

corendon.



MAATSCHAPPELIJK
JAARVERSLAG
2022



Inhoudsopgave

Voorwoord	3		
1. Over Corendon	4		
1.1 Corendon Holding organisatie	4		
1.2 Kerncijfers 2022	4		
1.3 Aandeelhouders	4		
1.4 Geschiedenis	5		
2. Duurzaamheidsstrategie	6		
2.1 Missie en visie	6		
2.2 Impact versus invloed	6		
2.3 Uitgangspunten	6		
2.4 Bedrijfsbrede verantwoordelijkheid	6		
3. Social impact - Intern	7		
3.1 Personeelsbestand	7		
3.2 Diversiteit	7		
3.2.1 Culturele achtergrond	7		
3.2.2 Manvrouwverdeling	8		
3.2.3 Manvrouwverdeling onder leidinggevenden	8		
3.2.4 Werving & selectie	9		
3.2.5 Leeftijdsverdeling	10		
3.2.6 Salarissen	10		
3.3 Medezeggenschap & meldingen	11		
3.3.1 CAO & OR's	11		
3.3.2 Vertrouwenspersonen	11		
3.3.3 Klachtencommissie	11		
3.3.4 Klokkenluidersregeling	11		
3.3.5 Anti-corruptie	11		
3.4 Health & Safety	12		
3.4.1 Arbobeleid	12		
3.4.2 Ziekteverzuim	12		
3.4.3 Verloop	13		
3.4.4 Medewerker tevredenheid	13		
3.4.5 Learning & development	14		
4. Social impact - Extern	15		
4.1 Impact van vliegen	15		
4.2 Impact op werkgelegenheid Haarlemmermeer	15		
4.3 Impact op vakantiebestemmingen	15		
4.4 Ethisch zakendoen	16		
4.5 Klantcommunicatie	16		
4.6 Klanttevredenheid	17		
5. Environmental impact	18		
5.1 Scope 1 emissies	18		
5.2 Scope 2 emissies	19		
5.3 Scope 3 emissies	19		
5.4 Inkoop & circulariteit	20		
5.5 Dierenwelzijn	20		
6. Sponsoring en goede doelen	21		
7. Bijlagen	22		
Bijlage 1: organogram Corendon organisatie	22		
Bijlage 2: toelichting emissieberekeningen	23		

Voorwoord

Als touroperator, luchtvaartmaatschappij en hotelketen maakt Corendon deel uit van één van de grootste economische industrieën ter wereld. Toerisme brengt welvaart, ontspanning en plezier en zorgt voor culturele uitwisseling, maar het heeft tegelijkertijd een negatieve impact op het milieu, zeker wanneer het om vliegvakanties gaat.

Met dit maatschappelijk jaarverslag over het jaar 2022 geven we inzicht in de bedrijfsvoering van Corendon, inclusief de duurzaamheidsambities en -prestaties van het bedrijf. De touroperator en de Nederlandse airline staan centraal, aangevuld met informatie vanuit onze kleinere kantoren in België, Turkije, Curaçao en sinds vorig jaar ook Denemarken.

Het jaar 2022 stond in het teken van wederopbouw na twee zware corona-jaren. De reisbranche werd door corona in 2020 en 2021 hard geraakt en zelfs begin 2022 was er nog sprake van een lockdown en maatregelen om corona tegen te gaan. Het tij keerde, de maatregelen werden afgebouwd en het werd weer mogelijk om weer op vakantie te gaan. Dat liet de vakantieganger zich geen twee keer zeggen; vanaf het eerste kwartaal werden er massaal vakanties geboekt. Nog maar net bekomen van corona, werd in februari de wereld opgeschrikt door de oorlog in Oekraïne. Naast het menselijke leed heeft deze oorlog verstrekende gevolgen gehad voor de energietoelevering naar Europa, met als resultaat torenhoge energieprijzen en inflatie. Het heeft er echter niet voor gezorgd dat er minder vakanties zijn geboekt. Uiteindelijk is 2022 voor Corendon financieel gezien het succesvolste jaar ooit geweest.

De financiële resultaten van Corendon zouden aanzienlijk beter zijn geweest als er geen capaciteitscrisis op Schiphol was geweest. Ondanks herhaalde voorspellingen van de reisindustrie dat het vrijetijdsvverkeer zich snel zou herstellen, bleek Schiphol niet voorbereid op de sterk toegenomen vraag. Een groot tekort aan beveiligingspersoneel zorgde voor extreem lange wachttijden bij de veiligheidscontrole. Vooral tijdens de meivakantie leidde dit tot zorgelijke taferelen die veel publiciteit kregen en reizigers afschrikten. Het imago van Schiphol heeft hierdoor in de reisbranche en bij de reizigers een enorme deuk opgelopen.

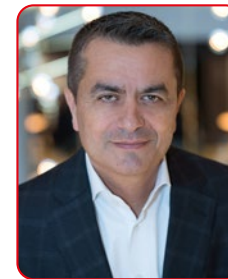
Duurzaamheid is een veelbesproken onderwerp in Nederland. De Klimaatzaak van Urgenda, waarin in december 2019 het cassatieberoep van de Staat is verworpen, is een belangrijk keerpunt geweest. In 2022 maakte de overheid bekend dat een aanzienlijk deel van de boeren hun bedrijf moet verkleinen of sluiten, wat voor veel onrust heeft gezorgd. In de luchtvaart is er veel discussie geweest over het al dan niet openen van de luchthaven Lelystad, waartegen veel actie is gevoerd door omwonenden en milieupartijen. De overheid maakte medio 2022 bekend dat Schiphol moet krimpen naar 440.000 vluchten en lanceerde plannen voor een nationaal CO2-plafond voor alle vertrekkende internationale vluchten vanuit Nederland.

Dit is het eerste maatschappelijk jaarverslag dat Corendon publiceert. Het is een eerste aanzet richting het officiële Corporate Sustainability Report dat vanaf 2025 voor Europese bedrijven verplicht is. Een goede ontwikkeling, vinden wij, omdat het bedrijven dwingt om concreet te rapporteren over alle positieve én negatieve gevolgen van de bedrijfsvoering voor mens, dier en planeet. Daarnaast worden bedrijven verantwoordelijk voor de partners waarmee wordt samengewerkt en op deze manier creëren we een gezamenlijke gedragen verantwoordelijkheid voor de wereld waarin wij leven.

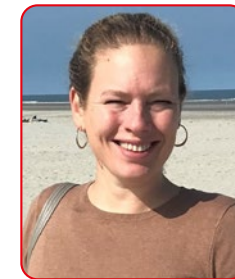
Namens Corendon,



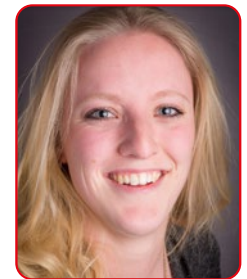
Steven van der Heijden
CEO Corendon



Atalay Uslu
Oprichter-eigenaar
Corendon



Simone van den Berk
Directeur HR,
Communicatie & CSR



Floor Bregman
Communicatie &
MVO manager

1. Over Corendon

1.1 Corendon Holding organisatie

Corendon verzorgt elk jaar de vakanties van ruim 750.000 Nederlandse, Belgische en Deense vakantiegangers naar meer dan vijftig vakantiebestemmingen binnen en buiten Europa. We bieden onze klanten de beste zonvakanties tegen de aantrekkelijkste prijzen. We ontzorgen onze klanten; of het nu om gezinnen met (jonge) kinderen gaat, stelletjes die rust en romantiek zoeken of jongeren die feesten op de hotspots van onze vakantiebestemmingen. We zijn een sterk merk met een no-nonsense karakter. Net als de Korund edelsteen waar we naar vernoemd zijn: bijna zo sterk als de diamant, maar minder duur en daardoor voor iedereen bereikbaar.

Onder Corendon Holding vallen onze touroperatoractiviteiten en onze Nederlandse airline. Als touroperator zijn we actief in Nederland, België en Denemarken. We bieden veelal vliegvakanties aan waarbij hotel en vlucht zijn inbegrepen, vaak op all-inclusive basis. We hebben partnerships met meer dan tweeduizend hotels, waaronder de resorts op Curaçao en Ibiza van onze zusterorganisatie Corendon Hotels & Resorts en de Turkse hotels van de Corendon hotelorganisatie in Turkije.

Corendon Dutch Airlines is onze eigen Nederlandse luchtvaartmaatschappij. De airline beschikt over drie vliegtuigen van het type Boeing 737-800 met 189 stoelen. Tijdens het hoogseizoen in de zomer huren we twee extra toestellen in. Daarnaast werken we samen met onze zusterairlines Corendon Airlines Europe (gevestigd in Malta) en Corendon Airlines International (gevestigd in Turkije) en externe airlines zoals KLM en Transavia. Onze thuisluchthaven is Amsterdam Airport Schiphol en daarnaast vliegen we vanaf Brussel en meerdere regionale Nederlandse en Duitse luchthavens.

Corendon Holding bestaat uit de volgende bedrijfsonderdelen:

- Touroperator Corendon (CIT), met vestigingen in Nederland, België en Denemarken
- Stip, GOfun en Karin's Choice; specialistische merken onder de vlag van Corendon
- Corendon Dutch Airlines (CND), de eigen luchtvaartmaatschappij gevestigd in Nederland
- Backoffice afdelingen in Turkije en Curaçao (Contact Center, Finance, ICT, Inkoop en Product)

In bijlage 1 is een globaal organogram te vinden.

1.2 Kerncijfers 2022

- Bijna 745.000 klanten
- Ongeveer 200.000 klanten vlogen met onze eigen airline Corendon Dutch Airlines
- Ruim 530.000 klanten vlogen met andere airlines
- Een klein deel van de klanten (ongeveer 10.000) boekte een reis zonder vlucht
- Ruim 600 miljoen euro omzet
- 50+ bestemmingen in 16 landen
- 2000+ hotelaccommodaties in aanbod
- 315 medewerkers CIT (293 FTE)
- 175 medewerkers CND (162 FTE)

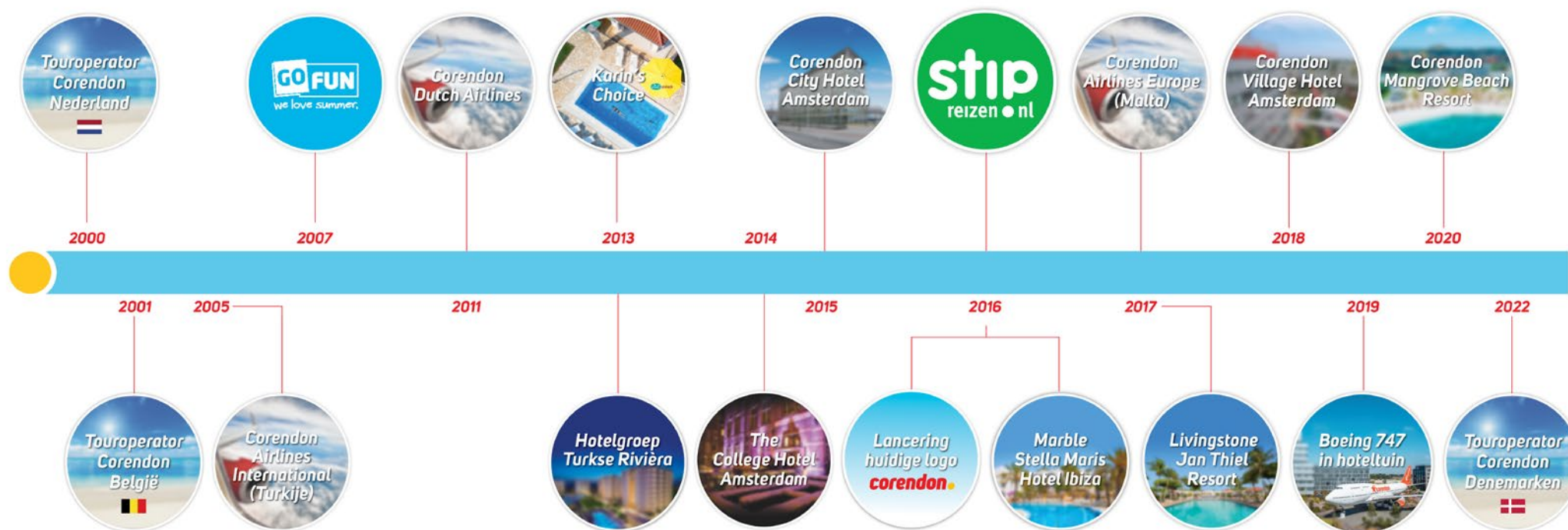
1.3 Aandeelhouders

Op dit moment zijn de aandelen van Corendon Holiday Group B.V. (de enige aandeelhouder van Corendon Holding) in handen van de volgende personen in de genoemde verhoudingen:

Atilay Uslu	31,67 %
Yildiray Karaer	31,67 %
Bas Rasker/Axivate	31,67 %
Steven van der Heijden	4,99 %

1.4 Geschiedenis

- 2000 Corendon Nederland opgericht door Atilay Uslu & Yildiray Karaer
- 2001 Corendon België opgericht
- 2005 Corendon Airlines International (CAI) opgericht in Turkije
- 2007 Lancering jongerenlabel GOfun
- 2011 Corendon Dutch Airlines (CND) opgericht in Nederland
- 2013 Lancering label Karin's Choice voor kleinschalige vakanties
- 2013 Hotelgroep aan Turkse Riviera opgericht
- 2014 The College Hotel in Amsterdam overgenomen
- 2015 Corendon City Hotel geopend in Amsterdam
- 2016 Stip Reizen overgenomen, bekend van F1 en cruises
- 2016 Lancering huidige Corendon logo
- 2016 Opening Marble Stella Maris Resort op Ibiza
- 2017 Corendon Airlines Europe (CXI) opgericht in Malta
- 2017 Livingstone Jan Thiel Resort overgenomen op Curaçao
- 2018 Corendon Village Hotel in Amsterdam geopend
- 2019 Boeing 747 bij Village hotel geplaatst
- 2020 Corendon Mangrove Beach Resort geopend op Curaçao
- 2022 Corendon Denemarken opgericht



2. Duurzaamheidsstrategie

2.1 Missie en visie

Wij dragen de wereld een groen hart toe en voelen ons medeverantwoordelijk voor de duurzame ontwikkeling van de vakantiebestemmingen. We willen niet alleen het beste voor onze klanten, maar zetten ons ook in voor de wereld om ons heen. We maken zelf verantwoorde keuzes en nemen onze klanten en partners mee in het belang van bewust reizen. We zijn en blijven echter wel een vakantieaanbieder. En vooral vliegvakanties hebben een negatieve impact op het milieu.

2.2 Impact versus invloed

Voor de concrete invulling van de duurzaamheidsstrategie kijken we naar de verhouding tussen de grootte van de impact en de mate van invloed die we als bedrijf hebben.

- **Kantoororganisatie:** we hebben kantoorpanden in Nederland, Denemarken, België, Curaçao en Turkije. Hiermee veroorzaken we een relatief kleine negatieve impact. Tegelijkertijd hebben we vrijwel 100% controle over beslissingen en maatregelen om deze negatieve impact te beperken en waar mogelijk om te zetten in positieve impact.
- **Luchtvaartactiviteiten:** de negatieve impact van vliegen is groot. Tegelijkertijd is het organiseren van vliegereizen onze core business. Door onze kleine vloot met drie toestellen zijn we op wereldschaal een weinig invloedrijke speler in de luchtvaartsector. We zijn afhankelijk van innovaties van vliegtuigbouwers en brandstofleveranciers.
- **Touroperatoractiviteiten:** we werken met duizenden hotelpartners, lokale agenten en vervoerders samen om onze pakketreizen samen te stellen. Door onze omvang is de invloed die we op hen hebben relatief groot. Daarnaast is de negatieve impact en tegelijkertijd de mogelijke positieve impact van hotelovernachtingen, lokaal vervoer en activiteiten aanzienlijk.

2.3 Uitgangspunten

Het bovenstaande leidt tot de volgende concrete uitgangspunten voor onze duurzaamheidsstrategie:

- We richten ons op het verduurzamen van onze eigen kantoororganisatie. We zijn bijvoorbeeld Travelife partner, hebben een duurzaam inkoopbeleid, een sociaal en duurzaam HR-beleid en we ondersteunen goede doelen.
- Daarnaast zetten we ons in om onze partners en leveranciers te helpen om ook te verduurzamen, onder andere door een keurmerk te verkrijgen. Het afgelopen jaar hebben we de Sustainable Hotel Award geïntroduceerd, om dit belang te onderstrepen.
- We committeren ons aan het Akkoord Duurzame Luchtvaart waarin afspraken met de sector zijn gemaakt. Daarnaast verduurzamen we waar we kunnen, zoals door de aankoop van Sustainable Aviation Fuel.
- We geven informatie aan onze klanten over duurzamer reizen.

2.4 Bedrijfsbrede verantwoordelijkheid

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is iets dat door de hele organisatie gedragen moet worden. Dat stimuleren we op de volgende manieren:

- In Nederland is een Green Team opgericht met daarin de CEO en oprichter en verantwoordelijken van relevante afdelingen zoals HR, Inkoop, Marketing, Product, Legal, Airline en de MVO manager;
- In de beoordelingsprocedure wordt sinds dit jaar aan iedere werknemer de vraag gesteld wat hij gaat doen om zijn of haar werk te verduurzamen;
- Het onderwerp komt terug in het jaarlijkse medewerker tevredenheid onderzoek;
- Het onderwerp duurzaamheid komt terug in klant enquêtes.

3. Social impact - Intern

In dit hoofdstuk gaan we in op ons personeelsbestand, diversiteit, de manvrouwverdeling, salarissen, medezeggenschap, health & safety, verzuim, verloop en ontwikkeling.

3.1 Personeelsbestand

Voor de touroperator en airline van Corendon Holding werkten in 2022 wereldwijd circa 490 werknemers. De verdeling van werknemers over de verschillende bedrijfsonderdelen is als volgt:

Touroperator in Nederland:	195 (waarvan 6 freelancers en 6 stagiaires)
Airline operatie in Nederland:	175 (waarvan 6 freelancers en 3 stagiaires)
Backoffice touroperatoractiviteiten in Turkije:	75
Touroperator in Denemarken:	17
Touroperator in België:	16
Contact Center in Curaçao:	12

Verder geldt het volgende:

- De collega's bij de airline en touroperatoractiviteiten in Nederland, België en Denemarken hebben allemaal een arbeidscontract bij een BV van Corendon Holding.
- De collega's in Turkije en Curaçao hebben een arbeidscontract bij een andere Corendon entiteit (buiten de Holding) maar het werk dat zij uitvoeren is voor de touroperator en hun loonkosten worden doorbelast aan Corendon Holding.
- Daarnaast werken er wereldwijd jaarlijks circa 130 reisleiders voor ons; zij zijn echter officieel in dienst bij agentschappen waarmee wij samenwerken op bestemmingen. Zij worden om deze reden niet meegenomen in de bovenstaande opsomming.
- We hanteren het uitgangspunt dat een nieuwe werknemer eerst een jaarcontract krijgt, en dat bij goed functioneren het na een jaar wordt omgezet in een contract voor onbepaalde tijd. Circa 75% van de werknemers heeft een contract voor onbepaalde tijd en 25% een contract voor bepaalde tijd.
- Het overgrote deel van de 490 werknemers werkt fulltime: in FTE's (fulltime equivalent) komen we uit op 455.

3.2 Diversiteit

Diversiteit is voor ons belangrijk. Een bedrijf dat middenin de samenleving staat, wil dat ook graag terugzien in haar werknemersbestand. Daarnaast verzorgen we de vakanties voor honderdduizenden verschillende vakantiegangers en via een diverse groep aan collega's vinden we daar aansluiting bij. Een derde reden is dat we het beste talent willen aantrekken en behouden, en in een zo breed mogelijke poule kandidaten kunnen we die het succesvolst bereiken. Ook zien we dat diversiteit een positieve bijdrage levert aan productiviteit, creativiteit en probleemoplossingen. En tot slot blijkt uit onderzoek dat bedrijven met een grote diversiteit in personeel 25% succesvoller zijn dan soortgelijke bedrijven¹.

We doen er alles aan om een bedrijf te zijn waar iedereen welkom is en met plezier kan werken. Ongeacht leeftijd, seksuele geaardheid, religie, levensovertuiging, ras, geslacht, nationaliteit, handicap en/of chronische ziekte, politieke overtuiging, burgerlijke staat en soort contract (tijdelijk, oproep, vast, freelance, fulltime of parttime). We hebben hiervoor duidelijke kaders opgesteld. We hebben een arbobeleid, werkplekbeleid, gedragscode, interne en externe vertrouwenspersonen, een klachtenregeling voor ongewenste omgangsvormen en een klokkenluidersregeling.

Doelstelling(en) 2023:

- **Diversiteitsbeleid vaststellen en uitrollen in de organisatie**

3.2.1 Culturele achtergrond

We verbinden honderden collega's uit verschillende landen en continenten. Gebaseerd op nationaliteit in het paspoort en geboorteland zijn er 24 verschillende nationaliteiten. 30% van de 455 collega's heeft een niet-Nederlandse achtergrond. Wanneer we de culturele achtergrond van ouders mee zouden nemen, zou deze groep nog een stuk groter zijn. We zijn er trots op dat we een multiculturele groep collega's hebben en koesteren de diversiteit die dit met zich meebrengt.

¹] Dicon-Fyle, D. H., Dolan, K., Hunt, D.V., & Prince, S. (19 mei, 2020). Diversity wins: How inclusion matters.

Diversiteit zien we ook terug in de samenwerking met onze partners in de landen waar we vakanties aanbieden. In zeventien landen - verspreid over Europa, Azië, Afrika en de Cariben - werken we samen met lokale agentschappen, excursieaanbieders en duizenden hoteliers. Last but not least; de twee oprichters van Corendon - nog steeds bestuurder en aandeelhouder – zijn van oorsprong Turks. Dit heeft ervoor gezorgd dat we mede vanuit Turkije opereren en dat er in Nederland veel collega's werken die ook een Turkse of andere multiculturele achtergrond hebben.

3.2.2 Manvrouwverdeling

De manvrouwverdeling is redelijk in balans: 57% vrouw en 43% man. Het verschilt echter sterk per bedrijfsonderdeel:

Touroperator in Nederland:	64% vrouw en 36% man
Airline operatie in Nederland:	43% vrouw en 57% man
Backoffice touroperatoractiviteiten in Turkije:	65% vrouw en 35% man
Touroperator in België:	44% vrouw en 56% man
Touroperator in Denemarken:	88% vrouw en 12% man
Contact Center in Curaçao:	83% vrouw en 17% man

Wanneer we verder inzoomen zien we dat er grote verschillen zijn en dan met name binnen de airline. Van alle cabin crew werknemers (in de functies Cabin Attendant & Purser) is 81% vrouw en 19% man. In de gehele overige airline (cockpit, maintenance, kantoor, operations etc) is slechts 16% vrouw en 84% man. Ook bij de touroperator in Nederland zien we verschillen. In zijn algemeenheid werken hier sowieso meer vrouwen dan mannen maar sommige afdelingen worden (vrijwel) geheel door vrouwen bemand.

3.2.3 Manvrouwverdeling onder leidinggevenden

Op dit moment zijn drie van de elf MT-leden vrouw: 27%. We gaan ons inzetten om dit percentage omhoog te krijgen. Op hoofdlijnen willen we aansluiten bij het verplichte quotum voor benoemingen van vrouwen in een Raad van Commissarissen volgens de 'wet ingroeiquotum en streefcijfers'. Deze wet zegt dat minstens een derde van de benoemde personen vrouw moet zijn. We kunnen hiervan afwijken wanneer:

- Een nieuw MT-lid ook aandeelhouder is of wordt
- Een mannelijke interne collega de perfecte kandidaat is om een vertrekkend MT-lid op te volgen

Hieronder geven we het aantal leidinggevenden weer per bedrijfsonderdeel, inclusief de manvrouwverdeling. Het bovengenoemde MT is hier niet in meegenomen:

Touroperator in Nederland:	20 leidinggevenden, 50% vrouw en 50% man
Airline operatie in Nederland:	10 leidinggevenden, 100% man
Backoffice touroperatoractiviteiten in Turkije:	4 leidinggevenden, 25% vrouw en 75% man
Touroperator in België:	2 leidinggevenden, 100% man
Touroperator in Denemarken:	3 leidinggevenden, 67% vrouw en 33% man
Contact Center in Curaçao:	1 leidinggevede, 100% vrouw

Uiteraard willen we graag diversiteit zien binnen alle afdelingen. Dit zal ook duidelijk benoemd worden in ons diversiteitsbeleid. We kunnen hier echter niet gemakkelijk op sturen. Door krapte op de arbeidsmarkt is het momenteel sowieso uitdagend om nieuwe werknemers te vinden. Ook zijn we afhankelijk van welke kandidaten zich melden. We zien dat voor bijvoorbeeld cabine-functies vooral vrouwen zich melden en voor de overige airline-functies vooral mannen. In het volgende hoofdstuk lichten we toe hoe we zo divers mogelijk proberen te werven en te selecteren.

Doelstelling 2023:

- **Het percentage vrouwen in het managementteam verhogen als hier mogelijkheden voor ontstaan**

3.2.4 Werving & selectie

Een diverse en inclusieve organisatie start bij een divers en inclusief werving & selectieproces. Wanneer je een eerste indruk van iemand krijgt, is 5% daarvan bewust en maar liefst 95% onbewust. Het is belangrijk dat iedereen zich dat realiseert, want het kan ervoor zorgen dat je hierdoor onbewust verkeerde aannames doet. De afdeling HR heeft een training over dit onderwerp gevolgd om meer kennis over dit onderwerp te krijgen. Wij zijn ons ervan bewust dat we onbewuste vooroordelen kunnen hebben. We proberen dit te voorkomen door elkaar hierop aan te spreken en ons zoveel mogelijk te baseren op objectieve criteria, in plaats van ons te baseren op de bekende 'klik' die we al dan niet met iemand hebben. Want zolang iedereen zich blijft baseren op een persoonlijke klik, wordt steeds gekozen voor mensen die op ons lijken. Hieronder sommen we op wat onze principiële uitgangspunten zijn bij werving & selectie en promotie. We realiseren ons dat veel van het beschrevene gewoon de wet is. Maar omdat in onze samenleving ondanks deze wet toch bewust en onbewust wordt gediscrimineerd bij werving, selectie en promotie, benoemen we de punten expliciet.

- Tijdens de sollicitatie wordt niemand beoordeeld op geslacht, leeftijd, achternaam of afkomst. We kijken vooral naar motivatie, opleiding, relevante werkervaring en ontwikkelpotentie.
- We letten niet op iemands seksuele geaardheid. Collega's met een lhbtq+ achtergrond zijn een waardevolle groep. Ze zijn binnen Corendon op dit moment vertegenwoordigd onder collega's, management en in het MT.
- We discrimineren niet op uiterlijke kenmerken. Wat we verwachten van onze collega's is een representatief, schoon en fris voorkomen. Tatoeages, piercings, hoofddoeken en make-up; het is ieders vrije keus om al dan niet te dragen. Alleen gezicht bedekkende kleding is niet toegestaan, omdat dit de onderlinge communicatie belemmert.
- We vinden het belangrijk dat collega's zich kunnen ontwikkelen en tegelijkertijd ouder/ verzorger kunnen zijn. Bij werving en promotie heeft een zwangere of mogelijk toekomstig zwangere collega evenveel kans als ieder ander.
- Bij gelijke geschiktheid tussen interne en externe kandidaten voor een openstaande vacature gaat de interne kandidaat voor. Zo bieden we collega's concrete doorgroeimogelijkheden.
- Bij gelijke geschiktheid tussen twee interne of twee externe kandidaten wordt gekozen voor de collega die de meeste diversiteit aan een afdeling toevoegt. Zo heeft een man voorrang bij de functie Cabin Attendant en een vrouw bij een functie in de cockpit. Bij een jonge afdeling kiezen we voor een oudere nieuwe collega en bij een autochtone afdeling kiezen we voor een sollicitant met multiculturele achtergrond.

- Voor de manvrouwverdeling in ons topmanagement sluiten we zoals gezegd aan bij het verplichte quotum voor benoemingen van vrouwen in een Raad van Commissarissen volgens de 'wet ingroeiquotum en streefcijfers'.
- Er zijn geen salarisverschillen tussen mannen en vrouwen in dezelfde functies. De enige reden dat er verschil in salaris kan zijn, is dat de één meer werkervaring, kennis of kunde meebrengt dan de ander.
- We zetten ons actief in om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt extra kansen te geven. We werken hiervoor samen met het gespecialiseerde detacheringsbureau Pernu. Hiermee confirmeren wij ons aan de uitgangspunten in de Participatiewet.
- We bieden studenten de betaalde mogelijkheid om werkervaring op te doen via stages. De stagevergoeding is voor alle stagiaires gelijk; we maken geen onderscheid tussen type opleiding.

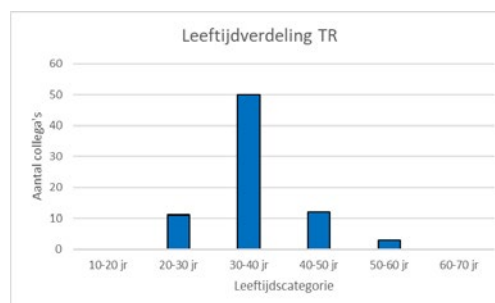
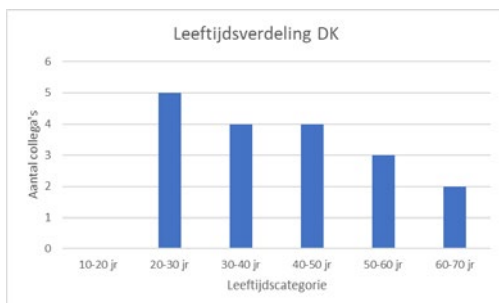
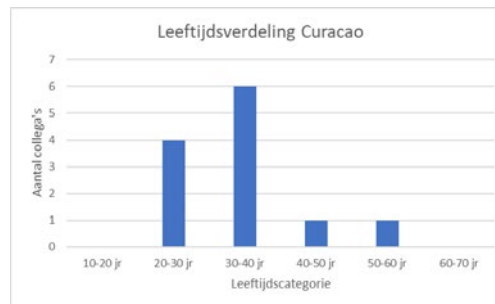
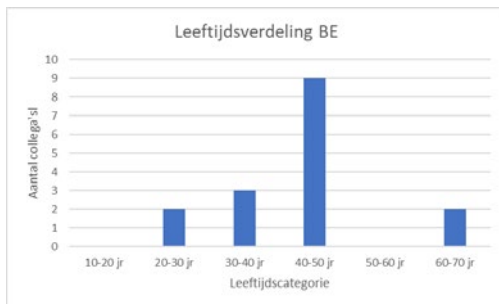
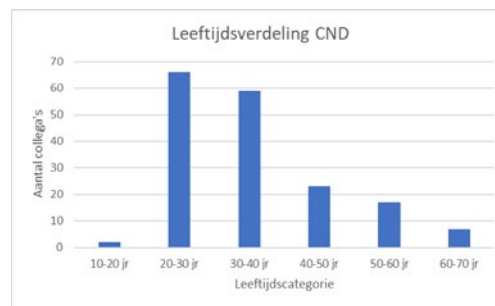
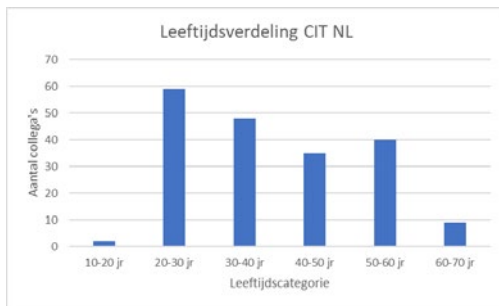


3.2.5 Leeftijdverdeling

De gemiddelde leeftijd van collega's is 36 jaar. Hieronder geven we in grafieken de leeftijdsverdeling weer per bedrijfsonderdeel. Waar de leeftijdsopbouw uit balans is, proberen we via onze werving & selectie hierin verandering aan te brengen.

Doelstelling 2023:

- Waar de leeftijdsopbouw uit balans is, zetten we in op een betere verdeling via onze werving & selectie



3.2.6 Salarissen

We betalen over het algemeen een marktconform salaris voor alle functies. Jaarlijks worden salarissen in Nederland gebenchmarkt door de afdeling HR, als input voor de beoordelingscyclus die elk jaareinde plaatsvindt. Bij het benchmarken van salarissen wordt rekening gehouden met het land waarin werknemers werkzaam zijn en het prijspeil en het gemiddelde salaris dat daar geldt. Wat betreft de hoogte van het salaris maken we uiteraard geen onderscheid tussen man en vrouw of jong en oud. In vergelijkbare functies verdient iedereen evenveel. Uiteraard ontstaat er wel verschil in salaris door de zwaarte van de functie, de ervaring die iemand meebrengt en de schaarste op de arbeidsmarkt.

In het afgelopen jaar hebben we in Nederland, België en Turkije over de hele linie de salarissen met minimaal 10% verhoogd (inclusief reguliere verhogingen), als gevolg van de inflatie en de krapte op de arbeidsmarkt. We hebben de salarisschalen van Cabin Attendants en Pursers extra verhoogd en we hebben individuele verhogingen doorgevoerd wanneer dat nodig was. In Nederland zijn de secundaire arbeidsvoorwaarden verbeterd zoals het aantal vrije dagen (minimaal 30 voor kantoorpersoneel). Aan het eind van het jaar is een bonus uitgekeerd van € 3.000 euro bruto op basis van een fulltime baan, of het equivalent hiervan in landen buiten Europa.

3.3 Medezeggenschap & meldingen

3.3.1 CAO & OR's

Onze touroperator in Nederland is aangesloten bij de Reiswerk CAO binnen het toerisme. Alle zaken die niet binnen deze CAO zijn geregeld, bespreken we met de ondernemingsraad (OR). De Nederlandse airline heeft geen CAO. In de Personeelsgids staan alle afspraken tussen werkgever en werknemer beschreven. Ook heeft de airline een eigen OR. Via de OR hebben werknemers inspraak en kunnen zij bijdragen aan het goed functioneren van de organisatie. Om invloed uit te oefenen heeft de ondernemingsraad verschillende rechten: adviesrecht, instemmingsrecht, initiatiefrecht en recht op informatie van de werkgever.

3.3.2 Vertrouwenspersonen

De manier waarop we met elkaar om willen gaan hebben we uitgebreid beschreven in onze interne gedragscode. Toch kan er soms iets mis gaan. Om dan vertrouwelijk een probleem te bespreken hebben we vertrouwenspersonen. Meldingen die bij een vertrouwenspersoon terechtkomen gaan vaak over ongewenst gedrag zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie. Vertrouwenspersonen kunnen ondersteunen, begeleiden en adviseren om problemen bespreekbaar te maken en op te lossen. Corendon heeft twee interne vertrouwenspersonen; één man en één vrouw. Daarnaast hebben we een externe vertrouwenspersoon via ArboNed, voor als een collega een probleem liever buiten de organisatie wil bespreken.

- Bij onze externe vertrouwenspersoon is in 2022 geen melding binnengekomen
- Touroperator collega's hebben in 2022 geen melding bij de vertrouwenspersonen gemaakt
- Airline collega's hebben in 2022 tien meldingen gedaan bij de vertrouwenspersonen.

Voor de onderwerpen die erna ook met leidinggevenden of de afdeling HR zijn besproken, is een passende oplossing gevonden of is meer duidelijkheid gegeven over het standpunt van het bedrijf.

3.3.3 Klachtencommissie

Soms is een klacht zo ernstig dat het niet lukt om het onderling of met behulp van HR of een vertrouwenspersoon op te lossen. In dat geval kan iemand ervoor kiezen om een officiële klacht in te dienen. Deze klacht komt vervolgens terecht bij onze - wettelijk verplichte - klachtencommissie. Op basis van de uitgangspunten in de Arbowet wordt een klacht daarna gegrond of ongegrond verklaard en wordt er een advies aan de statutaire directie gegeven over eventuele maatregelen. De statutaire directie neemt vervolgens het definitieve besluit. In 2022 zijn er geen klachten bij de klachtencommissie binnengekomen.

3.3.4 Klokkenuidersregeling

We hebben een wettelijk verplichte Klokkenuidersregeling. In essentie is deze meldregeling bedoeld voor een misstand waarbij het maatschappelijk belang in het geding is. Denk aan situaties van fraude, corruptie of een gevaar voor milieu of volksgezondheid. Het gaat in zulke gevallen om situaties die het niveau van een persoonlijk geval of enkele persoonlijke gevallen overstijgen. In 2022 zijn er geen meldingen van klokkenuiders geweest.

3.3.5 Anti-corruptie

In 2022 is de interne gedragscode aangepast en hebben we concretere richtlijnen opgesteld voor het geven en ontvangen van (immateriële) cadeaus om risico's op fraude en omkoping te verkleinen. Er zijn in 2022 geen interne meldingen gemaakt van corruptie of omkoping.



3.4 Health & Safety

3.4.1 Arbobeleid

We streven naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle werknemers. Niet alleen moet het werk veilig gedaan worden, maar werknemers moeten ook productief kunnen zijn, zich prettig voelen, plezier in hun werk hebben en respectvol met elkaar omgaan.

Wat doen we?

- In ons Arbobeleid staat omschreven welke afspraken we hebben gemaakt om veiligheid te kunnen garanderen en wat we doen aan preventie, bijvoorbeeld in het kader van ergonomie en met het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen binnen de airline.
- Twee collega's hebben de rol van preventiemedewerker om de continuïteit van het Arbobeleid te garanderen, naast de verantwoordelijkheid die de afdeling HR voor dit onderwerp heeft.
- We hebben een RI&E-plan (Risico Inventarisatie & Evaluatie) waarin ongoing in kaart wordt gebracht wat de status is van onderwerpen uit de Arbowet.
- We werken samen met Arboned in het traject rondom ziekte en re-integratie.
- We hebben een BHV-team (BedrijfsHulpVerlening) van getrainde collega's die eerste hulp kunnen verlenen bij incidenten en het pand kunnen ontruimen in geval van nood.

Hoe zag 2022 eruit?

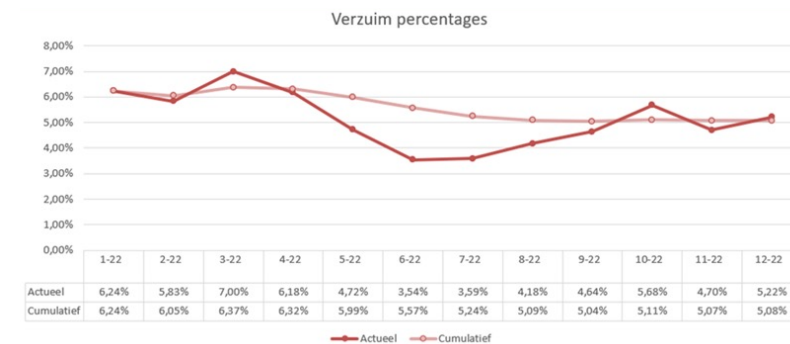
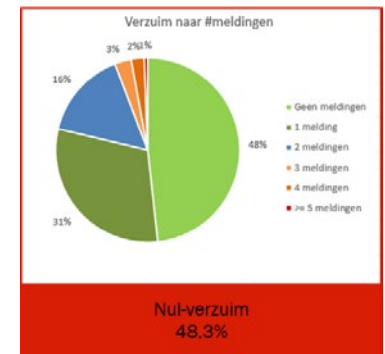
- We zijn verhuisd naar een groter kantoorpand zodat alle kantoorcollega's weer in één pand werken. Dit verbetert de samenwerking, de communicatie en de onderlinge betrokkenheid.
- We hebben het pand visueel opgeknapt voor een moderne uitstraling die past bij deze tijd. De kantine is omgebouwd naar een plek waar geluncht, gepraat, vergaderd en geborreld wordt.
- In het kader van ergonomie hebben we tientallen bureaus en stoelen vernieuwd, die nu in hoogte verstelbaar zijn.
- We hebben een thuiswerkbeleid: een fulltime collega moet drie dagen per week op kantoor werken (voor het onderlinge contact) en mag desgewenst twee dagen per week thuiswerken.
- We organiseerden de week tegen werkstress, elke maand organiseren we een sportevent, elk kwartaal bieden we stoelmassage, er is gratis fruit en elk half jaar houden we een groot feest.
- Er hebben zich in 2022 geen bedrijfsongevallen voorgedaan bij Corendon.

3.4.2 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is in 2022 in Nederland hoger geweest dan normaal. Enerzijds had dit nog te maken met corona; in het begin van 2022 zaten we nog in lockdown vanwege de coronaziekten. Daarnaast had het te maken met werkdruk. Er is een krappe arbeidsmarkt, dat betekent dat het werk met minder werknemers wordt gedaan en als gevolg van de hoge werkdruk worden meer mensen ziek. In 2022 was het gemiddelde verzuimpercentage in Nederland bij grote bedrijven die bestaan uit meer dan 100 werknemers: 6,3%. We gaan dieper in op de verzuimcijfers van de touroperator en airline in Nederland.

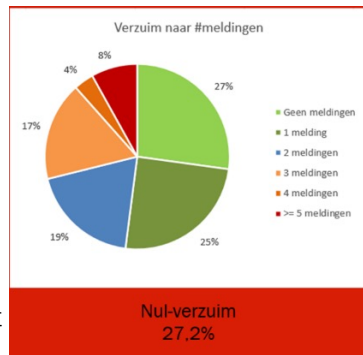
Touroperator in Nederland

Het gemiddelde ziekteverzuim is 5,08% (zie onderstaande grafiek). Dit ligt lager dan het Nederlands gemiddelde. We registreren vanuit privacy niet welke ziekte iemand heeft. Het hogere verzuim in het begin van het jaar zou kunnen komen doordat toen nog meer mensen corona hadden. De stijging aan het eind van het jaar kan komen door de griepgolf die toen heerste. In de twee grafieken eronder zien we dat bijna 80% zich nooit of één keer per jaar ziek meldt. En dat het ziekteverzuim in grote mate wordt veroorzaakt door enkele langdurig zieken, en niet door collega's die zich kort ziek melden.



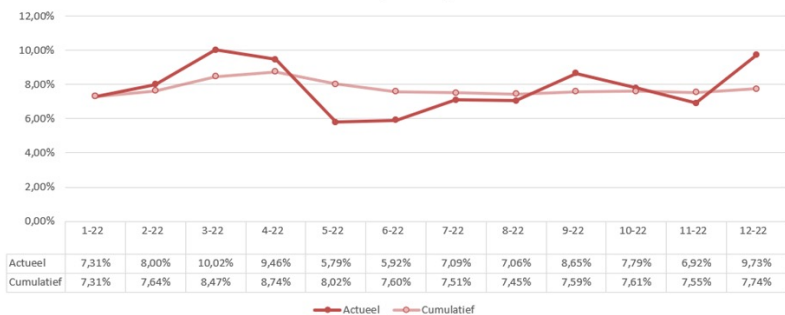
Corendon Dutch Airlines

Het ziekteverzuim is 7,74% (zie onderstaande grafiek). Dit percentage ligt iets hoger dan het landelijk gemiddelde maar bij een airline is dat niet ongevoel. Wanneer je alleen maar verkouden bent, mag je al niet vliegen. En de onregelmatige diensten vergen over het algemeen meer van je lichaam dan een kantoorbaan. In de twee grafieken onderaan zien we dat ruim 50% zich nooit of één keer per jaar ziek meldt. En dat het ziekteverzuim voor meer dan de helft wordt veroorzaakt door enkele langdurig zieken, en minder door collega's die zich kort ziek melden.



Nul-verzuim
27,2%

Verzuim percentages



3.4.3 Verloop

2022 was een jaar van extremen op de arbeidsmarkt. Nooit eerder was de krapte zo groot en nooit eerder waren er zoveel vacatures. Maar ook wisselden nooit eerder zoveel mensen van werkgever: bijna 1 op de 5 werkenden in Nederland. En dit is dan nog los van de interne mobiliteit bij werkgevers. Verloop wordt uitgedrukt in het aantal medewerkers dat in een jaar vertrekt ten opzichte van het totale personeelsbestand. Over het algemeen wordt internationaal een gemiddeld percentage van 17% gehanteerd. De verloopcijfers bij Corendon liggen in dezelfde lijn.

De twee belangrijkste redenen om van baan te veranderen waren het afgelopen jaar: te weinig doorgroeimogelijkheden en elders betere arbeidsvoorwaarden. Ongeveer de helft ging zelf op zoek naar een andere baan en de andere helft werd ervoor benaderd. Om verloop tegen te gaan hebben we onder andere de salarissen over de hele linie verhoogd, zoals toegelicht bij het hoofdstuk Salaris in dit verslag. Ook hebben we ons onboardingsproces verbeterd.

Op Curaçao is het verloopcijfer onnatuurlijk hoog. Dit heeft deels te maken met het hoge verloop dat er sowieso op het gehele eiland is.

Doelstelling 2023:

- **Op Curaçao passen we de aansturing van de afdeling, de huisvesting en de arbeidsvoorwaarden aan, wat een gunstig effect op het verloop zou moeten hebben.**

3.4.4 Medewerker tevredenheid

We hebben in maart 2022 een MTO (medewerker tevredenheid onderzoek) uitgevoerd onder de collega's bij touroperator en airline in Nederland, in België en de Contact Centers in Turkije en op Curaçao. 80% van de uitgenodigde collega's heeft aan het onderzoek meegedaan. De touroperator collega's scoorden overall op betrokkenheid een ruim voldoende, wat een mooi resultaat is. De airline collega's scoorden een voldoende.

Een deel van de zorgen bij de airline collega's komt voort uit de corona-periode waar vooral bij de airline fors is bezuinigd en gereorganiseerd. Aan de hand van de resultaten zijn veel verbeteringen doorgevoerd, onder andere in de salariering, zoals beschreven in het hoofdstuk Salaris in dit verslag.



3.4.5 Learning & development

Learning & development is een belangrijk aandachtspunt, zeker na twee jaar relatieve stilstand vanwege corona. Iedereen heeft talenten en we helpen iedere individuele collega om die te ontplooiën. Dit helpt ons als bedrijf maar het helpt ook de collega bij het vergroten van kansen in de arbeidsmarkt. Via het opleidingsaanbod en de focus op persoonlijke ontwikkeling streven wij ernaar om zoveel mogelijk gelijke kansen te creëren voor iedereen. Net als duurzame inzetbaarheid als je wat ouder wordt.

Dit is wat we doen op het gebied van learning & development:

- Binnen de airline moeten collega's verschillende verplichte trainingen volgen, die we voor een deel zelf verzorgen. Ook binnen de touroperator verzorgen we trainingen, zoals voor ons reserveringsstelsel.
- Naast de verplichte opleidingen voor specifieke functies verzorgen we trainingen rondom algemene onderwerpen die voor iedereen belangrijk zijn, zoals Business English, Word, Excel, time management, werk-privé-balans en effectief leidinggeven.
- Ook individueel kunnen collega's een opleiding volgen. Die wordt (deels) bekostigd door Corendon, wanneer het een erkende opleiding is in het belang van de huidige of toekomstige functie van de werknemer.
- Afgelopen jaar konden Nederlanders voor het volgen van een opleiding gebruik maken van het STAP-budget van 1.000 euro per opleiding. We hebben collega's veelvuldig op deze mooie kans gewezen. De aanvraag wordt buiten Corendon om gedaan, door de collega zelf.
- Alle werknemers kunnen gebruikmaken van de gratis online leeromgeving van Corendon College. Op dit platform worden meer dan 1.000 opleidingen aangeboden, zoals feedback geven, boekhouden, communiceren en Chinees leren. Wanneer de opleiding in het belang is van de werknemer kan het tijdens werktijd worden gedaan, en buiten werktijd wanneer de opleiding vanuit persoonlijke interesse wordt gedaan. In totaal zijn er 2.156 opleidingen gevolgd. De top 5 opleidingen ziet er als volgt uit:
 - o Foutloos schrijven
 - o Klantgericht 'nee' zeggen
 - o Spaans in 2 weken
 - o Klantcommunicatie
 - o Effectief communiceren

- Tot slot maken we gebruik van DISC profielen. DISC profielen geven collega's inzicht in hun gedrag tijdens hun werk én inzicht in het gedrag van anderen. We zetten het in als coaching middel, bij werving & selectie, bij teamsessies en voor management trainingen. In 2022 zijn er voor 89 collega's een DISC profiel opgesteld.

En dit doen we op het gebied van duurzame inzetbaarheid:

- We bieden we iedereen de mogelijkheid om desgewenst twee dagen per week thuis te werken bij een fulltime baan.
- Collega's op kantoor krijgen in totaal 30 vrije dagen (gebaseerd op een fulltime baan). Oudere collega's krijgen vanaf 45, 50 en 55 jaar extra vrije dagen.
- Collega's vanaf 55 jaar die 's avonds en 's nachts werken, bieden we de mogelijkheid om deze diensten geleidelijk af te bouwen.



4. Social impact - Extern

Als luchtvaartmaatschappij en touroperator hebben we invloed op de samenleving. In dit hoofdstuk gaan we in op de sociale impact van Corendon in de maatschappij.

4.1 Impact van vliegen

Bij het opstijgen en landen van vliegtuigen komt veel geluid vrij. Corendon vliegt met vliegtuigen van het type Boeing 737-800. Samen met de cetor nemen we onze verantwoordelijkheid om de geluidsoverlast te beperken, binnen de grenzen die gesteld zijn door de overheid. Omwonenden van Schiphol kunnen hun ongemak kenbaar maken via het Bewoners Aanspreekpunt Schiphol, oftewel BAS. Samen met de luchtverkeersleiding (LVNL) en de Omgevingsraad Schiphol worden zo alle opmerkingen en klachten verzameld en behandeld. Wanneer deze specifiek op Corendon betrekking hebben, worden wij geïnformeerd.

Naast geluid veroorzaken vliegtuigen CO₂-uitstoot en andere emissies. Ook deze hebben impact op mens en milieu in de directe omgeving van luchthavens. Hoe we omgaan met CO₂-emissies binnen onze eigen airline lees je in het hoofdstuk Environment. Andere emissies worden op dit moment niet gemeten. We sluiten aan bij landelijk beleid op het moment dat hier richtlijnen voor ontstaan.

Doelstelling 2023:

- **De huidige toestellen worden vervangen door het type Boeing 737 MAX-9. Deze toestellen zijn 40% stiller dan de huidige toestellen.**

4.2 Impact op werkgelegenheid Haarlemmermeer

Met ons bedrijf gevestigd in Badhoevedorp zorgen we voor werkgelegenheid in de gemeente Haarlemmermeer en omstreken. In totaal biedt Corendon als hotelorganisatie, touroperator en airline circa achthonderd werknemers in deze omgeving een baan. Daarnaast kunnen schoonmakers, installateurs, interieurverzorgers en andere leveranciers hun business in deze regio runnen, mede dankzij de opdrachten van Corendon.

4.3 Impact op vakantiebestemmingen

Op onze vakantiebestemmingen zorgen we voor lokale werkgelegenheid. In 2022 werden op 130 reisleiders aangenomen op vakantiebestemmingen. Zo'n 60% van deze banen wordt ingevuld door lokaal personeel. Het andere deel bestaat uit Nederlanders die (tijdelijk) naar het buitenland verhuizen voor het werk.

Daarnaast creëren we indirect werkgelegenheid voor hotelpersoneel, chauffeurs, gidsen, bedieningsmedewerkers, schoonmakers, technici en vele andere functies, door onze vakantiegangers naar bestemmingen te brengen.

We zijn al jaren partner van Defence for Children - ECPAT. Met deze en andere organisaties wordt jaarlijks een bewustwordingscampagne georganiseerd om (seksuele) uitbuiting van kinderen op vakantiebestemmingen tegen te gaan. Helaas zijn er namelijk volgens de MVO risicochecker van MVO Nederland³ aanwijzingen dat deze praktijken plaatsvinden in verschillende landen waar ook Corendon vakanties aanbiedt. Dit jaar zijn mede via de Corendonkanalen zo'n 425.000 mensen bereikt met een campagne om alert te zijn op de signalen van seksuele uitbuiting van kinderen. Daarnaast is er voor alle reisleiders trainingsmateriaal beschikbaar om signalen te leren herkennen.

In 2022 hadden 244 gecontracteerde accommodaties, ongeveer een kwart van het totale aantal accommodaties, een door de Global Sustainable Tourism Council erkend duurzaamheidscertificaat. Deze certificaten, zoals Green Key en Travelife, omvatten voor de branche specifieke criteria op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Doelstellingen 2023:

- **Alle reisleiders op risicobestemmingen hebben de ECPAT-training gevolgd.**
- **Om onze vakanties duurzamer te maken, gaan we komend jaar lokale agenten en hotels op onze grootste bestemmingen proactief begeleiden bij het behalen van een duurzaamheids-keurmerk.**

² | <https://noiselab.casper.aero/ams/> ³ | <https://www.mvorisicochecker.nl/>

4.4 Ethisch zakendoen

Als aanvulling op alle contracten hebben we in 2022 een gedragscode voor leveranciers opgesteld. Hierin verplichten we leveranciers en samenwerkende partijen om zich in te spannen op de volgende gebieden:

- Naleving van geldende wet- en regelgeving
- Bescherming van het milieu
- Terugdringen van klimaatverandering
- Beperking milieuverontreiniging en schadelijke stoffen
- Eerbiediging van mensenrechten
- Gezondheid en veiligheid
- Calamiteiten & klachtenprocedure
- Vrijheid van vereniging
- Verbod op discriminatie en onderdrukking
- Verbod op kind- en dwangarbeid
- Werktijden en beloning
- Corruptie en omkoping

Bij het afsluiten van contracten is het ondertekenen van de gedragscode een verplicht onderdeel geworden. Een ander onderdeel van de gedragscode is de eis dat leveranciers zich aantoonbaar inspannen voor het behalen van een voor de branche relevant duurzaamheidskeurmerk, indien zij hier nog niet over beschikken.

Doelstelling 2023:

- **De belangrijkste leveranciers en zakenpartners hebben de Code of Conduct ondertekend.**

4.5 Klantcommunicatie

Door klanten te informeren en te inspireren om duurzamere keuzes te maken, proberen we om de negatieve impact van vakanties te verkleinen. In het afgelopen jaar hebben dit op verschillende manieren gedaan:

- We hebben een groen label toegevoegd aan hotels die een door de GSTC erkend duurzaamheidskeurmerk bezitten. Deze hotels zijn nu makkelijk te vinden door middel van een nieuw zoekfilter.
- Op www.corendon.nl/vakanties/green en nieuws.corendon.nl/corendon-duurzaam/ worden klanten geïnformeerd over de duurzame initiatieven van Corendon.
- In 2022 is een nieuwsbrief verstuurd met Bewust Reizen als onderwerp en een aanbod van uitsluitend duurzaam gecertificeerde accommodaties. Deze nieuwsbrief scoorde bovengemiddeld goed.
- We hebben MVO gerelateerde posts geplaatst op ons Nederlandse Facebookaccount.
- In totaal verbleven bijna 100.000 klanten in een accommodatie met een duurzaamheidskeurmerk. Dit komt overeen met ongeveer 16,5% van het totale aantal klanten.

Doelstelling 2023:

- **Door MVO in de hele customer journey terug te laten komen én door het aanbod van duurzaam gecertificeerde hotels te vergroten, hopen we volgend jaar een kwart van ons totale aantal klanten in een duurzamere accommodatie onder te brengen.**



4.6 Klanttevredenheid

Om zorg te dragen voor de continue kwaliteit van ons product en onze processen, kunnen klanten op verschillende manieren in contact komen met ons, hun vakantie beoordelen en al dan niet een klacht, compliment, vraag of suggestie indienen.

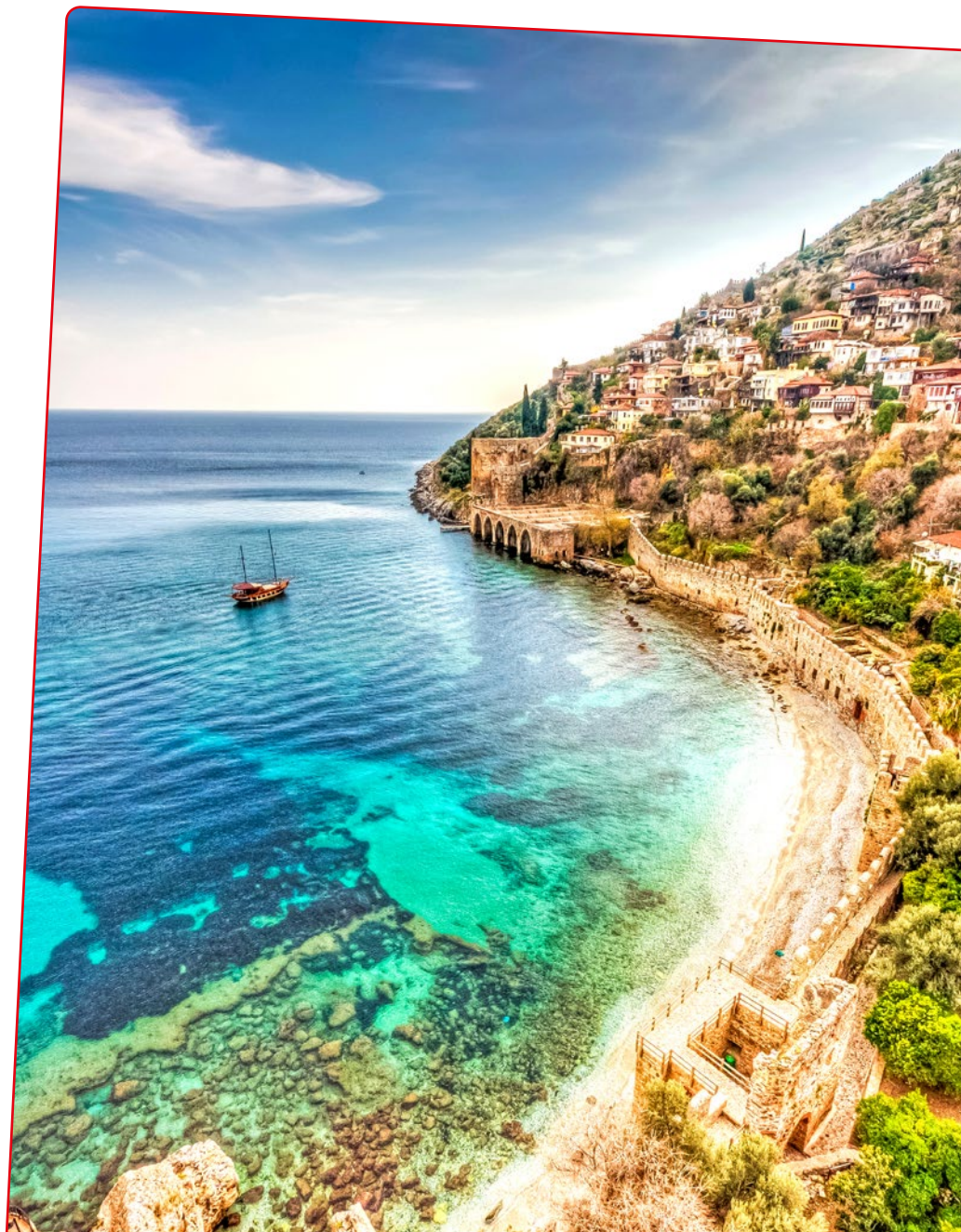
- Klanttevredenheidsonderzoek: Na thuiskomst krijgen alle klanten de vraag of zij hun vakantie willen beoordelen. De resultaten van deze beoordelingen zijn de basis voor productontwikkeling en -verbetering.
- Op basis van bijna 45.000 reviews op het platform Trustpilot, wordt Corendon beoordeeld met een gemiddelde score van 4,1 sterren (van 5 in totaal).
- Clientenservice: De afdeling Clientenservice beoordeelt en behandelt klachten. Op de website⁴ staat de procedure beschreven die klanten hiervoor kunnen volgen. Bij thuiskomst worden klanten per mail gewezen op de procedure.
- Customer Care: In 2022 is de afdeling Customer Care gestart, die focust op de afhandeling van klachten of problemen van klanten tijdens hun reis.

Klanten worden op verschillende manieren voor, tijdens en na hun reis beschermd, conform de richtlijnen van de ANVR, de SGR, het Calamiteitenfonds de ACM en het beleid van Corendon zelf.

De klachten van klanten worden serieus genomen en stuk voor stuk beoordeeld en behandeld. Als een klacht terecht is, krijgt de klant een verklaring, een geldbedrag of een korting op een volgende reis. Daarnaast wordt er intern uiteraard opvolging gegeven aan de klacht, en wordt het product al dan niet aangepast.

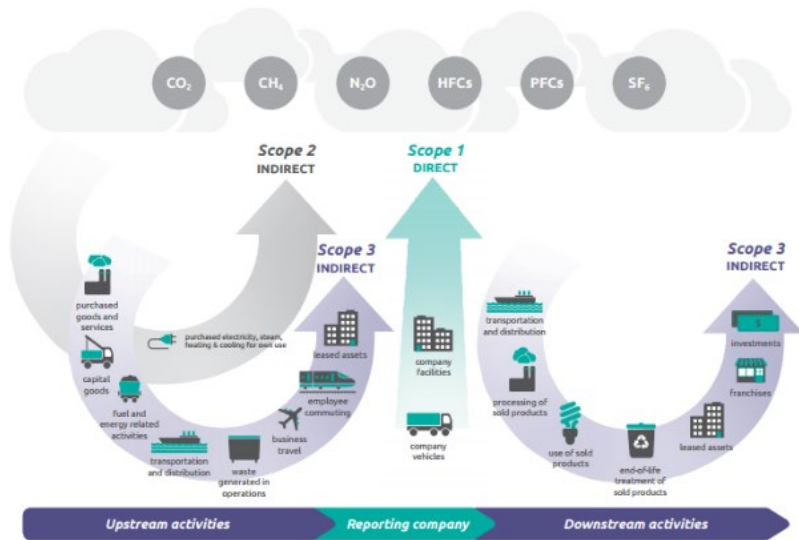
Als klanten het niet eens zijn met de geboden oplossing, kunnen zij naar de geschillencommissie stappen. Afgelopen jaar zijn 37 klachten niet naar wens opgelost en bij de geschillencommissie terecht gekomen.

⁴ | <https://www.corendon.nl/klachtenafhandeling>



5. Environmental impact

Vliegreizen hebben op dit moment nog een grote negatieve impact op het milieu. Om te bepalen hoe groot die impact precies is, maken we gebruik van het Greenhouse Gas Protocol⁵, waarin we emissies in scope 1, 2 en 3 onderscheiden. In de afbeelding hieronder is een globaal overzicht te vinden van welke uitstoot in welke scope valt. Het GHG-protocol is een gestandaardiseerde manier om over uitstoot te rapporteren. In de bijlage is voor de meeste emissieberekeningen een toelichting te vinden.



5.1 Scope 1 emissies

Soort emissie	Verbruik	CO2e (ton)
Brandstofverbruik eigen vloot en volledig gecharterde vluchten	22.151 mTon Jet A1 fuel	69.776
Brandstofverbruik bedrijfswagens en leaseauto's		46
Gasverbruik kantoororganisatie in Nederland ⁶	38.318 m ³	80
Gasverbruik kantoororganisatie in Denemarken	959 m ³	2
Gasverbruik kantoororganisatie in België en Turkije	Onbekend	-
Totaal		69.904

⁵ | <https://www.circularise.com/blogs/scope-1-2-3-emissions-explained>

⁶ | In 2022 is de kantoororganisatie in Nederland van twee panden naar één pand verhuisd. Het gasverbruik van het huidige pand is weer-gegeven, omgerekend naar jaarverbruik. Omdat het kantoorpand wordt gedeeld met een andere BV is vervolgens gerekend met 80% van het totale gasverbruik van het pand.

Onder scope 1 van het Greenhouse Gas Protocol vallen ook andere emissies dan alleen CO₂. Andere relevante broeikasgassen die luchtvaart veroorzaakt zijn waterdamp, methaan, ozon, condensatiestrepen, sulfaatdeeltjes en roetdeeltjes. Luchtverontreinigende stoffen zijn vaak niet te herleiden tot een specifiek toestel of een specifieke luchtvaartmaatschappij. In het Duurzame Luchtvaartakkoord werken we samen met luchthavens en andere luchtvaartmaatschappijen aan de beperking van luchtvervuiling en niet-CO₂-emissies. Zo hebben we in 2022 een toestel beschikbaar gesteld voor een proef om fijnstof op te vangen met nevel⁷.

Om onze scope 1 emissies te reduceren hebben we in 2022:

- 55 mTon Sustainable Aviation Fuel (SAF) ingekocht. Ten opzichte van Jet A1 fuel kan SAF tot 80% reductie op CO₂ uitstoot leiden⁸
- Software aangeschaft (Flite Deck Advisor⁹) om de optimale brandstofverbruik te bepalen aan de hand van verwachte weersomstandigheden en specifieke eigenschappen van het vliegtuig.
- Vastgelegd dat er alleen nog nieuwe leasecontracten worden afgesloten voor elektrische (bedrijfs)auto's.

In het Duurzame Luchtvaartakkoord hebben we ons samen met andere luchtvaartorganisaties gecommitteerd aan verschillende acties en doelstellingen. Zo zetten we ons als sector in voor een CO₂-neutrale luchtvaart in 2070.

Corendon Dutch Airlines valt onder EU ETS¹⁰ en beschikt over CO₂-rechten voor alle intra-Europese vluchten. Door de werking van EU ETS nemen de kosten voor CO₂-rechten toe.

Doelstellingen 2023:

- **Door meer SAF te kopen en onze huidige vloot in 2023 te vervangen door efficiëntere toestellen van het type Boeing 737 MAX 9 zetten we in op het verlagen van de uitstoot in scope 1.**
- **In 2023 realiseren we een transitieplan om de uitstoot in scope 1 de komende jaren verder terug te dringen.**

⁷ | <https://luchtvaartnieuws.nl/nieuws/categorie/2/airlines/schiphol-en-tno-testen-gebruik-van-nevel-tegen-ultrafijnstof>

⁸ | <https://www.neste.com/products/all-products/saf>

⁹ | <https://ww2.jepesen.com/flight-and-fuel-optimization/flitedeck-advisor/>

¹⁰ | <https://www.emissieautoriteit.nl/onderwerpen/themas/emissiehandel-eu-ets-2021-2025> 18

5.2 Scope 2 emissies

Soort emissie	Verbruik (kWh)	CO2e (ton)
Ingekochte elektriciteit voor kantoororganisatie in Nederland ¹¹	205.079	94
Ingekochte elektriciteit van de kantoororganisatie in Denemarken	2.493	1
Ingekochte elektriciteit van de kantoororganisatie in België en Turkije	Onbekend	-
Totaal		95

In Nederland kopen we groene stroom in op basis van buitenlandse waterkracht. Het kantoorpand beschikt over energielabel B en in het hele pand wordt gebruik gemaakt van LED-verlichting. De verwachting is dat het elektriciteitsverbruik zal toenemen door onder andere het plaatsen van laadpalen op de parkeerplaats bij het kantoorpand. Dit zal tegelijkertijd zorgen voor afname van emissies in scope 3 (door minder brandstofverbruik voor woon-werkverkeer).



5.3 Scope 3 emissies

Onderstaande opsomming is een voorlopig overzicht van de meest impactvolle en/of risicovolle bronnen van indirecte emissies. In de bijlage is voor een aantal emissiesoorten een berekening of toelichting te vinden.

Soort emissie	CO2e (ton)
Uitstoot van passagiers bij externe luchtvaartmaatschappijen ¹²	204.217
Uitstoot van hotelovernachtingen 5.829.074 overnachtingen * 15 kg CO2 per gastnacht ¹³	87.436
Uitstoot van cruise overnachtingen 69.975 overnachtingen * 212 kg CO2 per dag per persoon ¹⁴	14.835
Uitstoot van transfers Aantal geboekte transferpassagiers: 490.742 Geschat gemiddelde aantal kilometer: 50 Gemiddelde uitstoot per reizigerskilometer ¹⁵ : 0,033 kg CO2 490.742 * 50 * 0,033 kg CO2	810
Uitstoot van zakenreizen, incl. non-CO2 emissies ¹⁶	610
Uitstoot van woon-werkverkeer ¹⁷	470
Totaal	308.378

¹¹ | In 2022 is de kantoororganisatie in Nederland van twee panden naar één pand verhuisd. Het gasverbruik van het huidige pand is weergegeven. Omdat het kantoorpand wordt gedeeld met een andere BV is vervolgens gerekend met 80% van het totale gasverbruik van het pand.

¹² | Zie bijlage voor een toelichting

¹³ | <https://www.milieubarometer.nl/voorbeelden/hotel/>

¹⁴ | <https://www.cbs.nl/-/media/pdf/2021/50/trendrapport-2021-deel-2.pdf>

¹⁵ | <https://www.co2emissiefactoren.nl/lijs-emissiefactoren/>

¹⁶ | Zie bijlage voor een toelichting

¹⁷ | Zie bijlage voor een toelichting

De uitstoot van zakenreizen hebben we in 2022 volledig gecompenseerd via een Gold Standard Verified project van Southpole.

Om de uitstoot van woon-werkverkeer te beperken hebben we in 2022 een volledige vergoeding ingesteld voor reizen met het openbaar vervoer. Daarnaast beperken we het woon-werkverkeer door werknemers de mogelijkheid te geven om deels thuis te werken. Ook hebben we de aanschaf van een (elektrische) fiets voor woon-werkverkeer gestimuleerd door een rentevrije lening beschikbaar te stellen.

De zogeheten downstream uitstoot door het gebruik van ons "product", het op vakantie gaan, beperken we door klanten te wijzen op duurzamere accommodaties en het aanbieden van bustransfers (in plaats van taxi's voor individuele boekingen).

Doelstellingen 2023:

- **Klanten kunnen zelf SAF aanschaffen om de uitstoot van hun vlucht (via welke luchtvaartmaatschappij dan ook) te beperken.**

5.4 Inkoop & circulariteit

In 2022 hebben we het inkoopbeleid aangepast. De afdeling Purchase (alleen voor de Nederlandse kantoororganisatie) baseert haar keuzes op basis van de Total Cost of Ownership. In het aangepaste inkoopbeleid worden daar de volgende uitgangspunten aan toegevoegd:

- We geven de voorkeur aan een bedrijf dat een voor de branche relevant duurzaamheidskeurmerk heeft.
- We geven de voorkeur aan een lokaal gevestigd bedrijf, dat ook lokaal inkoop/produceert, in verband met de reductie van transport.
- We geven de voorkeur aan een sociale onderneming: het bedrijf heeft bijvoorbeeld mensen met een arbeidsbeperking in dienst.

Vanuit de kantoororganisatie in Nederland werd in totaal 118 m³ afval geproduceerd. Daarvan was het merendeel (97 m³) restafval.

In 2022 hebben we ook actie ondernomen voor afvalvermindering in de keten. Het plastic dat gebruikt wordt voor huis-aan-huisfolders is bijvoorbeeld vervangen door gerecycled plastic. En eind 2022 hebben we de samenwerking met Prezero en schoonmaakbedrijf Klüh aangescherpt om het afval vanuit onze vliegtuigen op de juiste manier te scheiden.

Doelstelling 2023:

- **Er is een nieuw contract met een afvalverwerker en bijbehorende aanpak voor de verschillende afvalstromen, zowel op onze kantoorlocatie als op Schiphol.**

5.5 Dierenwelzijn

In 2019 was Corendon de eerste Nederlandse reisorganisatie die een dierenwelzijnsbeleid opstelde, in samenwerking met World Animal Protection. Sindsdien hebben we gewerkt aan het uitfaseren van excursies waarin shows worden gegeven met wilde dieren, waar men kan zwemmen met dolfijnen of waar men wilde dieren kan voeren. Wilde dieren horen in het wild en met het dierenwelzijnsbeleid willen we daar ons steentje aan bijdragen. Daarnaast hebben we in 2022 in samenwerking met Humane Society International een verbod ingevoerd op het vervoeren van jachttrofeeën in de bagage van onze passagiers (Corendon Dutch Airlines). Dit verbod gaat verder dan de douaneregels, die in sommige gevallen het vervoer van (delen van) dieren nog toestaan.



6. Sponsoring en goede doelen

Jaarlijks ondersteunen we goede doelen en inzamelingsacties.

Prinses Maxima Centrum voor kinderoncologie

Begin 2022 brak de oorlog tussen Oekraïne en Rusland uit. Door collega's van de airline werd het idee geopperd om een gratis vlucht voor Oekraïense vluchtelingen te organiseren. Tegelijkertijd werden we door het Prinses Máxima centrum benaderd om Oekraïense kinderen met kinderkanker op te halen uit Krakow. Corendon heeft belangeloos een vlucht gesponsord en uitgevoerd.

World Animal Protection

World Animal Protection organiseerde een loterij om geld op te halen voor de realisatie van een opvangbaai voor ex-showdolfijnen. Dolfijnenshows worden sinds 2019 niet meer aangeboden door Corendon. Dit initiatief, te realiseren in Griekenland, sluit daarom goed aan bij het Dierenwelzijnsbeleid. Een reisque t.w.v. 1000 euro werd beschikbaar gesteld voor de loterij.

Stichting de Baan - Droomwens Manon

Manon heeft een verstandelijke beperking. Stichting Droomwolk, onderdeel van Stichting de Baan, benaderde ons om haar ultieme wens te vervullen: een dag stewardess zijn. Na een training in het officiële trainingscentrum van onze crew, mocht zij een dag assisteren op een gecharterde vlucht naar Kittillä.

Make a Wish – Wensdag Shari-Elle

Shari-Elle heeft de niet te behandelen sikkelcelziekte. Via stichting Make a Wish werden we benaderd om haar wensdag te realiseren, vol activiteiten die ze altijd al eens heeft willen doen. Omdat ze nog erg jong is, kon ze niet écht een dag meevliegen, maar mocht ze onder begeleiding van een echte piloot en stewardess de Boeing 747 bij het Corendon Village Hotel bezoeken.

Missie 538

Radio 538 stond in december volledig in het teken van Missie 538 met als doel om zoveel mogelijk geld in te zamelen voor het Prinses Máxima Centrum. Luisteraars, bedrijven en organisaties konden geld doneren in ruil voor muziek. Het opgehaalde bedrag is bedoeld voor speciale clean rooms. Daarin kunnen afweercellen van kinderen met kanker worden geprogrammeerd om kanker aan te vallen. Namens Corendon hebben we deze actie gesteund met een donatie van ruim € 5.000 euro.

Mediation op Curaçao

Twee zelfstandige mediators die gespecialiseerd zijn in strafzaken hebben ons benaderd. Mediation stond op Curaçao in de kinderschoenen, met slechts één mediator in dienst van het OM. Terwijl het in een kleine gemeenschap juist zeer succesvol kan zijn. Masterclasses voor 100 deelnemers en een opleiding tot mediator voor 20 deelnemers was het resultaat. Corendon heeft de vluchten naar Curaçao, het verblijf ter plaatse en een trainingslocatie in het hotel beschikbaar gesteld.

Stichting Gilat

Stichting Gilat geeft voorstellingen voor ernstig zieke kinderen in academische ziekenhuizen in Nederland. De stichting wil dit ook doen in het Curaçao Medical Center vanaf 2023. Begin 2023 vertrekt het team naar Curaçao, met reis en verblijf op kosten van Corendon. Het team gaat ter plaatse acteurs werven, kennismaken met de locatie in het ziekenhuis en op zoek naar lokale investeerders.

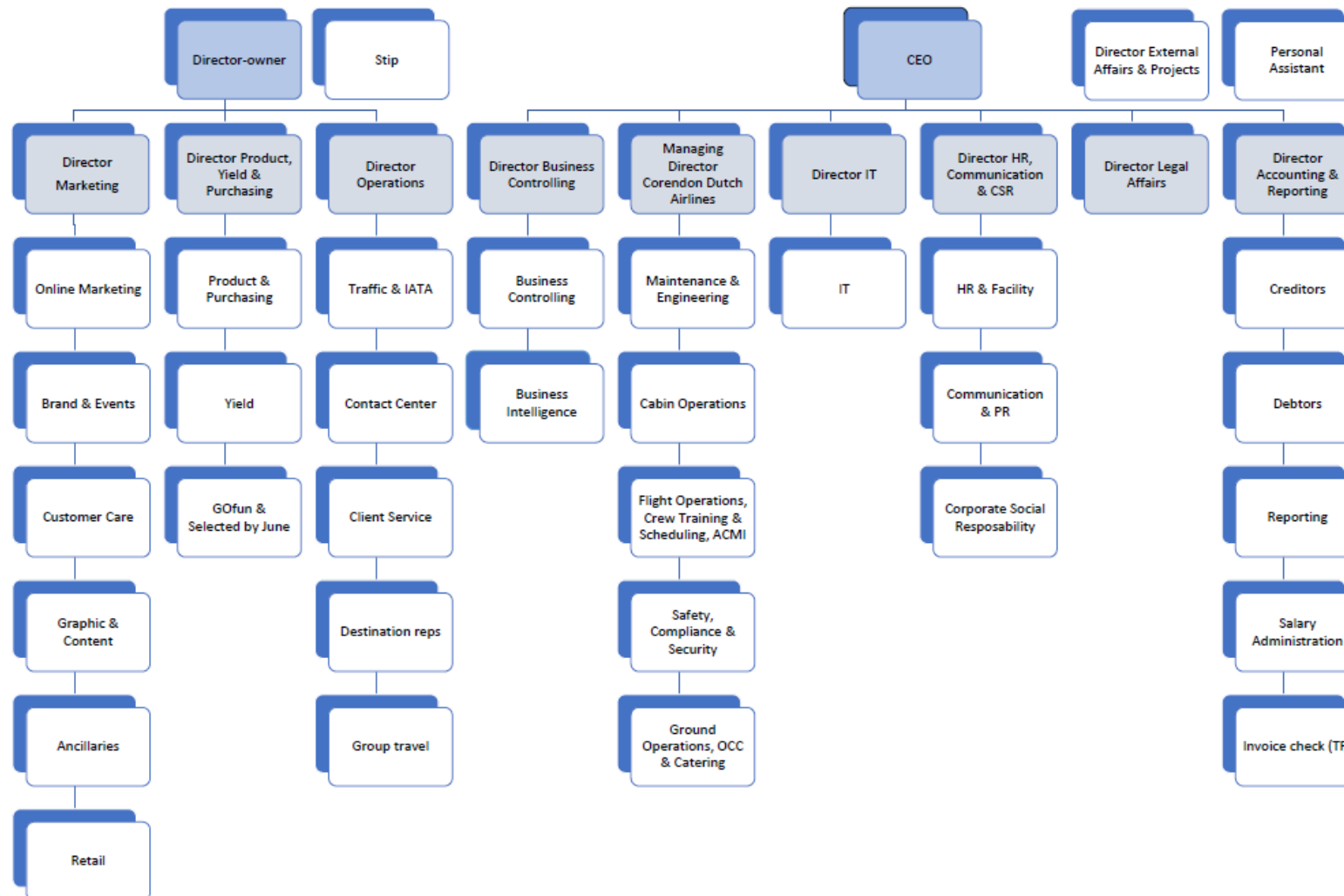


7. Bijlagen

Bijlage 1: organogram Corendon organisatie

Organogram Corendon

- Blue = shareholders & statutory board
- Grey = management team
- White = departments/functions (not displayed hierarchical, departments all report to Director above (grey))



Bijlage 2: toelichting emissieberekeningen

Scope 1: Gasverbruik

Voor het berekenen van de CO2-uitstoot die veroorzaakt wordt door gasverbruik, hebben we gebruik gemaakt van de CO2 calculator van Klimaatplein: <https://www.klimaatplein.com/gratis-co2-calculator/>.

Kantoororganisatie Nederland:

Maand	Verbruik m3		
Januari	8.415		
Februari	7.164		
Maart	6.431		
April	3.858		
Mei	0*	CV was kapot	
Juni	1.901		
Juli	989		
Augustus	392		
September	1.972		
Oktober	4.112		
November	4.851		
December	7.813		
totaal	47.898		
CIT (80%)	38318	CO2 uitstoot in kg	79663,12
CHR (20%)	9580	CO2 uitstoot in kg	19916,82

Kantoororganisatie Denemarken:

Kantoor Låsby (65 m2): 958,71 m3, komt overeen met 1993 kg CO2.

Scope 2: Elektriciteitsverbruik

Omrekenfactor voor het bepalen van de CO₂-uitstoot is o.b.v. gegevens Klimaatplein. Gerekend met de categorie "groene stroom uit buitenland (telt als grijze stroom)".

Kantoororganisatie Nederland:

Kantoororganisatie Denemarken:

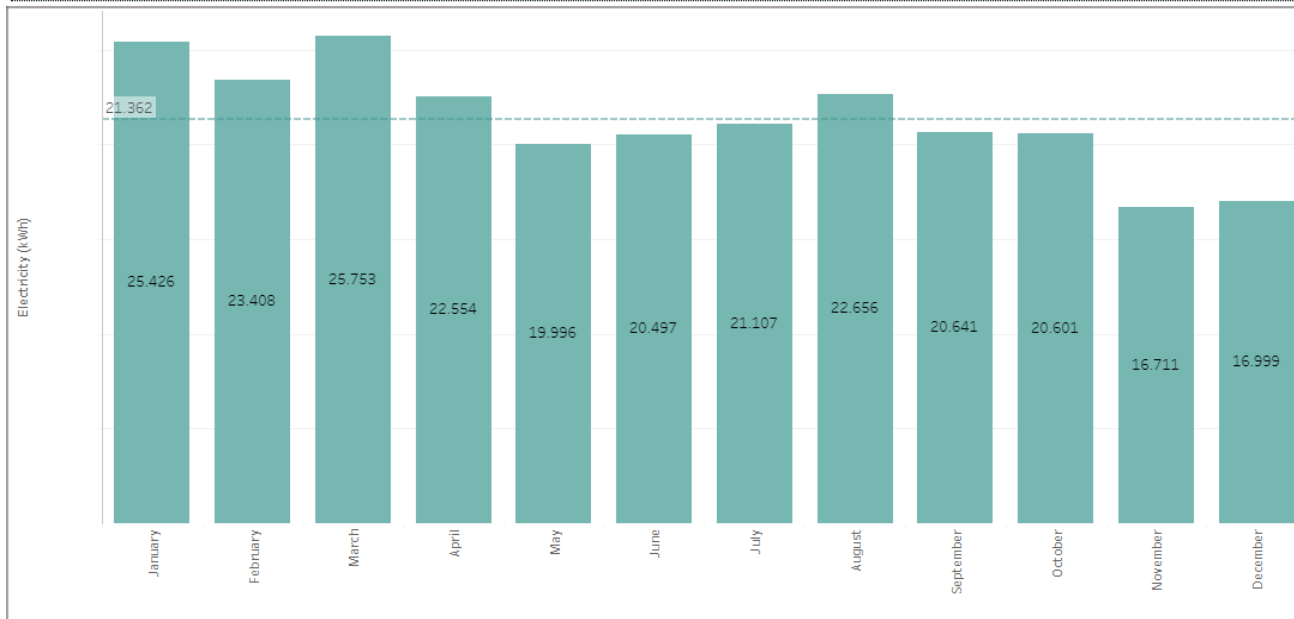
kantoor Låsby (65 m²): 2492,85 Kwh, komt overeen met 1136,74 kg CO₂.



Electricity

256.349 kWh

Month (Electricity (kWh) vs. Occupancy)



80% van het totale verbruik (205.079 kWh) komt voor rekening van de Corendon Holding.

Scope 3: Uitstoot van passagiers bij externe luchtvaartmaatschappijen

Omdat we voor individuele geboekte stoelen bij externe luchtvaartmaatschappijen geen kerosineverbruik kunnen achterhalen, is gewerkt met CO₂-omrekenfactoren per reizigerskilometer voor verschillende vliegafstanden (Bron: P. Peeters, zie www.co2emissiefactoren.nl/wp-content/uploads/2022/01/37-MilieuCentraal-Emissiefactoren-van-vliegverkeer-in-meer-detail-2022-v1.1.pdf).

We hanteerden de Tank-to-Wake (TTW) uitstoot (in gram CO₂ per reizigerskilometer). Vrijwel al onze klanten reizen in economy class. Daarom hebben we de volgende waarden gebruikt.

Afstand van	Tot	CO ₂ e (TTW)
0	700	127
700	2500	81
2500	40000	59

Met deze gegevens komen we op onderstaande totale uitstoot 270.504 Ton CO₂e

Scope 3: Uitstoot zakenreizen

In 2022 hadden we geen volledig nauwkeurig overzicht van alle geboekte reizen, doordat niet alle vluchten via ons boekingssysteem werden geboekt. Daarom is zo goed mogelijk geprobeerd om emails en formulieren bij elkaar te zoeken om een reconstructie te maken. Helaas ontbreken hierin nog de vluchten van collega's die vanuit onze Turkse kantoororganisatie werken.

Omdat we voor individuele geboekte stoelen geen kerosineverbruik kunnen achterhalen, hebben we ook voor deze uitstootcategorie gerekend met CO₂-omrekenfactoren per reizigerskilometer voor verschillende vliegafstanden. We hanteerden dezelfde omrekenfactoren als voor de uitstoot bij externe luchtvaartmaatschappijen.

Met deze gegevens komen we op onderstaande totale CO₂ uitstoot voor stoelen die niet voor betalende klanten zijn geboekt.

Totaal aantal passagiers geboekt:	Totaal aantal passagierskm's gevlogen:	Totale CO ₂ uitstoot in ton:
1311	3782506	609,6

Scope 3: Uitstoot van woon-werkverkeer

Er is een globale inschatting gemaakt van de verdeling van vervoersmiddelen onder de 362 in Nederland werkende collega's. Met behulp van de CO₂-calculator op www.klimaatplein.nl is per vervoersmiddel de uitstoot berekend.

2921525 km per jaar	KM's	Liters	CO ₂ in kg	CO ₂ in ton
60% benzine auto, gemiddeld 1/15	1752915	116861	332068,7	332
20% diesel auto, gemiddeld 1/21	584304,9	27824,04	92638,89	93
10% bus	292152,5		30713,97	31
5% elektrisch	146076,2		14015,11	14
5% fiets/wandelen	146076,2			
				469 ton CO ₂

 **corendon hotel**

