

## Livingstone & goede doelen

“Tell me and I’ll forget, show me and I may remember,  
involve me and I’ll understand”

### Missie

Met Livingstone ga je op reis in kleine groepen. Je duikt in een andere cultuur en ontmoet daar mooie mensen. Zij leven vaak heel anders en dat is even wennen. Samen werk je aan een project, waarmee je de lokale bevolking echt helpt. Je leert elkaar zo op een inspirerende manier kennen en raakt met elkaar bewogen en betrokken.

Livingstone heeft tot doel om jongeren (en volwassenen) bewust, bewogen en betrokken te maken bij de medemens, de maatschappij en zichzelf.

### Partners

Livingstone werkt wereldwijd samen met gelijkwaardige partners. De lokale partners zijn betrokken bij (vak-) scholen, opvang voor straat- en weeskinderen, nieuwe huizen voor ouderen, maaltijden, kinderkampen voor kinderen in de knel en nog veel, veel meer. Livingstone teams dragen bij aan dit werk met inzet, vriendschap, kennisoverdracht en geld.

### Geloof

Livingstone werkt met het christelijk geloof als basis. Het geloof roept mensen op om goed voor elkaar te zorgen, in het bijzonder voor de armsten in deze wereld. Of je gelooft of niet, maakt voor deelname niet uit. Iedereen is welkom bij Livingstone. Respect voor elkaar is het uitgangspunt.

### Duurzaamheid

Livingstone wil graag goed leven op deze aarde en de hulpbronnen zijn beperkt. Daarom streeft Livingstone naar het gebruik van milieuvriendelijke en gerecyclede materialen, gaan we verspilling tegen en wordt de CO2-uitstoot van de vliegreizen gecompenseerd.

### Eigen reizenpakket: ontmoeting, samenwerking, inspiratie

Livingstone verzorgt voor ca. 400 jongeren en volwassenen per jaar werkvakanties, themareizen en reizen op maat. De reizen zijn kleinschalig en de nadruk ligt steeds op persoonlijke ontmoetingen, uitwisseling van ervaring en samenwerking. De samenwerking is onder leiding van de lokale staf.

### Samenwerking met goede doelen

Naast het eigen reizenpakket werkt Livingstone als dienstverlener voor goede doelen. Ons doel is hierbij om jongeren (en volwassenen) enthousiaste ambassadeur te maken van het werk van deze goede doelen. Livingstone ontzorgt door de verantwoordelijkheid als reisorganisator op zich te nemen en de uitvoering van de reis, inclusief de voorbereiding van reizigers, geheel of gedeeltelijk te verzorgen.

## Samen sterk

“Livingstone: de reisagent met uw missie.”

### Reizen als onderdeel van uw missie

Met uw organisatie ondersteunt u ontwikkelings- en zendingsprojecten in de wereld. U werkt in Nederland samen met vele ambassadeurs, donateurs en vrijwilligers. Een goede verbinding van deze achterban met uw projecten wordt steeds belangrijker. Het past daarom steeds meer in uw strategie om met uw achterban de projecten te bezoeken. In dat geval wordt Livingstone graag uw partner.

### De wetgeving wordt strenger

Mogelijk bezoekt u al met regelmaat uw projecten met uw achterban. Tot op heden ging dit met gezond verstand en op goed vertrouwen. Dat werkte goed genoeg. De laatste jaren verandert echter de wetgeving in Nederland. Er is sinds 2018 een nieuwe wet op de reisovereenkomst, waardoor bijvoorbeeld iemand die voor een groep een vliegreis en lokaal verblijf regelt, wettelijk als reisagent wordt aangemerkt (Burgerlijk Wetboek 7, artikel 500-513)

### Zorgplicht

Deze wet (zie hierboven) geeft tevens aan reisagenten een uitgebreide verantwoordelijkheid voor de reisgroep. Binnen de goede doelen-wereld wordt gesproken over Duty of Care (zorgplicht). De trend is dat de reiziger wettelijk gezien steeds meer mag verwachten dat de reisorganisator alles van A tot Z goed geregeld heeft, inclusief voorzieningen voor als de reis niet loopt zoals gehoopt. Op allerlei komt er meer behoefte aan goede, gezonde afspraken met elkaar en een gedegen juridisch kader. U wilt niet voor verrassingen komen te staan. (zie ook: [www.lst.nl/dutyofcare](http://www.lst.nl/dutyofcare))

### Uw ideële reis = ons werk

Livingstone wil graag uw betrokken reisagent zijn. Sinds 1999 is onze missie de betrokkenheid van jongeren (en volwassenen) bij ontwikkelingsprojecten te vergroten. Hier geldt: uw missie = onze missie. Wij kunnen verantwoordelijkheid nemen voor uw ideële reis en deze geheel of gedeeltelijk verzorgen. In alle gevallen blijven wij de reis organiseren vanuit uw doelen: reizigers die betrokken raken bij de medemens. (zie ook: [www.lst.nl/verslag](http://www.lst.nl/verslag))

## Reislogistiek

### “Een goede fundering”

#### Samenwerking projectpartners

Livingstone werkt, zonder tussenkomst van touroperators en reisagenten, direct met lokale partners samen. Wij ondersteunen deze partners het hele jaar door en de reizen vallen binnen een goede samenwerking. Hierdoor zijn we in staat om effectief klantenwensen te bespreken en deze te matchen met de lokale mogelijkheden.

#### Reisadvies

Twaalf weken voor iedere reis wordt een up to date reisadvies opgesteld en aan de reizigers verstrekt. In het reisadvies is een uitgebreide veiligheidscheck van het land en de bereide regio's opgenomen. Ook wordt hierin de actuele informatie met betrekking tot visa, inentingen en malariapreventie verzameld.

#### Groepsticketing

Groepsticketing is een specifieke markt, welke vraagt om goede expertise. Wij werken met twee IATA-agenten die gezamenlijk duizenden groepstickets per jaar verzorgen. Hierdoor zijn wij in staat om relatief scherpe prijzen, gunstige reisroutes en soepele aanmeld- en annuleringsvoorwaarden te bieden. (zie ook: [www.lst.nl/vliegtickets](http://www.lst.nl/vliegtickets))

#### Visumdienst

Onze IATA-agenten zijn kind aan huis bij de visumdiensten, waardoor het verkrijgen van de juiste visa routine is. Tijdens de reizigersbijeenkomst worden de visumformulieren gezamenlijk ingevuld en de paspoorten verzameld. Op de dag van vertrek ligt het paspoort met visum klaar op de luchthaven.

#### Lokaal vervoer

Alle lokaal vervoer wordt op maat verzorgd. De projectpartners beschikken regelmatig over goede vervoersmiddelen. Waar mogelijk worden deze ingezet voor de reis. Alle vervoer is inclusief professionele chauffeurs. In ontwikkelingslanden kan het luxe niveau van het vervoer beperkt zijn, maar goede veiligheid blijft gegarandeerd.

#### Lokaal verblijf

Lokaal verblijf kan op allerlei wijzen worden verzorgd (b.v. gastgezinnen, in een school, een pension of een hotel). Het luxe niveau wordt afgestemd op de aard van de reis, de te bezoeken projecten en de grootte en leeftijd van de groep.

#### Excursies

Bij iedere reis zijn lokale excursies mogelijk, variërend van souvenirs kopen tot en met een meerdaagse safari in een wildpark. De excursies worden zoveel mogelijk via onze eigen lokale partners ingekocht, waardoor de kosten relatief beperkt zijn.

## Advies bij het reisprogramma

### “Visie heeft een vorm nodig”

#### **Programma-advies**

Bij het samenstellen van uw reis luisteren we naar de wensen van uw organisatie en uw reisgroep. Ook onderzoeken we de mogelijkheden voor verschillende programmaonderdelen op de projecten. Aan de hand daarvan geven wij advies over de opbouw van het programma, zodat de reizigers een goede opbouw ervaren in cultuurervaring, armoedeschok en persoonlijke betrokkenheid.

#### **Kleinschaligheid**

Livingstone werkt met groepen vanaf 6 personen. Grotere groepen worden regelmatig gesplitst in subgroepen, zodat iedere reiziger persoonlijk ontmoetingen kan hebben met lokale mensen.

#### **Vorbereiding reisprogramma**

Een reis in een ontwikkelingsland met lokale ontmoeting en samenwerking vraagt een gedegen voorbereiding. Livingstone gebruikt uitgebreide checklists die op locatie worden besproken. Waar nodig wordt voor beeldmateriaal van de projecten gezorgd.

#### **Partnership & vertrouwen**

Afhankelijk van de samenwerking van uw organisatie met uw projectpartners, kijken we naar de beste manier om een veldbezoek bij de partners vorm te geven. Livingstone is in staat om onder uw vlag en binnen uw kaders te werken. Tegelijkertijd heeft Livingstone vanuit de wettelijke eisen kaders.

#### **Reisleiders**

Essentieel voor iedere reis is goede reisleiding. Deze zoekt Livingstone als eerste in de groep zelf. Livingstone kan ook reisleiders aandragen. Alle reisleiders krijgen een screening op geschiktheid. Daarna volgt een aanvullende training over het specifieke project. Van alle reisleiders wordt een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) opgevraagd bij de Nederlandse overheid.

#### **Reizigersinformatie**

Voor de reizigers wordt een informatiemap verzorgd. Deze wordt desgewenst in de huisstijl van uw organisatie opgemaakt. Voor de reizigers wordt een informatiebijeenkomst verzorgd op een door u gewenste locatie, waarin de reizigers kennis maken de reisleiders en elkaar en waarin de reis van A tot Z wordt doorgenomen.

#### **Gedragscode en voorwaarden**

Livingstone werkt met een gedragscode en met algemene voorwaarden die alle reizigers bij aanmelding ondertekenen. Hiermee worden de spelregels voor de reizigers helder uiteengezet en wordt een goed juridisch kader gelegd voor de deelname. Wanneer uw organisatie een eigen gedragscode heeft, overleggen we over welke code we de reizigers laten ondertekenen. (zie: [www.lst.nl/gedrag](http://www.lst.nl/gedrag), zie [www.lst.nl/voorwaarden](http://www.lst.nl/voorwaarden))

## Kosten

### “Transparantie en een prima prijs/ kwaliteitverhouding”

#### **Doelgerichte organisatie**

Livingstone is vanaf de start in 1999 opgezet om jongeren (en volwassenen) bewust, bewogen en betrokken te maken met christelijk ontwikkelingswerk. De werkprocessen van Livingstone zijn hierop volledig ingericht. Ook de partners in de wereld en de leveranciers in Nederland zijn op dit doel gefocust. Het resultaat is een hoge kwaliteit en service, met een zeer redelijke prijs.

#### **Uitvoering in samenwerking met lokale partners**

Bij de uitvoering van reizen werkt Livingstone direct met de lokale verantwoordelijken voor het ontwikkelingswerk. Hierdoor is vaak mogelijk om, op basis van kostprijs, accommodaties op de projecten te verzorgen en de op het project aanwezige transportmiddelen te gebruiken. Deze aanpak zorgt voor meer en beter contact tussen de reizigers en de projecten.

#### **Transparant in kosten**

Livingstone is transparant in de kostenopbouw van de reis. Daarmee is het mogelijk om in goed overleg een optimaal reisprogramma samen te stellen binnen een gesteld budget.

## Risico's

“Ondernemen is het minimaliseren van het maximum risico.”

### Risicobeheersing

Een reis naar een ontwikkelingsland is niet zonder risico's. Er zijn veiligheidsrisico's en gezondheidsrisico's, maar er is bijvoorbeeld ook een risico van onaangepast gedrag of van annulering van een reiziger. Ook zijn er diverse bedrijfsmatige risico's. Livingstone kent de risico's en weet hoe daarop geanticipeerd kan worden. Livingstone benoemt en bespreekt risico's vooraf.

### Risico organisatie/ programma

Livingstone is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de reis, alle gebreken of problemen in de normale uitvoering van de reis worden door Livingstone hersteld. Tijdens de reis heeft Livingstone, indien afgesproken, een Nederlandse verantwoordelijke op locatie beschikbaar. Livingstone beschikt over de essentiële WA-verzekering voor reisagenten met een wereldwijde dekking, inclusief vrijwilligerswerk.

### Risico grote prijsveranderingen

Wanneer er grote prijsveranderingen voorkomen door aanwijsbare externe omstandigheden, dan worden deze aan de reiziger doorberekend. Dit is vastgelegd in de algemene voorwaarden die de reiziger ondertekent.

### Risico ziekte / ongeval/ schade

De reiziger is verplicht het risico op ziekte of ongeval af te dekken met een reisverzekering, inclusief dekking van 100% medische kosten, repatriëring en molest. Voor vertrek wordt dit gecontroleerd. Livingstone biedt een zeer goede collectieve reisverzekering, die redelijk geprijsd is. Livingstone heeft een 24-uurs-dienst om alle support te bieden bij mogelijke problemen op reis.

### Risico grensoverschrijdend gedrag

Wanneer een reiziger te maken krijgt met grensoverschrijdend gedrag heeft dat voor haar / hem persoonlijk grote gevolgen en ook, in verband met grote media-aandacht, voor de organisatie. Livingstone vraagt van alle reisleiders, vrijwilligers, medewerkers een VOG en bespreekt met alle reizigers het protocol grensoverschrijdend gedrag. (zie ook [www.lst.nl/grens](http://www.lst.nl/grens))

### Risico calamiteiten

Wanneer calamiteiten of onvoorziene omstandigheden voorkomen, vallen de verzekerbare risico's onder de reisverzekering. Livingstone is lid van de SGR en het Calamiteitenfonds. Zo verlagen we het financiële risico voor de reizigers. Livingstone sluit de verantwoordelijkheid voor de onverzekerbare risico's uit in de algemene voorwaarden.

### Risico annulering reizigers

Iedere reiziger is persoonlijk verantwoordelijk voor zijn/ haar persoonlijke annulering. Dit risico is op vrijwillige basis te verzekeren met een annuleringsverzekering. Deze verzekering kunnen de reizigers bij Livingstone afsluiten of zelf verzorgen met bijvoorbeeld een doorlopende verzekering.