

Het grootste luchtvaart- & zakenreismagazine in de Benelux



LUCHTVAART NIEUWS

DIRECTEUR JOOST MEIJS

Aruba Airport heeft
toerisme hard nodig

CDA-KAMERLID AMHAOUCH

Inzetten op duurzaamheid
en innovatie

VLIEGEN IN CORONATIJD

*We durven best,
maar onder voorwaarden*





VCK TRAVEL: CORONACRISIS KOMT HARD AAN

Het coronavirus heeft grote impact op zakenreizen. Repatriëring, het in kaart brengen van de actuele situatie per bestemming, beleidsaanpassingen doorvoeren: zakenreisprofessionals hebben het er druk mee. Reizen die tóch moesten doorgaan, zijn veelal met creatieve oplossingen uitgevoerd. Langzaam lijkt er op het gebied van zakelijk reizen weer wat mogelijk. *Luchtvaartnieuws Magazine* spreekt elke maand met een Travel Management Company (TMC) of Travel Manager. Dit keer: Ed Berrevoets, managing director van VCK Travel.

TEKST: Jiska Kroon
FOTO'S: VCK Travel en Reismedia

Hoe zijn de afgelopen maanden voor u persoonlijk geweest?

"Die waren druk en belastend. Met name de besluitvorming en het proces rondom de noodzakelijke reorganisatie bij VCK Travel zijn veeleisend geweest. Een zware periode, waar in korte tijd een slecht bericht aan een aanzienlijk deel van onze medewerkers moest worden verteld. Het is moeilijk voor

te stellen dat zo'n groot deel van de bedrijvigheid in onze sector in zo'n hoog tempo voor lange tijd is verdwenen."

Wat zijn, naast de reorganisatie, andere ontwikkelingen bij VCK Travel?

"We hebben de omvang van ons bedrijf in lijn gebracht met de vraag van de markt. Hierbij hebben we de



structuur behouden en doen we ons best om de boventallige medewerkers naar een nieuwe werkomgeving te helpen. Onze medewerkers werken nog steeds zoveel mogelijk vanuit huis. Wel bieden wij ze sinds deze maand de mogelijkheid aan om te werken op kantoor, omdat dit in sommige situaties efficiënter is en het ook fijn is om collega's weer te zien af en toe."

De zakenreisindustrie heeft grote klappen gekregen door de coronacrisis. Wat betekent dit voor VCK Travel?

"Het is rampzalig voor de gehele industrie. De omzet bij VCK Travel is nog steeds heel laag en de verwachtingen zijn dat het nog wel een jaar kan duren voordat we weer op vijftig procent van onze normale omzet zitten. Een volledig herstel schatten wij zelfs in op jaren. Daarom hebben wij stappen moeten zetten om de onderneming aan te passen aan de marktomstandigheden. Dat betekent dat wij drie van onze

kantoren gaan sluiten. De activiteiten worden overgeheveld naar andere kantoren.

Deze centralisatie moet leiden tot een kostenefficiënte werkwijze, zonder dat klanten hier hinder van ondervinden. Een ingrijpende en verdrietige aanpassing. Een deel van de medewerkers is voorgedragen voor ontslag. Voor hun biedt outplacement nu de beste kansen op een baan. Wij hebben geen gebruikgemaakt van de NOW-regeling, aangezien dit voor ons geen oplossing is voor de lange termijn."

Hoe ziet de zakelijke reismarkt er de komende tijd uit?

"De opstart van zakenreizen gaat echt heel langzaam. Dit heeft te maken met het feit dat klanten voorzichtig zijn, maar ook omdat er gewoonweg minder capaciteit beschikbaar is. Luchtvaartmaatschappijen bieden nog lang niet hun normale vluchtschema's aan.

Binnen onze pijlers business, government en marine travel, krabbelen de laatste twee sectoren weer een beetje op. De afgelopen maanden hebben we vooral reizen kunnen boeken voor maritiem gerelateerde bedrijven en in deze aanvragen zit een stijgende lijn. De afgelopen maanden boekte VCK Travel de grootste omzet van alle TMC's in Nederland, ook al was dat maar zo'n tien tot vijftien procent van ons normale volume. Ook voor de overheid neemt de vraag weer iets toe. Momenteel helpen wij onze klanten door zich alvast voor te bereiden op de mogelijkheid dat er wel weer gereisd gaat worden. Zo hebben wij onze klanten voorzien van een white paper die antwoord geeft op vele vragen."

♥ Ed Berrevoets.



Blijven thuiswerken en beeldbellen een vast onderdeel van het zakendoen, of keert de oude manier terug?

“Wij merken natuurlijk dat thuiswerken en beeldbellen goed werkt. Want dat doen we momenteel intern ook. Maar toch zal zakenreizen weer terugkeren naar de oude manier. Waarschijnlijk met blijvende aanpassingen, gericht op het voorkomen van verspreiding van pandemieën. Monteurs moeten bijvoorbeeld toch naar een project, scheepsbemanningen moeten worden afgelost omdat ze al veel te lang aan boord zijn en de overheidsambtenaar moet weer naar zijn relatie in het buitenland.”

Wat zijn de laatste maanden de leermomenten geweest voor VCK Travel?

“Ik was en ben geen voorstander van structureel thuiswerken, maar de hybride vorm van een deel op kantoor en een deel vanuit huis werken is een goede oplossing gebleken. De knelpunten waar we hierbij tegenaan liepen, hebben we in deze periode kunnen oplossen.”

Wat is de status rond zaken als NDC en private channels van luchtvaartmaatschappijen, gaan deze initiatieven voorlopig in de ijskast?

“Nee, hier zijn nog steeds ontwikkelingen gaande. De luchtvaartmaatschappijen, waaronder KLM, gaan hier zeker verder mee. Gelukkig levert het voor ons geen problemen op en zijn onze systemen en medewerkers klaar voor deze nieuwe distributie. De luchtvaartmaatschappijen hebben zelf te kampen met enorme vertragingen in verwerkingen en achterstanden in restituties, wat maar weer eens blootlegt dat zij zelf niet het meest geschikte kanaal zijn voor directe distributie.”

Hoe vindt u dat de vervoerders en accommodatie verstrekkers omgaan met hygiënemaatregelen?

“Er wordt gezegd dat klanten hier nu meer waarde aan hechten dan voorheen, toen het vooral om prijs en kwaliteit ging. Hier kun je vraagtekens bij zetten, want als een luchtvaartmaatschappij

♥ Het aantal zakenreizigers ligt op een minimum.





er minder strikt mee omgaat, zal er de volgende keer dan niet met deze maatschappij gevlogen gaan worden? In deze tijd waarin beschikbare stoelen beperkt zijn en waar de meeste reizen echt noodzakelijk zijn? Ik vraag het me af, want er is niet zoveel keuze. Het gebrek aan uniformiteit in Europese regelgeving is extra complicerend en daardoor risicovol. Luchtvaartmaatschappijen werken immers bij uitstek grensoverschrijdend. Verscheidenheid in regelgeving is dan uiteraard een slecht uitgangspunt voor een eenduidig en handhaafbaar beleid.

Wij vinden het overigens vanzelfsprekend dat iedereen zich goed aan de hygiënemaatregelen houdt, niet alleen de aanbieders maar ook de reizigers. Wij kunnen er niet genoeg op wijzen dat we een verdere verspreiding van dit virus moeten voorkomen zolang er geen vaccin is. Dit kan alleen maar door erover te blijven communiceren en

te informeren. Maar uiteindelijk ligt het allemaal aan de mensen en hoe zij hiermee omgaan."

Welke toegevoegde waarde ziet u vooral nu voor VCK Travel?

"De moeilijkheid zit hem momenteel in al het zoekwerk: wat wel en niet beschikbaar en mogelijk is met alle restricties en maatregelen. Hier moet je zelf als onderneming niet in hoeven duiken. Dit zoekwerk en het boeken van die zakenreis is waar wij goed in zijn. Wij hebben alle informatie up-to-date en zorgen dat de reizigers op bestemming komen.

Bij ondernemingen waar veel vanuit huis wordt gewerkt, is adequate bewaking van data privacy een uitdaging en biedt onze ISO 27001 certificering uitkomst. De problemen die bij het inwisselen van de vouchers ontstaan, hebben wij onder controle gebracht voor al onze klanten. Juist onze specialisatie in marine travel is in die sector heel belangrijk geweest en wij verwachten dat dit ook de komende tijd het geval zal zijn." ■

▲ Veel landen hanteren strenge inreisregels.

Omzet lager,
banen weg