

Voor VCK Travel is de bescherming van de persoonlijke gegevens van klanten essentieel. Het sorteert daarom nu al voor op de nieuwe Europese privacywetgeving, die binnenkort van kracht wordt.

Bedrijfsprocessen VCK Travel verlopen volgens nieuwste normen en procedures

‘Overzicht en inzicht; dat is onze meerwaarde’

Premier Mark Rutte, minister Kajsa Ollongren van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en staatssecretaris Menno Snel van Financiën: ze zijn allemaal ‘klant’ van de afdeling Government Travel van VCK Travel. Het VCK-kantoor in Den Haag richt zich voornamelijk op (semi-)overheidsinstanties als de ministeries. Maar niet alleen ministers, ook Kamerleden, ambtenaren en ambassadepersoneel leggen hun reiswensen neer bij de business travel consultants van VCK. Zij zijn als geen ander thuis in de specifieke eisen voor dienstreizen. “Waar we voorheen gewoon een kopie-paspoort vroegen aan klanten, mogen we deze documenten met de komst van de nieuwe Europese privacywetgeving niet meer zomaar ongevraagd ontvangen. De klant mag wel per e-mail zijn persoonsgegevens in tekstvorm blijven doorgeven. Deze gegevens worden door ons in het reizigersprofiel gezet, waar alleen VCK Travel toegang tot heeft”, aldus Jolanda Volmer, business travel consultant bij VCK Travel.

De General Data Protection Regulation, ofwel de Algemene Verordening Gegevensbescherming, wordt eind mei van kracht. “Deze wet is erop gericht om personen meer controle over hun data te geven, iets dat voor ons als zakelijk reisbureau zeer actueel is. Immers, zonder

persoonsgegevens kunnen wij als travel consultants geen vluchten boeken, hotels reserveren of auto’s huren”, legt Volmer uit. Om de nieuwe regels te ondervangen heeft VCK met iedere partner en klant (hotels, autoverhuurbedrijven, etc.) een verwerkersovereenkomst afgesloten. “Met zo’n overeenkomst geven wij toestemming aan derden om de persoonsgegevens van onze klanten te verwerken. De beste manier om een datalek te voorkomen is immers te zorgen dat je over zo weinig mogelijk data beschikt.”

ISO 27001

VCK is volgens Volmer zeer strikt in het naleven van de regels. “De bedrijfsprocessen binnen VCK Travel verlopen volgens de nieuwste normen en procedures. Zo leggen we momenteel de laatste hand aan het certificaat op het gebied van informatiebeveiliging: ISO 27001.” Dit heeft de nodige aanpassingen binnen VCK Travel teweeggebracht. “Zo hebben wij als medewerkers slechts toegang tot bepaalde gedeeltes op de server. Een travel consultant hoeft namelijk niet de jaarstukken van de afdeling administratie in te kunnen zien. Daarnaast is een clear screen policy ingevoerd en worden op de werkvloer zo min mogelijk documenten geprint, zodat gevoelige gegevens van onze klanten en dus de reizigers niet onder verkeerde

ogen komen.” Phishing mails en mails met paspoortnummers vanuit klanten worden bij VCK Travel gemeld in het ‘incidentenregister’. Verder werken alle medewerkers op een thin cliënt in plaats van op een gewone pc, waardoor er geen lokale data wordt opgeslagen.

Die strikte aanpak wordt verwacht van een travel management company als VCK. “Wij zijn de klant in alles tot dienst. Het is fullservice dienstverlening; er wordt deskundigheid van ons verwacht, de nodige flexibiliteit, transparantie en professionaliteit”, zegt Volmer. Voor managementassistenten die de reisverzoeken neerleggen bij VCK Travel zorgen de ontwikkelingen overigens ook voor verandering. “Zij kunnen via onze nieuwe tool Umbrella de gegevens van reizigers zelf invoeren en beheren. Dit zorgt ervoor dat er geen gevoelige informatie over de telefoon of de e-mail gaat, en de foutkans wordt verkleind. Afhankelijk van de afspraken die gemaakt zijn, krijgt alleen de managementassistent of krijgen meerdere reizigers toegang tot de data.”

PERSONAL TOUCH

Het online boeken van reizen neemt toe, merkt Volmer verder op. “Maar wij willen altijd maatwerk bieden in onze dienstverlening. Daarom hebben klanten bij ons de keuze uit meerdere boekingsconcepten. Men kan online via onze bookingtool



Jolanda Volmer, business travel consultant bij VCK Travel: "Wij zijn 24/7 telefonisch bereikbaar."

AirGo een reis boeken, maar het ook volledig uit handen geven en uitbesteden aan de travel consultants van VCK. Bovendien is er de personal touch via de zeven kantoren verspreid in Nederland. Ook zijn wij 24/7 telefonisch bereikbaar."

Met die service bindt VCK klanten aan zich. Ondanks alle ontwikkelingen om zich heen. "Wij werken met GDS, een computerreserveringssysteem waar vliegtickets, autohuur en hotelkamers van diverse partijen kunnen worden geboekt. Maar omdat luchtvaartmaatschappijen de GDS moeten betalen voor hun aanwezigheid in het reserveringssysteem, komen zij binnenkort met een eigen boekingsplatform dat draait op het zogenoemde NDC (New Distribution Capability, red.). Ook willen ze

'De beste manier om een datalek te voorkomen is te zorgen dat je over zo weinig mogelijk data beschikt'

via dat platform rechtstreeks producten zoals een maaltijd, een stoelreservering of extra bagage aanbieden aan hun passagiers. Zonder dat er een zakelijk reisbureau tussen zit", vertelt Volmer. Deze ontwikkeling moet scherp in de gaten worden gehouden, vindt zij. "Door NDC beschikken luchtvaartmaatschappijen straks over de data van de reizigers en hiermee kunnen airlines gericht aanbiedingen sturen die wellicht helemaal niet in lijn liggen met de reispolicy van het bedrijf. En er is nog iets anders: als iedere luchtvaartmaatschappij straks

een eigen boekingsplatform heeft, weet je dan nog wel waar je die ene boeking hebt gemaakt?" Volmer ondersteunt het met een voorbeeld. "Stel je moet ombouwen of er doet zich een calamiteit voor in het land waar de reizigers zich op dat moment bevinden. Dan is het toch veel makkelijker om het zakelijke reisbureau te bellen waar men het vaste team van specialisten te spreken krijgt die reserveringen maakt en deze controleert in één veilig systeem? Zo houd je overzicht en inzicht. Dat is de meerwaarde van VCK, al jaren."