



Geïntegreerd jaarverslag

Oktober 2023 – September 2024



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 2023-september 2024. • **Goedkeuring Jaarverslag**, Mechelen, Geerdegemvaart 96/98 dd AV 28 /02/2025 • **Realisatie**, Door de Joker, ViaVia, ViaVia Tourism Academy, Karavaan-medewerkers, Joker-reisbegeleiders, de vele betrokken Joker-reizigers en -contacten. • **Verslag & Contact**, CEO stijn.elsen@joker.be, Voorzitter bob.elsen@joker.be, Duurzaamheidscoördinator greet.huybrechts@joker.be • **Met veel dank aan** Trendhuis bv, Jef Denynplein 14, 2800 Mechelen.



V.U.: Bob Elsen,
Geerdegemvaart 96-98
2800 Mechelen



Intro

Met fierheid starten we weer met de brochure waarmee Joker zich in 1982 lanceerde als alternatief voor het massatoerisme. Geen kant-en-klaar opgediende vakanties, wel 100% beleving met avontuurlijke reisformules waarbij de inzet 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 reizen, op service, en bij uitbreiding op de wereld. Samen met vele Joker geestesgenoten blijven we bouwen aan een manier van reizen die verrijkt, verbindt en een positieve impact heeft. Eigenzinnig en apart, maar inspirerend en betrokken over de hele lijn.

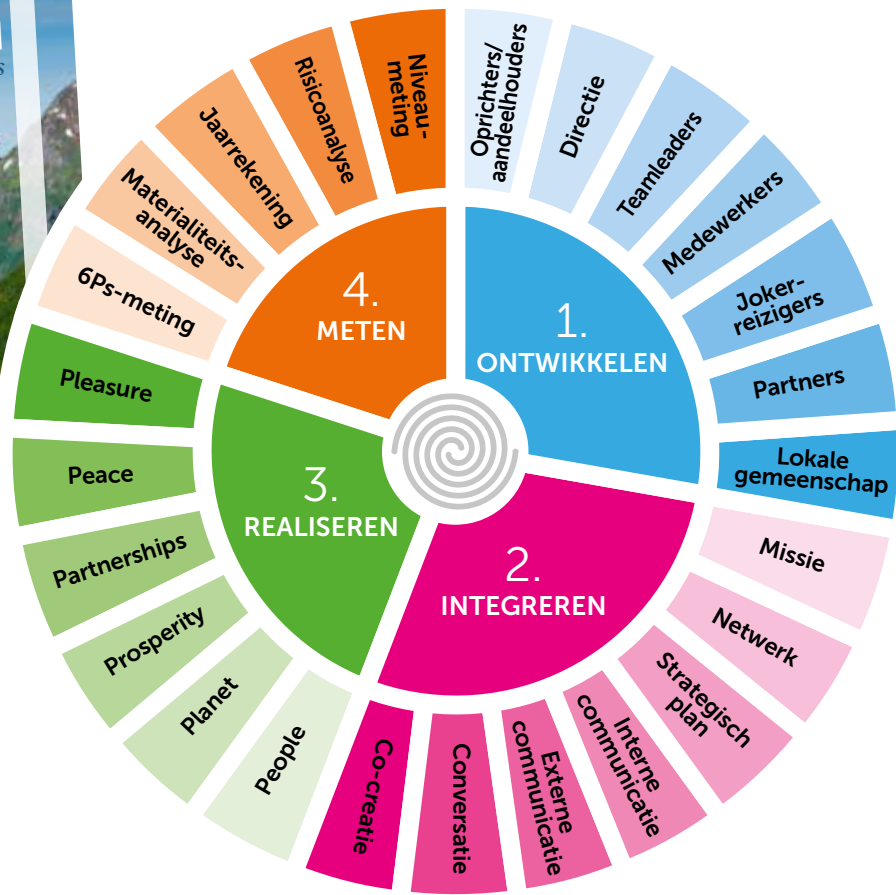
Hierbij vindt u het 43ste jaarverslag. Het is het derde geïntegreerde jaarverslag dat zowel niet-financiële als financiële waardencreatie van Joker in kaart brengt en dit voor de periode van 1 oktober 2023 tot 30 september 2024.

Joker Geïntegreerd Jaarverslag

Oktober 2023 – September 2024

Inspiratie en structuur van dit verslag komt uit het recente praktijkboek "Reis naar duurzamer ondernemen, met uw missie als kompas". Meer bepaald bij de 6P-CHALLENGE, een holistische groei- en opvolgingsmethodiek voor duurzamer ondernemen die bestaat uit vier werkdomeinen met in totaal 25 aandachtspunten:

- Werkdomein 1: 'Ontwikkelen'**
maakt duidelijk wie de Joker-reis mee helpt uitbouwen.
- Werkdomein 2: 'Integreren'**
geeft aan waar en hoe duurzaamheid is ingebed in de werking van Joker.
- Werkdomein 3: 'Realiseren'**
geeft aan op welke P's van duurzame ontwikkeling Joker focust en wat de resultaten daarvan zijn.
- Werkdomein 4: 'Meten'**
geeft Joker-resultaten weer en vormt de basis voor de vastgelegde toekomst-engagementen.



Inhoud

1. Ontwikkelen betrokken stakeholders zijn		3. Realiseren van story-telling naar story-doing	
1.1 Oprichters / aandeelhouders	8	3.1 People	38
1.2 Directie	10	3.2 Planet	42
1.3 Teamleaders	12	3.3 Prosperity	46
1.4 Medewerkers	14	3.4 Peace	51
1.5 Joker-reizigers	17	3.5 Partnerships	52
1.6 Partners	18	3.6 Pleasure	54
1.7 Lokale gemeenschap	19		
2. Integreren duurzaamheid is ingebed in		4. Meten van cijfers tot engagementen	
2.1 Missie	22	4.1 6Ps-meting	58
2.2 Joker-ViaVia Netwerk	25	4.2 Materialiteitsanalyse	62
2.3 Strategisch plan	28	4.3 Jaarrekening	76
2.4 Interne communicatie	32	4.4 Risicoanalyse	83
2.5 Externe communicatie	33	4.5 Niveau-meting & toekomst-engagementen	88
2.6 Conversatie	34		
2.7 Co-creatie	35	5. Een visie op de toekomst	

1 Bob Elsen & Nathalie Bekx, 'Reis naar duurzamer ondernemen, met uw missie als kompas'. ISBN 9789079574346 - D/2024/12.163/1

“Wil je snel gaan,
wandelen alleen.
Wil je ver gaan,
wandelen samen.”



1

Ontwikkelen: Betrokken stakeholders

Synoniemen van 'ontwikkelen' zijn leren, ontwerpen, ontplooiën, vooruitgaan. Ook hier betekent onbekend is onbemind. Essentieel blijft immers dat potentiële stakeholders betrokken worden en zich mee blijven verdiepen in de betekenis van ons duurzaam verhaal. Nodig is dat ze hierin groeien en hierdoor met focus op positieve verandering, zowel voor het bedrijf als de buitenwereld, kansen herkennen en vastleggen om te excelleren.

Volgende stakeholders zijn betrokken in het Joker-verhaal.



1.1 Joker-oprichters / aandeelhouders

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

In 1968 organiseerde Bob Elsen, mede-oprichter van Joker, als student een reis 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 6.000 km.

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



▲ Samen genieten van een glas en het gezelschap. – Camping Minsk

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 maar verwondering creëren.

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

Op reis en verder...

Sommigen zeggen dat dromen bedrog zijn. Maar dat klopt niet. Je moet er alleen in geloven én ervoor gaan.

Dat is precies hoe Joker nv is ontstaan. Het avontuur begon toen 36 Karavaan-vrienden elk 10.000 Belgische frank (ongeveer €250) inbrachten in de coöperatieve vennootschap JAK. Naast JAK participeerden ook Sabena, Wasteels en Epervier, toen drie grote toerismespelers.

Uitgangspunt bij Joker was en is nog steeds dat, als mensen meer kennis en contact met anderen hebben, begrip en waardering mee kunnen groeien. Toerisme dus als een confrontatie met de andere en hierdoor ook met zichzelf, zonder dat dit zijn speelse vakantiefactor verliest. Zo zijn we als eersten overgeschakeld naar reizen in kleine groepen van acht tot twaalf deelnemers, reizen we met openbaar transport, overnachten we in kleine lokale hotels en besteden we een deel van het reisbudget rechtstreeks ter plaatse bij de lokale inwoners. Terecht wordt Joker beschouwd als Vlaamse pionier van het duurzaam toerisme en hiervoor blijven we gaan.



▲ Bob Elsen in Warschau, 1968



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

Van pioniers tot gevestigde waarde

De oprichters van Joker pakten de uitdagingen van het ondernemerschap vanaf dag één met beide handen aan. Gestart is met drie vaste medewerkers op de hoofdzetel in Brussel, en één per kantoor in Leuven, Antwerpen en Gent. Het ruime deel van de productie, communicatie en zelfs de boekhouding lag toen op de schouders van de oprichters, Joker-geestesgenoten in hart en ziel. Die pioniersfase duurde meerdere jaren tot de Joker-groei meer vaste medewerkers kon betalen. Nog steeds vormen deze oprichters enthousiast de meerderheid in de JAK Algemene Vergadering. Dankbaar zijn we voor hun inzet en inspiratie.

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

1.2 Joker-directie

Joker heeft zich in de loop der jaren verder professioneel en krachtig ontwikkeld. Met visionaire medewerkers die niet alleen een duidelijk beeld voor de toekomst hebben, maar die die toekomst proactief ook blijven vormgeven. Die anderen inspireren om met kennis en passie mee te werken aan het realiseren van een meer duurzame wereld, én tegelijkertijd hierdoor ook het Joker-ViaVia Netwerk sterker maken.

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

Raad van bestuur

De Raad van bestuur (RvB) van Joker nv telt minimum zes leden. Ze bewaakt de grote lijnen, de ethiek en de waarden die de onderneming nastreeft, valideert de strategie, controleert de financiën. Zij geeft feedback aan het Dirko en beslist mee over key-punten. Mee in overweging wordt de Raad van Bestuur van JAK cv genomen, de overkoepelende netwerkstructuur en belangrijkste aandeelhouder van Joker-ViaVia.

Leden

Bob Elsen (Voorzitter), Stijn Elsen (afgevaardigd bestuurder), Jan Baeten, Karl Lechat, Tim Melis, Inge Vander Velpen, Bart Wauters. Aanwezig zijn directieleden Katleen Hofmans en Jeroen Vincken. Vier van de zeven leden zijn JAK aandeelhouders.

Frequentie

Zesmaal per jaar.

Algemene vergadering

De Algemene vergadering (AV) van Joker bestaat uit negen aandeelhouders met in totaal 4.094 aandelen. Ruime meerderheidsaandeelhouder is JAK cv.

De Algemene vergadering is het klassieke hoogste juridische gezag van de vennootschap. Elk aandeel geeft recht op een stem. Frequentie: één maal per jaar.

AV

RAAD VAN BESTUUR

DIRECTIECOMITE (DIRKO)

TEAMLEADER OVERLEG

afdelingsvergaderingen

(t.o. groep & individueel – luchtvaart- air matters – boundless – kantoren – marketing/communicatie – boekhouding – ict – duurzaamheid – hr – opleiding)

Directiecomité of Dirko

Rol en verantwoordelijkheden van het Directiecomité (Dirko)

Het Directiecomité (Dirko) speelt een cruciale rol in het bepalen van de strategische richting en het dagelijks beheer van de organisatie. Het stelt kaders, doelen en budgetten op in een overkoepelend jaarplan, dat is opgebouwd rond zes actietrajecten. Dit jaarplan wordt vervolgens ter validatie voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

Het Dirko formuleert en implementeert de strategische koers en bewaakt continu de efficiëntie en effectiviteit van de organisatie. Het geeft leiding aan de operationele activiteiten, evalueert de bedrijfscontinuïteit en zorgt ervoor dat deze in lijn blijft met de missie. Daarnaast neemt het comité belangrijke beslissingen met betrekking tot personeelsbeleid en investeringen. Regelmatig overleg tussen het Dirko en de teamleaders zorgen ervoor dat strategieën tijdig worden bijgestuurd en verbeteringen snel kunnen worden doorgevoerd.

Versterking van de bedrijfscultuur

Naast strategische en operationele taken speelt het Dirko een sleutelrol in het vormgeven en versterken van de bedrijfscultuur. Door het onderbouwen en uitdragen van kernwaarden, normen en communicatiestijlen bevordert het comité betrokkenheid, innovatie en samenwerking, zowel intern als extern.

Samenwerking met de Raad van Bestuur

Het Dirko geeft op regelmatige tijden input aan en stemt af met de Raad van Bestuur over strategische ontwikkelingen, het jaarplan, KPI's, de risico's en kansen, en behaalde successen. Deze afstemming zorgt voor een consistente strategische focus en transparante besluitvorming.

De overkoepelende doelstelling van het Dirko is het waarborgen van een holistisch evenwicht tussen de zes P's: People, Planet, Prosperity, Peace, Partnerships en Pleasure. Dit evenwicht vormt de basis voor duurzame groei en een harmonische organisatiecultuur.

Leden

Afgevaardigd bestuurder Stijn Elsen, lead voor financiën en administratie is Chief Financial Officer (CFO) Katleen Hofmans, lead voor marketing en communicatie is Chief Commercial Officer (CCO) Jeroen Vincken.

Frequentie

Wekelijks overleg op dinsdag.



1.3 Joker-teamleaders

Rol en verantwoordelijkheden van de teamleaders

De teamleaders zijn verantwoordelijk voor de aansturing en begeleiding van hun team om gezamenlijke doelen te bereiken. Hun taken omvatten het coördineren van dagelijkse activiteiten, het opvolgen van prestaties en het waarborgen van goede communicatie binnen het team en met andere afdelingen. Daarnaast zetten ze zich in voor de ontwikkeling en motivatie van de teamleden en fungeren ze als eerste aanspreekpunt bij moeilijkheden.

Strategische bijdrage en samenwerking

Teamleaders spelen uiteraard een cruciale rol bij het ontwikkelen en implementeren van strategieën. Tijdens het gezamenlijke teamleadervoorleg wordt op een visievormende en richtinggevende manier nagedacht over de concrete uitwerking van de strategische doelstellingen van Joker. Voorafgaand aan dit overleg komen de afdelings- en kantoorverantwoordelijken afzonderlijk bijeen om hun bevindingen, ideeën en inzichten te bespreken.



Deze input vormt mee de basis voor het maandelijkse teamleadervoorleg.

In deze bijeenkomst komen alle teamleaders samen om gezamenlijk bij te dragen aan de besluitvorming en dit in eerste plaats vanuit hun specifieke taakverantwoordelijkheid. Dit overleg bevordert hun betrokkenheid, stimuleert kruisbestuiving van ideeën en zorgt ervoor dat iedereen rechtstreeks en consistent geïnformeerd wordt door het Directiecomité (Dirko). Op deze manier dragen de teamleaders bij aan het versterken van de waardecreatie, efficiëntie en productiviteit binnen Joker.

Leden/samenstelling

Deze groep is samengesteld uit alle teamleaders: T.O Groep & individueel, Luchtvaart, Air Matters, Boundless, Kantoren, Marketing/Communicatie, Boekhouding, ICT, Duurzaamheid, HR, Opleiding. Moto: 'Eén voor allen, allen voor één'.

Frequentie

Maandelijks.

1.4 Joker-medewerkers

Bij Joker

De kracht van samenwerking en duurzaamheid

De kracht van Joker schuilt in zijn medewerkers, met samenwerking als sleutelwoord. Het blijft een duidelijke missie om Joker continu uit te bouwen tot een inspirerende werkplek waar mensen met passie en plezier aan de slag gaan. Dit gebeurt vanuit een holistische benadering, waarbij elke medewerker de ruimte krijgt om zichzelf te zijn en zich goed te voelen in zijn of haar rol. Er is bijzondere aandacht voor durf en doorzettingsvermogen. Formele structuren gaan hierbij hand in hand met organische groei, en medewerkers worden intrinsiek gemotiveerd door een ruime mate van autonomie in hun werk en besluitvorming.

Medewerkers krijgen niet alleen de ondersteuning die ze nodig hebben om te groeien als reisexperts, maar worden ook actief betrokken bij de visie en missie van Joker. Dit overstijgt louter winstbejag en streeft naar een breder maatschappelijk doel.

Duurzaamheid in de praktijk

Sinds 2023 zijn in elk kantoor duurzaamheidsexperten aangesteld. Deze medewerkers krijgen extra opleiding rond duurzame thema's, zodat ze beter in gesprek kunnen gaan met reizigers over verantwoord reizen. Bovendien maakt vanuit elke afdeling een medewerker deel uit van het sustainability@Joker-team, dat de duurzame koers van het bedrijf bewaakt en richting geeft.

Op 30 november 2023 volgden alle duurzaamheidsexperten een opleidingsdag gericht op uniforme communicatie over reizen met positieve impact. Hierbij werden vragen behandeld zoals: 'Hoe ga je om met verschillende soorten reizigers (geïnteresseerde, kritische of studenten)?' of 'Hoe betrek je collega's bij duurzame initiatieven op kantoor en hoe overwin je mogelijke weerstanden?'. Tijdens deze dag verdiepten ze zich ook in recente ontwikkelingen, zoals het tweede duurzame jaarverslag van Joker, de introductie van een circulaire toiletta's, de nieuwste projecten van het Joker-ViaVia-projectenfonds en de overstap bij Bos+



van CO₂-compensatie naar natuurherstel. Dit alles wordt gecoördineerd door de duurzaamheidscoördinator, die sinds 2009 bij Joker actief is.

Investeren in mensen

In mei 2023 werd een fulltime HR-verantwoordelijke aangesteld om de fijne werkcultuur van Joker verder te versterken. In nauwe samenwerking met Dirko, teamleaders en alle medewerkers wordt voortdurend gewerkt aan thema's als ontwikkeling, werkplezier, levenslang leren en leiderschap. Dit alles vormt een belangrijk onderdeel van de 'personeels-

dialogoog', waarbij de bijdrage van elk team en elke medewerker aan het Joker-jaarplan helder wordt uitgewerkt. Daarnaast worden ook de bestaande functieomschrijvingen geëvalueerd en aangescherpt.

Interne opleidingen

Binnen Joker coördineren twee ervaren medewerkers het uitgebreide aanbod van interne opleidingen, aangevuld met externe opleidingen. Dit zorgt ervoor dat iedereen de kans krijgt om zich verder te ontwikkelen en bij te dragen aan de groei en het succes van Joker.

Joker-medewerkers	Gem. VTE 24-25	Gem.VTE 23-24	Gem.VTE 22-23	Gem.VTE 21-22	VTE feb/20
20 (BH/ICT/Dirko/Market/Duurz/Poets)	13,79	13,82	12,91	10,65	15,39
21 (TO)	6,57	7,02	7,37	6,50	8,00
23 (Training)	1,80	1,80	1,47	1,49	1,76
25 (Luchtvaart)	3,35	3,68	3,95	3,22	5,00
26 (Individueel)	9,32	8,48	7,59	5,84	6,70
AM (Air Matters)	3,08	3,55	3,54	3,15	6,80
BA/BB (Broker)	8,25	8,58	9,24	8,49	10,60
AW (Antwerpen-Wilrijk)	9,13	9,72	8,33	6,99	10,99
GA (Joker-Groepsreizen)	2,90	1,29	0,00	0,00	0,00
GH (Gent-Harelbeke)	8,44	7,98	8,19	5,85	8,94
LH (Leuven-Hasselt)	8,08	8,31	7,95	6,46	7,80
ME (Mechelen-Online)	8,79	10,24	9,07	6,44	8,65
TOTAAL VTE JOKER	83,51	84,45	79,60	65,07	94,63

Aantal VTE's per kostenplaats. Niet opgenomen zijn niet door Joker betaalde dagen: Werkloosheid door Overmacht, Tijdskrediet, Ouderschapsverlof, Gedeeltelijk werkonbekwaam.

Wel meegenomen: opgenomen vakantie- en recupdagen.

Joker-reisbegeleiders

Professionele en gepassioneerde reisbegeleiders bij Joker Avontuurlijke Groepsreizen

De reisbegeleiders van Joker zijn professioneel opgeleid door Karavaan vzw, een organisatie waar duurzaamheid en avontuurlijk reizen diep verankerd zijn. Als echte ambassadeurs van Joker staan onze reisbegeleiders garant voor unieke ervaringen en memorabele momenten, zowel tijdens als na de reis. Hun deskundige aanpak, boeiende verhalen en passie voor avontuur versterken de band tussen reizigers en Joker.

Expertise en ervaring

Onze reisbegeleiders spreken vloeiend meerdere talen, wat interculturele ontmoetingen nog verrijkender maakt. Bovendien zijn ze gecertificeerd in bedrijfshulpverlening of hebben ze een basiscursus eerste hulp gevolgd. Dankzij hun opleiding bij Karavaan beschikken ze over de officiële reisleaderskaart van Toerisme Vlaanderen, een garantie voor kwaliteit en betrouwbaarheid.

Duurzaamheid en partnerschap

Tijdens de opleidingen wordt bijzondere aandacht besteed aan samenwerking met de juiste partners. Een inspirerend voorbeeld is de jongerenreis naar Guatemala en Honduras in 2023, waar een 'sustainable storyteller' meereisde. Dit initiatief resulteerde in een documentaire over eerlijke prijzen en faire fooien. Geert, uitbater van ViaVia Copán, ging tijdens deze reis in debat met de jongeren over uiteenlopende maatschappelijke thema's.

De hierover gemaakte documentaire werd eind 2023 gelanceerd en gepresenteerd op de Landencocktail, onze reisbeurs voor groepsreizen. Hij is sindsdien ook online te bekijken via social media, in de Joker-nieuwsbrief en op de websites van Joker en Karavaan. Dit verhaal illustreert perfect hoe Joker en Karavaan samenwerken om reizen niet alleen avontuurlijk, maar ook betekenisvol en duurzaam te maken.

Graag vertellen we dat dankzij Karavaan-reisbegeleiders Joker ontstaan is.



1.5 Joker-reizigers

De Joker-doelgroep zijn wereldreizigers

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

Joker-reizigers zijn kennis- en contactgericht, hebben zin voor avontuur, ontdekking en zelfrealisatie.

Ze zijn bereid om uitdagingen aan te gaan, zoals zich aanpassen aan nieuwe omgevingen, omgaan met onvoorziene situaties, openstaan voor treffende contacten. Ze voelen zich betrokken bij de plekken die ze bezoeken en de gemeenschappen die ze ontmoeten.

Het zijn Jokers in hart en ziel die de wereld niet alleen willen zien, maar ook willen begrijpen, ervaren en delen - met open geest, avontuurlijke instelling en een hart vol passie.

1.6 Joker-partners

Partnerschappen in lijn met Joker-kernwaarden

Bij Joker streven we voortdurend naar partnerschappen die aansluiten bij onze kernwaarden. Transparante communicatie over onze visie en missie is essentieel om ervoor te zorgen dat partners begrijpen waarom bepaalde beslissingen worden genomen en welke langetermijndoelen we nastreven. Dit bewustzijn stelt partners in staat om actiever bij te dragen aan onze verwachtingen. Ze worden zo niet alleen leveranciers of zakelijke relaties, maar echte bondgenoten in het bereiken van gezamenlijke, unieke doelen.

Door partners te beschouwen als een verlengstuk van ons team, bevorderen we een cultuur van gedeelde verantwoordelijkheid en betrokkenheid. Dit zorgt ervoor dat zij zich meer gewaardeerd voelen en gemotiveerd zijn om bij te dragen aan onze gezamenlijke ambities.

Kiezen voor duurzame partners

Op 9 januari 2024 organiseerde Joker een workshop voor alle product-managers van zowel groeps- als individuele reizen. Het doel was om richtlijnen te ontwikkelen voor het selecteren van partners die passen bij onze visie op regeneratief toerisme. Deze workshop leidde tot de creatie van een pitchdocument, dat wordt ingezet bij het eerste contact met potentiële partners. In de eerste fase brengen we in kaart welke partners regeneratief toerisme als leidraad hanteren en welke sociale ondernemers aansluiten bij onze visie en missie.

Ook bestaande partners worden geëvalueerd, niet om de samenwerking in twijfel te trekken, maar om samen nog beter te presteren. Een inspirerend voorbeeld: onze partner in Mexico heeft de ambitie om het referentiepunt te worden van regeneratief toerisme in Mexico. Met transformatieve ervaringen creëert de organisatie diepe verbindingen tussen bezoekers, lokale gemeenschappen en ecosystemen, waarbij duurzaamheid en wederzijdse groei centraal staan.

1.7 Lokale gemeenschappen

Lokale gemeenschappen en regeneratief toerisme

Lokale gemeenschappen spelen een cruciale rol in duurzame ontwikkeling vanwege hun directe invloed op en betrokkenheid bij de plaatselijke milieu-, sociale en economische aspecten. Vandaag is er de evolutie van duurzaam naar regeneratief merkbaar. **(Joker-ViaVia) Netwerk** heeft deze uitdaging omarmd. Waar duurzaam toerisme gericht is op het behouden van bestaande waarden, richt regeneratief toerisme zich op herstellen, vernieuwen en koesteren. Dit betekent ontwikkelen in harmonie met de bestemming, en het versterken van het aanwezige potentieel door de intrinsieke waarde van de betrokken gemeenschappen beter te begrijpen en te ondersteunen.

In dit kader zetten we sterk in op **Community-Based Tourism (CBT)**. CBT-projecten worden beheerd door de lokale bevolking zelf, wat hen niet alleen alternatieve inkomstenbronnen biedt, maar ook hun culturele identiteit en zelfbewustzijn versterkt. Tijdens veel Joker-reizen, zowel groeps- als individuele reizen, verblijven onze reizigers in CBT-accommodaties of nemen ze deel aan CBT-activiteiten, bijvoorbeeld in landen zoals Kirgizië, India, Oeganda, Botswana, Zuid-Afrika, Zambia, Sri Lanka, Oezbekistan, Canada en de Verenigde Staten.

Samenwerkingen met autochtone gemeenschappen

Al meer dan 40 jaar werkt Joker bewust samen met lokaal verankerde partners op onze bestemmingen. De laatste jaren leggen we extra nadruk op diepere samenwerkingen met **Indigenous Peoples**, inheemse gemeenschappen die diep verbonden zijn met hun leefomgeving. Hun uitgebreide kennis en respect voor de natuur, evenals hun inzet voor biodiversiteit, sluiten naadloos aan bij onze waarden. We streven ernaar deze gemeenschappen te ondersteunen zodat zij het toerisme op hun eigen manier en tempo kunnen ontwikkelen.

Samen reizen, samen groeien

In 2024 zetten we ook voor individuele reizen naar **Canada**, en met name de provincie Québec, volop in op samenwerking met inheemse gemeenschappen. Québec telt 11 Nations verdeeld over 55 gemeenschappen. We werken samen met hotels, attracties, musea en activiteiten die worden beheerd door Indigenous Peoples, waardoor reizigers een authentieke ervaring krijgen en rechtstreeks bijdragen aan de lokale gemeenschap.

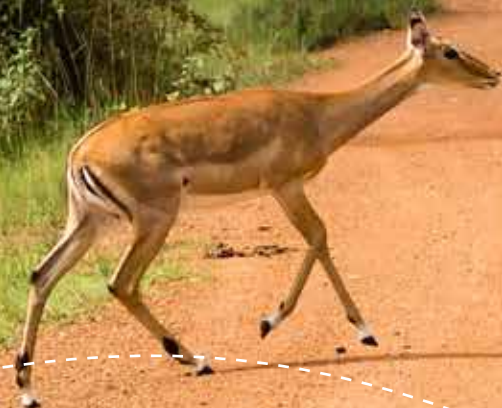
Meer informatie

<https://www.joker.be/nl/excursies-en-activiteiten-oost-canada>

<https://www.joker.be/nl/reisblog/7-keer-indigenous-op-jouw-rondreis-quebec>

<https://www.joker.be/nl/reisblog/autochtone-gemeenschappen-oost-can>

“Winst is als gezondheid:
essentieel, maar
daarom alleen leef je niet.”



2

Integreren: duurzaamheid is ingebed

Het duurzaamheidsverhaal moet dus best gekend, begrepen, bezielend en mee gecreëerd worden door onze verschillende stakeholders. En de inzichten en plannen die door hen worden ontwikkeld moeten verankerend zijn in ons bedrijf. Met andere woorden de verwachting is dat duurzamer ondernemen in heel onze werking meespeelt. Duurzaamheid is niet een apart onderdeel van Joker, maar is geïntegreerd in alle bedrijfsprocessen en -beslissingen.

Maar wie wil overleven, moet leren, moet veranderen. En zoals met gezondheid, kan je in een onderneming beter vooraf hieraan aandacht schenken, dan voor het te laat is. Waarbij Joker zich ten zeerste bewust is dat vooruitgang hoe langer hoe minder met groei en expansie te maken heeft, maar des te meer met creativiteit, diversiteit en vernieuwing.



2.1 Joker-missie



Missie of waarom we realiseren

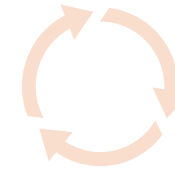
Joker concretiseert zijn visie door grensverleggende ervaringen gekaderd binnen duurzaam toerisme. Met reizen die gericht zijn op beleven, ontspanning en verwondering. En hierdoor memorabel worden.



Visie of 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 betrokkenheid in de wereld.

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 op een eigen tempo.

Zo verleggen we
samen grenzen!

Ontmoeting

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

Begrip

zorgt voor een bredere kijk op de wereld en respect voor het anders zijn. Het betekent eigen waardeoordelen in vraag stellen in plaats van ze evident te vinden. Dit relativeert de eigen cultuur die zo minder centraal wordt.

Waardering

versteekt 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 dat andere moet aanvaard worden, zoals het is.

Verwondering

blijft de fundamentele aanzet voor nieuwe ontmoetingen en ontdekkingen, diepere reflectie, filosofie. Verwondering raakt hoofd en hart. Hierdoor groeien inzicht, kennis en vernieuwing.

Vanuit Visie en Missie benadrukt Joker als betekenisvolle reisorganisatie deze 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 ingrediënten.

2 Joker is synoniem voor memorabele reiservaringen.

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

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

Joker is een reisorganisatie met ruim 40 jaar ervaring. Met volle aandacht voor 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 ook in de op maat gemaakte individuele reizen.

4 Joker doet wat het belooft.

Joker is een onafhankelijk en Belgisch bedrijf. Joker is niet gebonden aan derden en blijft over de hele 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 het voor een betekenisvolle reden, voor een groter doel, wereldwijd voor alle reizigers en alle betrokkenen. Dit met aandacht voor en band met de lokale gemeenschappen die we bezoeken. In 2018 is Joker geselecteerd als SDG-voice. Joker-ViaVia Reiscafés worden beschouwd als uniek groeimodel van sociaal ondernemerschap in de wereld.

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



2.2 Joker-ViaVia Netwerk

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.

De klemtoon ligt dus al sinds het begin in 1981 op de concretisering van open en verrijkende ontmoetingen met de verscheidenheid van onze levende wereld, zodat begrip en waardering groeien, alsook de verwondering, met andere woorden: **het avontuur**.

Structuur

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

JAK is de bovenbouw van de formele, juridische structuur van het Joker-ViaVia Netwerk. Op uitzondering van Karavaan (1971) en Anders Reizen zijn alle andere organisaties ontstaan vanuit initiatieven van de JAK-oprichters.

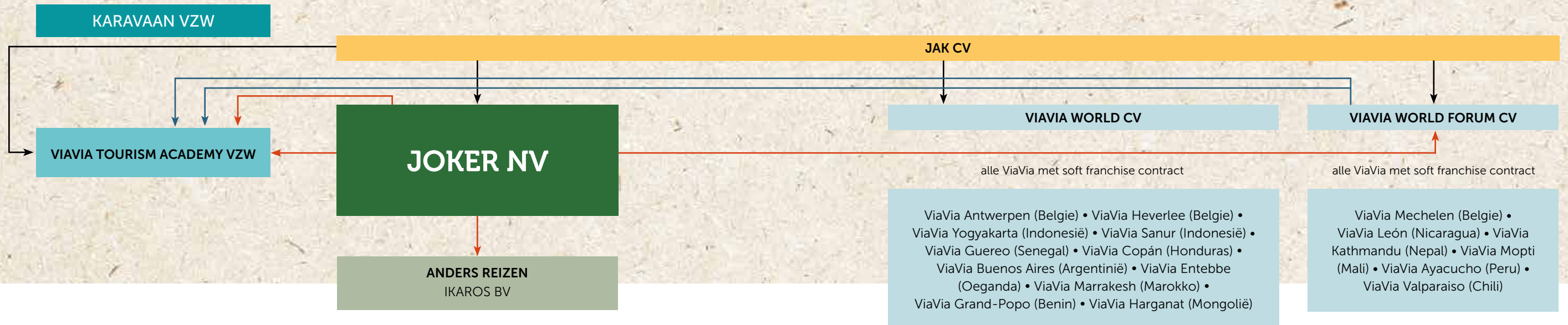


Via JAK zijn Joker nv, Anders Reizen cv, ViaVia World cv en ViaVia World Forum cv (beiden oprichters van ViaVia Reiscafés), ViaVia Tourism Academy vzw nu verankerd. Deze deelstructuren zijn onderling verbonden vergelijkbaar met een geweven net: een verandering op één knooppunt heeft ook gevolgen voor de verbindingen eromheen. Het is een garantie dat de Joker-ViaVia waarden een vaste plaats innemen bij de realisatie van alle doelen. Hierdoor is het geheel sterker dan de som.

JAK cv maakt dat het **Joker-ViaVia Netwerk** vanuit één visie/missie, structureel en financieel wordt samengehouden. En dat dit verhaal zich solidair, in samenwerking en toekomstgericht, ontwikkelt.

Joker-ViaVia Netwerk

30/09/24



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 éénzelfde visie worden uitgebouwd.



1971 Karavaan '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 meer dan 500 reisbegeleiders deze vereniging bloeien. Samen met de even enthousiaste vaste medewerkers realiseren zij de opleidingen tot Joker reis- en expeditiebegeleider, concipiëren en begeleiden zij reizen, werken zij rond duurzaam toerisme.

➡ 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, Epervier en Wasteels 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 zes tot twaalf deelnemers, dagtochten of reizen met openbaar vervoer. Het staat stevast 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 geestesgenoten die dit dagelijks waarmaken.

➡ www.joker.be



1995 ViaVia Joker Reiscafés: 'Taste the World'

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

➡ www.viavia.world



2001 Anders Reizen: 'Stap een andere wereld binnen'

De Belgische touroperator en specialist in wandelreizen Anders Reizen wordt deel van 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 expedities, die een topconditie vergen.

➡ www.andersreizen.be



2001 ViaVia Tourism Academy: '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 tot ondersteuning. Vandaar ViaVia Tourism Academy vzw.

Daarbij wordt een aanbod levenslang leren rond persoonlijke, interculturele en leidinggevende competentieontwikkeling verder uitgebouwd als basis rond de eigen inzetbaarheid die vandaag nodig is voor het bedrijfsleven, de samenleving en ook voor ieder van ons.

Vandaag is deze autonome social-profit vereniging actief op vier continenten als instrument voor economische, sociale en culturele ontwikkeling.

➡ www.viaviatourismacademy.com

2.3 Joker strategisch plan

Uitgangspunten

De Jokerstrategie richt zich op lange termijn groei in plaats van op korte termijnwinsten, waarbij de oorspronkelijke uitgangspunten nog steeds inspireren.

Missie

De missie blijft het fundament waarmee Joker zijn unieke positie in de markt inneemt. Dit door een constant zoeken naar innovatieve vertalingen ervan in harmonie met een wereld in steeds snellere verandering. Hiermee maken we een brug van story-telling naar story-doing, zodat inspanningen relevant en impactvol blijven.

Klantgerichtheid

De klantgerichtheid met sterke focus op luisteren naar en begrijpen van de wensen van de reiziger, en er flexibel op inspelen. Door wederzijds vertrouwen en transparantie tussen de verschillende partijen creëren we de basis voor een waarden gedreven groeiproces.

Bedrijfscultuur

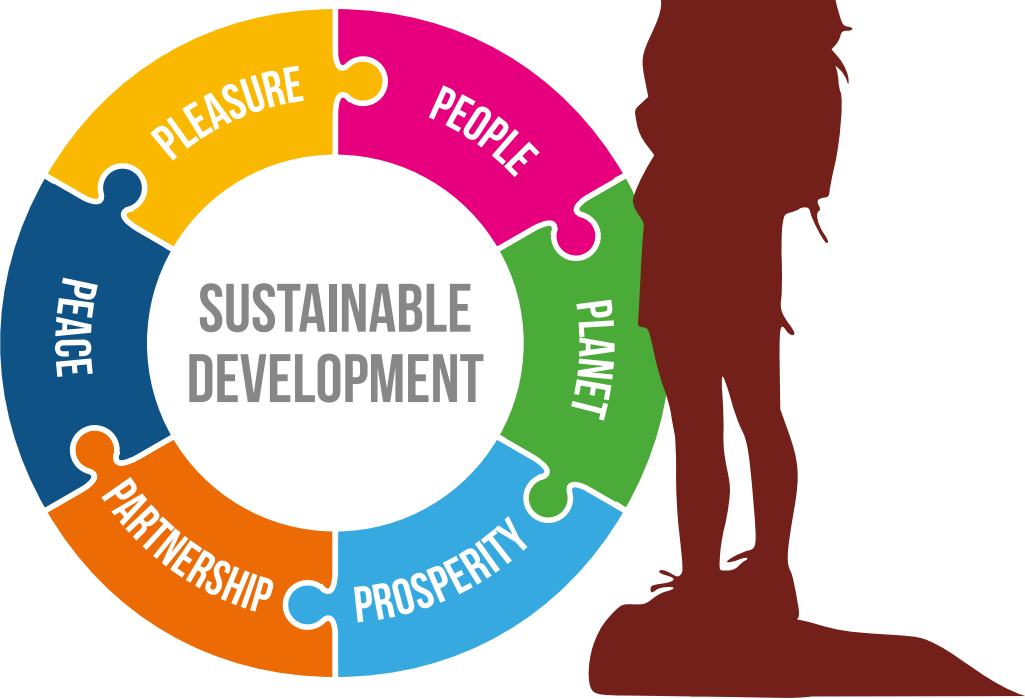
De bedrijfscultuur waar medewerkers zich gedragen voelen door hen actief te betrekken bij beslissingen, en zich ondersteund weten om ideeën te ontwikkelen die bijdragen aan de realisatie van de missie. De hoge graad van autonomie in de organisatie en het netwerk gaat er hand in hand met de individuele verantwoordelijkheid.

Authenticiteit

Authenticiteit is hierbij een vast streven. Trouw zijn aan jezelf en zijn wie je zegt dat je bent. Het onderscheid tussen virtuele en reële werkelijkheid is vandaag in de wereld steeds minder duidelijk. Joker leeft in het ‘hier en nu’, reist naar mensen van vandaag, en zoekt naar persoonlijke ontmoetingen. Joker doet daarbij beroep op hoofd en hart, rationele en emotionele intelligentie.

Duurzaamheid

Duurzaamheid maakt reeds deel uit van het gedachtengoed van Joker, lang voor dit woord zijn huidige inhoudelijke betekenis kreeg. De zoektocht in onze werking naar een harmonie tussen natuur, mens, economie en reisbeleving, is sinds de oprichting een essentieel aandachtspunt.



Waardecreatie bij Joker

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 ze op de individuele klant met eigen ideeën over wat voor hen 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 promisse van ‘meerwaarde-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. Met confrontaties met andere denkbeelden, cultuurexpressies, schoonheid, hardheid, lelijkheid ... Met ervaringen die een bredere kijk ontwikkelen, nieuwe perspectieven openen en reizigers bezielen. Met reizen die leiden tot meer begrip en waardering, en aanzetten om bij te dragen aan een mooiere wereld.

Joker kernproducten

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

Joker B2C

- avontuurlijke groepsreizen binnen drie 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, beheer en uitgifte van vliegtickets voor Belgische reisagenten, touroperators en incentivehuizen.

Joker lange termijnambitie

Joker wil haar onafhankelijkheid en continuïteit op lange termijn verzekeren vanuit een innovatieve meerwaardecreatie zowel voor externe als interne betrokkenen. Bij Joker wordt in iedere afdeling gewerkt aan de hand van een jaarplan met zes actietrajecten die dit mee onderbouwen.



Gericht op

'Actief ontwikkelen van de visie/missie'

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, duurzame én oprechte reisbelevingen.

2. #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 het jaarplan. Overleg en bijsturing van dit jaarplan waar nodig.

Gericht op

'Actief opvolgen van de reizigers/markt'

3. #klantiskoning

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

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

4. #insciencewetrust

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

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

Gericht op

'Actief betrekken/motiveren van het team'

5. #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).

6. #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 aan interne communicatie, organisatie, procedures, richtlijnen.
- Participatie in interne/staff meetings met effectieve opvolging van verslagen en to do's.

2.4 Joker interne communicatie

Interne communicatie bij Joker

Joker is trots op haar resultaten en deelt die graag, in de eerste plaats, met degenen die eraan hebben bijgedragen. We bouwen aan een bedrijfscultuur gebaseerd op open en transparante communicatie, waarbij interne medewerkers centraal staan.

Open en transparante informatie

Medewerkers worden geregeld geïnformeerd over de doelstellingen, de huidige stand van zaken en de toekomstvisie. Dit gebeurt via regelmatige teammeetings en informele bijeenkomsten, waarin vrijuit praten en ideeën uitwisselen wordt aangemoedigd. Daarnaast bieden interne kanalen zoals meldingen, het intranet en nieuwsbrieven frequente updates over zowel positieve ontwikkelingen als uitdagingen waar we onderweg tegenaan lopen.

Betrokkenheid en feedbackcultuur

Joker moedigt medewerkers actief aan om mee te denken. Dit stimuleert betrokkenheid en creëert een sterk gevoel van gezamenlijke verantwoordelijkheid. Er wordt gewerkt aan een open feedbackcultuur waarbij suggesties en ideeën van medewerkers serieus worden genomen en gewaardeerd. Door medewerkers te betrekken bij besluitvormingsprocessen ontstaat er een diepere binding en worden betere resultaten behaald.



Teamspirit en bedrijfscultuur

En er is het dynamische Jokerfeest-comité dat jaar in jaar uit diverse activiteiten en evenementen organiseert, waardoor de teamspirit en verbondenheid van de medewerkers nog verder wordt aangesterkt. Hierdoor groeit binnen Joker de positieve werksfeer waarin collega's zich betrokken en gewaardeerd voelen. Daarbij integreren ze duurzaamheid in al hun initiatieven, waardoor hun happenings ook bijdragen aan Jokers duurzaamheidsdoelen. Op die manier dragen ze niet alleen bij aan de Joker P van (werk)plezier, maar bouwen ze ook aan een bewuste, verantwoorde bedrijfscultuur.

2.5 Joker externe communicatie

Het merk Joker staat centraal

In de externe communicatiehiërarchie van Joker staat het merk bovenaan. Ons merk vormt het vertrekpunt voor alle communicatietools en de volledige marketingmix waarmee we onze doelgroep bereiken. Het 'Joker-merk' is gebouwd op een inspirerend verhaal, geworteld in onze missie en samengevat in onze belofte: **'Joker verlegt je grenzen'**.

Unieke positionering en kernwaarden

Joker onderscheidt zich niet alleen door haar reis-aanbod, maar vooral door haar kernwaarden:

- **Duurzaam en verantwoord reizen**
- **Ontmoeting en betrokken zijn met andere culturen**
- **Aandacht voor mens en lokale omgeving.**

Deze waarden vormen de basis voor authentieke ervaringen, zodat reizigers zich niet alleen aangetrokken voelen tot de bestemmingen, maar ook tot onze diepere missie.

Communicatiekanalen en verhalen

Joker communiceert op verschillende manieren met onze reizigers via

- **digitale kanalen:** website, nieuwsbrieven, blogs
- **sociale media:** Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn
- **drukwerk:** overzichtsbrochures, infoches
- **interactieve momenten:** vertrekvergaderingen, evaluatieformulieren, reisvoorstellingen, webinar
- **evenementen:** landencocktail, reisbeurzen
- **persoonlijke contacten:** directe gesprekken in kantoren en e-mails.

Hierbij willen we ook het driemaandelijkse **Karavaan 'Tijdschrift van Duurzaam Reizen'** in de verve zetten.

In 2024 heeft Joker de focus in zijn communicatie verschoven van **duurzaam** naar **regeneratief reizen**. Dit doordat we inzetten op een vorm van toerisme waarbij een boeiende, avontuurlijke reiservaring een positieve impact creëert op de bestemming. De vernieuwde webpagina belicht dit onder de titel **'Reizen met impact: op mens en natuur'**. We informeren ook reizigers over lokale projecten ondersteund door het **Joker ViaVia Projectenfonds** en bieden mogelijkheden om voor, tijdens en na hun reis betrokken te geraken bij gemeenschaps-initiatieven. Voor vertrek ontvangen alle reizigers een uitnodiging om bij te dragen aan een project in samenwerking met **BOS+**, gericht op bosbehoud en biodiversiteit. Info: BOS+ en Joker Reizen.

Informatie-evenementen en directe interactie

De jaarlijkse **Landencocktail** is dé reisbeurs voor avontuurlijke reizigers, waar het wereldwijde groepsaanbod van Joker en de wandelreizen van Anders Reizen worden gepresenteerd. Hier kunnen reizigers direct in contact komen met onze reisbegeleiders en ervaren wat avontuurlijk en maatschappelijk betrokken reizen inhoudt. Dit evenement is alvast een tastbare plek waar de **'Wij zijn Jokers'-gemeenschap** volop leeft. Bewust dat we dit samen beter kunnen, dan alleen.



2.6 Joker-conversatie

Joker sociale identiteit: versterken door praten en verbinden

Joker streeft ernaar haar sociale identiteit te versterken door medewerkers, reizigers en partners actief te betrekken bij haar doelstellingen en erkenningen. Met een heldere visie op de toekomst toont Joker haar verantwoordelijkheid voor een duurzame samenleving in de wereld van morgen. En engageert Joker zich voor een betere toekomst, niet alleen voor een sterk "ik", maar vooral voor een sterker "wij".

In het kader van **conversatie** betekent dit dat Joker-medewerkers actief de dialoog aangaan met Joker-reizigers en -partners, in plaats van enkel informatie te zenden. Communicatie kan eenrichtingsverkeer zijn, terwijl conversatie altijd interactief en tweerichtingsverkeer is.

Luisterbereidheid als basis voor waardering en vertrouwen

Luisterbereidheid verwijst naar de bereidheid en het vermogen om actief en oprecht te luisteren naar reizigers. Dit betekent dat niet alleen informatie wordt verstrekt, maar er ook echt aandacht geschonken wordt aan de wensen, vragen en zorgen van onze reizigers.

Joker weet dat ze hierdoor beter kan inspelen op individuele reisvoorkeuren en verwachtingen, problemen of klachten sneller kan identificeren en oplossen, haar reizigers écht hoort, begrijpt, en waardeert. Reden voor Joker om zowel voor, tijdens als na de aankoop conversatiewaardig te zijn. Daarbij zorgend dat reizigers gemakkelijk hun vragen kunnen stellen en feedback kunnen krijgen via persoonlijke gesprekken in kantoren, telefoon, e-mail, chat of sociale media. Medewerkers staan hier centraal.

Samen bouwen aan een betere toekomst

Bij Joker is conversatie meer dan alleen een interactie; het is een manier om onze visie en missie tot leven te brengen. Door in dialoog te gaan rond de verwachtingen, inzichten en ervaringen van onze reizigers, kunnen zij ons mee begeleiden naar reizen die nog meer uitdagen, verrijken en reizigers dichter bij andere culturen en zichzelf brengen.

Dit helpt ons om duurzaam toerisme nog tastbaarder te maken: we inspireren, informeren en stimuleren elkaar rond bewuste keuzes die respect tonen voor mens, natuur en cultuur. Zo bouwen we samen aan een wereld waarin reizen niet alleen een ervaring is, maar ook een positieve impact heeft. Hiermee ontwikkelen we een betrokken gemeenschap, voor wie reizen niet alleen een avontuur is, maar ook een gedeelde verantwoordelijkheid voor een betere wereld.



2.7 Joker co-creatie

Van tevredenheid naar betrokkenheid

Reizigers tevreden stellen is uiteraard essentieel voor ons succes. Maar tevredenstellen is voor Joker onvolgende. We trachten hen te betrekken en enthousiast te maken over wat we met onze missie willen bereiken. Dit betekent dat we graag reizigers actief zien als deel van een gemeenschap van gelijkgestemden, waar dialoog, geestdrift en daadkracht centraal staan.

Samenwerken met reizigers en andere stakeholders

Vragen aan reizigers wat Joker voor hen kan doen, om het vervolgens samen met hen te gaan doen is de kern van co-creatie. Via de evaluatieformulieren verzamelt Joker feedback over hun ervaringen, wat hen inspireert, en welke aspecten van hun reizen voor verbetering of bijsturing vatbaar zijn. Hierdoor ontstaat een breder perspectief. Zo kan co-creatie invulling geven bij de ontwikkeling van nieuwe thema's en reisvormen.

Door dit intensief samenwerken met reizigers, lokale gemeenschappen en andere stakeholders, kunnen we een aanbod ontwikkelen dat beter aansluit

op de behoeften van onze reizigers én de belangen van de regio's waar we actief zijn. Deze samenwerking leidt tot authentieke, duurzame reiservaringen die de lokale gemeenschappen ten goede komen.

Lokale kennis en regeneratieve ontwikkeling

In verschillende bestemmingen werkt Joker nauw samen met lokale gemeenschappen, gidsen en ViaVia-vestigingen. Door hen vanaf het begin te betrekken bij de besluitvorming en planning, ontwikkelen we reizen die respectvol omgaan met lokale tradities, gebruiken en duurzaamheidsprincipes. Dit resulteert in unieke en verantwoorde reizen die reizigers verbinden met de ziel van een bestemming.

In samenwerking met **ViaVia Tourism Academy vzw** organiseren we workshops en opleidingen, en verkennen we hoe toerisme kan bijdragen aan lokale economieën. Het doel is om waarde te creëren voor alle betrokkenen. Dit leidt tot een regeneratieve ontwikkeling die niet alleen reizigers verrijkt, maar ook de gemeenschappen die zij bezoeken. Zo bouwen we samen aan een toekomst waarin reizen bijdraagt aan een betere wereld voor iedereen.

"So much of who we are
is where we have been."

3

Realiseren: van story-telling naar story-doing

In Vlaanderen wordt Joker erkend als pionier in duurzaam toerisme. Aandacht voor de 6 P's van People, Planet, Profit, Partnership, Peace is sinds de aanvang in 1981 manifest aanwezig. Joker heeft er steevast de P van Pleasure aan toegevoegd.

Duurzame ontwikkeling gaat over de creatie van een omgeving waarin mensen een productief, creatief leven leiden in overeenstemming met hun behoeften en interesses, met aandacht voor de planeet (UNDP). De toeristische industrie is zo'n potentiële omgeving. Ze creëert maar liefst 10% van het totale bruto binnenlands product (bbp) wereldwijd. Door zijn multiculturele- en grensoverschrijdende karakter op grote schaal, oefent toerisme zowel direct als indirect invloed uit op alle 17 SDG-doelstellingen.

In vergelijking met de vele SDGs zijn de 6 Ps helder en vlot te begrijpen, vandaar de bewuste keuze voor een 'P' indeling.



De People first-strategie maakt Joker uniek in de reissector



3.1 People

Ontmoeting: de kern van onze reizen

Ontmoeting vormt de essentie van onze reizen. Openheid en nieuwsgierigheid naar het ongekende, naar de onbekende, staan centraal in onze beleving van toerisme, ook al liggen de kaarten nu anders dan vroeger. In de jaren '70 en '80 van vorige eeuw, was reizen naar verre landen een voorrecht van westerlingen. Wij organiseerden studentenreizen en kwamen thuis met koffers vol verhalen rond gastvrijheid.

Het huidig tijdperk van globalisering vereist van reiziger en begeleider een grotere gevoeligheid, de ontmoeting is minder vrijblijvend. Exotische gemeenschappen spiegelen hun levens-

voorwaarden aan globale patronen die hen via de (nieuwe) media bereiken. Gastvrijheid houdt vandaag meer 'wederkerigheid' in, ieder wil een beter leven voor zichzelf, zijn familie – in zijn land of elders. Emigratie en mobiliteit vanuit opkomende landen was nooit zo groot, tegelijk was onze bureaucratie voor deze reizigers en inwijkelingen nooit zo streng. Tevens stellen we vast dat het Zuiden nu slechts twee straathoeken verder ligt.

Dit alles blijft snel evolueren, vandaag lijkt alleen de verandering nog een constante. In deze veranderende wereld moet het Joker-verhaal elke dag geschreven worden, willen we onze missie blijven waarmaken.



Zoals David A. Kolb³ schrijft: "We are the learning species, and our survival depends on our ability to adapt not only in the reactive sense of fitting into the physical and social worlds, but in the proactive sense of creating and shaping those worlds".

Feit blijft dat gedurende de meer dan 40 jaar tienduizenden Joker-reizigers de rijkdom ontdekken die kennismaking en open ontmoetingen met (mensen van) andere culturen kenmerkt. Dit was ook weer in 2023-24 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. Essentieel blijft immers om iemands culturele identiteit te beschouwen als een som van invloeden uit verschillende oorsprongen, als een gegeven dat voortdurend in beweging is en evolueert. Culturele identiteit is niet statisch, het is een dynamische som van invloeden uit verschillende bronnen. In die zin bestaat 'de Chinees', 'de Argentijn', maar ook 'de Vlaming' niet als vastomlijnd concept. Ieder van hen is anders én verandert voortdurend. Zoals de dagelijkse werkelijkheid ook laat zien. En inderdaad, de wereld zou er heel wat vrolijker uitzien als ontmoeting en dialoog er meer deel van zouden uitmaken.

Solidair met de wereld via het Projectenfonds

Het Joker-ViaVia Projectenfonds is een initiatief ontstaan in 1991 ter gelegenheid van de viering van 10 jaar Joker en 20 jaar Karavaan, gegroeid vanuit hun jarenlange betrokkenheid met de wereld. Bestemmingen niet alleen verkennen, maar er ook een positieve bijdrage leveren: dat is het toerisme waar Joker voor wil gaan. Met het projectenfonds investeren we in projecten met een positieve impact op de lokale gemeenschap. Zo geven we terug aan de bewoners van landen die we bezoeken. Dit is een essentieel onderdeel van onze inspanningen om regeneratief toerisme in de praktijk te realiseren.

Met ViaVia kennis van lokale problematiek, Jokers wereldwijde ondernemerservaring en structurele financiële bijdragen, steunen we sociaaleconomische, ecologische en/of culturele ontwikkeling. In de kostprijs van al onze groepsreizen is een projectenfondsbijdrage ingecalculeerd. Vanaf 2024 wordt deze bijdrage ook meegerekend bij alle individuele reizen. Meerdere reizigers en reisbegeleiders



Project Oeganda: Cosmogolem project

dragen ook rechtstreeks bij, dit dan best via ViaVia Tourism Academy vzw waardoor hun bijdrage fiscaal aftrekbaar is.

Met dit fonds worden zorgvuldig gekozen (aan de hand van vastgelegde criteria) projecten gefinancierd gedurende verschillende jaren.

Projecten 2024

1 Project Honduras
Nachos para todos

Dit project is jaren geleden opgezet door ViaVia Copan om kinderen een kans te kunnen geven op educatie, met behulp van het schoolboek 'Nacho'. Want toegang tot studiemateriaal is niet vanzelfsprekend, als het voor sommige families zelfs al moeilijk is om eten op tafel te krijgen. Zo ondersteunt dit project jaarlijks honderden kinderen op de lagere school.

2 Project Argentinië
Gaucho Verde project

Vanuit ViaVia Buenos Aires wordt samen gewerkt met lokale scholen om het bewustzijn over het belang van lokaal geproduceerd voedsel te vergroten. Er worden kleine moestuinen en agro-ecologische trainingen opgestart zodat jongeren het verband tussen voedsel, gezondheid en natuur leren begrijpen en waarderen. Waarbij ook voedsel wordt verstrekt.

3 Project Oeganda
Cosmogolem project

Samen met kunstenaar Koen Vanmechelen bouwt ViaVia Entebbe een 'Cosmogolem', een bamboe reus die symbool staat voor hoop. Dankzij het projectenfonds kunnen lokale kunstenaars workshops geven aan kinderen uit de buurt om creativiteit te stimuleren. Zo draagt het verweven van kunst en kinderrechten bij aan een mooiere wereld.

Werken bij Joker

De realisatie van een waardevolle werkomgeving is voor Joker een belangrijke uitdaging. Daarom zorgen we voortdurend dat de acties van medewerkers betekenis hebben. Bij Joker zijn doelen en kaders (voor het geheel en de afdelingen) duidelijk vastgelegd en gekend door iedereen. Hier 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.

In de tweede plaats blijven we kiezen voor de implementatie van goede arbeidsomstandigheden en de creatie van een inspirerende en ondersteunende bedrijfscultuur.

Enkele cijfers

In maart 2024 is een welzijnsmeting gehouden onder alle medewerkers. Deze bestond uit 35 vragen en werd beantwoord door 90% van de medewerkers. Resultaten:

97%

van deze Joker-medewerkers vindt het meestal wel prettig om de werkdag te beginnen.

98%

van deze Joker-medewerkers zou Joker als reisorganisatie aanraden bij vrienden en familie.

87%

van deze Joker-medewerkers voelt zich betrokken bij de missie, doelen en waarden van Joker.

Het is de bedoeling om deze welzijnsmeting jaarlijks te herhalen.

30 september 2024

88.7 VTE

27,2 mannen

+ 61,5 vrouwen

66 voltijdse

+ 29 halftijdse

In 2023-2024 verloop VTE

- 6 voltijdse

- 3 deeltijdse

+ 7 voltijdse

+ 2** deeltijdse

* waarvan 6 contract onbepaalde duur en 1 contract bepaalde duur
** waarvan 2 bepaalde duur

4 Noodfonds

met tijdelijke noodhulpacties

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 raakten gewond en miljoenen mensen werden dakloos. Joker en Anders

Reizen hebben onmiddellijk een financiële bijdrage gestort aan de structurele hulp die werd uitgerold in beide landen.

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



3.2 Planet

Joker op reis

Reizigers worden aangemoedigd om op duurzame wijze een land te bezoeken. De organisatie zelf zet in op de vermindering van de ecologische voetafdruk van haar reizen.

Voor Joker is het duidelijk dat alle SDGs hun belang hebben en met elkaar verbonden zijn. Zo kan Joker inderdaad vlieg-reizen ontmoedigen om die klimaatdoelstelling te behalen. Feit is echter dat een meerderheid van de armste landen ter wereld voor 60-85% afhankelijk is 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 vierdewereldlanden.

Milieubewustzijn is
een belangrijk
aandachtspunt
voor Joker Toerisme.

Ecologie en reizen

Op Joker groepsreizen wordt de groep beperkt tot max. 14 personen inclusief begeleider. Zo hebben we minder invloed 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 meteen ook de impact op de omgeving reduceert.

Voor onze groepsreizen binnen Europa zijn we geëvolueerd van het label 'minder vliegen' in 2019 naar het label 'reizen zonder vliegen' in 2022. De laatste jaren gaan de productmanagers heel hard op zoek om reizen te organiseren 'zonder vliegen'. In 2024 hebben we 15 groepsreizen, met elk gemiddeld drie afreizen per jaar, binnen Europa waarbij niet meer wordt 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.

We hadden graag nog meer reizen georganiseerd met de trein, maar hier botsen we op organisatorische problemen zoals vertragingen met als gevolg dat aansluitingen worden gemist. Bij bijna elke groepsreis met de nachttrein zijn er ofwel afgelaste treinen, defecte airco en/of toiletten, vertragingen. We blijven verder ijveren samen met de verschillende partners voor een beter treinnetwerk.

Meer info

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

Diervriendelijk

Meer aandacht voor dierenwelzijn op reis. Sinds 2015 bieden wij geen olifantenritten meer aan. In 2016 ondertekende Joker dan ook de Elephant-friendly tourism pledge van World Animal Protection. Tegelijkertijd ondertekende Joker de Wildlife-friendly pledge.

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. In 2024 hebben we praktische richtlijnen opgesteld zowel voor reizigers, medewerkers als begeleiders over hoe correct omgaan met gedomesticeerde dieren op reis.



Bij Joker

Opleidingen

Joker besteedt heel veel aandacht aan de opleiding van alle medewerkers, en in het bijzonder rond duurzaamheid dat in het DNA van onze organisatie verweven zit. In de basisopleiding voor nieuwe medewerkers zit een workshop rond de SDGs en circular travel. Alle Joker-medewerkers hebben de workshop 'Klimaatverandering: toerisme niet wegdenken maar omdenken' gevolgd in voorjaar 2023, alsook alle nieuwe collega's die gestart zijn eind 2023 en 2024. Waarbij we ons samen hebben gebogen over wat we al doen en wat we nog meer kunnen doen als het gaat om de vermindering van CO₂-uitstoot en de eliminatie van wegwerpplastic.

Van duurzaam naar regeneratief

Het Joker-ViaVia netwerk heeft de ambitie om van pionier in duurzaam reizen hét referentiepunt te worden in regeneratief toerisme. Onze jaarlijkse stuurgroep tweedaagse op 15 en 16 april 2024 waarop alle medewerkers van Joker en ook van dochterorganisatie Anders Reizen aanwezig waren, stond in het teken van regeneratief toerisme. Met workshops rond positief toekomstdenken en de Inner Development Goals of persoonlijke vaardigheden die nodig zijn bij duurzame ontwikkeling en positieve maatschappelijke verandering. Met aandacht voor de zeven mindset shifts die nodig zijn om tot een regeneratieve mindset te komen.

Duurzaam bosbeheer

Met onze partner Bos+ organiseerden we een wandeling in de bossen van Malle waarbij de medewerkers meer info verkregen over duurzaam bosbeheer in Vlaanderen en over het Yakum bosproject dat wij steunen in Ecuador.

Circulair travel project

Joker heeft van 2019 tot 2022 een project opgezet samen met Route 2030 rond circulaire economie in de reissector, dit met de steun van Vlaanderen Circulair en Oyam. Het uitgangspunt was hoe we circulaire principes kunnen toepassen, zowel tijdens het reizen als op de werkvloer. We hebben de focus gelegd op 3 impactvolle thema's. Hoe kan je streven naar CO₂-neutrale reizen? Hoe kan je het gebruik van wegwerpplastic minimaliseren? Hoe kom je tot een samenwerking met gelijkgestemde partners? Je vindt meer over dit project op www.joker.be/circulair.

In het kader van het circulair travel project is ook onze **circulaire toiletzak** ontstaan met toiletartikelen die goed zijn voor jezelf en het milieu. Iedereen die met Joker reist krijgt in de reisdocumenten de

link naar www.joker.be/toiletzak. Bovendien gaat dit verder dan onze eigen reizigers. Onze toiletzak wordt ook gedeeld op 'Op reis zonder plastic en CO₂-uitstoot | MVO Vlaanderen'. Sinds 2024 ligt er in elk Joker-kantoor en op elke beursstand een gevulde circulaire toiletzak waar de klant in kan snuisteren en info over kan vragen aan medewerkers. Binnen het project circular travel wil Joker **flessen uit wegwerpplastic elimineren** op de groepsreizen binnen Europa en drastisch verminderen op onze reizen buiten Europa. Hier ligt de focus op het sensibiliseren van begeleiders, reizigers en plaatselijke partners. Voor reizen buiten Europa blijven we zoeken naar uiteenlopende oplossingen specifiek voor de bestemming en het type reis. Zo liep er in september 2023 een proefproject met waterfilters, meer bepaald Life Saver jerrycans tijdens onze groepsreis in Tanzania. Er zijn enkele technische problemen opgedoken waardoor we hier voorlopig niet mee verder gaan. We focussen ons nu op het gebruik van grote herbruikbare bidons water, waarmee de drinkbussen kunnen hervuld worden.



Co₂-compensatie

Joker compenseert de CO₂-uitstoot van de begeleiders, sinds 2006 en vanaf 2009, voor de werkreizen van medewerkers. Joker heeft eind 2019 beslist te kiezen voor een volledige compensatie van de effectieve CO₂-uitstoot door te kiezen voor 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 en 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 langetermijnherstel van bestaande bossen en een verhoging van de

biodiversiteit, en werken hiervoor nauw samen met de lokale bevolking. In 2024 zijn we overgestapt van compensatie naar investeren in bossen en biodiversiteit. Zo investeren we een vaste bijdrage van 40 euro per begeleider en per werkreis van een medewerker in het Yakum project in Ecuador.

Resultaat

Voor het boekjaar 2023 – 2024 komt dit neer op een bijdrage van 15.340 euro. Daarnaast hebben onze reizigers op vrijwillige basis voor een bedrag van 6.768 euro geïnvesteerd in bossen en biodiversiteit. Beide bedragen gaan naar het Yakum project van Bos+ in Ecuador.



3.3 Prosperity

Directe steun aan lokale gemeenschap

Uniek aan ons groepsreisconcept is een **zuiver en transparant prijsbeleid** met een maximum van **directe steun aan de lokale gemeenschap**. Het werkt als volgt: de deelnemers betalen aan Joker een basisprijs waarbij duidelijk vermeld staat wat inbegrepen is (vluchten, diensten reisbegeleider, verzekering, organisatiekosten). 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. Dit 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. Er is geen commissie voor Joker of de reisbegeleider.

Het budget dat in 2022 lokaal besteed werd, bedroeg 2.921.906 euro. In 2023 was dit gegroeid tot 4.463.811 euro. **Voor 2024 bedraagt dit bedrag 4.653.725 euro.** Boven op dit bedrag komen uiteraard nog de persoonlijke uitgaven van onze deelnemers en het reisbudget van de meer dan 350 begeleiders dat ter plaatse wordt besteed. Over dit alles wordt uitgebreid gecommuniceerd naar onze reizigers in onze brochures, op de website en op sociale media.

Evolutie van het lokaal gespendeerde 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 <i>geen groepsreizen wegens corona</i>	
2021-2022	2.921.906
<i>start groepsreizen na corona</i>	
2022-2023	4.463.811
2023-2024	4.653.728



Eerlijk loon

In het kader van het Charter Mensenrechten is er 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. In 2023 ging er een sustainable storyteller mee op de jongerenreis naar Guatemala en Honduras en maakte een documentaire over de impact van eerlijke prijzen en faire fooien. Geert ging ook met deze jongeren in debat en kaartte verschillende situaties aan. Deze korte documentaire is uitgebracht eind 2023 en werd getoond op de Landencocktail, onze reisbeurs voor groepsreizen, en werd ook online verspreid via onze verschillende kanalen.

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



Joker-ViaVia Reiscafés

Onze ViaVia's zijn ontmoetingsplekken voor wereldreizigers en lokale bevolking, het zijn kruispunten tussen Oost en West, Noord en Zuid. Momenteel zijn er 17 locaties verspreid over de vier continenten. Ze vormen een waardengedreven gemeenschap, gebouwd op eenheid in verscheidenheid: elke ViaVia is uniek, elke ViaVia is anders.

De ViaVia's zijn lokaal ingebedde **embryo's van sociale, economische en culturele ontwikkeling**, en versterkers van internationale uitwisseling en solidariteit. Dit veronderstelt een ondernemerschap dat zich inzet voor lokale welvaart.

Dit kenmerkt zich door lokale jobcreatie die meer risicovolle doelgroepen in het economische circuit betreft: jongeren, vrouwen, nieuwkomers, etnische minderheden, laaggeschoolden, ... In 2024 waren er wereldwijd ruim 450 medewerkers tewerkgesteld.

Professionele opleidingen en versterking van interculturele competentie voor beter begrip en gastvrijheid, zijn evidenties. Evenals werken aan een inclusievere en waardegedreven samenleving. Zo worden de realisaties van het Joker projectenfonds opgevolgd door ViaVia Reiscafés, zodat inhoud en samenwerking op langere termijn wordt gegarandeerd.

Een internationale publicatie⁴ uit 2018 van de faculteiten Economie van Leuven en Gent omschrijft de ViaVia als een **uniek groeimodel van Sociaal Ondernemerschap in de wereld**.

In 2024 voegden we een nieuw Joker-ViaVia Reiscafés toe. Het laatste weekend van september werd ViaVia Sanur op Bali feestelijk geopend. Dit was 29 jaar na de opening van onze eerste buitenlandse ViaVia in Yogyakarta (Indonesië), die nog steeds bloeit.



Ondersteuning van lokale (vrouwelijke) ondernemers

Joker is promotor van het ESF-Sundry Seeds project met focus op vrouwen en nieuwkomers.

Dit project concretiseert zich onder meer in Mechelen bij Bardok, dat naast een lekkere ontmoetingsplek ook een springplank vormt voor 'jonge' ondernemers met 'goesting'. Concreet kunnen hier startende horecaondernemers terecht.

Meer info

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

Joker & financiële winst

Voor Joker betekent prosperity meer dan louter financiële winst. Joker zoekt een evenwicht tussen economische, sociale en milieuaspecten, en tracht dus bij te dragen aan de duurzame ontwikkeling van de samenleving als geheel. Sinds zijn oprichting heeft Joker geen dividenden uitgekeerd maar steeds verder geïnvesteerd in kwaliteit, innovatie en betrokkenheid met de brede wereld.

Dit neemt niet weg dat rentabiliteit en dus financiële winst een belangrijk aandachtspunt is.

De jaarrekening per 30 september 2024 sluit af met een totaal van 9.593.447 EUR in vergelijking met 9.606.249 EUR vorig boekjaar, in lijn met elkaar. De vlottende activa bedragen 8.785.928 EUR en zijn ruim voldoende om de vlottende passiva van 6.564.593 EUR te dekken.

Met vreugde kondigen wij een nettowinst van 356.124 EUR tegenover 223.544 EUR in het vorig boekjaar. De te bestemmen winst bedraagt 356.124 EUR tegenover 330.344 EUR in het vorig boekjaar. Na aftrek van de personeelsbonus bedraagt de over te dragen winst 228.837 EUR tegenover 123.008 EUR vorig boekjaar. Inderdaad, Joker is zeer verheugd de bonus dit jaar terug te kunnen geven aan het hele team, dat dit zonder meer verdient.

De bedrijfsopbrengsten bedroegen 19.515.177 EUR tegenover 17.297.243 EUR in het vorig boekjaar. Na de 'knaaldrang' post corona in vorig boekjaar met een gemiddelde van +17%, normaliseerde het reisgedrag van de Belg zich met een gemiddelde van +5% volgens de cijfers van de Belgian Travel Confederation (BTC). Joker klopte af op +12,8%. Gecombineerd met andere factoren, resulteerde dit in een omzetgroei van de groepsreizen en de individuele reizen.



Joker is synoniem voor ontmoeting.



3.4 Peace

Interculturele uitwisseling en begrip

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

In een geglobaliseerde wereld, waar mensen met uiteenlopende achtergronden steeds vaker met elkaar in contact komen, erkent Joker het cruciale belang van intercultureel begrip. Het waarderen van verschillende culturele praktijken, overtuigingen en waarden draagt bij tot een inclusieve samenleving waarin gelijkwaardigheid centraal staat.

In 2005 richtte Joker, samen met KU Leuven en Cera, het Centrum voor Intercultureel Ondernemen op. Deze werking is geïntegreerd in de ViaVia Tourism Academy, die specifieke trainingen aanbiedt rond interculturele competenties.

Daarnaast stimuleert Joker via campagnes, sociale media en de inzet van reisbegeleiders mensen om actief bij te dragen aan vrede en rechtvaardigheid - zowel thuis als onderweg.

Bewuster reizen

Joker streeft naar verantwoord toerisme dat een positieve impact heeft op lokale gemeenschappen en de natuur. Door lokale gemeenschappen te betrekken bij de planning en uitvoering van reizen, en door eerlijke lonen en faire fooien te garanderen voor gidsen en ambachtslieden, draagt Joker bij aan sociaal rechtvaardige samenlevingen.

Economische kansen worden gecreëerd door reizigers rechtstreeks te laten betalen aan lokale dienstverleners en door bewustwording te vergroten over de waarde van hedendaagse lokale kunst, ambachten, producten en gastronomie. Joker-reisbegeleiders, lokale gidsen en dienstverleners spelen hierin een centrale rol.

Open dialoog en samenwerking met lokale belanghebbenden zorgen ervoor dat reizen aansluiten bij de behoeften en prioriteiten van de gemeenschap. Dit bevordert de duurzaamheid en acceptatie van sociaaleconomische en culturele projecten. Zo draagt Joker bij tot stabiliteit, welzijn en vrede in de bezochte regio's.





3.5 Partnerships

Vernieuwing en verandering: een open organisatiecultuur

Joker erkent dat vernieuwing en verandering vaak ontstaan aan de randen van een organisatie. Daarom kiezen we voor een holistische aanpak: managing from the inside out én from the outside in als twee zijden van dezelfde munt. Er is de sterk gedeelde visie en de hechte banden binnen het interne netwerk, maar Joker geeft ook ruimte aan meer informele, even waardevolle relaties met mensen aan de randen van onze structuren. Hun stemmen horen en respecteren, zonder hen te willen assimileren, is essentieel voor voortdurende vernieuwing. Dit vraagt om open conversatie en co-creatie binnen een flexibele, veranderingsgezinde organisatie. Met andere woorden, onze deuren en vensters staan wijd open.

Interne partners in crime

Bij Joker blijft het uitgangspunt onveranderd: reizigers confronteren met diversiteit en zichzelf, zonder de speelse vakantiefactor uit het oog te verliezen. Dit vormt de basis voor een hybride netwerkorganisatie waarin zowel de for-profit als social-profit organisaties een gedeelde missie nastreven, maar elk hun eigen strategie volgen:

- Karavaan vzw, die al sinds het prille begin onze reisbegeleiders opleidt, sluit naadloos en inspiratievol aan bij deze visie.
- Anders Reizen ontwikkelt nog steeds al wandelend het gemeenschappelijke gedachtengoed.
- ViaVia Tourism Academy vzw creëert impact door uit te dagen, te inspireren, kennis te delen, zich te engageren.
- ViaVia Joker Reiscafés, bezielt door de Belgische cafécultuur, groeien wereldwijd als ontmoetingsplaatsen waar reizigers en lokale inwoners samenkomen.

Externe partners in crime

Joker zoekt actief naar partners die onze principes van sociaal ondernemerschap delen. We streven naar een meer diverse en inclusieve reissector en werken samen met lokaal ingebedde partners die unieke perspectieven op cultuur en geschiedenis bieden.

Samen met Karavaan hebben we duidelijke richtlijnen opgesteld voor het type partners waarmee we willen samenwerken. De 'checklist voor de duurzame reisbegeleider' helpt reisbegeleiders om potentiële partners te evalueren op duurzame praktijken, ook om eerlijke feedback te geven waardoor lokale partners zich verder kunnen ontwikkelen.

Ook de komende jaren blijven we samen met onze partners duurzame acties ontwikkelen om onze positieve impact op reis te vergroten.

Kennisoverdracht binnen het onderwijs

ViaVia Tourism Academy is coördinator van het Lerend Netwerk Duurzaam en Innovatief toerisme voor docenten en leerkrachten toerisme.

We zitten in werkveldcommissies van verschillende hogescholen (in 2024 Howest), en jurering van eindwerken (in 2024 EhB en UCLL).

Met verschillende collega's geven we gastlessen rond reizen met een positieve impact zowel in hogescholen (in 2024 3 Thomas More) als andere (in 2024 1 CVO). Soms ontvangen we een kleine groep studenten op onze hoofdzetel (in 2024 1 Thomas More). Alles samen bereikten we zo in 2024 189 studenten.

We voorzien stageplaatsen bij Joker (in 2024 4 studenten), bij ViaVia Tourism Academy (in 2024 1 student) en in de ViaVia reiscafés worldwide (in 2024 2 studenten in Entebbe en 1 in Marrakech).





3.6 Pleasure

Plezier als drijvende kracht

Uit eigen ervaring weten we dat zonder passie en enthousiasme, kortom zonder plezier, weinig ontstaat, bloeit of blijft bestaan. **Plezier is de brandstof voor succes:** het is aanstekelijk, verbindend en geeft betekenis aan inzet en engagement. Plezier is een essentiële voorwaarde die kracht, enthousiasme, passie en geluk meebrengt.

Dit komt duidelijk naar voren in het ontstaan en de groei van het wereldwijde **Joker-ViaVia Netwerk**, maar vooral in de vele hechte vriendschappen die in de loop der jaren zijn ontstaan. Even sterk is dat inzet en professionaliteit van de medewerkers en reisbegeleiders nooit gekoeld zijn, integendeel - net als het enthousiasme en plezier van de duizenden avonturiers en wereldreizigers die elk jaar met Joker op pad gaan.

Er is het **Jokerfeestcomité** dat de passie en het plezier binnen Joker versterkt door inspirerende activiteiten te organiseren die teamspirit, verbondenheid en enthousiasme stimuleren.

Uiteraard draagt de vreugde om de waardering en erkenningen hier volop aan bij.



Joker ontving in juni 2024 het Certa Green label, een kwaliteitslabel uitgegeven door de Belgian Travel Confederation (BTC)

Erkenningen



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 Jogja in Singapore de prestigieuze **'WILD ASIA RESPONSIBLE TOURISM AWARD'**.

Joker is in 2014 de eerste Belgische Touroperator 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 Jogja Teaching case'** opgenomen door KU Leuven en uitgewerkt als een van de Harvard Business School teaching cases i.v.m. 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 2017 worden in een internationale publicatie (Faculteiten Economie en Bedrijfskunde KU- Leuven en U-Gent) de **ViaVia beschouwd als een van de weinige sociale ondernemingen die succesvol is geïnternationaliseerd** omwille van (1) een cultuur die leren aanmoedigt, (2) een flexibele strategie, (3) een innovatieve organisatiestructuur die nieuwe inzichten ondersteunt, en (4) de aandacht voor de lokale omgeving.

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

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

Joker wordt zeven keer bekroond door het Travel Magazine **"MOST SUSTAINABLE TOUR OPERATOR (TO) OF THE YEAR"** (2007, 2009, 2010, 2014, 2017, 2019, 2023).

Joker is eind 2023 voor het tweede jaar op rij verkozen tot Travel South Ambassador op de Travel South International Showcase in Memphis Tennessee omwille van de originele programma's en grote inzet op duurzaamheid.

Joker ontving in juni 2024 het **Certa Green label**, een kwaliteitslabel uitgegeven door de Belgian Travel Confederation (BTC). Het is erkend door de Belgische overheid en garandeert de kwaliteit, het professionalisme en de basisprincipes van een duurzame bedrijfsvoering van de Belgische toeristische actoren.



“Meten is weten,
maar zonder reflectie
zijn het louter getallen.”



4

Metten: van cijfers tot engagements

Concrete ontwikkeling in bedrijven, zelfs heel creatieve, steunt op kwalitatief en kwantitatief meetwerk. Alleen als onze medewerkers en afdelingen over voldoende en juiste informatie beschikken, kunnen ze degelijke keuzen maken. Door het volledige waardenplaatje te bekijken, wil Joker op een meer holistische manier de organisatie aansturen.

- Daarom is er naast de 6Ps-meting die 'aandacht', 'inspanning' en 'resultaat' (AIR) per P gelinkte SDG bevraagt
- een Materialiteitsanalyse die nagaat welke thema's prioritair zijn voor Joker vanuit een inside-out en een outside-in benadering
- de Financiële jaarrekening okt 23 - sept 24
- een hierop aansluitende Risicoanalyse,
- en tenslotte een Niveau-meting die een zelfbeoordeling van de vier werkdomeinen van de 6P-Challenge inhoudt op basis waarvan ook toekomst-engagements zijn gedefinieerd.

Samen geeft dit meten aan hoe Joker denkt, plant, realiseert, rapporteert en zich engageert.



4.1 De 6Ps-meting

In het vorig hoofdstuk 3 ‘Realiseren: van story-telling naar story-doing’ worden voor de Ps van People, Planet, Prosperity, Peace, Partnerships, Pleasure specifieke inspanningen en resultaten besproken die door Joker in 2023-2024 zijn gerealiseerd. Bij de **6Ps-meting** staan per ‘P’ de erop aansluitende SDGs vermeld waarbij telkens aangeduid wordt of hiervoor ‘aandacht’, of ‘inspanning’ of ‘resultaat’ is. Hiermee worden klemtonen van duurzaamheidsinspanningen en mogelijke kansen specifiek in beeld gebracht. Deze 6Ps-meting onderbouwt de Niveau-meting van deel 4.5 Meten.

Deze 6Ps-meting is uitgevoerd door bestuurders, Dirko, duurzaamheidscoördinator en duurzaamheidsexperten van Joker. Ze worden in de zes hiernavolgende tabellen weer-gegeven waarbij ook het vorig boekjaar 22-23 wordt vermeld.

People

6Ps-meting

	Aandacht	Inspanning	Resultaat
1 GEEN ARMOEDE Geen armoede ... De beëindiging van armoede in al zijn vormen en overal ter wereld.		23-24 22-23	
2 GEEN HONGER Geen honger ... De uitbanning van honger, de realisatie van voedselzekerheid en verbeterde voeding en de bevordering van duurzame landbouw.		23-24 22-23	
3 GOEDE GEZONDHEID EN WEELZIJN Goede gezondheid ... De garantie van gezonde levens en de bevordering van welzijn voor iedereen en alle leeftijden.	23-24 22-23		
4 KWALITEITS-ONDERWIJS Hoogwaardig onderwijs ... De garantie van inclusief en rechtvaardig, kwalitatief hoogwaardig onderwijs en de bevordering van levenslange leermogelijkheden voor iedereen.		23-24 22-23	23-24 22-23
5 GENDER-GELIJKHEID Gendergelijkheid ... De realisatie van gendergelijkheid en emancipatie van vrouwen en meisjes.		23-24 22-23	23-24

Planet

6Ps-meting

	Aandacht	Inspanning	Resultaat
6 SCHOON WATER EN SANITAIR Schoon water en sanitaire voorzieningen ... De zorg dat water en sanitaire voorzieningen voor iedereen beschikbaar zijn en duurzaam worden beheerd.		23-24 22-23	
12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE Verantwoord gebruik van hulpbronnen ... De bevordering van duurzame consumptie- en productiepatronen.		23-24 22-23	23-24 22-23
13 KLIJMAATACHTIE Klimaatmaatregelen ... Het nemen van dringende maatregelen om klimaatverandering en de gevolgen ervan te bestrijden.		23-24 22-23	23-24 22-23
14 LEVEN IN HET WATER Duurzame oceanen ... De instandhouding en het duurzaam gebruik van oceanen, zeeën en maritieme hulpbronnen voor duurzame ontwikkeling.	23-24 22-23		
15 LEVEN OP HET LAND Duurzaam landgebruik ... De bescherming, het herstel en de bevordering van het duurzame gebruik van ecosystemen op het vasteland, de waarborg van een duurzaam bosbeheer, de bestrijding van woestijnvorming, van landdegradatie en verlies aan biodiversiteit en het treffen van herstelmaatregelen.		23-24 22-23	



Prosperity

6Ps-meting

		Aandacht	Inspanning	Resultaat
7 BETAALBARE EN DUURZAME ENERGIE	Duurzame en betaalbare energievoorziening ... De garantie van toegang tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne energie voor iedereen.	23-24 22-23		
8 EERLIJK WERK EN ECONOMISCHE GROEI	Goede werkgelegenheid en economische groei ... De bevordering van duurzame, inclusieve economische groei, volledige en productieve werkgelegenheid en fatsoenlijk werk voor iedereen.		23-24 22-23	23-24 22-23
9 INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR	Innovatie en goede infrastructuur ... De uitbouw van een veerkrachtige infrastructuur, de bevordering van inclusieve en duurzame industrialisatie en innovatie.	23-24 22-23		
10 ONGELIJKHEID VERMINDEREN	Ongelijkheid verminderen ... De reductie van de ongelijkheid binnen en tussen landen.		23-24 22-23	



Partnership

6Ps-meting

		Aandacht	Inspanning	Resultaat
11 DUURZAME STEDEN EN GEMEENSCHAPPEN	Duurzame steden en gemeenschappen ... De bevordering van steden en menselijke nederzettingen die inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam zijn.		23-24 22-23	
17 PARTNERSCHAP OM DOELSTELLINGEN TE BEERKEN	Samenwerkingsverbanden voor duurzame ontwikkeling ... De versterking van implementatiemanieren en de revitalisering van het wereldwijd samenwerkingsverband voor duurzame ontwikkeling.		23-24 22-23	23-24 22-23

Peace

6Ps-meting

		Aandacht	Inspanning	Resultaat
16 VREDE, VEILIGHEID EN STERKE PUBLIEKE DIENSTEN	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.		23-24 22-23	

Pleasure

6Ps-meting

		Aandacht	Inspanning	Resultaat
3 GOEDE GEZONDHEID EN WEELZIJN	Goede gezondheid ... De garantie van gezonde levens en de bevordering van welzijn voor iedereen en alle leeftijden.		23-24 22-23	23-24
8 EERLIJK WERK EN ECONOMISCHE GROEI	Goede werkgelegenheid en economische groei ... De bevordering van duurzame, inclusieve economische groei, volledige en productieve werkgelegenheid en fatsoenlijk werk voor iedereen.		23-24 22-23	23-24 22-23

4.2 Joker Materialiteitsanalyse

Deze Materialiteitsanalyse geeft zes thema's weer die als prioritair beschouwd worden voor Jokers ontwikkeling en duurzaamheidsprestaties.

- 1. Joker verlegt je grenzen!
- 2. Versterking sociale identiteit en betrokkenheid
- 3. Uitbouw Joker als duurzaam bedrijf
- 4. Inzet Milieu impact
- 5. Inzet Sociale impact
- 6. Inzet Goed Bestuur

Bij de **inside-out benadering** kijken we vanuit de interne activiteiten van ons bedrijf naar de mogelijke impact die deze hebben op mens, omgeving en Joker zelf. Door intern een sterke betekenis te geven rondom waarden zoals duurzaamheid, authenticiteit en sociaal engagement, wil Joker als organisatie een impactvolle positieve invloed uitoefenen.

Bij de **outside-in benadering** kijken we naar externe verwachtingen en trends om relevante ESG-uitdagingen te identificeren. Door stakeholders hier nauw bij te betrekken, zorgt Joker ervoor dat haar sociale en ecologische impact breed gedragen en in het hele netwerk geïntegreerd wordt.

Joker legt bij haar inside-outbenadering de focus op de impact van haar activiteiten op de buitenwereld, en kiest vanuit haar missie en waarden prioritair voor de uitbouw van thema's 1, 2, 3.

1. Joker verlegt je grenzen!

Deze belofte vormt onze eerste prioriteit. Joker wil met zijn reisconcept reizigers uitdagen om buiten hun comfortzone te treden en zo de wereld op een unieke, authentieke en bewuste manier te verkennen.

Joker biedt reizen aan naar minder voor de hand liggende bestemmingen, weg van de gebruikelijke toeristische routes, waarbij reizigers intensief kennis maken met natuur en cultuur. Hier ontdekken reizigers naast ongekende en verrassende plekken, de tradities en levensstijl van lokale gemeenschappen. Door de nadruk op culturele uitwisseling en het bewust ontmoeten van anderen worden reizigers aangemoedigd om hun wereldbeeld te evalueren. Hen meenemen in een authentiek verhaal stimuleert niet alleen om nieuwe perspectieven te omarmen, maar ook om gedrag te veranderen.

Zo verlegt Joker de grenzen van reizigers door hen mee te nemen op reizen die niet alleen fysiek uitdagend kunnen zijn, maar ook hun horizon op maatschappelijk en cultureel gebied verruimen. Door natuurbeleving, culturele verrijking en persoonlijke groei centraal te stellen, spoort Joker reizigers aan om met nieuwe inzichten, perspectieven en vaardigheden terug te keren.

Ambitie blijft dat Joker meer wil zijn dan louter een reisorganisatie, maar ook een dynamiek gericht op een intensieve beleving van, en betrokkenheid met de wereld vandaag. Met confrontaties met andere denkbeelden, cultuurexpressies, schoonheid, lelijkheid, hardheid, ... Met reizen als manier om anderen én zichzelf beter te leren kennen. Met reizen dus die zowel letterlijk als figuurlijk grensverleggend zijn.

Bij Joker wordt er kortom blijvend proactief gereageerd om de verworven plek als trendsetter in een hoog competitieve en dynamische omgeving te garanderen.

De mate waarin onze missie en de waarden van duurzaamheid en verantwoorde reispraktijken intern bij de medewerkers van Joker worden gedragen en ondersteund, vormt daarbij een essentiële factor.



Volgens ChatGPT (30/10/2024):

Joker Toerisme in België staat voor avontuurlijk en duurzaam reizen, waarbij reizigers worden uitgenodigd om buiten de gebaande paden te treden. De organisatie focust op authentieke ervaringen en stimuleert contact met de lokale bevolking, vaak via kleine groepsreizen. Duurzaamheid is een kernwaarde, waarbij reizigers worden aangemoedigd milieubewuste keuzes te maken en hun CO₂-uitstoot te compenseren. Daarnaast draagt Joker bij aan de lokale gemeenschappen door gebruik te maken van plaatselijke accommodaties en projecten te steunen. Het gaat om meer dan alleen het bezoeken van een bestemming; het gaat om bewustwording, zelfontwikkeling en het opdoen van nieuwe perspectieven. Reizen met Joker betekent groeien door ontmoeting en respect voor cultuur en natuur. Zo biedt Joker een unieke, verantwoorde manier om de wereld te verkennen.

Uiteraard willen we ook **de impact kennen die onze reizen op onze reizigers hebben**. We willen weten in hoever we onze ambitie 'Joker verlegt je grenzen' waarmaken.

Joker impact

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 van de 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 vond dat de reis hen veranderd heeft.

Joker verlegt grenzen

Een eerste groepsreis buiten Europa en reizen op jongere leeftijd zorgt voor een grotere impact. Op Joker-reis 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 volledig 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. Hierover geven vele Joker-reizigers een eerlijk en dikwijls uitgebreid antwoord. Met toestemming gebruiken we deze quotes in onze communicaties.

Resultaat 2023-2024

45,57% van de deelnemers aan onze groepsreizen vindt dat de reis hen veranderd heeft.

Bij de jongste deelnemers is dit zelfs **54,08%**.

Als het een eerste groepsreis met Joker is, liggen deze cijfers nog een stuk hoger.

77,81% van de jongeren tussen 18 en 26 jaar die voor de eerste keer mee zijn op een groepsreis vindt dat de reis hen veranderd heeft.

Op reis gaan met Joker maakt dat vele deelnemers meer willen reizen, meer openstaan en meer begrip en waardering hebben voor andere culturen, meer hun leven tevreden omarmen.

2. Versterking 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 en aan duizenden reizigers.

Joker wil aan een betere wereld bouwen door samen een positieve impact te creëren die daardoor nog breder straalt. Joker tracht gericht haar stakeholders mee te betrekken en enthousiast te maken over wat we met onze missie willen bereiken. Niet alleen voor hun eigen plezier, maar ook voor het plezier van de anderen.

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 differentiatiestrategie, 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 de enige reden waarom je leeft. Nog steeds keert Joker geen dividenden uit maar investeert steeds verder in kwaliteit, innovatie en betrokkenheid met de brede wereld.

Hierbij worden lokale gemeenschappen niet vergeten. Ze spelen een cruciale rol in duurzame ontwikkeling vanwege hun directe invloed op en betrokkenheid bij het plaatselijke milieu, sociale en economische aspecten. Vandaag is er de evolutie van duurzaam naar regeneratief merkbaar. Waar duurzaam in stand wil houden, wil regeneratief herstellen, vernieuwen en koesteren. Het gaat dus om een ontwikkeling in harmonie met de bestemming, om beter de intrinsieke waarde te begrijpen van de betrokken gemeenschappen en samen het potentieel te versterken dat aanwezig is.

Joker legt bij haar outside-in benadering de focus op de impact van externe duurzaamheidsfactoren en verwachtingen die we kaderen binnen ESG-dimensies. Inzet milieu, sociaal, goed bestuur worden thema 4, 5, 6.

4. Inzet Milieu impact (Environment)

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 twee thema's: hoe kunnen we CO₂-uitstoot verminderen en hoe kunnen we gebruik van plastic elimineren, zowel in onze dagelijkse werking als tijdens onze reizen? Hier zijn een heleboel ideeën uitgekomen. Na zes maanden is er een overzicht rondgestuurd naar alle medewerkers om te weten wat er met al die ideeën is gebeurd en wat er nog op de agenda staat.

In 23-24 heeft dit volgende consequenties:

- Alle poetsproducten en handenzeep worden sinds juni 2023 gekocht in bidons van 5 l. 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.
- Er is meer aandacht voor juist selecteren en verpakkingsvrije producten of grote verpakkingen.
- In onze dagelijkse werking focussen we op vermindering van CO₂-uitstoot en afval, in het bijzonder plastic afval. Dit zit verwerkt in onze huisregels.
- In 2024 is er een tweede overdekte fietsparking bijgekomen op de hoofdzetel en zijn we gestart met een fietslease-programma. Fietsvergoeding bestaat al enkele jaren.

Joker streeft ook naar meer energie-efficiëntie in zijn gebouwen. Gebruik van verwarming en koeling wordt 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.

In 2024 hebben we door BVD Energie-advies een energie-audit laten uitvoeren op het totale gebouw van onze hoofdzetel aan de Geerdegemvaart, inbegrepen een update van het EPC-atteest. Dit document met aanbevelingen vormt de basis voor verdere investeringen in functie van o.m. nieuwe wetgeving die vraagt dat min. 5% van de verbruikte energie ook zelf-opgewekt moet zijn tegen 2030. Op dit moment wekken we reeds 5% à 10% op. Er is een bijkomend potentieel van 30% à 40% mogelijk met extra zonnepanelen waarvan het traject in offertefase zit.

Op dit moment wekken we reeds 5% à 10% van de verbruikte energie zelf op.



Joker op reis

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 veel gewandeld.
- alle reizigers aan te moedigen om mee te investeren in bossen en biodiversiteit. Joker compenseert de CO₂-uitstoot van zijn reisbegeleiders sinds 2006. We werken samen met Bos+. In 2024 zijn we overgestapt naar een vaste bijdrage voor alle begeleiders en medewerkers op dienstreis.

In hoofdstuk 3: Van story-telling naar story-doing zijn bij Planet meerdere topics rond 'Joker op reis' verder uitgeschreven.

5. Inzet Sociale impact (Social)

Aandachtspunt voor Joker bij dit thema is het identificeren en de opbouw van duurzame relaties met relevante stakeholders waaronder reizigers, medewerkers, partners, lokale gemeenschappen, leveranciers, aandeelhouders. Door hun verwachtingen, meningen en prioriteiten o.m. met betrekking tot ESG-aspecten, beter te begrijpen kan Joker hierop inspelen. Deze diverse betrokken stakeholders vertegenwoordigen verschillende groepen en dus ook meningen uit 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.

In deze stap bieden enquêtes, interviews en werkgroepen met deze stakeholders inzichten in de verwachtingen en vragen die zij hebben over Jokers duurzaamheidsaanpak.



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? Is onze organisatie nog voldoende duurzaam? Is ons product nog steeds duurzaam? Als Joker effectief duurzaam is, brengen we het dan genoeg naar buiten?

90% van de medewerkers vindt dat Joker duurzaam ondernemen hoog in zijn vaandel draagt.

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. Ook in 2023-2024 zijn er actiepunten vastgelegd waar we nog beter op kunnen scoren. 90% van de medewerkers vindt dat Joker duurzaam ondernemen hoog in het vaandel draagt. Onze medewerkers worden nauw betrokken bij het duurzame beleid en houden mee de vinger aan de pols.



Reisbegeleiders

Tijdens de groepsreizen delen de Karvaan-begeleiders hun passie voor duurzaam reizen, en laten ze de deelnemers bewuste keuzen maken. In 2024 zijn er praatkaarten ontwikkeld die gebruikt worden tijdens de groepsreizen om in groep leuke gesprekken te hebben rond zowel luchtige als duurzame thema's. Avontuurlijk en eveneens duurzaam reizen, hoe combineer je dat? En wat betekent 'duurzaam' eigenlijk voor jou? En denken je reisgenoten daar hetzelfde over?

Jokerreizigers

Via evaluatieformulieren bevragen wij onze reizigers 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 de lokale bevolking en natuur, zowel door de begeleider als de reizigers. Behalve het geven van een score, kunnen de reizigers hun antwoord verduidelijken en suggesties geven.

Resultaat in 2023-2024

Onze deelnemers aan de Joker-groepsreizen geven voor onderstaande vragen, de volgende waardering:

4.6/5

De reisbegeleider moedigde ons aan om respectvol om te gaan met de lokale bevolking en de natuur

resultaat 22-23: 4.5/5

4.3/5

Logies wordt bij Joker gekozen op basis van duurzaamheid, basiscomfort, efficiëntie en beleving

resultaat 22-23: 4.3/5

4.3/5

Transport wordt bij Joker gekozen op basis van duurzaamheid, basiscomfort, efficiëntie en beleving

resultaat 22-23: 4.3/5

In het evaluatieformulier krijgen onze groepsreizen een algemene tevredenheidscore van **8.6/10**, (idem 22-23) onze begeleiders krijgen een algemene tevredenheidsscore van **9,2/10** (22-23 = 9/10).



Partners

Joker investeert tijd in de opbouw van sterke relaties met leveranciers, organisaties, bedrijven, overheden, lokale gemeenschappen die invloed hebben op of betrokken zijn bij haar sociale aspiraties. Van hen wordt feedback en ideeën verwacht om ervoor te zorgen dat de initiatieven aansluiten bij werkelijke behoeften en zorgen. Zo is er om de zes weken het wereldwijd lerend netwerk met de verschillende ViaVia Reiscafés. Hier worden lokale inzichten, moeilijkheden en kansen, ook van derden, gedeeld. ViaVia Tourism Academy coördineert dit, op basis waarvan aanpaste acties en/of trainingen worden aangeboden die op langere termijn een duurzame impact garanderen.

Joker betreft partners en de gemeenschap in communicatie, door verhalen te delen, successen te vieren en transparant te zijn over de impact.

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, en om de invulling door inheemse bevolkingen te vergroten.

6. Inzet Goed Bestuur (Governance)

Duurzame innovatie en regeneratief toerisme

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. Daarom worden innovaties gestimuleerd die bijdragen aan de ontwikkeling van reisproducten met een lage impact, invullingen van ecotoerisme, samenwerkingen met partners die deze aanpak concretiseren.

Zoals reeds vermeld kiest Joker daarbij voor een evolutie van duurzaam naar regeneratief toerisme. Joker gaat daarom ook verder, niet enkel door de bewuste omgang met de milieu en maatschappelijke impact die we als bedrijf creëren, maar eveneens door ondersteuning te bieden bij ontwikkelingen die zich buiten het bedrijf situeren.

Ethische bedrijfsvoering en transparantie

In alle lagen van de Joker-organisatie wordt een sterke ethische cultuur nagestreefd, hoge integriteitsnormen zijn een evidentie voor directie tot

nieuwkomer. Gedragscode, eerlijke handelspraktijken, vermindering van corruptie, integriteitsbeleid, ethische vraagstukken, ... worden in opleidingen geduid. Het tegengaan van corruptie en fraude, zowel intern als bij leveranciers is een aandachtspunt.

Onze visie en missie houden manifest in dat ons reisaanbod niet alleen draait om de beleving van de reiziger, maar ook om respect en zorg voor de bestemmingen en hun bewoners. Transparante communicatie en betrokkenheid met stakeholders, waaronder reizigers, partners en gemeenschappen, zijn daarom een basisvereiste. Zo kaderen we de monitoring van CO₂-uitstoot en ecologische voetafdruk, de bijdragen aan positieve sociale en ecologische impact, onze inspanningen inzake verantwoord toerisme. Door een regeneratieve benadering in de reisomgeving, wil Joker laten zien dat reizen ipso facto niet ten koste hoeven te gaan van het milieu en de lokale cultuur, maar dat ze er positief aan kunnen bijdragen. Certificeringen zoals Travelife onderbouwen dit.

Sinds de start in 1981 wordt de financiële jaarrekening door een erkend bedrijfsrevisor geaudit, vandaag door Carl (Rombaut) van Moore.

In oktober 2014 ontvangt Bob Elsen, toen 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).



Arbeidsklimaat en bescherming van mensenrechten

Eerlijke arbeidsomstandigheden voor Joker Toerisme betekenen dat zowel eigen medewerkers als diegenen bij lokale partners werken binnen veilige, gezonde en respectvolle werksferen. Dit houdt in dat alle betrokkenen een eerlijk loon ontvangen, redelijke werktijden hebben, veiligheid krijgen en beschermd zijn tegen uitbuiting en discriminatie.

Inzake mensenrechten focussen wij ons op die mensenrechten waar wij als toeristische organisatie direct of indirect invloed op hebben. Enerzijds goede arbeidsomstandigheden hier én elders, maar ook gelijke behandeling van mannen en vrouwen, geen kinderarbeid. Anderzijds focussen we op 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, overtuiging 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 reizigers, enz.

Het is evident dat we zoeken naar lokale partners die eveneens sociaal verantwoorde en milieuvriendelijke praktijken toepassen.

Materialiteitsmatrix

Twée assen

1. Impact voor de organisatie (X-as)

Deze as geeft weer hoe sterk de zes verschillende thema's van de Materialiteitsanalyse Jokers missie, strategische doelen en bedrijfsvoering beïnvloeden. De thema's zijn belangrijk voor het succes en de identiteit van Joker als bedrijf.

2. Belang voor externe stakeholders (Y-as)

Deze as geeft weer hoe sterk externe stakeholders (zoals reizigers, partners, lokale gemeenschappen) bepaalde thema's belangrijk vinden. Dit wordt beïnvloed door hun verwachtingen en de mate waarin Joker hen daarbij raakt.



Hogere relevantie voor externe stakeholders		1. Joker verlegt je grenzen! 4. Inzet Milieu impact 5. Inzet Sociale impact
Hoge relevantie voor externe stakeholders	2. Versterken sociale identiteit en betrokkenheid	3. Uitbouw Joker als duurzaam bedrijf 6. Inzet Goed Bestuur
Lage relevantie voor externe stakeholders		
	Lage impact voor Joker	Hogere impact voor Joker



Toelichting

1. Joker verlegt je grenzen!

Dit thema heeft de hoogste prioriteit voor zowel de binnen- als buitenwereld. Het benadrukt Jokers missie om reizigers unieke en transformerende ervaringen te bieden, gericht op bewustzijn en verbinding met andere culturen en met zichzelf. Dit draagt bij tot meer begrip en waardering.

2. Versterken sociale identiteit en betrokkenheid

Voor Joker is het belangrijk om medewerkers, reizigers en partners mee te nemen in de missie en waarden van het bedrijf. Dit draagt bij tot de betrokkenheid en participatieve rol van de stakeholders.

3. Uitbouw Joker als duurzaam, innovatief bedrijf

Voor Joker is duurzaamheid en innovatie een integraal onderdeel van de bedrijfsstrategie. Dit betekent niet alleen winstgevend zijn, maar ook positief bijdragen aan de wereld vanuit haar regeneratieve toerisme benadering.

4. Inzet milieu-impact

Dit thema heeft een zeer hoge prioriteit voor Joker omdat het bedrijf actief wil bijdragen aan het behoud en herstel van de planeet. Acties zoals het beperken van vliegreizen en het compenseren van CO₂-uitstoot zijn hierbij belangrijk.

5. Inzet sociale impact

Dit thema benadrukt het belang van het bouwen van duurzame relaties met alle stakeholders, waaronder medewerkers, reizigers, lokale gemeenschappen en leveranciers. Hierdoor kan Joker hun verwachtingen, meningen en prioriteiten onder meer met betrekking tot ESG-aspecten beter begrijpen, en erop inspelen.

6. Inzet goed bestuur

Ethische bedrijfsvoering, transparantie en een sterke ethische cultuur zijn basisvoorwaarden voor Joker. Dit thema is vooral relevant voor interne processen, maar ook voor stakeholders, omdat goed bestuur niet alleen bijdraagt aan positieve resultaten voor mens en milieu, maar ook vertrouwen, integriteit en verantwoord ondernemerschap versterkt.

4.3 Jaarrekening boekjaar

ACTIVA	Code	Bkj.ok23-se24	Vorig Boekjaar
Oprichtingskosten	C20	0	105.362
VASTE ACTIVA	C21/28	807.519	857.218
Immateriële vaste activa	C21	31.470	24.584
Materiële vaste activa	C22/27	307.278	159.363
Terreinen en gebouwen			
Installaties, machines en uitrusting	C23	145.985	83.500
Meubilair en rollend materieel	C24	155.393	75.863
Leasing en soortgelijke rechten	C25		
Overige materiele vaste activa	C26	5.900	
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen	C27		
Financiële vaste activa	C28	468.771	673.271
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	45.210	249.710
Vorderingen en borgtochten in contanten	C285/8	45.210	249.710
VLOTTENDE ACTIVA	29/58	8.785.928	8.643.669
Vorderingen op meer dan één jaar			
Voorraden en bestellingen in uitvoering	C3	99.984	88.668
Handelsgoederen	34	99.984	88.668
Vorderingen op ten hoogste één jaar	C40/41	2.915.050	3.538.241
Handelsvorderingen	C40	2.818.204	3.259.932
Overige vorderingen	C41	96.846	278.309
Geldbeleggingen	C50/53	3.435.112	3.753.757
Eigen aandelen	50		
Overige beleggingen	51/53	3.435.112	3.753.757
Liquide middelen	C54/58	2.271.963	1.127.774
Overlopende rekeningen	C490/1	63.819	135.229
TOTAAL VAN DE ACTIVA	C20/58	9.593.447	9.606.249

1 oktober 2023 - 30 september 2024

PASSIVA	Code	Bkj.ok23-se24	Vorig Boekjaar
EIGEN VERMOGEN	C10/15	2.099.814	1.870.977
Inbreng	C10/11	74.368	74.368
Geplaatst kapitaal	C100	74.368	74.368
Niet opgevraagd kapitaal	C101		
Reserves	C13	1.796.609	1.673.601
Wettelijke reserve	C130	7.437	7.437
Belastingvrije reserves	C132		
Beschikbare reserves	C133	1.789.172	1.666.164
Overgedragen winst (verlies)	C14	228.837	123.008
VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN	C16	20.757	20.757
Voorzieningen voor risico's en kosten	160/5	20.757	20.757
Uitgestelde belastingen	C168		
SCHULDEN	C17/49	7.472.876	7.714.515
Schulden op meer dan één jaar	C17		
Kredietinstellingen	C173		
Schulden op ten hoogste één jaar	C42/48	6.564.593	6.258.514
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen	C42		
Financiële schulden	C43		
Handelsschulden/ Leveranciers	C440/4	1.906.162	2.166.247
Vooruitbetalingen op bestellingen	C46	3.224.945	2.835.509
Schulden i.v.m. belastingen, bezoldigingen en sociale last	C45	1.091.248	1.156.223
Belastingen	C450/3	44.436	44.610
Bezoldigingen en sociale lasten	C454/9	1.046.812	1.111.613
Overige schulden	C47/48	342.238	100.535
Overlopende rekeningen	C492/6	908.283	1.456.001
TOTAAL VAN DE PASSIVA	C10/49	9.593.447	9.606.249

RESULTATENREKENING

	Code	Bkj.ok23-se24.	Vorig boekjaar
BEDRIJFSOPBRENGSTEN	70/76A	19.515.177	17.297.243
Omzet	70	18.776.089	16.150.358
Voorraad goederen en bestellingen in uitvoering	71		
Andere bedrijfsopbrengsten	74	739.088	1.146.885
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	76A		
BEDRIJFSKOSTEN	60/66A	19.234.840	17.041.366
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	60	11.871.439	10.064.463
Diensten en diverse goederen	61	1.941.038	1.841.679
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	62	5.139.451	5.131.214
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	630	230.283	87.229
Waardeverminderingen op voorraden, op bestellingen in uitvoering, op handelsvorderingen: toevoeging, terugneming	631/4	-1705	7.155
Voorzieningen voor risico's en kosten	635/8		
Andere bedrijfskosten	640/8	13.958	14.988
Als herstructurering geactiveerde bedrijfskosten	649		-105.362
Niet-recurrente bedrijfskosten	66A	40.376	
BEDRIJFSWINST (BEDRIJFSVERLIES)	9901	280.337	255.877
FINANCIËLE OPBRENGSTEN	75/76B	126.910	31.080
Recurrente financiële opbrengsten	75	126.910	31.080
Opbrengsten uit financiële vast activa	750	1.204	2.625
Opbrengsten uit vlottende activa	751	68.863	21.126
Andere financiële opbrengsten	752/9	56.843	7.329
Niet-recurrente financiële opbrengsten	76B		

RESULTATENREKENING

	Code	Bkj.ok23-se24.	Vorig boekjaar
FINANCIËLE KOSTEN	65/66B	-11.044	61.760
Recurrente financiële kosten	65	-11.637	48.136
Kosten van schulden	650		18.763
Waardeverminderingen op vlottende activa andere dan voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen	651	-106.336	-28.435
Andere financiële kosten	652/9		57.808
Niet-recurrente financiële kosten	66B	94.699	13.624
Winst (Verlies) van het boekjaar vóór belasting	9903	593	225.197
Onttrekking aan de uitgestelde belastingen	780	418.291	
Overboeking naar de uitgestelde belastingen	680		
Belastingen op het resultaat	67/77		1.653
Belastingen	670/3	62.167	1653
Regularisering van belastingen en terugneming van voorzieningen voor belastingen	77	62.167	
Winst (Verlies) van het boekjaar	9904	356.124	223.544
Onttrekking aan de belastingvrije reserves	789		106.800
Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar	9905	356.124	330.344

RESULTAATVERWERKING

Te bestemmen winst (verlies)	9906	356.124	330.344
Onttrekking aan het eigen vermogen	791/2		
Toevoeging aan het eigen vermogen	691/2		106.800
aan de wettelijke reserves			
aan de overige reserves	6921		106.800
Over te dragen winst	14	228.837	123.008
Uit te keren winst	694/7	127.287	100.536
Werknemers	696	127.287	100.536

THESAURIE APR 2020 - SEP 2024



IATA	Minimum	23-24	22-23	21-22	20-21
Equity Ratio (Eigen vermogen / balanstotaal)	12,00%	22,10%	19,69%	16,82%	20,51%
Working Capital (Eigen vermogen + Schulden lange termijn - Vaste activa)		€1.313.052	€929.154	€1.417.564	€1.225.633
Liquidity (Vlottende activa / Vlottende passiva)	1,00%	1,18%	1,12%	1,17%	1,19%
Profitability (Winst na belastingen)		€228.837	€123.008	€59.466	-€1.089.851

GARANTIEFONDS	Minimum	23-24	22-23	21-22	20-21
Solvabiliteit (Netto eigen middelen / balanstotaal)	15,00%	21,78%	18,34%	16,69%	20,50%
Liquideiteit (Vlottende activa / Vlottende passiva)	1,00%	1,18%	1,12%	1,17%	1,19%

Situering over boekjaar 2023/2024

Zoals reeds gemeld realiseerde Joker dit jaar een nettowinst van 356.124 EUR tegenover 223.544 EUR in het vorig boekjaar. Na aftrek van de personeels-bonus bedraagt de over te dragen winst 228.837 EUR tegenover 123.008 EUR vorig boekjaar. En inderdaad, we zijn zeer verheugd de bonus dit jaar terug te kunnen geven aan het hele team, dat dit zonder meer verdient.

De bedrijfsopbrengsten bedroegen 19.515.177 EUR tegenover 17.297.243 EUR in het vorig boekjaar. Na de ‘knaldrang’ post corona in vorig boekjaar, markt-gemiddelde +17%, normaliseerde het reisgedrag van de Belg zich met een gemiddelde van +5% volgens de cijfers van de Belgian Travel Confederation (BTC). Joker klopte af op +12,8%.

Gecombineerd aan factoren resulteerde dit in een omzetgroei van de groeps-reizen en de individuele reizen. De spijtige conflicten in Gaza zorgden voor een stop in de groei van Jordanië bij de groepsreizen, hopelijk komt daar snel rust. De andere bestemmingen groeiden verder door, bij individuele reizen groeiden alle bestemmingen, buiten een lichte terugval op Tanzania, een dure bestemming.

De luchtvaart was de grootste werf bij Joker. De omzet kende geen groei. De herindeling van het team met Pieter Smets in een meer prominente, commerciële invulling, in tandem met 2 seniors op HQ heeft voor stabiliteit gezorgd in de klantenportfolio. Een eerste inhaalbeweging op technologisch vlak werd afgerond.

Deel 2 van de inhaalbeweging staat op moment van het verslag, verder dan in de startblokken. Afgelopen jaar werd hiervoor de selectie gemaakt van de juiste partner en momenteel kijken we met hen verder welke stappen prioritair zijn. Voor Boundless zal deel 2 alvast operationeel zijn tegen het nieuwe boekjaar 25/26.

Er broeit m.a.w. heel wat bij Joker. Een Kairos-moment dient zich aan.

Nog positief te melden zijn het derde duurzaamheidsverslag van Joker, de positieve resultaten binnen de personeelsdialoog, de eerste learnings uit het CRM-systeem, de algemene consensus van de ‘winst’ hieruit alsook uit de clusterwerking, de aangetreden bestuurder Tim Melis, enz.

Ook nu een welgemeende ‘dank u’ aan het hele team waarop we jaar na jaar kunnen bouwen om grenzen te verleggen.





4.4 Risicoanalyse

1. Joker-Risicobeheer

Aanpak

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.

De wereld als speelveld

‘Verleg je grenzen’ geldt ook voor de Joker-bedrijvigheid. De hele wereld is ons speelveld. Vandaar dat Joker zich sterker wil blijven inbedden in de gekke, veranderende wereld waarin we leven. Daarvoor moeten we een soepele organisatie opbouwen die veranderingsgezind is. Veranderingsgezind betekent enerzijds het toelaten van chaotische signalen van buitenuit, van divergente denkpijsten 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.

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

Metingen

Bij de **6Ps-meting** (deel 4.1) worden ‘aandacht’, ‘in-spanning’ en ‘resultaat’ (AIR) op gebied van People, Planet, Prosperity, Peace, Partnerships, Pleasure per gelinkte SDG bevestigd en in beeld gebracht.

De **Joker Materialiteitsanalyse** (deel 4.2) geeft de zes thema’s weer die voor bestuur en medewerkers als prioritair beschouwd worden voor Joker strategische ontwikkeling.

De **Jaarrekening** (deel 4.3) biedt een gedetailleerd inzicht in onze financiële gezondheid en onderbouwt het beoordelen van liquiditeit, solvabiliteit en winstgevendheid.

De **Risicoanalyse** (deel 4.4) helpt om financiële en operationele bedreigingen te identificeren en te evalueren, waardoor tijdig proactieve maatregelen kunnen worden genomen.

De **Niveau-meting** (deel 4.5) tenslotte is een zelfbeoordeling (self-assessment) waarbij de niveaus in vraag gesteld worden waarop de ontwikkeling van de vier 6P-CHALLENGE werkdomeinen zich bevinden en welk toekomst-engagement telkens gedefinieerd is.

Essentiële taak van het Dirko is het evenwicht bewaken tussen orde en chaos, tussen bureau-cratie en creativiteit, tussen roep op ‘consolidatie’ en ‘innovatie’.

Rentabiliteit, liquiditeit (en solvabiliteit) zijn sinds de oprichting absolute aandachtspunten.

Goed wetend waar we naar toe willen, 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.

2. Analyse externe risico's en kansen in verband hebben met duurzaamheidsthema's.



Externe risico's

- **Klimaatverandering:** de reis- en toerisme-industrie wordt steeds sterker beïnvloed door klimaatverandering. Extreem weer, stijgende temperaturen en natuurrampen kunnen bestemmingen en infrastructuur ontwrichten, wat de mogelijkheid om er te reizen bedreigt.
- **Overtourisme:** 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. De vermindering van deze impact is een cruciale uitdaging voor duurzaamheid in de reisindustrie.
- **Politieke instabiliteit** die wereldwijd toeneemt, brengt ernstige risico's met zich mee. Zoveel landen zijn sinds onze oprichting in '82 vandaag niet meer veilig te bezoeken. Oorlogen en conflicten kennen een absurde destructieve dimensie, maar ook armoede, educatie, economische stabiliteit, vrouwenemancipatie zijn in bepaalde regio's achteruit gegaan. Reisbeperkingen, veiligheidsproblemen, extra kosten gaan de operationele aanpak onder druk zetten.



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:** Joker 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.
- **Grotere betrokkenheid van reizigers.** Joker wil zich positioneren als een voorloper op het gebied van regeneratief toerisme, en hiermee een sterke reputatie opbouwen als een verantwoord werkende touroperator. Door een inspirerend verhogen van kennis en inzicht bij reizigers kan dit leiden tot authentieke co-creaties.
- **Samenwerking en partnerschappen:** Door strategische partnerschappen aan te gaan, kan Joker impact vergroten en synergiën creëren die leiden tot meer veerkrachtige en duurzame bestemmingen.

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



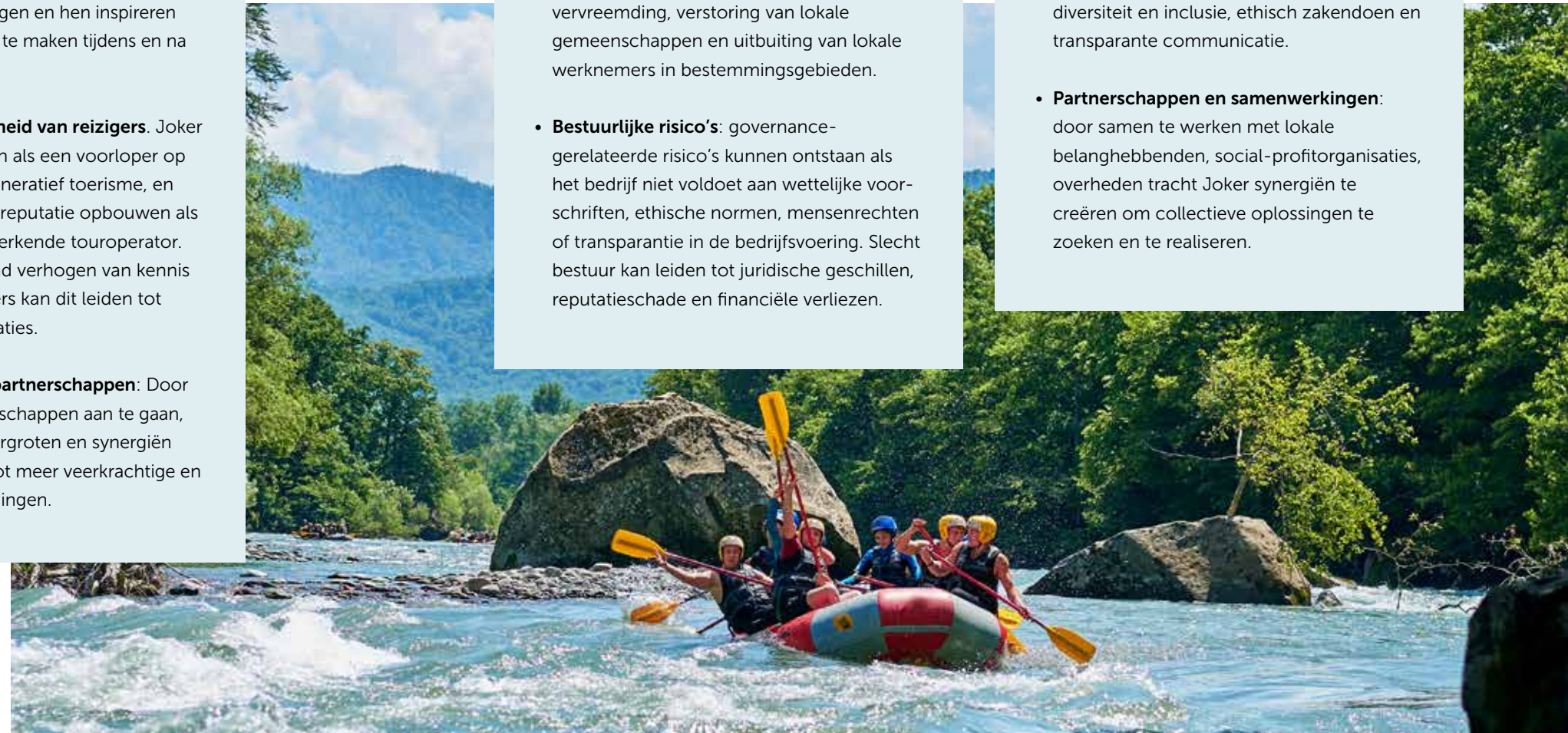
ESG-risico's

- **Milieueffecten van reizen:** Joker organiseert de reizen voor zijn reizigers, wat kan leiden tot milieueffecten zoals CO₂-uitstoot door transportmiddelen, waterverbruik in accommodaties en afvalproductie. Deze activiteiten dragen bij tot klimaatverandering en milieuschade.
- **Sociale impact op bestemmingen:** Joker kan geconfronteerd worden met sociale risico's, zoals overtourisme, 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 de bevordering van ecotoerisme, de ondersteuning van lokale gemeenschappen en het behoud van cultureel erfgoed. Dit draagt bij tot positieve milieu- en sociale impact en de verbetering van de bedrijfsreputatie. 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 de creatie van waarde voor alle belanghebbenden, inclusief werknemers, reizigers, 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, social-profitorganisaties, overheden tracht Joker synergiën te creëren om collectieve oplossingen te zoeken en te realiseren.



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 30/9/2024.



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

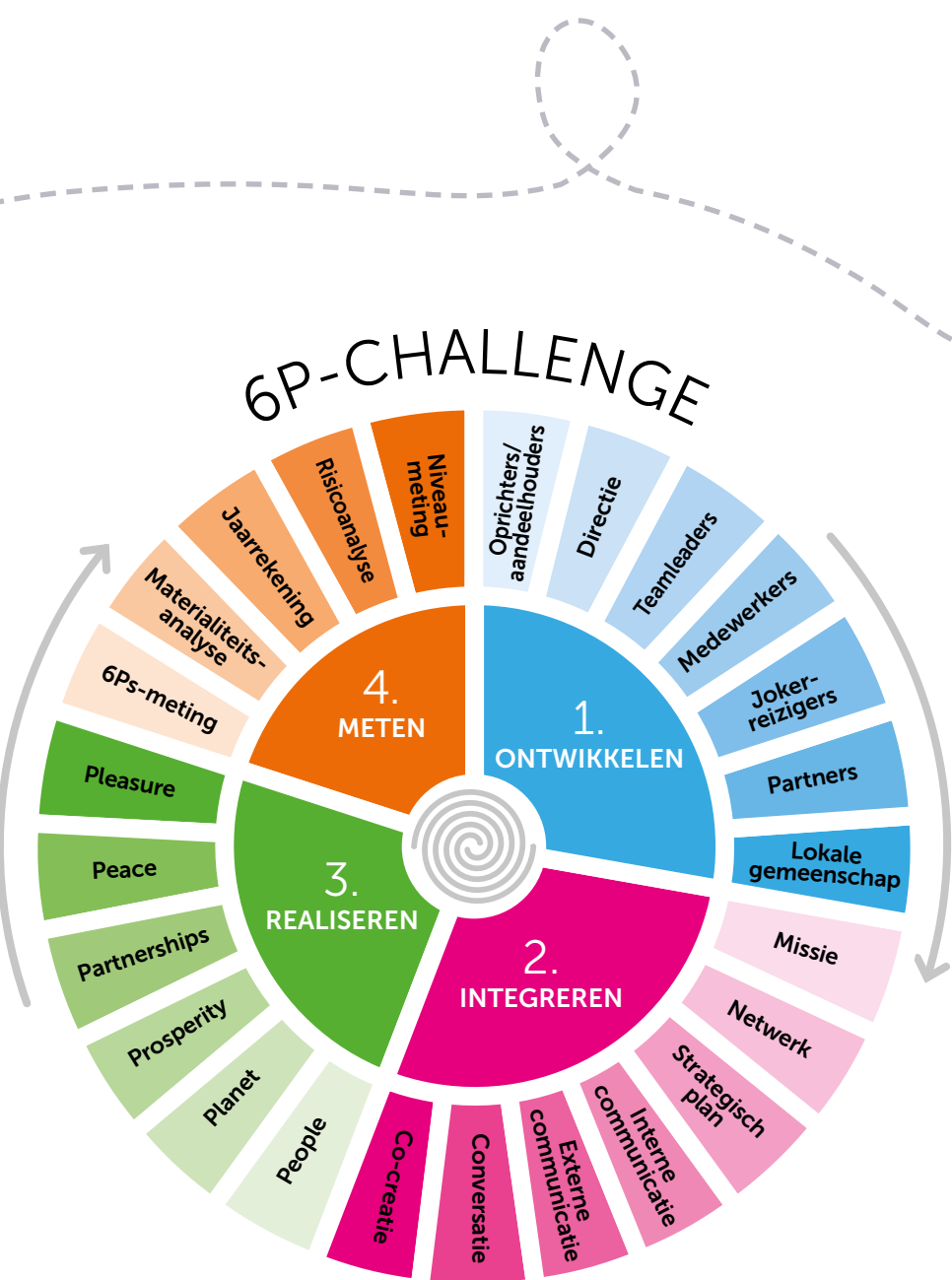
De vennootschap heeft geen eigen aandelen ingekocht en er zijn geen converteerbare obligaties.

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 1.335,18 euro en is ook toegelicht in de jaarrekening van de onderneming.

4.5 Niveau-meting & toekomst-engagementen

Deze **Niveau-meting** is een zelfbeoordeling (*self-assessment*) waarbij we de niveaus evalueren waarop elk van de 25 verschillende aandachtspunten van de 6P-CHALLENGE werkdomeinen zich bevinden. Hiermee krijgen we een overzichtelijk beeld van onze aanpak en resultaat binnen de vier werkdomeinen.

Dit levert een bruikbaar werkinstrument op basis waarvan we per werkdomein specifieke toekomst-engagementen op langere termijn hebben gedefinieerd.



Stap 1. Ontwikkelen

Wie is betrokken bij het groeiproces van het duurzaamheidsverhaal?

Werkdomeinen ONTWIKKELEN	Niveau					
	0	1	2	3	4	?
1. Oprichters / Aandeelhouders					✓	
2. Directie					✓	
3. Teamleaders					✓	
4. Medewerkers				✓	✓	
5. Joker reizigers			✓	✓		
6. Partners				✓	✓	
7. Lokale gemeenschap			✓	✓	✓	

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



Joker toekomst-engagement:

in het kader van **Werkdomein 1 ONTWIKKELEN** worden tijdens periode 01/10/24 – 30/09/26 alvast volgende drie aandachtspunten versterkt uitgebouwd:

4

Medewerkers

De realisatie van een **waardevolle werkomgeving** blijft voor Joker een belangrijk engagement. Dit concretiseert zich in goede arbeidsomstandigheden en het bouwen aan een **krachtige bedrijfscultuur**. Medewerkers worden uitgenodigd tot meedenken, creativiteit en innovatie. Ze worden gestimuleerd tot initiatieven rond klimaatneutraliteit, circulaire economie en sociale inclusie. Via specifieke opleidingen en brainstorms met alle Jokers of in kleine groep. Zowel voor duurzaamheidsexperten als voor nieuwe medewerkers.

Verantwoordelijken: Dirko met duurzaamheidscoördinator & opleiding

5

Reizigers

Reizigers bewuster maken welke positieve impact hun bijdrage kan betekenen in het Joker duurzaamheidsverhaal. Joker wil **reizigers sterker betrekken** bij de ondersteuning 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 Joker-waarden. Reizigers worden nog meer echte 'Jokers'.

Via evaluatieformulieren vragen wij feedback aan onze reizigers 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 duurzaamheidscoördinator en communicatie.

6

Partners

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 blijven we actief op zoek gaan naar partners die onze principes van sociaal en toekomstgericht ondernemerschap onderschrijven.

Samenwerken met de **inheemse bevolking** heeft een positieve impact zowel op de gemeenschap als op de beleving van de klant. In 2025 willen we onze aanpak individuele reizen naar Canada met activiteiten, excursies en logementen in samenwerking met de inheemse bevolking via o.a. Indigenous Tourism Association uitbreiden naar andere landen.

Verantwoordelijken: Dirko met duurzaamheidscoördinator en productie.

Niveau-meting Joker

Stap 2. Integreren

In welke mate is in onderstaande aandachtspunten de duurzaamheidsaanpak geïntegreerd?

Werkdomeinen INTEGREREN	Niveau					
	0	1	2	3	4	?
1. Missie					✓	
2. Joker ViaVia Netwerk					✓	
3. Strategisch Plan					✓	
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 toekomst-engagement:

in het kader van **Werkdomein 2 INTEGREREN** worden tijdens de periode 01/10/24 – 30/09/26 alvast volgende vier aandachtspunten versterkt uitgebouwd:

1

Missie

Onze missie blijft het fundament van onze organisatie. **Weten waarom we doen wat we doen? Voor wie? Dan wat? En hoe? Dit blijven de essentiële vragen** in die volgorde. Bij Joker gaat het daarom niet langer over wat Joker kan doen voor de klant, maar over wat **Joker kan betekenen voor de reiziger**. Met reizen als manier om anderen én zichzelf beter te leren kennen. Met confrontaties met andere denkbelden, cultuurexpressies, schoonheid, hardheid, ... Met reizen die zowel letterlijk als figuurlijk grensverleggend zijn.



Dit **met aandacht** voor de effecten die onze reizen hebben op het sociale - **op de lokale mensen en organisaties en op het natuurlijke ecosysteem**. En uiteraard tegelijkertijd de ermee gerelateerde **wow-beleving van de reiziger** laten excelleren.

Verantwoordelijken: allen.

3

Strategisch Plan

In haar strategisch plan is Joker **gericht op jaarlijkse groei, zowel in omzet als in netto rendement**, in lijn met haar ambitie voor 2025-2031. Deze doelen worden ondersteund door een focus op innovatie, klantgerichtheid, kostenoptimalisatie en operationele excellentie. Daarbij streeft Joker ernaar om haar systemen beduidend te **automatiseren** om efficiëntie en beheer te verbeteren. Dit betekent het implementeren van slimme technologieën en processen die onder meer handmatige tussenkomsten minimaliseren, terwijl werk en klanttevredenheid geoptimaliseerd worden.

Verantwoordelijken: Dirko

4

Interne Communicatie

Interne communicatie draagt bij tot 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. Zo blijven we inzetten op een open communicatie waar zowel veelvuldige en onmiddellijke waardering als bijsturing een must is. Dit wordt geïntegreerd in bestaande processen. Zo kunnen twee keer per jaar medewerkers met al hun vragen bij de directie terecht. Een informeel moment waar de gespreksonderwerpen worden bepaald door de aanwezige medewerkers.

Verantwoordelijken: Dirko en HR

5

Externe Communicatie

Bij Joker bestaat een sterke sociale identiteit 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, partners en lokale gemeenschap concreet betrekken om onze duurzaamheidsambities mee waar te maken. Basis is sympathie, vertrouwen en betrokkenheid. In 2025 gaan we onze lokale partners en de lokale gemeenschap meer aan het woord laten. De campagne 'Aproved by locals in sept 2024' was een eerste stap.

Verantwoordelijken: Dirko en communicatie.

In 2025 gaan we de Joker ethische (marketing) richtlijnen verder uitwerken. Deze richtlijnen weerspiegelen onze toewijding aan diversiteit, gelijkheid, inclusie en transparantie in al onze communicatie- en marketingactiviteiten. Zo versterken we gemeenschappen en bouwen aan een inclusieve samenleving en dragen we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Door open en betrokken te communiceren, bouwen we duurzame relaties op met onze reizigers, partners en de lokale gemeenschap.

Verantwoordelijken: Dirko, duurzaamheidscoördinator, marketing

Stap 3. Realiseren

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

Werkdomeinen REALISEREN	Niveau					
	0	1	2	3	4	?
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 toekomst-engagement:

in het kader van **Werkdomein 3 REALISEREN** gaan tijdens periode 01/10/24 – 30/09/26 alle aandachtspunten versterkt door alle Jokers worden uitgebouwd:

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

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.



1

In het kader van People

Aandacht voor innerlijke groei van medewerkers

Inspirerende en geëngageerde medewerkers met ‘future proof’ skills zijn cruciaal om bij Joker mee het verschil te laten maken in de organisatie en tegelijkertijd een positieve impact te hebben op mens en omgeving.

Naast het kader van de P’s werd er de voorbije jaren gewerkt rond vaardigheden die nodig zijn om aan een duurzame toekomst verder te bouwen. De Inner Development Goals bieden daarvoor een kader waarin innerlijke verschuivingen en menselijke groei ruimte krijgen om zo onze kansen op het gezamenlijk bereiken van onze bedrijfsdoelen te vergroten. Want innerlijke groei leidt uiteindelijk tot verandering naar buiten toe.

Verantwoordelijken: Dirko, HR 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 gendergelijkheid in toerisme, en de rol van vrouwen in de toerismesector als duurzame en sociale ondernemer in de verf te blijven 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

2

In het kader van Planet

Impact

De impact van een organisatie – en zeker van een reisorganisatie – is onlosmakelijk verbonden met de natuur. In 2025 onderzoeken we hoe we de natuur structureel kunnen integreren in onze dagelijkse werking en haar een stem kunnen geven aan de vergadertafel: als inspirator, raadgever, stakeholder of zelfs aandeelhouder.

Acties

Wie reist stoot CO₂ uit. Met compenseren verbeteren we de situatie niet. We moeten op de eerste plaats inzetten op het **reduceren van die CO₂-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 ondersteunen wij het Yakum project in Ecuador. Een project dat focust op bosbehoud, bosherstel en biodiversiteit in samenwerking met

de inheemse bevolking, steeds een belangrijke partner bij het ontwikkelen van ons product. We blijven onze reizigers aanmoedigen om ook een bijdrage te leveren.

Klemtoon in 2025: met Bos+, bijdragen aan natuurherstel en biodiversiteit in het Amazonegebied in Ecuador.

Verantwoordelijken: Dirko, duurzaamheids-coördinator en communicatie

In 2025 nemen wij al onze activiteiten onder de loep waar wildlife bij betrokken is. We stellen specifieke Joker-richtlijnen op over hoe om te gaan met wildlife op al onze reizen voor zowel medewerkers, begeleiders, partners als reizigers. De richtlijnen opgesteld in 2024 over hoe omgaan met gedomesticeerde dieren op reis worden gericht verspreid naar onze medewerkers, begeleiders en reizigers. Dierenwelzijn is een belangrijk aandachtspunt.

Verantwoordelijken: Dirko, duurzaamheidscoördinator en teamleaders

3

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 is ViaVia Buenos Aires en hun eigen boerderij, Gaucho Verde, vanaf 2024 gaan 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 -25 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. De Cosmogolem wordt op 15 feb 2025 officieel ingehuldigd.

Verantwoordelijken: Dirko en VVTA

4

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, duurzaamheids-coördinator en teamleaders

5

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 waarde perspectief 'winstgevend' kan zijn. Temeer daar veel plezier om hieraan bij te dragen met geen goud te betalen is.

Feest 50 jaar. In 2031 bestaat Joker 50 jaar, dat zal stevig gevierd worden, en aan die organisatie willen we zeker op tijd beginnen.

Verantwoordelijken: alle Jokers.

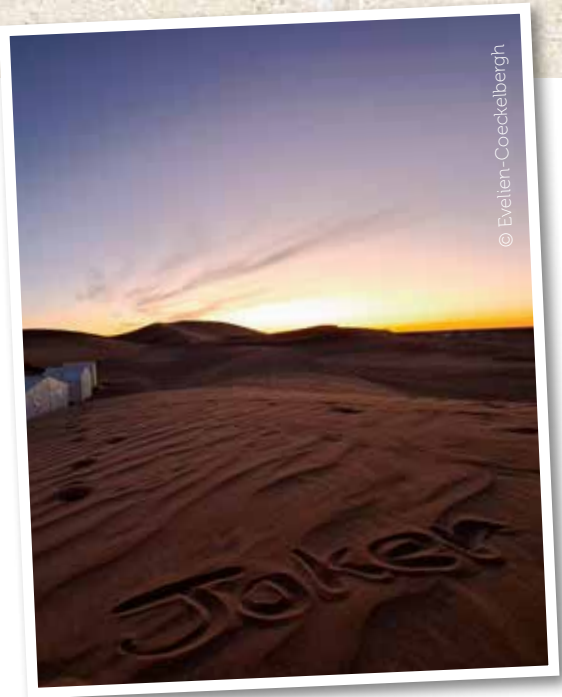
SDG-Fit meting Joker

Stap 4. Meten

Welke meetinstrumenten worden gehanteerd, en in welke mate?

Werkdomeinen METEN	Niveau 0	1	2	3	4	?
1. 6Ps-meting				✓		
2. Materialiteitsanalyse					✓	
3. Jaarrekening					✓	
4. Risicoanalyse				✓		
5. Niveau-meting					✓	

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



Joker toekomst-engagement:

in het kader van **Werkdomein 4 METEN** worden ook tijdens de volgende periode 01/10/24 – 30/09/25 alle aandachtspunten versterkt uitgebouwd: 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 keuzen maken.

1

6P-challenge

Met de 6Ps-meting worden ‘aandacht’, ‘inspanning’ en ‘resultaat’ (AIR) op gebied van de verschillende Ps bevraagd en in beeld gebracht, en dit met een zonneklare link tussen de P’s en de SDGs. Hier wordt aangegeven hoe intens het duurzaamheidsverhaal bij Werkdomein 1 ONTWIKKELEN aanwezig blijft en zich concretiseert.

Verantwoordelijken: Dirko, duurzaamheids-coördinator en Raad van Bestuur

2

Materialiteitsanalyse

Evident dat de zes geselecteerde thema’s van de Materialiteitsanalyse prioritair blijven bij de strategische uitvoering.

Verantwoordelijken: Dirko, duurzaamheids-coördinator en Raad van Bestuur

3

Jaarrekening

De jaarrekening geeft een overzicht van de financiële prestaties en de positie van Joker voor het boekjaar. Het bestaat uit de balans-, winst-en- verliesrekening en toelichtingen, waarmee inzicht wordt geboden in de inkomsten, uitgaven, bezittingen en schulden van de organisatie. Deze informatie geeft inzicht over de financiële gezondheid en het rendement van Joker.

Verantwoordelijken: Dirko, boekhouding en Raad van Bestuur

4

Risicoanalyse

De risicoanalyse geeft een beeld van de risicobeheersing en de veerkracht van Joker in een steeds sneller veranderende omgeving. Deze analyse richt zich op strategische, operationele, financiële en compliance-risico’s, waarbij de impact op lange termijn en duurzame waardecreatie centraal staat.

Verantwoordelijken: Dirko en teamleaders

5

Niveau-meting

De niveau-meting als afsluiting is een zelfbeoordeling die weergeeft hoe de 25 aandachtspunten van de vier werkdomeinen van de 6P-CHALLENGE werden aangepakt en ingevuld tijdens het boekjaar, zodat Joker met dit werkinstrument onderbouwd zijn ambitie en engagementen voor het volgend jaar (volgende jaren) kan vastleggen.

Uiteraard is deze niveau-meting 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.

Verantwoordelijken: Dirko en Raad van Bestuur



5

Een visie op de toekomst

Lange termijn, onafhankelijkheid en continuïteit: fundamenteën voor succes

In de snel veranderende wereld van vandaag is het belangrijker dan ooit om met een visie, missie en cultuur te werken die gericht zijn op de lange termijn. Bedrijven die zich richten op onafhankelijkheid en continuïteit kunnen zich niet alleen wapenen tegen externe schommelingen, maar ook optimaal inspelen op kansen die de toekomst biedt. Door consequent te investeren in de juiste waarden en doelen, ontstaat er ruimte voor groei en rust.

De mogelijkheid om vooruit te denken en te blijven ontwikkelen leidt uiteindelijk tot voltooiing en het bereiken van een hoger niveau van succes. Voor Joker is dit een beleid dat voortdurend wordt nagestreefd, met als doel om niet alleen financieel succes te behalen, maar ook als werkgever, innovator en referentie in de toeristische sector te blijven excelleren.



Wat betekent dit o.m. concreet?

1. Joker wil de beste 'added value' groepsreizen, individuele reizen en luchtvaart-services blijven aanbieden in de markt

Joker heeft altijd gestreefd naar het leveren van meer dan alleen een reiservaring. Door de focus te leggen op het aanbieden van toegevoegde waarde – zowel op het gebied van service als innovatie – heeft het bedrijf zich in de markt gepositioneerd als een betrouwbare en klantgerichte speler.

2. Joker wil excelleren als werkplek

Onze cultuur is gebaseerd op het welzijn van onze medewerkers. Het is van groot belang om een werkplek te bieden waar mensen zich kunnen ontwikkelen, gewaardeerd voelen en waar ze trots op kunnen zijn. Joker investeert dan ook continu in opleiding, teamontwikkeling en het welzijn van alle medewerkers.

3. Joker wil de referentie zijn/blijven op vlak van regeneratief toerisme

Regeneratief toerisme staat centraal in de toekomstige ontwikkeling van de toeristische sector, en Joker neemt hierin een pioniersrol. We streven ernaar om toerisme op een verantwoorde en duurzame manier te bevorderen, waarbij we niet alleen de negatieve impact beperken, maar juist bijdragen aan het herstel en de verbetering van de plekken die we bezoeken.

4. Joker wil maximaal automatiseren in haar systemen

Efficiëntie is essentieel voor succes op de lange termijn. Daarom zet Joker in op automatisering van interne processen, van boekingen tot klantenservice en administratie. Dit zorgt voor snellere doorlooptijden, meer precisie en klanttevredenheid. Automatisering stelt ons in staat om resources te heralloceren naar strategisch belangrijkere gebieden.

5. Joker wil ieder jaar groei realiseren zowel qua omzet als nettorendement

Groei is voor Joker een belangrijke drijfveer. Elk jaar willen we niet alleen de omzet vergroten, maar ook de winstgevendheid verbeteren door slimme investeringen en het realiseren van operationele efficiëntie.

6. Joker wil een groot feestjaar maken van 2031

Joker kijkt vooruit naar een memorabel moment in 2031, wanneer we de 50ste verjaardag van ons bestaan vieren. Dit jaar wordt voor Joker een hoogtepunt, waarin we niet alleen de successen van het verleden willen vieren, maar ook de plannen voor de toekomst kracht bijzetten.

7. Joker wil haar identiteit en cultuur behouden te midden van veranderingen

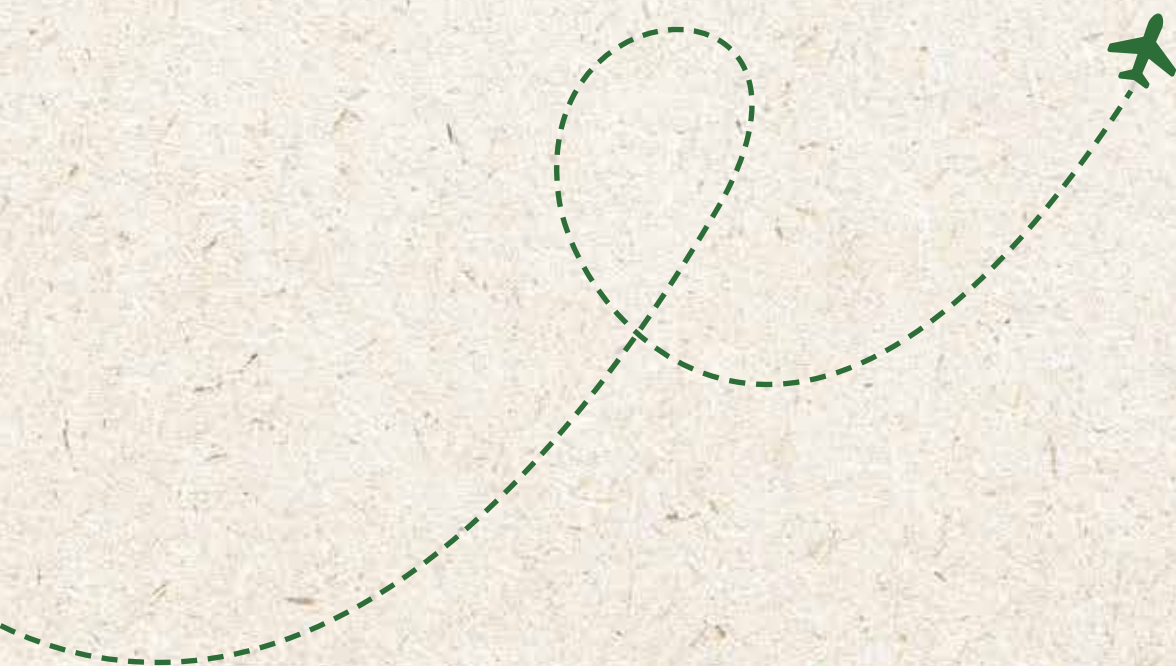
In een tijd waarin de wereld continu verandert, blijft Joker trouw aan de eigen identiteit en cultuur. Onze kernwaarden van integriteit, klantgerichtheid en duurzaamheid blijven leidend, ongeacht de veranderingen in de markt.

Door vast te houden aan deze principes, blijft Joker zich ontwikkelen en tegelijkertijd trouw aan haar oorsprong. Met een heldere visie en een sterke focus op lange termijn doelen bouwen we aan een toekomst van stabiliteit, groei en succes.



Stijn Elsen,
CEO





JOKER

verlegt je grenzen