

De Nederlandse Travel Management Survey 2012

Voor de vijftiende keer op rij publiceert *Zakenreis* de Travel Management Survey. Dit jaar in een nieuwe stijl: de vragen zijn vooral toegespitst op de actualiteit en hierdoor geeft het onderzoek een goed beeld van wat er speelt bij de travel managers en zakenreisinkopers van het Nederlandse reizende bedrijfsleven. Opvallend is dat ondanks de dreigende recessie het aantal zakentrips in 2012 naar verwachting op peil blijft, aldus 57 procent. Eenderde denkt zelfs dat er meer reizen zullen worden gemaakt binnen hun bedrijf. Slechts 10 procent voorspelt een daling van het aantal trips. Wel verwacht het merendeel van de travel managers en inkopers een stijging van de prijzen van vliegtickets (81 procent). Negentien procent houdt het op een stagnatie en 5 procent op een daling. De kamerprijzen zullen volgens 60 procent stijgen, 36 procent verwacht dezelfde tarieven als in 2010 en 10 procent hoopt op een afname.

In de *Movers & Shakers*-lijst van invloedrijke ontwikkelingen en personen die in de vorige editie van *Zakenreis* werd gepubliceerd, stonden de creditcardtoeslagen op de tweede plaats. Voor de Nederlandse markt is natuurlijk met name het beleid van KLM van belang. Zij besloot onlangs een creditcardtoeslag te heffen van 7,50 euro op Europese bestemmingen en 15 euro intercontinentaal, met uitzondering van de corporate tarieven. Desalniettemin zijn de travel managers 'not amused' over deze stap. Niemand vindt het terecht dat KLM deze toeslag heeft uitgebreid. 52 procent is het met KLM eens dat het tijd is voor een nieuw betalingsmodel, maar valt over het feit dat KLM eenzijdig handelt in de kwestie. 48 procent vindt de toeslag oneerlijk, omdat de corporate klant deze alsnog moet betalen wanneer het onderhandelde tarief niet beschikbaar is. In diezelfde *Movers & Shakers* bezette à la carte pricing de derde plaats in de ranglijst. Uit het onderzoek blijkt dat Nederlandse werkgevers redelijk coulant zijn richting hun medewerkers over wat voor ontbundelde diensten zij mogen declareren. Zo is 52 procent bereid de rekening voor eten en drinken aan boord op zich te nemen. De helft van de bedrijven vindt het acceptabel wanneer medewerkers KLM's Economy Comfort-zone op kosten van het bedrijf boeken. Veertig procent accepteert declaraties voor stoelen met meer beenruimte in de economy class. Extra's die minder vaak op kosten van het bedrijf worden geboekt, zijn extra ruimbagage (31 procent) en prioriteit bij het instappen (24 procent). Negentien procent zegt dat reizigers geen enkele ontbundelde dienst mogen declareren. Sociale media worden eveneens als invloedrijk gezien in de Nederlandse zakenreisbranche (*Movers & Shakers* nummer dertien).

Veertien procent vindt dit irrelevant voor zijn of haar werk. Niemand beschouwt het als een bedreiging. Maar liefst 86 procent ziet de ontwikkelingen op het gebied van sociale media en smartphones als een kans. Wat het benutten van de mogelijkheden echter in de weg kan staan, is het feit dat 55 procent van de bedrijven een mobiliteitsbeleid heeft ten aanzien van smartphones en sociale media, dat buiten de travel manager om is opgesteld. Slechts 10 procent heeft input mogen leveren. Iets meer dan een kwart van de bedrijven heeft helemaal geen beleid ontwikkeld op dit gebied en 10 procent is er nog mee bezig. De travel managers zien vooral mogelijkheden in sociale media/smartphones als hulpmiddel bij risicomanagement (62 procent) en om voorafgaand aan de reis te controleren of aan alle behoeften is voldaan, zoals het regelen van een visum of een luchthaventransfer (52 procent). Vijf procent ziet geen toegevoegde waarde van sociale media en smartphones voor zijn of haar vakgebied.

De invoering van het Europese emissiehandelssysteem voor de luchtvaart per 1 januari 2012 heeft het milieu weer voor het voetlicht gebracht. Bijna de helft van de reizende Nederlandse bedrijven heeft milieuregels opgesteld voor zakenreizen. 26 procent is daar nog mee bezig en eveneens 26 procent heeft geen groen zakenreisbeleid. De populairste maatregel om het milieu te ontzien, is het stimuleren van videoconferencing en andere technologische alternatieven voor reizen (60 procent). Ook het compenseren van de CO₂-uitstoot is populair (43 procent).

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



Profiel van de deelnemers

Leeftijd

Ouder dan 50 jaar	32 %
40 - 50 jaar	38 %
30 - 40 jaar	23 %
Jonger dan 30 jaar	7 %

Geslacht

Vrouw	61 %
Man	39 %

Jaren werkzaam in travel management

Meer dan 15 jaar	25 %
10 - 15 jaar	11 %
5 - 10 jaar	37 %
0 - 5 jaar	27 %

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2012 in zwart

Resultaten 2011 in rood

De Nederlandse Travel Management Survey 2012

• In welke sector is uw bedrijf werkzaam?

Financiële en zakelijke dienstverlening	25 %	(nieuw)
Maritieme sector	20 %	(nieuw)
Productie/industrie	14 %	(nieuw)
Voeding	9 %	(nieuw)
Overheid/publieke sector	7 %	(nieuw)
IT/ICT	5 %	(nieuw)
Luchtvaart	2 %	(nieuw)
Energie/mijnbouw/infrastructuur (EMI)	2 %	(nieuw)
NGO/vrijwilligersorganisatie	2 %	(nieuw)
Anders	14 %	(nieuw)

• Wat valt onder uw verantwoordelijkheid?

Inkoop luchtvaart	93 %	83 %
Inkoop hotels	93 %	86 %
Inkoop autohuur	64 %	72 %
Inkoop treinen	70 %	83 %
Inkoop van vergaderarrangementen	57 %	59 %
Inkoop van incentives	23 %	14 %
Vaststellen van reisbeleid	89 %	79 %
Controle naleving reisbeleid	80 %	79 %
Selectie reisagent	86 %	83 %
Supervisie reisagent	82 %	79 %
Veiligheidsbeleid reizigers (tracking & tracing)	61 %	72 %
Organiseren van vergaderingen	32 %	34 %
Organiseren van incentives	11 %	10 %
Online boekingen	50 %	55 %
Reissite op intranet	52 %	52 %
Videoconferencing	16 %	17 %
Corporate creditcard	64 %	45 %
Onkostendeclaraties reizen	30 %	21 %
Reisverzekeringen	50 %	45 %
Telecommunicatie op reis	14 %	(nieuw)

• Hoeveel besteedt uw bedrijf aan zakenreizen?

Meer dan 5 miljoen euro per jaar	36 %	52 %
2,5 miljoen - 5 miljoen euro per jaar	23 %	22 %
0,5 miljoen - 2,5 miljoen euro per jaar	23 %	13 %
Minder dan 0,5 miljoen euro per jaar	18 %	13 %

Zakenreizen en de eurocrisis

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

Stijgt	33 %	60 %
Blijft gelijk	57 %	32 %
Daalt	10 %	8 %

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

<i>Vliegtarieven</i>		
Stijgen	77 %	84 %
Blijven gelijk	18 %	16 %
Dalen	5 %	0 %

<i>Hoteltarieven</i>		
Stijgen	57 %	56 %
Blijven gelijk	34 %	36 %
Dalen	9 %	8 %

• Welke maatregelen treft u (b.v. met het oog op een nieuwe recessie) om de zakenreisuitleg te beperken?

Strengere controle op naleving reisbeleid	67 %	64 %
Minder vergaderingen buiten de deur	50 %	48 %
Aanscherpen klasse van reizen en verblijf	45 %	60 %
Technologische alternatieven stimuleren	45 %	44 %
Trips combineren	40 %	52 %
Doel en kosten van de reis vooraf evalueren	36 %	36 %
Autorisatie door senior management	36 %	32 %
Minder zakenreizen in totaal	26 %	48 %
Met minder mensen op zakenreis	26 %	32 %
Bezuinigen op het gehele reisprogramma	21 %	16 %
Dagtrips i.p.v. reizen met een overnachting	19 %	32 %
Per trein of auto i.p.v. met het vliegtuig	14 %	32 %
Minder verre zakenreizen	5 %	8 %
Studiereizen afschaffen	5 %	4 %
Anders	7 %	8 %
Geen	7 %	4 %

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2012 in zwart

Resultaten 2011 in rood

De Nederlandse Travel Management Survey 2012

Zakenreizen en sociale media

• Heeft uw bedrijf een beleid ten aanzien van het gebruik van sociale media/smartphone applicaties?

Ja, maar dat is buiten de travel manager om opgesteld	55 %	(nieuw)
Ja, met input van de travel manager	10 %	(nieuw)
Nee	26 %	(nieuw)
In ontwikkeling	9 %	(nieuw)

• Hoe ziet u de ontwikkeling van sociale media/smartphone applicaties?

Kans	86 %	(nieuw)
Bedreiging	0 %	(nieuw)
Irrelevant voor mijn werk	14 %	(nieuw)

• Wat is volgens u de toegevoegde waarde van sociale media/smartphone applicaties voor het reisprogramma?

Hulpmiddel bij risk management	62 %	(nieuw)
Controle voor de reis aanvangt of aan alle behoeften is voldaan (bv visum, transfer, etc.)	52 %	(nieuw)
Voorkomen dat reizigers voor diensten betalen die inclusief zijn	33 %	(nieuw)
Gedragsverandering bewerkstelligen bij de reizigers	29 %	(nieuw)
De kosten van het verstrekken/opzoeken van reisgerelateerde informatie verlagen	26 %	(nieuw)
Naleving van het reisbeleid gemakkelijk maken door wensen/behoeften te voorspellen	17 %	(nieuw)
Geen toegevoegde waarde	5 %	(nieuw)
Anders	12 %	(nieuw)

Zakenreizen en ontbundelen

• Airlines ontbundelen in toenemende mate hun product. Wat vindt u hiervan?

Goed idee, je betaalt voor wat je gebruikt	26 %	(nieuw)
Slecht idee, het vertroebelt het kostenplaatje	45 %	(nieuw)
Acceptabel, als de uitgaven tellen als omzet	29 %	(nieuw)

• Welke van de volgende extra's mogen uw reizigers op kosten van het bedrijf boeken?

Stoelen met meer beenruimte in economy	40 %	29 %
KLM's Economy Comfort zone	50 %	42 %
Priority boarding	24 %	12 %
Toegang tot lounges	12 %	12 %
Extra ruimbagage	31 %	29 %
Eten/drinken aan boord	52 %	(nieuw)
Anders	10 %	(nieuw)
Geen van bovenstaande	19 %	29 %

• Wat vindt u van de creditcardtoeslag die KLM heeft invoerd (m.u.v. corporate tarieven)?

Terecht, voor de zo verkregen management-informatie mag het bedrijf best betalen	0 %	(nieuw)
Het is tijd voor een nieuw betalingsmodel, maar niet één die eenzijdig door KLM wordt invoerd	52 %	(nieuw)
Onerlijk, als je corporate tarief niet beschikbaar is, moet je de toeslag alsnog betalen	48 %	(nieuw)

Zakenreizen en het milieu

• Heeft uw bedrijf een beleid ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen met daarin regels voor zakenreizen en het milieu?

Ja	48 %	(nieuw)
Nee	26 %	(nieuw)
In ontwikkeling	26 %	(nieuw)

• Welke 'groene' reismaatregelen treft u?

We stimuleren videoconferencing en andere technologische alternatieven	60 %	(nieuw)
We compenseren de uitstoot via een CO ₂ -compensatieprogramma	43 %	(nieuw)
Van elke reis wordt de CO ₂ -uitstoot vermeld	29 %	(nieuw)
Bij elke boeking bieden we groenere, alternatieve vervoersmiddelen aan	9 %	(nieuw)
We contracteren alleen leveranciers (airlines, hotels) die bewezen 'groen' opereren	9 %	(nieuw)
Anders	6 %	(nieuw)

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2012 in zwart

Resultaten 2011 in rood

De Nederlandse Travel Management Survey 2012

Zakenreizen en duty of care

• Heeft uw bedrijf een formeel beleid voor duty of care voor reizend personeel?

Ja	29 %	(nieuw)
Nee	42 %	(nieuw)
In ontwikkeling	29 %	(nieuw)

• Welke 'duty of care' acties gelden voor uw bedrijf?

Garantstelling voor SOS-dekking voor evacuatie of repatriëring	63 %	62 %
De risico's van nieuwe en verhoogde risicobestemmingen worden regelmatig beoordeeld	37 %	58 %
Goedkeuringsprocedures voorafgaand aan reizen naar risicobestemmingen	41 %	54 %
Reizigers bewust maken van risico's voorafgaand aan iedere reis	34 %	42 %
Rechtstreeks contact met assistentieverlener of alarmcentrale	29 %	42 %
Gezondheidsprogramma's om medische risico's van reizigers/expats te beheersen	22 %	25 %
Controle vooraf of zakenreiziger/expat voldoende verzekerd op reis gaat	22 %	33 %
Geen van bovenstaande is van toepassing	17 %	4 %

Zakenreizen en commissies

• De ANVR voert een rechtszaak tegen Lufthansa & partners wegens het afschaffen van de basiscommissie van 1 procent. Wat vindt u?

De reisagent is in dienst van de klant, niet van de airline. Van commissies of andere vergoedingen mag geen sprake zijn	52 %	(nieuw)
Dit is iets tussen de reisagent en de airline, heeft geen betrekking op mijn bedrijf	29 %	(nieuw)
Het is terecht dat airlines reisagenten vergoeden voor hun verkoopinspanningen	12 %	(nieuw)
Anders	7 %	(nieuw)

Zakenreizen en Verordening 261

• De Europese Commissie is bezig met herziening van Verordening 261, waarin de passagiersrechten zijn vastgelegd. Wat vindt u?

Het is terecht dat airlines via deze Verordening worden aangesproken op wanprestaties	51 %	(nieuw)
Contraproductief – de kosten voor Verordening 261 worden gewoon doorberekend door de airlines	39 %	(nieuw)
De Verordening moet worden uitgebreid met andere 'schuldigen' zoals de luchtverkeersleiding en de afhandelaar	22 %	(nieuw)
Niet reëel – de vergoedingen voor vertragingen, annuleringen en overboekingen moeten in verhouding tot de ticketprijs staan	20 %	(nieuw)
Anders	10 %	(nieuw)

• De Geschillencommissie Luchtvaart staat op losse schroeven als klachtenloket voor Verordening 261. Waar gaat uw voorkeur naar uit?

Geschillencommissie Luchtvaart in stand houden als klachtenloket	52 %	(nieuw)
Klachten deponeren bij een claimbureau (zoals EUclaim) en die zoekt het verder wel uit	22 %	(nieuw)
Inspectie Verkeer en Waterstaat (IVW) moet de klachten afhandelen	10 %	(nieuw)
Maakt niet uit, is zaak van individuele reiziger	15 %	(nieuw)



Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2012 in zwart

Resultaten 2011 in rood