



VCK Travel

Ed Berrevoets
directeur

“Vanaf dag één hielden wij er rekening mee dat de coronacrisis langer zou duren. Dat was voor ons de afweging om snel te reorganiseren en medewerkers te begeleiden naar ander werk. Als je mensen geen perspectief kunt bieden moet je ze laten gaan, vonden wij. Het heeft geen zin om collega's overloos aan het infuus te hangen, daar wordt niemand gelukkig van. We zijn begonnen met het niet verlengen van tijdelijke contracten en uiteindelijk hebben we afgeschaald tot zo'n 50 procent van ons team pre-corona. Wij hebben geen gebruikgemaakt van de NOW-regeling, en hebben dat ook niet geprobeerd. Wij hebben jarenlang prima rendementen gedraaid, waardoor we ook in staat zijn om één of een paar jaar verlies te pakken. Dat werkt anders voor ondernemingen als KLM, die een hele kapitaalintensive operatie hebben. Zij hadden nooit zelfstandig deze verliezen kunnen opvangen. Wat een treurig beeld vorig jaar, al die KLM-toestellen geparkeerd op de landingsbaan. Het is een goede zaak dat de overheid onze nationale airline te hulp is geschoten.”

Sluizen wagenwijd open

“Sinds maart 2020 is de hele industrie onderuit geschoffeld, dat blijkt wel uit het feit dat wij een jaar lang de grootste IATA-agent in Nederland waren. Wij hebben het voordeel dat Maritime Travel ook tijdens de crisis redelijk op niveau is gebleven. Na een heel geleidelijke

opbouw zitten we nu in de goede maanden op 50 procent van de omzet van 2019. In oktober hebben we voor het eerst weer een positief resultaat geboekt, dat is hoopvol. Toen in augustus het bericht kwam dat de VS haar

“Bij sommige klanten zijn we overgestapt naar een hybride model; een deel van de beloning bestaat uit een vaste vergoeding en daarnaast rekenen we een verlaagde fee per transactie. Pre-corona waren we al bezig met dit hybride model, maar dat gaan we versneld uitrollen. Er zijn heel veel handelingen die je sowieso voor een klant moet doen en die niet transactie-gerelateerd zijn. Volgens dit hybride model worden onze vaste kosten voor een klant gedekt en daarnaast betaalt de klant een lagere fee dan voorheen per transactie.”

grenzen zouden openen, gingen de sluisen qua boekingen wagenwijd open. Het barstte echt los, wij konden het nauwelijks aan. We zijn toen meteen weer mensen gaan aannemen, ongeveer 30, waaronder ex-medewerkers die in 2020 het bedrijf hadden verlaten. We hoopten in december op

50 procent van de business te zitten en weer zwarte cijfers te schrijven. Dat is iets eerder gelukt en dat is positief. Waar we nu staan, of we stabiliseren op dit niveau of dat het weer afzwakt als gevolg van nieuwe virusvarianten, blijft koffiedik kijken.

Achteraf was het misschien wel beter geweest als we in 2020 meer medewerkers aan boord hadden gehouden. We hebben getracht zo netjes mogelijk met onze mensen om te gaan door duidelijkheid te verschaffen en ze te begeleiden in de transitie naar ander werk. Je maakt beslissingen op basis van de kennis van dat moment. Bij voetbal hebben we 17 miljoen bondscoaches en hetzelfde geldt voor de aanpak van de coronacrisis.”

Complex

“De belangrijkste vraag van klanten aan onze agenten is waar ze onder welke voorwaarden naartoe mogen reizen. De vraag is simpel, maar het antwoord is complex. Moeten reizigers volledig zijn gevaccineerd, is er een testverplichting, hoelang is die geldig, welke regels gelden bij een overstap, wat zijn de kosten – allemaal corona-gerelateerde vragen. Bepaalde gedragsveranderingen zullen ook in het post-corona-tijdperk blijven bestaan, niet in de laatste plaats onder druk van de klimaatdoelen.

Zodra de landenrestricties versoepelen, verwacht ik dat zakentrips in het algemeen langer worden, door meerdere bestemmingen te combineren. Niet alleen voor zakelijke redenen, maar ook door er een paar vakantiedagen aan vast te knopen. Onlinemeetings zullen een permanente plek krijgen in het internationaal zakendoen. We hebben in deze tijd geleerd dat veel online kan, zeker als het om interne vergaderingen gaat. Om voor één bijeenkomst het vliegtuig te pakken, is eigenlijk *not done*.”

Van de radar

“Sinds de pandemie is het tevens ondenkbaar dat een bedrijf geen Duty of Care-beleid heeft. Ook kleinere bedrijven realiseren zich dat zij over de veiligheid van medewerkers moeten waken. Ondanks alle tracking & tracing systemen blijft dat toch ingewikkeld. Als agent weten we ook niet altijd waar iemand is. Wij weten waar een zakenreiziger naartoe vliegt. Maar als hij de metro neemt, is hij van de radar. Tijdens de pandemie was het percentage onlineboekingen minimaal geworden. In augustus, toen de business weer begon aan te trekken, kreeg onze helpdesk het ontzettend druk met vragen over de onlinesystemen. Niet omdat er verstoringen waren, maar omdat iedereen zijn wachtwoord was vergeten.”

Vergoedingenmodel

“Als je door een klant wordt vergoed op basis van een transactie fee, dan is het niet relevant als dit model je even niet goed uitkomt. In deze tijd betekent het heel veel meer werk voor minder geld; er waren nauwelijks transacties. Als je overcapaciteit van personeel hebt, is dat niet zo erg. Dat hadden we vorig jaar. Met 50 procent minder medewerkers, maar met een omzet van slechts 15 procent zaten we ruim in ons jasje. Sinds de zomer is het echter gaan knijpen. Voor het overgrote deel hebben we alle prijsafspraken aangehouden – aan contractafspraken moet je in principe niet tornen, daar kun je alleen in de toekomst wat aan veranderen. Wel hebben we bij een groep klanten de dienstverlening aangepast. Het heeft totaal geen zin om een bedrijf dat niet of nauwelijks reist 24/7 ondersteuning te bieden. Het kost ons bovendien een vermogen om dat in stand te houden. In overleg met de klanten hebben we daar een streep door gezet.

Daarnaast zijn we bij sommige klanten overgestapt naar een hybride model; een deel van de beloning bestaat uit een vaste vergoeding en daarnaast rekenen we een verlaagde fee per transactie. Pre-corona waren we al bezig met dit hybride model, maar dat gaan we versneld uitrollen.

En het is complex. KLM heeft het introduceren van een GDS-toeslag voor de corporate markt wederom uitgesteld, tot mei 2022. United is helemaal gestopt met NDC. Wij volgen het pad van meerdere oplossingen. We stonden op het punt om voor een content aggregator te kiezen, maar hebben



Ed Berrevoets, VCK Travel

Er zijn heel veel handelingen die je sowieso voor een klant moet doen en die niet transactie-gerelateerd zijn. Volgens dit hybride model worden onze vaste kosten voor een klant gedekt en daarnaast betaalt de klant een lagere fee dan voorheen per transactie. De hoogte daarvan kan variëren, waarbij full service iets duurder is dan onlinetransacties.”

Volledige content

“Wat betreft luchtvaartdistributie is ons uitgangspunt dat wij klanten volledige content willen bieden. NDC gaat er sowieso komen, maar niet alle airlines houden er hetzelfde tempo voor aan.

En het is complex. KLM heeft het introduceren van een GDS-toeslag voor de corporate markt wederom uitgesteld, tot mei 2022. United is helemaal gestopt met NDC. Wij volgen het pad van meerdere oplossingen. We stonden op het punt om voor een content aggregator te kiezen, maar hebben dat uiteindelijk toch niet gedaan. Deze partij bleek niet de dekking te kunnen bieden die we dachten. Dan moet je met verschillende aggregators werken en dat is weer duurder voor de klant. Voorlopig zullen wij met een GDS blijven werken en hopen dat zoveel mogelijk content daar beschikbaar blijft. Binnenkort praten we met een andere aggregator, zo wedden wij op verschillende paarden. Vaststaat dat het duurder voor iedereen wordt. Airlines stappen echt niet over op NDC omdat klanten dan goedkoper uit zijn, het is vooral voor henzelf financieel aantrekkelijk.”

Thuiswerkbeleid

“Vorig jaar zijn we begonnen met een thuiswerkbeleid. In het begin hadden we helemaal niet de techniek beschikbaar om mensen thuis te laten werken, dat is inmiddels opgelost. Buiten een lockdown, als iedereen thuiswerkt, hanteren we de regel om 50 procent van de tijd op kantoor te zijn met een minimum van twee dagen, ook als je deeltijd werkt. Post-corona zullen we dit thuiswerkbeleid voortzetten. Ik was daar voorheen terughoudend in, maar zie in dat er veel voordelen zijn. Mensen vinden het fijn dat ze geen vrije dag hoeven te nemen als de wasmachine wordt bezorgd, filerijden is verleden tijd, en om 17.30 klaar is om 17.30 thuis. Als bedrijf profiteren wij daar ook van. Bij onderbezetting komen medewerkers niet voor een halve dag naar Amsterdam, maar ze zijn wel bereid een paar uur bij te springen vanuit huis. We hebben een 24-uursdienst helemaal anders kunnen inrichten, ook dat is pure winst. Toch is werken op afstand echt anders dan een omgeving met collega's om je heen, waar een geintje wordt gemaakt en je samen kunt lachen. Als je alleen op je zolderkamer zit, mis je de teamspirit en kun je niemand even om assistentie vragen. Alles bij elkaar zijn de voordelen groter dan de nadelen. Ik denk dat thuiswerken nooit meer weggaat.”

Golfbeweging

“Van de zomer hebben wij het ‘reissentiment’ onder onze klanten gemeten. Veel bedrijven gaven aan tot het einde van het jaar niet te zullen reizen. Op basis van die informatie ga je niet vol gas mensen aannemen. In oktober vlogen echter de boekingen de pan uit. Inmiddels hebben we weer tientallen mensen aangenomen, maar nu moeten we maar zien hoe het verloopt met de nieuwe virusvariant omikron. Als het

even tegenzit, lopen deze nieuwe medewerkers de komende periode duimen te draaien. Ik heb niet de illusie dat de maatregelen snel worden versoepeld, dat gaan ze niet voor de kerst oplossen. Begin januari komen de besmettingscijfers van december en dan denk ik dat ze voor de zekerheid de skivakantie erbij pakken. Dan zitten we voor de zakelijke markt alweer voorbij de krokusvakantie. Evengoed ben ik optimistisch. Het is een golfbeweging, het is niet zo dat mensen niet willen reizen. Het is een tijdelijk ding, de vraag is

“Sinds de pandemie is het tevens ondenkbaar dat een bedrijf geen Duty of Care-beleid heeft. Ook kleinere bedrijven realiseren zich dat zij over de veiligheid van medewerkers moeten waken. Ondanks alle tracking & tracing systemen blijft dat toch ingewikkeld. Als agent weten we ook niet altijd waar iemand is. Wij weten waar een zakenreiziger naartoe vliegt. Maar als hij de metro neemt, is hij van de radar.”

hoelang het duurt, maar uiteindelijk waait het over. Ik denk dat we het komende jaar gaan herstellen tot 70 à 75 procent van de omzet van 2019. Als je daarna een organische groei van 2 à 4 procent hebt, zitten we over vijf jaar weer op ons oude niveau.”