

DE WEG VAN MEDEMENSELIJK ONDERNEMEN

Better Places – Gemeenschap met lokale reisexperts

Korte omschrijving van de onderneming

Better Places is in 2014 opgericht met het doel om toerisme positief te laten bijdragen aan mens, maatschappij en milieu. Better Places is een Nederlandse reisorganisatie die maatwerkreizen aanbiedt en actief is in meer dan 60 landen. Het zorgt ervoor dat klanten onvergetelijke ervaringen opdoen, om tegelijkertijd het vizier te richten op duurzame economische ontwikkeling in de landen van bestemming. Lokale ondernemers ontvangen een eerlijke prijs, terwijl natuur en milieu zo min mogelijk worden belast. Het bedrijf ontvangt erkenning voor haar inspanningen. Zo is het B Corp gecertificeerd en werken alle reisexperts volgens de criteria van Travellife. Better Places is aangesloten bij Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR)

De primaire belanghebbenden

De praktijk richt zich primair op de wijze waarop Better Places haar activiteiten heeft georganiseerd, met lokale reisexperts. Zij zijn de oren, ogen, handen en voeten van de organisatie naar de klanten en naar de landen en de gemeenschappen waarin ze werkzaam zijn. De wijze van werken draagt sterk bij aan gemeenschapsvorming.

De uitdaging of kans

Better Places streeft naar duurzaam en rechtvaardig toerisme. Dat probeert zij tot uitdrukking te brengen in haar totale aanpak. Het voert een actief beleid om het gebruik van plastic te ontmoedigen en meer plantaardig eten aan te moedigen. Ook stimuleert het diervriendelijk reizen. Better Places hanteert een ambitieus actieplan voor het klimaat, leidend tot 55% minder CO₂ in 2030. Daarbij promoot het sterk het reizen met de trein. In het totale pakket aan overnachtingen, activiteiten en vervoersopties biedt Better Places actief opties aan die de lokale bevolking ondersteunen. Better Places doneert elk jaar 10% van haar winst aan goede doelen.

De voorbeeldpraktijk

Better Places biedt reizen op maat aan. Die worden samengesteld en verzorgd door lokale reisexperts. Vaak zijn dat Nederlanders of Belgen die al lang in een land wonen en de mensen, de natuur en de gebruiken goed kennen. Tegelijkertijd begrijpen ze de wensen van klanten goed. De essentie van de praktijk is dat de experts luisteren naar de behoeften van de reizigers, maar ook naar die van de lokale gemeenschap. Wat zijn de behoeften aan beide zijden en hoe kunnen die het beste op elkaar worden afgestemd? Potentiële reizigers komen via de website direct in contact met de expert, waarbij zij hun wensen, budget, bijzondere behoeften en de periode waarin ze willen reizen kenbaar maken. Op basis hiervan ontwikkelt de expert een maatwerkvoorstel, dat wordt besproken met de klant. In alle voorstellen legt Better Places nadruk op duurzaamheid, rechtvaardigheid en

DE WEG VAN MEDEMENSELIJK ONDERNEMEN

economische ontwikkeling in het land van bestemming. De praktijk brengt een sterk streven naar gemeenschapsvorming tot uitdrukking op basis van wederzijds respect – tussen de reisexperts en Better Places, maar ook tussen de experts en de landen en gemeenschappen waarin ze werkzaam zijn.

Dimensies, criteria en indicatoren

Better Places volgt de standaarden van de B Corp certificering en die van het Travellife certificaat.

Factoren die het succes beïnvloeden

- De visie van de onderneming gericht op het scheppen van waarde voor alle stakeholders
- Het luisteren naar de wensen van klanten, maar ook naar die van lokale stakeholders
- De voortdurende, actieve betrokkenheid van de reisexperts tijdens alle stadia in het proces: het oriënteren op de reis, het plannen en boeken van de reis, de reis zelf en de evaluatie ervan.

Organisatiegebonden factoren

- Leiderschap, cultuur en een organisatie die de doelen van klanten, lokale gemeenschappen en de reisorganisatie zelf in goede balans realiseren.

Inspiratiekracht

Deze praktijk inspireert in klanten, zo blijkt wel uit de 4,8 sterren beoordeling (op een schaal van 5 door meer dan 800 reizigers). De mond-op-mond reclame die daar het gevolg van is, leidt weer tot nieuwe klanten. Better Places inspireert ook het werkveld waarin het opereert, onder meer door samen met True Price de ware prijs van vliegen te berekenen.

Meer informatie over deze praktijk

<https://betterplaces.nl>

<https://www.nritmedia.nl/kennisbank/40099/hoe-better-places-een-positieve-impact-wil-maken/?topicsid=>

<https://medemenselijkondernemen.nl/praktijkvoorbeelden/better-places/>