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Voorkeur te geven aan accommodaties die lokaal eigendom zijn en lokaal beheerd worden;

- Duidelijk voorkeur te geven aan accommodaties die werken met internationale erkende certificering (GSTC erkend);
- Duurzaamheidsclausules in alle communicatie met partners op te nemen die zich richten op kinderarbeid, anti-corruptie en omkoping, afvalbeheer en bescherming van biodiversiteit;
- Ernaar te streven dat via de supply chain de rechten van kinderen worden gerespecteerd en gewaarborgd;
- Duidelijkheid te geven aan alle partners dat een nul-tolerantiebeleid voor seksuele uitbuiting van kinderen wordt gehanteert.

## 6. Excursies en activiteiten

---

Hemingstone Travel hecht grote waarde aan dierenwelzijn en welzijn van de gemeenschap en streeft daardoor naar reizen met een kleine voetafdruk. We beschermen de authenticiteit van de lokale bevolking en de natuurlijke omgeving en zijn tegen het scheden van dieren in het wild en het vervuilen van het milieu.

Hemingstone Travel verbindt zich daartoe door;

- Geen ecologisch of cultureel gevoelige excursies aan te bieden;
- Klanten te adviseren over gedragsnormen tijdens excursies en activiteiten met een focus op het respecteren van de lokale cultuur, natuur en omgeving;
- Partners te bewegen ervoor te zorgen dat alleen excursies worden aangeboden die passen binnen onze duurzaamheidseisen.
- Geen excursies aan te bieden die schade toebrengen aan mensen, dieren, planten, natuurlijke hulpbronnen zoals water en energie, of die sociaal en cultureel onaanvaardbaar zijn;
- Geen excursies aan te bieden waarbij wilde diersoorten worden vastgehouden, behalve goed gereguleerde activiteiten in overeenstemming met lokale, nationale en internationale wetgeving;
- Niet samen te werken met bedrijven die op wilde diersoorten jagen, consumeren, tentoonstellen, verkopen of verhandelen;
- Bekwame en/of gecertificeerde gidsen in dienst te hebben die klanten begeleiden op gevoelige culturele en/of ecologische bestemmingen;
- Excursies en activiteiten te stimuleren waarbij lokale gemeenschappen rechtstreeks betrokken worden.
- Excursies en activiteiten die de lokale omgeving en biodiversiteit ondersteunen (zoals een bezoek aan beschermde gebieden) te stimuleren.

In zijn algemeen stimuleren wij carbon-free activiteiten zoals fietsen, kajakken en wandelen, en zetten wij in op slow travel: minder bewegingen en langer op één plek.

## 7. Reisleiding en gidsen

---

Hemingstone Travel streeft ernaar zoveel mogelijk lokale inwoners te betrekken in de toeristische sector. Wij staan voor een eerlijke en veilige werkomgeving die lokale gemeenschappen ondersteunt en respecteert.

Hemingstone Travel verbindt zich daartoe door;

- Voorkeur te geven aan het werken met lokale reisleiders, vertegenwoordigers, gidsen, dragers, chauffeurs, koks en ander lokaal personeel in geval van gelijke bekwaamheid;
- Bij voorkeur lokale partners te gebruiken die voldoen aan de toepasselijke internationale, nationale en lokale wet- en regelgeving, en minimumnormen in de toeristische sector;
- Lokale partners te stimuleren om te zorgen dat reisleiders, lokale vertegenwoordigers, gidsen, dragers en ander lokaal personeel dat wordt ingehuurd minimaal een leefbaar loon te betalen dat gelijk is aan of hoger dan het lokale wettelijke minimum;
- Te stimuleren dat lokale werknemers gekwalificeerd zijn en regelmatig worden opgeleid;
- Te stimuleren dat lokale werknemers worden geïnformeerd over relevante aspecten van het duurzaamheidsbeleid en hieraan voldoen door middel van trainingssessies, workshops, nieuwsbrieven en informele communicatie;
- Te stimuleren dat lokale werknemers getraind worden in het vermijden van seksuele uitbuiting van kinderen.

## 8. Bestemmingen

---

Hemingstone Travel zet zich in voor een duurzame bestemming door;

- Rekening te houden met duurzaamheidsaspecten in het selectieproces van nieuwe bestemmingen en mogelijk alternatieve bestemmingen aan te bieden;
- Geen bestemmingen te selecteren waar toerisme leidt tot structurele negatieve lokale effecten (tenzij de betrokkenheid van de organisatie resulteert in duidelijke tegenwichtseffecten);
- Overweegt in selectie van nieuwe bestemmingen de bereikbaarheid met duurzamere transportmiddelen;
- Het behoud van biodiversiteit te ondersteunen, (inclusief beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteit) door dit te integreren in de productaanbiedingen;
- Geen reclame te maken voor souvenirs die bedreigde flora en fauna soorten bevatten zoals aangegeven in het CITES-verdrag en de IUCN rode lijst van historische en archeologische artefacten.

## 9. Klantencommunicatie en bescherming

---

Voorafgaand aan de boeking verbindt Hemingstone Travel zich tot klantcommunicatie en bescherming door;

- De AVG wet volledig na te leven;
- Relevante waardes en gedragscodes in marketing en reclame na te leven waarbij er niet meer wordt beloofd dan wordt geleverd;
- Product- en prijsinformatie duidelijk, volledig en nauwkeurig aan te bieden;
- Het verstrekken van bestemmingsinformatie, die feitelijk correct, evenwichtig en volledig is;
- Klanten te informeren over de milieu-impact van verschillende transportopties om de bestemming te bereiken en om duurzame alternatieven aan te bieden indien beschikbaar;

- Klanten te informeren over duurzame alternatieven met betrekking tot accommodaties, excursies, pakketreizen en transportopties, indien beschikbaar;

Na en tijdens de reis van de klant verbindt Hemingstone Travel zich ertoe:

- Informatie te verstrekken aan klanten over de natuurlijke omgeving, lokale cultuur en cultureel erfgoed op de reisbestemming;
- Klanten te informeren over risico's en voorzorgsmaatregelen met betrekking tot gezondheids- en veiligheidszaken op de bestemming;
- Een contactpersoon en telefoonnummer permanent beschikbaar te houden voor noodsituaties;
- Klanten te motiveren om lokale restaurants en winkels te bezoeken;
- Klanten te informeren over duurzame transportopties op de bestemming waar mogelijk;

Na de reis van de klant verbindt Hemingstone Travel zich ertoe;

- Systematisch klanttevredenheid te meten en rekening te houden met de resultaten voor service en productverbeteringen;
- Duurzaamheid op te nemen als integraal onderdeel van het onderzoek naar klanttevredenheid;
- Het hebben van duidelijke procedures in geval van klachten en ontevredenheid van klanten.