

Bæredygtighedsrapport

First Voyages France GmbH, som holdingselskab for First Voyages France SAS, TSS Travel Service Scandinavia, RSD Travel Limited og RSD Belgium SA, er bevidst om den afgørende rolle og indflydelse, som dens datterselskaber har på den bæredygtige turismeudvikling. Derfor arbejder moderselskabet for, at dets datterselskaber aktivt deltager i fremme af bæredygtighed. Nogle af vores datterselskaber har allerede aktivt deltaget og iværksat omfattende foranstaltninger, der viser en indsats, der går ud over det, andre virksomheder gør. Vores overordnede mål er, at alle foranstaltninger i alle datterselskaber implementeres og forankres inden for overskuelig fremtid. Dette er en konstant udviklingsproces, som vi forfølger med stigende engagement. Målet er at forfølge, implementere og fremme effektive bæredygtighedspraksis for at maksimere de positive effekter af vores aktiviteter på turismen og minimere de negative effekter, og at opmuntre vores kunder og partnere til at gøre det samme.

Blandt datterselskaberne er First Voyage France SAS (en af tre rejsearrangører i Frankrig) og TSS Travel Service Scandinavia AS (en af 6 rejsearrangører i Sverige, en af 15 i Norge, en af 10 i Danmark) allerede anerkendt som "Travelife Partner". Dette anerkender Travelife - en internationalt anerkendt turismeinitiativ - TSS/FVF og dets engagement i social og økologisk bæredygtighed.



Tal & Fakta

Gæster i alt: mere end 2,2 mio.

Rejseleder: ca. 300

Virksomhedsgruppe:

- RSD Reise Service Deutschland GmbH
- RSD Belgium SA
- RSD Travel Ltd.
- TSS Travel Scandinavia SA
- First Voyage France SAS

Kundetilfredshed: gennemsnitligt meget god



Ledelse

Vores mission

Som ansvarlig rejsearrangør ser vi det som vores pligt at have en positiv indflydelse på turismen. Ved at fokusere på ressourceeffektivitet, sikre kvaliteten af arbejdspladser, fremme kulturel rigdom og mangfoldighed, samt støtte social retfærdighed og samfundets velfærd, ønsker vi at bidrage til en bæredygtig turisme.

Vi skaber ikke kun ferieoplevelser - vi bringer mennesker fra forskellige kulturer med forskellige traditioner sammen, støtter bevarelsen af kulturel arv, forbedrer de lokale beboeres liv ved at skabe arbejdspladser og fremmer den økonomiske udvikling i vores rejsemål. Indtil videre har vores vigtigste mål og prioriteter i forhold til bæredygtighedspolitikken været ressourceeffektivitet, beskæftigelseskvalitet, kulturel rigdom, social retfærdighed og samfundets velfærd.

Vi ønsker at fortsætte med at være aktive på disse områder og konstant forbedre de tiltag, vi allerede har implementeret. Vores ledelse er involveret i udviklingen af vores bæredygtighedspolitik og støtter dens mål. Denne afspejles også i virksomhedens 5 værdier:

Værdsættelse – vi behandler hinanden med respekt, tager socialt ansvar, er opmærksomme på vores arbejdsmiljø og miljøet i det hele taget, og vi er ærlige, åbne og solidariske.

Begejstring – vi arbejder med begejstring og godt humør for at skabe gode produkter og god service. Vi er aktive, åbne og løsningsorienteret.

Vækst – vi bestræber os på konstant videreudvikling og lærer af vores fejl.

Sundhed – vi har stort fokus på helbred og støtter en bevidst og sund livsførelse.

Teamånd – sammen løser vi det uløselige. Teamarbejde er sjovt og giver det bedste resultat.

Aktiv indsats og engagement er vigtigt for os. Derfor har vi udviklet en bæredygtighedspolitik, der bliver levet og anerkendt i virksomheden. Vi arbejder på konstante forbedringer og videreudviklinger, både internt og i forhold til vores partnere og rejser.

Ansvar

Vores mission, samt vores holdings værdikatalog, er kendt af alle medarbejdere og bliver konsekvent efterlevet i tilbudsudarbejdelsen, såvel som i omgangen med kolleger, leverandører og kunder. Bæredygtighedsmålene bliver udformet i samarbejde med ledelsen og sat i værk og overvåget under ansvar af bæredygtighedsansvarlig. Det komplette CSR-ledelse sker via Travelife-plattformen og inkluderer registrering, optimering og overvågning af vores bæredygtighedsudvikling i alle virksomhedsområder. Resultater bliver kommunikeret via intranettet til medarbejdere, samt via vores hjemmeside til kunder og leverandører. Vi stræber efter konstante forbedringer og at integrere flere og flere virksomhedsområder og sensibilisere leverandører/medarbejdere/kunder.

Lige muligheder og lige rettigheder er praktiserede værdier i vores gruppe af virksomheder, som sikres både i rekrutteringsprocessen og ved intern forfremmelse.

Juridisk Overholdelse

Vi forpligter os til at overholde alle love, der gælder i de respektive lande. For at sikre, at alle miljø-, sikkerheds- og arbejdsbeskyttelsesaspekter, samt databeskyttelsesbestemmelser overholdes, arbejder vi altid sammen med lokale advokater, der er specialiseret i turistret, samt databeskyttelsesrådgivere. Vore kontrakter forpligter vores partneragenturer til at overholde lokale love.

Vi er medlemmer af de europæiske rejseforbund, hvilket betyder, at vi sikrer opfyldelsen af de højeste markedsstandarder.

RSD Reise Service Deutschland	DRV – Deutscher Reiseverband ANVR – Dutch Association of Travel Agents and Tour Operators
RSD Belgium SA	UPAV – Union Professionelles des Agences de Voyages
RSD Travel Limited	ABTA – Association of British Travel Agents
TSS Travel Service Scandinavia AS	Virke (TSS in Norge) SRF – Svenska Resebyråföreningen Association of Swedish Travel Agents and Tour Operators (TSS in Sverige) SMAL AFTA – Association of Finnish Travel Agents (TSS i Finland)

Menneskerettigheder og børnebeskyttelse

Respekt for menneskerettigheder og beskyttelse af børn er for os en selvfølge. For at sætte særligt fokus på dette emne, har vi indført en klausul i kontrakterne med vores partneragenturer. Derved forpligter vores partneragenturer sig til at beskytte børn og overholde menneskerettighederne. Enhver overtrædelse af menneskerettighederne eller tegn på udnyttelse af børn vil på ingen måde blive tolereret og vil føre til øjeblikkelig kontrakt ophævelse.

I vores træningspræsentationer ønsker vi at gøre vores partneragenturer opmærksomme på dette emne. Ved mistanke på stedet ser vi det som vores pligt at straks blive aktive og videregive enhver indikation til de relevante myndigheder for at sikre en fuldstændig opklaring i målområdet.

Produktdesign

Vi er stolte af, at mange af vores partneragenturer er mangeårige forretningspartnere. Vi samarbejder partnerskabeligt med leverandører, der tror på værdierne i bæredygtighed. Vi forpligter os til princippet om ansvarlig turisme og arbejder efter en samvittighedsfuld turismepolitik. Inden for denne ramme vælger vi vores partnere omhyggeligt og stræber efter at skabe et pålideligt produkt sammen og dermed bidrage positivt til økonomien, miljøet og menneskene i destinationerne. Under hensyntagen til pris, komfort og praktiske aspekter forsøger vi at foretrække mere bæredygtige alternativer ved valg af transportmuligheder til transfers og udflugter på destinationen. Vi ønsker at sikre, at køretøjer, der bruges på ture, ikke forårsager overgennemsnitlig forurening, da vi mener, at transport er en vigtig del af bæredygtig turisme. Derfor stræber vi efter at gøre vores bedste for at reducere det gennemsnitlige forureningsniveau. Vi stræber efter en bæredygtig turistforsyningskæde. Partnerindkvarteringer spiller en vigtig rolle her, og serviceudbydere opfordres og motiveres til at anvende bæredygtige praksisser. Ved at inkludere en klausul i kontrakter, der forudsiger en fælles afvisning og nul-tolerance

politik for udnyttelse af børn og arbejdstagere, ønsker vi at sikre dette. Hvis indkvarteringsudbyderen ikke tager passende foranstaltninger for at forhindre udnyttelse af børn eller arbejdstagere, tillader en klausul i kontrakten os at afslutte det aftalte samarbejde før tid. Desuden lægger vi stor vægt på dyre- og fællesskabsbeskyttelse og stræber efter ture, der kun efterlader et lille økologisk fodaftryk. Vi beskytter autenticiteten af samfundene og det naturlige miljø og er stærkt imod skade på vilde dyr og forurening af miljøet. Kvalificerede og uddannede rejseguidere sikrer på udflugter til følsomme kulturarvssteder eller økologisk følsomme rejsemål, at kunderne opfører sig passende og med respekt over for den lokale kultur, natur og miljø. Desuden støtter vi det lokale samfund ved at lade gæsterne lære traditionelt håndværk at kende og bringe lokale fødevarer/produkter tættere på dem.

Forsendelse

Vores kunder har mulighed for at fravælge postforsendelse af deres rejse dokumenter. 65% af vores kunder benytter denne mulighed og modtager udelukkende bookingbekræftelse og Co som e-mail-vedhæftning.

Vi bestræber os på at reducere vores CO₂e-udledning så meget som muligt, når vi sender rejsedokumenter. Til det formål bruger vi GoGreen Plus-tjenesten fra Deutsche Post. GoGreen Plus er baseret på såkaldt insetting. Reduktionen af drivhusgasemissioner (CO₂e) opnås gennem yderligere investeringer i tilsvarende foranstaltninger i det tyske logistiknetværk hos Deutsche Post og DHL i Tyskland. Når vi sender med GoGreen Plus, bruger vi derfor det næste niveau af bæredygtig forsendelse. Det betyder, at alle booking- og rejsedokumenter sendes til kunderne som hybridbreve.

I 2023 støttede koncernen foranstaltninger gennem Deutsche Posts GoGreen Plus-takst, der muliggjorde en besparelse på 1.160,45 kg CO₂e-udledning sammenlignet med standardteknologier. I det foregående år var tallet 543 kg CO₂e-udledning, og derudover blev i alt 15,03 tons CO₂e udslignet af GoGreen-produkter og -tjenester.

Deutsche Post DHL Group har undgået drivhusgasemissioner f.eks. gennem brug af biogas-lastbiler og hydriret vegetabilsk olie som brændstof, elektrisk drevne leveringskøretøjer og indføring af biogas som energibærer i det tyske naturgasnet.

Kundetilfredshed

Kundetilfredshed er vores højeste prioritet. Vores mål er at begejstre kunderne for en yderligere rejse med os og vinde dem som stamkunder. Af denne grund modtager rejsende allerede på feriestedet et spørgeskema, og de har også mulighed for at give os deres mening om rejsen efter rejsen. Responsraten på disse undersøgelser er i gennemsnit 90 %, hvilket gør det muligt for os at handle hurtigt og foretage eventuelle justeringer af rejsen eller give instruktioner til serviceudbydere og partneragenturer.

Kundeinformation og kommunikation

På vores hjemmeside leveres alle rejse- og landespecifikke oplysninger. Kunden modtager allerede ved booking en opsummering af alle vigtige oplysninger vedrørende destination, sundhedsforanstaltninger og indrejsebestemmelser. Udover de generelle landeoplysninger indeholder det også henvisninger til kulturelle vaner, gør og ikke gør på stedet og dress code (hvis relevant), samt lovbestemmelser om import og eksport af personlige genstande og "kultur- og naturgoder". Kort før afrejse leveres kunden desuden alle flyrelevante oplysninger, samt nyttige tips på stedet og en rejsegarantibevis.

Økostrom

Det glæder os meget at have gjort store fremskridt på dette område og fra den 01.04.2024 at få økostrom. Det betyder konkret, at den strøm vi bruger på vores hovedkontor 100% kommer fra vedvarende energi fra Europa. Dette bevises med en officiel oprindelsesattest og kontrolleres og certificeres årligt af TÜV Nord.

Papir

Vi har en forudvalgt indstilling, at rejserelaterede dokumenter foretrækkes sendt via e-mail i stedet for postforsendelse. Vores brochurer bliver, så vidt muligt, trykt miljøvenligt af et certificeret trykkeri. Trykkeriet har et integreret miljøstyringssystem i henhold til DIN EN ISO14001, hvilket er en central del af virksomhedens miljøbeskyttelse. Derudover har det en FSC-certificering, hvilket sikrer, at alle involverede parter, fra skovejeren, over papirfabrikken og -grossisten, til den videre forarbejder, er certificeret.

Ydelsesbærere i værdikæden

Incoming agenturer

RSD Reise Service Deutschland og First Voyages France GmbH har udarbejdet en bæredygtighedspolitik (SP), som regelmæssigt revideres og tilpasses de aktuelle forhold. Derefter blev retningslinjen kommunikeret til kunder via vores hjemmesider og til medarbejdere via intranet. Derudover blev der oprettet en hensigtserklæring (Memorandum of Understanding - MoU) med nøgleelementerne i ansvarlig turisme og eksempler på deres praktiske implementering. Vores nuværende projekt er at kommunikere MoU i forbindelse med vores SP til vores partneragenturer og få dem til at underskrive den. Vi ønsker at opnå, at partneragenturerne accepterer at støtte ansvarlig turisme og også forpligter sig til at bidrage positivt til økonomien, miljøet og mennesker i destinationområderne. Allerede 45% af vores partneragenturer er aktivt bæredygtige og har fastlagte bæredygtighedsprincipper.



Indkvartering

Vore partneragenturer er ansvarlige for den direkte kontakt til indkvarteringsstederne. Agenturet forpligter sig også til at foretrække indkvarteringssteder, der fremmer en etisk og bæredygtig turisme og/eller allerede sikrer standarder for en etisk og bæredygtig virksomhedsledelse, under hensyntagen til alle aspekter. Dette inkluderer f.eks. afvisning af børnearbejde, samt et affalds- og miljøstyringssystem til reduktion af affald.

Rejseledelse

Størstedelen af vores rejseledere deltager i mindst ét træningskursus om året. Det sker i begyndelsen af sæsonen. Træningerne udføres af agenturet på destinationen og dets regionale ledere samt af vores kvalitetsstyring.

Træningerne indeholder følgende indhold:

- Forventninger til deres rejseledere med hensyn til kundetilfredshed, kvalitetsstandarder og forventninger og ønsker fra vores kunder på baggrund af tilbagemeldingerne fra den forrige sæson
- Instruktion i rejsens forløb
- Oplysning om bl.a. traditioner og kultur, lokale retter, vaner, udviklingen af turismen eller aktuelle arkæologiske udgravninger på destinationen. Karakteristika for vores kunder (f.eks. Hvad vil de gerne lære om kulturen under rejsen? Vil de gerne komme i kontakt med de lokale?)
- Påmindelse om at overholde trafikreglerne for at sikre vores kunder en sikker rejse. Opførsel i nødsituationer og førstehjælpssituationer
- Understregning af vigtigheden af at rådgive gæsterne om adfældsstandarder ved udflugter og aktiviteter med fokus på respekt for den lokale kultur, natur og miljø.

Vi kræver en høj uddannelsesstandard fra rejselederne. På vores Grækenlandstur, f.eks., har alle rejseledere en universitetsuddannelse, i Frankrig og Spanien bliver byrundvisningerne udelukkende udført af lokale guider med passende tilladelse. I hoveddestinationerne Cypern, Tyrkiet, Kroatien og Grækenland har alle vores rejseledere afsluttet en akademisk uddannelse.

Derudover sendes månedlige kundetilfredshedsstatistikker fra vores kvalitetsstyring til vores partneragenturer og rejseledere på stedet. I vintersæsonen afholdes der regelmæssigt personlige feedbacksamtaler. I disse samtaler bliver vores rejseledere informeret om deres styrker og svagheder, og de får instruktioner til forbedring af kvaliteten af deres arbejde. Derudover kontrolleres det, om de kontraktlige aftaler, som for eksempel nul-tolerance-politikken over for udnyttelse af børn, overholdes og de lovgivningsmæssige arbejdsrettigheder respekteres.

Sociale engagement

Vi støtter medicinsk behandling i tredjelande, for eksempel gennem regelmæssige donationer til hjælpeprojektet "Westcoast Kids", som blev startet af det Internationale Institut for Kariesforebyggelse e.V. Takket være disse donationer er det muligt for de frivillige tandlæger fra Berlin at rejse til landsbyen Paternoster og i alt behandle 119 børn.

For at støtte mennesker, blandt andet i vores destinationslande, blev en donation på 25000, - € (ca. 186549, - DKK) givet til jordskælvs ofre i Tyrkiet og Syrien. Dette gjorde det muligt at levere flere lastbiler fulde af nødvendige nødhjælpsvarer som bleer, mad, hygiejneartikler, tøj, tæpper og madlavningsudstyr til de lokale.

Derudover har virksomhedsgruppen doneret 5.000 træer som en del af børne- og ungdomsinitiativet Plant-for-the-Planet. Initiativet blev startet i begyndelsen af 2007. I 2011 overtog FN's miljøprogram (UNEP) den traditionelle "Billion Tree Campaign" til Plant-for-the-Planet - og dermed den officielle verdens træetæller. Det handlede stadig om en milliard træer (engelsk: Billion). Men børnenes ambitiøse mål er nu: "Trillion Tree Campaign" - så det skal være 1000 milliarder træer.

Desuden støtter vi ASHA-skolen og et kostskole i Nepal. ASHA-skolen blev grundlagt i Nepal i 2005 for at give de fattigste børn mulighed for at gå i skole og dermed skabe forudsætninger for et bedre liv for sig selv og deres familier. Der er i øjeblikket 170 børn, der går i denne skole. Derudover blev der i 2008 åbnet en kostskole, hvor 32 skolebørn, der kommer fra vanskelige familieforhold, bor. Børnene får undervisning i to sprog (nepalesisk og engelsk) seks dage om ugen. Derudover får alle en varm, næringsrig frokost hver dag, samt en lægeundersøgelse en gang om måneden.

Fremtiden

I vores stræben efter bæredygtighed har vi gjort bemærkelsesværdige fremskridt, men vi ved, at vores rejse endnu ikke er slut. Vi ønsker at forankre vores engagement i bæredygtig handling dybt i vores kerneværdier og betragte det som en del af vores virksomhedsfilosofi.

Derfor har vi allerede planlagt yderligere foranstaltninger, som vi vil fastholde og tidsplanlægge ved hjælp af en handlingsplan. Emner, som vi aktuelt tager fat på, er for eksempel dyrevelfærd på vores rejser, kommunikation og bevidstgørelse omkring bæredygtighed (medarbejdere og partnere) og samarbejde med partneragenturer og hoteller, der implementerer miljøbevidste praksisser.



⁴ TSS Travel Service Scandinavia AS og RSD Reise Service Deutschland er del af en europæisk rejsekoncern, der tilrettelægger rejser for kunder fra flere europæiske lande. Undersøgelsen er baseret på 39364 kunder, der rejste med TSS Group i perioden 12/2019. 1388 af disse var fra Danmark. På en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det bedste, har vi opnået en værdi på 4,52. Undersøgelsen er baseret på kunder, der er rejst med vores koncern.