

Duurzaamheidsbeleid De Buck Agency

De Buck is:

- **Kracht:** Bij De Buck werken ongeveer 30 medewerkers waarvan de meeste hoogopgeleide Project Managers. De gemiddelde anciënniteit is ongeveer 9 jaar.
- **Stabiliteit:** Actief in de sector van voor 1953. Financieel sterk met een gezonde balans.
- **Kwaliteit:** Duidelijk onze langetermijnstrategie.
- **Service:** Tijdens de reis maakt de reisleader van De Buck Incentives het verschil. Bijkomend kan je genieten van de kruisbestuiving met onze Private Travel afdeling, die bijvoorbeeld kan zorgen voor op maat gemaakte Individuele uitbreidingen (voor/na de incentive).
- **Knowhow:** Voortdurende investeringen in technologie en kennisbeheer.

Onze missie:

- Made to move you!
- Onze gasten worden letterlijk en figuurlijk door ons begeleid over de hele wereld.
- Ons doel is om onze gasten te ontroeren, hen te verbazen, te verrassen, hen unieke en authentieke ervaringen te bieden, overal ter wereld. En om dat te kunnen doen, moeten we de aarde waarop we leven beschermen, want dat is de kern van ons leven en onze activiteit.

Onze kernwaarden:

In alles wat we doen, leven we naar onze 6 kernwaarden. Ze maken deel uit van ons DNA en van elk teamlid van De Buck.

teamlid van De Buck.

- **Passie:** "Passie is energie"
- **Empathie:** "Empathie voedt verbinding".
- **Integriteit:** "Integriteit is het juiste doen als niemand kijkt"
- **Positiviteit:** "Als het niet leuk is, is het hard werken"

- Authenticiteit: "Wij zijn De Buckies"
- Duurzaamheid: "Waar we voor staan is waar we op staan"

Omdat we om de aarde geven!

- De schoonheid van de wereld en haar bewoners vormen de basis van onze activiteiten: onze gasten verrassen en het geheel laten bewonderen. Het is vergelijkbaar met het organiseren van een toneelstuk. De landschappen en de dorpen zijn het decor, de lokale bevolking zijn de acteurs en de gasten zijn de toeschouwers. We willen daarom ons uiterste best doen om de wereld te respecteren.
- De Buck kiest expliciet voor langetermijndoelstellingen. Wij streven naar duurzame relaties met onze klanten, onze leveranciers en onze medewerkers. Dit kan door eerlijke afspraken en transparante afspraken.
- De Buck Agency gelooft dat het op lange termijn in ieders belang is om mee te werken aan een duurzamer toerisme. Aangezien de wereld, de landen, de bestemmingen, de natuur, de mensen, de cultuur, allemaal deel uitmaken van de toeristische industrie, moeten wij, als touroperators, zorg dragen voor deze elementen om de toekomstige ontwikkeling van de toeristische industrie veilig te stellen.
- Ons beleid is gebaseerd op vier belangrijke strategische pijlers:
 1. We verbeteren de duurzaamheid binnen ons eigen kantoor.
 2. We vergroten de voordelen van onze activiteiten voor de bestemmingen en de mensen die wonen in de bestemmingen die we bezoeken.
 3. We verspreiden de goede aanpak onder partnerbureaus en leveranciers van accommodatie, vervoer en excursies.
 4. We geven om onze gasten.

1. We verbeteren de duurzaamheid in ons eigen kantoor.

We geven om onze mensen:

Als ons meest waardevolle bezit, geeft De Buck om zijn eigen mensen en medewerkers.

Zo heeft De Buck een uitgewerkt gezondheids- en veiligheidsbeleid voor al haar medewerkers dat voldoet aan alle wettelijke normen in ons land aangevuld met de beste aanpak uit ervaring.

De Buck promoot een gezonde levensstijl door ons eigen gezondheidsteam. Het gezondheidsteam zorgt voor:

- Wekelijkse informatie over een gezonde levensstijl
- Dagelijks vers fruit en verse groentesoep voor het hele team
- Bevorderen van gratis activiteiten zoals yogalessen
- ...

Alle personeelsleden krijgen periodieke begeleiding en training over hun rollen, rechten en verantwoordelijkheden met betrekking tot gezondheid en veiligheid, zoals EHBO-training.

De Buck heeft een beleid om het gebruik van wegwerp- en consumptiegoederen te meten en actief te verminderen. We stimuleren actief het werken in een "papierloos kantoor".

De Buck heeft een vervuilingsverminderingbeleid om het gebruik van schadelijke stoffen te minimaliseren en te vervangen.

De Buck heeft een duurzaam inkoopbeleid.

Om ervoor te zorgen dat ons beleid goed wordt uitgevoerd, krijgen alle medewerkers (inclusief medewerkers in het veld) jaarlijks begeleiding, training en/of informatie over hun rollen en verantwoordelijkheden met betrekking tot interne milieupraktijken, waaronder water-, energiebesparings-, papier- en afvalkwesties.

2.We vergroten de voordelen van onze activiteiten voor de bestemmingen en de mensen die wonen op de bestemmingen die we bezoeken.

- Voor ons inkomend toerisme worden duurzaamheidsaspecten in onze bestemmingen meegenomen in het selectieproces van de tours en excursies die we aan onze gasten aanbieden (bijv. verkeersvrije gebieden, duurzame stadsplanning, goede infrastructuur voor afvalbeheer en participatie van de gemeenschap). Mogelijk alternatieve niet-mainstream steden en gebieden in onze regio worden aangeboden aan onze klanten.

- Voor onze uitgaande toeristische diensten beslissen onze gasten zelf naar welke bestemmingen ze willen reizen. Duurzaamheidsaspecten in bestemmingen worden echter meegenomen in het selectieproces van de bestemmingen die De Buck Agency promoot aan onze gasten.

- De Buck Agency ondersteunt het behoud van biodiversiteit, waaronder beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteit.

- De Buck Agency en haar directe dienstverleners promoten geen souvenirs die bedreigde flora- en faunasoorten bevatten zoals aangegeven in het CITES-verdrag en de 'Rode Lijst' van de IUCN; historische en archeologische artefacten (tenzij toegestaan door de wet).

3. We verspreiden de goede aanpak bij partnerorganisaties en leveranciers van accommodatie, transport en excursies.

Zo verwacht De Buck (**verplicht**) van haar lokale partners dat zij.

- Alle wettelijke lokale verplichte licenties hebben voor de betreffende activiteiten. Dit houdt ook in dat reisleiders en lokale vertegenwoordigers, gecontracteerd door het bedrijf, werken in overeenstemming met alle relevante wettelijke vereisten, bijvoorbeeld vergunningseisen.
- Hun personeel minstens het wettelijke minimumloon betalen en dat reisleiders, lokale vertegenwoordigers, gidsen, dragers en ander lokaal personeel, gecontracteerd door het bedrijf, minstens een leefbaar loon krijgen dat gelijk is aan of hoger is dan het wettelijke minimum of de relevante industrienorm.
- Zorg ervoor dat de belangrijkste reisleiders, lokale vertegenwoordigers en gidsen die door het bedrijf zijn ingehuurd, voldoende gekwalificeerd zijn en regelmatig worden getraind.
- Elke vorm van seksuele uitbuiting van kinderen verbieden: De leverancier staat geen kinderprostitutie toe of tolereert deze niet op het terrein en in de faciliteiten van uitbestede accommodaties.
- De Buck Agency zal de contractuele overeenkomst voortijdig beëindigen als de leverancier geen adequate maatregelen neemt om seksuele uitbuiting van kinderen binnen de directe toeleveringsketen (bijv. accommodaties en excursies) te voorkomen.
- Kinderarbeid verbieden: Het bedrijf contracteert niet direct of indirect accommodaties die betrokken zijn bij verplichte arbeid of die kinderen in dienst nemen om werk te doen dat normaal gesproken door volwassenen wordt gedaan. Er zijn speciale werktijden en -omstandigheden voor kinderen (< 14 jaar) die binnen het bedrijf werken, in overeenstemming met het VN-Verdrag inzake de Rechten van het Kind en/of ILO-verdrag 138.
- Niet deelnemen aan corruptieactiviteiten.
- De hulpbronnen van de lokale gemeenschap respecteren: In het geval van duidelijk bewijs dat gecontracteerde accommodaties de levering of integriteit van basisdiensten zoals voedsel, water, energie, gezondheidszorg of grond aan de naburige gemeenschappen in gevaar brengen kan dit reden zijn om de samenwerking met de accommodatie te beëindigen.
- De Buck informeren over hun duurzaamheidsstatus van hun activiteiten en diensten (bijv. excursies) zodat De Buck progressie kan registreren
- Geen excursies en attracties aanbieden waarin wilde dieren in gevangenschap worden gehouden, behalve voor goed gereguleerde activiteiten in overeenstemming met lokale,

ationale en internationale wetgeving. In het geval van levende exemplaren van beschermde en in het wild levende diersoorten worden deze alleen gehouden door degenen die bevoegd en voldoende uitgerust zijn om ze op humane wijze te huisvesten en te verzorgen.

- In het wild levende diersoorten niet vangen, consumeren, tentoonstellen, verkopen of verhandelen, behalve als onderdeel van een gereguleerde activiteit die garandeert dat hun gebruik duurzaam is en in overeenstemming met de lokale, nationale en internationale wetgeving.

Ervoor zorgen dat excursies die interacties met wilde dieren omvatten, voldoen aan de relevante (bijv. Travelife) gedragscodes. Rekening houdend met cumulatieve effecten, leiden ze niet tot negatieve effecten op de levensvatbaarheid en het gedrag van populaties in het wild. Elke verstoring van natuurlijke ecosystemen wordt geminimaliseerd, gerehabiliteerd en er is een compenserende bijdrage aan beschermingsbeheer.

- Geen souvenirs promoten die bedreigde flora- en faunasoorten bevatten zoals aangegeven in het CITES-verdrag en de 'Rode Lijst' van de IUCN; historische en archeologische artefacten (tenzij toegestaan door de wet).

- Ervoor zorgen dat reisleiders, vertegenwoordigers, gidsen en ander lokaal actief personeel, gecontracteerd door het bedrijf, de voorwaarden van hun tewerkstelling begrijpen, inclusief hun verloning.

Op die manier stimuleert De Buck (**wenselijke**) inspanningen van lokale partners om:

- De eigen operatie op een duurzame manier uit te voeren (minder waterverbruik, minder CO_2 uitstoot, minder energieverbruik, betere werkomgeving...). Leveranciers moeten hun negatieve impact op het milieu minimaliseren:

- De Leverancier vermindert actief de hoeveelheid energie en water die wordt gebruikt en minimaliseert het gebruik van chemicaliën waarvan bekend is dat ze schade veroorzaken of risico's inhouden voor de gezondheid en/of het milieu;

De Leverancier houdt zich aan de verplichte nationale en internationale wetgeving, in het bijzonder met betrekking tot de procedures en normen voor afvalbeheer, behandeling en verwijdering van chemicaliën en andere gevaarlijke materialen, emissies en de behandeling van afvalwater;

- De Leverancier monitort en controleert gegenereerd afvalwater en vast afval en behandelt het zoals vereist voorafgaand aan lozing of verwijdering.

- Alle soorten afval worden door de Leverancier zoveel mogelijk beperkt.

- Het bedrijf en zijn directe dienstverleners promoten geen souvenirs of voedsel dat bedreigde flora- en faunasoorten bevat zoals aangegeven in het CITES-verdrag en de 'Rode Lijst' van de IUCN; historische en archeologische artefacten (behalve zoals toegestaan door de wet).

- Het opleiden van eigen personeel en leveranciers (hotels, restaurants, vervoer en excursies en ook reisleiders en vertegenwoordigers) om hogere duurzaamheidsnormen te begrijpen en toe te

passen en om de voortgang regelmatig te evalueren en te rapporteren. "De accommodatie moet actief lokaal geproduceerd, fair trade en biologisch voedsel kiezen/aanbieden." Accommodaties kunnen een regelmatige 'self-check' doen zonder kosten via www.travelife.org.

Deelnemen aan trainingen en opleidingen over duurzaamheid.

- Leveranciers (hotels, vervoer, restaurants en excursies) met hogere duurzaamheidsnormen selecteren en motiveren. "De inkomende partner zal het gebruik van accommodaties stimuleren die weinig/geen schade toebrengen aan de natuurlijke en sociale omgeving, en zal waar mogelijk de voorkeur geven aan accommodaties met een duurzaamheidscertificaat".

- De Buck informeren over de duurzaamheidsstatus (indien beschikbaar) van de aangeboden accommodaties en diensten.

- Gidsen opleiden en informeren om in de informatie en communicatie naar toeristen op te nemen hoe te handelen om de lokale cultuur en omgeving te respecteren en te behouden. En om op een correcte manier de consumptie van lokale producten en diensten te promoten (bijv. lokale winkels en restaurants). Ook om de toeristen te informeren geen souvenirs of voedsel te kopen die bedreigde flora- en faunasoorten bevatten zoals aangegeven in het CITES-verdrag en de 'Rode Lijst' van de IUCN; historische en archeologische artefacten (behalve zoals toegestaan door de wet). De gasten informeren over de mogelijkheden van duurzaam openbaar vervoer is ook een belangrijke actie.

- Bied ideeën om lokaal geproduceerde souvenirs in het programma op te nemen (bijv. relatiegeschenken).

Een programma aanbieden dat accommodatie, restaurants en excursies omvat waarin lokale kunst, lokale architectuur en cultureel erfgoed centraal staan.

- Pakketten aanbieden die lokale gemeenschappen betrekken en ondersteunen.

- Bij klanten excursies en activiteiten promoten die het lokale milieu en de biodiversiteit ondersteunen (bijv. bezoeken aan beschermde gebieden, bezoeken aan milieubeschermingsprojecten).

- Bij voorkeur lokale reisleiders, vertegenwoordigers, gidsen, dragers, chauffeurs, koks en ander lokaal personeel (inclusief managementfuncties) in dienst nemen en waar nodig training geven.

4. We geven om onze gasten.

- Kwaliteit staat bij ons centraal: voldoen aan de verwachtingen van onze gasten is ons hoofddoel.

- Om de beste kwaliteit in onze diensten aan onze gasten te leveren, gebruikt De Buck altijd een "projectplan document" dat als leidraad wordt gebruikt tijdens alle verkoopgesprekken. In dit document staan alle relevante vragen die we onze gasten stellen om een volledig beeld te krijgen van wat onze gasten zoeken: wat voor soort reis, speciale interesses, type hotels etc... Duurzaamheid is een onderwerp dat aan bod komt bij de keuze van bestemmingen, hotels, vervoer en excursies.

- De Buck streeft naar een lange termijn relatie met haar gasten, personeel, leveranciers en het milieu. Duidelijke product-, diensten- en prijsinformatie is daarbij cruciaal.

- Duidelijkheid in prijs en product/diensten communicatie is altijd een van onze lange termijn waarden geweest, en is een belangrijk onderdeel van onze missie.

- Voor reizen op maat voorzien we onze gasten van praktische informatie over geld, gezondheid, visumvereisten... Deze infobestanden worden regelmatig gecontroleerd om ze up-to-date te houden. Basisinformatie over duurzaamheid wordt toegevoegd.

Gasten die naar het buitenland reizen worden geïnformeerd over de mogelijkheden voor broeikasgas- of koolstofreductie/compensatie voor het internationale transport van hun reis.

Ze worden geïnformeerd op onze website (www.debuckagency.com) en bedrijfspresentatie en bij het eerste gesprek dat De Buck een boom plant per air-trip-passagier die ze boeken bij ons agentschap. We geven onze gasten de optie om meer bomen te planten ter compensatie van hun reis door een beetje extra te betalen.

- In het kader van persoonlijk reisadvies informeren we onze gasten over duurzame alternatieven met betrekking tot accommodaties, excursies, pakketreizen en transportmogelijkheden, indien beschikbaar.

- We informeren onze gasten over de natuurlijke omgeving, lokale cultuur en cultureel erfgoed op de vakantiebestemming. We vragen om deze informatie in de beleidsregels die worden toegevoegd aan onze briefings.

- We informeren onze gasten over de natuurlijke omgeving, de lokale cultuur en het culturele erfgoed op de vakantiebestemming. We vragen om deze informatie op te nemen in de beleidsregels die worden toegevoegd aan onze briefings.

- We informeren onze gasten over de belangrijkste duurzaamheidsaspecten en -kwesties in de bestemming en ontvangen aanbevelingen over hoe ze een positieve bijdrage kunnen leveren (bijv. beperking van het gebruik van hulpbronnen, afval, illegale souvenirs, culturele gewoonten, kledingvoorschriften, initiatieven die gesteund moeten worden). We vragen om deze informatie in de beleidsregels die aan onze briefings worden toegevoegd.

We informeren onze gasten over risico's en voorzorgsmaatregelen met betrekking tot gezondheid en veiligheid op de bestemming. Dit is een standaardhoofdstuk in onze aanbiedingen dat wordt vermeld in ons standaardscenario.

- We motiveren onze gasten om gebruik te maken van lokale restaurants en winkels (waar van toepassing).

- We informeren onze gasten (waar mogelijk) door de gidsen/reisleiders over duurzame vervoersmogelijkheden op bestemmingen. In de beleidsregels die De Buck toevoegt aan haar briefings aan lokale partners en leveranciers, is opgenomen dat wij verwachten dat de gidsen de gasten informeren over de duurzaamheidsaspecten van de bestemming.

- Wij informeren onze gasten over commerciële, seksuele of andere vormen van uitbuiting en intimidatie, met name van kinderen en jongeren. We informeren ook over de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de aankoop, verkoop, in- en uitvoer van historische of religieuze artefacten en artikelen die materialen bevatten van bedreigde flora en/of fauna op de bestemming (bijv. CITES). In de beleidsregels die De Buck toevoegt aan haar briefings aan lokale

partners en leveranciers is opgenomen dat we verwachten dat de gidsen de gasten informeren over de duurzaamheidsaspecten van de bestemming.

Hieronder valt ook het voorkomen van seksuele uitbuiting van kinderen.

- Een contactpersoon en permanent bereikbaar telefoonnummer is beschikbaar voor noodsituaties. De klant krijgt contactnummers voor noodgevallen van de lokale organisatie en reisleader (24/7) of gidsen.

- Onze gasten van privéreizen en groepsreizen ontvangen het mobiele telefoonnummer bij de reisdocumenten van de agent die hun reis heeft geboekt.

- Deelnemers aan begeleide incentive reizen ontvangen een gedrukt programma met daarop de nummers van de reisleader, gids en lokale partner.

- Gasten op onze eigen georganiseerde excursies aan wal ontvangen altijd een "Contactkaart voor noodgevallen".

- Er zijn richtlijnen beschikbaar en het betrokken personeel wordt opgeleid om met noodsituaties om te gaan. Het personeel van DBT krijgt jaarlijks een EHBO-training. De mogelijkheid van noodsituaties wordt tijdens de verkenningstocht besproken met de lokale partner.

We vragen altijd naar hun procedures en het dichtstbijzijnde relevante ziekenhuis tijdens de reis of het lidmaatschap van vliegende artsen in bepaalde landen.

- Onze privéreizigers krijgen na hun reis een telefoontje van ons met de vraag hoe alles is verlopen. Mochten er klachten zijn, dan worden deze door de travel managers direct opgenomen met de leverancier. Op verzoek van de besluitvormers van zakelijke incentivegroepen worden kwaliteitsonderzoeken uitgevoerd en worden geleerde lessen opgeslagen om toekomstige projecten aan te passen. Voor eigen excursies worden op verzoek rapporten opgesteld en naar de accountmanagers gestuurd, zodat de activiteiten in de toekomst ten goede kunnen worden aangepast. Na stimuleringsprojecten worden klanten gebeld voor feedback op het werk van de projectmanagers, zodat de feedback kan worden meegenomen in de evaluatieprocedure.

Duurzaamheid is een integraal onderdeel van de procedure om feedback van klanten te krijgen na een reis. Op basis van die feedback proberen we ook de duurzaamheid van onze reizen en activiteiten te verbeteren.

- De Buck Agency heeft duidelijke procedures in geval van klachten van klanten. Elke klacht wordt ontvangen door de aangewezen projectmanager en vervolgens op een hoger niveau dan de verantwoordelijke projectmanager besproken om tot een passende oplossing te komen. De Buck heeft een duidelijke lange termijn strategie, in geval van twijfel over verantwoordelijkheid, zal De Buck het voordeel aan de klant geven om de klant te behouden voor toekomstige zaken. Klachten worden gezien als uitdagingen voor verbetering! Deze procedure maakt deel uit van ons standaard draaiboek.



TRAVELIFE ACTIEPLAN 2023–2025

Periode: 01/01/2023 – 31/12/2025

Nr	Actie	Verantwoordelijke	KPI / Meetindicator	Deadline
1	Aanstelling Sustainability Coördinator (DTO)	Sylvia Samson	Officiële rol opgenomen in organisatie	Doorlopend
2	Travelife-certificering >50% medewerkers	HR + Management	>50% medewerkers Travelife-certificaat	Doorlopend
3	Boomaanplanting ter compensatie vluchten	Frank Bouckaert + Tom Van Beek	4.000 bomen aangeplant (2023–2024)	31/12/2025
4	Jaarlijks donatieplan	Directie	Minstens 1 donatie per jaar	31/12/2025
5	Maandelijkse opvolging Travelife-actieplan	DTO-team	Kwartaalupdate in Travelife-tool	Doorlopend
6	Interne communicatie nieuw DTO-plan	Directie + DTO-team	DTO-meetings georganiseerd	31/12/2025
7	Communicatie duurzaamheid via social media	Marketing + Directie	DTO-acties gepubliceerd	Doorlopend
8	Telewerkbeleid geëvalueerd en geformaliseerd	Directie + HR	Addendum arbeidsovereenkomsten	31/12/2025
9	Tevredenheidsenquête personeel	Sylvia Samson	Enquête uitgevoerd (2024)	31/12/2025
10	2–3 stageplaatsen per jaar aangeboden	HR + Team	Jaarlijks minimum 2 stagiairs	2024–2025
11	Integratie digitale app i.p.v. drukwerk	Projectmanagement	Structurele inzet digitale programma's	31/12/2025
12	Monitoring waterverbruik per FTE	Sylvia Samson	Jaarlijkse meting water/FTE	2024–2025
13	Analyse regenwateropvang	Directie + Verhuurder	Haalbaarheidsanalyse uitgevoerd	2024
14	Stopzetting aankoop dieselwagens	Directie	0 nieuwe dieselwagens aangekocht	2023
15	Volledige elektrificatie wagenpark	Directie	100% geëlektrificeerde vloot (29 wagens)	31/12/2025
16	Monitoring CO ₂ vluchten klanten	Incentive team	Excel tracking operationeel	2024–2025
17	CO ₂ -compensatiesysteem uitgewerkt	Directie	Compensatie via Bos+ / Bosgroepen	2024
18	Jaarlijkse zelfevaluatie DMC's	DTO-team	Zelfevaluatieformulier verstuurd	2025
19	Uitbreiding sustainable excursions	Directie	Lijst duurzame excursions uitgebreid in kernhavens	2025
20	Kwaliteits- en duurzaamheidscharter buspartners	Directie	Ondertekend charter (o.a. Coach Group Holland)	31/12/2025