

# JOKER

verlegt je grenzen



Geïntegreerd jaarverslag

Oktober 2022 - September 2023





# JOKER

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

Dit geïntegreerde jaarverslag geeft een holistisch beeld van de duurzaamheidsprestaties, financiën en impact van Joker voor het boekjaar oktober 2022-september 2023.

#### Goedkeuring jaarverslag

Mechelen, Geerdegemvaart 96/98 dd AV 23/02/2024

#### Realisaties

Door de Joker, ViaVia Tourism Academy, ViaVia, en Karavaan medewerkers, de Joker reisbegeleiders, de vele betrokken Jokerreizigers.

#### Verslag & contact

CEO [stijn.elsen@joker.be](mailto:stijn.elsen@joker.be)  
Voorzitter [bob.elsen@joker.be](mailto:bob.elsen@joker.be)

#### Met veel dank aan

Trendhuis bv, Mechelen Jef Denynplein 14



# 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 42ste jaarverslag. Het is het tweede jaarverslag dat zowel niet-financiële als financiële informatie integreert en de waardencreatie van Joker analyseert voor de periode van 1 oktober 2022 tot 30 september 2023.





# JOKER JAARVERSLAG

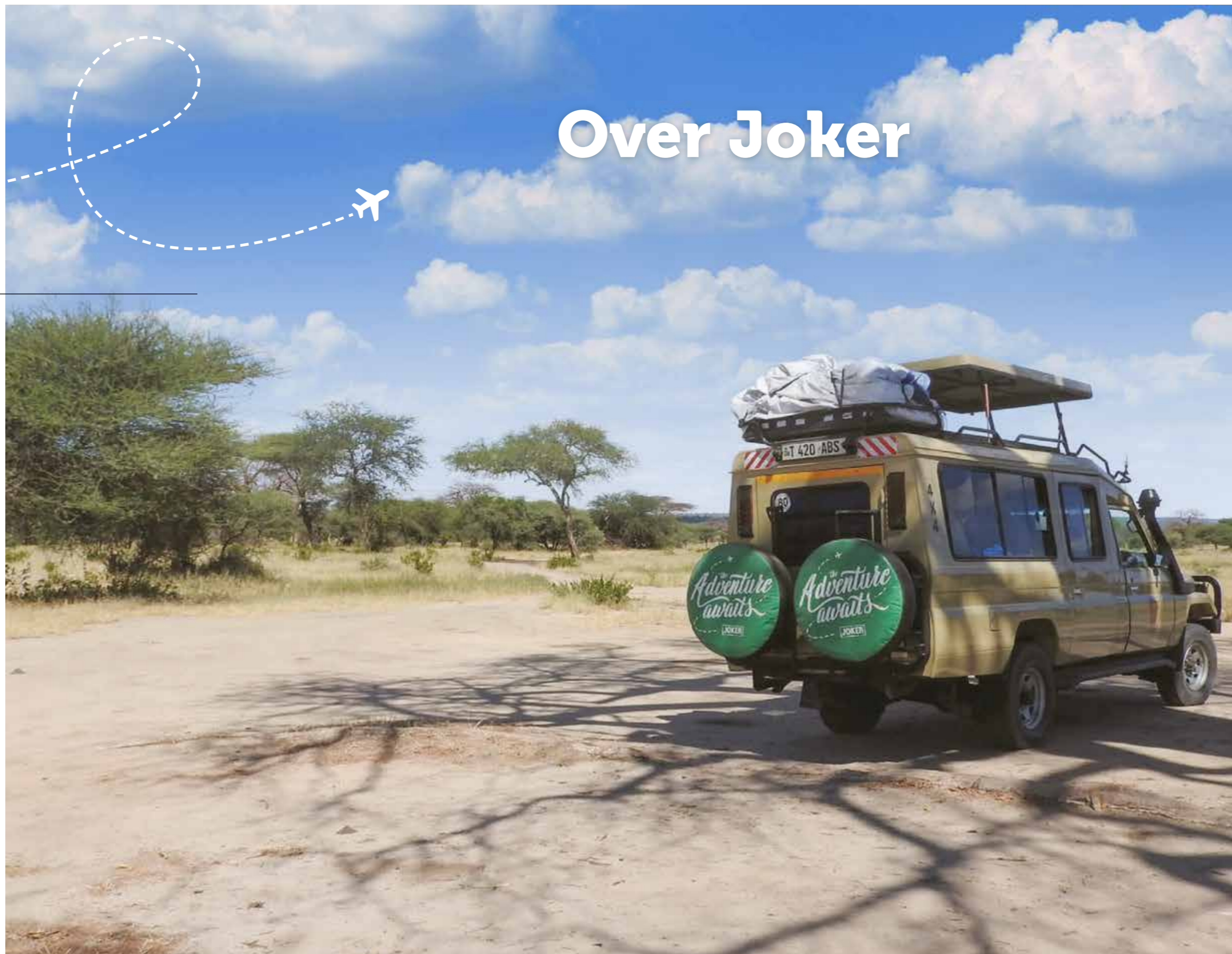
1 oktober 2022 -  
30 september 2023

	<b>Intro</b>	<b>3</b>
<b>01</b>	<b>Over Joker</b>	<b>6</b>
	1.1 Ons verhaal	8
	1.2 Joker is Joker	10
	1.3 Zes actietrajecten	14
	1.4 Joker/ViaVia Netwerk	16
	1.5 Erkenningen	23
<b>02</b>	<b>Over Reizen</b>	<b>24</b>
	2.1 Joker Travel Journey	26
	2.2 Reizen met Joker, dat is ...	28
	2.3 Doelgroep en kernproducten	30
<b>03</b>	<b>Joker Materialiteitsanalyse</b>	<b>32</b>
<b>04</b>	<b>Joker en de 6 P's van duurzame ontwikkeling: van story-telling tot story-doing</b>	<b>50</b>
<b>05</b>	<b>Financiële informatie</b>	<b>74</b>
	5.1 Jaarrekening 1 oktober 2022 – 30 september 2023	76
	5.2 Situering	82
	5.3 Risicoanalyse	84
<b>06</b>	<b>Joker reist professioneel, verantwoord en geëngageerd</b>	<b>92</b>
	<b>Een visie op de toekomst</b>	<b>110</b>



01

# Over Joker





# 1.1 Het verhaal van Joker

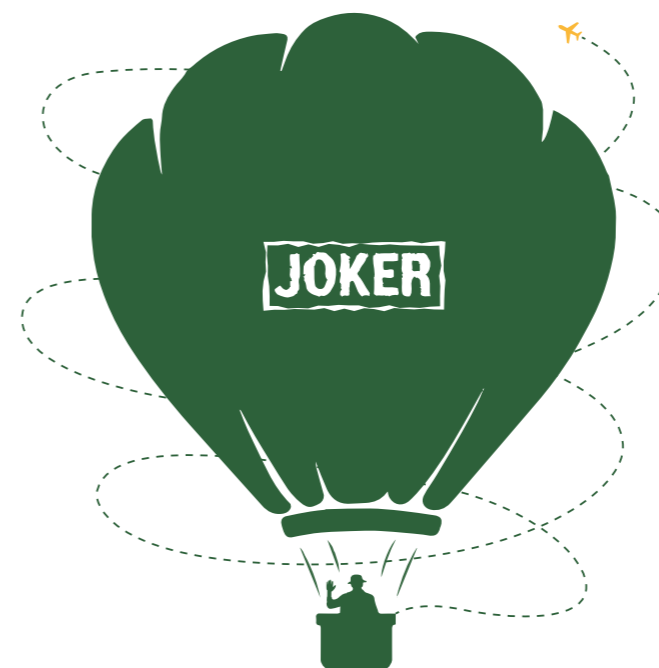
De zomer van 1968, waar het voor Joker begon ...



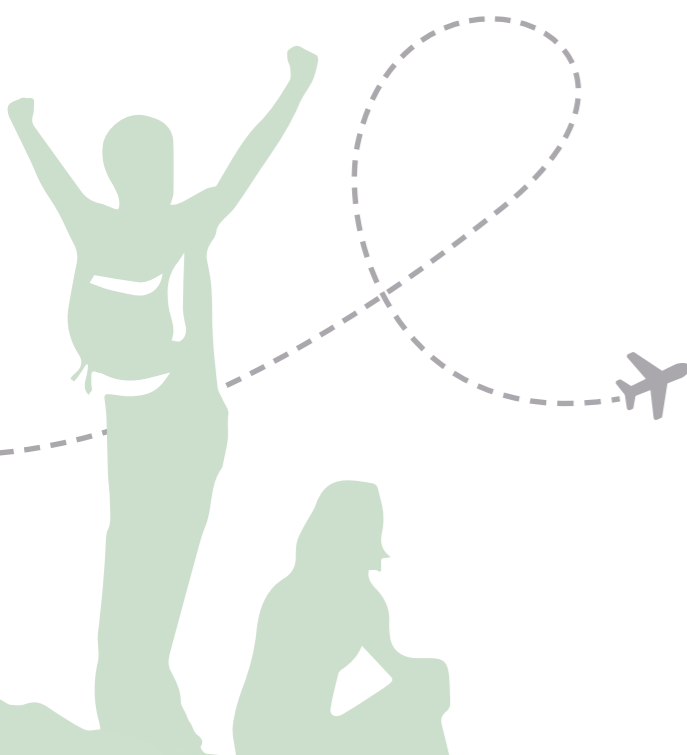
▲ Samen genieten van een pintje en het gezelschap.

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 Leningrad, 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

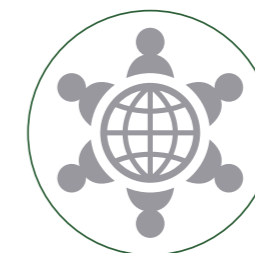
Na Moskou is er geen weg terug: Bob en enkele vrienden worden, naast hun studies en jobs, reisbegeleiders. Ze verenigen zich in Jest vzw (het latere Karavaan) en richten in 1981 met een enthousiaste bende **Joker** op. Een naam die verwijst naar 'Jong, Open en Kreatief'.

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 Joker is Joker



**VISIE**

### Onze plaats in de wereld

Joker maakt deel uit van een wereldwijd netwerk dat mensen in contact brengt met elkaar, én met zichzelf, met als doel 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 **beleven, ontspanning en verwondering**. En hierdoor memorabel worden.



## Hiervoor legt Joker als betekenisvolle reisorganisatie volgende **accenten**

1

### 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-ingredienten.

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 belevings-economie: escapisme, esthetiek, educatie en ontspanning. Ultieme doel is het creëren van belevingen die reizigers een goed gevoel geven omdat het zinvol is voor henzelf en de maatschappij, en die dus zowel letterlijk als figuurlijk grensverleggend zijn.

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

Joker is een reisorganisatie met ruim 40 jaar ervaring. Dit betekent kwaliteit, zekerheid en verwondering, 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. Onze reiservaring weerspiegelt zich uiteraard in de op maat gemaakte individuele reizen.

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. Medewerkers bij Joker zijn echte Jokers: hun expertise, passie, motivatie en engagement maken voor jou als reiziger het verschil.

5

### Joker draagt bij aan een betere wereld.

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

6

### Joker is synoniem voor professioneel, verantwoord en duurzaam ondernemerschap.





## 1.3 Zes actietrajecten

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

1

### #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.

2

### #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 voor memorabele persoonlijke belevingen.

5

### #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 continue betrokken bij de visie en missie die in de breedte een hoger belang nastreeft dan pure winst.

3

### #iedereenreisexpert

*een brede reisexpertise en hoge service is wat onderscheidt.*

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

4

### #insciencwetrust

*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.

6

### #yeswecan

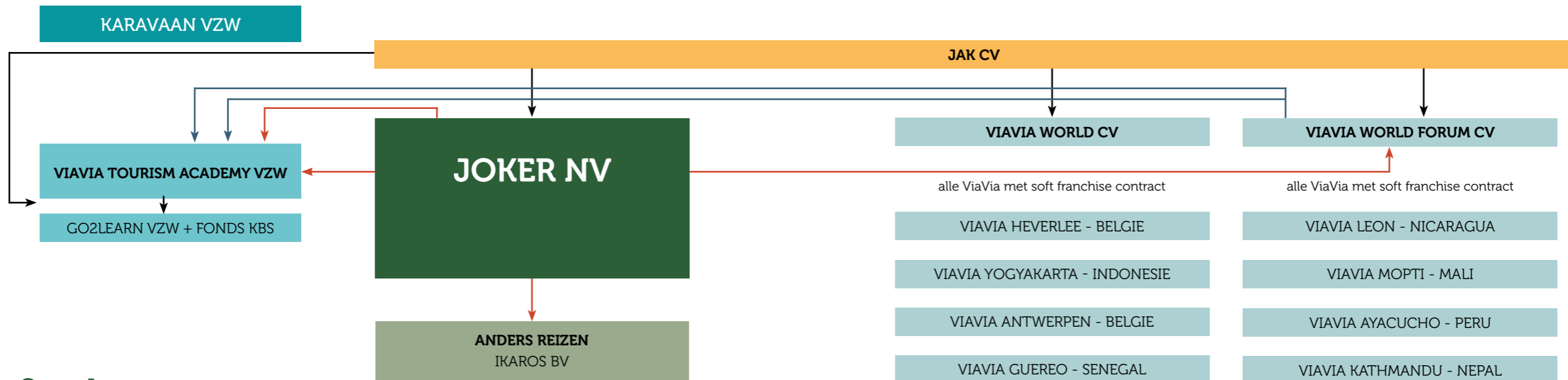
*Als bedrijf/departement hebben we 100% de ambitie om ieder jaar kwalitatief en rendabel te groeien en onze plaats in de markt te verstevigen.*

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



# 1.4 Joker/ViaVia **Netwerk**

## Joker / ViaVia Netwerk 30/09/2023



### Synthese

Joker behoort tot het wereldwijde 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. Elke schakel ontleent zijn gezag aan zijn eigen strategie en resultaat, waarbij de individuele creativiteit gericht blijft op de gemeenschappelijke visie. Die gemeenschappelijke visie of onze plaats in de wereld is als volgt gedefinieerd: wij zijn een wereldwijd netwerk dat mensen in contact brengt met elkaar, en hierdoor ook met zichzelf. De klemtoon ligt dus al sinds het begin in 1981 op het concretiseren van open

en verrijkende ontmoetingen met de verscheidenheid van onze levende wereld. Ons uitgangspunt hierbij is dat naarmate kennis en contact met anderen toenemen, begrip en waardering groeien, alsook de verwondering, met andere woorden: **het avontuur**.

### Structuur

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

JAK cv is in 1981 opgericht door 36 jonge wereldreizigers, de meeste reisbegeleiders van Karavaan. Vandaag is dat aantal Jak-aandeelhouders aangegroeid tot 43.

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

Vanuit JAK cv zijn Joker nv, Anders Reizen cv, ViaVia World cv en ViaVia World Forum cv verankerd. Beide laatste maatschappijen zijn de oprichters van de ViaVia Reiscafés. ViaVia Tourism Academy vzw en Go2learn vzw zijn vanuit een maatschappelijke betrokkenheid ontstaan en ermee verbonden.



## Het verhaal van het Joker/ViaVia Netwerk

Dit is het verhaal van het Joker/ViaVia Netwerk, dat meer dan vijftig jaar teruggaat in de tijd. Het heeft geleid tot een hybride ondernemerschap, waarbij profit en social profit onder eenzelfde visie uitgebouwd worden. Of toerisme als bron voor interculturele ontmoetingen, verhoogde tolerantie en socio-economische ontwikkeling.



°1971

### KARAVAAN vzw

#### *Blijvend onderweg*

Begeesterde wereldreizigers richten de vzw Jest (Jeugd en Studenten Toerisme) op, nu Karavaan vzw. Een vereniging voor en door mensen met een hart voor duurzaam reizen en beklijvend avontuur. Vandaag laten zo'n 500 reisbegeleiders deze vereniging bloeien. Samen realiseren zij de opleidingen tot Joker reis- en expeditie begeleider, concipiëren en begeleiden zij reizen, werken zij rond duurzaam toerisme.

[www.karavaan.be](http://www.karavaan.be)



°1981

### JOKER

#### *Verlegt je grenzen*

In de bruisende creativiteit van Karavaan ontstaat een nieuwe reisorganisatie. Zesendertig vrienden, de meeste reisbegeleiders, leggen geld samen in Jak cv en samen met Sabena wordt Joker opgericht. Zij geloven in reizen die meer zijn dan louter ontspanning maar die aanzetten tot verkenning en contact. Vernieuwend is het reizen in kleine groepen van 8 tot 12 deelnemers, dagtochten of als te ver met openbaar vervoer, staan steevast op het reisprogramma. Aandacht voor mens en zijn omgeving zijn evidenties, met directe steun aan de lokale economie.

Vandaag is Joker een touroperator die wereldwijd opereert, erkend als pionier in duurzaam toerisme. Met kantoren in Mechelen, Leuven, Antwerpen, Wilrijk, Kortrijk-Harelbeke, Gent, Hasselt naast Joker-online. De kracht van Joker ligt nog steeds bij zijn spitante professionele geestgenoten die dit dagelijks waarmaken.

[www.joker.be](http://www.joker.be)



°1995

### VIAVIA JOKER REISCAFÉS

#### *Taste the World*

Vanuit dezelfde geest ontstaan de ViaVia Joker Reiscafé's als ontmoetingsplaatsen voor reizigers en lokale bevolking. In feite mondiale buurtcafé's met een venster op de wereld. Gezelligheid, lekker eten, muziek, kunst, reizen, ontdekkingen brengen er mensen en culturen samen. Met ook een verdiende pluim voor de uitbaters die – ongedwongen, bewust en enthousiast – hun steentje bijdragen aan de lokale gemeenschap.

Vandaag zijn er in Antwerpen, Leuven, Mechelen (Belgie), Yogyakarta (Indonesië), Guereo (Senegal), Copán (Honduras), León (Nicaragua), Kathmandu (Nepal), Buenos Aires (Argentinië), Mopti (Mali), Ayacucho (Peru), Valparaíso (Chili), Entebbe (Oeganda), Marrakech (Marokko), Grand-Popo (Benin), Harganat (Mongolië).

[www.viavia.world](http://www.viavia.world)



°2001

### ANDERS REIZEN

#### *Stap een andere wereld binnen*

Touroperator wereldwijd  
De Belgische touroperator en specialist in wandelreizen  
Anders Reizen sluit zich aan bij het Joker ViaVia Netwerk. Vandaag omvat hun wereldwijd aanbod zowel lichte wandelreizen - een combinatie van actief genieten van natuur en cultuur - als zeer sportieve trekkingen en expeditie die een topconditie vergen.

[www.andersreizen.be](http://www.andersreizen.be)



°2001

### VIAVIA TOURISM ACADEMY vzw

#### *Regeneratief toerisme & grensverleggend ondernemen*

Bij Joker/ ViaVia is men overtuigd dat het delen van kennis en ervaring in duurzaam toerisme en ondernemerschap het beste aanbod vormt om de vragen tot ondersteuning te beantwoorden. Vandaar het initiatief voor ViaVia Tourism Academy vzw. Vandaag is deze autonome social-profit vereniging actief op vier continenten als instrument voor economische, sociale en culturele ontwikkeling.

[www.viaviatourismacademy.com](http://www.viaviatourismacademy.com)



°2022

### GO2LEARN vzw

#### *Engaging today, leading tomorrow*

Aanbod levenslang leren over persoonlijke, interculturele en leidinggevende competentie-ontwikkeling 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.

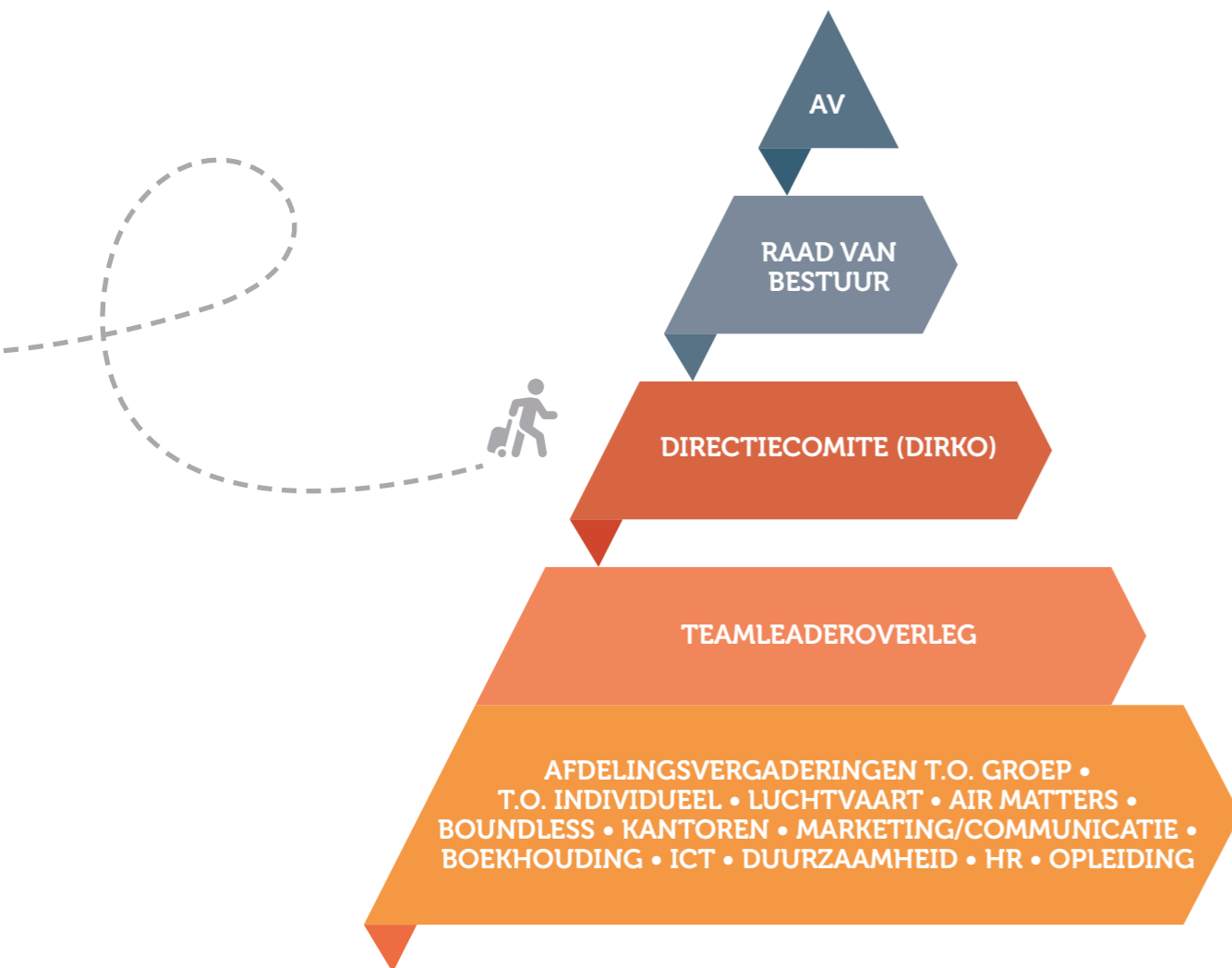
[www.go2learn.be](http://www.go2learn.be)



## Rolverdeling

Iedere onderneming in het netwerk heeft zijn eigen werking en organisatiestructuur.

De Joker organisatiestructuur kan je best als een piramide zien. Naarmate men zich hoger in de piramide bevindt gaat men 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 **Joker directiecomité (Dirko)** in nauw overleg met de teamleaders,

- legt kaders, doelen en budgetten vast in een overkoepelend jaarplan met 6 actietrajecten, 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 gebeuren.

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 gepaste tijden input aan en stemt af met de Raad van Bestuur over het jaarplan, de KPI's, de key-beleidspunten, de risico's en kansen.



#### • Leden

Afgevaardigd bestuurder Stijn Elsen, lead voor financiën 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 (RvB) 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, Bart Wauters, Jan Baeten, Inge Vander Velpen, Karl Lechat, Tim Melis. Aanwezig Katleen Hofmans en Jeroen Vincken.



### • Frequentie

Zes maal per jaar.

## ALGEMENE VERGADERING

De **Algemene Vergadering (AV)** 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.

# 1.5 Erkenningen

Uiteraard is er vreugde om de vele erkenningen van het Joker/ViaVia netwerk. Een selectie!

🏆 **2000:** 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 vzw.

🏆 In **2013** ontvangt ViaVia Yogya in Singapore de prestigieuze 'WILD ASIA RESPONSIBLE TOURISM AWARD'.

🏆 Joker is in **2014** de eerste Belgische Tour-operator die gecertificeerd wordt met het hoogste duurzaamheidslabel 'TRAVELIFE CERTIFIED'. Het is het eerste label dat aan de strenge eisen van de Global Sustainable Tourism Criteria beantwoordt. Het label is om de twee jaar herbevestigd aan de hand van een uitgebreid dossier en audit ter plekke.

🏆 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 prettige stad vol diversiteit".

🏆 Ook in **2015** wordt 'ViaVia Yogya Teaching case' opgenomen door KU Leuven en uitgewerkt als een van de Harvard Business School teaching cases ivm sociaal ondernemerschap.



🏆 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 SDG's erkennen voor het eerst expliciet hierbij de belangrijke rol van de privésector.

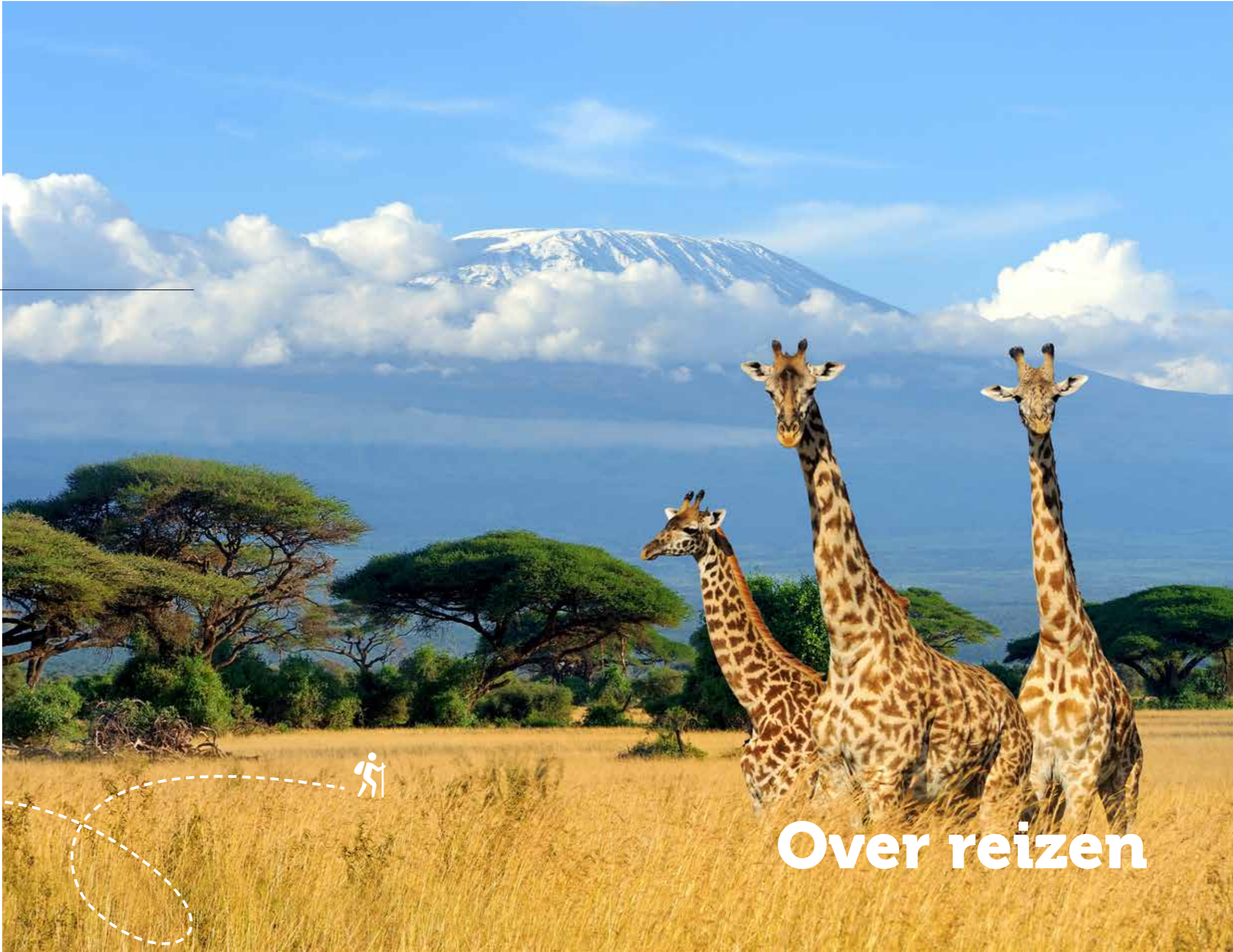
🏆 In december **2017** wint ViaVia Ayacucho de eerste prijs in zijn categorie in de prijs "Buenas Practicas Laborales" "georganiseerd door het Peruaanse ministerie van Arbeid. Deze wedstrijd identificeert bedrijven in Peru die zich inzetten voor SDG8 "fatsoenlijk werken voor iedereen".

🏆 In **2018** wordt Joker genomineerd als SDG-VOICE door het Belgisch Federaal Instituut voor Duurzame Ontwikkeling.

🏆 Joker is al zeven keer bekroond door het Travel Magazine als "MOST SUSTAINABLE TOUR OPERATOR (TO) OF THE YEAR" (2007, 2009, 2010, 2014, 2017, 2019, 2023)



02



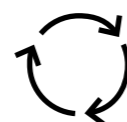


# 2.1 Joker Travel Journey

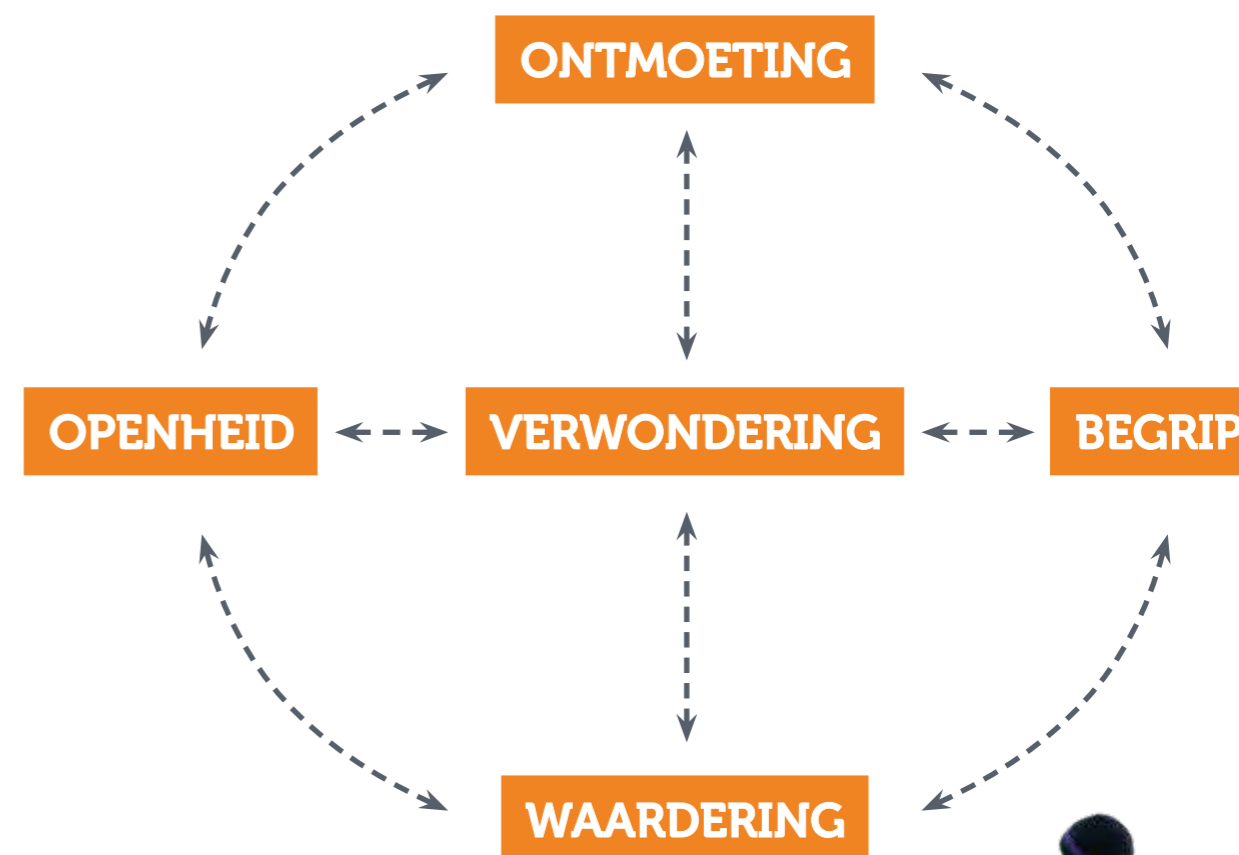


De waarde of betekenis van onze reizen ligt in het doel dat we nastreven bij al onze reizigers: we willen iedereen laten terugkeren met meer passie en betrokkenheid, als een betere versie van zichzelf.

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 de 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. Verwondering raakt hoofd en hart. Hierdoor groeien kennis, inzicht en vernieuwing.





## 2.2 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 begrenzings en vooroordelen**. 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.







© Tommy Bogaerts



© Kettley



© Yamina Vansimpson



© Ludwig Verbruggen



© Tine Depr



## 2.3 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 kennis-en contactgericht, hebben zin voor ontdekking, ontmoeting & zelfrealisatie. Ze zijn bereid om uitdagingen aan te gaan, zoals zich aanpassen aan nieuwe omgevingsomstandigheden, omgaan met onvoorziene situaties, openstaan voor treffende contacten. Ze voelen zich betrokken met de omgevingen die ze bereizen.

### Kernproducten

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

#### JOKER B2C

- avontuurlijke groepsreizen binnen 3 concepten
  - Joker Jongerenreizen
    - Van 18 tot 26 jaar (Go-26)
    - Van 24 tot 30 jaar
  - Joker Avontuur, de klassieker onder de Joker-groepsreizen
  - Joker Comfort Editions, met iets meer comfort
- individuele rondreizen, kant-en-klare reizen op maat met partner, familie en/of vrienden o.a. roadtrip met huurwagen of campervan, fiets en wandelvakanties ...
- wereldwijde vliegtickets

#### JOKER AIR MATTERS B2B

- Reservatie, het beheer en de uitgifte van vliegtuigtickets voor KMO's, organisaties en verenigingen

#### JOKER-BOUNDLESS-AIR BROKER B2B

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



03



# Joker Materialiteitsanalyse





## 3. Joker

Deze Materialiteitsanalyse geeft de thema's weer die voor bestuur en medewerkers als prioritair beschouwd worden voor Joker duurzaamheidsprestatie en -rapportage. Deze analyse omvat zowel een inside-out als een outside-in benadering.

In het volgende hoofdstuk 4 'Joker en de 6 P's van duurzame ontwikkeling: van Story-telling naar Story-doing' wordt dit verder toegelicht vanuit Joker concrete invulling t.a.v. de SDGs.

In hoofdstuk 6 wordt dan Joker duurzaamheidsengagement naar de toekomst toegelicht.

### Joker kiest daarbij voor



Joker legt bij zijn inside-out benadering de focus op haar kernambities en processen die direct aansluiten bij haar visie, waarden en doelstellingen, én die ook aan externe verwachtingen voldoen. Joker kiest hier voor **thema's 1, 2, 3**.

## 1 Joker verlegt je grenzen!

Deze belofte vormt onze eerste prioriteit.

### Volgens ChatGPT (11/02/2024):

Joker NV uit België, bekend om zijn duurzame reisaanbod, benadrukt zijn toewijding aan duurzaamheid door verschillende initiatieven en praktijken. Het bedrijf moedigt respect voor lokale culturen en gebruiken aan en streeft naar het verminderen van de impact op overtoerisme door de groepsgrootte te beperken en te kiezen voor kleinschalige accommodaties. Bovendien zet Joker zich in voor circulair reizen met projecten die gericht zijn op het creëren van een positieve impact op het milieu, lokale gemeenschappen en organisaties. Het bedrijf ondersteunt ook lokale ondernemers in de toerismesector via het Joker Projectenfonds en organiseert opleidingen en congressen over duurzaam toerisme in samenwerking met ViaVia Tourism Academy.

Joker heeft een duurzaamheidscertificaat van Travelife ontvangen, wat bevestigt dat het bedrijf voldoet aan meer dan 150 criteria op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het bedrijf heeft ook erkenningen ontvangen voor zijn inspanningen, zoals de Travel Magazine Award voor Meest Duurzame Touroperator. Joker's inzet voor duurzaamheid blijkt ook uit de ondersteuning van lokale en wereldwijde duurzaamheidsdoelen, inclusief de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties.

# Materialiteitsanalyse

Joker Toerisme biedt reisprogramma's aan die verder gaan dan conventioneel toerisme en richt zich op unieke, avontuurlijke ervaringen voor reizigers. Sinds lang vertrekken medewerkers bij Joker niet langer alleen vanuit zichzelf, hoe zij, of de begeleider, de beleving zien en ervaren, maar focussen op de individuele klant met eigen ideeën over wat een 'memorable beleving' kan zijn. Door in gesprek te gaan met de klant en te polsen naar zijn referentiekader en eerdere ervaringen, wil Joker de juiste groeps- of individuele reis samenstellen en/of voorstellen – en wordt de promesse van 'waarde creatie' een reëel begrip.

Maar de ambitie van Joker gaat ver. Met reizen te ontwikkelen gericht op een intensieve beleving van, en betrokkenheid op de wereld vandaag. Ervaringen die een bredere kijk ontwikkelen, nieuwe perspectieven openen en reizigers bezielen. Met reizen als manier om anderen én zichzelf beter te leren kennen. Met confrontaties met andere denkbeelden, cultuurexpressies, schoonheid, hardheid ... Met reizen die zowel letterlijk als figuurlijk grensverleggend zijn.



© Travel Texas





© Sammy Wong unsplash

Uiteraard willen we de impact kennen die onze reizen op onze reizigers hebben. Weten in hoeverre we onze ambitie 'Joker verlegt je grenzen' waarmaken? Hiervoor zijn we in 2015-2016 in een pilootproject gestapt van de Sociale Innovatiefabriek rond maatschappelijke impactmeting. We stelden ons de vraag of onze deelnemers veranderd terugkomen vanop reis. En zo ja waardoor? In 2016 peilden we via een uitgebreide bevraging alle deelnemers aan onze groepsreizen en organiseerden daarbij focusgroepen. Het resultaat toonde aan dat onze reizen wel degelijk impact hebben, 46% van de Joker reizigers vonden dat de reis hen veranderd heeft. Een eerste groepsreis buiten Europa en reizen op jongere leeftijd zorgt voor een

grotere impact. Op Jokerreis gaan in kleine groepen van 10 tot 13 personen waarvan je de meesten of allen op voorhand niet kent, verblijven in eenvoudige logies die meestal uitgebaat worden door families, het nemen waar mogelijk van het openbaar vervoer, begeleiders die je aandacht vestigen op natuur en lokale omgeving, dit met tijd voor ontmoeting, voor het ongekende, voor genieten speelden een belangrijke rol in de verandering. En dit sluit volop aan bij het doel dat Joker nastreeft bij al zijn reizen, bij de Joker Travel Journey. Verandering vindt nu eenmaal plaats wanneer we onze blik verruimen vanuit een actieve betrokkenheid met de wereld en erdoor verwonderd worden.

Sindsdien peilen we via een extra vraag in het evaluatieformulier bij onze Joker reizigers of de reis hen veranderd heeft met een mogelijkheid van ja/nee antwoord. Als het antwoord ja is volgt de vraag 'waaraan merk je dat?' met een open antwoord. Hierin geven vele Joker reizigers een eerlijk en dikwijls uitgebreid antwoord. Met toestemming gebruiken we deze quotes in onze communicaties.



- In 2022-2023 vindt 48% van de deelnemers aan onze groepsreizen dat de reis hen veranderd heeft. Bij de jongste deelnemers is dit zelfs 62%. Als het een eerste groepsreis met Joker is liggen deze cijfers nog een stuk hoger. 85% van de jongeren tussen 18 en 26 jaar die voor de eerste keer mee zijn op een groepsreis vinden dat de reis hen veranderd heeft. Op reis gaan met Joker maakt dat vele deelnemers meer willen reizen, meer openstaan en meer begrip & waardering hebben tav andere culturen, meer hun leven tevreden omarmen.

#### • Ambitie

Joker gaat niet ontkennen dat het tevreden is over de behaalde resultaten. Maar aandacht en inspanning blijven belangrijk om de transformaties impliciet aan de Joker Travel Journey te realiseren. In onze snel veranderende wereld is het nodig om de tijd te nemen voor ontmoetingen en reflectie. Daarom wil Joker continu blijven inspelen op de verwachtingen van onze klanten en hen daarbij uitdagen om buiten hun comfort zone te gaan.



© Dirk Dierickx



## 2 Versterken sociale identiteit en hierdoor ook de betrokkenheid en participatieve rol van medewerkers, reizigers, partners, ...

Het Joker verhaal ontstaat vanuit een groep jonge wereldreizigers die enthousiast en betrokken een betekenisvolle dimensie rond toerisme willen uitbouwen. Allen streven ze naar een vernieuwende aanpak 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. En zo samen aan een betere wereld bouwen.



Joker wil haar sociale identiteit versterken door haar medewerkers, reizigers, partners mee te laten delen in haar doelstellingen en erkenningen. Joker heeft een duidelijke visie op de plaats die ze wil innemen in de wereld van morgen. Ze toont aan dat ze verantwoordelijkheid neemt voor het creëren van een duurzame maatschappij en engageert zich voor een betere toekomst, niet alleen voor haar eigen sterke ik, maar ook voor een beter wij'.

Met die gedragen visie wil Joker de identificatiebinding met alle geïnteresseerde betrokkenen versterken. Joker hecht veel waarde aan dit samen bouwen met medewerkers, begeleiders, klanten. Samen als echte Jokers.

En vanuit die invalshoek wil Joker vastere relaties opbouwen door in de eerste plaats een sterkere wisselwerking tussen verlener en verkrijger te realiseren.

### • Met reizigers

Ook in 2022-2023 werden reizigers gevraagd de foto's en stories over bestemmingen ver weg en dichtbij te delen. Het gros van de stories op Instagram zijn shares van stories / posts van klanten die ons taggen. We bekijken dit meermaals per dag. Daardoor zijn er quasi dagelijks verhalen van klanten te zien op onze Instagramfeed. Ook op TikTok delen we posts van klanten in onze story als we getagd worden. TikTok wordt wekelijks upgedated. Via partner Flowbox delen we ook Instagramposts (foto's/filmpjes) op onze website. We maken wekelijks een selectie van de leukste foto's. Deze komen op de homepage.

### • Met medewerkers

In 2022-2023 zijn er een 40-tal blogs geschreven met de content van collega's die op studiereis zijn geweest met Joker of een partner. Of vanuit een eigen reiservaring. Ze bevatten heel praktische tips zoals het huren van een wagen in Namibië of reizen met jonge kinderen. Of geven ze de hoogtepunten, ervaringen en kracht weer van een bepaalde activiteit of plek.

### • Met Joker reisbegeleiders

Reisbegeleiders fungeren als ambassadeurs van het bedrijf. Ze hebben direct contact met klanten tijdens en ook na hun reis en spelen dus een belangrijke rol bij het versterken van de binding van reizigers met Joker. Door deskundig en met inzicht te handelen, kennis en verhalen te delen, avontuur te garanderen en hierdoor memorabele momenten te creëren maken zij de Joker visie en missie waar.

### • Ambitie

We streven naar meer diversiteit en inclusie bij het uitbouwen van dit thema. We gaan nog meer werken aan een inclusieve omgeving waarin alle deelnemers zich gewaardeerd en gehoord voelen, ongeacht hun achtergrond, ervaringen of perspectieven. Vernieuwing en verandering komen trouwens meer van de buitenrand van een organisatie, dan van binnenuit.



### 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 de 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.



De kracht van Joker zit in zijn medewerkers waarbij samenwerking een toverwoord betekent. Een manifeste 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. Elke medewerker moet ruimte krijgen om zichzelf te zijn, om zich goed te voelen in zijn job. Met aandacht voor de durver, de doorzetter.

Sinds mei 2023 is een full-time HR-verantwoordelijke aangesteld om de fijne werkplek van Joker blijvend en sterker te maken. Dit in nauwe samenwerking met het Dirko, de teamleaders en eigenlijk met iedereen die hiernaar streeft. Zo is de planning van de 'personeelsdialoog' gefinaliseerd m.a.w. het scherp zetten van het Joker-jaarplan en welke bijdrage elk team en elke medewerker daarin heeft. Thema's als ontwikkelen, werkplezier, levenslang leren, leiderschap ...en wat daarvoor op individueel vlak kan versterken, komen aan bod.

Binnen Joker coördineren twee ervaren medewerkers het ruime aanbod van interne opleidingen, aangevuld met externe opleidingen.



In 2022-23 waren in totaal 22 mannelijke en 67 vrouwelijke medewerkers betrokken bij voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven. Er waren 5.379 gevolgde opleidingsuren, de kosten voor de vennootschap bedroegen 148.398 euro.

#### • Ambitie

In 2024 worden de bestaande functieomschrijvingen verder onder de loep genomen, een opleidingstraject voor teamleaders opgestart, een welzijnsbevraging georganiseerd en het onboarding proces geëvalueerd.





Joker legt bij zijn **outside-in benadering** de focus op factoren die relevant zijn voor de bredere gemeenschap en haar stakeholders, en die we kaderen vanuit onze inzet rond impact op Milieu, Sociaal en Goed Bestuur. Joker omschrijft dit bij **thema 4,5,6**.

## 4 Inzet milieu impact (Environment)

Milieubewustzijn is een belangrijk aspect van Joker Toerisme. Reizigers worden aangemoedigd om op duurzame wijze een land te bezoeken. De organisatie zelf zet in op het verminderen van de ecologische voetafdruk van haar reizen.

Voor Joker is het daarbij 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 60-90% 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. 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.



© Fien Caelen

### BIJ JOKER

- In 2022-2023 namen 63 Joker medewerkers deel aan de workshop 'Klimaatverandering, toerisme niet wegdenken maar omdenken'. Het doel is Joker medewerkers bewust maken 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. Deze workshop ging samen met een brainstorm rond 2 thema's: hoe kunnen we CO<sub>2</sub> uitstoot verminderen en hoe kunnen we gebruik van plastic elimineren. Voor beide thema's zowel in onze dagelijkse werking als tijdens onze reizen. Hier zijn een heleboel ideeën uitgekomen. Na 6 maanden is er een overzicht rondgestuurd naar alle medewerkers van wat er met al die ideeën is gebeurd en wat er nog op de agenda staat.

Enkele resultaten in onze dagelijkse werking zijn:

- alle poetsproducten en handzeep worden sinds juni 2023 gekocht in bidons van 5l. Natuurlijk wordt de bestaande voorraad in kleinere verpakkingen eerst opgebruikt.
- als er wordt gekookt op de hoofdzetel of elders wordt gefeest dan zijn alle maaltijden standaard vegetarisch, daarna komt keuze voor vis en als laatste optie vlees. Dit staat in onze huisregels.
- we drinken losse biologische thee rechtstreeks van de theeboer in Malawi.
- Joker streeft ook 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 worden geoptimaliseerd. Sinds 2019 wordt er zonne-energie op het dak opgewekt door 28 zonnepanelen van het type G NeON R met piekvermogen van 360Wp. Sinds 2022 komt de rest van onze energie via BOLT. Een energieplatform waarbij duurzaam opgewekte energie op een transparante manier van de energie-opwekker (families, landbouwbedrijven, watertechnologiebedrijf enz.) naar de energieverbruiker gaat.





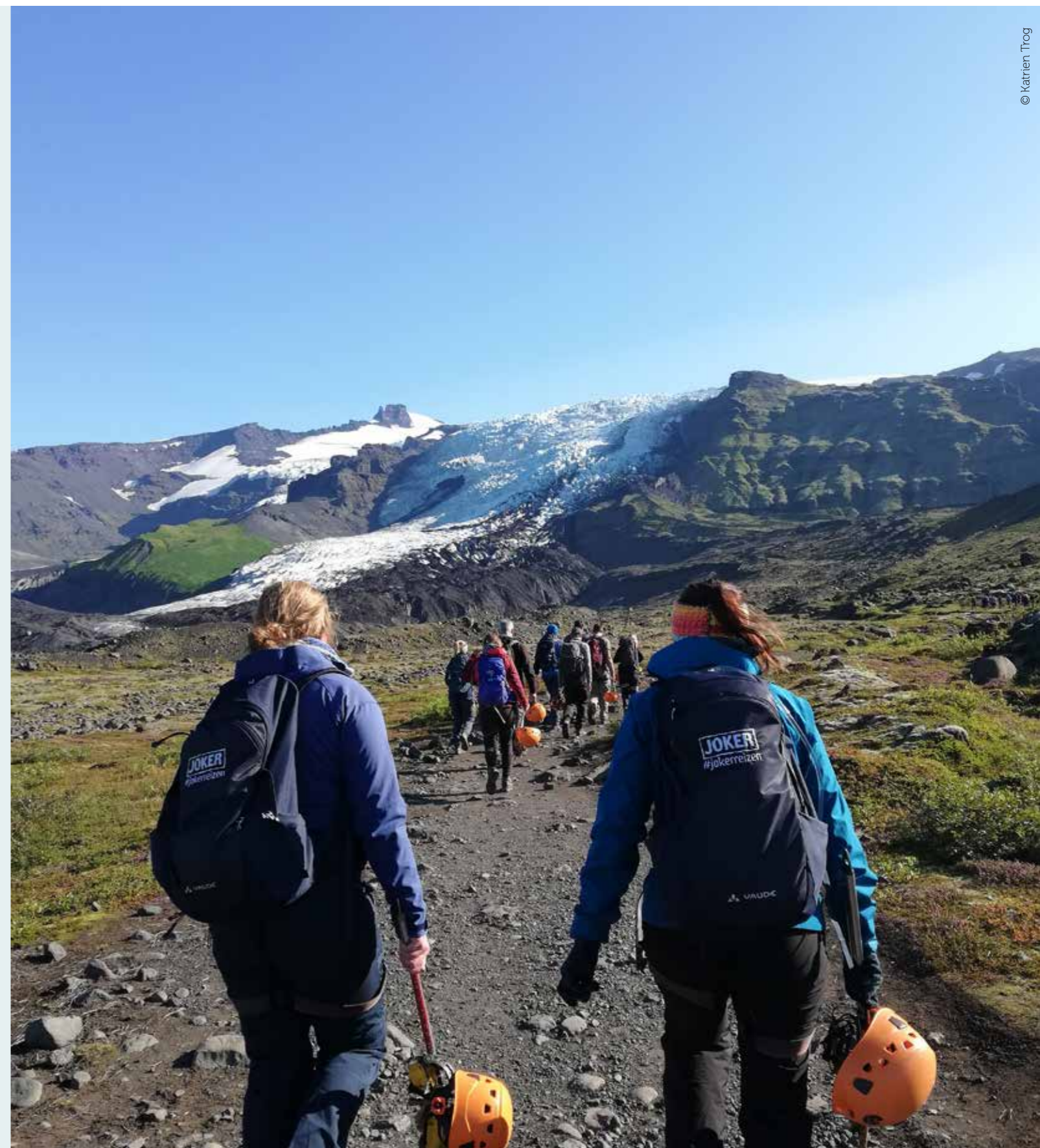
## JOKER OP REIS

- 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. We beperken de vluchten en maken ter plaatse gebruik van openbaar transport. 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 Toerisme moedigt kleinschalig toerisme aan, wat bijdraagt aan een meer authentieke ervaring voor reizigers en tegelijkertijd de impact op de omgeving minimaliseert.
- Joker is zich 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+. In 2022-2023 compenseerden onze klanten voor een bedrag van 14.950 euro.
- Joker compenseert de CO2-uitstoot van zijn reisbegeleiders sinds 2006.

### • Ambitie

Onder Planet in hoofdstuk 4 en in hoofdstuk 6 worden deze topics verder uitgeschreven en relevante vooruitblikken geformuleerd.



© Katrien Trog





## 5 Inzet Sociale impact (Social)

Aandachtspunt voor Joker bij dit thema is het identificeren en het opbouwen van duurzame relaties met relevante stakeholders waaronder reizigers, werknemers, partners, lokale gemeenschappen, leveranciers, aandeelhouders. Door hun verwachtingen, meningen en prioriteiten onder meer met betrekking tot ESG-aspecten beter te begrijpen kan Joker beter hierop inspelen. Deze diverse betrokken stakeholders vertegenwoordigen verschillende groepen en dus ook meningen in de samenleving. Hierdoor kan Joker sneller reageren op veranderende trends en verwachtingen. Het resultaat is een meer holistische en afgewogen benadering van duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.



### Volgende betrokkenen worden in dit proces vast betrokken

#### • Medewerkers

In 2006 voerden we binnen Joker een eerste duurzaamheidsscan uit. Een uitgebreide bevraging onder de medewerkers waarbij de 3 +1 P's (Planet, People, Profit, Pleasure) werden doorgelicht. Joker is pionier op vlak van duurzaam reizen, en hoe is dit geëvolueerd?

10 jaar later in 2016 hebben we onze medewerkers net dezelfde vragen gesteld. Bij een vergelijking van de resultaten in 2006 en 2016 stelden we een significante verbetering vast.

92% van de medewerkers vindt dat Joker duurzaam ondernemen hoog in zijn vaandel draagt. Onze medewerkers worden nauw betrokken bij het duurzame beleid en houden mee de vinger aan de pols. Volgende hoofdstukken nemen dit mee op.

#### • Jokerreizigers

Via evaluatieformulieren bevragen wij onze klanten of onze keuze van transport en logies voldoet op basis van duurzaamheid, basiscomfort, efficiëntie en beleving. En of er tijdens de reis respectvol werd omgegaan met lokale bevolking en natuur zowel door de begeleider als de reizigers. Behalve het geven van een score, kunnen de klanten hun antwoord verduidelijken en suggesties geven. Resultaat in 2022-2023 : onze deelnemers aan de Joker groepsreizen geven voor onderstaande vragen, de volgende waardering:

- de reisbegeleider moedigde ons aan om respectvol om te gaan met de lokale bevolking en de natuur: **4.5/5**
- logies wordt bij Joker gekozen op basis van duurzaamheid, basiscomfort, efficiëntie en beleving: **4.3/5**
- transport wordt bij Joker gekozen op basis van duurzaamheid, basiscomfort, efficiëntie en beleving: **4.3/5**

In het evaluatieformulier krijgen onze groepsreizen een algemene tevredenheidsscore van **8.6/10**, onze begeleiders krijgen een algemene tevredenheidsscore van **9/10**.

#### • Partners

Joker wenst samen te werken met partners die onze principes van duurzaam toerisme onderschrijven. Het zijn onze medewerkers en begeleiders die erop toezien of lokale partners ook daadwerkelijk deze principes toepassen. Om de duurzaamheid van onze producten nog beter te bewaken is Joker in 2010 al een waarderend onderzoek gestart bij onze lokale partners. Geen checklists, geen belerende vinger, wel een uitbouwen met onze lokale partners van een duurzame respectvolle en evenwaardige relatie.

#### • Ambitie

is om met meer adequate en inspirerende partners samen te werken die onontbeerlijk zijn om de transformatie verder te maken van duurzaam naar regeneratief, om de invulling door inheemse bevolkingen te vergroten, om bij te dragen aan een betere wereld.



## 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 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 hoofdstuk 4 wordt dit gepreciseerd.

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 Carl Rombaut. In oktober 2014 ontvangt Bob Elsen, CEO Joker, een 'Lifetime Achievement Award' van de faculteit Economie en Bedrijfswetenschappen van KU Leuven voor zijn bijdrage aan maatschappelijk verantwoord ondernemen in België. In 2018 wordt hij als cultureel bruggenbouwer Fellow van de VUB (Vrije Universiteit Brussel).

Duurzaamheid zit in ons DNA en dat is ook duidelijk in onze dagelijkse werking. Sinds oktober 2006 is Greet Huybrechts aangesteld als duurzaamheidscoördinator. Zij wordt bijgestaan door een duurzaamheidsverantwoordelijke in elke afdeling. In boekjaar 2022-2023 hebben 1 of 2 medewerkers uit elk verkoopkantoor zich geëngageerd als duurzaamheidsexpert.

Met de nodige openheid en respect, zijn mensenrechten evident voor ons. We zijn ons ervan bewust dat de interpretatie van deze rechten gerelateerd is aan de waarden en normen van de maatschappij waarin de mensen leven.

We focussen ons op die mensenrechten



waar wij als toeristische organisatie direct of indirect invloed op hebben. Enerzijds goede arbeidsomstandigheden hier én elders, zoals eerlijk loon, veiligheid, werkuren, gelijke behandeling van mannen en vrouwen, kinderarbeid. Anderzijds rechten van kwetsbare doelgroepen. Dit gaat om vrouwen en kinderen, mensen met een beperking, de lesbian-gay-bisexual-transgender-genderneutrale gemeenschap. Evenals inheemse bevolkingen waarbij de impact van het toerisme op hun levenswijze wordt geëvalueerd. Ook de bescherming van de reiziger is een aandachtspunt onder meer op vlak van veiligheid, privacy, vrijheid van gedachte, godsdienst en zijn. Dit alles is terug te vinden in het Charter

Mensenrechten dat is opgesteld in 2015 en dat door alle organisaties binnen het Joker ViaVia netwerk is ondertekend. Mensenrechten worden meegenomen in onze dagelijkse werking, dit thema krijgt extra aandacht in opleidingen van medewerkers en begeleiders, in communicatie met partners en klanten enz.

De kracht van Joker ligt in zijn waarden gerichte reisconcepten. Sinds het begin staan zij in het teken van een 'ontmoeting met de levende wereld'. Aandacht voor de mens en zijn omgeving zijn nog steeds evidenties.



04

# Joker en de 6 P's van duurzame ontwikkeling





# 4. Van Story-telling naar Story-doing

In Vlaanderen wordt Joker erkend 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 stevast de P van Pleasure aan toegevoegd.

In haar boek 'Donuteconomie'<sup>1</sup> 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 reisbegeleiders 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 natuur (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, oefent toerisme zowel direct als indirect invloed uit op alle 17 SDG doelstellingen.

In het kader van dit rapport is nagegaan in hoeverre bij Joker met de Sustainable Development Goals (SDGs) rekening wordt gehouden. Hiervoor is een SDG-FITchallenge meting uitgevoerd waarbij per 'P' aangeduid wordt waar er bij Joker 'Aandacht', 'Inspanning' of 'Resultaat' is tav elke 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.

Deze SDG-metingen bij People, Planet, Prosperity, Peace, Partnership en Pleasure zijn uitgevoerd door de Raad van Bestuur, Dirko, duurzaamheidscoördinator en duurzaamheidsexperten van Joker. Ze worden in zes hiernavolgende tabellen weergegeven.

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. Van Story-telling naar Story-doing is de uitdaging die Joker hierbij aangaat. Per 'P' worden dan ook specifieke inspanningen en resultaten aangegeven die door Joker in 2022-2023 zijn gerealiseerd.



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





## SDG-FITchallenge: PEOPLE

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

▲ Aandacht' (A) 'Inspanning' (I) of 'Resultaat' (R)



▲ Er werden ook lange termijn projecten opgestart zoals het kippenproject in ViaVia Entebbe

die grenzen verleggen. Zo ontdekken we niet alleen nieuwe plaatsen, maar ook nieuwe aspecten van onszelf. Door het delen van ervaringen en het leren van andere culturen, groeien we als individuen en als gemeenschap. Deze ontdekkingen verleggen onze grenzen en inspireren ons om verder te gaan dan wat bekend en vertrouwd is. We omarmen uitdagingen, verwelkomen diversiteit en koesteren de kracht van menselijke verbindingen. Door een reis van zelfontdekking en gemeenschapsbinding worden we niet alleen verrijkt, maar ook geïnspireerd om onze persoonlijke groei voort te zetten en onze impact op de wereld te vergroten.

Gedurende al meer dan 40 jaar ontdekken tienduizenden Joker reizigers de rijkdom die kennismaking en open ontmoetingen met (mensen van) andere culturen kenmerkt. Dit was ook weer in 2022-23 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.

### • Solidair met de wereld. Solidariteitsacties via het Projectenfonds

In de nazomer van 2020 zette Joker een Corona-solidariteitsactie op om de gemeenschappen van de ViaVia Joker Reiscafé's te ondersteunen in Afrika, Azië en Latijns-Amerika. Om die hulpacties mee te realiseren riepen we reizigers en sympathisanten op om een gift te doen via een crowdfunding campagne. Elke ViaVia stelde een noodactieplan op voor hun community.

<https://www.joker.be/nl/steun-de-viavia-communities>

### Resultaat 2022-2023

Eind december 2022 sloten we deze crowdfunding af met een bedrag van 37.153 euro op de teller. Met dit bedrag werden er vooral voedselpakketten aangekocht, betaalden we schoolgelden en medische bijstand. Er werden ook lange termijn projecten opgestart zoals het kippenproject in ViaVia Entebbe.

<https://www.joker.be/nl/de-viavia-communities-bedanken-jullie>

## De People first-strategie maakt Joker uniek in de reissector

### • Ontmoeting

Ontmoeting blijft voor Joker de essentie van reizen. Elke reis is een avontuur op zich, maar onze reizen gaan verder dan alleen het bezoeken van bestemmingen. Ze draaien om de kracht van menselijke connecties. Joker wil

reizigers in contact brengen met de wondere verscheidenheid van onze levende wereld, en hierdoor ook met henzelf. Met ontmoetingen die de ziel raken, met actieve belevingen die adrenaline doen stromen, met ontdekkingen



Op 6 februari 2023 vond een zware aardbeving plaats in het grensgebied van Syrië en Turkije, later in de maand gevolgd door zware naschokken. Meer dan 50.000 mensen lieten het leven, honderdduizenden zijn gewond en miljoenen mensen zijn dakloos.

Joker en Anders Reizen hebben onmiddellijk een financiële bijdrage gestort aan de structurele hulp die wordt uitgerold in beide landen.

- We doneerden €3.750 aan de Intrepid Foundation. Zij hebben zich geëngageerd om de gedoneerde bedragen te verdubbelen, en vervolgens te storten aan het Rode Kruis.
- Daarnaast doneerden we nogmaals €3.750 aan de organisatie White Helmets. Omwille van het aanslepende conflict zijn de getroffen gebieden en mensen in Syrië zeer moeilijk te bereiken. White Helmets is één van de weinige organisaties die wel ter plaatse geraakt en de nodige hulp kan bieden.

Op 8 september 2023 was er een zware aardbeving in Marokko met epicentrum ten zuiden van Marrakech. Joker stuurde onmiddellijk 30 tenten op. ViaVia Marrakech

richtte het fonds op 'ViaVia Marrakech helps' om de slachtoffers ter plekke te helpen. Samen met Joker en Anders Reizen werd er een totaal van 19.584 euro opgehaald via crowdfunding.

• **Make it Happen, twintigers aan zet**

Joker is projectpromotor van het European Social Fund project 'Make it Happen, twintigers aan zet'. Dit project startte in februari 2020 en werd afgesloten in februari 2023. Dit project wil een antwoord bieden op maatschappelijke uitdagingen die spelen op de arbeidsmarkt, in het formele onderwijs en bij de doelgroep van twintigers zelf, en dit aansluitend bij het beleid op Vlaams, nationaal en Europees niveau.

**Resultaat**

Joker ontwikkelde samen met de projectpartners een methodologie om de jonge doelgroep van twintigers meer zelfzeker en effectiever te maken door bij hen die vaardigheden aan te scherpen die vandaag voor het bedrijfsleven, de samenleving, en ook henzelf noodzakelijk zijn in het kader van een positieve groei. Hierdoor vergroten we de kans op (boeiend en zinvol) werk, nu én ook verder in hun loopbaan. Tegelijkertijd versterken we hun kracht en zin om zelf actief te zijn in de brede wereld van vandaag, sociaal ondernemend in context en interactie met anderen. Het hele traject werd in een draaiboek gegoten, er werden na afloop ook beleidsadviezen geformuleerd die gebundeld aan de minister van werk bezorgd werden.







## SDG-FITchallenge: PLANET

	A	I	R
<p><b>6</b> 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><b>12</b> Verantwoord gebruik van hulpbronnen ... De bevordering van duurzame consumptie- en productiepatronen.</p>		✓	✓
<p><b>13</b> Klimaatmaatregelen ... Het nemen van dringende maatregelen om klimaatverandering en de gevolgen ervan te bestrijden.</p>		✓	✓
<p><b>14</b> Duurzame oceanen ... De instandhouding en het duurzaam gebruik van oceanen, zeeën en maritieme hulpbronnen voor duurzame ontwikkeling.</p>	✓		
<p><b>15</b> 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>		✓	

▲ Aandacht' (A) 'Inspanning' (I) of 'Resultaat' (R)

### • Zonder vliegen

Voor onze groepsreizen binnen Europa zijn we geëvolueerd van het label 'minder vliegen' in 2019 naar het label 'zonder vliegen' in 2022. De laatste jaren gaan de Productmanagers heel hard op zoek om het vliegen drastisch te verminderen. In 2019 lag de nadruk op 'minder vliegen'. Dit zijn reizen waarbij we minstens 1 vlucht uitschakelden. Het heen traject ging dan over land, de terugreis

met het vliegtuig. Het ging o.a. over de reizen naar Corsica, Hongarije, van Venetië naar de Balkan, Catalonië, van Brussel naar Moskou. Ondertussen hebben we de oefening verdergezet en de vluchten volledig verbannen uit zo veel mogelijk reizen. Vanaf 2022 ligt de focus op het organiseren van 'reizen zonder vliegen'.

Resultaat: In 2023 wordt er op 30% van onze groepsreizen binnen Europa niet meer gevlogen. Onze verste bestemming zonder vliegen is IJsland waar we naartoe reizen met de ferry via de Faeröer eilanden. De gekozen alternatieve transportmiddelen zijn de minibus, de trein, de ferry.

<https://www.joker.be/nl/zonder-vliegen> en <https://www.joker.be/nl/reisblog/joker-vervangt-vliegtuig-door-minibus-trein-boot>

### • Circulair reizen

Na het project rond circulair travel is ook onze circulaire toilettas ontstaan met toiletartikelen die goed zijn voor jezelf en het milieu. Resultaat in 2022-2023: Iedereen die met Joker reist krijgt in de reisdocumenten de link naar [www.joker.be/toilettas](http://www.joker.be/toilettas). Bovendien gaat dit verder dan onze eigen klanten. Onze toilettas wordt ook gedeeld op 'Op reis zonder plastic en CO<sub>2</sub>-uitstoot | MVO Vlaanderen' en tijdens opleidingen voor de sector. Alle kantoren hebben een toonmodel.

Binnen het project circular travel hebben we ons ertoe verbonden om wegwerp plastic flessen te elimineren op onze groepsreizen binnen Europa en drastisch te verminderen op onze reizen buiten Europa. Hier ligt de focus op sensibiliseren van begeleiders, klanten en plaatselijke partners. Voor reizen buiten Europa blijven we zoeken naar uiteenlopende oplossingen specifiek aan bestemming en type reis. Zo loopt er in september 2023 een proefproject met waterfilters, meer bepaald Life Saver jerrycans tijdens onze groepsreis in Tanzania.

Met volgende tips wordt je toilettas vanzelf een pak duurzamer, compacter én minder zwaar. Ik ga op reis en ik neem mee in mijn toilettas...

#### The essentials

- shampooobars en zeepbars
- tandpastapoeder of tandpilletjes
- bamboe tandenborstel
- plantaardige deodorant-stick in kartonnen omhulsel of een balsem
- bodylotionreep of vaste balsem
- herbruikbaar scheermesje
- zonnecrèmes met 100% minerale filters en verpakkingen van gerecyclede plastic of suikerriet.

#### De extra's

- biologisch afbreekbaar toiletpapier
- herbruikbare of biologisch afbreekbare natte doekjes
- wasbare wattenschijfjes
- oorstokjes van karton of gerecyclede plastic, of een herbruikbare oorlepel
- duurzame menstratieproducten zoals menstratie-cups en wasbare maandverbanden.

Meer tips?  
[www.joker.be/toilettas](http://www.joker.be/toilettas)





• **Meer aandacht voor dierenwelzijn op reis**

Sinds 2015 bieden wij geen olifantenritten meer aan onze klanten aan. In 2016 ondertekende Joker dan ook de Elephant-friendly tourism pledge van World Animal Protection. Tegelijkertijd ondertekende Joker ook de Wildlife-friendly pledge.

**Resultaat 2022-2023**

In mei 2023 ondertekende Joker de vernieuwde Wildlife-friendly pledge. Hiermee gaan we de belofte aan geen enkele activiteit te organiseren of te promoten waar dieren in gevangenschap worden ingezet en om wilde dieren enkel in het wild te observeren vanop een gepaste afstand. Zo houden we dieren in het wild écht wild.

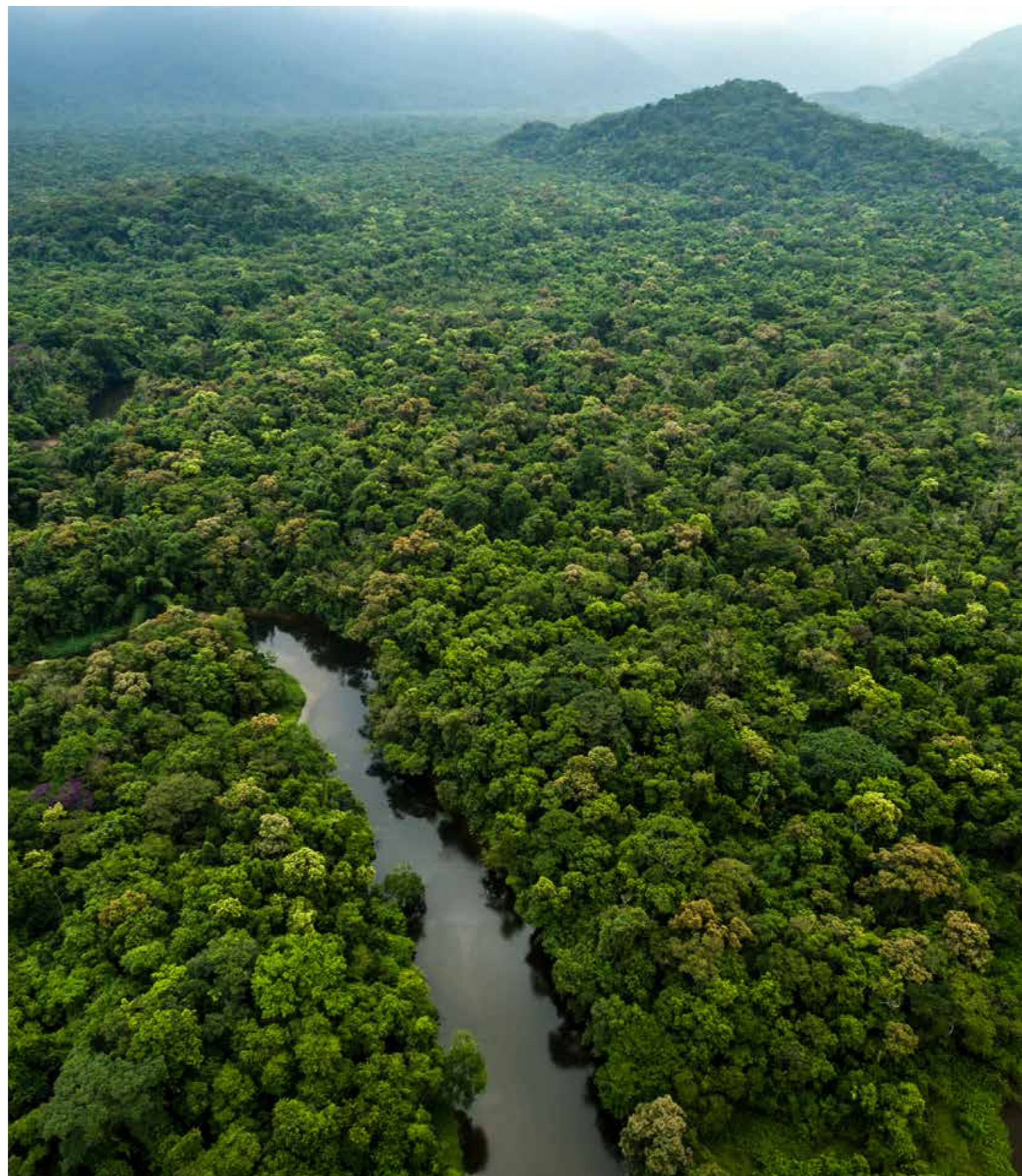


• **Investeren in natuur**

Joker compenseert de CO<sub>2</sub> uitstoot van de begeleiders sinds 2006 en vanaf 2009 de dienstreizen van medewerkers. Joker heeft eind 2019 beslist om te kiezen voor een volledige compensatie van de effectieve CO<sub>2</sub> uitstoot en dit dus met hogere compensatiebedragen. Joker is overtuigd van het belang van bossen in de strijd tegen klimaatopwarming, bomen zijn hierbij de beste technologie. Daarom werken we samen met Bos+ een duurzame, lokale, kritische organisatie die ook al 40 jaar bestaat met een visie en missie die nauw aansluit bij Joker. Ze werken zowel in Vlaanderen als in het Zuiden rond sensibilisering van het belang van het bos. Ze zetten zich in voor herstel van bestaande bossen en een verhoging van de biodiversiteit dit op lange termijn en in nauwe samenwerking met lokale bevolking.

**Resultaat 2022 – 2023**

Dit jaar komt dit neer op een bedrag van 14.450 euro ter compensatie van vluchten van begeleiders en dienstreizen medewerkers. Daarnaast hebben onze klanten op vrijwillige basis voor een bedrag van 13.455 euro hun vluchten gecompenseerd.







## SDG-FITchallenge: PROSPERITY

	A	I	R
<p><b>7</b> <b>BETAALBARE EN DUURZAME ENERGIE</b> Duurzame en betaalbare energievoorziening ... De garantie van toegang tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne energie voor iedereen.</p>	✓		
<p><b>8</b> <b>EERLIJK WERK EN ECONOMISCHE GROEI</b> Goede werkgelegenheid en economische groei ... De bevordering van duurzame, inclusieve economische groei, volledige en productieve werkgelegenheid en fatsoenlijk werk voor iedereen.</p>		✓	✓
<p><b>9</b> <b>INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR</b> Innovatie en goede infrastructuur ... De uitbouw van een veerkrachtige infrastructuur, de bevordering van inclusieve en duurzame industrialisatie en innovatie.</p>	✓		
<p><b>10</b> <b>ONGELIJKHEID VERMINDEREN</b> Ongelijkheid verminderen ... De reductie van de ongelijkheid binnen en tussen landen.</p>		✓	

▲ Aandacht' (A) 'Inspanning' (I) of 'Resultaat' (R)

### • Bedrijfscultuur

De realisatie van 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.

Op 30 september 2023 waren er 88.5 VTE aanwezig waarvan 25,6 mannelijke en 62.9 vrouwelijke VTE, in totaal 67 voltijdse en 28 halftijdse VTE. In 2022-23 verlieten 5 voltijdse en 5 deeltijdse medewerkers het bedrijf. Er traden 15 voltijdse (waarvan 14 contract onbepaalde duur en 1 contract bepaalde duur en 8 deeltijdse (waarvan 2 onbepaalde duur en 6 bepaalde duur).aan. Op 30 september 2022 waren er 75,3 VTE aanwezig waarvan 23,6 mannelijke en 51, 7 vrouwelijke VTE, in totaal 56,7 voltijdse en 23,8 halftijdse VTE.

### 30 SEPTEMBER 2023

88.5 VTE

25,6 mannen 67 voltijdse

62.9 vrouwen 28 halftijdse

### IN 2022-2023

verloop VTE

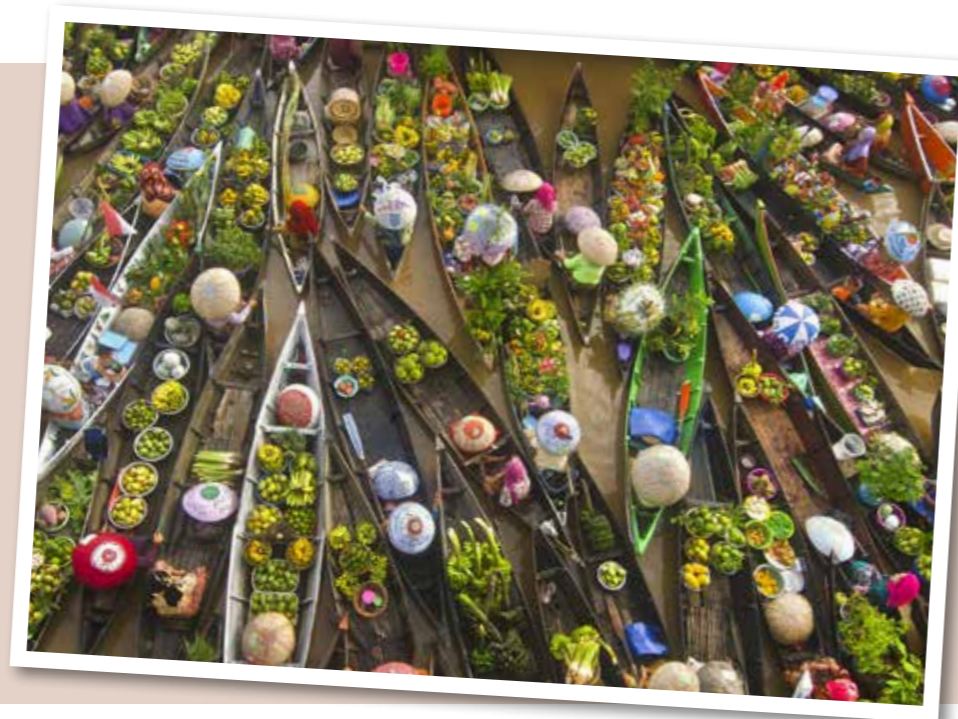
- 5 voltijdse + 15 voltijdse

- 5 deeltijdse + 8 deeltijdse

### • Bedrijfswinst

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 financiële winst een belangrijk aandachtspunt is.



De jaarrekening per 30 september 2023 sluit af met een totaal van 9.606.249 EUR in vergelijking met 10.393.931 EUR vorig boekjaar. De vlottende activa bedragen 8.643.669 EUR en zijn ruim voldoende om de vlottende passiva van 6.258.514 EUR te dekken.

Met vreugde kondigen wij een nettowinst van 223.544 EUR aan tegenover een nettowinst van 76.213 EUR in het vorige boekjaar. De te bestemmen winst bedraagt 330.344 EUR. 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. Na aftrek van de personeelsbonus bedraagt de over te dragen winst 123.008 EUR. Het Eigen Vermogen is aangegroeid van 1.747.969 EUR tot 1.870.977 EUR. De positieve evolutie van vorig boekjaar zet zich verder. Daar mogen we absoluut tevreden en trots op zijn dat we dit resultaat kunnen realiseren.





• Een transparant prijsbeleid op onze groepsreizen

Uniek aan ons groepsreisconcept is een zuiver en transparant prijsbeleid met een maximum aan steun aan de lokale bevolking. Het werkt als volgt: de deelnemers betalen aan Joker een basisprijs waarbij duidelijk vermeld staat wat inbegrepen is (vluchten, diensten reisbegeleider, verzekering, organisatiekosten, inbegrepen diensten). Deelnemers nemen daarnaast ook een budget mee (bedrag wordt duidelijk vermeld per reis) bestemd voor diverse uitgaven ter plaatse zoals logies, toegangsgelden, plaatselijk transport, lokale gids, fooien en maaltijden. Het transparant en eerlijk prijsbeleid is een voordeel voor zowel onze reizigers als de mensen ter plaatse. Deelnemers registreren mee waar en hoeveel er wordt besteed. Wat de deelnemers uitgeven komt rechtstreeks en volledig ten goede aan de plaatselijke economie, zonder commissie voor Joker en reisbegeleider.

Resultaat 2022-2023

Het budget dat lokaal besteed werd, bedraagt 4.463.811 euro. Boven op dit bedrag komen uiteraard nog de persoonlijke uitgaven van onze deelnemers.

Evolutie van het lokaal gependeerde budget tijdens groepsreizen

2015-2016	2.493.668
2016-2017	2.962.923
2017-2018	3.500.294
2018-2019	3.603.840
2019-2020 en 2020-2021	geen groepsreizen wegens corona
2021-2022	2.921.906
2022-2023	4.463.811

• Community Based Tourism

Community Based Tourism (CBT) projecten worden gemanaged, bestuurd en beheerd door de lokale gemeenschap. Het biedt de plaatselijk bevolking alternatieve bronnen van inkomsten en economische vooruitgang en stimuleert hun cultureel en zelfbewustzijn. Tijdens heel wat Joker reizen (zowel groep als individueel) wordt er gelogeed in een CBT-accommodatie en/of wordt er deelgenomen aan een CBT activiteit.

Resultaat in 2022-2023

Zowel tijdens onze groepsreizen als individuele programma's werd samengewerkt met CBT-projecten in Kirgizië, India, Uganda, Botswana, Zuid-Afrika, Zambia, Sri Lanka, Oezbekistan en USA.

• Eerlijk loon

In het kader van het Charter Mensenrechten is er in 2022-2023 een focus bij de opleiding van de begeleiders op eerlijke prijzen en faire fooien. 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 proberen we die steeds te geven. Geert Van Vaeck, manager van ViaVia Copan geeft workshops aan onze begeleiders over de socio-economische verantwoordelijkheid die wij als reizigers uit de westerse wereld hebben wanneer we reizen naar een derdewereldland.

Er ging ook een sustainable storyteller mee op de jongerenreis (18 tot 26 jaar) van 3 weken naar Guatemala en Honduras. Het resultaat is een korte documentaire met vragen die je aanzetten tot nadenken en handige tips & tricks voor elke reiziger.

Ook onze individuele reizigers worden aangemoedigd om dit voorbeeld te volgen. In het Joker roadbook Usa en Canada en bij alle reisdocumenten zit er uitgebreide info over faire fooien.

• Ondersteuning van lokale (vrouwelijke) ondernemers

Joker is promotor van het ESF- Sundry Seeds project met focus op vrouwen en nieuwkomers. Het "sociaal ecosysteem" verschaft eerlijk en waardevol werk, laat lokale gemeenschappen de vruchten plukken van toerisme, bevordert inclusie en gelijkwaardigheid.

<https://www.joker.be/nl/sundry-seeds>







## SDG-FITchallenge: PARTNERSHIP



**11** Duurzame steden en gemeenschappen ... De bevordering van steden en menselijke nederzettingen die inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam zijn.



**17** Samenwerkingsverbanden voor duurzame ontwikkeling ... De versterking van implementatiemanieren en de revitalisering van het wereldwijd samenwerkingsverband voor duurzame ontwikkeling.



▲ Aandacht' (A) 'Inspanning' (I) of 'Resultaat' (R)

### • Interne partners in crime

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: managng 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.

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.

Deze overtuiging leidt tot een hybride netwerk ondernemen waarbij zowel de gelinkte for-profit- als de social-profit organisaties eenzelfde visie en missie koesteren maar toch hun eigen specifieke strategie distilleren. Zo sluit de vzw Karavaan die sinds de prehistorie van Joker de reisbegeleiders opleidt, nog steeds naadloos en inspiratievol aan. Reisorganisatie Anders Reizen ontwikkelt nog steeds al wandelend het gemeenschappelijk gedachtegoed. ViaVia Tourism Academy vzw zorgt voor impact door uit te dagen, kennis en ervaring op te bouwen en te delen, zich te engageren. En bezielde door onze Belgische cafécultuur groeien wereldwijd ViaVia Joker Reiscafés als ontmoetingsplaatsen tussen reizigers en lokale inwoners. In dit boekjaar werd één nieuwe ViaVia geopend in Harganat Mongolië.



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

Afrikaans gezegde



**• Externe partners in crime**

Joker gaat heel actief op zoek naar partners die onze principes van sociaal ondernemerschap onderschrijven. We ijveren voor een meer diverse, inclusieve reissector. En zijn steeds op zoek naar lokaal ingebedde partners die een meer divers perspectief op de cultuur en geschiedenis van een land brengen.

**Resultaat 2022-2023**

Zo werken we in Canada samen met de Indigenous Tourism Association en in de USA met organisaties die de erfenis van tot slaaf gemaakte West- en Centraal-Afrikanen met het nodige respect laten ontdekken. In Clarks Dale, Mississippi werken we samen met het Coahoma Collective dat, gedreven vanuit kunst, een inclusieve gemeenschap nieuw leven wilt inblazen en jongeren terug

verbindt met de natuur. Ze runnen een hotel, organiseren kanotochten, educatieve tours enz..

Joker is eind 2022 verkozen tot Travel South Ambassador op de Travel South International Showcase in Louisville Kentucky omwille van de originele programma's en grote inzet op duurzaamheid.

**• Kennisoverdracht binnen de reissector**

Joker initieert en onderbouwt samenwerking en kennisuitwisseling tussen toerisme organisaties, lokale gemeenschappen, educatieve instellingen onder meer door de organisatie van workshops rond klimaatverandering, adaptatie en mitigatie strategieën. Dit in samenwerking met ViaVia Tourism Academy.

**Resultaat 2022-2023**

Zo zijn we betrokken bij het EU-SUSTOUR-programma dat touroperators en reisbureaus helpt hun duurzaamheidsprestaties te verbeteren aan de hand van het Travelife label. 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.

De begeleiding bestaat uit intensieve coaching (groep en individueel) en peer-to-peer leren. Het EU-SUSTOUR-programma is een onderdeel van de Europese Green Deal met als doel klimaatneutraliteit in 2050 en 55% reductie van broeikasgassen in 2030.

Er werden 2 workshops ontwikkeld en gegeven op vraag van de VVR (Vlaamse Vereniging voor Reisbureaus) voor de Belgian Travel Academy. 'De SDGs, een reis naar duurzaam ondernemen' en 'Klimaatverandering, toerisme niet wegdenken maar omdenken'.



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

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







## SDG-FITchallenge: PEACE



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.

A I R



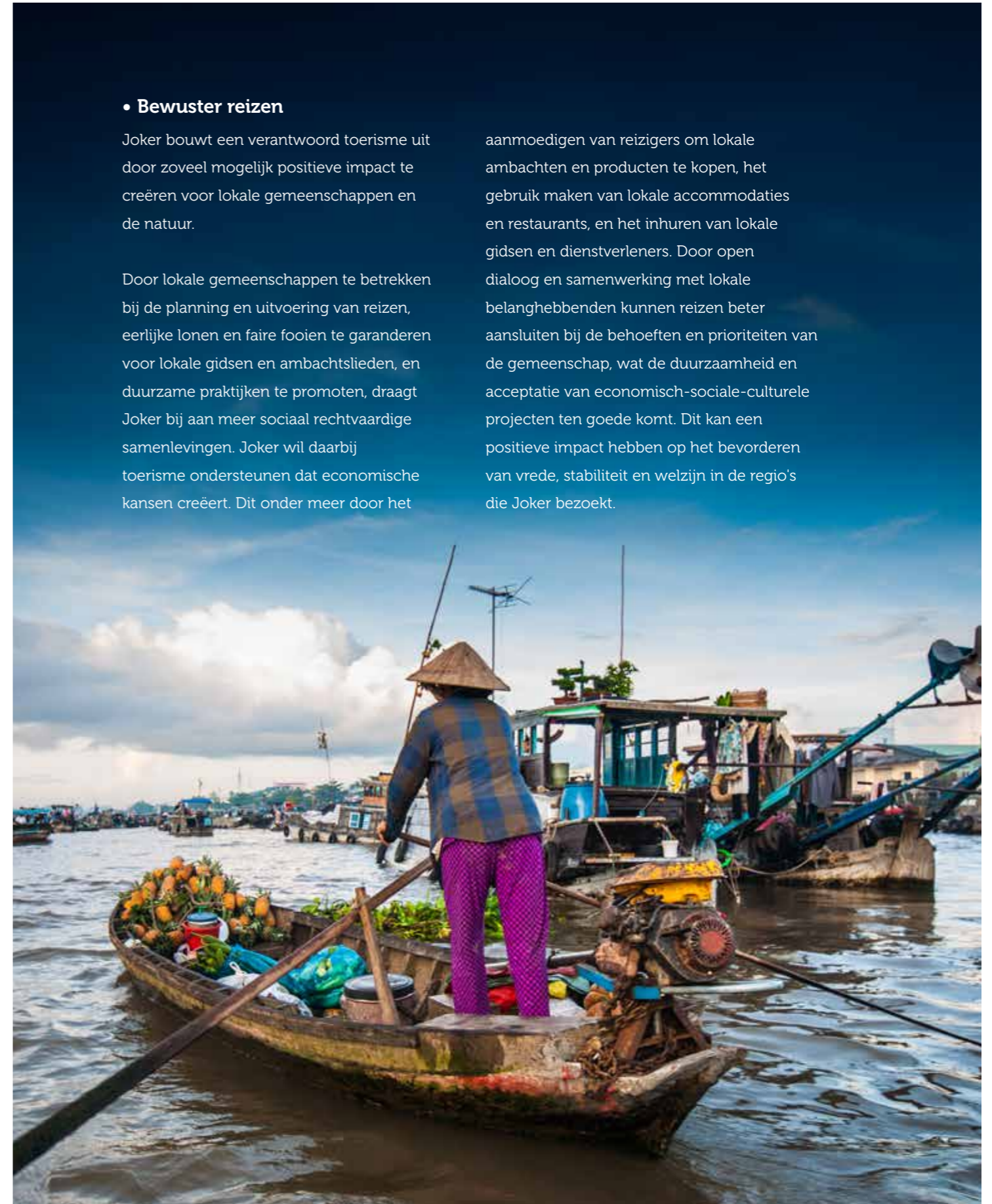
▲ Aandacht' (A) 'Inspanning' (I) of 'Resultaat' (R)

### • Interculturele uitwisseling en begrip

Joker is synoniem van ontmoeting. Interactie met mensen uit verschillende culturen, stelt individuen in staat om vooroordelen en stereotypen te doorbreken. Door meer inzicht te krijgen in de complexiteit en diversiteit van andere culturen, kunnen mensen een meer open en tolerante houding, en wederzijds respect ontwikkelen

Joker is zich ten volle bewust van het belang van intercultureel begrip, vooral in een geglobaliseerde wereld waarin mensen van verschillende culturele achtergronden steeds vaker met elkaar in contact komen. Het erkennen en waarderen van verschillende culturele praktijken, overtuigingen en waarden draagt bij aan een inclusievere samenleving waarin alle mensen gelijkwaardig worden behandeld. ViaVia Tourism Academy heeft hierrond specifieke trainingen opgebouwd.

Ook wil Joker door middel van campagnes, sociale media en, last but not least, de inbreng van haar begeleiders, mensen aanzetten om mee actief betrokken te raken bij het streven naar meer vrede en rechtvaardigheid, zowel thuis als op reis.



### • Bewuster reizen

Joker bouwt een verantwoord toerisme uit door zoveel mogelijk positieve impact te creëren voor lokale gemeenschappen en de natuur.


Door lokale gemeenschappen te betrekken bij de planning en uitvoering van reizen, eerlijke lonen en faire fooien te garanderen voor lokale gidsen en ambachtslieden, en duurzame praktijken te promoten, draagt Joker bij aan meer sociaal rechtvaardige samenlevingen. Joker wil daarbij toerisme ondersteunen dat economische kansen creëert. Dit onder meer door het

aanmoedigen van reizigers om lokale ambachten en producten te kopen, het gebruik maken van lokale accommodaties en restaurants, en het inhuren van lokale gidsen en dienstverleners. Door open dialoog en samenwerking met lokale belanghebbenden kunnen reizen beter aansluiten bij de behoeften en prioriteiten van de gemeenschap, wat de duurzaamheid en acceptatie van economisch-sociale-culturele projecten ten goede komt. Dit kan een positieve impact hebben op het bevorderen van vrede, stabiliteit en welzijn in de regio's die Joker bezoekt.





## SDG-FITchallenge: PLEASURE

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

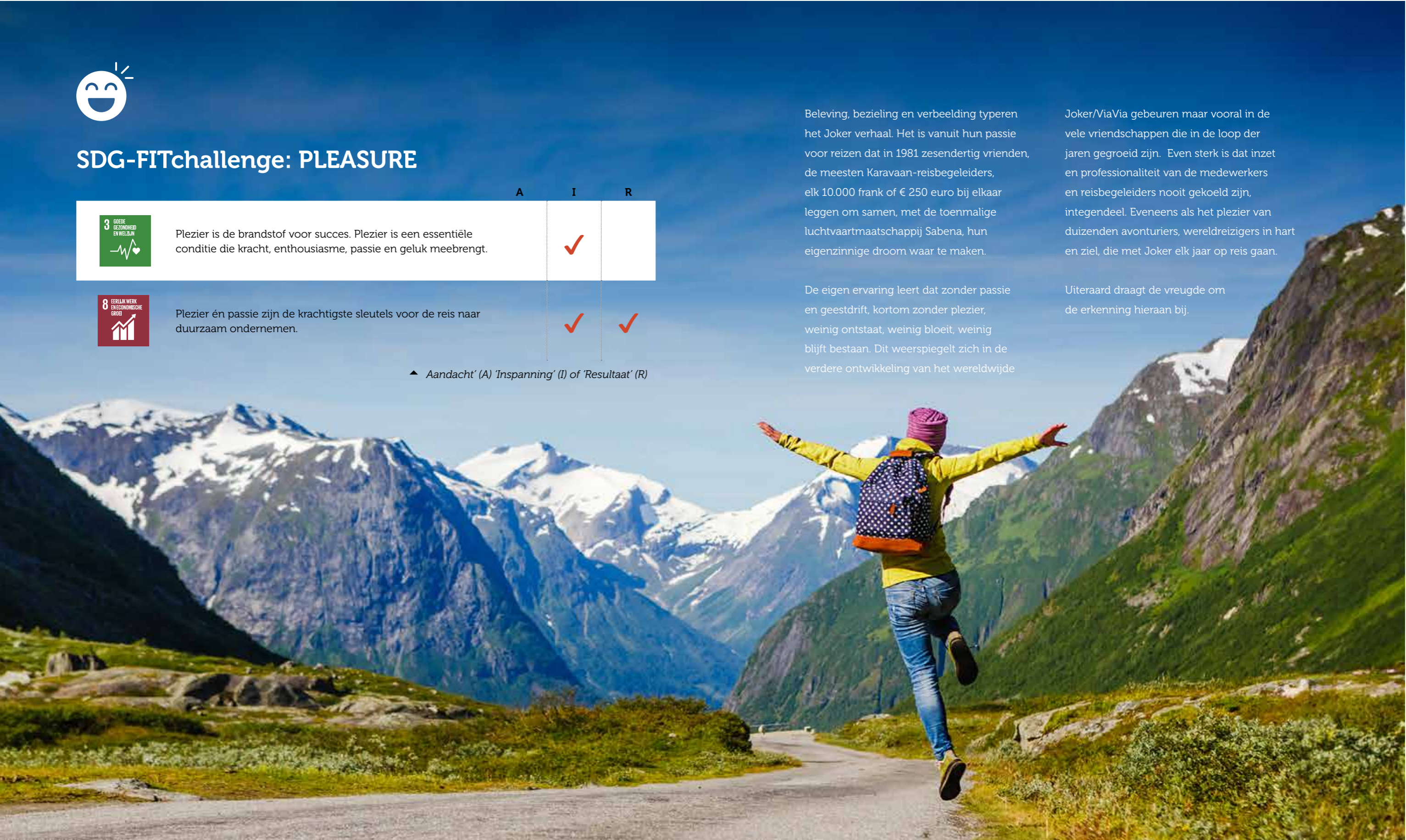
▲ Aandacht' (A) 'Inspanning' (I) of 'Resultaat' (R)

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. Eveneens 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 erkenning hieraan bij.





05



# Financiële informatie



# 5.1 Jaarrekening

Boekjaar 1 oktober 2022- 30 september 2023

<b>ACTIVA</b>	Code	Bkj.ok22-se23	Vorig Boekjr
Oprichtingskosten	C20	105.362	
<b>VASTE ACTIVA</b>	<b>C21/28</b>	<b>857.218</b>	<b>822.422</b>
<b>Immateriële vaste activa</b>	<b>C21</b>	<b>24.584</b>	<b>13.035</b>
<b>Materiële vaste activa</b>	<b>C22/27</b>	<b>159.363</b>	<b>140.616</b>
Terreinen en gebouwen			
Installaties, machines en uitrusting	C23	83.500	42.715
Meubilair en rollend materieel	C24	75.863	97.901
<b>Financiële vaste activa</b>	<b>C28</b>	<b>673.271</b>	<b>668.771</b>
Verbonden ondernemingen	C280/1	404.124	404.124
Deelnemingen	C280	229.124	229.124
Vorderingen	C281	175.000	175.000
Ondernemingen met deelnemingsverhouding	C282/3	19.437	19.437
Deelnemingen	C282	19.437	19.437
Andere Financiële vaste activa	C284/8	249.710	245.210
Vorderingen en borgtochten in contanten	C285/8	249.710	245.210
<b>VLOTTENDE ACTIVA</b>	<b>29/58</b>	<b>8.643.669</b>	<b>9.571.509</b>
<b>Vorderingen op meer dan één jaar</b>			
<b>Vorraden en bestellingen in uitvoering</b>	<b>C3</b>	<b>88.668</b>	<b>112.763</b>
<b>Vorderingen op ten hoogste één jaar</b>	<b>C40/41</b>	<b>3.538.241</b>	<b>2.972.028</b>
Handelsvorderingen	C40	3.259.932	2.908.885
Overige vorderingen	C41	278.309	63.143
<b>Geldbeleggingen</b>	<b>C50/53</b>	<b>3.753.757</b>	<b>4.624.785</b>
<b>Liquide middelen</b>	<b>C54/58</b>	<b>1.127.774</b>	<b>1.552.124</b>
<b>Overlopende rekeningen</b>	<b>C490/1</b>	<b>135.229</b>	<b>309.809</b>
<b>TOTAAL VAN DE ACTIVA</b>	<b>C20/58</b>	<b>9.606.249</b>	<b>10.393.931</b>

<b>PASSIVA</b>	Code	Bkj.ok22-se23	Vorig Boekjr
<b>EIGEN VERMOGEN</b>	<b>C10/15</b>	<b>1.870.977</b>	<b>1.747.969</b>
<b>Inbreng</b>	<b>C10/11</b>	<b>74.368</b>	<b>74.368</b>
Geplaatst kapitaal	C100	74.368	74.368
Niet opgevraagd Kapitaal	C101		
<b>Reserves</b>	<b>C13</b>	<b>1.673.601</b>	<b>1.673.601</b>
Wettelijke reserve	C130	7.437	7.437
Belastingvrije reserves	C132		106.800
Beschikbare reserves	C133	1.666.164	1.559.364
<b>Overgedragen winst (verlies)</b>	<b>C14</b>	<b>123.008</b>	
<b>VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN</b>	<b>C16</b>	<b>20.757</b>	
<b>Voorzieningen voor risico's en kosten</b>	<b>160/5</b>	<b>20.757</b>	
<b>Uitgestelde belastingen</b>	<b>C168</b>		
<b>SCHULDEN</b>	<b>C17/49</b>	<b>7.714.515</b>	<b>8.645.962</b>
<b>Schulden op meer dan één jaar</b>	<b>C17</b>		<b>492.017</b>
Kredietinstellingen	C173		492.017
<b>Schulden op ten hoogste één jaar</b>	<b>C42/48</b>	<b>6.258.514</b>	<b>6.966.074</b>
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen	C42		1.443.262
Financiële schulden	C43		
Handelsschulden	C44	2.166.247	2.108.850
Vooruitbetalingen op bestellingen	C46	2.835.509	2.427.609
Schulden ivm belastingen, bezoldigingen en sociale last	C45	1.156.223	892.048
Belastingen	C450/3	44.610	35.999
Bezoldigingen en sociale lasten	C454/9	1.111.613	856.049
Overige schulden	C47/48	100.535	94.305
<b>Overlopende rekeningen</b>	<b>C492/6</b>	<b>1.456.001</b>	<b>1.187.871</b>
<b>TOTAAL VAN DE PASSIVA</b>	<b>C10/49</b>	<b>9.606.249</b>	<b>10.393.931</b>



**RESULTATENREKENING**

	Code	Bkj.ok22-se23	Vorig Boekjr
<b>BEDRIJFSOPBRENGSTEN</b>	<b>70/76A</b>	<b>17.297.243</b>	<b>12.020.432</b>
Omzet	70	16.150.358	11.220.652
Voorraad goederen en bestellingen in uitvoering	71		
Andere bedrijfsopbrengsten	74	1.146.885	492.719
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	76A		307.061
<b>BEDRIJFSKOSTEN</b>	<b>60/66A</b>	<b>17.041.366</b>	<b>11.673.248</b>
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	60	10.064.463	6.802.086
Diensten en diverse goederen	61	1.841.679	1.192.152
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	62	5.131.214	3.565.778
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	630	87.229	99.443
Waardeverminderingen op voorraden, op bestellingen in uitvoering, op handelsvorderingen: toevoeging, terugneming	631/4	7.155	
Voorzieningen voor risico's en kosten	635/8		
Andere bedrijfskosten	640/8	14.988	13.789
Als herstructurering geactiveerde bedrijfskosten	649	-105.362	
<b>BEDRIJFSWINST (BEDRIJFSVERLIES)</b>	<b>9901</b>	<b>255.877</b>	<b>347.184</b>
<b>FINANCIËLE OPBRENGSTEN</b>	<b>75/76B</b>	<b>31.080</b>	<b>19.348</b>
Recurrente financiële opbrengsten	75	31.080	19.348
Opbrengsten uit financiële vast activa	750	2.625	1.422
Opbrengsten uit vlottende activa	751	21.126	17.430
Andere financiële opbrengsten	752/9	7.329	496
Niet-recurrente financiële opbrengsten	76B		

**RESULTATENREKENING**

	Code	Bkj.ok22-se23	Vorig Boekjr
<b>FINANCIËLE KOSTEN</b>	<b>65/66B</b>	<b>61.760</b>	<b>291.009</b>
Recurrente financiële kosten	65	48.136	262.976
Kosten van schulden	650	18.763	36.617
Waardeverminderingen op vlottende activa andere dan voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen:	651	-28.435	141.396
Andere financiële kosten	652/9	57.808	84.963
Niet-recurrente financiële kosten	66B	13.624	28.033
<b>Winst (Verlies) van het boekjaar vóór belasting</b>	<b>9903</b>	<b>225.197</b>	<b>75.523</b>
<b>Onttrekking aan de uitgestelde belastingen</b>	<b>780</b>		<b>40</b>
<b>Overboeking naar de uitgestelde belastingen</b>	<b>680</b>		
<b>Belastingen op het resultaat</b>	<b>67/77</b>	<b>1.653</b>	<b>-650</b>
Belastingen	670/3	1653	380
Regularisering van belastingen en terugneming van voorzieningen voor belastingen	77		1.030
<b>Winst (Verlies) van het boekjaar</b>	<b>9904</b>	<b>223.544</b>	<b>76.213</b>
<b>Onttrekking aan de belastingvrije reserves</b>	<b>789</b>	<b>106.800</b>	<b>182.162</b>
<b>Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar</b>	<b>9905</b>	<b>330.344</b>	<b>258.375</b>
<b>RESULTAATVERWERKING</b>			
<b>Te bestemmen winst (verlies)</b>	<b>9906</b>	<b>330.344</b>	<b>258.375</b>
<b>Onttrekking aan het eigen vermogen</b>	<b>791/2</b>		
<b>Toevoeging aan het eigen vermogen</b>	<b>691/2</b>	<b>106.800</b>	<b>241.466</b>
aan de wettelijke reserves			
aan de overige reserves	6921	106.800	241.466
<b>Over te dragen winst</b>	<b>14</b>	<b>123.008</b>	
<b>Uit te keren winst</b>	<b>694/7</b>	<b>100.536</b>	<b>16.909</b>
Werknemers	696	100.536	16.909



## THESAURIE APR 2022 - SEP 2023



Ter info: in 2022-2023 werden de langlopende leningen afgelost

IATA CRITERIA	Minimum	22-23	21-22	20-21	19-20
Equity Ratio (Eigen vermogen / balanstotaal)	12,00%	19,69%	16,82%	20,51%	23,59%
Working Capital (Eigen vermogen + Ltpassiva - VA)		€929.154	€1.417.564	€1.225.633	€2.190.755
Liquidity (Vlottende activa / Vlottende passiva)	1,00%	1,12%	1,17%	1,19%	1,24%
Profitability (Winst na belastingen)		€123.008	€59.466	-€1.089.851	-€1.141.709

GARANTIEFONDS CRITERIA	Minimum	22-23	21-22	20-21	19-20
Solvabiliteit (Netto eigen middelen / balanstotaal)	15,00%	18,34%	16,69%	20,50%	23,55%
Liquiditeit (Vlottende activa / Vlottende passiva)	1,00%	1,12%	1,17%	1,19%	1,24%





## 5.2 Situering

Afgelopen boekjaar okt 2022- sep 2023 kunnen we eindelijk terugspreekten van een eerste volwaardig referentiejaar na de pandemie. Van deze laatste was immers en omzeggens geen hinder meer. Het consumentenvertrouwen kwam terug op peil en onze reizigers vonden vlot de weg terug naar de Joker kantoren en website.

A-typischer was nog steeds een lager (vooral vluchten) aanbod en hogere prijzen (door enorme inflatie en extra fuel kosten).

Gecombineerd aan factoren resulteerde dit in een omzetgroei van de groepsreizen met 9,5% en een groei van maar liefst +60% bij de individuele reizen ten aanzien van pre covid cijfers.

Japan en Jordanië waren succesnummers bij de groepsreizen. USA piekte verder door bij de individuele reizen. Daarmee is er vertrouwen dat we terug op de goede weg zijn.



## ‘Vorig jaar de wind in’ sjirpten de vrolijke zwaluwen ‘En dit jaar draait de wind weer mee’

Andere opstokers zijn het aflossen van alle leningen aangegaan tijdens de covidperiod zonder dat onze liquiditeitspositie in gevaar komt. En het nieuwe en jonge (post covid) personeelsbestand dat afgelopen jaar numeriek op punt kwam en naar lopend seizoen in grote mate ingewerkt zal moeten zijn. We zijn ook zeer blij om terug een bonus te kunnen schenken aan het personeel.

Het CRM-systeem loopt en de Sharepoint is quasi gemigreerd. Het maandelijkse teamleader overleg is zowel nodig als een succes. Zonder uitzondering inspireert elke teamleader zijn team met een gedragen aanpak om de gezamenlijke doelen te bereiken en dit binnen een positieve werkomgeving.

Duidelijke nieuwe lijnen zijn intern gelegd en afspraken gemaakt op directie vlak. Nieuwe inzichten zijn naar boven gekomen en werden opgevolgd, vooral op luchtvaart vlak,

zowel B2C als B2B, waarmee we inmiddels aan de slag zijn. Realiteiten en rendabiliteit werden en worden verhelderd. Het pad is nu helder, de energie groot en de weg nog voldoende lang.

Nog positief te melden is dit tweede duurzaamheidsverslag 22-23 van Joker, de aangetreden bestuurders Inge Vander Velpen en Karl Lechat en de aan te treden bestuurder Tim Melis.

Ook nu blijft de trots en dankbaarheid zeer groot ten aanzien van het hele team dat ten gepaste én zeker ook ten ongepaste tijde onder turbulentie bleef staan. Alle Jokers hebben het stof van '22/23 afgeschud, zo lijkt het, en kijken gemotiveerd vooruit.



## 5.3 Risicoanalyse



### 1. Joker risicobeheer

- Het Dirko (Joker directiecomité) neemt de verantwoordelijkheid voor een toegepast risicobeheer, het wordt bijgestaan door de staffuncties uit de afdelingen en kantoren, op gepaste tijden wordt afgestemd met de Raad van Bestuur.
- Verleg je grenzen' geldt ook voor de Jokerbedrijvigheid. De hele wereld is ons speelveld. Vandaar dat Joker zich sterker moeten blijven inbedden in de gekke, veranderende wereld waarin we leven. Daarvoor moet men een soepele organisatie hebben die veranderingsgezind is. Veranderingsgezind betekent enerzijds het toelaten van chaotische signalen van buiten uit, van divergente denkpijpen en anderzijds de bekwaamheid tot het scheppen van ordening, om ervoor te gaan. De Joker-groeps cultuur staat hiervoor sterk, met juiste mensen, met gedragen authenticiteit. Het Dirko coacht het geheel, legt de voorgestelde kaders, doelen en budgetten vast, stelt prioriteiten en concludeert in beslissingen. Medewerkers krijgen vertrouwen en worden beoordeeld op hun eindresultaat, dat moet bijdragen aan het grotere holistische geheel.
- De Joker Materialiteitsanalyse (Hfdst 3) geeft de zes thema's weer die voor bestuur en medewerkers als prioritair beschouwd worden voor Joker strategische ontwikkeling. De SDG-FITchallenge meting (Hfdst 4) geeft de betrokkenheid van Joker bij elke specifieke SDG aan. Tenslotte kadert het SDG-FITplan (Hfdst 6) Joker eigen bedrijfsspecifieke ontwikkeling van duurzaam ondernemen, waarbij ook klemtonen voor de volgende periode worden gedefinieerd. Rentabiliteit, liquiditeit, (en solvabiliteit) zijn sinds de oprichting absolute aandachtspunten.
- Essentiële taak van het Dirko is het evenwicht bewaken tussen orde en chaos, tussen bureaucratie en creativiteit, tussen roep op 'consolidatie' en 'innovatie'. Goed wetend waar men naar toe wil, het onderweg zijn met de nodige chaos. Zo krijgen innovatie en verandering ruimte. Want het onderweg zijn kan niet louter rationeel en lineair in een Joker omgeving. Intuïtie, verbeelding, passie, beleving volgen weinig regels.

Als de wind van verandering blaast,  
bouwen sommigen schermen,  
en anderen windmolens.



## 2. Analyse externe risico's en kansen die verband houden met duurzaamheidsthema's



### EXTERNE RISICO'S

#### Klimaatverandering

De reis- en toerisme-industrie wordt sterk beïnvloed door klimaatverandering. Extreem weer, stijgende temperaturen en natuurrampen kunnen bestemmingen en infrastructuur ontwrichten, wat de mogelijkheid om er te reizen bedreigt.

#### Overtoerisme

Populaire bestemmingen worden vaak overspoeld door toeristen, wat leidt tot overbevolking, druk op natuurlijke hulpbronnen en verstoring van lokale ecosystemen. Dit kan leiden tot negatieve milieueffecten en sociale spanningen.

#### Ecologische voetafdruk

Reizen veroorzaken een aanzienlijke ecologische voetafdruk door de uitstoot van broeikasgassen, gebruik van fossiele brandstoffen en afvalproductie. Het verminderen van deze impact is een cruciale uitdaging voor duurzaamheid in de reisindustrie.

### EXTERNE KANSEN

#### Joker focust op regeneratief toerisme.

Regeneratief toerisme streeft ernaar om een positieve ecologische, sociale en economische impact te hebben op de bestemmingen die het bezoekt. Door actief bij te dragen aan het behoud van natuurlijke hulpbronnen, het ondersteunen van lokale gemeenschappen en het behoud van cultureel erfgoed, kan Joker een duurzame evolutie bevorderen die de bestemmingen ten goede komt.

#### Betere ervaringen voor reizigers

Regeneratief toerisme richt zich op het bieden van unieke en authentieke ervaringen voor reizigers, waardoor ze een dieper begrip krijgen van de lokale cultuur, tradities en ecosystemen. Hiermee kan Joker reizigers sterker betrekken bij positieve veranderingen en hen inspireren om bewuste keuzes te maken tijdens en na hun reis.

#### Joker wil zich positioneren als een voorloper op het gebied van regeneratief toerisme,

en hiermee een sterke reputatie opbouwen als een verantwoord werkende touroperator. Dit kan een grotere betrokkenheid van klanten tot gevolg hebben, die kan leiden tot co-creatie.

#### Samenwerking en partnerschappen

Regeneratief toerisme vereist vaak samenwerking met lokale belanghebbenden, overheidsinstanties en socialprofitorganisaties om duurzame oplossingen te ontwikkelen en te implementeren. Door strategische partnerschappen aan te gaan, kan Joker zijn impact vergroten en synergiën creëren die leiden tot meer veerkrachtige en duurzame bestemmingen.





### 3. Analyse externe ESG-risico's en kansen relevant zijn voor de bedrijfsactiviteiten



#### ESG RISICO'S



##### Milieueffecten van reizen

Joker organiseert de reizen voor zijn klanten, wat kan leiden tot milieueffecten zoals CO<sub>2</sub>-uitstoot door transportmiddelen, waterverbruik in accommodaties en afvalproductie. Deze activiteiten dragen bij aan klimaatverandering en milieuschade.



##### Sociale impact op bestemmingen

Joker kan geconfronteerd worden met sociale risico's, zoals overtoerisme, culturele vervreemding, verstoring van lokale gemeenschappen en uitbuiting van lokale werknemers in bestemmingsgebieden.



##### Bestuurlijke risico's

Governance-gerelateerde risico's kunnen ontstaan als het bedrijf niet voldoet aan wettelijke voorschriften, ethische normen, mensenrechten of transparantie in de bedrijfsvoering. Slecht bestuur kan leiden tot juridische geschillen, reputatieschade en financiële verliezen.

#### ESG KANSEN



##### Duurzame toerisme-initiatieven

Joker omarmt duurzame toerisme-initiatieven zoals het bevorderen van ecotoerisme, het ondersteunen van lokale gemeenschappen en het behoud van cultureel erfgoed. Dit draagt bij aan positieve milieu- en sociale impact

en de reputatie van het bedrijf verbeteren. Het partnerschap met de ViaVia's, die lokaal actief zijn op vier continenten, creëert concrete kansen.



##### Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)

door zijn MVO-strategie te implementeren, richt Joker zich op het creëren van waarde voor alle belanghebbenden, inclusief werknemers, klanten, leveranciers en de bredere

samenleving. Dit omvat het bevorderen van diversiteit en inclusie, ethisch zakendoen en transparante communicatie.



##### Partnerschappen en samenwerkingen

Door samen te werken met lokale belanghebbenden, socialprofitorganisaties, overheden tracht Joker synergiën te creëren en gezamenlijke oplossingen te vinden

voor het bevorderen van verantwoord toerisme tot het ondersteunen van gemeenschapsontwikkelingsprojecten.





## 4. Analyse financiële risico's



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

*Er zijn geen indicatoren over het milieu en personeelsaangelegenheden die op ons betrekking hebben.*



### Informatie aangaande gebeurtenissen na balansdatum

*Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum te melden die een invloed hebben op de gerapporteerde cijfers per 30/9/2023.*



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

*Er zijn geen zulke omstandigheden.*



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

*Niet van toepassing.*



### 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

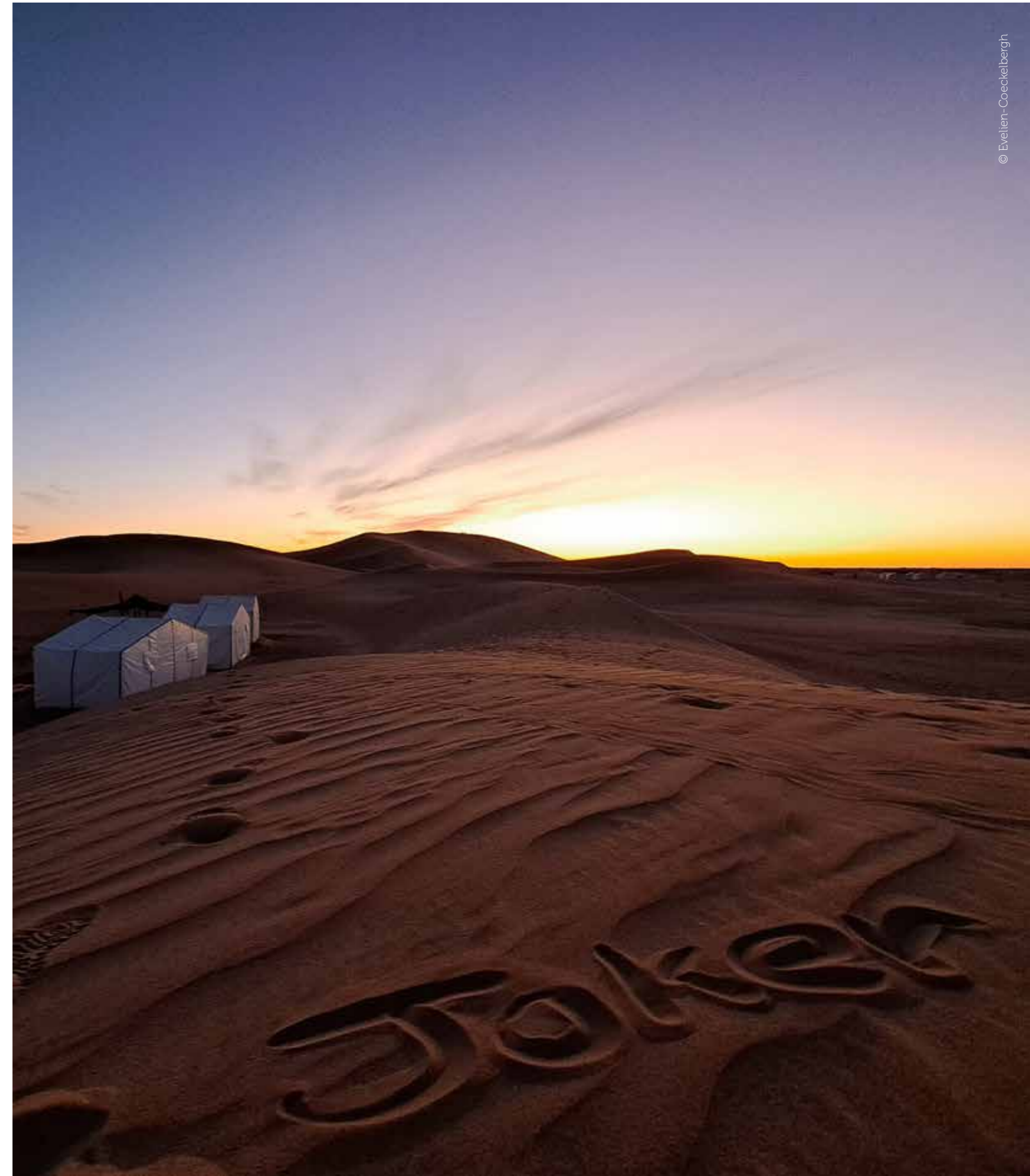
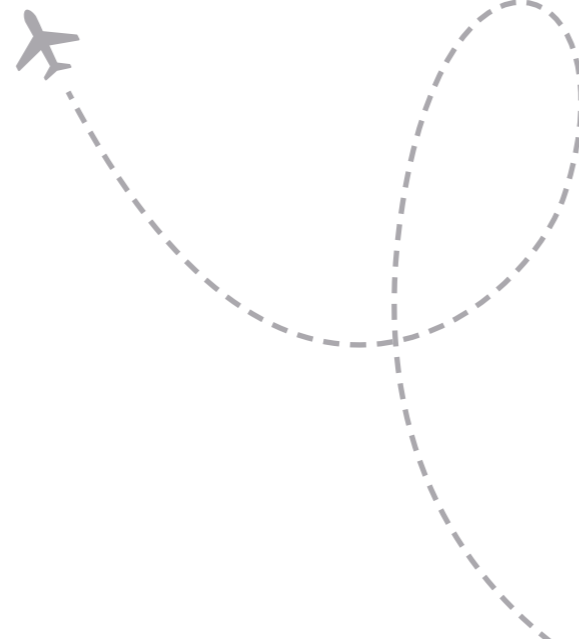
*Joker Toerisme maakt geen gebruik van financiële instrumenten of hedge instrumenten. Er zijn dan ook geen risico's mee verbonden.*



### Andere punten

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

*Er is in het kader van bijkomende rapportering ten aanzien van het garantiefonds een bijkomende controle-opdracht toegekend aan de commissaris van de vennootschap. De hoogte van de erelonen voor deze bijkomende opdracht bedraagt 609.88 Euro en is ook toegelicht in de jaarrekening van de onderneming.*





06



**Joker reist professioneel,  
verantwoord  
en duurzaam**



# How can you buy or sell the sky, the warmth of land.

Chef Seatl van de Indiaanse Suwamish Stam



**Uittreksel uit de brief van Chef Seatl van de Indiaanse Suwamish Stam aan de President van de Verenigde Staten van Amerika, Franklin Pierce in 1854**

*"The Great Chief in Washington sends words that he wishes to buy our land. The Great Chief also sends us words of friendship and good will. This is kind of him, since we know he has little of need of our friendship in return. But we will consider your offer. For we know that if we do not sell, the white man may come with guns and take our land.*

*How can you buy or sell the sky, the warmth of land. The idea is strange to us. If we do not own the freshness of the air and the sparkle of the water, how can you buy them.*

*Every part of this earth is sacred to my people. Every shining pine needle, every sandy shore, every mist in the dark woods, every clearing, and every humming insect is holy in the memory and experience of my people.*

*Whatever befalls the earth befalls the sons of the earth. Man did not wave the web of life; he is merely a strand in it. Whatever he does to the web, he does to himself. But we will consider your offer to go to the reservation you have for my people .....*

*Why should I mourn the passing of my people Tribes are made of men, nothing more. Men come and go, like the waves of the sea. Even the white man, whose God walks and talks with him as friend to friend, cannot be exempt from the common destiny.....*

*The whites to shall pass, perhaps sooner than all other tribes. Continue to contaminate your bed, and you will one night suffocate in your own waste .....*"

**Joker Charter 01/08/2011**

**Inleidende tekst en inspiratie bij Joker duurzaamheidsdimensie.**



Duurzaam toerisme is de afgelopen jaren 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 definieert zijn regeneratieve engagement binnen het SDG-FITplan<sup>2</sup>. Het SDG-FITplan kadert een gestructureerde groei- en opvolging methodiek voor duurzaam ondernemen. Het 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 gaan worden:



### STAP 1. ONTWIKKELEN

geeft aan wie betrokken is bij het groeiproces van het duurzaamheidsverhaal 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.



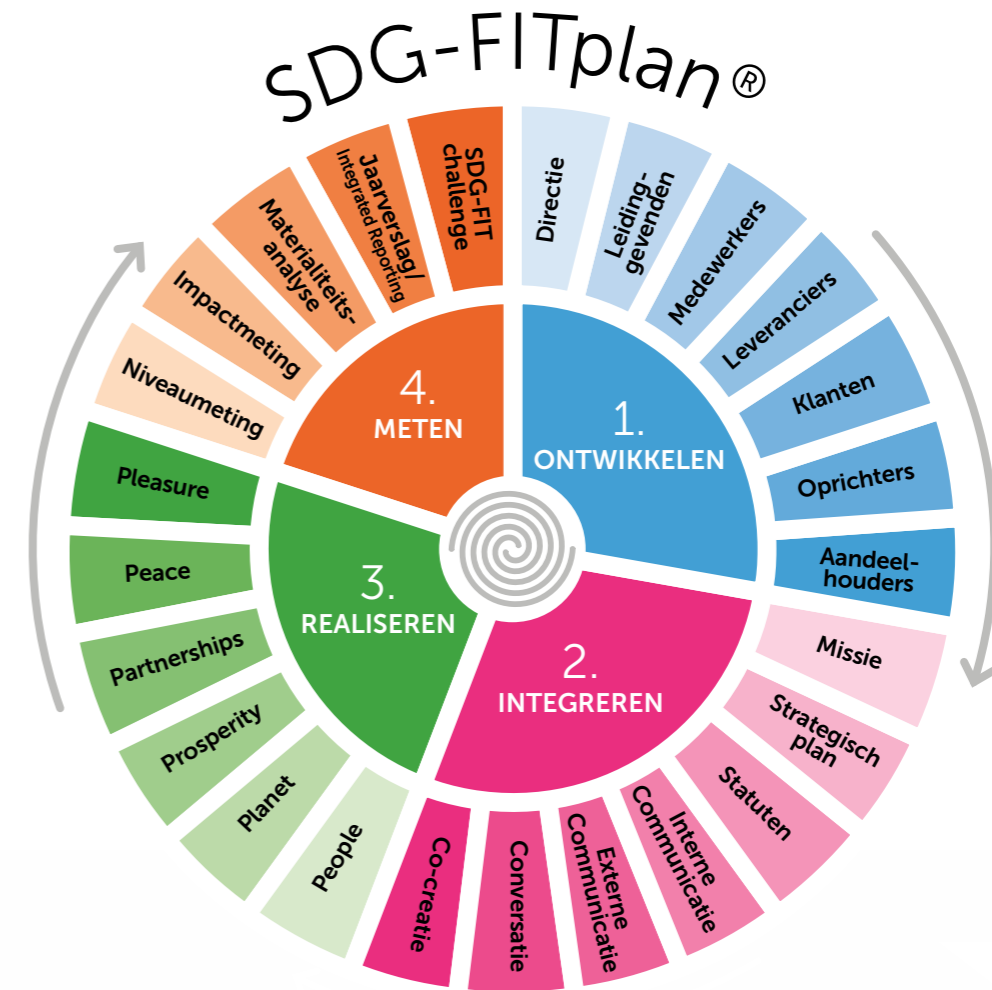
### STAP 3. REALISEREN

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.



<sup>2</sup> Deel 3 van het boek 'Reis naar Duurzaam Ondernemen met de SDGs als kompas'. Auteurs Bob Elsen (Voorzitter Raad van Bestuur en vorige CEO Joker) en Nathalie Bekx (CEO Trendhuis en Time4Society)

De SDG-FIT meting kadert Joker eigen bedrijfsspecifieke ontwikkeling van zijn duurzaam ondernemen. De vier hiernavolgende tabellen zijn het resultaat van een zelfbeoordeling (self-assessment) waarbij Joker elk van de 25 verschillende werkdomeinen van het SDG-FITplan in vraag stelt. Deze meting is uitgevoerd door leden van de bestuursraad Joker & Jak en Joker duurzaamheidsexperten.

In het kader van Joker duurzaamheidsengagement worden dan per stap geplande bijzondere aandachtspunten aangegeven voor het volgend boekjaar om Joker 'Reis naar Duurzaam Ondernemen' verder uit te bouwen. Dit acceptabel en realistisch binnen de vooropgestelde tijd, maar zeker met voldoende ruimte om in te spelen op de kansen die zich onderweg voordoen. Evident dat deze kaders binnen de strategische realisatie van de zes thema's van de Materialiteitsanalyse die prioritair zijn.



SDG-Fit meting 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 duurzaamheidsengagement**

In het kader van **Stap 1 ONTWIKKELEN** zullen, tijdens de periode 01/10/23 – 30/09/25, alvast volgende drie werkdomeinen intensiever worden aangepakt.

**Nr3/ Medewerkers**

Medewerkers worden uitgenodigd tot meedenken. Creativiteit en innovatie worden gestimuleerd tot initiatieven rond klimaatneutraliteit, circulaire economie en sociale inclusie. Via specifieke opleidingen en brainstorm met alle Jokers of in kleine groep.

Volgende opleidingen staan gepland o.a. een opleiding specifiek voor duurzaamheidsexperten in de kantoren, en workshops met medewerkers van productie groepen en individueel.

Verantwoordelijken: Dirko met duurzaamheidscoördinator & opleiding.

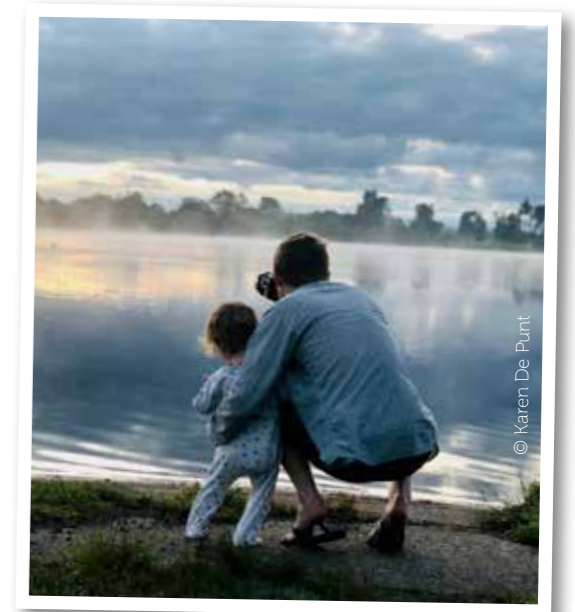


**Nr4/ Leveranciers als partners-in crime**

Duurzaam Toerisme maakt deel uit van het DNA van Joker. Aandacht voor mens en natuur zijn evidenties. Het is evident dat Joker liefst wil samenwerken met collega's die dezelfde visie onderbouwen. Om de transformatie te kunnen maken van duurzaam naar regeneratief toerisme is het heel belangrijk om met partners te werken die ingebed zijn in de lokale gemeenschap en die een betere toekomst creëren voor zowel de mensen die er leven als de natuur. Daarom gaan we actief op zoek naar partners die onze principes van sociaal en toekomstgericht ondernemerschap onderschrijven.

Samenwerken met inheemse bevolking heeft een positieve impact zowel op de gemeenschap als op de beleving van de klant. In 2024 willen we voor onze individuele reizen naar Canada meer activiteiten, excursies en logementen in samenwerking met de inheemse bevolking via o.a. Indigenous Tourism Association. Doel is dit uit te breiden naar andere landen.

Verantwoordelijken: Dirko met duurzaamheidscoördinator en productie



**Nr5/ Klanten**

Reizigers bewuster maken welke positieve impact hun bijdrage kan betekenen in het Joker duurzaamheidsverhaal. Joker wil reizigers sterker betrekken bij het ondersteunen van lokale gemeenschappen of andere regeneratieve projecten tijdens of na de reizen. Op het Joker online platform kunnen deelnemers het hele jaar door communiceren, discussiëren en informatie delen over deze ervaringen en de gerelateerde Jokerwaarden. Reizigers worden nog meer echte 'Jokers'.

Via evaluatieformulieren vragen wij feedback aan onze klanten en kunnen wij op basis van hun evaluatie, waarbij wij ook vragen naar suggesties, die specifieke reis nog verduurzamen. De evaluatieformulieren van onze individuele reizen zullen herwerkt worden in het kader van een maximale feedback.

Verantwoordelijken: Dirko met communicatie en productie.





SDG-Fit meting Joker

## Stap 2. Integreren

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

Werkdomeinen	Niveau					
	0	1	2	3	4	??
<b>INTEGREREN</b>						
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 duurzaamheidsengagement

In het kader van **Stap 2 INTEGREREN** zullen, tijdens de periode 01/10/23 – 30/09/25, alvast volgende drie werkdomeinen worden aangepakt.



#### Nr4/ Interne communicatie

Interne communicatie draagt bij aan de positieve en inclusieve werksfeer. Dit veronderstelt open communicatie, luisteren naar anderen, en respect tonen 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.

Dit dient verder uitgebouwd.

Verantwoordelijken: Dirko en HR

#### Nr2/ Strategisch Plan

In strategisch plan indicatoren opstellen om effecten die onze reizen hebben op het sociale ecosysteem m.a.w. op de mensen en lokale organisaties en op het natuurlijke ecosysteem m.a.w. op de natuur, te registreren. Dit gaat over 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 de ermee gerelateerde wow-beleving van de reiziger in kaart brengen.

Verantwoordelijken: Dirko en duurzaamheidscoördinator

#### Nr5/ Externe communicatie

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 onze communicatie willen we reizigers en partners concreet betrekken om onze duurzaamheidsambities mee waar te maken. Basis is sympathie, vertrouwen en betrokkenheid. Huidige touch-points worden gedefinieerd en erop ingespeeld.

Verantwoordelijken: Dirko en communicatie.



SDG-Fit meting Joker

### Stap 3. Realiseren

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

Werkdomeinen	Niveau					
	0	1	2	3	4	??
<b>REALISEREN</b>						
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 duurzaamheidsengagement

In het kader van **Stap 3 REALISEREN** zullen, tijdens de periode 01/10/23 – 30/09/25, alle werkdomeinen worden aangepakt.

Voor Joker is duurzaam ondernemen een holistisch gebeuren, m.a.w. alle P's hebben hun belang. Daarbij wil Joker naast rekening te houden met de ecologische, maatschappelijke impact waar ze vanuit het bedrijf rechtstreeks verantwoordelijk voor zijn een stap verder gaan, door ook een positieve impact te ondersteunen op de bestemmingen die het bezoekt.

#### Nr1/ In het kader van People

##### Aandacht voor innerlijke groei van medewerkers

Er is nood aan inspirerende en geëngageerde medewerkers met 'future proof' skills om bedrijven en organisaties een verschil te laten maken in de maatschappij en zo een positieve impact te hebben op mens en omgeving. Naast het kader van de SDG's werd er de voorbije jaren gewerkt rond vaardigheden die nodig zijn om een duurzame toekomst te bouwen, de Inner Development Goals.

De IDG's bieden een kader waarin innerlijke verschuivingen en menselijke

groei ruimte krijgen om zo onze kansen op het gezamenlijk bereiken van de SDGs te vergroten. Want innerlijke groei leidt uiteindelijk tot verandering naar buiten toe. Vanaf 2024 introduceren we de IDGs bij onze medewerkers en gaan we er mee aan de slag.

*Verantwoordelijken: Dirko en VVTA*

##### Ondersteunen van 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 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. Temeer daar vrouwen de meerderheid van de beroepsbevolking in de toeristische sector uitmaken. Optie is analoog het ESF- Sundry Seeds project, een nieuw project met focus op vrouwen op te stellen.

*Verantwoordelijken: Dirko en VVTA*



**Nr2/ In het kader van Planet**

**Wie reist stoot CO<sub>2</sub> uit.**

Met compenseren verbeteren we de situatie niet. We moeten op de eerste plaats inzetten op het reduceren van die CO<sub>2</sub> uitstoot. Daar hebben we de voorbije jaren al op ingezet door minder te vliegen en meer een beroep te doen op niet-gemotoriseerd transport. We blijven hier verder op inzetten.

We blijven ook ons engagement aangaan met Bos+. Daarom gaan we samen met hen op zoek naar een project waarin we kunnen investeren. Een project dat focust op bosbehoud, bosherstel en biodiversiteit en het liefst in samenwerking met de inheemse bevolking, steeds een belangrijke partner bij het ontwikkelen van ons product. We zullen onze klanten aanmoedigen om ook een bijdrage te leveren.

Klemtoon in 2024: met Bos+, van compensatie van CO<sub>2</sub> naar bijdrage voor natuurherstel en biodiversiteit.

*Verantwoordelijken: Dirko, duurzaamheidscoördinator en communicatie*

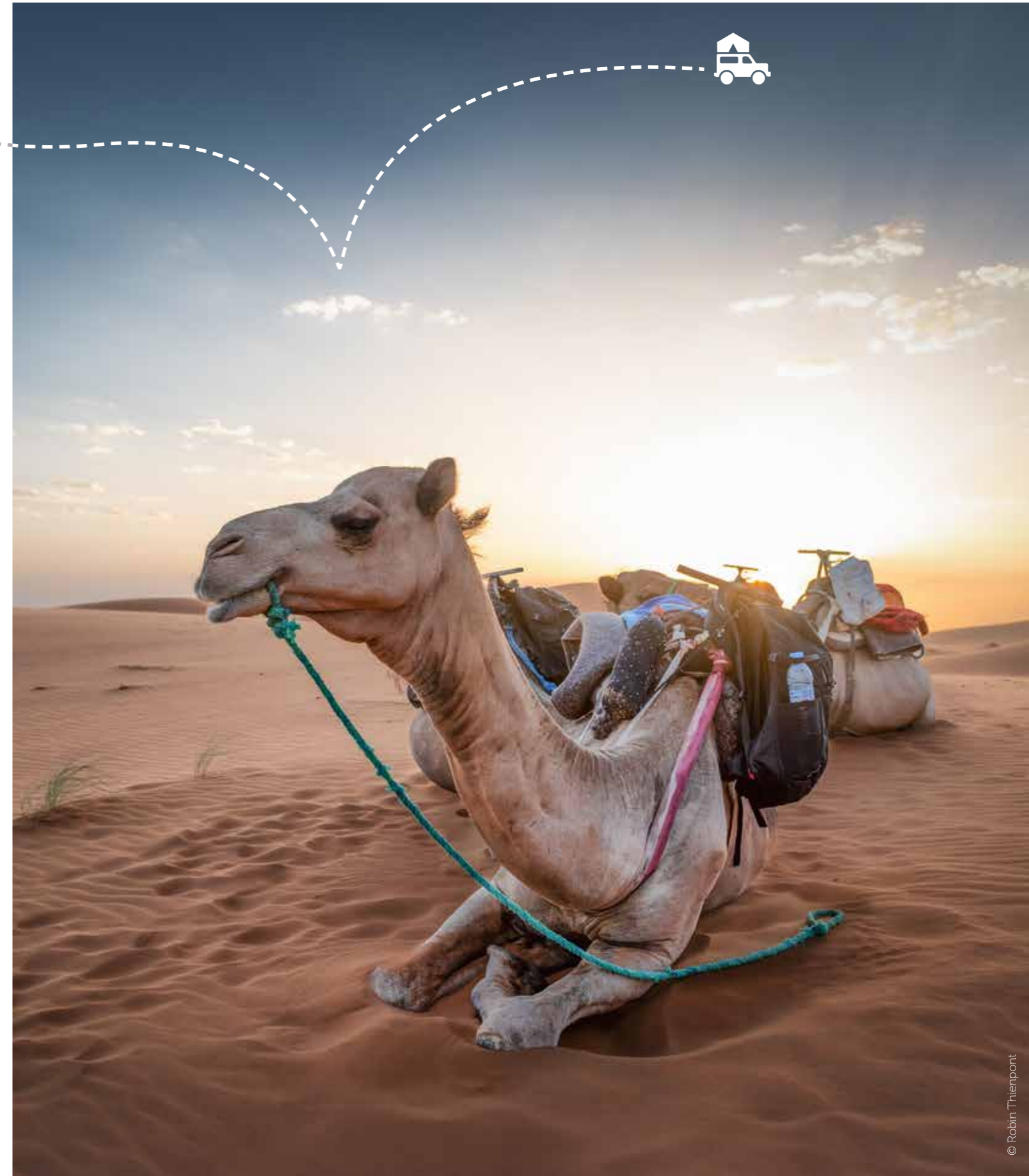
**Wilde en gedomesticeerde dieren op reis**

Dierenwelzijn is een belangrijk thema in onze maatschappij en in het bijzonder bij Joker. Tijdens heel veel van onze reizen doen we een beroep op paarden ezels, dromedarissen, kamelen, sledehonden enz. in het kader van een alternatief voor gemotoriseerd transport. Soms is het moeilijk in te schatten of een gedomesticeerd dier nu wel of niet goed verzorgd wordt. Daarom is het heel belangrijk om uitgebreide richtlijnen en parameters op te stellen over hoe om te gaan met gedomesticeerde dieren.

Het is fijn om wilde dieren te spotten op reis. Maar wilde dieren zijn geen entertainers en moeten wild blijven. Deze dieren kunnen enkel vanop een respectvolle afstand in volle vrijheid geobserveerd worden zonder enige interactie met mensen. We stellen deze toolkit met richtlijnen op voor zowel onze medewerkers, begeleiders, partners als onze klanten.

In 2024 komen er uitgebreide Joker richtlijnen over hoe om te gaan met domestic animals (o.a. paarden, ezels, dromedarissen) en wildlife op al onze reizen voor zowel medewerkers, begeleiders, partners als klanten

*Verantwoordelijken: Dirko, duurzaamheidscoördinator en duurzaamheidsverantwoordelijken productie.*







**Nr3/ In het kader van Prosperity**

In 1991 werd ter gelegenheid van de viering van 20 jaar Karavaan en 10 jaar Joker het Joker projectenfonds opgericht. Bestemmingen niet alleen verkennen, maar ook een positieve bijdrage leveren: dat is het toerisme waarin we geloven. Met het projectenfonds investeren we in de mensen en hun omgeving die we bezoeken.

Zo gaat ViaVia Buenos Aires en hun eigen boerderij, Gaucho Verde, vanaf 2024 samenwerken met lokale scholen om het bewustzijn te vergroten over het belang van lokaal geproduceerd voedsel. Samen gaan ze moestuinen aanleggen op de scholen

en workshops geven zodat de leerlingen het verband tussen voedsel, gezondheid en natuur leren begrijpen en waarderen.

Met Belgisch kunstenaar Koen Vanmechelen bouwt ViaVia Entebbe in 2024 een 'Cosmogolem', een bamboereus die symbool staat voor hoop en geloof in de toekomst. Lokale kunstenaars zullen workshops geven aan kinderen uit de buurt om creativiteit en veerkracht te versterken. Door kunst te versterken met kinderrechten draagt dit project bij aan een rechtvaardigere wereld.

*Verantwoordelijken: Dirko en VVTA*

**Nr4/ In het kader van Peace**

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.

*Verantwoordelijke Dirko, duurzaamheid coördinator en experten*

**NR6/ In het kader van Pleasure**

Passie en 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 plezier om hieraan bij te dragen met geen goud te betalen is.

*Verantwoordelijken: alle Jokers*



SDG-Fit meting Joker

**Stap 4. Meten**

Welke meetinstrumenten worden gehanteerd, en in welke mate?

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

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



**Joker duurzaamheidsengagement**

In het kader van **Stap 4 METEN** zullen, tijdens de periode 01/10/23 – 28/02/25, alle werkdomeinen worden aangepakt.

Ook bij Joker steunt de ontwikkeling, hoe innovatief ook, op kwalitatief en kwantitatief meetwerk. Alleen als medewerkers en afdelingen over voldoende en juiste informatie beschikken, kunnen ze degelijke keuzes maken.

**Nr1/ Niveaumeting**

Na afsluiten van het boekjaar wordt een nieuwe niveaumeting uitgevoerd waarbij de inspanningen en resultaten van Joker duurzaamheidsverhaal geëvalueerd worden, en tot fierheid (kunnen) strekken. Hiermee krijgen we een beeld van de evolutie van alle werkdomeinen van het SDG-FITplan, kunnen die vergelijken met vorige zodat Joker gericht zijn ambitie met nieuwe doelstellingen kan verrijken.

Uiteraard is deze niveaumeting voor een belangrijk deel gebaseerd op perceptie, maar de relatie tussen perceptie en realiteit is er nu eenmaal. Daarbij zijn er de feiten, bestaande metingen en rapporten, al dan niet ingeloste verwachtingen ... die deze zelfbeoordeling mee gestalte gaan geven.

**Nr2/ Impactmeting**

Onze CO<sub>2</sub> uitstoot beter in kaart brengen en een emissiereductiedoelstelling voorstellen en uitvoeren. De koolstofuitstoot verder compenseren. 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.

Verantwoordelijken: Dirko en duurzaamheidscoördinator

**Nr3/ Materialiteitsanalyse**

Evident dat de besproken thema's van de Materialiteitsanalyse prioritair zijn bij de strategische uitvoering.

Verantwoordelijken: Dirko

**Nr4/ Integrated Reporting**

Het geïntegreerd Joker verslag 22-23 dat u nu leest is de tweede aanzet in het kader van de geïntegreerde duurzaamheidsrapportage. Hierbij verschuift de klassieke manier van verslaggeving van de verstrekking van puur financiële informatie naar Integrated Reporting (IR), waarin ook milieu-, sociale en beleidsfactoren worden meegenomen. Integrated Reporting versterkt onze manier van denken, plannen, realiseren en rapporteren. Evident dat we hierover conclusies gaan trekken voor de aanpak in 23/24 en voor het volgende verslag.

Verantwoordelijken: Dirko, duurzaamheidscoördinator en Raad van Bestuur

**Nr5 SDG-FITchallenge**

Tenslotte is er de SDG-FITchallenge waar 'aandacht', 'inspanning' en 'resultaat' (AIR) op gebied van de verschillende SDGs bevestigd en in beeld wordt gebracht. Hiermee wordt vastgesteld of het SDG-verhaal bij de betrokkenen van de werkdomeinen van STAP 1. ONTWIKKELEN aanwezig blijft en dit met een zonneklare link tussen de P's en de SDGs.

Verantwoordelijken: Dirko, duurzaamheidscoördinator en Raad van Bestuur



# EEN VISIE OP DE TOEKOMST

Beste lezers,

Als we terugkijken op afgelopen jaar, met dit 2de duurzaamheidsverslag van Joker, vervuld van inzichten, uitdagingen en onvergetelijke momenten, willen we onze diepe dankbaarheid uiten aan iedereen binnen ons netwerk, maar bij uitbreiding aan iedereen die heeft bijgedragen aan ons streven naar duurzaamheid binnen de reisindustrie.

Bij onze reisorganisatie geloven we sterk in de kracht van ontmoetingen – niet alleen tussen reizigers en bestemmingen, maar ook tussen culturen, gemeenschappen én de natuur. Deze ontmoetingen drijven onze missie en zijn het startpunt van duurzame verandering.

Ware duurzame verandering is het resultaat van begrip en een diepere waardering voor de diversiteit van onze wereld en de delicate balans die we moeten bewaren. Dit moet ons aansporen om te streven naar duurzame praktijken, waarbij we niet alleen de schoonheid van onze bestemmingen behouden, maar ook het leven van de mensen die er wonen respecteren en verbeteren.

In onze reizen mikken we naar meer dan alleen oppervlakkige ervaringen. We willen verwondering wekken, niet alleen voor de majestueuze landschappen die we verkennen, maar ook voor

de mensen en culturen, tradities en verhalen die ze zo uniek maken. Het is deze verwondering die ons inspireert om met goesting te blijven kijken naar nieuwe kansen, om te blijven leren en groeien, zowel als individuen als organisatie.

Daarbij blijft het onze ambitie om van pionier naar blijvende referentie te gaan, waarbij we de grens verleggen van duurzaam naar regeneratief. Alle initiatieven die we hiervoor hebben genomen én zullen blijven nemen zijn samen te vatten onder één ambitie, namelijk het actief streven om onze invloed op onze bestemmingen zo positief mogelijk te maken voor mens en natuur en daarbij een evenwicht creëren dat voor alle partijen verrijkend kan zijn. Dit verslag is dan ook niet alleen een momentopname van onze prestaties, maar ook een oproep tot samenwerking.

Met oprechte dankbaarheid en een opwindend vooruitzicht op wat nog komen gaat.

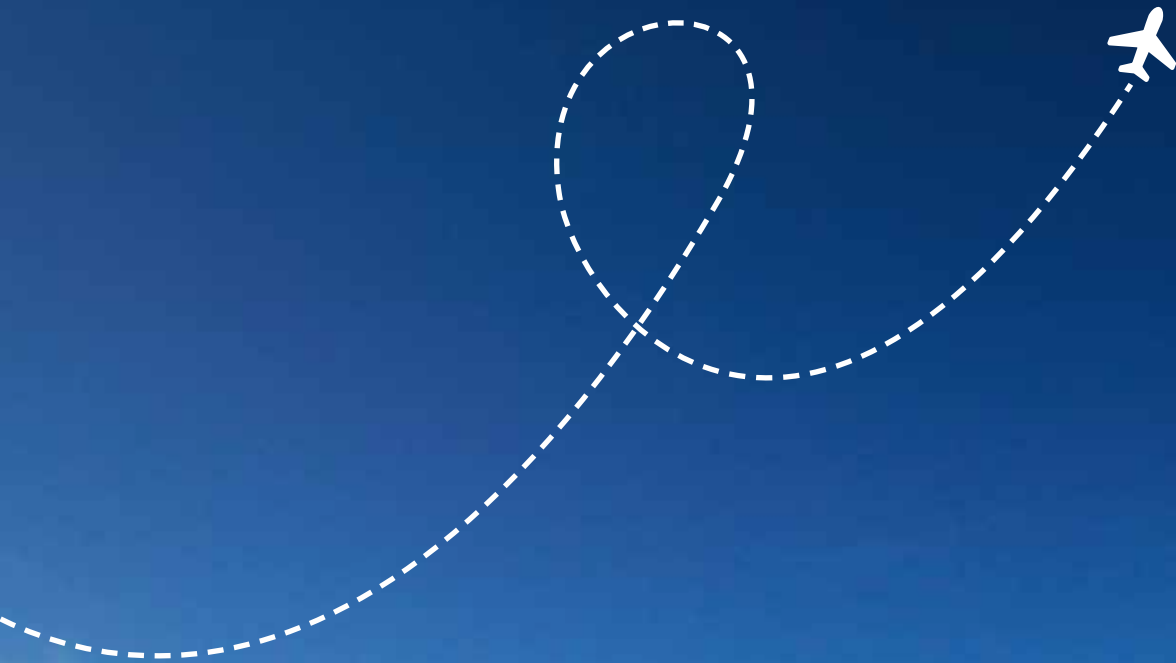


**Stijn Elsen**  
CEO van Joker



**JOKER**





**JOKER**

verlegt je grenzen

