

De Nederlandse Travel Management Survey 2010

Traditiegetrouw vraagt *Zakenreis* aan het einde van het jaar travel managers naar hun ervaringen en verwachtingen ten aanzien van het zakelijk reizen. Hoog op de agenda staat natuurlijk de recessie. Maar liefst 65 procent van de ondervraagde travel managers geeft aan dat hun bedrijf het afgelopen jaar heeft bezuinigd op de zakenreisuitgaven. Populaire maatregelen zijn het terugbrengen van vergaderingen buiten de deur (55 procent), minder zakenreizen (50 procent), aanscherpen van de klasse van reizen en verblijf (48 procent) en strengere controle op de naleving van het reisbeleid (45 procent). De hotels ontspringen de dans vergeleken met de luchtvaart: slechts 23 procent boekt hotels met minder sterren dan voorheen en 77 procent heeft de hotelklasse ongewijzigd gelaten.

Verwachtingen

Goed nieuws voor de leveranciers: voor het komende jaar verwacht meer dan de helft (52 procent) van de travel managers dat het aantal zakenreizen zal toenemen. 41 procent houdt het op een stagnatie en 7 procent denkt minder te zullen gaan reizen. Airlines mogen zich verheugen op hogere opbrengsten, want de prijzen van vliegtickets nemen toe, denkt 55 procent. 38 procent verwacht noch een verhoging, noch een verlaging en 7 procent meent dat de tarieven zullen dalen in 2010. De voorspellingen ten aanzien van de hotels geven een ander beeld. Een kwart (28 procent) meent dat de kamerprijzen hoger zullen worden, 45 procent verwacht een stagnatie en 27 procent rekent op een daling.

Reisbudget

Vluchten zijn nog altijd de grootste kostenpost binnen het reisbudget, met 55 procent van de uitgaven. Hotels slokken 21 procent op en de reisagent 10 procent. Het aandeel van autohuur en treinen is (nog) te verwaarlozen met respectievelijk 6 en 4 procent. Nu Nederland eindelijk is aangesloten op het hogesnelheidsnet, verwacht 52 procent echter dat het gebruik van de trein het komende jaar zal toenemen. Gezien het feit dat de Thalys van Amsterdam naar Parijs een stuk duurder zal worden, ligt het in de lijn der verwachtingen dat de trein een grotere portie van het reisbudget gaat veroveren.

Economy Comfort

Over de nieuwe Economy Comfort-zone van KLM, waar reizigers tegen bijbetaling een stoel met meer beenruimte kunnen boeken, zijn de meningen verdeeld. Eenderde (37 procent) vindt het een uitstekend idee. Veertien procent ziet het als geldklopperij en

49 procent is teleurgesteld dat de Comfort-stoelen niet via de reisagent kunnen worden geboekt. Vier op de tien travel managers is niet van plan gebruik te maken van de nieuwe zone. 14 procent gaat het boeken in plaats van economy class, 16 procent gebruikt het als alternatief voor de business class en 30 procent vindt dat de reizigers de stoelen zelf moeten betalen met geld of mijlen.

Toeslagen in de luchtvaart

De travel managers zijn minder te spreken over het initiatief van KLM om een toeslag te rekenen voor het inchecken van een tweede koffer op routes tussen Europa en Noord-Amerika. Deze toeslag bedraagt 50 euro/50 dollar per enkele reis. Vijftien procent van de ondervraagde reisprofessionals vindt het een terechte actie, terwijl 85 procent het er niet mee eens is. Ook de creditcardtoeslag van 7,50 euro op de laagst geprijsde tickets die worden geboekt door de reisagent, kan op weinig bijval rekenen. Een overweldigende 98 procent vindt deze heffing niet terecht.

Milieu geen prioriteit

Met het milieubewustzijn is het niet zo best gesteld in het Nederlandse reizende bedrijfsleven. Slechts eenderde van de bedrijven heeft een beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen waarin ook het zakelijk reizen is opgenomen. Een op de tien travel managers zegt dat reizigers een milieuvriendelijk alternatief krijgen aangeboden wanneer zij een reis boeken.

Deze survey kwam tot stand in samenwerking met de Nederlandse Associatie voor Travel Management (NATM).



Profiel van de deelnemers

Leeftijd

Ouder dan 50 jaar	43 %
40 - 50 jaar	28 %
30 - 40 jaar	22 %
Jonger dan 30 jaar	7 %

Geslacht

Vrouw	65 %
Man	35 %

Jaren werkzaam in travel management

Meer dan 15 jaar	26 %
10 - 15 jaar	11 %
5 - 10 jaar	30 %
0 - 5 jaar	33 %

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2010 in zwart

Resultaten 2009 in rood

De Nederlandse Travel Management Survey 2010

De rol van de travel manager

• Onder welke afdeling valt de functie van travel manager binnen uw bedrijf?

Inkoop	29 %	29 %
Facility management	20 %	26 %
Finance	16 %	8 %
Directie	11 %	13 %
Personeelszaken	9 %	8 %
Secretariaat	9 %	0 %
Overig	6 %	16 %



• Wat valt onder uw verantwoordelijkheid?

Inkoop luchtvaart	95 %	84 %
Inkoop hotels	88 %	87 %
Inkoop autohuur	67 %	74 %
Inkoop treinen	65 %	55 %
Inkoop van vergaderarrangementen	60 %	47 %
Inkoop van incentives	16 %	32 %
Vaststellen van reisbeleid	77 %	71 %
Controle naleving reisbeleid	88 %	84 %
Selectie reisagent	77 %	74 %
Supervisie reisagent	81 %	79 %
Veiligheidsbeleid reizigers (tracking & tracing)	51 %	45 %
Organiseren van vergaderingen	40 %	47 %
Organiseren van incentives	14 %	26 %
Online boekingen	56 %	61 %
Reissite op intranet	51 %	53 %
Reisverzekeringen	49 %	39 %
Corporate creditcard	51 %	50 %
Onkostendeclaraties reizen	21 %	16 %
Videoconferencing	23 %	(nieuw)

Zakenreizen en het bedrijf

• Hoeveel besteedt uw bedrijf aan zakenreizen?

Meer dan 5 miljoen euro per jaar	30 %	29 %
2,5 miljoen - 5 miljoen euro per jaar	18 %	24 %
0,5 miljoen - 2,5 miljoen euro per jaar	32 %	41 %
Minder dan 0,5 miljoen euro per jaar	20 %	6 %

• Hoe zijn de zakelijke reisuittgaven in uw bedrijf verdeeld?

Vluchten	55 %	65 %
Hotels	21 %	20 %
Autohuur	6 %	5 %
Treinen	4 %	2 %
Reisagent	10 %	4 %
Overig	4 %	4 %

• Hoeveel medewerkers volgen het reisbeleid van uw bedrijf?

Meer dan 80 %	69 %	70 %
50 - 80 %	22 %	24 %
20 - 50 %	7 %	3 %
Minder dan 20 %	2 %	3 %

• Heeft uw bedrijf bezuinigd op zakenreizen als gevolg van de recessie?

Ja	65 %	(nieuw)
Nee	35 %	(nieuw)

• Welke maatregelen treft u om de zakenreisuittgaven te beperken?

Minder vergaderingen buiten de deur	55 %	50 %
Minder zakenreizen in totaal	50 %	35 %
Aanscherpen klasse van reizen en verblijf	48 %	38 %
Strengere controle op naleving reisbeleid	45 %	44 %
Trips combineren	38 %	38 %
Doel en kosten van de reis vooraf evalueren	38 %	29 %
Technologische alternatieven stimuleren	35 %	38 %
Autorisatie door senior management	35 %	35 %
Met minder mensen op zakenreis	20 %	29 %
Dagtrips i.p.v. reizen met een overnachting	18 %	26 %
Per trein of auto i.p.v. met het vliegtuig	18 %	24 %
Bezuinigen op het gehele reisprogramma	18 %	24 %
Minder verre zakenreizen	8 %	6 %
Studiereizen afschaffen	5 %	12 %
Anders	18 %	12 %

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2010 in zwart

Resultaten 2009 in rood

De Nederlandse Travel Management Survey 2010

• Wat denkt u dat er gebeurt met het aantal zakentrips het komende jaar?

Neemt toe	52 %	33 %
Blijft gelijk	41 %	46 %
Neemt af	7 %	21 %

• Wat denkt u dat er gebeurt met de zakelijke reisuittgaven het komende jaar?

Vliegtarieven

Stijgen	55 %	53 %
Blijven gelijk	38 %	33 %
Dalen	7 %	14 %

Hoteltarieven

Stijgen	28 %	41 %
Blijven gelijk	45 %	32 %
Dalen	27 %	27 %

Luchtvaart

• Wat is het beleid van uw bedrijf ten aanzien van de klasse van reizen?

(Bijna) altijd business class	0 %	3 %
(Bijna) altijd economy class	39 %	41 %
Op korte afstanden economy class en op lange afstanden business class	54 %	53 %
Anders	7 %	3 %

• Wat vindt u van KLM's Economy Comfort-zone?

Uitstekend idee	37 %	(nieuw)
Geldklopperij	14 %	(nieuw)
Jammer dat het niet via de reisagent is te boeken	49 %	(nieuw)

• Gaat u KLM's Economy Comfort-zone ook daadwerkelijk boeken?

Ja, in plaats van economy class	14 %	(nieuw)
Ja, in plaats van business class	16 %	(nieuw)
Alleen als reizigers zelf de toeslag betalen in geld of mijlen (zodar mogelijk)	30 %	(nieuw)
Nee	40 %	(nieuw)

• Hoe gaat u te werk bij het inkopen van vliegtickets?

	Europa		Intercontinentaal	
Spot buying	33 %	28 %	35 %	25 %
Local deal	61 %	44 %	49 %	35 %
Global deal	28 %	28 %	49 %	40 %

• Vindt u dat de prijzen die u met de airline heeft afgesproken voor een bepaalde klasse in het algemeen goed te boeken zijn?

Ja, in het algemeen wel	77 %	61 %
Nee, boekingsklasse is vaak vol	23 %	39 %

• In welke mate maakt uw bedrijf gebruik van 'non-refundable' tickets?

Meer dan 80 %	12 %	14 %
60 - 80 %	17 %	24 %
40 - 60 %	27 %	12 %
20 - 40 %	24 %	12 %
Minder dan 20 %	20 %	38 %

• Wat denkt u dat er gebeurt met het gebruik van low-cost carriers in uw bedrijf?

Neemt toe	22 %	38 %
Blijft gelijk	71 %	50 %
Neemt af	2 %	3 %
Gebruiken we niet	5 %	9 %

• Welke factoren spelen een rol bij de keuze van een luchtvaartmaatschappij?

(1 is minst belangrijk, 5 is heel belangrijk)

	1	2	3	4	5
Vluchtschema	7 %	5 %	0 %	22 %	66 %
	6 %	3 %	0 %	26 %	65 %
Prijs	5 %	7 %	12 %	39 %	37 %
	0 %	6 %	9 %	35 %	50 %
Non-stop vluchten	7 %	10 %	15 %	39 %	29 %
	3 %	3 %	21 %	30 %	43 %

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2010 in zwart

Resultaten 2009 in rood

De Nederlandse Travel Management Survey 2010

• Vervolg: Factoren die een rol spelen bij de keuze van een luchtvaartmaatschappij

(1 is minst belangrijk, 5 is heel belangrijk)

Veiligheidsreputatie	2 %	2 %	20 %	34 %	42 %
	6 %	3 %	12 %	36 %	43 %
Reisbeleid	5 %	8 %	20 %	35 %	32 %
	3 %	6 %	25 %	28 %	38 %
Ticketvoorwaarden	5 %	12 %	33 %	32 %	18 %
	12 %	3 %	9 %	38 %	38 %
Locatie luchthaven	10 %	12 %	17 %	39 %	22 %
	6 %	4 %	18 %	39 %	33 %
Punctualiteit	7 %	7 %	33 %	30 %	27 %
	0 %	18 %	27 %	31 %	24 %
Stoelcomfort	12 %	12 %	39 %	27 %	10 %
	12 %	9 %	32 %	31 %	16 %
Inflight service	22 %	20 %	36 %	15 %	7 %
	12 %	33 %	37 %	9 %	9 %

• Vindt u het terecht dat luchtvaartmaatschappijen de volgende toeslagen heffen?

	Ja	Nee
Veiligheidstoelagen	43 %	57 %
	44 %	56 %
Brandstofstoelagen	37 %	63 %
	41 %	59 %
Toeslag voor geluidsoverlast	7 %	93 %
	6 %	94 %
Toeslag voor gebruik CRS	15 %	85 %
	9 %	91 %
Toeslag voor gebruik credit card	2 %	98 %
	3 %	97 %
Toeslag voor inchecken van ruimbagage	15 %	85 %
	(nieuw)	(nieuw)

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2010 in zwart

Resultaten 2009 in rood

Hotellerie

• Welke factoren spelen een rol bij de keuze van een hotel?

Locatie	95 %	100 %
Prijs	95 %	91 %
Faciliteiten	57 %	56 %
Value for money	52 %	29 %
Contractpartner	42 %	79 %
Service	40 %	44 %
Aantal sterren	30 %	41 %
Makkelijk boekingsproces	22 %	26 %
Onderdeel van een keten	8 %	12 %
Bereikbaarheid van accountmanager	8 %	9 %
Milieubewustzijn	8 %	3 %
Loyaliteitsprogramma	8 %	0 %
Overig	2 %	0 %

• Is door de recessie uw reisbeleid gewijzigd ten aanzien van de klasse van hotels?

Ja, verschuiving van 5- naar 4-sterrenniveau	15 %	(nieuw)
Ja, verschuiving van 4- naar 3-sterrenniveau	8 %	(nieuw)
Geen wijziging	77 %	(nieuw)

• Wat verwacht u voor het komende jaar ten aanzien van de klasse van hotels?

Keuze van lagere hotelklasse blijft van kracht	19 %	(nieuw)
Zodra de economie aantrekt, weer verschuiving naar meer sterren	5 %	(nieuw)
Komend jaar verschuiving naar lagere klasse	2 %	(nieuw)
Keuze hotel blijft - net zoals afgelopen jaar - ongewijzigd	74 %	(nieuw)

• Wat is uw visie op hotelcontracten waarbij u een kortingspercentage krijgt op het best beschikbare tarief (BAR), in plaats van een vast tarief op basis van beschikbaarheid?

Positief, want er is altijd beschikbaarheid	33 %	39 %
Neutraal, niet bepalend voor afsluiten contract	50 %	39 %
Negatief, budget lastiger te managen	7 %	22 %
Overig	10 %	0 %

De Nederlandse Travel Management Survey 2010

Treinen

• Wat is er het afgelopen jaar gebeurd met het gebruik van hogesnelheidstreinen in uw bedrijf?

Neemt toe	28 %	21 %
Blijft gelijk	49 %	64 %
Neemt af	0 %	3 %
Gebruiken we niet	23 %	12 %

• Wat denkt u dat er het komende jaar zal gebeuren met het gebruik van hogesnelheidstreinen in uw bedrijf?

Neemt toe	52 %	38 %
Blijft gelijk	30 %	53 %
Neemt af	0 %	0 %
Gebruiken we niet	18 %	9 %

Milieubewustzijn

• Heeft uw bedrijf een beleid ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO/CSR) waarin ook het zakelijk reizen is opgenomen?

Ja	33 %	38 %
Nee	67 %	62 %

• Geeft u uw reizigers bij boeking aan welke minder milieubelastende alternatieven er zijn voor de geplande reis?

Ja	10 %	6 %
Nee	90 %	94 %

De reisagent

• Met hoeveel reisagenten werkt u samen?

	In NL	Europa	Wereldwijd
Eén reisagent	88 %	50 %	55 %
Twee reisagenten	59 %	24 %	17 %
Meer dan twee reisagenten	9 %	25 %	4 %
	33 %	44 %	23 %
	3 %	25 %	41 %
	6 %	29 %	65 %

• Wat is voor uw bedrijf de toegevoegde waarde van de reisagent?

Gemak/tijdbesparend	64 %	61 %
Specialistische kennis	87 %	88 %
Kan op laatste moment reisschema veranderen	56 %	39 %
Leveren van managementinformatie	69 %	67 %
Betere deals/kostenbesparend	51 %	36 %
Ook buiten kantooruren bereikbaar	67 %	52 %



Het boekingsproces

• Wie verzorgt bij uw bedrijf in het algemeen de boekingen?

Vluchten		
Reisbureau	37 %	41 %
Travel manager	21 %	18 %
Secretaressen	26 %	27 %
Reizigers zelf	16 %	14 %

Hotels		
Reisbureau	25 %	31 %
Travel manager	15 %	18 %
Secretaressen	36 %	37 %
Reizigers zelf	24 %	14 %

• Maakt uw bedrijf gebruik van een interactief zelfboekingssysteem?

Ja	46 %	45 %
Nee	54 %	55 %

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2010 in zwart

Resultaten 2009 in rood

De Nederlandse Travel Management Survey 2010

• Zo ja, hoeveel van de boekingen worden via het interactieve zelfboekingsstelsel gemaakt?

Meer dan 80 %	30 %	33 %
50 - 80 %	24 %	13 %
30 - 50 %	19 %	33 %
10 - 30 %	5 %	21 %
Minder dan 10 %	24 %	0 %

• Hoeveel denkt u te kunnen besparen door gebruik te maken van een zelfboekingsstelsel?

Meer dan 40 %	7 %	3 %
30 - 40 %	7 %	3 %
20 - 30 %	11 %	27 %
10 - 20 %	33 %	37 %
Minder dan 10 %	42 %	30 %

• Over welke van de volgende kostenposten ontvangt u managementrapportages?

Luchtvaart	95 %	94 %
Hotels	74 %	82 %
Autohuur	69 %	70 %
Treinen	56 %	48 %
Reisagent	56 %	58 %
Overig	5 %	6 %

De rapportage

• Wat vindt u van de managementinformatie die u wordt verstrekt door ...

<i>Reisagent</i>		
Goed	81 %	79 %
Matig	19 %	15 %
Slecht	0 %	6 %
<i>Luchtvaartmaatschappij</i>		
Goed	46 %	50 %
Matig	46 %	43 %
Slecht	8 %	7 %
<i>Creditcardmaatschappij</i>		
Goed	77 %	58 %
Matig	10 %	42 %
Slecht	13 %	0 %

Deze survey kwam tot stand in samenwerking met de Nederlandse Associatie voor Travel Management (NATM).



Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2010 in zwart

Resultaten 2009 in rood

Rendement zakenreizen becijferd

American Express heeft twee 'Ivy League' universiteiten in de VS opdracht gegeven om te werken aan de ontwikkeling van een systeem, waarmee het rendement van uitgaven aan zakenreizen kan worden uitgerekend. Dit heeft senior vice-president en general manager Global Business Travel Hervé Sedky gezegd tijdens een gastcollege op Hogeschool INHolland in Diemen. "Zakenreizen worden gezien als een kostenpost door financieel directeurs van bedrijven, in plaats van als een investering. Het gevolg is dat wanneer het economisch niet zo goed gaat, er wordt geprobeerd het zakelijk reizen te elimineren," zegt Sedky. "Uitgaven aan zakenreizen zijn evengoed een investering als bijvoorbeeld geld dat wordt gestoken in technologie of reclame-campagnes. Onze industrie heeft niet goed inzichtelijk weten te maken wat het rendement van zo'n investering is. Dat moet beter. Medewerkers reizen over het algemeen niet voor de lol, maar omdat zakenreizen een bijdrage leveren aan de 'bottomline'. Wij werken daarom aan een tool die dat meetbaar maakt, zodat er een prijskaartje

kan worden gehangen aan de toegevoegde waarde van zakenreizen. Gemakkelijk is dat niet – er zal een paar jaar overheen gaan voordat we het voor elkaar hebben – maar noodzakelijk is het wel."

Sedky is niet bang dat de tool zal uitwijzen dat het rendement op de investeringen in zakelijk reizen niet zo groot is. "Er zijn al talloze studies verricht naar dit onderwerp en daaruit kwam altijd naar voren dat er een positief verband bestaat tussen uitgaven aan zakelijk reizen en de omzet. Wij stellen niet dat er meer moet worden gereisd, maar dat er intelligenter mee moet worden omgegaan. Maak onderscheid tussen *good travel* en *bad travel*."

In deze context past ook het systeem voor het bepalen van de optimale reisvorm dat Amex heeft ontwikkeld. "We geven de reiziger aan of de trip misschien beter kan worden vervangen door videoconferencing. Dat betekent niet dat we mensen adviseren om niet te reizen, maar we willen helpen bij het optimaliseren van de reisuutgaven. Tegelijkertijd levert het ons een nieuwe bron van inkomsten op." ■