



JOKER

verlegt je grenzen



Geïntegreerd jaarverslag

Oktober 2021 - September 2022



JOKER

Joker Toerisme nv
Geerdegemvaart 96-98
2800 Mechelen België
BE 0421.988.897

Dit geïntegreerde jaarverslag bevat het niet-financieel verslag en de belangrijkste financiële cijfers van het boekjaar oktober 2021-september 2022.

Goedkeuring jaarverslag

Mechelen, Geerdegemvaart 96/98 dd AV 24/02/2023

Realisaties

door medewerkers van Joker, Karavaan, ViaVia en ViaVia Tourism Academy, de Jokerreisbegeleiders, de vele betrokken Jokerreizigers.

Verslag & contact

CEO stijn.elsen@joker.be
Voorzitter bob.elsen@joker.be

Met veel dank aan

Trendhuis bv Mechelen



Intro



Met deze brochurecover lanceert Joker zich in 1982 als alternatief voor het massatoerisme. Geen kant-en-klaar opgediende vakanties, wel 100% beleving met avontuurlijke reisformules waarbij de inbreng van iedere reiziger én respectvolle ontmoetingen met lokale mensen centraal stonden. Deze 'people first'-gedachte vormt tot vandaag de kern van onze groepsreizen en bepaalt tegelijk de aanpak van onze individuele reizen en luchtvaartproducten.

Het succes van Joker ligt in de authentieke kijk op service, op reizen, en bij uitbreiding op de wereld. Eigenzinnig en apart, maar sociaal en flexibel over de hele lijn.

Hierbij vindt u het 41ste jaarverslag. Het is het eerste jaarverslag dat zowel niet-financiële als financiële informatie integreert en de waardencreatie van Joker analyseert voor de periode van 1 oktober 2021 tot 30 september 2022.

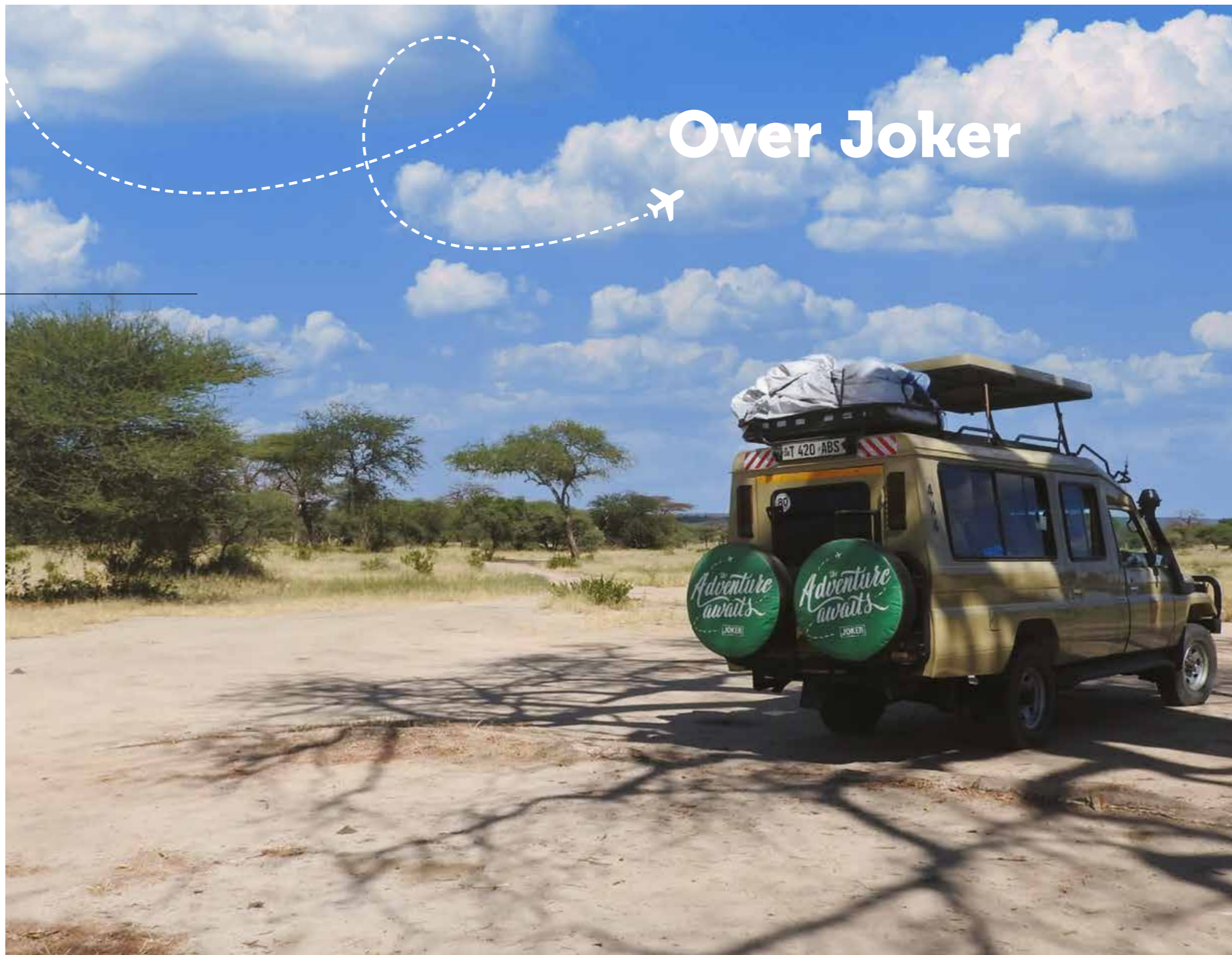


JOKER JAARVERSLAG

1 oktober 2021 -
30 september 2022

	Intro	3
01	Over Joker	6
	1.1 Ons verhaal	8
	1.2 Visie en missie	10
	1.3 Travel Journey	12
	1.4 Joker is Joker	14
	1.5 Joker/ViaVia Netwerk	16
02	Over Reizen	24
	2.1 Reizen met Joker, dat is ...	26
	2.2 Doelgroep en kernproducten	28
03	Joker materialiteitsanalyse	30
04	Niet-financiële informatie	40
	4.1 Joker en de 6 P's van duurzame ontwikkeling	42
	4.2 Van story-telling tot story-doing	
	Realisaties op gebied van People-Planet-Prosperity- Peace-Partnerships-Pleasure	48
05	Financiële informatie	66
	5.1 Jaarrekening 1 oktober 2021 – 30 september 2022	68
	5.2 Situering	72
	5.3 Risicoanalyse	74
06	Joker reist professioneel, verantwoordelijk en duurzaam	76
	6.1 Zes actietrajecten	78
	6.2 Joker 's duurzaam engagement	80
	Een visie op de toekomst	93

01



1.1 Het verhaal van Joker

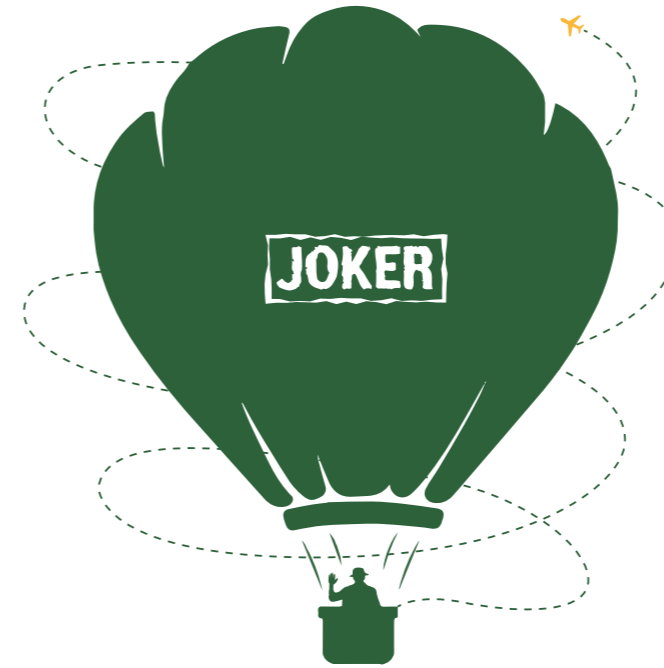
De zomer van 1968, waar het voor Joker begon ...



▲ Samen genieten van een pintje en het gezelschap.

In 1968 organiseerde **Bob Elsen**, medeoprichter van Joker, een studentenreis naar Moskou. Drie weken onderweg met de bus en tenten, *low budget*. En achter het IJzeren Gordijn. Iedereen die hen liefhad, verklaarde de 26 economiestudenten voor gek. Toch vertrokken ze in juli 1968 voor een reis van meer dan 6000 km.

Hun route liep langs Praag, Warschau, Minsk, Smolensk, Leningrad (nu Sint-Petersburg) en weer huiswaarts via Helsinki, Stockholm, Kopenhagen en Hamburg.



▲ Bob Elsen in Warschau, 1968



▲ Tenten rechtzetten ging in 1968 minder vlot dan nu - Smolensk



▲ Een Russisch ontbijt met druivensap en zoet brood gedrenkt in melk – Moskou

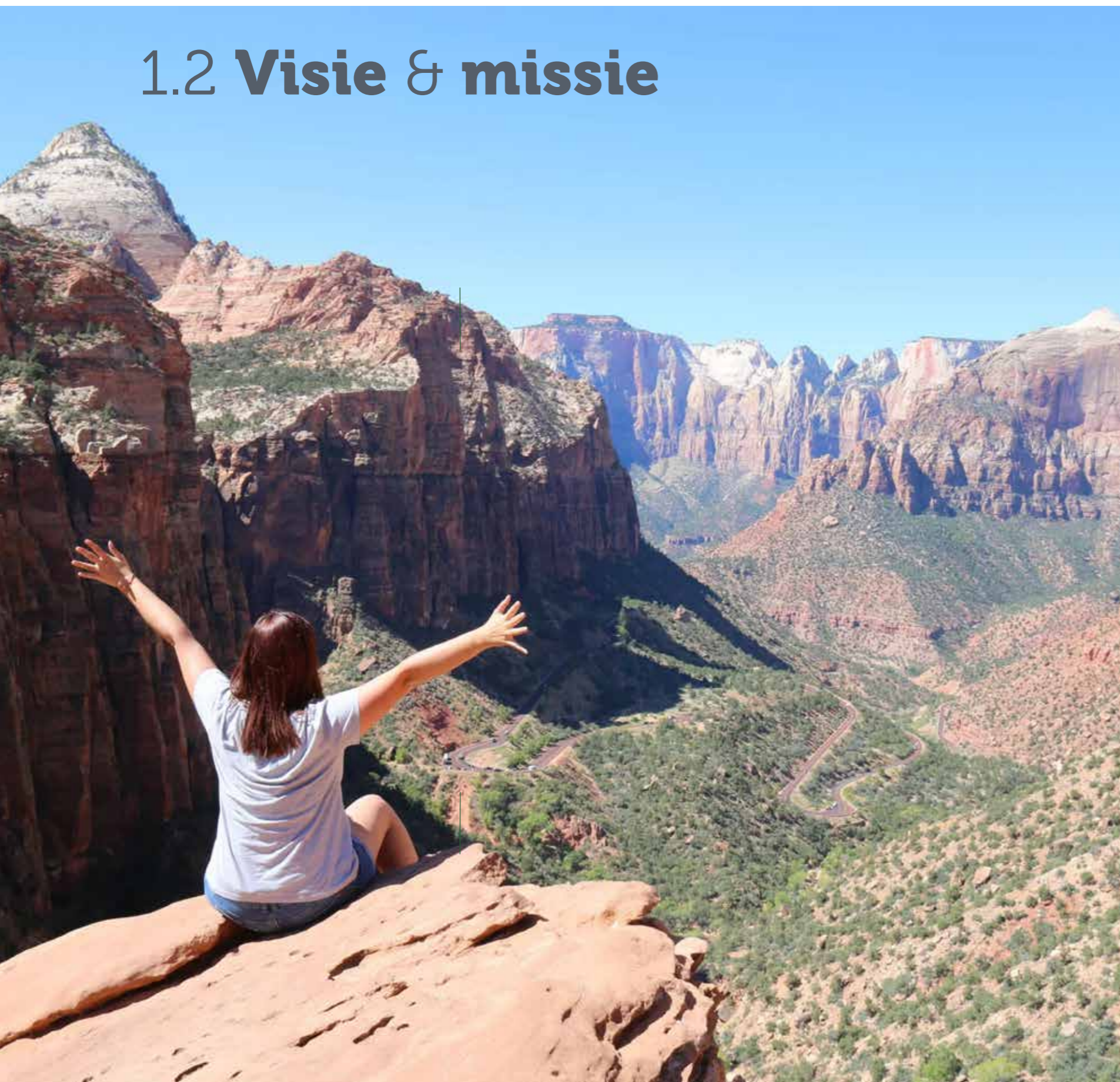
Van reisbegeleider naar reisorganisatie

Na Moskou is er geen weg terug: Bob en enkele vrienden worden, naast hun studies en jobs, reisbegeleiders. Ze verenigen zich in Jest vzw (het latere Karavaan) en richten in **1981** met een enthousiaste bende **Joker** op. Een naam die verwijst naar 'Jong, Open en Creatief'.

Vanaf dan ontwikkelen ze zélf reizen, die ze helemaal naar hun avontuurlijke hand zetten. De oprichters geloven in reizen die aanzetten tot verkenning en contact. Die dus meer zijn dan louter ontspanning én verwondering creëren.

Reizen die in alle aspecten **grensverleggend én memorabel** zijn, tot vandaag de dag!

1.2 Visie & missie



VISIE

Onze plaats in de wereld

Joker maakt deel uit van een wereldwijd netwerk dat mensen in contact brengt met elkaar, én met zichzelf, in functie van meer **begrip, waardering en openheid** in de wereld.



MISSIE

Hoe we dit alles realiseren

We bieden grensverleggende ervaringen aan gekaderd binnen duurzaam toerisme. Met reizen die gericht zijn op **beleving, ontspanning en verwondering**. En hierdoor memorabel worden.

1.3 Joker Travel Journey

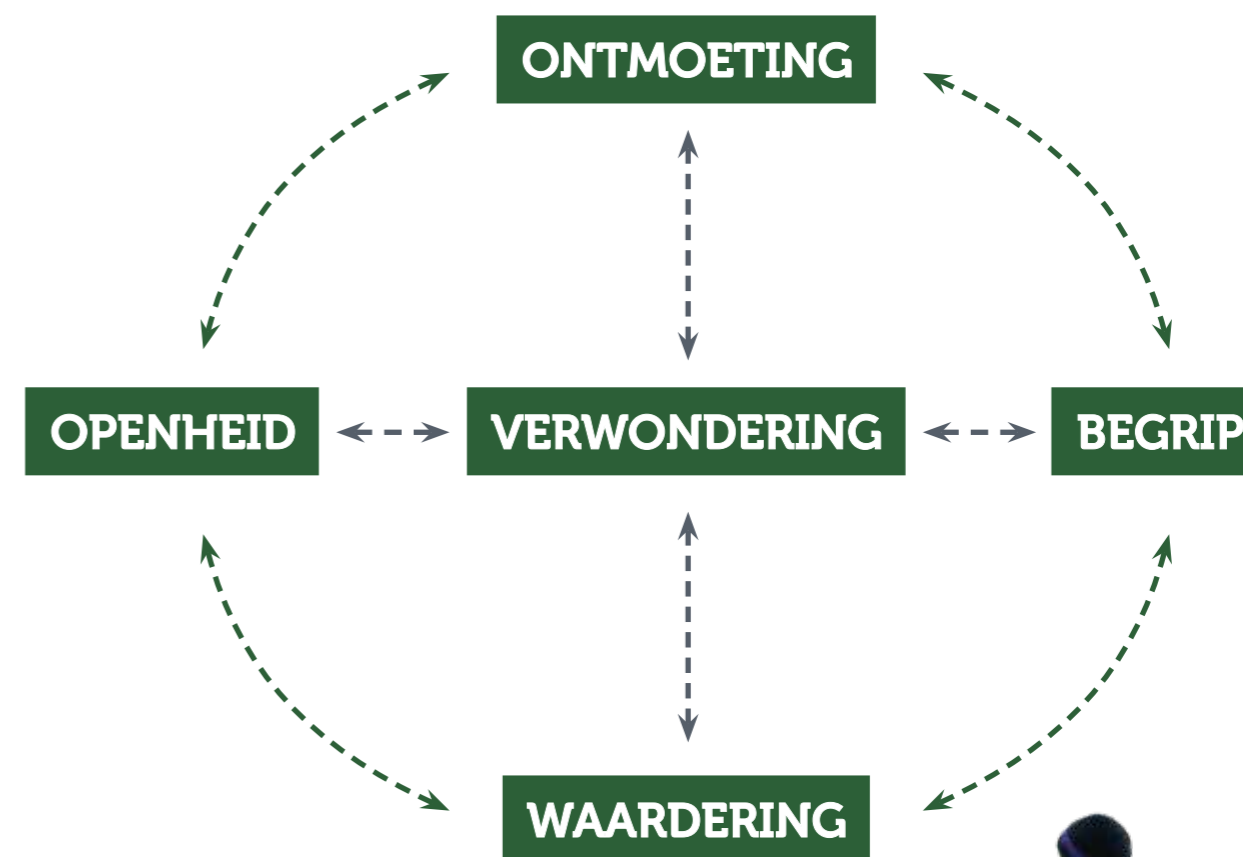


De waarde of betekenis van onze reizen ligt in het doel dat we nastreven bij al onze reizigers: we willen iedereen laten terugkeren met meer passie en betrokkenheid als een betere versie van zichzelf.

Deze transformatie illustreren we met de **Joker Travel Journey** die continu in beweging is en geen begin of einde kent.



De **Joker Travel Journey** is voor iedere reiziger uniek. Naarmate ontmoeting met de andere(n) toeneemt, groeien begrip, waardering, openheid én ook verwondering. Alle elementen versterken elkaar onderling aan een eigen tempo.



Zo verleggen we samen grenzen!

ONTMOETING

is de essentie van onze reizen. Elkaar ontmoeten vraagt om betrokkenheid en werkt interactief, ieder vanuit zijn eigen identiteit. Het is een uitwisseling die nieuwsgierigheid, actief luisteren en empathie vereist.

BEGRIP

zorgt voor een bredere kijk op de wereld en respect voor het anders zijn. Hoe meer mensen en culturen je echt ontmoet, hoe meer en beter je elkaar zal herkennen en aanvaarden.

WAARDERING

verstevt de verruiming van je wereldbeeld waardoor je gaat inzien dat iemands culturele identiteit een continue dynamische som van diverse invloeden is. Zo groeit het besef van gelijkwaardigheid.

OPENHEID

gaat over de bereidheid om nieuwe dingen te proberen of om nieuwe ideeën te horen en te overwegen. Daarbij nemen we aan dat mensen anders kunnen denken en handelen. Dit betekent niet dat het andere moet aanvaard worden zoals het is, wel overwogen.

VERWONDERING

blijft de fundamentele aanzet voor nieuwe ontmoetingen en ontdekkingen, diepere reflectie, filosofie. Dit is het begin van alle wijsheid en zo groeit je bagage van kennis, inzicht en vernieuwing.





1.4 Joker is Joker

Joker is een betekenisvolle reisorganisatie met volgende **purpose**

Joker verlegt je grenzen.

Op reis met Joker zal je meer beleven, durven en doen en keer je terug naar huis met meer passie en inzicht. Avontuur, actieve beleving, ontmoeting, duurzaam reizen en vakantie vormen de basis ingrediënten.

1

2

Joker is synoniem voor memorabele reiservaringen.

De zin van het leven wordt in toenemende mate in de beleving gezocht. Joker neemt hier een onbetwiste topositie in met reizen en activiteiten die een evenwichtige verdeling inhouden van memorabele ervaringen binnen de vier facetten van de belevingseconomie: escapisme, esthetiek, educatie en ontspanning.

Joker is pionier in avontuurlijke en duurzame (groeps)reizen.

Joker is een reisorganisatie met ruim 40 jaar ervaring. Deze ervaring betekent kwaliteit, garanties en zekerheid voor, tijdens en na je reis. De nog steeds unieke formule bij groepsreizen, begeleid door de best getrainde reisbegeleiders in België, garanderen je de hoogste kans op een onvergetelijke vakantie.

3

4

Joker doet wat het belooft.

Joker is een onafhankelijk en Belgisch bedrijf. Joker is niet gebonden aan derden en blijft over de ganse lijn toegankelijk en flexibel voor jou. Werknemers bij Joker zijn echte Jokers: hun expertise, passie, motivatie en engagement maken voor jou als klant het verschil.

5

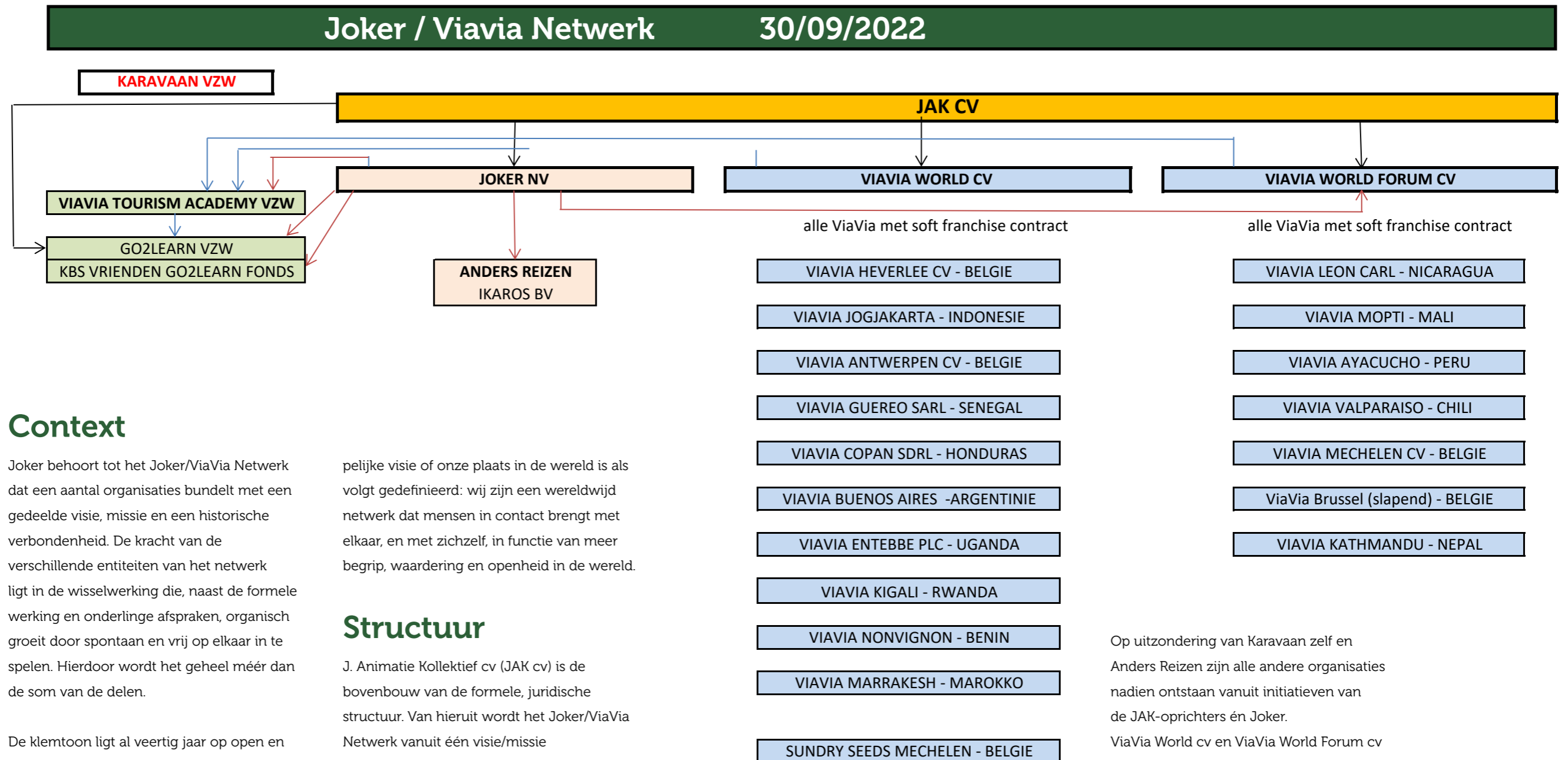
Joker draagt bij aan een betere wereld.

Wat Joker doet, doet het voor een betekenisvolle reden, voor een groter doel, voor alle klanten en voor alle reizigers wereldwijd. Maar ook met aandacht voor en betrokkenheid met de lokale gemeenschappen die we bezoeken. In 2018 werden we geselecteerd als SDG Voice. ViaVia Joker Reiscafés worden beschouwd als uniek groeimodel van sociaal ondernemerschap in de wereld.

6

Joker is synoniem voor professioneel, verantwoordelijk en duurzaam ondernemerschap.

1.5 Joker/ViaVia **Netwerk**



Context

Joker behoort tot het Joker/ViaVia Netwerk dat een aantal organisaties bundelt met een gedeelde visie, missie en een historische verbondenheid. De kracht van de verschillende entiteiten van het netwerk ligt in de wisselwerking die, naast de formele werking en onderlinge afspraken, organisch groeit door spontaan en vrij op elkaar in te spelen. Hierdoor wordt het geheel méér dan de som van de delen.

De klemtoon ligt al veertig jaar op open en verrijkende ontmoetingen met de verscheidenheid in onze levende wereld. Het gemeenschappelijke uitgangspunt hierbij is dat naarmate kennis en contact met **anderen** toenemen, begrip en waardering groeien, alsook de verwondering, met andere woorden: **het avontuur**. De gemeenschap-

pelijke visie of onze plaats in de wereld is als volgt gedefinieerd: wij zijn een wereldwijd netwerk dat mensen in contact brengt met elkaar, en met zichzelf, in functie van meer begrip, waardering en openheid in de wereld.

Structuur

J. Animatie Kollektief cv (JAK cv) is de bovenbouw van de formele, juridische structuur. Van hieruit wordt het Joker/ViaVia Netwerk vanuit één visie/missie samengehouden.

JAK cv is in 1981 opgericht door 36 geëngageerde reizigers, de meesten Karavaan reisbegeleiders, met als doel Joker op te richten.

Op uitzondering van Karavaan zelf en Anders Reizen zijn alle andere organisaties nadien ontstaan vanuit initiatieven van de JAK-oprichters én Joker.

ViaVia World cv en ViaVia World Forum cv vormen de bovenbouw van al de ViaVia Reiscafé's. ViaVia Tourism Academy vzw en Go2learn vzw zijn vanuit een maatschappelijke betrokkenheid ontstaan en gegroeid.

Zie bovenstaand schema van het Joker/ViaVia Netwerk.

Met wie realiseren we dit?

Het Joker ViaVia Netwerk

Joker kan als reisorganisatie steunen op een sterk en organisch gegroeid netwerk van partners. Deze hebben een onafhankelijke structuur en werking maar zijn onderling verbonden door eenzelfde duurzame kijk op toerisme.

JOKER

°1981

JOKER

Touroperator wereldwijd

- begeleide groepsreizen of individuele reizen met focus op ontmoetingen, actieve beleving en avontuur
- vliegtickets (b2c via Joker en b2b via Boundless).

www.joker.be

ANDERS REIZEN

°1982

ANDERS REIZEN

Touroperator wereldwijd

- organiseert wandelreizen en actieve culturreizen dichtbij of veraf voor kleine groepen, gezinnen en individuele reizigers
- sinds 2001 lid van het netwerk.

www.andersreizen.be



°1995

VIAMIA JOKER REISCAFÉS

- Ontmoetingsplaatsen tussen Oost en West, Noord en Zuid. Het eerste opent in Leuven, gevolgd door Yogyakarta, Dakar, Antwerpen, Copan, Arusha, Leon (Nicaragua), Mechelen, Kathmandu, Buenos Aires, Mopti, Ayacucho, Valparaiso, Entebbe, ...
- Het mondiale buurtcafé met een venster op de wereld

- In een recente internationale publicatie (2018)¹ van de faculteiten Economie van Leuven en Gent over ViaVia worden ze omschreven als een uniek groeimodel van Sociaal Ondernemerschap in de wereld.

www.viavia.world



°1971

KARAVAAN vzw

- Een organisatie voor en door mensen met een hart voor duurzaam reizen en beklijvend avontuur. Ze leiden de reisbegeleiders voor de avontuurlijke groepsreizen van Joker op. Ze tellen meer dan 500 actieve begeleiders. Hieruit is Joker ontstaan.

www.karavaan.be



°2001

VIAMIA TOURISM ACADEMY vzw

- Een autonome social-profit vereniging, actief op de vier continenten, met als doel de inzet van duurzaam toerisme en intercultureel ondernemen als instrument voor economische, sociale en culturele ontwikkeling, en als bron voor een beter begrip en inclusieve samenlevingen.
- De projecten rond non-formeel toerismeonderwijs, capaciteitsopbouw van (vrouwelijke) ondernemers, interculturele competentieverbetering, ... zijn een direct antwoord op de vele vragen van lokale mensen voor ondersteuning.

www.viaviatourismacademy.com



°2001

GO2LEARN vzw

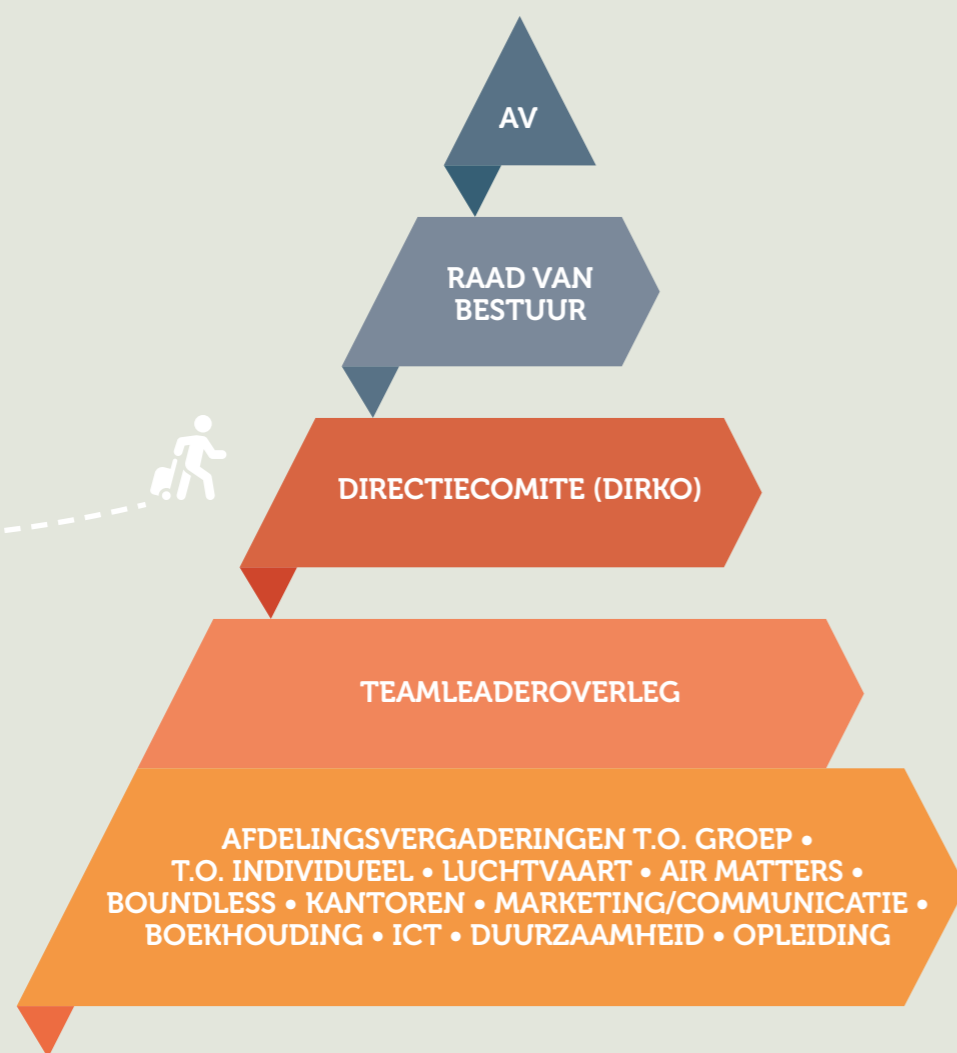
- Aanbod levenslang leren over persoonlijke, interculturele en leidinggevende competentieontwikkeling als stevige basis om zelf verantwoordelijkheid te nemen rond de eigen duurzame inzetbaarheid die vandaag nodig is voor het bedrijfsleven, de samenleving, en ook voor ieder van ons.

www.go2learn.be

¹ <https://biblio.ugent.be/publication/8536088>

Rolverdeling

Iedere onderneming in het netwerk heeft zijn eigen werking en organisatiestructuur. De Joker organisatiestructuur kan je best als een piramide zien. Naarmate je je hoger in de piramide bevindt, ga je op langere termijn werken. Belang van elke deelstructuur is de bijdrage die hij levert aan het geheel. Vanuit deze optiek worden de eigen doelen gerealiseerd en dit binnen de vastgelegde kaders.



TEAMLEADEROVERLEG

De afdelingen en kantoren komen apart samen. Hun bevindingen, ideeën, inzichten dienen als basis voor input op het maandelijks **teamleaderoverleg**. Dan komen alle teamleaders samen en wegen ze mee op de besluitvorming, groeit hun engagement, worden ze kruislings geïnspireerd en krijgen ze allen dezelfde informatie uit eerste hand.



• Taak

Het teamleaderoverleg is een visievormende en richtinggevende vergadering waarin we samen innovatief nadenken op welke concrete manier we de strategische doelstellingen van Joker kunnen uitwerken. Creativiteit gaat immers om nieuwe dingen bedenken, terwijl innovatie betekent dat we nieuwe dingen effectief doen. De teamleaders denken hierbij holistisch en systeemgericht.



• Leden/samenstelling

Deze groep is samengesteld uit alle teamleaders. Een voor allen, allen voor een.



• Frequentie

Maandelijks.

DIRECTIECOMITE of DIRKO

Het **directiecomité** (Dirko) in nauw overleg met de teamleaders,

- legt kaders, doelen en budgetten vast in een overkoepelend jaarplan, dat daarna wordt voorgelegd aan de Raad van Bestuur ter validatie
- formuleert en implementeert de strategie en bewaakt de efficiëntie en effectiviteit
- geeft leiding aan het operationele beleid.

Het Dirko neemt en krijgt initiatief en verantwoordelijkheid, toont de juiste motivatie, geeft het goede voorbeeld en wordt bijgestaan door de staffuncties uit de afdelingen en kantoren.

Het Dirko geeft op zijn beurt input aan en stemt op gepaste tijden af met de raad van bestuur over de KPI's en key beleidspunten uit het jaarplan.



• Leden

Afgevaardigd bestuurder Stijn Elsen, algemeen directeur Luc Callewaert, lead voor finance en administratie Katleen Hofmans, lead voor marketing en communicatie Jeroen Vincken.



• Frequentie

Wekelijks overleg op dinsdag.

RAAD VAN BESTUUR

De vennootschap wordt beheerd door de Raad van Bestuur van Joker nv, die minimum zes leden telt. Die bewaakt de grote lijnen, valideert de strategie, controleert de financiën, ethiek en de waarden die de onderneming nastreeft. Zij geeft feedback aan het Dirko en beslist mee over key punten.

Mee in beschouwing voor Joker wordt ook de Raad van Bestuur van JAK cv genomen, de overkoepelende netwerkstructuur en tevens belangrijkste aandeelhouder van Joker (zie hoger). In dit orgaan zijn vooral de historische aandeelhouders vertegenwoordigd en wordt het geheel ook vanuit die hoek en ervaring belicht en bewaakt. Deze Raad van Bestuur wordt als klankbord beschouwd voor de bestuurders van Joker.



• Leden

Voorzitter Bob Elsen, afgevaardigd bestuurder Stijn Elsen, leden Jan Baeten, Guy Libens, Eddy Verhelst, Bart Wauters. Aanwezig zijn Luc Callewaert en Katleen Hofmans.



• Frequentie

Zes maal per jaar.

ALGEMENE VERGADERING

De Algemene Vergadering van Joker bestaat uit negen aandeelhouders met in totaal 4094 aandelen. Hoofdaandeelhouder is JAK cv. Elk aandeel geeft recht op een stem. De Algemene Vergadering is het klassieke hoogste juridische gezag van de vennootschap.

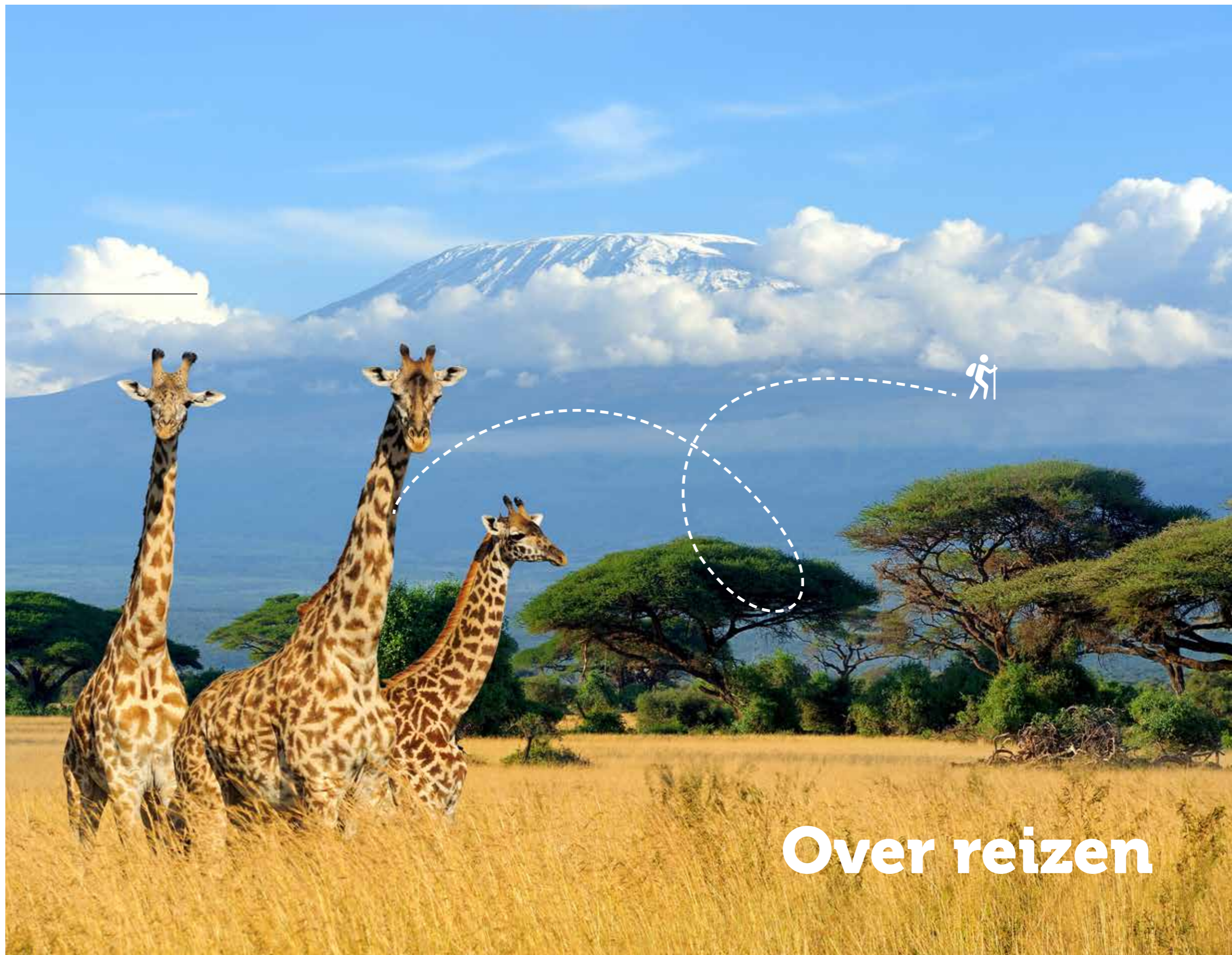


• Frequentie

Eén maal per jaar.



02



Over reizen

2.1 Reizen met Joker, dat is ...



AVONTUUR

Spannend, inspannend, verkennen, ontdekken, leren: ongewoon en onverwacht. Van wandelingen in de ongerepte natuur tot een avontuurlijke raftingtocht, maar evengoed nieuwe smaken leren kennen of een overvolle lokale bus nemen. Met Joker op reis verleg je grenzen en **beleef je je bestemming écht**.



ONTMOETING

Van een toevallige ontmoeting met een local op de trein of samen koken met een plaatselijke familie, tot een homestay in een klein bergdorp. Ontmoetingen – met medereizigers, met de wereld of met jezelf – horen voor Joker bij de essentie van reizen. **Ontmoeting betekent zich los maken van begrenzingsen**. Oprechte ontmoeting is niet vrijblijvend.



VAKANTIE

Plezier maken en nieuwe landen ontdekken, lekker eten, drinken en ontspannen met vrienden, het gezin of in groep. **Méér beleven, durven en doen**. Voelen dat je leeft.



DUURZAAM

maakt al van het begin deel uit van het Joker gedachtegoed, lang voor dit woord zijn huidige benadering kreeg. Sinds 1981 is het zoeken bij onze werking naar een **positieve invulling van de P's van duurzame ontwikkeling** People, Planet, Prosperity, Peace, Partnership een evidentie. Joker heeft er steeds de P van Pleasure aan toegevoegd.





2.2 Doelgroep en kernproducten

Doelgroep zijn wereldreizigers

Wereldreizigers houden van avontuur en zijn gedreven om de wereld te verkennen. Het zijn meerwaardezoekers die actief op stap gaan naar nieuwe ervaringen, culturen, landschappen en avonturen. Ze zijn gepassioneerd, nieuwsgierig en verwonderd bij het ontdekken van de kleurrijke diversiteit die onze wereld te bieden heeft.

Ze zijn bereid om uitdagingen aan te gaan, zoals zich aanpassen aan nieuwe omgevingen, omgaan met onvoorziene situaties, openstaan voor treffende contacten. Ze zijn kennis- en contactgericht, hebben zin voor avontuur, ontdekking & zelfrealisatie.

Kernproducten

Joker richt zich met zijn producten en diensten zowel rechtstreeks naar zijn reizigers (B2C) als naar bedrijven (B2B).

JOKER B2C

- Avontuurlijke groepsreizen binnen vier naar leeftijd gerichte concepten
 Joker Go-26 gericht naar 18-26 jaar
 Joker Go-30 gericht naar 24-30 jaar
 Joker Avontuur gericht naar 25-40 jaar, gemiddeld 34 jaar
 Joker Comfort Edition gemiddeld 45 jaar.
- Individuele reizen met familie en/of vrienden: naar alle leeftijden
- Individuele roadtrip met huurwagen of kamper (Van), fiets en wandelvakanties, ...: naar alle leeftijden.
- Wereldwijde vliegtickets.

JOKER-BOUNDLESS-AIR BROKER B2B

- Reservatie, het beheer en de uitgifte van vliegtickets voor Belgische reisagenten, touroperators en incentivehuizen.

03



Joker Materialiteitsanalyse



3. Joker

Materialiteitsanalyse

Deze Materialiteitsanalyse geeft de thema's weer die voor bestuur en medewerkers als prioritair gedefinieerd worden voor Joker's duurzaamheidsprestaties en -rapportage. Deze analyse omvat zowel een inside-out als een outside-in benadering. In het volgende hoofdstuk Pt4 'Niet-financiële informatie' wordt dit verder toegelicht vanuit Joker's inzet t.a.v. de 6 P's van duurzame ontwikkeling.

Joker kiest daarbij voor



Thema 1, 2, 3 vanuit een inside-out benadering waarbij de focus ligt op het identificeren van de interne activiteiten en processen van de organisatie die een impact hebben op duurzaamheid.

1 Joker verlegt je grenzen!

Deze belofte vormt onze eerste prioriteit. Volgens ChatGPT (14/02/2023) staat "Joker Toerisme bekend om zijn unieke bedrijfs-cultuur. Dit met een sterke focus op duurzaam toerisme en de creatie van authentieke en verantwoorde reiservaringen. Joker Toerisme moedigt zijn medewerkers aan om hun passie voor reizen en ontdekking te delen. Ze leggen de nadruk op het bieden van persoonlijke

service en het creëren van een positieve impact op de bestemmingen die ze bezoeken. Ze streven ernaar om reizigers bewust te maken van culturele diversiteit, sociale verantwoordelijkheid en milieubescherming".

Dit impliceert een continu proces van open communicatie, respect, vertrouwen en een omgeving waarin iedereen zich thuis voelt.



2 Versterking betrokkenheid en participatieve rol van medewerkers, partners, reizigers, lokale betrokkenen, ...

Het Joker verhaal ontstaat in 1981 wanneer 36 jonge wereldreizigers elk tienduizend frank (€ 250) samenleggen om Joker op te richten. Allen streven ze naar een vernieuwende aanpak van toerisme door reizigers in kleine groep actief en avontuurlijk de wereld te laten verkennen, en dit met aandacht voor de natuur en de sociaal-culturele omgevingen die ze bereizen. Hieruit is een eigen sociale identiteit ontstaan die nog steeds in intensiteit en omvang groeit. Fierheid om erbij te horen geeft mee identiteit aan honderden Karavaan-Joker-ViaVia medewerkers en reisbegeleiders, aan duizenden reizigers.

Reizigers, medewerkers, begeleiders, partners tevredenstellen is essentieel voor het succes van Joker. Maar tevredenstellen is voor Joker onvoldoende. Joker wil ieder mee enthousiast en betrokken maken bij wat Joker vanuit zijn visie wil bereiken. Door de uitbouw van een gemeenschap van gelijkgestemden. Joker wil daarbij niet enkel dissonante stemmen horen, maar eveneens deze stemmen en kleuren integreren. Dit door naar feedback te luisteren, persoonlijker te communiceren, co-creaties te ontwikkelen.

3 Uitbouw van Joker als duurzaam innovatief winstgevend bedrijf

Joker beseft dat vooruitgang hoe langer hoe minder met groei en expansie te maken heeft, maar des te meer met **innovatie, diversiteit en betrokkenheid met de wereld van vandaag**. Klantgerichtheid, creativiteit, out-of-the-box denken, en samenwerking maken hier deel van uit. Evenals de vermindering van de milieu-impact en de verbetering van de efficiëntie van de bedrijfsvoering. Kostenbewustzijn, rentabiliteit, liquiditeit en solvabiliteit zijn sinds de oprichting belangrijke aandachtspunten. We zijn ons

daarbij terdege bewust dat bouwen aan kwaliteit en competitiviteit, in het kader van onze differentiatie strategie, meer kost. Bovendien heeft de realisatie van onze missie, met de bewuste ecologische en sociale impactbenadering, een extra prijskaartje. Of winst bekijken we als gezondheid: je hebt het nodig, maar het is niet daarom alleen dat je leeft. Sinds zijn oprichting heeft Joker geen dividenden uitgekeerd maar steeds verder geïnvesteerd in kwaliteit, innovatie en betrokkenheid met de brede wereld.



Thema 4, 5, 6 vanuit een outside-in benadering waarbij de focus ligt op het identificeren van duurzaamheidsthema's die belangrijk zijn voor de externe belanghebbenden van de organisatie en die we kaderen vanuit onze inzet rond impact op Milieu, Sociaal en Goed Bestuur (Environmental, Social, and Governance).

4 Inzet Milieu impact (Environmental)

BIJ JOKER

- Joker streeft naar meer energie-efficiëntie in zijn gebouwen. Boven op het Joker-hoofdkantoor staan zonnepanelen die onze computers en verlichting op groene stroom doen draaien. Gebruik van verwarming en koeling wordt geoptimaliseerd.
- Op het dak vind je eveneens in het kader van de biodiversiteit bijenkasten. De bijen worden verzorgd door stadsimkerij Nectarist.
- Oude computers worden in samenwerking met Natuurpunt en Out Of Use correct gerecycleerd. Voor elke gerecycleerde computer wordt er zo 1 m² bos en een boom geschonken aan 'Bos voor Iedereen'. In totaal zorgden we al voor 105 m² bos.
- Focus op minder plastic. Zo heeft iedereen op het Joker-hoofdkantoor zijn/haar eigen glazen fles. Bijtanken doen we met gefilterd kraantjeswater.
- Bij Joker zijn er maar vier bedrijfswagens, die we delen. Bovendien zijn ze allemaal hybride, op de parking vind je ons oplaadpunt.
- De meerderheid van de medewerkers komt te voet, met de fiets of met het openbaar vervoer naar het werk.
- Medewerkers en reisbegeleiders krijgen specifieke opleidingen over duurzaamheid en aspecten van klimaatverandering zoals het verlies van biodiversiteit, overconsumptie, afval, uitstoot van broeikasgas, ontbossing en voedselproductie. Zo kunnen ze onze reizigers voor het vertrek en tijdens de reis informeren, alsook sensibiliseren en engageren door hen bewust te maken van de impact van hun keuzes.
- Joker initieert en onderbouwt samenwerking en kennisuitwisseling tussen toerisme organisaties, lokale gemeenschappen, educatieve instellingen o.m. door de organisatie van workshops rond klimaatrisico's, adaptatie en mitigatie strategieën. Dit i.s.m. ViaVia Tourism Academy. Zo zijn we betrokken bij het EU-SUSTOUR-programma. Dat is een onderdeel van de Europese Green Deal met als doel klimaatneutraliteit in 2050 en 55% reductie van broeikasgassen in 2030. **Aangezien Joker als eerste Belgische touroperator in 2014 het Travelife Certified label behaalde** zijn we van bij de start betrokken bij het Belgische luik van dit project en **coachen wij Belgische touroperators richting certificering**. Trots te melden dat de eerste Belgische touroperator die het Travelife Partner label behaalde binnen dit project door ViaVia Tourism Academy werd gecoacht.

JOKER OP REIS

Joker is zich dus terdege bewust dat reizen een aanzienlijke ecologische impact kunnen hebben, vooral vanwege de uitstoot van broeikasgassen door transport. Joker wil de ecologische impact tijdens zijn reizen verminderen door

- vliegreizen te beperken en/of te kiezen voor ander openbaar transport zoals treinen, bussen of fietsen. Tijdens Joker reizen wordt er eveneens veel gewandeld.
- alle reizigers aan te moedigen om de CO₂-uitstoot van hun vlucht te compenseren. Dat doet Joker al sinds 2006 als pionier. Tot 2019 via Greenseat, nu met BOS+. Joker betaalt zelf de compensatie van CO₂-uitstoot van zijn reisbegeleiders op hun Jokerreis.
- Joker kiest voor eco-vriendelijke accommodaties die duurzaamheid hoog in het vaandel dragen en die investeren in energie-efficiëntie, waterbesparing, afvalverwerking, milieuvriendelijke materialen en die voedselverspilling tegengaan.
- Joker kiest voor lokale gidsen en partners die de lokale natuur en gemeenschap ondersteunen.

Met volgende tips wordt je toiletzak vanzelf een pak duurzamer, compacter én minder zwaar.

The essentials

1. Maak je **toiletas** zelf van gerecyclede materialen of koop er een van duurzaam materiaal.
2. Gebruik **shampoobars** en **zeepbars**.
3. Kies voor **tandpastapoeder** of **tandpilletjes** in combinatie met een bamboe tandenborstel.
4. Gebruik een **plantaardige deodorantstick** in kartonnen omhulsel of een balsem.
6. Vervang bodymilk door een **bodylotionreep** of **vaste balsem**.
7. Maak gebruik van een **herbruikbaar scheermesje**.
8. Kies voor **zonnecrèmes met 100% minerale filters** en verpakkingen van gerecyclede plastic of suikerriet.

De extra's

1. Gebruik **biologisch afbreekbaar toiletpapier** en neem het gebruikte papier altijd mee.
2. Kies voor herbruikbare of biologisch afbreekbare **natte doekjes**.
3. Maak gebruik van **wasbare wattenschijfjes**.
4. Kies voor **oorstokjes van karton** of gerecycled plastic, of kies een **herbruikbare oorlepel**.
5. Overweeg **duurzame menstruatieproducten** zoals menstruatiecups en wasbare maandverbanden.

Meer tips?

www.joker.be/toiletzak



- Joker motiveert zijn reizigers om de lokale cultuur, tradities en gebruiken van hun reisbestemming vooraf te verkennen en tijdens de reis de culturele en natuurlijke omgeving te respecteren. Ook vragen we om geen afval achter te laten en het onnodig gebruik van airconditioning, verwarming, verlichting en warm water te vermijden. Hergebruik en recycling worden gepromoot, evenals het verminderen van single-use plastics.

5

Inzet Sociale impact (Social)

Het "sociaal ecosysteem" verschaft eerlijk en waardevol werk, laat lokale gemeenschappen de vruchten plukken van toerisme, bevordert inclusie en gelijkwaardigheid.

• Het Joker huis

De opdracht blijft om Joker voortdurend sterker uit te bouwen tot een huis waar mensen graag en met passie aan de slag gaan. Dit vanuit een holistisch perspectief: daarom werkt Joker rond competentie- en talentontwikkeling, rond mentale en fysieke fitheid, inclusie, waardevol werken en leven, veerkracht en meer geluk. Daarom is er een ruim aanbod van interne en externe opleidingen voor persoonlijke groei en ontwikkeling.

Joker investeert kortom in het welzijn van medewerkers binnen een veilige en gezonde werkomgeving, garandeert eerlijke arbeidspraktijken, evenals gelijke kansen en diversiteit op de werkplek. Elke medewerker moet ruimte krijgen om zichzelf te zijn, om zich goed te voelen in zijn job. Met aandacht voor de durver, de doorzetter.

• Ondersteuning van lokale ondernemers

Voor onze Joker-groepsreizen splitsen we de kosten op in een prijs die je aan ons betaalt en een budget dat je meeneemt. Van het budget betaal je je uitgaven ter plaatse, zoals logies, maaltijden, gidsen, transport, toegangsgelden enz. Deze methode zorgt ervoor dat de uitgaven rechtstreeks naar de lokale bevolking gaan, zonder commissie voor Joker. In 2019



(voor de Corona-epidemie) ging dit om een bedrag van € 3.603.840.

Door te reizen in kleine groep, kan je makkelijker terecht in familiehôtelletjes, gastenverblijven, zelfgekozen restaurants of bij lokale transporteurs. Dit biedt een grote mate van flexibiliteit en geeft inkomsten aan de lokale middenstand. Daarbij creëert Joker via het concept van reizen in kleine groep, een grotere kans op persoonlijk contact in de bus, de lokale resto, in homestay, enz.

• Gids voor duurzaam toerisme en intercultureel, sociaal ondernemen

Ontstaan uit het maatschappelijk engagement en een wereldwijde expertise van Joker medewerkers en reisbegeleiders, is ViaVia Tourism Academy vzw opgericht en uitgegroeid tot een toonaangevende gids op vlak van duurzaam toerisme en intercultureel ondernemen.

Volgende diverse rollen nemen we samen op.

- Capaciteitsopbouw: de garantie dat lokale ondernemers meer grip krijgen op het fenomeen toerisme, zowel economisch, ecologisch, sociaal als cultureel.
- Educatie: verhoging van de competenties die inspelen op kennis, vaardigheden en attitudes nodig in de 21ste eeuw.
- Lerende netwerking: versterking en deling van het gedachtengoed rond duurzaam toerisme en intercultureel ondernemen.
- Sensibilisering: stimulering van de inzet van onze reizigers voor de uitbouw van een duurzame, solidaire en tolerante wereld.
- Ondersteuning: dit doen we via het Joker/ViaVia Projectenfonds (1991) waarmee we lokale organisaties versterken met financiële bijdragen, opleidingen en advies. Dit groeide uit de jarenlange aanwezigheid van Joker in het buitenland. In 2022 werden o.m. projecten in Peru, Oeganda en Honduras ondersteund.

• Gendergelijkheid

Het feit dat een onevenredig deel van de armen in de wereld vrouw is, maakt dat het gelijkheidstreven een essentiële bekommernis is voor Joker. Een versterking van de rol van de vrouw door onderwijs én door haar volwaardige deelname aan het economische en maatschappelijk proces, is fundamenteel voor armoedebestrijding en ontwikkeling. Daarom lijkt het ons evident dus om gender(on)gelijkheid in toerisme, en de rol van vrouwen in de toerismesector als duurzame en sociale ondernemer in de verf te zetten en te ondersteunen.

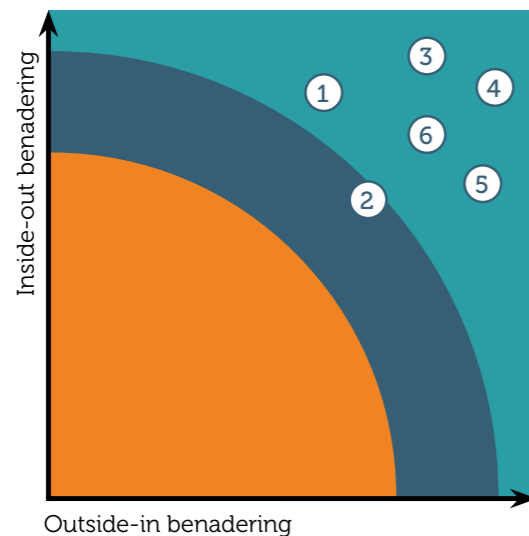
www.joker.be/nl/womenwithimpact

Joker is ook promotor van het ESF-project Sundry Seeds met focus op vrouwen en nieuwkomers. www.joker.be/nl/sundry-seeds



6 Inzet Goed Bestuur (Governance)

Joker is zich vanaf het begin bewust van het belang van duurzaam ondernemen. Dit betekent dat we als bedrijf mee verantwoordelijkheid dragen voor maatschappelijke aspecten zoals arbeidsomstandigheden, inclusieve groei, opleiding, gendergelijkheid, vermindering CO₂-uitstoot, klimaatverbetering, ... Het is niet meer dan logisch dat Joker rekening houdt met de impact van zijn activiteiten in alle bedrijfsprocessen: zowel voor inkoop, productie, verkoop en onderhoud, marketing, als voor de uitvoerders ervan. Bij Joker zijn doelen en kaders (voor het geheel en de afdelingen) duidelijk vastgelegd en gekend door iedereen. Hierbij worden de brede lijnen geschetst, wordt het einddoel gepreciseerd. Maar de weg ernaartoe, of de artistieke vrijheid, wordt overgelaten aan de autonomie van de verantwoordelijke(n). Medewerkers krijgen vertrouwen en worden beoordeeld op hun eindresultaat, dit in functie van hun bijdrage aan het geheel. Joker gaat ook verder, niet enkel door de bewuste omgang met de maatschappelijke impact die we als bedrijf creëren, maar eveneens door ondersteuning te bieden bij



bestrijding van mistoestanden die zich buiten het bedrijf situeren. Joker integreert die bijdrage in zijn langetermijnstrategie, door o.m. als mede-initiatiefnemer en financier van de ViaVia's wereldwijd en ViaVia Tourism Academy.

In het bredere kader wordt gekozen voor ethisch zakendoen en de naleving van hoge integriteitsnormen. Dit omvat eerlijke handelspraktijken, vermindering van corruptie, respect voor mensenrechten en de handhaving van transparantie in de werking. Sinds de start in 1981 worden de jaarrekeningen door een erkend bedrijfsrevisor ge-audit, vandaag door het kantoor C. Rombaut bedrijfsrevisoren. Sinds oktober 2006 is Joker medewerkster Greet Huybrechts als duurzaamheidscoördinator aangesteld. In oktober 2014 ontvangt Bob Elsen, CEO Joker, een Lifetime Achievement Award van de faculteit Economie van de Universiteit van Leuven voor zijn bijdrage aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. In 2018 wordt hij als cultureel bruggenbouwer Fellow van de VUB (Vrije Universiteit Brussel).

1. Joker verlegt je grenzen!
2. Versterking betrokkenheid en participatieve rol van medewerkers, partners, reizigers, lokale betrokkenen, ...
3. Uitbouw van Joker als duurzaam innovatief winstgevend bedrijf
4. Inzet Milieu impact (Environmental)
5. Inzet Sociale impact (Social)
6. Inzet Goed Bestuur (Governance)



04

Niet-financiële informatie



4.1 Joker en de 6 P's van

duurzame ontwikkeling

In Vlaanderen is Joker gekend als pionier in duurzaam toerisme. Aandacht voor de P's van People, Planet, Profit, Partnership, Peace is sinds de aanvang in 1981 manifest aanwezig. Joker heeft er steevast de P van Pleasure aan toegevoegd.

In haar boek 'Donuteconomie'¹ stelt Kate Raworth dat economen zich in plaats van te focussen op economische groei, zich dringend moeten afvragen hoe te garanderen dat iedereen toegang krijgt tot de essentiële basisbehoeften, waaronder voedsel, educatie en gezondheid, binnen de grenzen van ons planetair ecosysteem zonder dat toekomstige generaties de dupe worden.

Het bestuur, de medewerkers en reis-begeleiders van Joker huldigen deze visie en bouwen binnen dit kader verder aan ons duurzaam bedrijf. Duurzame ontwikkeling gaat over de creatie van een omgeving waarin mensen hun volledige potentieel kunnen ontwikkelen en een productief, creatief leven leiden in overeenstemming met hun behoeften en interesses, met aandacht voor de planeet (UNDP). De toeristische industrie is zo'n potentiële omgeving. Ze creëert maar liefst 10% van het totale bruto binnenlands product (bbp) wereldwijd. Door zijn multiculturele- en grensoverschrijdende karakter op grote schaal, zal toerisme zowel direct als indirect invloed uitoefenen op alle 17 SDG doelstellingen.



¹ Kate Raworth, *Doughnut Economics. Seven Ways to think like a 21st-Century Economist.* Random House Business, 2017

Voor Joker is het duidelijk dat de SDGs allemaal met elkaar verbonden zijn. Zo kan Joker inderdaad het vliegen ontmoedigen om de klimaatdoelstelling te behalen. Feit is echter dat een meerderheid van de armste landen ter wereld voor 60-75% afhankelijk zijn van het toerisme. De toeristische sector biedt immers aan ontwikkelingslanden kansen om productieve en inclusieve banen te creëren, innovatieve bedrijven te laten groeien, het behoud van natuurlijke en culturele rijkdommen te financieren en de economische empowerment te vergroten. Vooral voor vrouwen, die de meerderheid van de beroepsbevolking in de toeristische sector uitmaken.

Minder vliegen draagt inderdaad bij tot SDG 13 (Climate Action), maar blijft niet zonder gevolgen voor onder meer SDG 8 (Decent Work and Economic Growth), SDG 10 (Reduced Inequalities) en SDG 1 (No Poverty) en dit vooral in derde en vierde wereldlanden.

In de onderstaande SDG-FITchallenge worden per 'P' aangeduid **waar er bij Joker 'Aandacht' (A) 'Inspanning' (I) of 'Resultaat' (R) is per specifieke SDG**. De '6 Ps' zijn duidelijker te situeren dan de '17 SDGs met hun 169 specifieke doelstellingen', vandaar de bewuste keuze voor een 'P' indeling.





SDG-FITchallenge: PEOPLE

	A	I	R
 <p>1 GEEN ARMOEDE Geen armoede ... De beëindiging van armoede in al zijn vormen en overal ter wereld.</p>		✓	
 <p>2 GEEN HONGER Geen honger ... De uitbanning van honger, de realisatie van voedselzekerheid en verbeterde voeding en de bevordering van duurzame landbouw.</p>	✓		
 <p>3 GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN Goede gezondheid ... De garantie van gezonde levens en de bevordering van welzijn voor iedereen en alle leeftijden.</p>	✓		
 <p>4 KWALITEITS-ONDERWIJS Hoogwaardig onderwijs ... De garantie van inclusief en rechtvaardig, kwalitatief hoogwaardig onderwijs en de bevordering van levenslange leermogelijkheden voor iedereen.</p>		✓	✓
 <p>5 GENDER-BELIJKHEID Gendergelijkheid ... De realisatie van gendergelijkheid en emancipatie van vrouwen en meisjes.</p>		✓	



SDG-FITchallenge: PLANET

	A	I	R
 <p>6 SCHOON WATER EN SANITAIR Schoon water en sanitaire voorzieningen ... De zorg dat water en sanitaire voorzieningen voor iedereen beschikbaar zijn en duurzaam worden beheerd.</p>		✓	
 <p>12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE Verantwoord gebruik van hulpbronnen ... De bevordering van duurzame consumptie- en productiepatronen.</p>		✓	✓
 <p>13 KLIMAATACTIE Klimaatmaatregelen ... Het nemen van dringende maatregelen om klimaatverandering en de gevolgen ervan te bestrijden.</p>		✓	✓
 <p>14 LEVEN IN HET WATER Duurzame oceanen ... De instandhouding en het duurzaam gebruik van oceanen, zeeën en maritieme hulpbronnen voor duurzame ontwikkeling.</p>	✓		
 <p>15 LEVEN OP HET LAND Duurzaam landgebruik ... De bescherming, het herstel en de bevordering van het duurzame gebruik van ecosystemen op het vasteland, de waarborg van een duurzaam bosbeheer, de bestrijding van woestijnvorming, van landdegradatie en verlies aan biodiversiteit en het treffen van herstelmaatregelen.</p>	✓		


SDG-FITchallenge: PROSPERITY

	A	I	R
 <p>7 Duurzame en betaalbare energievoorziening ... De garantie van toegang tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne energie voor iedereen.</p>	✓		
 <p>8 Goede werkgelegenheid en economische groei ... De bevordering van duurzame, inclusieve economische groei, volledige en productieve werkgelegenheid en fatsoenlijk werk voor iedereen.</p>		✓	
 <p>9 Innovatie en goede infrastructuur ... De uitbouw van een veerkrachtige infrastructuur, de bevordering van inclusieve en duurzame industrialisatie en innovatie.</p>	✓		
 <p>10 Ongelijkheid verminderen ... De reductie van de ongelijkheid binnen en tussen landen.</p>		✓	



SDG-FITchallenge: PARTNERSHIP

	A	I	R
 <p>11 Duurzame steden en gemeenschappen ... De bevordering van steden en menselijke nederzettingen die inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam zijn.</p>		✓	
 <p>17 Samenwerkingsverbanden voor duurzame ontwikkeling ... De versterking van implementatiemanieren en de revitalisering van het wereldwijd samenwerkingsverband voor duurzame ontwikkeling.</p>		✓	✓

SDG-FITchallenge: PEACE

	A	I	R
 <p>16 Vrede en gerechtigheid ... De stimulatie van vreedzame en inclusieve samenlevingen voor duurzame ontwikkeling, de verschaffing van toegang tot gerechtigheid voor iedereen en de creatie van effectieve, verantwoordelijke en inclusieve instellingen op alle niveaus.</p>		✓	

SDG-FITchallenge: PLEASURE

	A	I	R
 <p>3 Plezier is de brandstof voor succes. Plezier is een essentiële conditie die kracht, enthousiasme, passie en geluk meebrengt.</p>		✓	
 <p>8 Plezier én passie zijn de krachtigste sleutels voor de reis naar duurzaam ondernemen.</p>		✓	✓

DE SDGS ALS ONS KOMPAS

Joker-oprichter en voormalig CEO Bob Elsen schreef mee het boek 'Reis naar Duurzaam Ondernemen met de SDGs als kompas'. Het is een praktisch inspiratieboek dat ondernemingen helpt om hun onderneming uit te bouwen op een duurzame manier, en dit vanuit eigen ervaring bij Joker.

ISBN 9789079574278 verkrijgbaar in Nederlands, Frans en Engels



4.2 Van Story-telling tot **Story-doing**

Realisaties inzake People-Planet-Prosperity-Peace-Partnerships-Pleasure 2021-2022

In oktober 2016 ondertekent Joker als eerste touroperator het Belgische SDG-Charter. De Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (SDGs) zijn bijzonder ambitieus: tegen 2030 extreme armoede bannen, onze planeet beschermen en menselijke ontwikkeling stimuleren. De SDGs erkennen voor het eerst expliciet hierbij de belangrijke rol van de privésector. In 2018 is Joker benoemd als SDG Voice

door het Belgisch Federaal Instituut voor Duurzame Ontwikkeling. Het bestuur, de medewerkers, reisbegeleiders en partners van Joker weten dat het niet voldoende is om intenties te formuleren. Het komt erop aan om deze waar te maken. Hieronder staan recente realisaties. Ook hier kiezen we voor de 'P' indeling, onderstaand kader ter verduidelijking. Waarbij Joker weet dat de P's op ons wegen en wij op de P's.





People



• Ontmoeting

Ontmoeting blijft voor Joker de essentie van reizen. Bij de groepsreizen zijn uitwisseling, kadering en feedback dagelijkse ingrediënten. In de eerste plaats binnen de groep zelf. De verschillende interpretaties van dezelfde dingen die anders gezien worden door de deelnemers, helpen vaste patronen los te laten. Deze ervaring als lerend team zal deelnemers als geestesgenoten verbinden en vriendschap bevorderen. De reisbegeleiders faciliteren de interactie tussen de reizigers en leveren een belangrijke bijdrage tot de kwaliteit en de diepgang van dit proces. Joker rekent op reisbegeleiders die hiervoor specifiek zijn opgeleid en voor dit soort reizen openstaan.



Gedurende reeds meer dan 40 jaar ontdekken tienduizenden Joker reizigers de rijkdom die kennismaking en open ontmoetingen met (mensen van) andere culturen kenmerkt. Dit was ook in 2021-22 het geval, niet alleen voor diegenen die dan met Joker op reis gaan, maar ook voor de velen die dat vroeger deden en er nog steeds de interculturele dimensie van meedragen.

• Ontwikkeling medewerkers

Voor Joker is de ondersteuning van de persoonlijke en professionele ontwikkeling van de eigen medewerkers een belangrijke thema. In 2021-22 waren in totaal 15 mannelijke en 43 vrouwelijke medewerkers betrokken bij voorgezette beroepsopleidingsinitiatieven. Er waren 2135 gevolgde opleidingsuren, kosten vennootschap bedroegen € 78.367. Binnen Joker coördineren twee ervaren medewerkers deze opleidingen.



• Joker reisbegeleiding

De Joker reisbegeleiders worden professioneel opgeleid door Karavaan vzw (1971) (zie pagina 19). Ieder jaar start een nieuwe opleidingscyclus tot reisbegeleider. Verspreid over twee jaar bestaat de opleiding uit verschillende vormingsmomenten en twee reizen van minstens 14 dagen. Met zekerheid kan Joker hierdoor stellen dat onze begeleiders tot de besten in de sector zijn. In 2021-2022 staan er ruim 500 reisbegeleiders op de teller waarvan 450 met terreinervaring.

Tussen 1 september 2021 en 15 februari 2022 werd geen enkele opleiding georganiseerd omwille van Corona. Tussen 19 februari en 31 augustus waren er 3 bijscholingen EHBO (van 4u) en 3 basiscursussen EHBO (16u) telkens met 1 lesgever per 15 deelnemers. Op 19 februari organiseerden we een vormingsdag rond de kick-off reisvoorbereiding met onderwerp: alles wat nodig is om tot een goeie reisvoorbereiding te komen. Op 7 en 8 mei organiseerden we een weekend ter voorbereiding van het zomerreis seizoen 2022.

• Sundry Seeds

Joker is de projectpromotor van het European Social Fund project 'Sundry Seeds: Creating Great Good Places in EU towns' dat opstartte in 2018 en waarvan concrete invullingen nog doorlopen. Dit wordt o.m. met ViaVia Tourism Academy uitgebouwd. De maatschappelijke uitdaging van dit project is jonge mensen kansen te bieden ondanks grote sociale tegenstellingen (uitsluiting, racisme, lage scholing, armoede, genderdiscriminatie, culturele conflicten, ...). Bijdragen aan SDG 11 – duurzame steden en gemeenschappen, staat hier dus centraal. 'Sundry Seeds' zet in op het versterken van vrouwen en migranten, met klemtoon op jongeren, bij hun zoektocht naar werk en ondernemerschap in een stedelijke context. Samen met partners werden er Sundry Seeds pilotsites opgestart in Mechelen, Leuven, Sofia (Bulgarije) en Copan (Honduras).

• **Joker Projectenfonds**

Zoals in het vorige boekjaar, startte Joker in 2021-22 eveneens een Corona-solidariteitsactie op voor families van personeel en partners van de ViaVia Joker Reiscafés in ontwikkelingslanden. Joker ondersteunde de ondernemers, werknemers en hun gemeenschappen in de verschillende Zuidoost-Asiaten landen door een crowdfunding campagne op te zetten. In deze solidariteitsactie vroegen we ook aan reizigers om een gift te schenken. Hiermee kochten we hoofdzakelijk voedselpakketten en betaalden we schoolgelden voor kinderen. In 2021 is € 34.857 toegekend.

• **Respect lokale culturen**

Tijdens de Jokerreizen is het een evidentie voor reizigers om respect te tonen voor lokale gebruiken en plaatsen en om hun kledij aan te passen waar nodig. Zo beklommen we bv. Ayers Rock al lang niet meer voor het werd verboden, uit respect voor de heilige locatie.

• **Charter mensenrechten**

De verschillende entiteiten van het Joker ViaVia Netwerk onderschreven elk het 'Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens' en het 'Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind'. Deze bouwen op de 'Universele Verklaring' uit 1948.



De people first-strategie maakt Joker uniek in de reissector





Planet

6 12 13 14 15

• Impact benadering

Op Joker groepsreizen wordt de groep beperkt tot max. 14 personen inclusief begeleider, of minder. Zo hebben we weinig impact op de lokale omgeving en creëren we de omstandigheden waarin we de impact van duurzaam toerisme kunnen monitoren, zoals de creatie van werkgelegenheid, de promotie van de plaatselijke cultuur en producten, het verblijf in kleine lokale hotels of de maaltijden in de plaatselijke restaurants enz.

• Beperking vliegtuigreizen

Met Joker groepsreizen 'Zonder Vliegen' bieden we een selectie reizen binnen Europa zonder vliegtuig. Ook bij reizen met eigen reisgezelschap is er de optie zonder vliegtuig.

• Ecologisch reizen

De reisbegeleiders van Joker-groepsreizen geven concrete tips om ecologisch te reizen, zoals een drinkbus meenemen of kiezen voor biologische shampoo. Ze maken geen ritjes op olifanten, wel bezoeken ze opvangcentra voor geredde olifanten. Ze gaan niet zwemmen met dolfijnen.

• Biodiversiteit

Joker onderschreef in 2016 de World Animal Protection verklaring en vernieuwde dit in 2023. Een belofte om uitbuiting van (wilde) dieren tegen te gaan en stevast te kiezen voor diervriendelijke alternatieven.



• Circular Travel

Eind december 2019 werd het project Circular Travel goedgekeurd. Een project ingediend door Route 2030, Joker, ViaVia Tourism Academy en Karavaan in het kader van een oproep van Vlaanderen Circulair en Ovam. Een project dat verder liep in 2021-2022. De circulaire economie is niet meer weg te denken als hedendaags begrip. Veel sectoren zijn er mee bezig en dit model zal in de toekomst alleen maar belangrijker worden. Circulair denken gaat vaak over materiaal en zo weinig mogelijk afval creëren, maar ook over een bepaalde mindset. Als pionier in duurzaamheid, gaat Joker met deze circulaire mindset aan de slag, eveneens als een eerste speler in toerisme in België.

• Aandacht voor klimaatverandering

Joker medewerkers en reisbegeleiders zijn zich bewust van de katalysatoren van klimaatverandering: verlies van biodiversiteit, overconsumptie, afval, uitstoot van broeikasgas, ontbossing, schaarste van grondstoffen. Daarom willen we bijdragen tot een vermindering van negatieve milieu-impact en actief bijdragen tot het behoud en herstel van onze planeet. Binnenshuis wordt het project rond klimaatverandering 'toerisme niet wegdenken maar omdenken' vormgegeven.

• Buiten de platgetreden paden

Om de druk op klassieke toeristische regio's te ontlasten biedt Joker heel wat reizen aan naar weinig bezochte landen of regio's. Dit zowel bij reizen met eigen reisgezelschap als bij groepsreizen, dit onder de labels 'Vergeeten Routes' en 'Limited Editions'.



De reisgids is te downloaden van op de Joker website:



Alle inzichten werden gebundeld in een reisgids 'Spectaculair Circulair'. Deze reisgids helpt reisbegeleiders en reisontwikkelaars

- inzicht te krijgen in wat circulaire economie betekent in toerisme
- inzicht te krijgen in hoe reisorganisaties nu reeds omgaan met circulaire principes
- inspiratie te krijgen om mee te werken aan circulaire initiatieven
- acties in verband met circulaire economie op te volgen en erover te communiceren.



• **Het Joker huis**

De realisatie een waardevolle werkomgeving is voor Joker een belangrijke uitdaging. Daarom zorgen we voortdurend dat de acties van medewerkers betekenis hebben. In de tweede plaats blijven we kiezen voor de implementatie van goede arbeidsomstandigheden en de creatie van een positieve bedrijfscultuur.

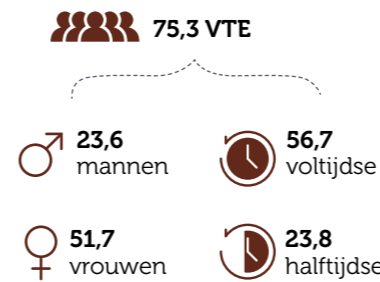
• **Eerlijk loon**

Een eerlijk loon betekent in vele landen een wereld van verschil. Joker kiest voor partners die correct omgaan met hun medewerkers en met de planeet, ook al vraagt dit soms een extra (financiële) inspanning. Fooien horen in vele landen bij een eerlijk loon. Op onze groepsreizen geven we die steeds, en ook individuele reizigers worden aangemoedigd dit voorbeeld te volgen.

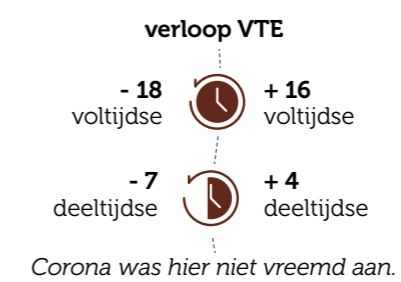
• **Ondersteuning lokale ondernemers**

Voor onze Joker-groepsreizen splitsen we de kosten op in een prijs en een budget. Deze methode zorgt ervoor dat de uitgaven rechtstreeks naar de lokale bevolking gaan, zonder commissie voor Joker. In 2021-22 ging dit om een bedrag van € 2.921.906.

30 SEPTEMBER 2022



IN 2021-22



Prosperity

7 8 9 10

• **Aandacht voor mens en planeet**

Voor Joker is het concept van welvaart breder dan enkel financiële winst. Joker zoekt een evenwicht tussen economische, sociale en milieuaspecten, en tracht hiermee bij te dragen aan de duurzame ontwikkeling van de samenleving als geheel.

Dit neemt niet weg dat rentabiliteit en financiële winst belangrijke aandachtspunt blijven.

De balans per 30 september 2022 sluit af met een totaal van € 10.393.931 in vergelijking met € 8.947.819 vorig boekjaar. De vlottende activa bedragen € 9.571.509 en zijn ruim voldoende om de vlottende passiva van € 6.966.074 te dekken.

Met vreugde kondigen wij een nettowinst van € 76.213 aan tegenover een nettoverlies van € 1.089.851 in het vorige boekjaar tijdens de COVID-crisis. De te bestemmen winst bedraagt € 258.375. Het verschil tussen de te bestemmen winst en de winst van het boekjaar is het finaal boeken van de belastingvrije reserves naar de beschikbare reserves ten gevolge van het afleveren van de fiscale attesten en dus het finaliseren van de contracten met Tax Shelter aangegaan in 2017, 2018, 2019.

CRITERIA	Te behalen criteria	2021/2022	2020/2021	2019/2020	2018/2019
Equity Ratio (Eigen vermogen / balanstotaal) = (Kapitaal + reserves + overgedragen winst / balanstotaal)	moet min. 12% zijn	16,82%	20,51%	23,59%	31,62%
Working Capital (Eigen vermogen + LTpassiva - VA) = (Kapitaal + reserves + overgedragen winst + schulden meer dan jaar) - (IVA + MVA + FVA)	moet positief zijn	1.417.564,23	1.225.633,4	2.190.755,00	2.837.928,00
Lopende Activa / Lopende Passiva = (Voorraden + vorder hoogstens 1 jaar + geldbelegging + liquide middelen + overlopende rek) / (Schulden op ten hoogste 1 jaar + overlopende rekening)	moet >1 zijn	1,17	1,19	1,24	1,33
GARANTIEFONDS CRITERIA		2021/2022	2020/2021	2019/2020	2018/2019
Solvabiliteitsratio: Netto eigen middelen / balanstotaal Netto eigen middelen: eigen middelen verminderd met oprichtingskosten, immateriële vaste activa, vorderingen op vennoten	moet 15% zijn	16,69%	20,50%	23,55%	31,58%

Afgelopen boekjaar was duidelijk een brugjaar waarbij na een vierde Corona-golf het consumentenvertrouwen en de reisdrang langzaam weer terug naar de oppervlakte kwamen. De eerste

vier maanden zorgde dat nog voor weinig beweging in de cijfers, maar daarna vond de Jokerreiziger terug de weg naar zijn vertrouwde reisbureau. Finaal werden de vooropgestelde

scenario's overtroffen en eindigden we op zo'n 60% omzetcijfer van het laatste referentiejaar 2018-2019. We mogen absoluut tevreden en trots zijn dat we dit resultaat hebben kunnen realiseren.



Partnership

11 17

Joker werkte in 2021-2022 opnieuw in volle vertrouwen samen met de vaste partnerschappen van het Joker ViaVia Netwerk om positieve en duurzame resultaten te behalen.



‘Wil je snel gaan, wandel alleen. Wil je ver gaan, wandel samen’

Afrikaans gezegde





In dit boekjaar werden twee nieuwe ViaVia's geopend.

ViaVia Marrakesh

in Marokko maart 2022

De kernuitdrukking "ViaVia taste the World" wordt ook in de stad Marrakesh, het belangrijkste culturele en historische centrum van Marokko, waargemaakt. De belangrijkste ambitie is om een 'Great Good Place in town' te creëren voor de lokale bevolking, reizigers, ... door vier klantwaarden te ontwikkelen:

- een plek om te verbinden: "waar mensen zich thuis voelen"
- een plek om te genieten: "voor mensen die van het leven houden"
- een plek om te verkennen: "een open venster op de wereld"
- een plek om bij te dragen aan de samenleving: "als sociale onderneming".

ViaVia NonVignon

in Benin oktober 2021

Het Nonvignon Center "ViaVia Traveller Café" in Grand Popo, Benin heeft als specifieke extra intentie de ontwikkeling van een Hotelschool - applicatierestaurant waar jongeren uit kansarme gezinnen die vaardigheden kunnen verwerven die nodig zijn om werk te vinden op het gebied van toerisme, gastvrijheid en catering. Het Nonvignon Center is kortom een praktijkgericht beroepsopleidingscentrum



met de nodige professionele infrastructuur en apparatuur om praktijkgerichte opleidingen op het gebied van toerisme, gastvrijheid en catering te organiseren.



• Open voor samenwerking

Joker is er zich van bewust dat vernieuwing en verandering vaak van de buitenrand van een organisatie komen. Hierdoor kiezen we voor een holistische aanpak: *managing from the inside out én from the outside in* als twee zijden van dezelfde munt. Er is de sterk gedeelde visie en de hechte banden binnen het netwerk. Er zijn ook de lossere, even

betekenisvolle relaties met mensen aan de rand van onze structuren die we moeten horen en een stem geven zonder ze te willen assimileren. Dit impliceert ook conversatie en co-creatie in een soepele organisatie die veranderingsgezind is. Met andere woorden, onze deuren en vensters staan wijd open.




Peace

16

• Ontmoeting staat centraal

Joker's avontuurlijke groepsreizen vormen de eerste pijlers van het Jokerverhaal. Zij bezorgen ons een ijzersterke reputatie als pioniers van duurzaam reizen. Grofweg gesteld halen onze avontuurlijke groepsreizen hun sterkte uit volgende principes:

'Actieve beleving staat centraal, aandacht voor de mens en zijn omgeving zijn evidenties.

Bij Joker reizen we in kleine groepen van 10 tot 13 personen, verblijven we in eenvoudige logies die meestal uitgebaat worden door families, nemen we waar mogelijk het openbaar vervoer, hebben we respect voor de natuur, verstoren we het dagelijks leven niet en maken we tijd voor ontmoeting.'

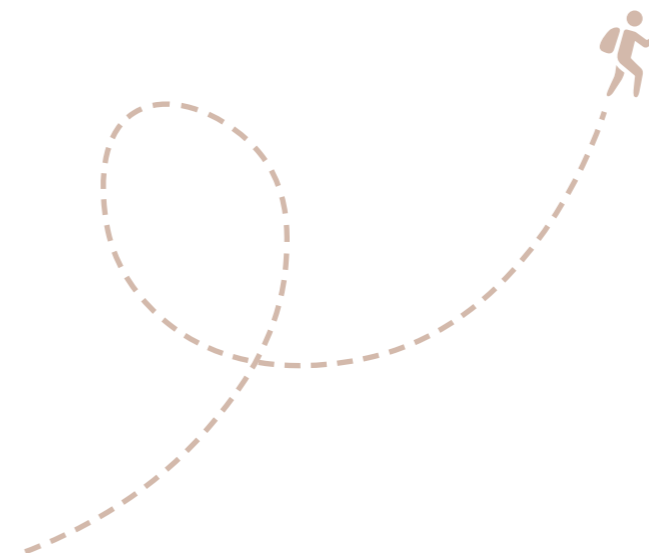
Uitgangspunt bij Joker was en is nog steeds om de confrontatie met diversiteit, en hierdoor als reiziger ook met zichzelf, te intensifiëren zonder dat het reizen zijn speelse vakantiefactor hoeft te verliezen.



• Eén overkoepelende visie

Deze overtuiging leidt tot de keuze voor een hybride ondernemen waarbij we de strategie distilleren voor zowel de gelinkte for-profit- als de social-profit organisaties. Zo sluit de vzw Karavaan die sinds de prehistorie van Joker de reisbegeleiders opleidt, nog steeds naadloos en inspiratiefol aan. Reisorganisatie Anders Reizen ontwikkelt nog steeds al wandelend het gemeenschappelijk gedachtengoed.

En beziel door onze Belgische cafécultuur groeien wereldwijd ViaVia Joker Reiscafé's als ontmoetingsplaatsen tussen reizigers en lokale inwoners. ViaVia Tourism Academy vzw zorgt voor impact door uit te dagen, kennis en ervaring op te bouwen en te delen, zich te engageren.





Pleasure

3 8

Beleving, bezieling en verbeelding typeren het Joker verhaal. Het is vanuit hun passie voor reizen dat in 1981 zesendertig vrienden, de meesten Karavaan-reisbegeleiders, elk 10.000 frank of € 250 euro bij elkaar leggen om samen, met de toenmalige luchtvaartmaatschappij Sabena, hun eigenzinnige droom waar te maken.

De eigen ervaring leert dat zonder passie en geestdrift, kortom zonder plezier weinig ontstaat, weinig bloeit, weinig blijft bestaan. Dit weerspiegelt zich in de

verdere ontwikkeling van het wereldwijde Joker/ViaVia gebeuren maar vooral in de vele vriendschappen die in de loop der jaren gegroeid zijn. Even sterk is dat inzet en professionaliteit van de medewerkers en reisbegeleiders nooit gekoeld zijn, integendeel. Evenmin als het plezier van duizenden avonturiers, wereldreizigers in hart en ziel, die met Joker elk jaar op reis gaan.

Uiteraard draagt de vreugde om de vele erkenningen hieraan bij. Hier vindt u een selectie.

Het Joker/ViaVia netwerk ontvangt de tweejaarlijkse VBO-VEV Prijs Internationaal Partnerschap voor Duurzame Ontwikkeling voor de samenwerking in Arusha (Tanzania) met acht scholen in Toerisme. Voor een partnerschap gebaseerd op gelijkwaardigheid, transparantie en wederzijdse samenwerking. Deze erkenning was de stimulans voor de oprichting van ViaVia Tourism Academy.

2000



2013

In 2013 ontvangt ViaVia Yogyakarta (Indonesië) in Singapore de prestigieuze 'WILD ASIA RESPONSIBLE TOURISM AWARD'.

2014

Joker is in 2014 de eerste Belgische Touroperator die gecertificeerd werd met het duurzaamheidslabel 'TRAVELIFE'. Het is het eerste label dat aan de strenge eisen van de Global Sustainable Tourism Criteria beantwoordt.

2015

Begin 2015 wordt ViaVia Tourism Academy door EU-commissaris Marianne Thijssen uitgeroepen tot 'ESF Ambassador 2015' voor hun transnationale project over etnische ondernemers: "Café Herman. Een geweldige goede plek in de stad".

2017

In december 2017 wint ViaVia Ayacucho de eerste prijs in zijn categorie in de prijs "Buenas Practicas Laborales" georganiseerd door het Peruaanse ministerie van Arbeid. Deze wedstrijd identificeert bedrijven in Peru die zich inzetten voor SDG 8 "fatsoenlijk werken voor iedereen".

2018

In 2018 wordt Joker genomineerd als SDG Voice door het Belgisch Federaal Instituut voor Duurzame Ontwikkeling

2019

Joker wordt zes keer bekroond door het Travel Magazine "MOST SUSTAINABLE TOUR OPERATOR (TO) OF THE YEAR" (2007, 2009, 2010, 2014, 2017, 2019)



05



Financiële informatie

5.1 Jaarrekening

boekjaar 1 oktober 2021 - 30 september 2022

ACTIVA	Code	Bkj.ok21-se22	Vorig Boekjr
Oprichtingskosten	C20		
VASTE ACTIVA	C21/28	822.422	463.072
Immateriële vaste activa	C21	13.035	1.464
Materiële vaste activa	C22/27	140.616	175.707
Terreinen en gebouwen			
Installaties, machines en uitrusting	C23	42.715	39.532
Meubilair en rollend materieel	C24	97.901	136.175
Financiële vaste activa	C28	668.771	285.901
Verbonden ondernemingen	C280/1	404.124	229.124
Deelnemingen	C280	229.124	229.124
Vorderingen	C281	175.000	
Deelnemingen	C282	19.437	25.634
Vorderingen en borgtochten in contanten	C285/8	245.210	31.143
VLOTTENDE ACTIVA	29/58	9.571.509	8.484.747
Vorderingen op meer dan één jaar			
Vorraden en bestellingen in uitvoering	C3	112.763	162.517
Vorderingen op ten hoogste één jaar	C40/41	2.972.028	2.610.746
Handelsvorderingen	C40	2.908.885	2.586.869
Overige vorderingen	C41	63.143	23.877
Geldbeleggingen	C50/53	4.624.785	4.528.408
Liquide middelen	C54/58	1.552.124	969.711
Overlopende rekeningen	C490/1	309.809	213.365
TOTAAL VAN DE ACTIVA	C20/58	10.393.931	8.947.819

PASSIVA	Code	Bkj.ok21-se22	Vorig Boekjr
EIGEN VERMOGEN	C10/15	1.747.969	1.688.665
Inbreng	C10/11	74.368	74.368
Geplaatst kapitaal	C100	74.368	74.368
Niet opgevraagd Kapitaal	C101		
Reserves	C13	1.673.601	1.614.297
Wettelijke reserve	C130	7.437	7.437
Belastingvrije reserves	C132	106.800	288.962
Beschikbare reserves	C133	1.559.364	1.317.898
Overgedragen winst (verlies)	C1		
VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN	C16		40
Voorzieningen voor risico's en kosten	160/5		
Uitgestelde belastingen	C168		40
SCHULDEN	C17/49	8.645.962	7.259.114
Schulden op meer dan één jaar	C17	492.017	
Kredietinstellingen	C173	492.017	
Schulden op ten hoogste één jaar	C42/48	6.966.074	6.555.974
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen	C42	1.443.262	
Handelsschulden	C44	2.108.850	1.273.160
Vooruitbetalingen op bestellingen	C46	2.427.609	4.818.349
Schulden ivm belastingen, bezoldigingen en sociale last	C45	892.048	464.465
Belastingen	C450/3	35.999	16.532
Bezoldigingen en sociale lasten	C454/9	856.049	447.933
Overige schulden	C47/48	94.305	
Overlopende rekeningen	C492/6	1.187.871	703.140
TOTAAL VAN DE PASSIVA	C10/49	10.393.931	8.947.819

RESULTATENREKENING

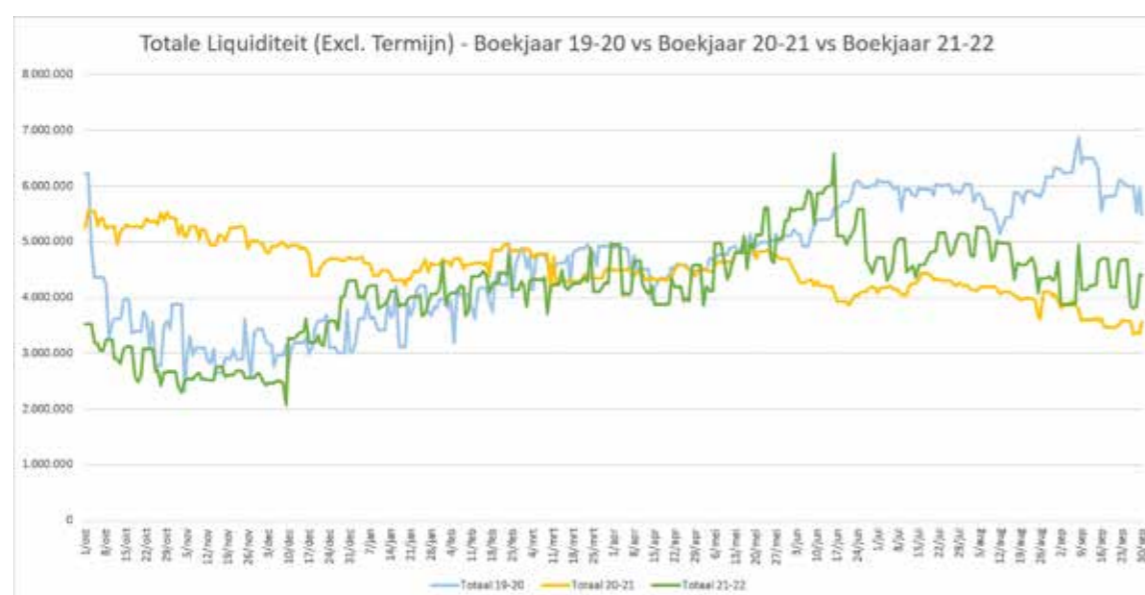
	Code	Bkj.ok21-se22	Vorig Boekjr
BEDRIJFSOPBRENGSTEN	70/76A	12.020.432	2.202.612
Omzet	70	11.220.652	618.063
Voorraad goederen en bestellingen in uitvoering	71		
Andere bedrijfsopbrengsten	74	492.719	244.549
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	76A	307.061	1.340.000
BEDRIJFSKOSTEN	60/66A	11.673.248	3.298.729
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	60	6.802.086	462.553
Diensten en diverse goederen	61	1.192.152	1.013.998
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	62	3.565.778	1.613.215
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	630	99.443	135.529
Waardeverminderingen op voorraden, op bestellingen in uitvoering, op handelsvorderingen: toevoeging, terugneming	631/4		34.660
Voorzieningen voor risico's en kosten	635/8		
Andere bedrijfskosten	640/8	13.789	38.774
BEDRIJFSWINST (BEDRIJFSVERLIJES)	9901	347.184	-1.096.117

RESULTATENREKENING

	Code	Bkj.ok21-se22	Vorig Boekjr
FINANCIËLE OPBRENGSTEN	75/76B	19.348	23.493
Recurrente financiële opbrengsten	75	19.348	23.493
FINANCIËLE KOSTEN	65/66B	291.009	19.627
Kosten van schulden	650	36.617	
Waardeverminderingen op vlottende activa andere dan voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen:	651	141.396	-52.160
Andere financiële kosten	652/9	84.963	71.787
Niet-recurrente financiële kosten	66B	28.033	
Winst (Verlies) van het boekjaar vóór belasting	9903	75.523	-1.092.251
Onttrekking aan de uitgestelde belastingen	780	40	
Overboeking naar de uitgestelde belastingen	680		
Belastingen op het resultaat	67/77	-650	-2.400
Belastingen	670/3	380	2.297
Regularisering van belastingen en terugneming van voorzieningen voor belastingen	77	1.030	4.697
Winst (Verlies) van het boekjaar	9904	76.213	-1.089.851
Onttrekking aan de belastingvrije reserves	789	182.162	93.000
Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar	9905	258.375	-996.851

RESULTAATVERWERKING

Te bestemmen winst (verlies)	9906	258.375	-996.851
Onttrekking aan het eigen vermogen	791/2		996.851
Aan de reserves	792		996.851
Toevoeging aan het eigen vermogen	691/2	241.466	
Aan de overige reserves	6921	241.466	
Uit te keren winst	694/7	16.909	
Werknemers	696	16.909	



5.2 Situering



Afgelopen boekjaar oktober 2021 - september 2022 was duidelijk een brugjaar waarbij na een vierde Coronagolf het consumentenvertrouwen en de reisdrang langzaam weer terug naar de oppervlakte kwamen drijven. De eerste vier maanden betekende dat nog weinig beweging in de cijfers maar dan vond de Jokerreiziger toch terug de weg naar zijn vertrouwde reisbureau. Finaal werden de vooropgestelde scenario's overtroffen en eindigden we op zo'n 60% omzetcijfer van het laatste referentiejaar 2018-2019. Daar kan iedereen binnen Joker absoluut tevreden en trots op zijn.

Immers, op het moment dat de boekingen zich opnieuw realiseerden, lag de bezetting bij Joker op een dieptepunt. 1/3 van het personeel was vertrokken uit de firma door Corona. Met een trouw, volhardend maar uitgedund team hebben Joker medewerkers deze last-minute boekingsgolf weten te absorberen. Een huzarenstukje. Zeker in een context dat quasi de hele wereld op hetzelfde moment uit de reisslaap werd gewiegd, met een algemene leegloop in de hele sector, capaciteitstekorten allerlei en veel, héél veel onverwachte problemen nog *en cours de route*.

Rond de Paasvakantie 2022 is Joker in de breedte terug gestart met rekruteren. Op enkele plaatsen na is deze eerste aanwervingsgolf stilaan voltooid, maar in de praktijk zullen de nieuwe 'Jokers' nog een heel seizoen nodig hebben om volwaardig te kunnen meedraaien. Geduld is aan de orde. En coaching. Naast de zoektocht naar permanente versterking op HR vlak heeft Joker zich afgelopen jaar geregeld laten bijstaan door externe coaches, met succes. Deze samenwerking is intussen verder verankerd tot aan de zomermaanden 2023.

Opvallend in de positieve zin was het resultaat van de individuele reizen nl. boven het niveau van 2018-2019 met als uitschieter reizen naar de VS. Peru en Zuid-Afrika/Namibië werden geherlanceerd als nieuwe focusbestemmingen. Bij de groepsreizen zal vooral de zoektocht en planning van voldoende reisbegeleiders blijven tijdens het afgelopen seizoen, dit in samenwerking met Karavaan. Nieuw was eveneens dat we veel sneller data hebben ontdekt van succesvolle reizen met als uitschieter Jordanië die tientallen keren is doorgegaan. Naar volgend/lopend seizoen is de heropening van Azië en vooral Japan iets om naar uit te kijken.

'Knap werk' sjirpen de vrolijke zwaluwen 'Joker met volle zeilen terug de wind in'

Verdere evoluties die te noteren vielen waren de opvolging van de diverse overheidsondersteuning, uitbreiding van de marketing- en communicatie-inspanningen, voltooiing van de clusterintegratie, lancering van het CRM-systeem en het Intranet en verdere continuïteit van het expertenprogramma.

Met enorme dankbaarheid aan alle Joker collega's voor hun gegrond optimisme, voorzichtige budgettering en hun trouw aan onze duurzame visie en missie, hijsen we opnieuw de zeilen richting een ongetwijfeld uitdagend jaar waar de hele sector en daarbij het hele Joker ViaVia netwerk hopelijk terug in zijn normale(re) plooiën doen zal vallen. Yes, we can!



5.3 Risicoanalyse



Beschrijving van de voornaamste risico's en onzekerheden waarmee Joker geconfronteerd worden.

Als bijzonder element te vermelden over bijzondere onzekerheden of risico's over de exploitatie van de vennootschap is er de nog **steeds aanwezige Coronacrisis**.

Over de liquiditeits- en kasstroomrisico's: positie is versterkt door COVID 2.1 krediet en tegoedbonnenfonds. Liquiditeitsratio's voldoen aan criteria IATA en Garantiefonds. Er zijn geen indicatoren over het milieu en personeelsaangelegenheden die op ons betrekking hebben.



Informatie over belangrijke gebeurtenissen na balansdatum.

Er zijn hierrond geen indicatoren.



Inlichtingen over de omstandigheden die de ontwikkeling van de vennootschap aanmerkelijk kunnen beïnvloeden, voor zover zij niet van die aard zijn dat zij ernstig nadeel zouden berokkenen aan de vennootschap.

Er zijn hierrond geen indicatoren.



Informatie van de werkzaamheden op het gebied van onderzoek en ontwikkeling.

Joker is promotor van twee European Social Fund ontwikkelingsprojecten:

- 'Sundry Seeds: creating Great Good Places in EU towns'
- 'Make It Happen: Twintigers aan zet!'



Gegevens betreffende het bestaan van bijkantoren van de vennootschap.

Joker is een vennootschap die actief is in het volledige Vlaamse landsgedeelte met kantoren in Antwerpen, Wilrijk, Mechelen, Leuven, Hasselt, Gent en Harelbeke. Daarnaast beschikken wij over een online platform dat steeds belangrijker wordt.



Gebruik van financiële instrumenten of hedge instrumenten en de ermee gepaard gaande risico's.

Joker Toerisme maakt geen gebruik van financiële instrumenten of hedge instrumenten. Er zijn dan ook geen risico's mee verbonden.



Andere punten

De vennootschap heeft geen eigen aandelen ingekocht en er zijn geen converteerbare obligaties.



Winstverdeling

Van het finale winstresultaat werd 6.5% uitgekeerd aan de Joker medewerkers voor hun absoluut geleverde inspanningen, de rest werd volledig toegevoegd aan de reserves.

06



**Joker reist professioneel,
verantwoordelijk
en duurzaam**

6.1 Zes actietrajecten

Bij Joker wordt er bij iedere afdeling gewerkt aan de hand van een jaarplan met zes actietrajecten.

#klantiskoning

Grenzen verleggen is ook op alle niveaus rekening houden met klant, markt en wereld in continue verandering.

- Bijdragen aan uitdagingen, behoeften en dromen externe én interne betrokkenen
- Joker is synoniem van memorabele persoonlijke belevingen.



#yeswecan

Als bedrijf/departement hebben we 100% de ambitie om ieder jaar kwalitatief en rendabel te groeien en onze plaats in de markt te verstevigen.

- Klare afspraken en opvolging van ambities, objectieven, budgetten en streefcijfers in jaarplan. Overleg en bijsturing jaarplan waar nodig.



#grenzenverleggen

Ontwikkeling vanuit dezelfde 'Joker' visie en missie.

- Bijdragen aan een open, eerlijke, aangename wereld
- Stimuleren van kennis en dialoog die aanzet tot begrip, waardering, verwondering en avontuur
- Creëren van memorabele en duurzame/oprechte reisbelevingen.



#iedereenreisexpert

Een brede reisexpertise en hoge service is wat Joker onderscheidt.

- Initiëren, organiseren, participeren én evalueren van relevante opleidingen
- Afstemmen van reisexpertise en experten op noden van vandaag (intern en extern).



#insciencewetrust

Met kennis van zaken de juiste systemen en technologie gebruiken is elementair in het beoefenen van onze job.

- Analyse en optimalisatie van benutte technologie/systemen/software/hardware over alle departementen en touch points heen, gekoppeld aan de noden van vandaag.



#teamspirit

Ook intern vertalen we onze visie en missie door in een 'aangename' omgeving en mits 'dialoog' tot 'memorabele' samenwerkingen en resultaten te komen.

- Bouwen aan positieve en constructieve 'teamspirit'
- Werken naar interne communicatie, organisatie, procedures, richtlijnen
- Participatie aan interne/staff meetings met effectieve opvolging van verslagen en to do's.



De weg hiernaartoe, of de artistieke vrijheid, wordt maximaal overgelaten aan de verantwoordelijke teamleaders en hun teams.

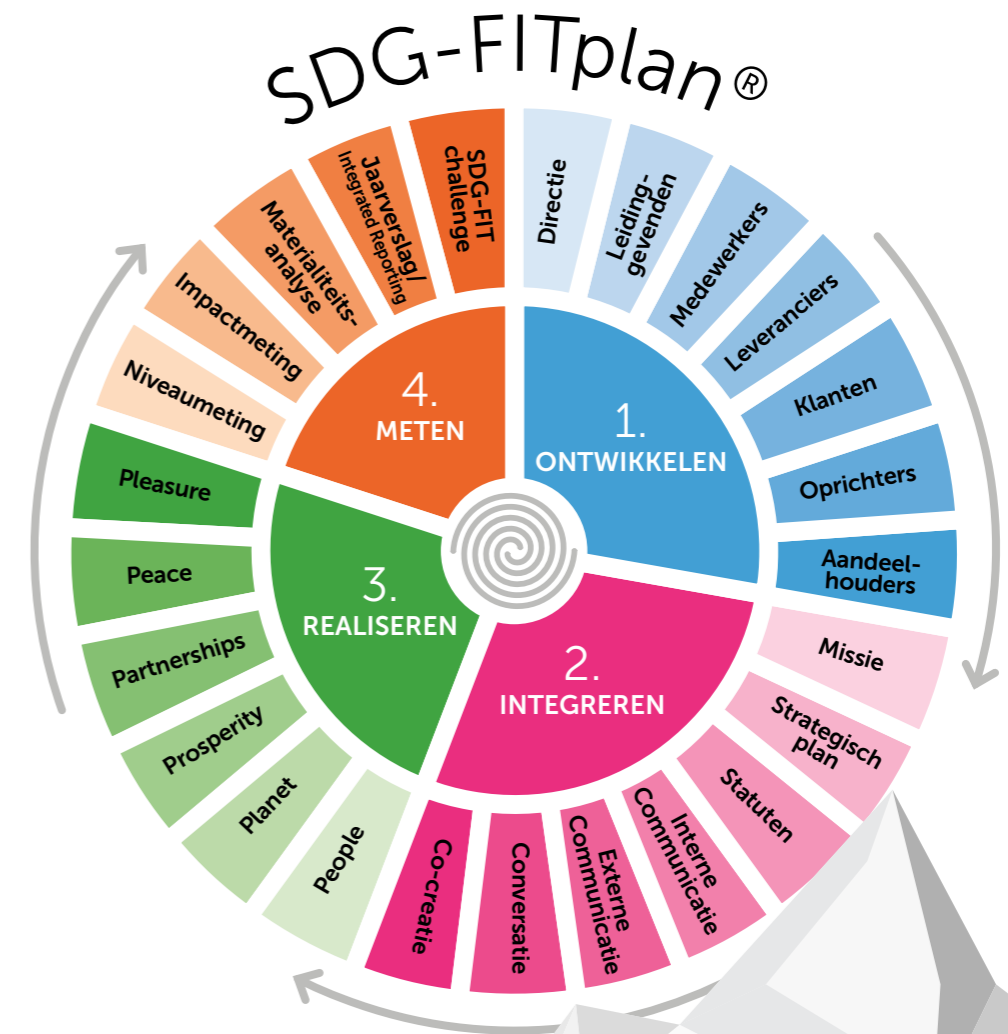
Formeel gaat zo hand in hand met organisch. Medewerkers worden hierbij intrinsiek

gemotiveerd door een ruime autonomie in hun werking en besluitvorming. Ze krijgen ondersteuning in hun groeiproces als reisexpert en worden continu betrokken bij de visie en missie die in de breedte een hoger belang nastreeft dan pure winst.

6.2 Joker's duurzaamheids-engagement

Duurzaam toerisme is sinds het begin voor Joker de leidraad geweest om een positieve rol van toerisme in onze samenleving uit te bouwen. Vandaag willen we dat 'duurzaam' evolueert naar 'regeneratief'. Waar duurzaam wil 'in stand houden', wil regeneratief 'herstellen, vernieuwen en koesteren'.

Joker kadert zijn regeneratieve engagement binnen het SDG-FITplan. Het SDG-FITplan³ bestaat uit een kringloopproces van vier stappen, met in totaal 25 werkdomeinen die op elkaar aansluiten en elkaar input geven, en over de jaren heen opgevolgd kunnen worden:



STAP 1. ONTWIKKELEN

geeft aan wie deze reis mee uitbouwt en hoe intensief de inzet bij de ontwikkeling ervan is.

STAP 2. INTEGREREN

geeft aan waar en hoe stevig duurzaamheid is ingebed in de interne werking van Joker, evenals de mate van communicatie en co-creatie.

STAP 3. REALISEREN

duidt aan op welke P's Joker focust en wat de effectieve resultaten daarvan zijn.

STAP 4. METEN

geeft de kwaliteit van het meetwerk weer.

De hiernavolgende niveaumeting is een zelfbeoordeling (self-assessment) waarbij Joker het niveau in vraag stelt waarop elk van de 25 verschillende werkdomeinen van het SDG-FITplan zich bevindt.

In het kader 'Joker duurzaamheids-engagement' worden geplande kernafspraken aangegeven om onze 'Reis naar Duurzaam Ondernemen' verder uit bouwen. Die gaan in de volgende jaren SMARTer gedefinieerd worden. Het is Joker's eerste geïntegreerd jaarverslag en we zijn er klaar voor om dit met verdere inzet en inspiratie te laten groeien.

³ Deel 3 van het boek 'Reis naar Duurzaam Ondernemen met de SDGs als kompas'. Auteurs Bob Elsen (Voorzitter Raad van Bestuur Joker) en Nathalie Bekx (CEO Trendhuis)

Niveaumeting Joker

Stap 1. Ontwikkelen

Wie is betrokken bij het groeiproces van het duurzaamheidsverhaal?

Werkdomeinen	Niveau					
	0	1	2	3	4	??
1. Directie					✓	
2. Leidinggevenden					✓	
3. Medewerkers				✓		
4. Leveranciers			✓			
5. Klanten			✓			
6. Oprichters				✓		
7. Aandeelhouders				✓		

Niveau 0: (nog) niet van toepassing | Niveau 1: Interesse | Niveau 2: Verantwoord | Niveau 3: Geëngageerd | Niveau 4: Deskundig | Niveau ?: Ik weet dit niet



Joker's duurzaamheidsengagement, in het kader van stap 1 Ontwikkelen, wordt gerealiseerd in de periode 01/10/22 – 30/09/24

4 12 13

1. Toerisme niet wegdenken maar omdenken

Medewerkers worden uitgenodigd tot meedenken, creativiteit en innovatie worden gestimuleerd tot initiatieven rond klimaatneutraliteit, circulaire economie en sociale inclusie. Specifieke opleidingen en brainstorm met alle Jokers met als thema 'Klimaatverandering, toerisme niet wegdenken maar omdenken' zijn gepland. Doel is kennisontwikkeling en actie tot het 'omdenken' door een beter begrijpen van interne en externe impact. Van medewerkers worden een aantal potentiële innovatieve ideeën verwacht. Verantwoordelijken: Dirko met duurzaamheidscoördinator & opleiding.

2. Versterking participatie Jokerreizigers

Reizigers bewuster maken van de impact van hun keuzes. Het onze klanten zo gemakkelijk mogelijk maken om de juiste keuze te maken. We informeren, sensibiliseren en engageren ze voor het vertrek, tijdens en na de reis.

Dit transparant: open en eerlijk. Het bannen van wegwerpplastic en omgaan met afval is daarbij een thema: www.joker.be/toiletzak. Dit wordt verder gedeeld via kantoren, website, social media. Verantwoordelijken: communicatie en kantoren.



3. Kennisoverdracht binnen de reissector

Het Sustour project wordt georganiseerd door 'The European Travel Agents' and Tour Operators Association (ECTAA) met de financiële steun van het COSME programma van de Europese Unie. Het programma loopt van juli 2022 tot eind juni 2023 en ondersteunt bedrijven bij het behalen van een Travelife Partner of Travelife Certified label. De ondersteuning bestaat uit een mix van onlinetrainingen, intensieve coaching (groeps- en individueel) en peer-to-peer leren – allemaal verzorgd en begeleid door geselecteerde duurzame experts op het gebied van toerisme. Aangezien Joker als eerste Belgische touroperator in 2014 het Travelife Certified label behaalde, zijn we van bij de start betrokken bij het Belgische luik van dit project en coachen wij mee Belgische touroperators richting certificering. Verantwoordelijke: duurzaamheidscoördinator.

Niveaumeting Joker

Stap 2. Integreren

In welke onderstaande werkdomeinen is de duurzaamheidsaanpak al dan niet geïntegreerd?

Werkdomeinen	Niveau					
	0	1	2	3	4	??
INTEGREREN						
1. Missie					✓	
2. Strategisch Plan					✓	
3. Statuten				✓		
4. Interne Communicatie				✓		
5. Externe Communicatie				✓		
6. Conversatie				✓		
7. Co-creatie				✓		

Niveau 0: (nog) niet van toepassing | Niveau 1: Interesse | Niveau 2: Verantwoord | Niveau 3: Geëngageerd | Niveau 4: Deskundig | Niveau ?: Ik weet dit niet



Joker's duurzaamheidsengagement, in het kader van stap 2 Integreren, dient gerealiseerd te worden in periode 01/10/22 – 30/09/24

4 13 8 17



1. Ontwikkelen Joker circulair

In strategisch plan meetbare ambities formuleren over het circulaire travel concept. Hiermee als reisorganisatie zorgen dat onze reizen een positief effect hebben op het sociale ecosysteem m.a.w. op de mensen en lokale organisaties en op het natuurlijke ecosysteem m.a.w. op de planeet. Dit veronderstelt het versterken van directe sociaal-culturele ontmoetingen met lokale gemeenschappen, het beschermen van de biodiversiteit, het behoud van cultureel erfgoed, het verminderen van onze ecologische voetafdruk. En tegelijkertijd hiermee de wow-beleving van de reiziger verhogen. Aanzet zie www.joker.be/circulair. Verantwoordelijken: Dirko, teamleaders en duurzaamheidscoördinator.

2. Interne communicatie

Initiatief rond interne communicatie dat bijdraagt aan de positieve en inclusieve werksfeer. Die open communicatie, luisteren naar anderen, en respect toont voor andere meningen. Jokers op de hoogte houden van onze bijdragen aan een open, eerlijke, aangename wereld. Maar ook onze bedrijfsdoelstellingen, successen, uitdagingen, mislopen, veranderingen toelichten. Jokers de mogelijkheid geven hun stem te laten horen en zich gehoord te voelen. Ook al zijn er andere meningen.

Verantwoordelijken: Dirko en HR.

3. Joker's sociale identiteit

Bij Joker is een sterke sociale identiteit ontstaan die nog steeds in intensiteit en omvang groeit. Fierheid om erbij te horen geeft mee identiteit aan honderden Karavaan-Joker-ViaVia medewerkers en reisbegeleiders, aan duizenden reizigers. Met het versterken van Joker als conversation company willen we reizigers en partners concreet betrekken om onze duurzaamheidsambities mee waar te maken. Basis is sympathie, vertrouwen en betrokkenheid. Huidige touch points dienen gedefinieerd en op ingespeeld. Verantwoordelijken: Dirko en communicatie.

Niveaumeting Joker

Stap 3. Realiseren

Aan welke van de 6 P's wordt gewerkt, en op welk niveau concreetiseert zich dat?

Werkdomeinen	Niveau					
	0	1	2	3	4	??
REALISEREN						
1. People					✓	
2. Planet				✓		
3. Prosperity					✓	
4. Partnerships				✓		
5. Peace			✓			
6. Pleasure					✓	

Niveau 0: (nog) niet van toepassing | Niveau 1: Interesse | Niveau 2: Verantwoord | Niveau 3: Geëngageerd | Niveau 4: Deskundig | Niveau ?: Ik weet dit niet



Joker's duurzaamheidsengagement, in het kader van stap 3 Realiseren, wordt uitgevoerd in de periode 01/10/22 – 30/09/24

Joker wil, naast rekening te houden met de ecologische, maatschappelijke impact waar het bedrijf rechtstreeks verantwoordelijk voor is, een stap verder gaan, door ook op langere termijn ondersteuning te bieden in situaties die buiten het bedrijf bestaan.

1. In het kader van People

1 4 5 17

In 1991 werd ter gelegenheid van de viering van 20 jaar Karavaan en 10 jaar Joker het Joker projectenfonds opgericht. Dit kadert

binnen de uitbouw van Joker als duurzaam ondernemer en de ondersteuning van lokale gemeenschappen. De ondersteunde ontwikkelings- en samenwerkingsactiviteiten zijn gericht op de derde en vierde wereld. De in 2020 en 2021 opgestarte Corona solidariteitsactie voor families van personeel en partners van de ViaVia's wereldwijd is beëindigd.

Projectondersteuning is nu gepland in Entebbe (Uganda), Buenos Aires (Argentinië), Kigali (Rwanda). Verantwoordelijken zijn Dirko en VVTA.

2. In het kader van Planet

4 12 13

- Van de door medewerkers voorgestelde ideeën (zie duurzaamheidsengagement 1) dient min. 1 gerealiseerd rond CO₂ vermindering in dagelijkse werking en 1 rond CO₂ vermindering op reis.

Verantwoordelijke:

duurzaamheidscoördinator.

- Met het Zero Waste project ViaVias ondersteunen om een leider te worden in zero waste keuken/restaurant/hotel management. Hiervoor verder bouwen op de bestaande training over circulaire economie ontwikkeld.

Leiding: Joker als promotor Sundry Seeds

ESF-project i.s.m. ViaVia Kathmandu en VVTA.

- Uitvoeren communicatief jaarprogramma om reizigers aan te moedigen om de CO₂-uitstoot van hun vlucht te compenseren met BOS+.

3. In het kader van Prosperity

8 17

- Joker wil zijn toch wel moeilijke Corona periode afsluiten en meer dan positief terugkeren naar de situatie van het pre-corona boekjaar 2018-2019.



Dit betekent de terugbetaling van alle schulden op meer dan een jaar. In de jaarrekening 21-22 staan deze genoteerd voor € 1.935.279.

Wat verkoopcijfers betreft voorzien we voor de groepsreizen een stijging met 10%: in boekjaar 22-23 = € 7.700.000 (€ 6.998.693 18/19); voor de individuele reizen een stijging met 40% in boekjaar 22-23 = € 4.620.000 (€ 3.298.3720 18/19)

- Het ontwikkelen van de samenwerking tussen Center of Global Sports (Rwanda) en Joker Toerisme (België). Oprichting van een Community Benefit Company die Sport & Toerisme in Rwanda zal samenbrengen als motoren voor welvaart op lange termijn, dit zowel voor individuen als voor hun

gemeenschappen. Sport heeft de kracht om mensen te inspireren en te verenigen, terwijl toerisme economische groei en culturele uitwisseling kan bevorderen. Doel is om deze twee sterke krachten in harmonie met de bestemming te benutten en hiermee werkgelegenheid creëren.

4. In het kader van Peace

11 12 16

Reizen kan een positieve bijdrage leveren aan het bevorderen van vrede door middel van open ontmoetingen, intercultureel begrip, persoonlijke groei en economische ontwikkeling. Door mensen uit verschillende landen de mogelijkheid te geven elkaar

persoonlijk te ontmoeten, kunnen wederzijds begrip en vertrouwen worden opgebouwd. Joker is vanuit die gedachte ontstaan. Die Joker travel journey essentie moeten we in al onze reizen blijven waarmaken. Opvolging: Dirko en productie.

5. In het kader van Partnership

4 8 12 17

Ontwikkeling van het Cosmopolitan Chicken Project met kunstenaar Koen Van Mechelen in Entebbe (Uganda). Dit project is een ongoing artistiek onderzoek naar de essenties die bioculturele diversiteit onderbouwen: globalisering, migratie, domesticatie, nationale identiteit, racisme, species, klonen,

genetische manipulatie en evenwicht. Het project is een exponentieel succes geworden. Het blijkt dat elke nieuwe generatie van de CCP veerkrachtiger is dan zijn vorige gefokte ouders. De kippen leven langer, zijn minder vatbaar voor ziekte, en vertonen minder agressief gedrag. De kruisingen resulteerden in nieuwe stammen met een aanzienlijk hoger potentieel. De CCP-stam bevat nu meer dan 13 miljoen SNP-DNA, in tegenstelling tot de 4 à 5 miljoen in een normale kip. Joker ondersteunt de uitbouw van dit project in Uganda. Deze nieuwe kippen worden doorgegeven binnen de lokale gemeenschap waardoor deze samenwerking ook positieve invloed heeft op people, planet, prosperity en pleasure.

6. In het kader van Pleasure

3 8

Passie én betrokkenheid met de mens en zijn omgeving kenmerken het brede Joker verhaal. Tegelijkertijd een positief bewijs dat commercieel ondernemen ook vanuit een menselijk waardeperspectief 'winstgevend' kan zijn. Temeer daar veel van het plezier om hieraan bij te dragen met geen goud te betalen is.

Niveaumeting Joker

Stap 4. Meten

Welke meetinstrumenten worden gehanteerd, en in welke mate?

Werkdomeinen METEN	Niveau					
	0	1	2	3	4	??
1. Niveaumeting					✓	
2. Impactmeting					✓	
3. Materialiteitsanalyse				✓		
4. Integrated Reporting				✓		
5. SDG-FITchallenge				✓		

Joker's duurzaamheidsengagement, in het kader van stap 4 Meten, wordt verder gerealiseerd in de periode 01/10/22 – 30/09/24

8 12 13

1. Duurzaamheidsrapportage

Dit geïntegreerd verslag is een eerste aanzet in het kader van Joker's duurzaamheidsrapportage. Hierover conclusies trekken voor het volgende verslag. Onder meer groeidoelstellingen en duurzame verbintenissen verder formuleren volgens SMART-principe. Verantwoordelijken: Dirko en Raad van Bestuur.

2. Klimaatverandering

Onze CO₂ uitstoot in kaart brengen en een emissiereductiedoelstelling voorstellen en uitvoeren. De koolstofuitstoot verder compenseren met BOS+.

Sinds 2006 worden de vluchten van begeleiders gecompenseerd, sinds 2020 is er de samenwerking Joker en Anders Reizen met BOS+. Dit alles duidelijk, ook naar klanten, in kaart brengen. Nagaan in hoeverre klanten van groepsreizen beïnvloed zijn door aspecten klimaatverandering. Verantwoordelijken: Dirko en duurzaamheidscoördinator.



EEN VISIE OP DE TOEKOMST

Beste lezers,

Met trots sluiten we dit duurzaamheidsverslag af, dat een diepgaande blik werpt op onze inzet voor een meer duurzame toekomst. Het is met grote voldoening dat we onze vooruitgang op het gebied van duurzaamheid delen en ons engagement voor een betere wereld benadrukken.

In de afgelopen 40 jaar hebben we niet enkel memorabele reiservaringen gerealiseerd, maar ook stappen gezet om onze ecologische voetafdruk te verkleinen, lokale gemeenschappen te ondersteunen, en *tout court* verantwoordelijkheid te nemen voor de impact die we hebben op onze planeet. Door duurzaamheid te integreren in onze bedrijfsvoering, en keer dat laatste gerust om, hebben we niet alleen bijgedragen aan het behoud van ons milieu. We hebben ook positieve veranderingen teweeggebracht zowel in de hoofden van onze reizigers, als in de samenlevingen waarin we opereren als reisorganisatie.

Dit verslag is niet alleen een momentopname van onze prestaties, maar ook een oproep tot samenwerking. We nodigen alle belanghebbenden uit om met ons mee te werken aan duurzaamheid, zodat we samen een positieve impact kunnen

creëren. Of het nu gaat om onze werknemers, klanten, leveranciers of de bredere gemeenschap, we geloven in de kracht van collectieve actie en partnerschap.

Daarbij is ons doel om van pionier naar blijvende referentie te gaan, waarbij we de grens willen verleggen van duurzaam naar regeneratief toerisme. Alle initiatieven die we hiervoor hebben genomen én zullen blijven nemen, zijn samen te vatten onder één ambitie nl. het actief streven om onze invloed op onze bestemmingen zo positief mogelijk te maken voor mens en milieu en daarbij een evenwicht te creëren dat voor alle partijen verrijkend kan zijn.

Tenslotte wil ik iedereen graag bedanken die dit boeiende verhaal mee heeft ondersteund over de jaren heen. We kijken onverminderd realistisch en even positief vooruit.



Stijn Elsen
CEO van Joker



JOKER



JOKER

verlegt grenzen