

**Rapport over Maatschappelijk
Verantwoord Ondernemen
&
duurzaamheid**

2024-2025



MORENA ECO RESORT

Jan Thiel, Curaçao



Managementverklaring

Morena Eco Resort Holding NV is opgericht in 2006 en opende haar deuren voor het eerst in januari 2009 met 57 villa's en appartementen. In 2016 is er een uitbreiding naar 99 villa's en appartementen gerealiseerd. Morena Resort is een autovrij resort, heeft twee eco zwembaden, restaurant Fuego waar het ontbijt en diner wordt geserveerd en poolside restaurant Mocca voor de lunch, happy hour en drankjes bij het zwembad. Het grootste deel van onze gasten komt uit Nederland en het resort is kindvriendelijk

Door de jaren heen is de focus van Morena Resort altijd gelijk verdeeld geweest op zowel een 'groene' natuurlijke omgeving als op onze gasten. Als het enige Eco Resort in Curaçao, zijn we er trots op dat we erkend zijn met certificeringen door Green Globe, Green Key en Travelife, internationaal erkende milieu certificerende organisaties, die we een warm hart toedragen.

In onze warme en stijlvol ingerichte villa's en appartementen, van alle gemakken voorzien, komen comfort en duurzaamheid gemakkelijk samen. Voor de constructie van ons resort hebben we bewust gekozen voor milieuvriendelijke en duurzame materialen van fairtrade coöperaties in de regio en hebben we milieuvriendelijke technieken toegepast.

Het verminderen van water en energie verbruik heeft altijd boven aan onze lijst gestaan door de jaren heen en is bereikt door het plaatsen van, onder andere, inverter airconditioners en koelkasten, eco kranen met een verminderd waterverbruik en zonneboilers. Elke kamer heeft bijvoorbeeld een zonneboiler op het dak die genoeg warm water genereert voor de gehele dag, bij enkel één uur zon. Dit jaarlijkse rapport bevat de overeenkomsten en prestaties bij Morena Resort over de afgelopen jaren betreffende energie, water, milieu, omgeving, sociaal culturele aspecten, gezondheid en veiligheid en onze grootste troef: onze medewerkers. We vertrouwen erop elk jaar weer te kunnen verbeteren en de best mogelijke service en omgeving te kunnen bieden aan al onze gasten.

Management Team
Morena Eco Resort Holding N.V.

Missie, visie en kernwaarden

Wat is onze visie?

Onze visie is om de beste keuze te zijn voor de eco toeristen in Curaçao, door duurzaamheid en luxe zo veel mogelijk te combineren. We willen onze gouden eco onderscheidingen (Travelife, Green Globe en GreenKey) behouden en eventueel andere toevoegen.

Wat is onze missie?

De missie van Morena Resort is het creëren van de ultieme ervaring voor onze gasten doordat service, kwaliteit en veiligheid onze prioriteit zijn en we ernaar streven deze elk jaar weer te verbeteren. We streven ernaar om de vastgestelde doelen en opgestelde 'maatschappelijk verantwoord ondernemen' strategie na te leven door de implementatie hiervan voor onze medewerkers, gasten maar ook voor de lokale en wereldwijde gemeenschap in het algemeen.

Wat zijn onze kernwaarden?

Om onze missie en visie te behalen geloven we in onze kernwaarden en vertrouwen erop dat onze medewerkers hieraan bijdragen:

- 📍 Gast en service gericht
- 📍 Nadruk op duurzaamheid
- 📍 Samenwerken
- 📍 Eerlijkheid en betrouwbaarheid
- 📍 Kwaliteitsgericht

Daarom bij Morena Resort:

1. Dragen wij actief bij aan de ontwikkeling van onze expertise en de overdracht van onze kennis naar degene die willen leren.
2. Informeren we onze partners dat we maatschappelijk verantwoord ondernemen.
3. Maken we duidelijke afspraken met afnemers, klanten en/of leveranciers over de kwaliteit van onze service en monitoren we de kwaliteit van de geleverde service.
4. Bepalen we de sociale impact van onze service en verminderen deze zoveel mogelijk als er een negatieve impact is, zoals frauduleus gedrag, intimidatie en kinderarbeid.
5. Monitoren we het voortbestaan van het bedrijf en de employees en nemen we maatregelen als we worden geconfronteerd met inkomensverlies.
6. Geven we vrijwillige bijdrages aan goede doelen door donaties en sponsoring en/of door vrijwilligerswerk.
7. Werken we constant aan het verminderen van de impact op de omgeving van ons bedrijf.
8. Werken we continue aan het verbeteren van ons inkoopproces betreffende de inkoop van materialen en services met een milieuvriendelijk en/of sociaal label.

Belanghebbenden

Werknemers

Alle werknemers worden geïnformeerd over de dagelijkse zaken door hun leidinggevende. Het inwerktraject verloopt via Human Resources, nieuwe medewerkers ontvangen het personeelsreglement dat ook richtlijnen omvat over sociale aspecten, anti-discriminatie en hoe zij kunnen helpen bij de duurzame inspanningen van het resort. De werknemers worden getraind in Health & Safety protocollen. Daarnaast worden jaarlijkse evaluaties gehouden en maandelijkse nieuwsbrieven met updates van het resort, de medewerkers en speciale evenementen worden digitaal verzonden tezamen met de salarisstrook.

Gasten

Onze (toekomstige) gasten worden aangemoedigd in contact te blijven via social media (Instagram, Facebook, website) en worden over de regelgeving geïnformeerd voor aankomst via e-mail en bij aankomst bij het inchecken. We gebruiken een papierloos check-in systeem en what's app wordt gebruikt om updates met aanvullende informatie te versturen als gasten eenmaal zijn aangekomen en van het resort genieten. De lokale touroperator host(ess) geeft meer informatie over lokale culturele gebruiken, zeden en overtuigingen tijdens een persoonlijke meeting. We waarderen de medewerking van onze gasten met ons milieuvriendelijk schoonmaak schema (dit houdt in dat de schoonmaak van het appartement en wisselen van lakens en handdoeken om de drie dagen plaats vindt).

Resort eigenaren

De resort eigenaren (directieleden) hebben het resort gebouwd met duurzaamheid als belangrijkste aspect en zij zijn nog zeer nauw betrokken bij het naleven en verder uitbreiden van de duurzame levenstandaard in het resort. Ze worden op regelmatige basis geraadpleegd over te maken beslissingen en de vooruitgang van het bedrijf. Een maandelijkse directievergadering wordt gehouden om updates te delen.

Leveranciers

We steunen lokale ondernemers en leveranciers met lokale producten door hen voorrang boven andere leveranciers te geven. De leveranciers worden geïnformeerd over onze verwachtingen met betrekking tot kwaliteit en service en worden ingelicht over eventueel aan te passen maatregelen die genomen moeten worden betreffende onze milieu, sociale en ethische missie verklaringen.

Lokale overheid

We zijn op de hoogte van de lokale arbeidswetgeving en zorgen ervoor dat deze nageleefd worden bij Morena Resort. We passen ons veiligheidsplan aan wanneer dat nodig is. We informeren onze werknemers van belangrijke wijzigingen in wetten en regels.

Lokale gemeenschap

We streven ernaar terug te geven aan de lokale gemeenschap door onder andere donaties te geven, hen op de hoogte te houden over onze plannen (via sociale media) en de mogelijkheid te bieden om hun lokale tours en producten aan te bieden aan onze gasten via de Front Office medewerkers.



Ons beleid

Bij Morena Eco Resort zetten we ons in voor een maatschappelijk verantwoorde en duurzame bedrijfsvoering. We nemen verantwoordelijkheid en streven ernaar om de impact van onze bedrijfsvoering op het milieu te verminderen, ons te houden aan de (inter)nationale arbeids- en mensenrechten, een goede relatie te onderhouden met de lokale gemeenschap en als prioriteit onze kwaliteit te verbeteren met behoud van de gezondheid en de veiligheid van onze gasten, ons personeel en de lokale gemeenschap. Dit bevat:

Milieu

- Voldoen aan de wettelijke eisen van de milieuwet- en regelgeving
- Het stellen van doelen om onze impact te verminderen, de voortgang te meten en onze prestaties te rapporteren
- Het verbruik van water en elektriciteit verminderen en de resultaten hiervan monitoren
- Afval scheiden en het gescheiden afval deponeren bij recyclecentra
- Vervuiling minimaliseren door het gebruik van schadelijke stoffen te verminderen
- Bewustmaking van onze milieuverplichtingen bij onze medewerkers, leveranciers en de lokale gemeenschap, hen aanmoedigen om onze activiteiten te steunen

Arbeid & mensenrechten

- Voldoen aan de wettelijke vereisten van werkgelegenheid en internationale wet- en regelgeving op het gebied van mensenrechten
- Onze medewerkers respecteren en gelijk behandelen ongeacht hun leeftijd, handicap, nationaliteit, geslacht, ras, religie, seksuele geaardheid of geslachtsverandering
- Het bieden van een veilige en gezonde werkplek met eerlijke arbeidsvoorwaarden
- Onze medewerkers trainen in ons duurzaamheidsbeleid zodat ze onze doelen en doelstellingen begrijpen en er actief bij betrokken zijn
- Kinderen beschermen tegen alle vormen van misbruik en uitbuiting en ons personeel trainen zodat ze weten hoe te handelen als ze vermoeden dat een kind gevaar loopt, in ons resort

Relatie met de lokale gemeenschap

- Waar mogelijk mensen uit onze lokale gemeenschap in dienst nemen
- Waar mogelijk goederen en diensten inkopen bij lokale leveranciers
- Onze medewerkers aanmoedigen om vrijwilligerswerk te doen voor activiteiten die door de lokale gemeenschap worden georganiseerd
- Donaties geven aan lokale goede doelen en onze gasten aanmoedigen deze ook te steunen

Kwaliteit

- Het vragen van feedback aan onze gasten, medewerkers en de lokale gemeenschap om de kwaliteit die we in ons resort bieden te waarborgen
- Verbetering van onze service en kwaliteit door gebruik te maken van de verkregen feedback

Gezondheid & Veiligheid

- Voldoen aan de wettelijke eisen van de Arbo wet- en regelgeving
- Het voorkomen van verspreiden van ziekten door een onderhoudsschema in te voeren voor insecten- en knaagdierenvallen
- Onze medewerkers trainen om veilig te werken en zich te houden aan de gezondheidsprotocollen
- Onze medewerkers trainen zodat ze weten wat te doen in geval van nood (evacuatieplan)

Onze voortgang en doelen

Doelgebied	Geplande acties	Beoogd doel	Maatstaven voor succes	Personen verantwoordelijk	Tijdsplanning	Voortgang/ Opmerkingen
Recycling	Recycle bakken in de villa's	Makkelijker maken van recyclen van plastic flessen en aluminium blikjes voor gasten	Recycled afval wordt meer en algemeen afval wordt minder	Facility manager	December 2023	Alle villa's hebben recycle bakken
	Karton wordt recycled	Minder afval naar de stortplaats	Lagere rekeningen voor algemeen afval	Facility manager	December 2024	Wekelijks wordt het karton opgehaald door het recyclebedrijf
Afval management	Persoon aangewezen voor afval management	Registreren van afval dat hergebruikt en/of recycled wordt en vinden van meer oplossingen voor afval	Algemene afval is minder	Maintenance & housekeeping personeel	December 2024	Het beginpunt is juni 2023 om in juni 2024 verbeteringen te kunnen vergelijken
	Gebruikt frituurvet	Goede manier van het ontdoen van gebruikt frituurvet	Al het gebruikte frituurvet wordt maandelijks door een recyclebedrijf opgehaald	F&B manager	Juli 2024	Afspraak is gemaakt met een nieuw bedrijf hiervoor
Energie verbruik	Gebruiken van een app voor alle Air Conditioners in de kamers	Controle van het gebruik van A/C in lege kamers	Lagere energie rekening en een langere levensduur van de A/C	Facility manager	December 2028	Als er een nieuwe A/C gekocht moet worden, zal er een met een USB-aansluiting gekocht worden
Water verbruik	Plaatsen van aparte watermeters per blok appartementen/ villa's	Preventief onderhoud	Makkelijker om waterverbruik te registreren en om lekkages te achterhalen	Facility manager	Juli 2024	Een aantal meters zijn al geïnstalleerd per blok van 4 villa's

Doelgebied	Geplande acties	Beoogd doel	Maatstaven voor succes	Personen verantwoordelijk	Tijdsplanning	Voortgang/Opmerkingen
Bewustzijn & inzet	Meedoen aan World Clean Up Day met collega's en gasten	Personeel zal meer bewust zijn van goed afvalmanagement en recyclen door de lokale omgeving mee schoon te maken	Inzet van personeel	HR-manager	September 2024	Meedoen aan World Clean Up Day met ten minste 5 personeelsleden
	Steunen van lokale initiatieven zoals Green Kidz	Steunen om bewustzijn te creëren over duurzaamheid bij schoolkinderen	15 boekjes gesponsord	Hotelmanager	December 2024	Donatie voor het jaarlijkse project
Inkoop	Inkopen van ten minste 4 producten van een lokaal bedrijf	Stimuleren van de lokale markt en economie	Lokale producten worden gebruikt bij het bereiden van de maaltijden	F&B manager	April 2024	Dit verandert constant, blijf in de gaten houden
Kwaliteit	Informatie bordjes in de lobby om gasten te stimuleren onderdeel te zijn van ons eco beleid	Stimuleren van gasten om mee te doen met ons eco beleid	Bordjes zijn opgehangen in de lobby bij de Front Office	Hotelmanager	Januari 2024	Bordjes hangen
Gezondheid & Veiligheid	Evacuatie oefening	Bewustzijn creëren bij personeel wat te doen in geval van een noodgeval	Uitgevoerde evacuatie oefening	BHV team	Februari 2024	Eerste oefening gedaan in maart 2023, feedback toe te passen bij nieuwe drill in februari
	Installeren van een reling bij het zwembad	Veilige toegang tot het zwembad	Aanwezigheid handreling	Hotelmanager	December 2024	Eerste reling geplaatst in 2023



Milieu

We zijn constant bezig met nieuwe en andere manieren te vinden voor ons duurzame beleid. Al onze schoonmaakmiddelen zijn milieuvriendelijk en alle wegwerpartikelen zijn gemaakt van gerecycleerde materialen. We proberen het gebruik van wegwerpproducten zoveel mogelijk te limiteren. Momenteel hebben we individueel verpakte yoghurt, pindakaas en chocopasta tijdens het ontbijt; jam en hagelslag worden in herbruikbare potten geserveerd.

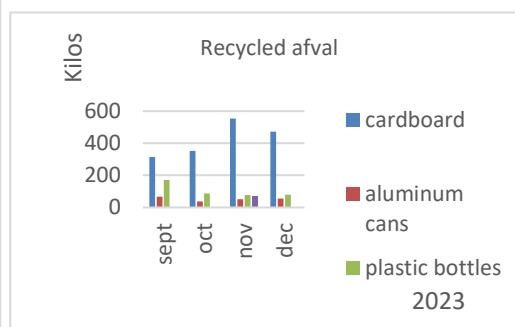
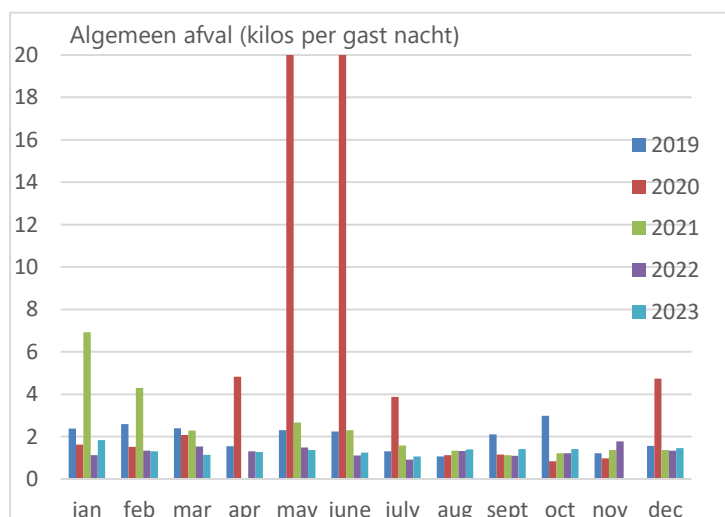


Focus om impact op het milieu te verminderen:

- ☒ Een kruidentuin is opgezet door het Green Team (bestaande uit collega's van de verschillende afdelingen) voor gebruik van de restaurantkeukens in het resort.
- ☒ Gebruik van grijs water om water te hergebruiken voor het besproeien van de tuin.
- ☒ Plastic afval, aluminium blikjes en karton wordt gescheiden en gerecycled, in 36 gastenkamers zijn recycle afvalbakken geplaatst zodat gasten plastic flesjes en blikjes direct in de kamer kunnen sorteren
- ☒ Elektronisch afval, auto batterijen, gebruikte kookolie en lege containers van zwembad chemicaliën worden zoveel als mogelijk gerecycled
- ☒ Onze collega's worden op onze duurzaamheidsmaatregelen gewezen en de manieren waarop ze hierin mee kunnen helpen, zowel in het resort als thuis
- ☒ Een aangewezen persoon is verantwoordelijk voor het afval management om verbeteringen waar te kunnen nemen

Vergelijking met voorgaande jaren

Ons algemene afvalverbruik per gastnacht was gemiddeld 1.25 kg tegen een kostprijs van Ang 0,20 per gastnacht over 2023, vergeleken met 2022 toen het 1.29 kg was tegen een kostprijs van Ang 0,20 per gastnacht. Het lijkt erop dat we een beter afvalbeheer hebben, aangezien er minder afval bij het algemene afval eindigt en er meer recyclet wordt. Een groot verschil komt door het afvoeren van karton door een recyclebedrijf. Ons gerecyclede afval (karton, blikjes, plastic flesjes en elektronisch afval) wordt sinds september 2023 apart vastgelegd.



Energie en water

We focussen op preventief onderhoud om water- en energie verbruik verder te verminderen. In 2023 was onze defecte watermeter gerepareerd waardoor we ons werkelijk waterverbruik weer konden meten. Aparte watermeters worden geplaatst per blok accommodaties om het waterverbruik beter te monitoren en om mogelijke waterlekkages in een vroeg stadium te kunnen signaleren.

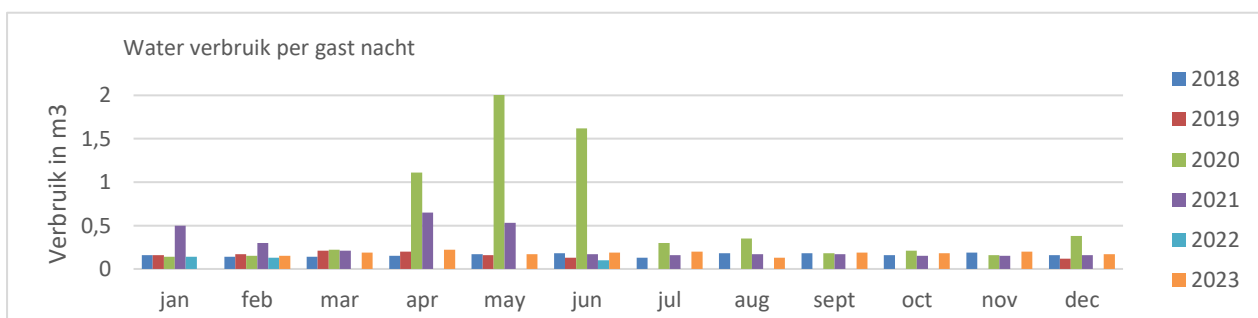
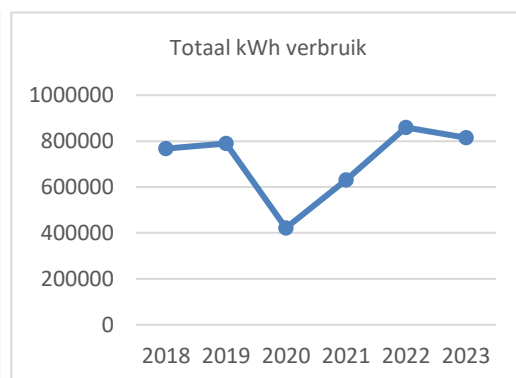
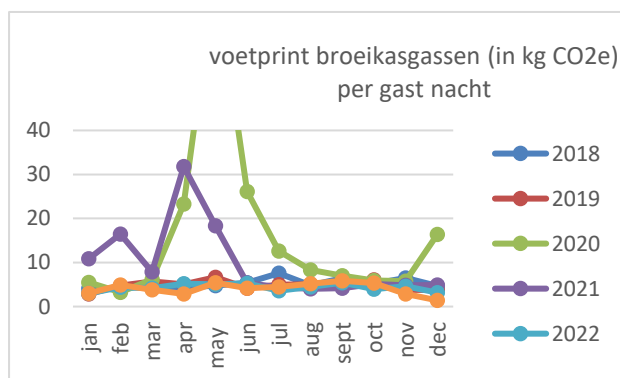
Het energieverbruik wordt maandelijks bewaakt en werknemers worden geïnstrueerd dagelijks de lichten en airconditioners uit te doen in ruimtes en gastenkamers die niet gebruikt worden.



Focus om energie en water verbruik verder te verminderen:

- ☒ Preventief onderhoud wordt uitgevoerd en informatie over reparaties wordt bijgehouden
- ☒ Gasten worden uitgenodigd hun handdoeken her te gebruiken wanneer mogelijk en deze alleen elke drie dagen te laten vervangen
- ☒ Gasten en personeel wordt gevraagd energie te sparen door airconditioners en lichten uit te doen als ze hun kamer verlaten en ramen en deuren dicht te houden als de airconditioner aan is.
- ☒ Aparte watermeters zullen per juli 2024 geplaatst zijn per blok appartementen/villa's
- ☒ Kapotte binnen airconditioner units zullen vervangen worden met nieuwe met een USB aansluiting zodat deze via een app individueel beheerst kunnen worden, ze zullen allemaal eind 2028 met deze app moeten werken

Vergelijking met voorgaande jaren



Het gemiddeld waterverbruik per gast nacht in 2023 was 11.12% minder dan vergeleken met 2021 (2022 geeft geen realistisch beeld door een defecte watermeter).

Het totale energie verbruik was 5.21% minder in 2023 vergeleken met 2022 maar de broeikasgas voetprint (in kg CO₂e) per gast nacht ging omhoog met 4.48% in 2023 vergeleken met 2022.

Personeel, arbeid & mensenrechten

Bijna 73% van het huidige personeel bij Morena Resort heeft de lokale nationaliteit, ongeveer 34% is man en 66% vrouw. De gemiddelde leeftijd van het gehele personeel was 34.4 jaar. Gedurende het jaar hebben we team building activiteiten georganiseerd zoals clean-ups in de buurt, 'ken de werkzaamheden van andere afdelingen' in de vorm van spelletjes, een pop-up shop voor alle medewerkers met gratis niet langer in het resort gebruikte items, een 'terug naar school' pakketje voor alle ouders met kinderen tussen de 4 en 12 jaar oud en we hebben internationale housekeeping week gevierd. Een eindejaarsfeest werd georganiseerd in december 2023. Maandelijks nieuwsbrieven met updates over het resort om alle medewerkers op de hoogte te houden worden via e-mail verstuurd en we hebben een Bedrijfshulpverleners Team en een Groen Team gevormd met collega's van verschillende afdelingen.



Focus om personeel verder te motiveren:

- ☑ Training van de medewerkers over verschillende onderwerpen (bewustzijn van duurzaamheid, kindbescherming, gezondheids- & veiligheidsmaatregelen)
- ☑ Deelnemen met het personeel in lokale projecten of programma's om sociale, economische en milieubewuste duurzaamheid te ondersteunen (World Environment Day, World Clean-up Day Curaçao, CURADOET). Tenminste één persoon per afdeling zal meegedaan hebben bij elk van de evenementen.
- ☑ Deelname van collega's in ons BHV Team en Groen Team en hen betrekken bij interne projecten

Vergelijking met voorgaande jaren



Sociaal-culturele aspecten & de relatie met de lokale gemeenschap

We hebben donaties gedaan aan verschillende lokale stichtingen en bij onze Front Office verkopen we milieuvriendelijke producten van lokale ondernemers. In 2023 werden de onderstaande goede doelen gesteund:

- Zeep van de lokale aloë vera boerderij wordt gebruikt in de dispensers
- Verkoop van producten gemaakt van plastic afval van het eiland en verwerkt door de lokale bedrijven Limpi en Green Phenix. In het resort ook in gebruik als sleutelhangers voor de kamersleutels en onderzetters in het restaurant.
- Deelname door het personeel aan de World Clean-up Day Curaçao en CURADOET
- Donatie aan Green Kidz voor hun Caraïbisch kleur- en spelletjesboek voor kinderen in het speciaal onderwijs om bewustzijn te creëren over een schoon milieu op het eiland
- Donaties en donatie box bij de Front Office voor het Daily Meal Program op Curaçao
- Pop-up shop voor medewerkers met donaties van het resort en collega's om elkaar te helpen

Morena Resort is ook onderdeel van Club17, een partnership van verschillende lokale bedrijven met het doel om Curaçao in het veiligste, meest veerkrachtige en meest duurzame eiland in de Caraïbische regio te transformeren. Door samenwerking probeert Club17 alle duurzame initiatieven op het eiland samen te brengen en daarmee een duurzame toekomst voor de gemeenschap van Curaçao te creëren

<https://www.dtapfoundation.com/club17curacao>



Focus om de lokale gemeenschap te blijven ondersteunen:

- ☑ Het steunen van lokale ondernemers door hun producten te verkopen
- ☑ Helpen met medewerkers bij lokale activiteiten zoals clean-ups gedurende World Environment en World Clean-up Day en bij sociale projecten van CURADOET
- ☑ Donaties voor lokale sociale projecten zoals Daily Meal Program Curaçao

Vergelijking met voorgaande jaren

Meer deelname in sociale activiteiten (clean-ups), donaties aan lokale sociale projecten en de verkoop van lokale producten en tours



Kwaliteit

We blijven onze serviceniveaus in alle afdelingen monitoren en evalueren. Gasten worden vriendelijk gevraagd om na het uitchecken onze online vragenlijst in te vullen, zodat ze feedback kunnen geven die voor ons nuttig kan zijn om de service op het hoge niveau te houden dat ze van ons mogen verwachten.



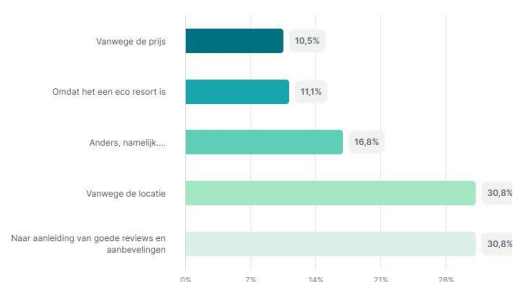
Focus om kwaliteit voor onze gasten en werknemers te garanderen:

- 📍 Training van medewerkers om te blijven focussen op service
- 📍 Bieden van een meer persoonlijke service door bijvoorbeeld mogelijkheden voor gasten via what's app te communiceren met de Front Office, daarnaast persoonlijke gesprekken met medewerkers op het moment van het geven van opmerkingen en feedback
- 📍 Onze gasten worden aan onze lokale initiatieven herinnerd en aangemoedigd ook onderdeel te zijn van onze milieuvriendelijke benadering door informatie bordjes in the lobby bij onze Front Office

Vergelijking met voorgaande jaren

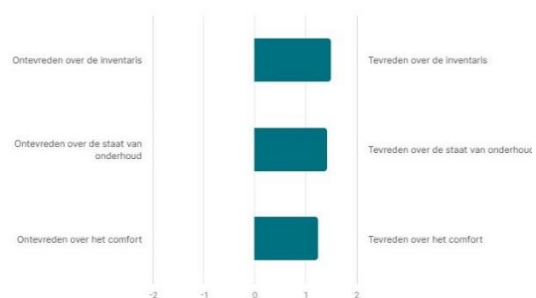
Resultaten van onze gasten enquêtes in 2023

1. Waarom heeft u er voor gekozen om bij Morena Resort te verblijven?



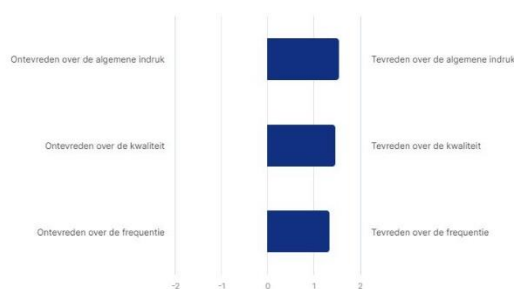
Reden van verblijf

3. Accommodatie



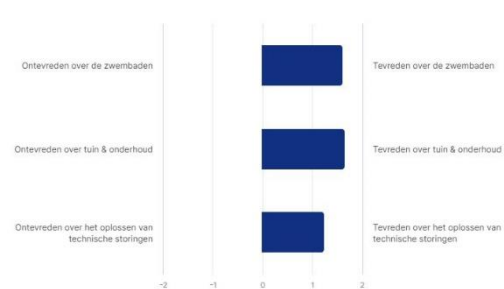
Beoordeling van accommodatie

4. Schoonmaak



Beoordeling van schoonmaak service

6. Overige faciliteiten



Beoordeling van andere faciliteiten

Gezondheid & veiligheid

Een Bedrijfs Hulpverlener Team is gevormd met collega's van de verschillende afdelingen die de BHV-training hebben gevolgd en behaald. Een brand oefening is uitgevoerd en zal jaarlijks worden herhaald om iedereen geïnformeerd te houden. Het calamiteiten & evacuatie plan is doorgenomen en bijgewerkt waar nodig. Vallen voor muggen, andere insecten en knaagdieren worden wekelijks gecontroleerd en bijgevuld om het verspreiden van ziektes te voorkomen en deze zijn op strategische punten in het resort geplaatst. Alle brandblusapparaten worden jaarlijks beoordeeld en bijgevuld.



Focus om de gezondheid en veiligheid voor zowel ons personeel als voor onze gasten te waarborgen

- ☒ Communicatie met de gasten over de regelgeving met betrekking tot de schoonmaakservice etc.
- ☒ Training voor het personeel met betrekking tot het evacuatieplan en overige veiligheidsregels
- ☒ Persoonlijke beschermingsmiddelen voor het personeel worden altijd op voorraad gehouden
- ☒ Medewerkers zijn geïnformeerd over de locatie van veiligheids- en materiaal informatie (MDS sheets) van gevaarlijke stoffen

Vergelijking met voorgaande jaren

2023 updates van persoonlijke beschermingsmiddelen (PPE), brandblusapparaten en MDS sheets, brand oefening is uitgevoerd, non-smoking bordjes geplaatst in het restaurant en de lobby, handreling bij het zwembad geplaatst

