



**OMNIA TRAVEL**

WIJ STELLEN JE OP REIS

# Onderweg naar duurzaam ondernemen

Duurzaamheidsrapport 2022-2023





# Inhoud

Beste lezer	3	Onze mensen, onze kracht	13
Onze duurzaamheidsprioriteiten	4	Een gedreven team met kennis van zaken	13
De CO <sub>2</sub> voetafdruk van onze reizen verminderen	5	Inzet op persoonlijke groei	14
CO <sub>2</sub> uitstoot en reporting van vliegreizen	5	Aandacht voor gezondheid en welzijn	15
Initiatieven voor CO <sub>2</sub> compensatie	6	Ruimte voor diversiteit & inclusie	17
Bewuste transportkeuzes	7	Goed bestuur als fundament	18
Bewuste verblijfkeuzes	7	Omnia Travel, dochter van KBC	18
Ons eigen milieubeleid	8	Ethisch beleid	18
Kwaliteit en expertise waarbij de klant centraal staat	9	Informatiebeveiliging & privacy	19
Klanten ondersteunen in duurzame keuzes	9	Preventie van fraude en wanpraktijken	19
Kwaliteit en expertise voorop	9	KPIs	20
Samenwerkingen met betrouwbare partners	10	Milieu	20
Klantentevredenheid	10	Arbeid	21
Reizen met respect voor de lokale bevolking	11	Ethiek	21
Toerisme als ondersteuning voor lokale economie	11	EcoVadis	22
Aandacht voor sociale rechtvaardigheid	11	Voka Charter Duurzaam Ondernemen	23
Respect voor de lokale cultuur	12	Tijdlijn	24
Steun aan lokale projecten	12	Over dit rapport	26



**Coverbeeld:** sculptuur 'Pillage of the Sea' van Rosa Barba (2021) – Barba creëert een beeld van opeengestapelde zandzakken, als een denkbeeldige dam tegen de stijgende zeespiegel. De sculptuur vormt een visuele meetlat voor de klimaatverandering, terwijl eb en vloed bepalen hoeveel van het kunstwerk op elk moment zichtbaar is. Rosa Barba herinnert ons er met dit werk aan onze kwetsbaarheid te erkennen en de natuur te eren.





# Beste lezer

Het voorbije jaar mochten we met Omnia Travel ons 50-jarig bestaan vieren. Al een halve eeuw doen we elke dag ons best om garant te staan voor kwaliteit in vakantie-reizen, groepsreizen en zakenreizen.

We hebben Omnia Travel zien groeien en evolueren. In 2022 hielpen we onze klanten met het boeken van meer dan 75.000 vliegtuigtickets, 25.000 treintickets en 110.000 hotelovernachtingen. Een groot aandeel hiervan zijn zakenreizen, maar ook de vakantie-reizen en groepsreizen maken een belangrijk deel uit van onze activiteiten. Ook het aantal medewerkers nam doorheen de jaren sterk toe, tot vandaag 93 collega's. Dit gedreven team en deze uitstekende resultaten zijn des te mooier na enkele moeilijke jaren in de reissector omwille van corona.

Een sterke focus op een uitstekende en persoonlijke service voor onze klanten is een constante geweest doorheen onze geschiedenis. Maar ook duurzaamheid werd de voorbije jaren steeds belangrijker voor Omnia Travel en

is nu één van onze kernwaarden. Niet enkel de reizigers en bedrijfsklanten vragen hierom, ook binnen ons eigen bedrijf zijn medewerkers en aandeelhouders overtuigd om te groeien naar een steeds duurzamere organisatie. Duurzaamheid mag zich bovendien niet beperken tot enkele losse initiatieven, maar moet deel uitmaken van hoe we ons gedragen en van de keuzes die wij maken.

Dit voornemen wordt ondersteund door de oprichting van ons Green team, dat instaat voor de verdere uitwerking van ons duurzaamheidsbeleid en het opzetten van initiatieven. Het is een afdelingsoverschrijdend team, want duurzaamheid is immers de verantwoordelijkheid van iedereen binnen Omnia Travel.

Op naar de volgende 50 jaar Omnia Travel!

Jan Van Steen  
General Manager Omnia Travel



**Ons succesverhaal gaat niet alleen over cijfers op een balans. Het gaat over mensen die geloven in de visie en de waarden van Omnia Travel.**



# Onze duurzaamheidsprioriteiten

Dat duurzaamheid binnen de reissector geen evident onderwerp is, daar zijn we ons bij Omnia Travel ten zeerste van bewust. We vinden het dan ook belangrijk dit onderwerp serieus te nemen en onze verantwoordelijkheid op te nemen.

De afgelopen jaren hebben we niet stilgezeten. We hebben ingezet op klimaat bewustwording bij onze klanten, en willen hier verdere stappen in blijven zetten.

Ook binnen onze eigen organisatie willen we bewuster en beter omgaan met de grondstoffen en producten die we gebruiken, en de interne communicatie errond verbeteren. Enkel zo kunnen we een voorbeeldrol opnemen op het vlak van duurzaamheid.

Na een materialiteitsoefening hebben we 5 prioritaire onderwerpen bepaald waar wij als bedrijf de grootste impact mee kunnen realiseren. Wij willen inzetten op:

- ◆ De CO<sub>2</sub> voetafdruk van onze reizen verminderen
- ◆ Kwaliteit en expertise waarbij de klant centraal staat
- ◆ Reizen met respect voor de lokale bevolking
- ◆ Onze mensen, onze kracht
- ◆ Goed bestuur als fundament

In het komende jaar willen we ons beleid, met heldere duurzaamheidsdoelstellingen en ondersteunende acties, nog verder uitwerken.







1



**Het is belangrijk dat we onze klant en de reiziger zelf informeren over de CO<sub>2</sub>-uitstoot van een gekozen vlucht.**



## De CO<sub>2</sub> voetafdruk van onze reizen verminderen

### CO<sub>2</sub> uitstoot en reporting van vliegreizen

We beseffen dat de klimaatimpact van vliegreizen groot is en dat we hier bewust mee moeten omgaan. Het is dan ook belangrijk dat we onze klant en de reiziger zelf informeren over de CO<sub>2</sub>-uitstoot van een gekozen vlucht. Daarom kiezen we er voor om per vluchtvorstel de CO<sub>2</sub>-uitstoot te berekenen. Dit met als doel om een neutrale vergelijking tussen de verschillende reisopties mogelijk te maken.

We voorzien ook steeds een rapportering aan onze klanten van hun CO<sub>2</sub>-uitstoot. Standaard gebeurt dit jaarlijks, maar frequenter kan ook. Dit rapport bevat een overzicht van de gemaakte reizen en de daaraan gekoppelde CO<sub>2</sub>-uitstoot, en biedt de klant de mogelijkheid om met ons team van account managers te bekijken of er aanpassingen nodig zijn in de travel policy. Sommige klanten kiezen ervoor om aan de hand van dit rapport zelf te compenseren. Het is echter ook mogelijk dat wij de compensatie in samenspraak met de klant regelen.

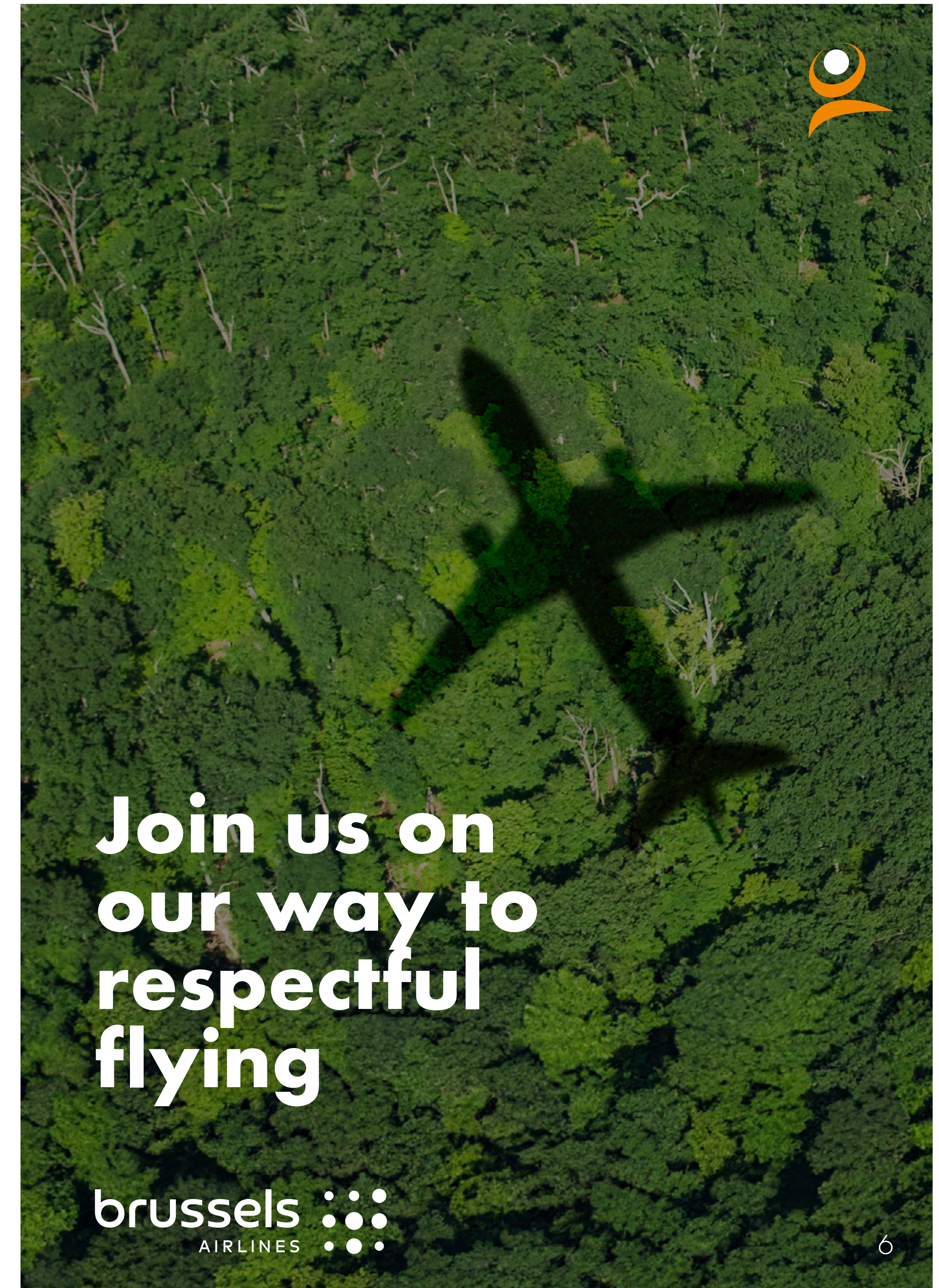


## Initiatieven voor CO<sub>2</sub> compensatie

We staan onze klanten bij in het compenseren van hun geproduceerde CO<sub>2</sub>-uitstoot. CO<sub>2</sub>-compensatie – of carbon offsetting – betekent dat je de CO<sub>2</sub>-uitstoot van je vlieguren compenseert door financieel bij te dragen aan een klimaatproject in een ontwikkelingsland om een vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot te financieren die gelijk is aan je CO<sub>2</sub>-uitstoot. Sommige klanten organiseren dit zelf, maar het is ook mogelijk dat Omnia Travel de compensatie voor de klant regelt. Hiervoor werken we samen met Greentripper, een Belgische organisatie die gecertificeerde klimaatprojecten van hoge kwaliteit ontwikkelt.

Greentripper garandeert samen met CO<sub>2</sub>logic, een Southpole bedrijf, dat één ton CO<sub>2</sub>e compensatie overeenkomt met één ton CO<sub>2</sub>e die wordt gereduceerd of vermeden via het Gold Standard gecertificeerde 'Gyapa Cookstove project in Ghana'. Klanten die hun uitstoot compenseren via Greentripper, ontvangen een gepersonaliseerd certificaat met het "Certified CO<sub>2</sub> reduction" label. Greentripper zelf is gecertificeerd door Forum Ethibel.

Het afgelopen jaar compenseerden 4 klanten hun zakenreizen via ons, goed voor 2% van onze vluchten. Het is onze doelstelling om de komende jaren steeds meer klanten te overtuigen de CO<sub>2</sub>-uitstoot van hun vluchten te compenseren. Tellen we ook de klanten mee die zelf hun CO<sub>2</sub>-compensatie organiseren, dan kunnen we stellen dat voor 15% van onze zakenvluchten de CO<sub>2</sub>-uitstoot gecompenseerd wordt. Voor de Davidsfonds cultuurreizen wordt de CO<sub>2</sub>-uitstoot voor alle reizen automatisch gecompenseerd.







### **Bewuste transportkeuzes**

We moedigen onze klanten aan om bewuste keuzes te maken. Zo adviseren we steeds rechtstreekse vluchten te kiezen in plaats van vluchten met een tussenstop, aangezien een rechtstreekse vlucht CO<sub>2</sub> zuiniger is. We promoten businessclass tickets niet actief, en we moedigen het gebruik van openbaar vervoer aan bij een transfer in plaats van een taxi. Voor kortere afstanden zal Omnia Travel steeds een voorstel voor een treinreis uitwerken.

Een belangrijk thema in de verduurzaming van vliegreizen wordt het gebruik van minder vervuilende brandstoffen, de zogenaamde Sustainable Aviation Fuels. Om hierin het goede voorbeeld te geven, kocht Omnia Travel 1148 kg SAF aan in 2023, goed voor een besparing van 3432 kg CO<sub>2</sub> equivalenten. We bekijken momenteel hoe we de aankoop van SAF door onze klanten best kunnen organiseren.

### **Bewuste verblijfkeuzes**

De CO<sub>2</sub> impact van een reis beperkt zich niet tot het transport alleen, ook de verblijfkeuze op bestemming bepaalt mee de milieuvoetafdruk van een reis. Voor hotels waar we vaak mee werken, stellen we de vraag in welke mate zij bezig zijn met duurzaamheid. In het boekingsstelsel Omnia Go kunnen we de hotels met een duurzaamheidslabel prioritair tonen. Een duurzaamheidslabel kan gaan over aandacht voor duurzame voeding en acties tegen voedselverspilling, minder afval, minder waterverbruik, duurzame energie, ecologische bad-, poets- en andere producten, enz. Voor onze groepsreizen is dit een bewust aandachtspunt, voor onze zakenreizen kunnen we hier zeker nog sterker op inzetten in de toekomst.





## Ons eigen milieubeleid

Als reisorganisatie zijn we ons ten eerste bewust van onze impact op het milieu. We willen dan ook in onze eigen werking een bewust milieubeleid voeren. Daarbij focussen we op volgende zaken:

### ◆ Afvalreductie en -sortering

In ons kantorennet willen we de hoeveelheid wegwerpmateriaal beperken tot een minimum via waterreservoirs (in plaats van flessenwater), drinkbussen, glazen en tassen,... Het afval dat we genereren, sorteren we bewust om maximale recyclage na te streven. We hebben het aantal printers verminderd en actief ingezet op digitalisering van reisdocumenten voor klanten, maar we bereiken nog niet iedereen digitaal, dus dit blijft een werkpunt.

### ◆ Mobiliteitsbeleid

Bij Omnia Travel stimuleren we onze werknemers om per fiets of met het openbaar vervoer naar het werk te komen, door het aanbieden van een fietsvergoeding, fietsleasing en een volledige vergoeding van kosten van het openbaar vervoer. Iets meer dan de helft van de werknemers komt met een ander vervoersmiddel dan de wagen naar het werk. Ons beperkte aantal dienstwagens zal in de komende jaren volledig omschakelen naar een elektrisch/hybride wagenpark.

### ◆ Het verbruik van energie en water

Omnia Travel heeft naast een kantorennet ook een pand in eigendom dat momenteel te huur wordt gesteld. We nemen stelselmatig acties om de kantoren en ons pand energiezuiniger te maken, zoals ledverlichting, geen airco's, de standaardtemperatuur werd 2 graden naar onder aangepast, we sensibiliseren actief op het uitschakelen van lichten en pc's.

### ◆ Aankoop en sensibilisering rond duurzame en gezonde voeding

We hanteren 'catering guidelines' voor de aankoop van voeding voor vergaderingen, recepties, feesten,... zodat we hier op een ecologisch verantwoorde manier mee omspringen. Zo voorzien we standaard een veggie of vegan alternatief, we kopen waar mogelijk fairtrade producten, we gaan bewust om met voedselverspilling, we bieden fruit aan,...





# 2



**We bieden onze klanten aan om hun travel policy op te stellen, waarbij duurzamere reisopties worden aangemoedigd.**



## Kwaliteit en expertise waarbij de klant centraal staat

### Klanten ondersteunen in duurzame keuzes

Omnia Travel begrijpt dat moderne bedrijven nood hebben aan een travel partner die oplossingen aanbiedt om het reisbeleid te verduurzamen. Daarom bieden we onze klanten aan om hun travel policy op te stellen en daarin duurzamere reisopties aan te moedigen. Bij de opmaak van een offerte stellen we voor een aantal bestemmingen ook automatisch treinen voor wanneer beschikbaar. We zullen in de nabije toekomst ook vaker de mogelijkheid tot aankoop van 'Sustainable Aviation Fuel' aanhalen.

Omnia Travel brengt al vele jaren een brochure tuinreizen uit in samenwerking met de Landelijke Gilden. Onder leiding van een bekwame reisleader worden tuinen bezocht en besproken.

### Kwaliteit en expertise voorop

Als Omnia Travel durven we stellen dat we heel wat kennis en expertise in huis hebben, die onze medewerkers gedurende jaren hebben opgebouwd. Bovendien wordt er veel aandacht besteedt aan opleidingen. Dit tesamen met een goede interne communicatie maakt dat we kwaliteit kunnen aanbieden. We dragen ook onze 'duty of care' hoog in het vaandel: we weten steeds waar klanten zich bevinden tijdens een reis, wat belangrijk is in noodsituaties zoals een aanslag op de luchthaven, covid,... Zeker zakelijke klanten willen onmiddellijk weten of hun reizigers in veiligheid zijn.



## Samenwerkingen met betrouwbare partners

Als Omnia Travel vinden we het belangrijk dat onze partners kwaliteit even belangrijk vinden als wijzelf. We streven naar duurzame relaties met onze leveranciers door eerlijke afspraken en transparante conventies. Bij de keuze van luchtvaartmaatschappijen, promoten we geen lowcost maatschappijen, alsook uiteraard zeker geen maatschappijen die op de Europese blacklist van airlines staan.

Onze lokale agenten worden zorgvuldig geselecteerd, bij voorkeur worden ze lokaal gemanaged. In sommige landen bestaan er zeker risico's rond sociale wantoestanden, maar die trachten we maximaal uit te sluiten. We werken samen met lokale partners die we vaak al lang kennen, die garant staan voor een goede service, die goede reviews krijgen, waarmee we altijd uitgebreid in gesprek gaan, en die meestal ook niet de goedkoopste zijn.

Twee jaar geleden stelden we een Code of Conduct voor leveranciers op, waarin onze verwachtingen rond ethiek, milieu en mensen- en arbeidsrechten ten aanzien van leveranciers staan vermeld. We moeten er zeker op inzetten om nog meer ondertekende gedragscodes van leveranciers te ontvangen.

## Klantentevredenheid

Onze klant staat centraal bij Omnia Travel. We willen onze klanten maximaal ontzorgen in de reisvoorbereidingen, en hen een veilige en aangename reis bezorgen. Hun feedback is dan ook heel belangrijk voor ons. In 2023 werd ons klachtenbeleid vernieuwd, en klachten kunnen voortaan ook via de website worden ingediend. 90% van de klachten heeft betrekking op externe leveranciers.

Eind 2023 zijn we ook gestart met Net Promoter Score (NPS) metingen. Dit zijn metingen waaruit we kunnen opmaken in welke mate een klant loyaal is en Omnia Travel zou aanbevelen aan derden.





# 3



## Reizen met respect voor de lokale bevolking

### Toerisme als ondersteuning voor lokale economie

Het toerisme is sterk verspreid, maar toch is het belangrijk om de lokale bevolking steeds zo weinig mogelijk te storen. We streven ernaar dat al onze reizen een positieve impact hebben op zowel de reiziger, de wereld en de lokale economie van de bezochte bestemming. We verkiezen activiteiten/excursies die ten goede komen aan de lokale gemeenschappen.

Omnia Travel let erop dat we bestemmingen die te maken hebben met overtoerisme zo weinig mogelijk voorstellen aan klanten. Door hier beter naar te kijken kunnen we invloed uitoefenen op het spreiden van toerisme en massatoerisme tegengaan.

### Aandacht voor sociale rechtvaardigheid

In 2023 stelden we een beleid rond duurzaam aankopen op. Daarin staat onder andere dat we verwachten van onze leveranciers die lokaal personeel aanwerven voor touroperating-activiteiten dat ze gekwalificeerde lokale gidsen, porters, chauffeurs en andere lokale medewerkers aanwerven en minstens een leefloon en veilige en eerlijke werkomstandigheden bieden.



## Respect voor de lokale cultuur

Eveneens in ons duurzaam aankoopbeleid stellen we voorop dat we lokale gebruiken, tradities, culturele integriteit en natuurlijke rijkdommen respecteren. We bieden geen activiteiten/excursies aan die schade berokkenen aan mensen, dieren, milieu en natuurlijke rijkdommen. Ook onze reisbegeleiders worden hier duidelijk over gebriefd. Zij begeleiden onze klanten tijdens gevoelige activiteiten/excursies in culturele sites, erfgoedsites en ecologisch gevoelige bestemmingen.

## Steun aan lokale projecten

In onze vakantie- en groepsreizen bezoeken we geregeld ook lokale projecten, vb. lokale boeren in Roemenië, lokale ontwikkelingsprojecten in India,... Reizigers blijven zich betrokken voelen en blijven een project soms ook achteraf nog steunen.



//  
**We verkiezen  
excursies die  
ten goede  
komen aan de  
lokale gemeen-  
schappen.**



# 4



**De kracht van onze mensen is de grootste meerwaarde voor onze klanten**



## Onze mensen, onze kracht

### **Een gedreven team met kennis van zaken**

De kracht van onze mensen is de grootste meerwaarde voor onze klanten. Onze medewerkers hebben een uitgebreide kennis over onze producten en kunnen zo het beste product aanbieden in functie van de noden en de wensen van de klant.

Ons enthousiaste team bestaat uit 93 personen. Deze collega's werken in onze reiskantoren in Antwerpen, Gent, Brussel en Leuven en in het hoofdkantoor in Leuven. 31 collega's maken gebruik van de mogelijkheid om deeltijds te werken.

We belonen onze collega's voor hun inzet met een welverdiende en eerlijke vergoeding, aangevuld met verschillende voordelen, zoals een hospitalisatieverzekering, een groepsverzekering, extra verlofdagen, maaltijdcheques, gewaarborgd inkomen bij ziekte en ongeval, een niet recurrent resultaatgebonden voordeel en mogelijkheid tot fietsleasing. Al onze medewerkers genieten van de bescherming van de aansluiting bij Paritair Comité 200.

In de komende jaren willen we graag een cafetariaplan opzetten, waarbij medewerkers op vrijwillige basis bijkomende voordelen kunnen aankopen met een deel van hun loon.



## Inzet op persoonlijke groei

We investeren in opleiding om de expertise en vaardigheden van onze medewerkers te ondersteunen. Voor alle nieuwe collega's wordt er een on-boarding dag voorzien. We maken ook actief gebruik van het aanbod van KBC Groep en het externe vormingscentrum Cevora voor opleidingen aan onze medewerkers. Indien het bijdraagt tot de kennis van een bestemming, worden ook studiereizen aangemoedigd.

Daarnaast gaat er veel aandacht naar de interne werking. In werkgroepen werken collega's samen rond bepaalde domeinen, zoals uniformisatie van procedures in de verschillende reiskantoren of het gebruik van een nieuwe boekingstool. De leden van deze werkgroepen delen daarna de best practices, afspraken en richtlijnen met de andere collega's. Een zware verandering doorvoeren, zoals ons digitaliseringsproject van de voorbije jaren, verloopt bovendien beter wanneer we de medewerkers zo vroeg mogelijk in dit proces betrekken.

In 2022 hebben alle collega's een duurzaamheidstraining en een anti-phishing-training doorlopen. Het aantal opleidingsuren voor het Omnia-team is de voorbije jaren steeds gestegen met in 2022 in totaal 2520 uren training, wat neerkomt op meer dan 27 uren per persoon.

In de toekomst willen we inzetten op een feedback-traject voor de medewerkers om op die manier de positieve dynamiek in het team te blijven versterken.







## Aandacht voor gezondheid en welzijn

We willen dat onze medewerkers zich goed voelen en plezier halen uit hun werk. We ondersteunen en houden rekening met collega's die kiezen voor deeltijds werken. Door gebruik te maken van thuiswerk kunnen collega's flexibel hun werk en privétijd op elkaar afstemmen.

Onze medewerkers brengen veel tijd door aan hun bureau. Samen met onze preventieadviseur evalueren we daarom elk jaar de werkplaatsen om de ergonomie verder te verbeteren. We zijn er fier op dat er in 2022 opnieuw geen enkel arbeidsongeval heeft plaatsgevonden op het werk. Er waren wel 2 arbeidsongevallen onderweg naar het werk.

Om ook in de toekomst te blijven inzetten op de juiste initiatieven lanceerden we in 2023 een tevredenheidsenquête bij al onze medewerkers. De resultaten hiervan zullen de basis vormen voor ons verdere actieplan.





## Personeelsfeest om 50-jarig bestaan Omnia Travel te vieren

De collega's vieren het 50-jarig jubileum van Omnia Travel in het Strip-museum in Brussel. Ook de gepensioneerde collega's die hebben bijgedragen aan het succes worden in de bloemen gezet.







## Ruimte voor diversiteit & inclusie

Als reisbureau ondersteunen en stimuleren wij ontmoetingen tussen onze klanten en de lokale bevolking met vaak een verschillende culturele achtergrond. Ook binnen onze eigen personeelsgroep geloven wij in de meerwaarde van diversiteit. We zetten in op een respectvolle behandeling voor iedereen met gelijk loon voor gelijk werk. Deze principes zijn ook duidelijk omschreven in ons arbeidsreglement.

Onze overtuigingen op vlak van diversiteit en inclusie vertalen zich ook naar de samenstelling van het personeel. In 2022 waren ongeveer 65% van de werknemers vrouwen. In het management en de raad van bestuur ligt deze verhouding lager met respectievelijk 2 van de 7 en 1 van de 3 personen die vrouw zijn.

Er werken 6 personen met een niet-Belgische nationaliteit bij Omnia Travel, waarvan 1 collega op de vlucht voor de oorlog in Oekraïne. Deze collega zorgde ook voor de contacten met enkele nieuwe freelance-collega's die ondersteunend werk leveren vanuit Oekraïne. Deze freelance-collega's hebben ervaring met de gebruikte tools, maar kunnen hun expertise op dit moment niet gebruiken in hun land.





# 5



## Goed bestuur als fundament

### **Omnia Travel, dochter van KBC**

Als dochteronderneming van KBC Groep kunnen we bouwen op de uitgebreide ervaring en expertise van KBC op vlak van goed bestuur. We onderschrijven de gedragsregels van KBC op vlak van duurzaam ondernemen, die beginnen bij het correct volgen van wetten en regels. Dit vertaalt zich onder meer in een reeks richtlijnen en procedures, gealigneerd op KBC, die handvaten geven voor een goed bestuur. Goede voorbeelden hiervan zijn het uitgebreide arbeidsreglement en onze gedragscode.

Initiatieven van KBC Groep geven ons de kans inspiratie op te doen. Binnen KBC wordt er bijvoorbeeld sterk ingezet op digitalisering en automatisering, wat we kunnen vertalen naar de context van Omnia Travel.

We rapporteren steeds zo transparant, duidelijk en eerlijk mogelijk naar onze aandeelhouders en hebben op regelmatige basis overlegmomenten met onze Raad van Bestuur. Op deze manier onderhouden we onze wederzijdse vertrouwensrelatie.

### **Ethisch beleid**

In de internationale context van een reisbureau is een duidelijk en transparant ethisch beleid essentieel. Belangrijke onderdelen hierin zijn het beleid rond fraude en geschenken, gegevensbescherming en een klokkenluiders-procedure. Omnia Travel wil een ondernemingscultuur creëren en bevorderen op basis van eerlijkheid en openheid. Onze gedragslijn geeft duidelijk weer welke waarden en gedragingen we promoten en wat er absoluut niet aanvaardbaar is. De klokkenluiders-procedure geeft ook duidelijk aan waar en hoe er meldingen kunnen gedaan worden indien er toch wangedrag plaatsvindt. Dit kan zowel binnen het bedrijf zelf als in de samenwerking met andere bedrijven of agenten.



**De kracht van onze mensen is de grootste meerwaarde voor onze klanten**





### **Informatiebeveiliging & privacy**

Voor de boekingen van onze klanten maken we vaak gebruik van persoonsgegevens. Privacy en informatieveiligheid zijn dan ook een continue aandachtspunt voor Omnia Travel. We werken steeds GDPR-compliant en op vraag van klanten leveren we hiervoor een certificaat aan.

Om onze informatiebeveiliging te vergroten, hebben we het voorbije jaar ingezet op een nieuwe en beter beveiligde website, en op bijkomende firewalls.

### **Preventie van fraude en wanpraktijken**

We zetten actief in op de preventie van fraude en wanpraktijken. De meest voorkomende fraude is gelinkt aan verdachte externe boekingen. Door een combinatie van procedures en geautomatiseerde controles bestrijden we deze fraudegevallen. De phishing-opleidingen die onze medewerkers volgden dragen bij aan de alertheid rond fraude.

Ook voor het interne frauderisico hebben we een duidelijk beleid dat deel uitmaakt van ons gedragslijn. Een belangrijk aspect hierbij is het geschenkenbeleid om te vermijden dat partners en hotels een voorkeursbehandeling krijgen bij het maken van boekingen.

Onze verschillende procedures worden jaarlijks geëvalueerd door een externe audit en bijkomende interne audits vanuit KBC.





# KPIs

## Milieu

Verbruik brandstof lease wagens	2019	2020	2021	2022
Diesel	19.456	15.424	16.567	12.178
Benzine	0	0	0	5.787
Totaal	19.456	15.424	16.567	17.965

Rapportering CO <sub>2</sub> naar zakenklanten	2019	2020	2021	2022
Totaal	17	53	62	76

CO <sub>2</sub> compensatie voor eigen brochures	2019	2020	2021	2022
Bedrag	14.096	0	1.469	

Aankoop papier	2019	2020	2021	2022
Aantal pakken	900	800	440	600

Gemiddelde CO <sub>2</sub> uitstoot leasewagens	2019	2020	2021	2022
Aantal leasewagens	10	11	11	12
Gemiddelde CO <sub>2</sub> uitstoot		118	118	79,93

Wijze van transport	2019	2020	2021	2022
Wagen	47	42	30	44
Openbaar vervoer	24	27	18	29
Te voet/Per fiets	31	24	30	18
Totaal	102	93	78	91
% niet per wagen	53,92%	54,84%	61,54%	51,65%

Zakenklanten die CO <sub>2</sub> via Omnia compenseren	2019	2020	2021	2022
Totaal	1	2	4	4

Aantal fietsleasing contracten via Omnia Travel	2019	2020	2021	2022
Aantal lopende contracten	7	14	17	21
KM vergoeding fietsen	10.375	6.819	4.892	8.625

Wagenpark	2019	2020	2021	2022
Diesel/Benzine	10	11	11	11
Hybride	0	0	0	0
Elektrisch	0	0	0	1





## Arbeid

Man - vrouw verhouding	2019	2020	2021	2022
% vrouwen	66,34%	66,66%	75,00%	65,96%
% mannen	33,66%	33,34%	25,00%	34,04%
Totaal	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Klachten over pesterijen en ongewenst seksueel gedrag	2019	2020	2021	2022
Totaal	0	0	0	0

Kindertewerkstelling < 16 jaar	2019	2020	2021	2022
Totaal	0	0	0	0

Aantal klachten over arbeids- en mensenrechten	2021	2022
Totaal	0	0

## Ethiek

Klachten door klokkenluider	2019	2020	2021	2022
Totaal	0	0	0	0

Klachten over gedragscode	2019	2020	2021	2022
Totaal	0	0	0	0

Aantal Arbeidsongevallen	2019	2020	2021	2022
Op het werk	0	0	0	0
Transport van en naar het werk	2	0	0	2
Totaal	2	0	0	2

Uren training	2019	2020	2021	2022
Totaal	1.109	275	2.306	2.520

Ouderschaps-en zorgverlof	2019	2020	2021	2022
Ouderschapsverlof	5	6	5	4
Zorgverlof	4	10	8	6

GDPR inbreuken	2019	2020	2021	2022
Totaal	1	0	1	0





## EcoVadis

Sinds 2019 laat Omnia Travel zich jaarlijks evalueren door EcoVadis, een internationaal duurzaamheidsbeoordeling systeem. Ze evalueren op vier domeinen (milieu, arbeid, ethiek en aankoop) en dit doorheen de hele waardeketen van Omnia Travel. Wij gebruiken EcoVadis om via hun jaarlijks evaluatierapport op continue wijze verbeteringen aan te brengen. In 2022 behaalden we een zilveren medaille.



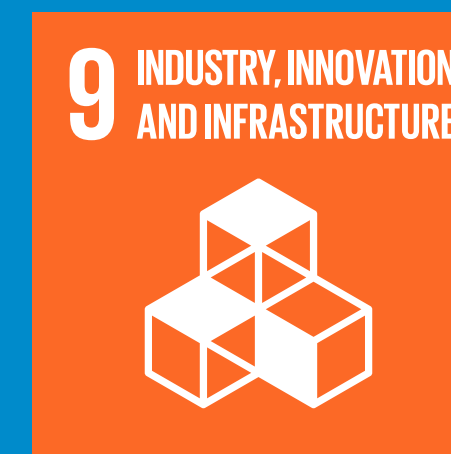
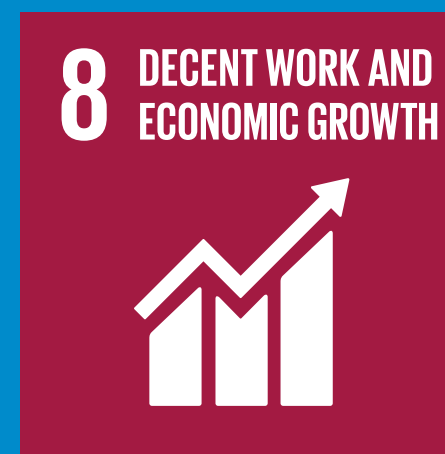
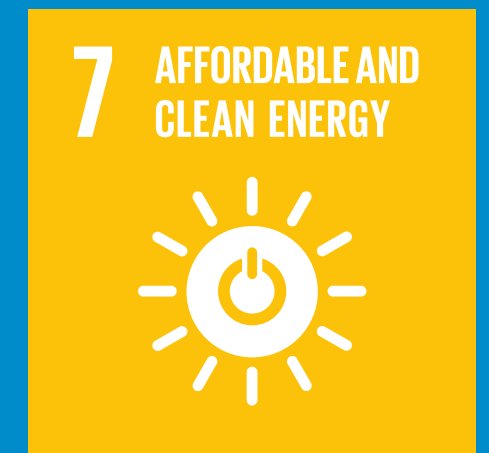


## Voka Charter Duurzaam Ondernemen

Het Charter Duurzaam Ondernemen is een initiatief van Voka Kamer van Koophandel om bedrijven te ondersteunen in hun groei naar duurzaam ondernemen. Omnia Travel sprong het afgelopen jaar met overtuiging op de kar en engageert zich om jaarlijks een actieplan uit te voeren gelinkt aan de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties. Een van de lopende acties is om een 100% duurzame reis aan te bieden.



# SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS







# Tijdlijn

**1973**

Oprichting Agri-Reizen als coöperatieve vennootschap met inbreng reisactiviteit van de Belgische Boerenbond.

Gestart met de verkoop vanuit het gebouw op de Oude Markt 24 te Leuven.

**1989**

Opening bijkantoor in Roeselare, Botermarkt.

Overname kantoor V&D travel in Kortrijk, Steenpoort.

**1998**

Agri-Reizen wordt deel van KBC Groep na fusie Kredietbank, Cera bank en ABB Verzekeringen.

Naamsverandering van Agri-Reizen naar Omnia.

**2006**

Statutenwijziging van coöperatieve vennootschap naar NV.



**1985**

Opening 1e bijkantoor in Hasselt

Gebouw Oude Markt wordt eigendom van Agri-Reizen.

**1992**

Verhuis kantoor Oude Markt naar Cera-gebouw in de Parijsstraat.

**1999**

Overname reiskantoor Cool Travel in Aalst.

Start implant zakenreizen voor KBC in Brussel.





## 2007

Overname Vlam Travel en fusie met Omnia kantoor in Roeselare.

Omnia wordt lid van de internationale keten Lufthansa City Center.

Opening kantoor Antwerpen in Boerentoren.

## 2015

Overname handelsfonds Squatra in Gent, na faillissement.

Verhuis kantoor Gent naar Nederkouter

Overname BTS Brussel en integratie in kantoor Omnia Travel op Louizalaan.

## 2020

Coronacrisis: Omzet met 85% gedaald, medewerkers in tijdelijke werkloosheid.

Sluiting van de kantoren Hasselt en Roeselare.

## 2011

Overname kantoor Travel Club in Gent Ledeberg.

Naamsverandering van Omnia naar Omnia Travel

Verhuis HQ van Diestsevest naar Ladeuzeplein.

## 2019

Omnia Travel behaalt zilveren medaille bij Ecovadis rond sustainability.



## 2023

Overname handelsfonds Globus Travel Management en Art of Travel.



## Over dit rapport

Deze publicatie betreft het eerste duurzaamheidsrapport van Omnia Travel.

Het is een duurzaamheidsverslag 2022-2023, maar de datagegevens hebben enkel betrekking op verslaggevingsperiode 2022.

**Storyline en tekst:** Studio D

**Layout:** d-artagnan

**Contact:** Bij vragen over dit verslag kan u contact opnemen met Jan Van Steen, General Manager Omnia Travel, [jan.van.steen@omniatravel.be](mailto:jan.van.steen@omniatravel.be)

Copyright Omnia Travel – 2023