



# REIZEN RIJKSOVERHEID TRANSPARANT EN VAKER DUURZAAM

Transparantie en duurzaamheid staan hoog in het vaandel bij de Rijksoverheid als het gaat om zakelijke reizen. In een gesprek met *Luchtvaartnieuws Magazine* maken inkoopverantwoordelijken bij de Rijksoverheid André Nijdam en Maurice Boiloie een eerste balans op van de samenwerking met VCK Travel. Voor de verdere toekomst zijn alle opties nog open, waaronder opnieuw 'insourcen' en een grotere rol voor techgiganten.

TEKST: Richard Mooyman  
FOTO'S: Reismedia

Met een omzet van rond de tachtig miljoen euro is de Rijksoverheid de grootste speler in Nederland op het gebied van internationale zakelijke reizen. In 2018 sloot het Rijk een contract met VCK Travel om alle internationale reizen te verzorgen voor de ministeries en politie.

De aanbesteding volgde op een turbulente periode waarbij bleek dat een reisagent onder andere te hoge tarieven in rekening bracht voor het boeken van reizen voor het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Reden voor de Rijksoverheid om bij nieuwe aanbestedingen harde eisen te stellen aan transparantie. VCK Travel haalde

vorig jaar na twee aanbestedingen deze omvangrijke opdracht binnen.

"VCK klaarde een enorme klus door zeker niet als grootste reisagent in Nederland de hele Rijksoverheid te servicen, met alle specifieke behoeften en eigenaardigheden die er zijn", zegt André Nijdam, contractmanager Internationale Reizen en medeverantwoordelijk voor de CO2-compensatie voor reizen per vliegtuig. "Het gaat goed. Op wat operationele issues na, maar dat heb je met alle reisagenten wel."

"Dienstreizen van de Rijksoverheid zijn ondergebracht bij de Shared Service-organisatie 3W -Wereldwijd Werken - van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Dat doet de dienstverlening voor alle departementen, behalve voor Justitie en Veiligheid en Defensie. Justitie en Veiligheid heeft een eigen perceel met VCK voor dienstreizen, maar ook voor repatriëringsreizen voor uitgeprocedeerde vreemdelingen. Defensie heeft grote volumes, vooral rond missies en oefeningen. Tenslotte is er de politie, die in dezelfde lijn reizen inkoop als de Staat."

"Voor VCK was het een pittig traject. Een voordeel was dat VCK al eerder reizen van de Staat regelde voor 3W. Bij de aanbesteding met vier percelen kwamen daar Justitie en Veiligheid, Defensie en politie bij. VCK was de enige partij die zich in tweede instantie voor alle vier percelen had ingeschreven."

### Waarom waren er niet meer inschrijvers? Was de vergoeding te laag?

Nijdam: "Nee, de Staat hanteert een inkoopstrategie waarbij transparantie met betrekking tot verdienmodellen van de reisagent heel erg belangrijk zijn. We hebben op dat punt geleerd. Dat betekent dat we als Staat soms afdwingen dat we een kijkje in de keuken nemen aan de achterkant van de reisagent. Het gaat dan om de afspraken die de reisagent heeft met leveranciers van reisdiensten, zoals airlines en hotels."

**Het gaat dan over commissies, bonussen en dergelijke?**  
Nijdam: "Juist. Want die achterkant beïnvloedt de voorkant. Een reisagent heeft twee opdrachtgevers: de Staat aan de voorkant en een leverancier aan de achterkant. Aan de achterkant wordt het spel gespeeld. Wij moeten ervoor zorgen dat de voorkant zuiver is. Dat de aanbesteding klopt en dat er een eerlijke keuze gemaakt kan worden."

"Bij een vorige aanbesteding van Justitie zagen we dat de reisagent laag offereerde, puur om het volume binnen te halen. Aan de achterkant gebeurden gekke dingen. Dat willen

“We hebben een maatschappelijke voorbeeld-functie”



we niet nog een keer. We willen een eerlijke fee aan de voorkant hebben die klopt. Dat kan alleen door aan de achterkant de inkoop te controleren en de kick-back terug te vragen. Dat moet transparant en kloppend zijn. Ik merk dat VCK echt zijn best doet om onze behoefte aan transparantie in te vullen."

**Dat VCK als enige inschreef, had dat te maken met de eisen op het gebied van transparantie?**

Nijdam: "Ik vermoed dat de transparantie-eisen wel een issue waren. Andere reisagenten vertelden dat zij zelf wel graag transparant willen zijn, maar dat

hun hoofdkantoor in het buitenland daar niet in meegaat. VCK is een Nederlands bedrijf met het hoofdkantoor hier, en heeft gezegd: wij kunnen dat wèl."

**Het contract gaat om jaarlijks 85 miljoen euro?**

Nijdam: "We zitten nu op 80 miljoen euro. Het schommelt."

**Wat is het bedrag dat de Rijksoverheid via VCK aan commissies en bonussen terugkrijgt?**

Nijdam: "Mijn beeld is dat het om ongeveer anderhalf miljoen euro per jaar gaat wat we vermoedelijk gaan

terugkrijgen. De inkoopstrategie die wij voor ogen hebben, is dat we niets anders dan een transactie fee betalen voor de dienstverlening. We willen ook een level playing field. Alle leveranciers moeten een eerlijke kans krijgen om een ticket aan te bieden, of een hotelkamer. Maar je ziet in de markt dat afhankelijk van die kickback, gestuurd wordt richting bepaalde leveranciers. De leverancier die het meeste betaalt, heeft de grootste kans op een opdracht."

**Die prikkel is er niet bij VCK, want die heeft zelf geen belang bij die kickbacks?**

Nijdam: "In feite zou dat zo moeten zijn. Maar het is afwachten hoe dit zich verder ontwikkelt. Ik hoop dat we straks naar een marktsituatie gaan waarbij dat ook voor andere reisagenten geldt. Ik sprak met andere reisagenten, en die zeggen: een consultancy fee is eigenlijk het mooiste. Maar helaas is de markt niet zo, die werkt van oudsher met het commissiemodel. Dat bijt de Aanbestedingswet weer. Daarom willen we die transparantie erin, anders kunnen we niet eerlijk aanbesteden. Een van de instrumenten om die transparantie te bewerkstelligen, is het gebruik van leveranciersverklaringen waarbij de vijf grootste leveranciers van de Staat verklaren wat zij betaald hebben aan de reisagent. Daar hebben we goede stappen mee gemaakt."

**Wat is het beleid voor internationale reizen van de Rijksoverheid?**

Nijdam: "Sinds 1 januari 2017 is een nieuw, geharmoniseerd reisbeleid geformuleerd. Hoofdpijnen zijn dat op bestemmingen verder dan zes uur vliegen business class gereisd mag worden, maar dat hoeft niet. Bestemmingen tot vijfhonderd kilometer - gemeten van station van vertrek naar station van aankomst - moeten met de trein. Daar zijn uitzonderingen op. Zo vliegen we nog veel op Londen. En bijvoorbeeld Luxemburg is lastig met de trein, daar maken we ook wel een uitzondering voor."



"Bij vliegen adviseren we rechtstreekse vluchten, tenzij de kosten van de niet-rechtstreekse vlucht minimaal 350 euro lager zijn dan die van de rechtstreekse vlucht en de reistijd ten opzichte van de rechtstreekse vlucht met ten hoogste vier uur toeneemt. We bekijken het per geval. Het is aan de manager om een besluit te nemen over zowel nut en noodzaak als kosten van de reis. Natuurlijk bestaan er mogelijkheden tot videoconferencing. Maar persoonlijk contact is vaak belangrijk, dat zie je met name bij reizen voor diplomatieke doeleinden. Daarnaast is voor videoconferencing een gedragsverandering noodzakelijk, en dat is niet eenvoudig te bewerkstelligen."

**BESPARING**

"Momenteel rolt 3W Rijksbreed TEM (Travel en Expense Managementsysteem) uit. Met TEM regelt een reiziger alles voor zijn of haar buitenlandse dienstreis. De reiziger kan online de reisopties verkennen, reizen plannen, aanvragen en declaraties indienen. Met TEM kunnen we daarnaast

onze eigen managementinformatie genereren. We zijn in dat opzicht minder afhankelijk van de reisagent geworden, dat is een grote plus. En de transactie fee ligt bij een online boeking lager, dat levert een besparing op. Wij kunnen ons voorstellen dat in de toekomst het Ministerie van Veiligheid en Justitie ook van TEM gebruik gaat maken.

"Vroeger had je per departement of organisatie meerdere medewerkers die de reizen verzorgden en aanvroegen bij een reisagent. Daar willen we steeds meer vanaf. Het streven is dat de reiziger zelf inlogt en de reis boekt. Dat geldt zeker voor de standaard 'A-B-A'-reizen. Complexere dienstverlening, zoals repatriëring van vreemdelingen en groepsreizen, kan niet via een tool en gaat allemaal via de full-service dienstverlening van een reisagent."

**KLIMAAT**

"In de maatschappij én binnen de Rijksoverheid is de discussie gaande: hoe reizen we eigenlijk, moet je die reis wel maken? Dat is de allereerste

“ Rond anderhalf miljoen per jaar terug aan commissies en bonussen ”

vraag die je moet stellen”, zegt Maurice Boiloie, categoriemanager Vervoer Rijksoverheid. Zijn rol is nadenken over strategische inkoop van mobiliteitsoplossingen op de middellange- en lange termijn. Ook is hij verantwoordelijk voor het implementeren van beleidsdoelstellingen, zoals op het gebied van duurzaamheid.

“Het Rijk trad recentelijk toe tot de coalitie Anders Reizen. Doel is om in 2030 onze CO2-uitstoot te halveren ten opzichte van 2016. We kijken hoe we voor onszelf de lat nog hoger kunnen leggen.”



“Bij Rijksdienst Caribisch Nederland werken wij samen op het gebied van inkoop. We vliegen daar dan Economy Class heen, in plaats van Business Class. Over dit soort zaken vindt discussie plaats en mogelijk wordt het beleid aangepast. Dat geldt ook voor het aantal kilometers dat per trein gereisd moet worden. De verbindingen worden steeds beter. De Eurostar rijdt straks ook met een directe lijn richting Londen. Maar het onderwerp ligt gevoelig omdat het mensen direct raakt. Dat maakt de discussie rondom reizen ingewikkeld.”

**Er moet dus kritischer worden gekeken naar nut en noodzaak van reizen om kosten en uitstoot te besparen?**

Boiloie: “Inderdaad. De Rijksoverheid is op het gebied van reizen de grootste opdrachtgever van Nederland. In die zin hebben we impact. Daarnaast hebben we een maatschappelijke voorbeeldfunctie. We geven belastinggeld uit. Dat zijn punten die we moeten meenemen in ons beleid en de uitvoering ervan.”

“Het contract met VCK loopt nog, maar we gaan ons nu al beraden over de toekomst. Wat kunnen we anders of beter doen? Je kan zeggen: we gaan meer zelf doen. Misschien heeft 3W straks een andere rol? Of zetten we het huidige model voort? Daarover wil ik graag een dialoog met de markt.”

**Een serieuze optie is dus om alles of een deel weer in eigen huis te gaan doen?**

Boiloie: “Alle opties liggen op dit moment open.”

Nijdam: “Met TEM zijn we bij 3W eigenlijk al een beetje aan het insourcen, Misschien wordt het straks een mixvorm: eenvoudige reizen doen we zelf, een gespecialiseerd bureau de reizen waarvoor full-service nodig is, zoals groepsreizen en repatriëring.”

**Marktpartijen zijn mogelijk terughoudend met meedenken omdat ze vrezen concurrentiegevoelige informatie prijs te geven.**

Boiloie: “Dat is altijd een lastige afweging. Maar we hebben een



wederzijds belang. Bij de afgelopen twee aanbestedingen kwam maar één inschrijving binnen. Blijkbaar hebben wij een andere vraag dan het antwoord dat de markt kan geven. Ik denk dat het goed is om er gezamenlijk over na te denken. Dat hoeven niet per se de klassieke Travel Management Companies te zijn. Je ziet een verschuiving naar ICT-oplossingen. Techgiganten hebben misschien ook een hele interessante kijk op de wereld van de mobiliteit. Die wil ik er ook graag bij betrekken. Je hoort steeds vaker het begrip customer journey. Daar moet je naartoe. Het moet gaan om de functionele invulling van een reis, niet zozeer het op grote schaal boeken van tickets en hotelkamers.”

**Welke contracten heeft Rijksoverheid met luchtvaartmaatschappijen, hotels en autoverhuurders?**

Nijdam: “Alle marktpartijen bieden we in principe de mogelijkheid om met ons een kortingsafpraak te maken. Bij de boeking wordt er een keuze gemaakt. Het gaat er dan om welke leverancier op dat moment de beste prijs heeft. Een afnameverplichting door de Staat maakt geen deel uit

van die afspraak om te voorkomen dat er een aanbestedingsverplichting ontstaat. Het is vrijblijvend.”

“De reisagent zelf heeft ook eigen kortingen bedongen. Dan is de afweging: welke is het voordeligste, passende tarief: dat van de reisagent of dat van de Staat? De reisagent is dan verplicht om de beste korting en de beste inkooprijzen aan te bieden aan de Staat.”

“Reizigers zijn vrij in hun keuze, maar moeten in principe *the most logical fare* kiezen die wordt aangeboden door het systeem of de reisagent. In de praktijk wordt het gros van de vliegereizen gemaakt met KLM of partners. KLM is homecarrier en we reizen voornamelijk vanaf Schiphol. In principe moet KLM gekozen worden, als KLM het beste product met de beste prijs op die bestemming heeft. Niet omdat de Staat medeaandeelhouder is.”

**Wat zijn de nieuwste ontwikkelingen rond duurzaamheid?**

Boiloie: “Met Climate Neutral Group hebben we een contract voor CO2-compensatie. We investeren het geld

in een klimaatproject in Oeganda. Maar we bekijken of we slimmere dingen kunnen doen, zoals CO2 besparen in de keten zelf. We zijn, na een motie in de Tweede Kamer, bezig het corporate biofuel programma van KLM te implementeren. Het idee is om een toeslag voor biokerosine te betalen voor alle vluchten die we met KLM of haar codeshare partners maken. Het grote doel is dat we in de toekomst volledig overgaan op biokerosine. Op dit moment is er alleen een fabriek in Los Angeles. Binnenkort komt er ook een fabriek in Delfzijl. We zijn blij met die ontwikkeling. We nodigen iedere airline uit die met biokerosine aan de slag gaat, met ons afspraken te maken.”

“Het klimaat is een enorme hot issue, en terecht. CO2-uitstoot besparen of voorkomen, is beter dan compenseren. Een Dreamliner stoot bijvoorbeeld veel minder CO2 uit dan een oude 747. Misschien moeten we die keuze een plek geven in het boekingsproces. Dat je straks niet alleen kijkt naar de meest logische reis voor de beste prijs, maar ook naar de CO2-impact van die keuze.” ■