



Duurzaamheidsbeleid The Outsider Vlaamse Ardennen

Inhoud

1. Voorwoord
2. Mission statement
3. Onze medewerkers
4. Onze gasten
5. Onze omgeving
6. Onze werking

1. Voorwoord

In naam van het volledige team van The Outsider Vlaamse Ardennen heet ik u van harte welkom bij onze organisatie. In dit duurzaamheidsverslag kan u ons beter leren kennen. Onze voornemens en doelstellingen inzake milieu, veiligheid, kwaliteit en – uiteraard- duurzaamheid worden van nader bij bekeken in wat volgt. Wij nemen u graag mee doorheen dit verslag om onze kijk op maatschappelijk verantwoord ondernemen te verduidelijken en aan te tonen hoe we deze kijk in de praktijk omzetten.

The Outsider Vlaamse Ardennen is een coöperatieve vennootschap, gespecialiseerd in het organiseren van sportieve evenementen en sportinitiaties, teambuildings en incentives die zowel ééndaags als meerdaags kunnen zijn. Deze activiteiten vinden allemaal plaats in ons domein rond de Donkvijver in Oudenaarde. Toen The Outsider in 2003 neerstreek op deze prachtige locatie hadden we geen idee dat het verhaal zich zo mooi zou ontfouwen. Maar kijk: meer dan tien jaar later bloeien en groeien we meer dan ooit tevoren, zonder hierbij onze basiswaarden uit het oog te verliezen.

Het sociale aspect en onze maatschappelijke taak verliezen we niet uit het oog. Met The Outsider Club zetten we deze sociale ambities kracht bij. The Outsider Club richt zich specifiek op jongeren en daarnaast hebben we uiteraard ook oog voor andere maatschappelijke dimensies en bieden we ook voor een heel kleine prijs activiteiten aan en kampen voor kansarme jongeren.

Het is ons vast voornemen om duurzaam ondernemen dag na dag concreet te maken in de manier waarop we omgaan met onze medewerkers, onze gasten, het milieu en onze stakeholders. In alles wat we ondernemen zijn veiligheid, milieu, kwaliteit, duurzaamheid en enthousiasme onze belangrijkste focus.

Het is onze ambitie om zowel in het aanbod voor onze gasten als in onze personeelswerking inclusie na te streven en een positief mens- en maatschappijbeeld uit te dragen.

Dit document is een instrument om onze inspanningen in het kader van duurzaam ondernemen op een rij te zetten, zodat we ze kunnen aftoetsen aan de markt en vervolgens nieuwe bakens kunnen uitzetten om het in de toekomst nog beter te doen.

Hendrik Vandermarliere, Zaakvoerder

2. Mission statement

Sometimes you need to get out...

Our motivated and dynamic team offers you an unique experience. We confront you with yourself and your team in an adventurous and exclusive setting, with equal considering of personality, culture and nature.

We willen mensen de mogelijkheid geven om te ontsnappen aan de dagelijkse routine. Daartoe organiseren we outdoor activiteiten in een unieke natuurlijke omgeving. Onze monitoren hebben de ambitie om de deelnemers een authentieke ervaring te laten beleven, in confrontatie met zichzelf en hun team. We hebben daarbij evenveel oog en oor voor persoonlijkheid, cultuur en natuur.

Het is ons doel om elke gast die naar The Outsider komt een fantastische belevenis te laten ervaren waarbij alle zorgen worden vergeten: Een druppel levensgenot ervaren. Dat is waar wij voor staan.

3. Kansen voor onze medewerkers

Op de kwaliteit van onze medewerkers zullen we nooit inboeten. Hun professionaliteit en bekwaamheid wordt in belangrijke mate bepaald door de kennis en de vaardigheden die ze meester zijn om hun job uit te voeren. We verbinden er ons toe om al onze medewerkers de kans te bieden om zich verder te vervolmaken in de vaardigheden die ze nodig hebben om zo hun job nog meer te gaan perfectionaliseren.

Duurzame kennis- en vaardigheidsscholing

Ongeacht of het gaat over sportmonitoren in vast dienstverband, freelancers of jobstudenten, zodra ze bij The Outsider Vlaamse Ardennen aan de slag gaan, krijgen ze een basisopleiding. Daarna wordt elke medewerker voortdurend gestimuleerd om zich verder te bekwamen. We zoeken samen naar opportuniteiten en mogelijke bijscholingen die daarbij nuttig kunnen zijn. Als organisatie staan we in voor een deel van de kosten.

We zijn continu op zoek naar nieuwe activiteiten en invalshoeken en spelen alert in op nieuwe opportuniteiten voor onze gasten. Zesmaandelijks beleggen we een meeting waarin we onze werking evalueren en brainstormen over nieuwe ideeën. Sportmonitoren volgen systematisch opleidingen om de nieuwe activiteiten grondig te leren kennen.

Geluk en plezier, essentiële componenten van The Outsider

Om bij The Outsider aan de slag te gaan, zijn gespecialiseerde kennis en competenties slechts de basisvoorwaarde. Zonder enthousiaste, betrokken en tevreden werknemers, kan een dienstverlenende organisatie, die zijn gasten unieke ervaringen belooft, nooit de nodige kwaliteit leveren. Daarom stellen we alles in het werk om het welzijn van onze medewerkers op alle niveaus te optimaliseren en ervoor te zorgen dat ze gelukkig zijn en blijven. We zijn van mening dat geluk en plezier immers geen exclusiviteit is voor onze gasten. We werken daaraan door iedereen te betrekken bij het beleid dat we (willen) voeren, maar ook door ervoor te zorgen dat alle medewerkers zich op het werk ook als mens kunnen ontplooiën. We investeren daarom veel energie, budget en tijd in hun opvolging en coaching.

Aangezien we werken in een snel veranderende maatschappij, met jonge mensen die vatbaar zijn voor nieuwe trends, vinden we het belangrijk om daar als organisatie snel op in te spelen. Daarom werken we met zelfsturende teams. Geregeld houden we echter een medewerkersvergadering waarbij soms een volledige dag uitgetrokken wordt om na te denken over de werking van onze organisatie. Zo nodig voeren we nadien meteen veranderingen door.

Teamversterkende activiteiten

Inzet en flexibiliteit maakt integraal deel uit van onze job en dat belonen we niet enkel via het loonbriefje. Omdat het tijdens schoolvakanties voor ons team alle hens aan dek is, kunnen de kinderen van onze medewerkers gratis deelnemen aan de kampen van The Outsider Club.

We geloven bovendien sterk in het belang van teamversterkende activiteiten. We komen dan ook vaak samen met een hapje en een drankje om elkaar op een andere manier te leren kennen. Met hetzelfde doel organiseren we geregeld skireizen of trektochten. Vaak groeien dergelijke activiteiten spontaan, waarna ze vanuit de organisatie zo goed mogelijk ondersteund worden.

Op het einde van drukke seizoenen, bieden we onze medewerkers sowieso een fin de saison-party aan en zorgen we voor incentives voor het volledige team.

Duurzame mobiliteit

We stimuleren onze medewerkers om op een milieuvriendelijke manier naar het werk te komen. We onderzoeken daarom op welke manier we hen een financiële impuls kunnen geven, zodra ze zich van thuis naar het werk met de fiets verplaatsen.

Diversiteit

Diversiteit is in ons medewerkersteam de jongste jaren een evidentie geworden. Het is een bonte smeltkroes van mensen van verschillende leeftijden, seksuele voorkeuren en sociaal en culturele achtergronden. Graag verwelkomen we daarenboven een grote diversiteit aan gasten, iedereen welkom. Weliswaar dienen zij zich natuurlijk ook in te voegen in onze manier van werken en onze waarden te respecteren.

European Voluntary Service

We maken actief gebruik van het European Voluntary Service-system (EVS). Dit programma van de Europese commissie geeft jonge mensen de kans om ervaring op te doen als vrijwilliger in het buitenland. Dit programma sluit perfect aan bij onze mission statement, waarin we aangeven dat we aandacht hebben voor verschillende culturen. Een open geest om mensen te leren kennen en kansen grijpen om samen te werken en ideeën uit te wisselen, vinden we een gezonde ingesteldheid voor al onze medewerkers.

Veiligheid en welzijn op het werk

Veiligheid is voor onze medewerkers en voor onze sportmonitoren in het bijzonder een belangrijk aandachtspunt. Niet alleen voor zichzelf maar uiteraard ook voor de deelnemers aan de activiteiten die ze begeleiden. Vooraleer een medewerker aan de slag gaat als monitor, moet hij de noodzakelijke brevetten en getuigschriften van veiligheidsopleidingen kunnen voorleggen. Het kan gaan over klimbrevetten, waterskibrevetten, Sport Vlaanderen-erkenningen of interne opleidingen.

Zo hebben we binnen de Outsider groep een medewerker die zich heeft bijgeschoold als Preventieadviseur niveau 2. Een collega behaalde het diploma van Preventieadviseur niveau 3. Nog een medewerker is juridisch expert.

4. Kwalitatieve en authentieke ervaringen voor onze gasten

The Outsider Vlaamse Ardennen is een outdoor organisatie gericht naar groepen en individuen. Beide doelgroepen hebben een gemeenschappelijke ambitie; ze willen op een veilige en sportieve manier een geweldige belevenis ervaren. Ze vertrouwen erop dat onze organisatie hen daarin begeleidt en hen een unieke, authentieke ervaring bezorgt.

Altijd beter voor een duurzame samenwerking

We hanteren een aantal vaste procedures om de behoeften van onze gasten te achterhalen. We bezorgen hen vervolgens een voorstel op maat en begeleiden hen nadien in hun keuze en in de uitwerking. Aansluitend zorgen we ervoor dat de facturatie en de opvolging vlot verlopen. We willen erover waken dat we hen op elk moment van de samenwerking een optimale service kunnen bieden, zodat we de basis kunnen leggen voor een duurzame samenwerking.

We zijn er ons van bewust dat perfectie, tot bericht van het tegendeel, nog moet bereikt worden. Daarom zijn we voortdurend alert om onze service nog te verbeteren en onze activiteiten veiliger, aangenamer, milieuvriendelijker en bijgevolg nog kwalitatiever en duurzamer te maken. We doen dit onder meer door dagelijkse debriefing met de medewerkers en een consequente evaluatie van al onze activiteiten.

Inclusie

We geloven heel sterk in een inclusieve samenleving. Ondanks dat het als buitensportorganisator niet evident is om alle activiteiten toegankelijk te maken voor mensen met een (fysieke) beperking, doen we voortdurend inspanningen om zowel onze werking als onze activiteiten op hen af te stemmen. Zo hebben we tijdens het ontwerp van onze Blue Diamond-hoogteparcours ervoor gezorgd dat mensen met een fysieke beperking de hoogtesensatie kunnen ervaren. Bij de aanleg van onze waterskikabelbaan zorgen we ervoor dat ze in een zit-ski kunnen deelnemen. We krijgen daarvoor advies van zowel onze eigen medewerkers (Arnout die zelf op één (stevig) been door het leven gaat) als van externen die ons hierin bijstaan. Om mensen met een gehoorprobleem beter te kunnen begeleiden, lieten we een andere collega een cursus gebarentaal volgen.

Ook bij het ontwerp en de bouw van ons verblijfcentrum Het Moerashuis en de Taverne Den Dronk hebben we rekening gehouden met deze bijzondere doelgroep. De realisatie werd dan ook meteen bekroond met een A+ label voor heel onze site, het hoogst mogelijke inzake toegankelijkheid.

Daarnaast werden we in 2016 geselecteerd door de stad Oudenaarde als bedrijf dat de meeste inspanningen doet naar toegankelijkheid.

De groene sleutel tot het moerashuis

Ons verblijfcentrum werd voltooid in 2007. Het ligt aan de oever van de donkvijver en kan 72 mensen herbergen. Gasten kunnen gebruikmaken van de keuken en polyvalente zaal. Naast de aandacht voor het comfort werd tijdens de bouw ook bij elke stap rekening gehouden met de

consequenties voor het milieu. Het leverde ons een Groene Sleutel op, het internationaal keurmerk voor milieuvriendelijke toeristische vakantiewoningen.

Taverne Den Dronk

Het kloppend hart van onze activiteiten aan de Donkvijver in Oudenaarde is onze taverne Den Dronk. Mocht het een hut in de bergen zijn, dan zouden we het hier over de après-ski-sfeer kunnen hebben. Hier kunnen zowel onze verblijfgasten als dagjesbezoekers terecht voor een drankje, een hapje en een uitgebreide maaltijd.

Het is een ontmoetingsplaats om midden het groen te onthaasten van de dagelijkse sleur en op adem te komen na het avontuur of de sport. Hier beginnen ideeën te bruisen en worden plannen gesmeed.

Fietsknooppunt

Duurzaamheid heeft ook alles te maken met mobiliteit. Onze ligging, op amper 10 minuten stappen van het centrum van Oudenaarde, is wat dat betreft een opsteker. De opening van het fietsknooppunt in 2013 was dat ook. Door onze ligging op het fietsknooppunten netwerk Vlaamse Ardennen kunnen we als start-, aankomstplek of als tussenstop gebruikt worden van een fietstocht door de Vlaamse Ardennen. De bouw van een veilige fietsstalling fungeert daarbij als extra stimulans. Ook onze oplaadplaatsen voor elektrische fietsen zijn voor ons een evidentie.

Jeugdlogies type C

In 2010 kregen we van Toerisme Vlaanderen ook het jeugdlabel type C, het hoogst haalbare label in deze categorie. Aangezien de jongerenwerking cruciaal is voor onze organisatie, beschouwen we dit als een belangrijke erkenning voor onze inspanningen. Onder meer dankzij onze verblijfsinfrastructuur zijn we gastheer voor talrijke uitstappen van scholen en jeugdbewegingen.

Met The Outsider Club organiseren we tijdens schoolvakanties echter ook zelf kampen. We zijn ons bewust van onze opvoedkundige verantwoordelijkheid. We investeren daarom heel wat energie en tijd in de opleiding, de ondersteuning en de persoonlijke ontwikkeling van onze jeugdmonitoren.

Ontsnappen uit kansarmoede

Ons streven naar een inclusieve samenleving komt ook tot uiting in ons engagement bij steunpunt vakantieparticipatie. Hiervoor geven we de mogelijkheid om kansarme mensen te laten genieten van een kortingstarief. We zijn fier dat we kunnen meewerken aan dit uniek initiatief.

Daarnaast organiseren we tijdens schoolvakanties met heel veel plezier, in samenwerking met het OCMW, vierdaagse kampen voor kinderen uit kansarme gezinnen. The Outsider ondersteunt dit heel stevig om ook deze jongeren unieke momenten te bezorgen.

Lokale verankering

Ook al richten we maar al te graag onze blik op de wereld, we vinden het ook belangrijk om als organisatie lokaal verankerd te zijn. Daarom gaan we graag partnerships aan met lokale verenigingen, openbare besturen en bedrijven. Op dit ogenblik stellen we bijvoorbeeld materiaal ter beschikking van de zeil-, klim- en waterskiclub. We werken enthousiast mee aan Sport Na School van de Stichting Vlaamse Schoolport. We zijn daarnaast ook de thuisbasis van de honden redding club. Plaatselijke organisaties die een sportief event willen organiseren, zijn altijd welkom, en ze weten dat.

Verloren kledij

Verloren kledij houden we altijd een maand bij. Indien er na een maand nog niet naar gevraagd is, of men het nog niet is komen halen, selecteren we het verloren gerief. Wat nog iets kan betekenen brengen we naar de tweedehandswinkel. Sommige stukken worden ook bijgehouden als reservekledij voor jongeren die op kamp komen zonder reservekledij.

5. De natuur als fundament in onze handelingen

De natuur is het decor waarin we als outdoor organisatie werken en onze gasten ontvangen. Het is de plek waar we spelen en avonturen beleven; waar onze gasten kunnen ontsnappen aan de dagelijkse routine. Zonder deze omgeving houdt onze bestaansreden op te bestaan. Het spreekt bijgevolg vanzelf dat de zorg en de bezorgdheid voor onze natuurlijke omgeving hoog op onze prioriteitenlijst staat. Daarom doen we systematisch een milieutoets voor alles wat we ondernemen met betrekking tot de uitbouw van onze organisatie, onze activiteiten of de service die we aan de klanten leveren.

Groene Sleutel voor een energie neutrale infrastructuur

Tijdens het ontwerp en de bouw van onze infrastructuur aan de Donkvijver hebben we maximaal rekening gehouden met de impact op natuur en milieu. Het ecologische karakter en de optimale energieprestaties van de gebouwen was een belangrijke voorwaarde. De gebouwen werden optimaal geïsoleerd en zowel in ons verblijfcenter Het Moerashuis als in taverne Den Dronk maken we maximaal gebruik van regenwater en zonne-energie. In 2013 installeerden we ook een warmtewisselaar. Naar het voorbeeld van onze partners van The Outsider Coast, die vandaag al volledig energieneutraal zijn, doen we constant inspanningen om die norm te bereiken. Onze inspanningen werden beloond met een Groene Sleutel.

Dankzij een continue monitoring van onze energieconsumptie, hebben we gemerkt dat de stijging van het bezoekersaantal, ons totale energie- en waterverbruik weliswaar de hoogte instuurt in absolute cijfers, maar relatief gezien systematisch doet afnemen. Dat valt alleen te verklaren door het succes van onze aanhoudende sensibilisering van zowel onze medewerkers als onze gasten. We vinden het onze taak om iedereen die op onze site over de vloer komt mee te nemen in ons milieuvriendelijk verhaal en hen te inspireren om twee keer na te denken vooraleer ze de waterkraan opendraaien of de lichtschaakelaar aanklikken.

Gebruiken, conserveren, beschermen en cultiveren

Ons recept voor de unieke omgeving waarin we mogen werken, uit zich in de manier waarop we natuurlijke elementen gebruiken, conserveren, beschermen en cultiveren. Zo wilden we tijdens de bouw van ons hoogteparcours vermijden dat we bij het bevestigen van kabels, loopbruggen, platforms en hindernissen bomen zouden kwetsen. We kozen daarom voor de bouw van een metalen constructie. Ook al leek hout op het eerste zicht een meer ecologische keuze, opteerden we voor een meer duurzame optie. We weten immers uit ervaring dat een houten installatie na tien jaar aan vervanging toe is, terwijl de metalen Blue Diamond bedoeld is om als een veelvoud daarvan operationeel te blijven.

Bij de afwerking van het Avonturenpark The 7 Summits en de algemene uitbouw van onze site hebben we 160 nieuwe bomen aangeplant.

6. Onze werking

Duurzaam materiaal

Tijdens onze sportieve buitenactiviteiten waken we erover dat we de terreinen niet overbelasten en gebruiken we consequent duurzaam en recycleerbaar sportmateriaal. Voor het sjourwerk maken we gebruik van nylon touw, dat perfect te recupereren is. Onze monitoren kijken erop toe dat dit effectief ook gebeurt.

Mini-containerparken

Gescheiden afvalverzameling is een andere belangrijke stap naar het bewust omgaan met afvalstromen met het oog op recyclage. Daarom hebben we op de site van The Outsider Vlaamse Ardennen mini-containerparken ingericht. We sensibiliseren onze gasten over het belang van sorteren en recyclen en proberen hen ervan te overtuigen om daaraan mee te werken.

Natuur en gezonde voeding

Natuur en milieu zijn een rode draad in onze werking. We staan pal achter het *leave no trace* principe. Het enige wat we willen achterlaten tijdens activiteiten in de natuur zijn onze voetsporen.

Onze monitoren lassen tijdens hun activiteiten standaard natuur educatieve momenten in. Daarenboven staan ze stil bij de didactische panelen die op het domein staan opgesteld die weetjes bevatten over de natuur. Speciaal voor de deelnemers van onze jongerenkampen maar ook omdat het leuk is voor alle gasten, bouwden we op de site bijvoorbeeld een insectenhotel. Buckingham Palace is intussen een goed beklante verblijfplaats voor bijen en andere insecten.

We organiseren actieve voedingsklassen voor scholen waarin ze leren wat een gezonde voeding inhoudt en wat het belang daarvan is. Tijdens de jongerenkampen is voeding trouwens een vast gespreksonderwerp geworden. We leren onze gasten bewust omgaan met eten en drinken.

Leave no trace principe

Als lid van de Beroepsfederatie voor Natuursport Ondernemers (BFNO) houden we rekening met de “draagkracht” van onze outdoor activiteiten ten opzichte van de natuur. Zo wordt rekening gehouden met de impact van de recreatieve sportbeoefenaar op het milieu: lawaai, bodemverharding, eutrofiëring (vergroting van voedselrijkdom door bijvoorbeeld achterlaten van etensresten). Verder wordt ook aandacht besteed aan de “sociale impact”: namelijk gedrag dat de natuurbeleving van andere in het gedrang kan brengen. Tenslotte stelt het BFNO dat milieuzorg meer te maken heeft met attitude en respect voor de natuur en de medemens, dan met wetten en reglementen. Ook in dit alles willen wij Outsiders een vooraanstaande rol spelen.