DUURZAAMHEIDSBELEID UNIQUEST BVBA

1. Duurzaamheidsmanagement en wettelijke naleving

UniQuest 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 klanten, partners en leveranciers'
- 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 duurzaamheidbeleid, de doelstellingen te monitoren en te evalueren;
- Te zorgen voor transparantie van de organisatie in duurzaamheid door openbare rapportage en communicatie;
- Te zorgen dat alle medewerkers volledig op de hoogte zijn van het duurzaamheidsbeleid en zich inzetten om dit te implementeren en te verbeteren.

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

2. Intern beheer: social beleid en mensenrechten

UniQuest verbindt zich tot duurzaam intern beheer door een duidelijk en goed gecommuniceerd sociaal beleid door:

- Medewerkers de vrijheid van dienstbetrekking en contract beëindiging te verlenen met voorafgaande kennisgeving van vier weken zonder boete.
- Opname van arbeidsvoorwaarden volgens het Nationale Arbeidsrecht en een functieomschrijving in de arbeidsovereenkomst;
- Vermelding van het loontarief in het contract dat gelijk is aan of hoger dan het nationale wettelijke loon;
- Bepaling en compensatie van overuren op basis van onderling overleg;
- Zorg voor medische- en aansprakelijkheidsverzekering volgens nationale wetgeving;
- Het hebben van een gezondheids-en veiligheidsbeleid voor werknemers dat voldoet aan de nationale wettelijke normen;
- EHBO-sets en opgeleid personeel op alle relevante locaties beschikbaar hebben;

- Voldoen aan de nationale wetgeving met betrekking tot de minimumleeftijd van werknemers;
- Het hebben van gedocumenteerde effectieve procedures voor werknemers om hun klachten en verwachtingen kenbaar te maken;
- Het hebben van een duidelijke disciplinaire procedure die effectief wordt gecommuniceerd naar werknemers;
- Regelmatig medewerker tevredenheidonderzoek te doen en hier opvolging aan te geven'
- Het bieden van periodieke begeleiding en training voor werknemers over rollen, rechten en verantwoordelijkheden met betrekking tot gezondheids-en veiligheidskwesties.
- Het creëren van kansen voor studenten in de vorm van (afstudeer)stages en traineeships;
- Het bevorderen van werkgelegenheid voor personen met speciale behoeften en/of handicap.

UniQuest verbindt zich ertoe mensenrechten na te streven door;

- Vakbondslidmaatschap, collectieve arbeidsonderhandelingen en vertegenwoordiging van leden door vakbonden niet te belemmeren;
- Te voldoen aan (sector brede) collectieve arbeidsvoorwaarden onderhandelings-structuren;
- Niet te discrimineren, met betrekking tot werving arbeidsvoorwaarden, toegang tot opleiding en hogere functies of promotie op het gebied van geslacht, ras, leeftijd, handicap, etniciteit, religie of seksuele geaardheid;
- Te zorgen voor gelijke kansen en toegang voor alle werknemers tot middelen en kansen voor persoonlijke ontwikkeling door middel van regelmatige trainingen en opleidingen.

3. Intern beheer: Milieu en gemeenschapsrelaties

UniQuest verbindt zich tot milieu- en gemeenschapsrelaties door;

- Actief het gebruik van wegwerpartikelen te verminderen;
- Voorkeur te geven aan duurzame goederen en diensten, kantoor- en catering-benodigdheden, relatiegeschenken en merchandise;
- Producten in bulk in te kopen om de hoeveelheid verpakkingsmateriaal te verminderen;
- Standaard kopieerapparaten en printers in te stelen 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;
- Zich actief in te zetten voor het meten en verminderen van energieverbruik;
- CO2 uitstoot van het kantoor te berekenen en te compenseren;
- Energiezuinige verlichting en groene energie te gebruiken;
- Alle lichten en apparatuur uit te schakelen wanneer ze buiten gebruik zijn;
- De voorkeur te geven aan energiezuinige apparatuur bij het kopen van nieuwe producten;
- Een actief beleid te hebben om het waterverbruik op kantoor te verminderen;
- Waterbesparende apparatuur te installeren in toiletten, hergebruik van afvalwater en/of opgevangen regenwater;
- Door nationale wetgeving inzake afvalverwijdering na te leven;

- Doelstellingen te ontwikkelen en implementeren voor vermindering en recycling van vast afval;
- Maatregelen te nemen om de hoeveelheid verpakkingsmateriaal te verminderen en geen niet-recycleerbare of niet-biologisch afbreekbare verpakkingsmaterialen aan te bieden;
- Op kantoor herbruikbare bekers, bestek en borden te gebruiken;
- 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;
- De Nationale wetgeving omtrent afvalwaterbehandeling na te leven;
- Het gebruik van schadelijke stoffen te minimaliseren en waar mogelijk te vervangen;
- Loodvrije verf op waterbasis te gebruiken, zowel binnen als buiten;
- Personeelsgerelateerd reizen meten en verminderen en het gebruik van duurzamere vervoersmiddelen stimuleren;
- Uitstoot van personeelsgerelateerd reizen te compenseren;
- Werknemers financieel aan te moedigen om gebruik te maken van openbaar vervoer of andere duurzame vervoersmiddelen;
- Werk-woon verkeer te verminderen door middel van telewerk, video-vergaderingen en thuiswerken te stimuleren;
- Personeelsleden periodieke begeleiding en training aan te bieden over hun verantwoordelijkheden met betrekking tot het MVO-beleid;
- 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.

4. Lokale partners

Op basis van een overzicht van onze belangrijkste lokale partners heeft UniQuest 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.

UniQuest verbindt zich daartoe door;

- Een overzicht bij te houden van de duurzaamheidspraktijken van lokale partners;
- Alleen te werken met organisaties die duurzaamheid daadwerkelijk wensen te 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 MOU 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 en of vorderingen maken;

- De lokale partners te infomeren over het duurzaamheidsbeleid en dat van hen wordt verwacht zich hieraan te houden;
- Belangrijke duurzaamheidsclausules op te nemen in onze MOU en gesprekken met lokale partners;
- Lokale partners motiveren om deel te nemen aan (lokale) duurzaamheidstrainingen;
- Wij een overeenkomst voortijdig te beëindigen als de lokale partner geen adequate maatregelen neemt om seksuele uitbuiting van kinderen in de directe supply chain te voorkomen;
- Ervoor te zorgen dat lokale partners voldoen aan alle relevante nationale wetten die de rechten van werknemers beschermen.

5. Transport

UniQuest 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.

UniQuest 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;
- (Duurzaam) openbaar vervoer te integreren naar het vertrekpunt van de internationale reis;
- 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;
- De CO2 uitstoot van de reis gedeeltelijk of volledig te compenseren.

6. Accommodaties

UniQuest 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.

UniQuest verbindt zich daartoe door;

- Accommodaties te selecteren 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;
- Accommodaties te selecteren die de lokale bevolking werkgelegenheid biedt;
- Accommodaties aan te moedigen om duurzaamheidstrainingen te volgen;
- Duidelijk en actief de duurzaamheidsdoelstellingen te communiceren naar accommodaties;
- Duidelijk voorkeur te geven aan accommodaties die werken met internationale erkende certificering (GSTC erkend);
- Gecontracteerde accommodaties te motiveren om zich te certificeren bij een Internationale erkende certificering (GSTC erkend);
- Duurzaamheidsclausules in alle contracten met accommodaties op te nemen die zich richten op kinderarbeid, anti-corruptie en omkoping, afvalbeheer en bescherming van biodiversiteit;
- Accommodaties die al duurzaam werken voordelen te bieden;

- Ervoor te zorgen dat via de supply chain de rechten van kinderen worden gerespecteerd en gewaarborgd;
- Een clausule op te nemen in contracten die een nul-tolerantiebeleid voor seksuele uitbuiting van kinderen vastlegt;
- Een clausule op te nemen waardoor een contractuele overeenkomst voortijdig kan worden beëindigd als de accommodatie geen adequate maatregelen neemt om seksuele uitbuiting van kinderen te voorkomen.

7. Excursies en activiteiten

UniQuest 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.

UniQuest verbindt zich daartoe door;

- Een overzicht te hebben van ecologisch of cultureel gevoelige excursies die worden aangeboden;
- Klanten te adviseren over gedragsnormen tijdens excursies en activiteiten met een focus op het respecteren van de lokale cultuur, natuur en omgeving;
- De duurzaamheidsstellingen- en vereisten te communiceren aan gecontracteerde excursie aanbieders;
- 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 waarbij lokale gemeenschappen rechtstreeks betrokken worden te promoten aan onze klanten;
- Excursies en activiteiten die de lokale omgeving en biodiversiteit ondersteunen (zoals een bezoek aan beschermde gebieden) te promoten aan onze klanten.

8. Reisleiding en gidsen

UniQuest 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.

UniQuest verbindt zich daartoe door;

- Ervoor te zorgen dat alle werknemers een schriftelijk arbeidscontract hebben, inclusief arbeidsvoorwaarden en een functieomschrijving;
- Voorkeur te geven aan het werken met lokale reisleiders, vertegenwoordigers, gidsen, dragers, chauffeurs, koks en ander lokaal personeel in geval van gelijke bekwaamheid;
- Ervoor te zorgen dat alle lokale partners voldoen aan de toepasselijke internationale, nationale en lokale wet- en regelgeving, en minimumnormen in de toeristische sector;
- 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;
- Ervoor te zorgen dat lokale werknemers gekwalificeerd zijn en regelmatig worden opgeleid;
- Ervoor te zorgen dat lokale werknemers worden geïnformeerd over relevante aspecten van het duurzaamheidsbeleid en hieraan voldoen door middel van trainingssessies, workshops, nieuwsbrieven en informele communicatie;
- Lokale werknemers de klanten laten informeren over relevante duurzaamheidsaangelegenheden op de bestemming, sociale normen en waarden en mensenrechten;
- Lokale werknemers te trainen in het vermijden van seksuele uitbuiting van kinderen en dit ook te communiceren naar klanten;

9. Bestemmingen

UniQuest 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;
- Naleving van wettelijk gebaseerde ruimtelijke ordening, beschermde gebieden en erfgoedregeling.
- Initiatieven te ondersteunen die de relatie tussen accommodaties en lokale leveranciers verbeteren;
- De lokale overheid te beïnvloeden en ondersteunen met betrekking tot duurzaamheid, bestemmingsplanning- en beheer, en sociaal-culturele kwesties;
- Het behoud van biodiversiteit te ondersteunen, (inclusief beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteit) door financiële bijdrage, politieke steun en integratie in 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.

10. Klantencommunicatie en bescherming

Voorafgaand aan de boeking verbindt UniQuest zich tot klantcommunicatie- en bescherming door;

- Het beschikbaar stellen van richtlijnen voor klantcontact, gevolgd door de adviseurs;
- De RPW 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;
- Duurzame accommodaties, excursies en trasport te promoten met logo's op een manier dat het voor de klant duidelijk gezien wordt als 'de betere optie';
- Klanten te informeren over duurzame alternatieven met betrekking tot accommodaties, excursies, pakketreizen en transportopties, indien beschikbaar;
- Klanten te informeren over duurzaamheidsverplichtingen en acties.

Na en tijdens de reis van de klant verbindt UniQuest zich ertoe:

- Informatie te verstrekken aan klanten over de natuurlijke omgeving, lokale cultuur en cultureel erfgoed op de reisbestemming;
- Consumenten te informeren over belangrijke duurzaamheidsaspecten en kwesties op de bestemming en tips te geven hoe klanten een positieve bijdrage kunnen leveren;
- 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;
- Personeel te trainen en richtlijnen beschikbaar te hebben voor het omgaan met noodsituaties;
- Klanten te voorzien van geschreven richtlijnen en/of gedragscodes voor gevoelige excursies en activiteiten om negatieve bezoekersimpact te minimaliseren en plezier te maximaliseren;
- Klanten te voorzien van informatie over commerciële, seksuele of andere vormen van uitbuiting en intimidatie, met namen van kinderen;
- Klanten te informeren over toepasselijke wetgeving met betrekking tot de aankoop en export van historische of religieuze souvenirs met materialen van bedreigde flora en/of fauna van de bestemming;
- Klanten te motiveren om lokale restaurants en winkels te bezoeken;
- Klanten te informeren over duurzame transportopties op de bestemming waar mogelijk;
- Klanten aan te moedigen om te doneren aan lokale goede doelen en duurzame initiatieven.

Na de reis van de klant verbindt UniQuest 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.