



DUURZAAMHEIDSBELEID REIZEN VAN RENTERGHEM

Reizen Van Renterghem omvat een dynamisch reisbureau 'Reizen Van Renterghem' en de touroperator-afdelingen 'Asteria Expeditions' en 'Voyages Laponie'. Ons team van reisprofessionals neemt de reiwensen van onze klanten ter harte en biedt authentieke ervaringen. We laten de mensen de wereld ontdekken, met aandacht voor cultuur, natuur, de lokale bevolking en gastronomie. De baseline voor onze touroperating-activiteiten is 'Reizen Buiten het Gewone'.

ONZE MERKEN

Reizen Van Renterghem: één van de oudste onafhankelijke reiskantoren in België, opgericht in 1937.

Asteria Expeditions: de touroperator-activiteiten werden gestart in 2003 met een specialisatie in individuele trips en groepsreizen naar Lapland. We zijn pionier in België wat betreft expeditiecruses. In 2005 organiseerden we onze eerste 100% gecharterde expeditie naar Groenland. Antarctica en andere bestemmingen volgden. In 2007 lanceerden we groepsreizen naar buitengewone bestemmingen met programma's buiten het gewone, met speciale aandacht voor cultuur, natuur, gastronomie, geschiedenis en/of avontuur. In 2016 werd ons aanbod uitgebreid met high end individuele reizen en groepsreizen naar Afrika.

Voyages Laponie: touroperator-afdeling met individuele trips en groepsreizen naar Lapland, voor het Franstalige deel van België en Luxemburg.

WE ZIJN LID VAN:

- VVR: Vereniging Vlaamse Reisbureaus
- UFTAA: Universal Federation of Travel Agents Associations
- IATA: International Air Transport Association
- IAATO: International Association of Antarctica Tour Operators
- AECO: Association of Arctic Expedition Cruise Operators
- CLIA: Cruise Lines International Association
- MS AMLIN: verzekering

We werken toe naar duurzaamheid door een goede werkomgeving voor de werknemers te bieden, door de juiste keuzes te maken i.v.m. office management en met het doel om van onze klanten verantwoorde reizigers te maken. We willen extra aandacht geven aan toegevoegde waarde voor de lokale bevolking die we bezoeken.

DOEL

Als toeristisch bedrijf dat ageert met verschillende belanghebbenden in het toerisme (klanten, gidsen, reisagenten, hotels, transportmaatschappijen, restaurants, excursies en attracties) weten we dat we een centrale rol spelen en de ontwikkeling van duurzaamheid kunnen beïnvloeden. We doelen op het volgen, implementeren en promoten van goede duurzaamheidspraktijken, onze klanten ervan bewust te maken en partners te overtuigen hetzelfde te doen. Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie streeft ernaar om zijn negatieve impact op het milieu en de bevolking te verlagen. Het doel van



deze policy is duurzaamheidspraktijken te implementeren en bewustzijn te creëren door te werken met partners die duurzaamheid voor ogen hebben en door duurzamere reismogelijkheden aan te bieden.

BEREIK

Deze policy is van toepassing voor alle werknemers, van management tot uitvoerend niveau. Iedereen wordt geacht naar de objectieven toe te werken en is verantwoordelijk voor het implementeren van de policy. We verkiezen te werken met partners die duurzaamheidsprincipes volgen.

DUURZAAMHEIDSMANAGEMENT & WETTELIJKE NALEVING

Inzet voor duurzaamheid

Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie zet zich in voor een continue verbetering van duurzaamheidspraktijken, inclusief het monitoren en evalueren van ons duurzaamheidsbeleid, met aangesteld personeel en middelen om onze duurzaamheidsdoelen te verwezenlijken.

We zullen het Travelife-platform gebruiken om te rapporteren over onze vooruitgang, deze te monitoren en evalueren. We zullen om de 2 jaar openlijk communiceren over onze duurzaamheidsprestatie d.m.v. het Travelife-rapport.

Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie volgt alle lokale, regionale, nationale en internationale regels over human resources, mensen- en kinderrechten, ruimtelijke ordening en dierenleven. We volgen een Memorandum of Understanding, inclusief een nultolerantie voor corruptie, omkoping, dwangarbeid en discriminatie.

Hiervoor:

- hebben we een duurzaamheidscoördinator aangesteld.
- hebben we een uitgewerkte duurzaamheidsmissie, die gecommuniceerd is naar personeel, klanten, partners en leveranciers. (Het is onze duurzaamheidsmissie om mensen naar bestemmingen over de hele wereld te brengen op een duurzame manier. We willen de nadruk leggen op een betere manier van reizen met keuzes die bijdragen aan een betere planeet, verantwoordelijke mensen en het verhogen van de economische winst. Het is ons doel om toeristische pakketten te ontwikkelen die een positieve impact op de omgeving en de mensen hebben.
- werken we samen met externe forums en werkgroepen die bijdragen tot duurzaamheid in het toerisme.
- hebben we duurzaamheidsrichtlijnen en een assessmentsysteem om de duurzaamheidsprestatie van onze belangrijkste partners/leveranciers te identificeren.
- hebben we een basis-assessment van onze prestatie omtrent duurzaamheid uitgevoerd.
- hebben we een toegankelijk en uitgeschreven duurzaamheidsbeleid dat als doel heeft de negatieve impact op sociaal, cultureel, economisch en milieuvlak van de activiteiten van ons bedrijf te verminderen. Dit gaat tevens over personeelsgerelateerde veiligheids- en gezondheidsaspecten.
- hebben we een actieplan omtrent duurzaamheid met duidelijke doelen, acties, maatregelen, verantwoordelijken en een timing.
- verzekeren we dat alle werknemers ons duurzaamheidsbeleid kennen en toegewijd zijn om het te implementeren en verbeteren.



- hebben we procedures ontwikkeld om de implementatie van de policy en de doelen te monitoren en evalueren.
- verzekeren we transparantie door openlijk te rapporteren en communiceren.

Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie verzekert te voldoen aan alle nationale wetten, regelgevingen en codes.

INTERN MANAGEMENT: SOCIAAL BELEID & MENSENRECHTEN

Werknemers

- We erkennen dat onze werknemers onze grootste troef zijn om waardevolle reiservaringen aan onze klanten te bieden. Daardoor hebben we een duidelijk human resources-beleid om het volgende te verzekeren:
 - wettelijke naleving wat betreft alle aspecten
 - een veilige en gezonde werkplek
 - een degelijk contract en eerlijke verloning
 - opleidingsmogelijkheden inclusief trainingen omtrent duurzaamheid
 - betrokkenheid bij duurzaamheidsactiviteiten
 - inclusie en gelijke mogelijkheden voor alle werknemers, los van gender, ras, origine, burgerlijke staat, leeftijd, godsdienst en dit specifiek voor wat betreft verloning, promotie, voordelen en professionele ontwikkeling.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie heeft een nultolerantie wat betreft, omkoping, corruptie, discriminatie en overtreding van de mensenrechten, inclusief dwangarbeid, mensenhandel en kinderrechten.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie verwacht deze inzet ook van partners/leveranciers.

Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie verbindt zich tot duurzaam intern management en een sociaal beleid met volgende principes:

- We verklaren dat we lidmaatschap tot een vakbond niet hinderen.
- We maken deel uit van het paritair comité 200.
- We respecteren het recht op opzegging van contract mits het naleven van de opzegtermijn voorzien in de Belgische wetgeving.
- Alle werknemers hebben een contract met werkvoorwaarden volgens de nationale wetgeving.
- Het loon is vermeld op het contract en is gelijk aan of hoger dan het nationaal wettelijk verplicht minimum.
- We bepalen en compenseren overuren gebaseerd op voorafgaandelijk akkoord.
- We voorzien een arbeidsongevallenverzekering.
- We geven werknemers jaarlijks betaald verlof, ziekteverlof in lijn met de nationale regelgeving en de mogelijkheid tot jaarlijks onbetaald verlof.
- We hebben veiligheidsmaatregelen in lijn met de nationale wettelijke standaarden.
- We hebben een EHBO-kit op kantoor.
- We verzekeren dat alle werknemers gelijke kansen krijgen en toegang hebben tot middelen en mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling, trainingen en opleidingen.
- We voldoen aan de nationale wetgeving wat betreft de minimumleeftijd om te werken.
- We hebben een procedure hoe werknemers klachten en verwachtingen kunnen uiten.



- We hebben een disciplinaire procedure.
- We verbieden discriminatie wat betreft recrutering, werkomstandigheden, toegang tot trainingen en managementposities of promoties met betrekking tot gender, ras, leeftijd, handicap, etniciteit, godsdienst of seksuele oriëntatie.
- We creëren opportuniteiten voor studenten via stageplaatsen.

Intern management: kantoren

Office management

- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie beheert zijn milieu-impact als een integraal onderdeel van de dagelijkse werking. We zijn begaan met onze ecologische voetafdruk op kantoor en willen die zo minimaal als mogelijk houden. We volgen de principes van de 5R'en (refuse, reduce, reuse, repurpose, recycle) en ecologische principes. We namen de volgende maatregelen:
 - We volgen alle lokale en nationale regelgevingen omtrent milieuwetgeving.
 - We meten, monitoren en evalueren alle producten die we aankopen en verbruiken, zeker wat betreft water, afval en energie.
 - We geven voorrang aan de aankoop van duurzame goederen en diensten zoals kantoorbenodigdheden en kopen lokaal, seizoensgebonden, fair trade, in bulk, met minimale packaging en met duurzaamheidslogo indien mogelijk.
 - We printen alleen als het echt nodig is. We printen zoveel mogelijk op beide papierzijden en in zwartwit. We kopen steeds papier met een FSC-logo of equivalent.
 - We kopen onze koffiebonen van een duurzaam bedrijf en thee met een ecolabel.
 - We gebruiken schoonmaakproducten die niet schadelijk zijn, biologisch afbreekbaar en met een ecolabel, indien beschikbaar.
 - We printen brochures op milieuvriendelijk papier (FSC), bij een drukker met een degelijk duurzaamheidsbeleid.
 - We implementeren maatregelen om brochure-afval tegen te gaan en maken ook digitale brochures.
 - Energiebesparende maatregelen zijn ingevoerd in alle kantoorruimtes.
 - We meten, monitoren en proberen onze energieconsumptie te verminderen.
 - In 2022 investeerden we in een nieuw dak en nieuwe isolatie.
 - We kopen energiebesparende lichten voor alle ruimtes, waar beschikbaar.
 - Alle toestellen en lichten zijn energie-efficiënt en worden uitgeschakeld of gaan in de besparingsmodus wanneer ze niet in gebruik zijn.
 - We geven de voorkeur aan toestellen met een laag energieverbruik wanneer we nieuwe toestellen aankopen. Hierbij wordt ook de prijs en kwaliteit overwogen.
 - Waterbesparende maatregelen zijn in voege in alle ruimtes. We monitoren onze waterconsumptie per kwartaal om te benchmarken.
 - We voldoen aan de nationale wetgeving wat betreft afval-verwijdering.
 - We ontwikkelden en implementeren afvalreductie en een recyclingbeleid.
 - Afval wordt gesorteerd volgens: plastic, organisch, papier, metaal, schadelijk, glas, stortplaats en wordt verwijderd of opgehaald door de gemeente.
 - We nemen actie om het waterverbruik in plastic flessen te reduceren.
 - We gebruiken herbruikbare glazen, tassen, bestek en borden.



- We scheiden alle materiaal dat kan gerecycleerd worden en brengen dit naar de juiste plaats voor recyclage.
- We brengen onze batterijen weg voor recyclage.
- We voldoen aan de nationale wetgeving wat betreft behandeling van afvalwater.
- We gebruiken geen schadelijke stoffen.
- Lawaai, licht en luchtvervuiling wordt tot een minimum beperkt.

Emissie-beheer van de kantoorwerkzaamheden

- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie is toegewijd om zijn ecologische voetafdruk te verkleinen en spant zich in om de impact van woon-werkverkeer te verlagen door:
 - werknemers financieel aan te moedigen om met een duurzaam vervoersmiddel naar het werk te komen (fietsvergoeding).
 - transportimpact te reduceren door thuiswerk en videomeetings.
 - de werknemers te informeren over hun rol en verantwoordelijkheid inzake interne werking.

Gebruik van ruimte

- De kantoren van Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie liggen in een stedelijk gebied en voldoen aan alle lokale wetten met betrekking tot ruimtelijke ordening en historisch behoud.

ALGEMEEN BELEID MET BETREKKING TOT PARTNERS/LEVERANCIERS

- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie koopt producten en diensten zoveel mogelijk verantwoord en vermijdt schadelijke impact op de gemeenschap en natuur. We verwachten dezelfde graad van engagement van onze partners/leveranciers.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie prefereert te werken met partners/leveranciers die onze betrokkenheid tegenover duurzaamheid delen. Dit betekent dat we partners die een geschreven duurzaamheidsstatement als integraal onderdeel van hun bedrijf hebben, verkiezen.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie verkiest te werken met partners/leveranciers in de bestemmingen die lokaal gemanaged worden, die lokale en seizoensgebonden producten en diensten gebruiken en de lokale gemeenschap favoriseren door te werken met lokaal personeel en goede werkomstandigheden bieden.
- Wanneer mogelijk beheert Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie de milieu-impact als een integraal deel van zijn werkzaamheden.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie verkiest te werken met partners die voldoen aan toerisme-specifieke, internationaal erkende (GSTC-erkend) certificeringen of andere duurzaamheidslabels zoals B Corp of ISO.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie verwacht van zijn partners/leveranciers dat ze duurzaamheid nastreven. Deze houdt de volgende verantwoordelijkheden in:
 - Voldoen aan alle lokale, regionale, nationale en internationale regelgevingen.
 - Het respecteren van mensenrechten inclusief arbeidsrechten, kinder- en vrouwenrechten.



- Zich engageren tot eerlijke werkcondities.
- Een beleid volgen tegen corruptie, omkoping, afpersing en discriminatie.
- Kinderen beschermen tegen (seksuele) uitbuiting via toerisme.
- Het milieu en de natuurlijke rijkdommen respecteren.
- Ageren met oog voor een positieve bijdrage voor de lokale gemeenschappen.
- De belangen van Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie beschermen.

We hebben een Memorandum of Understanding uitgewerkt voor onze partners.

- Ten gevolge van een nultolerantie zal Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie de samenwerking met leveranciers/partners die omkoping, corruptie, discriminatie en inbreuk op mensenrechten toestaan, stopzetten.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie maakt partners/leveranciers bewust van duurzaamheid.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie werkt samen met partners/leveranciers om hun duurzaamheidsprestatie te verbeteren. Indien mogelijk spreken we met onze leveranciers/partners over duurzaamheid.

INBOUND PARTNERS

- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie verkiest te werken met partners die duurzaamheid nastreven.
- In het volledige proces van reizen uitwerken en uitvoeren, verwacht Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie dat de partners werken met oog voor de beste oplossingen voor de gemeenschappen, het milieu en uiteraard onze klanten.

Gebaseerd op een inventaris van onze belangrijkste partners, houden we een lijst bij met de duurzaamheidskenmerken van onze partners. Het is ons doel dat duurzaamheid concreet wordt bij elke partner in onze business.

TRANSPORT

- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie verkiest te werken met transportmaatschappijen die duurzaamheid nastreven.
- Wanneer we transport selecteren voor onze klanten en werkgerelateerde reizen probeert Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie het meest milieuvriendelijke transport te kiezen indien beschikbaar en rekening houdend met afstand, prijs, route en comfort.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie heeft richtlijnen om emissies van transport van de touroperating-activiteiten te reduceren en selecteert het meest ecologische transport voor transfers en excursies rekening houdend met prijs, comfort, praktische overwegingen, inclusief volgende maatregelen:
 - het vermijden van binnenlandse vluchten indien mogelijk.
 - gebruik van publiek vervoer in de bestemmingen waar mogelijk.
 - gebruik maken van bussen aangepast aan de grootte van de groep (kleinere bussen bij kleinere groepen).



- enkel gebruik maken van officiële transportbedrijven die kwaliteit en een veiligheidsgarantie leveren.

ACCOMMODATIES

- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie verkiest te werken met accommodaties van partners die duurzaamheid nastreven.
- Bij het selecteren van accommodaties voor de touroperating-activiteiten houdt Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie zoveel mogelijk rekening met de duurzaamheidspraktijken van accommodaties.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie geeft voor de touroperating-activiteiten voorrang aan accommodaties die respect hebben voor ruimtelijke ordening en die lokale architectuur, gebruiken en tradities zoveel mogelijk behouden.

ACTIVITEITEN & EXCURSIES

- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie verkiest te werken met partners/leveranciers die duurzaamheid nastreven.
- Activiteiten/excursies in naam van Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie respecteren lokale gebruiken, tradities, culturele integriteit en natuurlijke rijkdommen.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie biedt geen activiteiten/excursies aan die schade berokkenen aan mensen, dieren, milieu en natuurlijke rijkdommen.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie verkiest activiteiten/excursies die ten goede komen van de lokale gemeenschappen, die dierenwelzijn en milieubescherming respecteren.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie werkt aan een Code of Conduct voor activiteiten/excursies die gevoelig zijn en in naam van ons bedrijf uitgevoerd worden. Deze richtlijnen worden gecommuniceerd aan onze gasten.

We engageren ons hiertoe door:

- het hebben van een lijst met gevoelige activiteiten/excursies.
- klanten te informeren over standaardgedrag tijdens activiteiten/excursies met focus op respect voor de lokale cultuur, natuur en milieu.
- het hebben van deskundige en/of gecertificeerde gidsen die onze klanten begeleiden tijdens gevoelige activiteiten/excursies in culturele sites, erfgoedsites en ecologisch gevoelige bestemmingen voor de touroperating-activiteiten.
- Het adviseren van onze klanten over activiteiten/excursies die rechtstreeks met de lokale bevolking te maken hebben door bv. het ondersteunen van de lokale gemeenschappen door diensten, goederen en traditionele souvenirs te kopen en zo lokale productiemethodes en ambachten te ondersteunen of door het bezoeken van sociale projecten.

TOURLEADERS, LOKALE VERTEGENWOORDIGERS EN GIDSEN

- We verwachten van onze partners/leveranciers die lokaal personeel aanwerven voor touroperating-activiteiten van Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie dat ze gekwalificeerde lokale gidsen, porters, chauffeurs en andere lokale medewerkers aanwerven en minstens een leefloon en veilige en eerlijke werkomstandigheden bieden.



- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie beseft ten volle dat gidsen voor de touroperating-activiteiten de tussenpersonen zijn tussen klanten en de bestemming en dat ze gepast gedrag adviseren. Daarvoor rekenen we op de kennis van gidsen omtrent duurzaam handelen in de bestemming.

We engageren ons hierbij door:

- te verzekeren dat onze lokale partners/leveranciers voldoen aan alle geldende internationale, nationale en lokale wetgeving en regelgevingen, toeristische standaarden en andere relevante vereisten die strenger zouden zijn.
- onze tourleaders, lokale vertegenwoordigers en gidsen voor de touroperating-activiteiten info te laten geven over duurzaamheid in de bestemmingen (bv. bescherming van flora en fauna, cultureel erfgoed), sociale normen en waarden (bv. fooien, dresscodes en fotografie) en mensenrechten (bv. seksuele uitbuiting).

BESTEMMINGEN

Duurzame bestemmingen

- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie verkiest voor de touroperating-activiteiten te werken met bestemmingen die duurzaamheid vooropstellen.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie stuurt met de touroperating-activiteiten klanten zoveel mogelijk naar minder toeristische bestemmingen en vermijdt massatoerisme.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie laat de aankoop van souvenirs van bedreigde flora en fauna niet toe, net als het illegaal verkregen historische/archeologische werken/materialen, drugs of illegale substanties.

Bijdrage aan de lokale gemeenschappen/ lokaal netwerk

- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie is begaan met een positieve bijdrage aan de bestemmingen waar we met de touroperating-activiteiten naartoe gaan door:
 - verantwoord te selecteren en bij te dragen aan de lokale en traditionele kunst en cultuur.
 - klanten aan te moedigen om verantwoord te winkelen en hen in te lichten over illegale en verboden souvenirs.

Voorbeeldfunctie in de bestemmingen

- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie probeert een voorbeeld te zijn in de bestemmingen waar we met de touroperating-activiteiten naartoe gaan door:
 - te verzekeren dat de natuurlijke rijkdommen intact blijven.
 - klanten in te lichten over de principes van duurzaam reizen en verantwoord gedrag als reiziger.



COMMUNICATIE EN BESCHERMING KLANTEN

Privacy

- Onze klantenbescherming is prioritair. Daarom hebben we een duidelijk privacybeleid
<https://www.rvr.be/privacyverklaring.asp> ;
<https://asteriaexpeditions.be/privacyverklaring.asp> ;
<http://www.voyageslaponie.be/avertissement-legal.asp>
zo verzekeren we
 - wettelijke navolging in elk opzicht.
 - dat klanten en hun data beschermd zijn.
 - dat klanten weten waarvoor hun gegevens gebruikt worden.

Marketing en communicatie

- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie streeft naar waarheidsgetrouwheid in alle situaties en op elk moment. We bieden de producten en diensten aan zoals we ze beschrijven in onze communicaties.
- We gaan voor onze engagementen en beloften.
- We zijn tegen greenwashing en staan 100% achter ons duurzaamheidsbeleid.
- We verzekeren dat we betrouwbaar zijn in onze marketing en altijd rekening houden met culturele, religieuze en etnische gevoeligheden.

Communicatie over duurzaamheid

- Voor de touroperating-activiteiten gaan we onze klanten op de hoogte houden over de sociale en ecologische impact van hun reis en we zullen hen duurzame tips voor het reizen meegeven, inclusief transparante communicatie over:
 - mogelijke CO²-compensatie van hun reis.
 - activiteiten en excursies die de lokale gemeenschappen bevoordelen en het milieu beschermen.
 - verantwoord winkelen en illegale souvenirs.

Klantenbeleving

- We hebben tot doel onze klanten positieve ervaringen te bieden. Bij de reisdocumenten van onze touroperating-activiteiten informeren we over specifieke onderwerpen zoals:
 - gezondheid en veiligheid
 - transport
 - shopping
 - tevredenheid en klachten
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie communiceert open met klanten en vraagt feedback.
- Reizen Van Renterghem/Asteria Expeditions/Voyages Laponie participeert heeft een insolventieverzekering die klanten een terugbetaling garandeert in geval van faillissement.

Klantentevredenheid en informatie zijn voor ons zeer belangrijk. We verzekeren een duidelijke en continue communicatie en hoge bescherming van onze klanten. **Voor de boeking**, doen we dit door:



- te verzekeren dat de privacy van de klanten gerespecteerd wordt.
- te voldoen aan de relevante standaarden in marketing en advertenties en niet meer beloven dan de service die geleverd wordt.
- te zorgen dat de product- en prijsinfo duidelijk, volledig en juist is wat betreft het product en de diensten van ons bedrijf.
- informatie te geven over de bestemming.
- onze klanten te informeren over de risico's en maatregelen omtrent gezondheid en veiligheid in de bestemming.
- klanten te informeren over de emissie van hun reis en de mogelijkheid te bieden om te compenseren voor de touroperating-activiteiten.
- onze rechtstreekse (potentiële) klanten duidelijk te informeren over onze duurzaamheidsprincipes en -acties.

Na de boeking en tijdens de reis, doen we dit door:

- permanent een contactpersoon en telefoonnummer beschikbaar te hebben voor dringende noodsituaties.
- klanten te voorzien van info over commerciële, seksuele of elke andere vorm van uitbuiting of intimidatie, en specifiek i.v.m. kinderen en adolescenten.
- klanten te informeren over de geldende wetgeving inzake aankoop, verkoop, import en export van historische of religieuze kunst en artikels die bedreigde fauna en flora van de bestemming bevatten.
- klanten te motiveren om lokale restaurants en winkels te bezoeken.
- klanten te informeren over duurzame transportmogelijkheden in de bestemming, indien mogelijk.

Na de reis, doen we dit door:

- de klantentevredenheid te meten en rekening te houden met de resultaten en eventuele aanpassingen/verbeteringen doorvoeren, voor de touroperating-activiteiten.
- duurzaamheid toe te voegen als een deel van het onderzoek naar klantentevredenheid.
- duidelijke procedures te hebben in geval van een klacht.

CONTACTPERSONEN

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het naleven van dit beleid. Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het promoten en implementeren van duurzaamheid binnen hun eigen afdeling.

De implementatie van dit beleid zal beheerd worden door de duurzaamheidscoördinator, Linda Christiaen en onze General Manager Annick Desmet, die bereikbaar zijn via linda@rvr.be en annick@rvr.be

Datum:

Dit beleid gaat in op 17/04/23

Herziening:

Dit beleid werd herzien op 17/04/23

For the English version of our sustainability policy, [click here](#)