

Top-25 movers & shakers zakenreisbranche 2009

Totstandkoming top-25 invloedrijke personen/ ontwikkelingen 2009

Het jaar loopt op zijn eind en dus is het tijd voor een lijstje. Helaas bestaat er geen wetenschappelijke formule voor het bepalen van invloed. We hebben in plaats daarvan een longlist opgesteld met honderden personen/actuele ontwikkelingen uit de Nederlandse zakenreisbranche en een aantal *opinion-makers* gevraagd ze (spontaan) te rangschikken. Daarbij hebben we ook gekeken naar wat er het afgelopen jaar zoal is gebeurd in de branche en of de genomineerden zinnig uit de hoek komen als we ze naar hun mening vragen over de actualiteit voor *Zakenreis*. In deze uitgave van *Zakenreis* vindt u de eerste vijftien movers & shakers. Bent u nieuwsgierig naar de volledige lijst en onze Vaarwel top-5 2009? Kijk dan op onze website www.zakenreis.nl

1 Recessie (2008)

Geen sector is zo gevoelig voor externe invloeden als de zakenreisindustrie en tegen de huidige mondiale recessie bleken de verschillende spelers dan ook nauwelijks opgewassen. Als een soort kruising tussen Domino D-day en Monopoly vielen financiële instellingen om of moesten worden gered door overheden. Niet alleen werd een lucratieve bron van zakenreizigers gedecimeerd, de rest van het bedrijfsleven raakte ook in moeilijkheden door een ingezakt consumentenvertrouwen en onvermogen om aan kapitaal te komen. De uitgaven aan reizen vorm(d)en een belangrijk doelwit voor ijverige bezuinigers. Piepend en steunend kwamen de zakenreisradertjes dan ook tot stilstand. Twintig airlines gingen tot nu toe failliet. De vrachtmarkt is ingestort en de opbrengsten van passage zijn met 10 procent gedaald. Passagiers brengen minder geld op, doordat ze niet meer first of business class reizen en gelokt moeten worden met lage ticketprijzen. De schade aan het netwerk valt nog mee: dat is door Europese carriers met gemiddeld 4 procent ingekrompen. De beurswaarde van luchtvaartmaatschappijen is dit jaar met 8 miljard euro gedaald. IATA voorspelt voor 2009 een collectief verlies van 11 miljard dollar, waarvan Europa 3,8 miljard dollar voor haar rekening neemt. Kortom: de luchtvaart heeft het loodzwaar. Het duurt nog minstens drie jaar voordat de opbrengsten ('yield') weer op een acceptabel niveau zijn, denkt directeur-generaal Giovanni Bisignani van IATA, die meer faillissementen voorziet. De ellende blijft niet beperkt tot de luchtvaart: hotels klagen over lage bezettingsgraden en grote zakenreisagenten realiseren tot wel 40 procent minder vliegticketomzet. Als dat geen grote invloed is, dan weten we het niet meer. Vandaar de recessie op één.



2

Peter Hartman (1949)

President-directeur KLM



Zoals locatie, locatie, locatie het toverwoord is in de makelaardij, geldt voor de luchtvaart dat netwerk, netwerk, netwerk het reizende bedrijfsleven bekoort. Dan kun je natuurlijk niet om KLM heen met als boegbeeld Peter Hartman. De no-nonsense KLM-topman moest lang in de schaduw staan van zijn flamboyante voorganger Leo van Wijk, maar lijkt nu zijn draai gevonden te hebben binnen Air France-KLM getuige zijn benoeming als tweede man in het bestuur, naast algemeen directeur Pierre-Henri Gourgeon. 'PH' staat bekend om zijn handgeschreven brieven en persoonlijke telefoontjes, waarmee hij kenbaar maakt wat hem vrolijk stemt of juist ontvriest. Mijlpalen dit jaar: het (bescheiden gevierde) 90-jarig bestaan en de eerste demonstratievlucht op biobrandstof met passagiers aan boord.

Niet iedereen lijkt blij met Hartman: bij Transavia wordt hem kwalijk genomen dat oud-directeur Onno van den Brink opstapte vlak nadat geruchten de ronde deden dat Paul Gregorowitsch aan het hoofd zou komen te staan van een gecombineerd Martinair/Transavia. 'Hartman heeft geen hart voor Transavia' luidt het commentaar. De KLM-topman zelf blijft rustig onder het groene verzet. "Bij veranderingen laaien de emoties soms op, dat zag je ook toen KLM met Air France in zee ging. Laten we het vooral in perspectief blijven zien: Martinair heeft vijftien vliegtuigen, de vloot van Transavia telt er 26 en toch hebben ze allebei een financieel directeur, om maar eens wat te noemen. Dat is natuurlijk onzinnig. Daarom komt er een soort executive committee, zoals we dat bij Air France-KLM ook hebben, die de twee maatschappijen gaat aansturen vanuit één hoofdkantoor met drie statutair directeuren. Het is een logische ontwikkeling dat we, nu we 100 procent eigenaar zijn van Martinair, naar synergievoordelen zoeken binnen de groep."

3

Jos Nijhuis (1957)

President-directeur Schiphol Group



Wat is het tegenovergestelde van in een gespreid bedje terecht komen? De functie van president-directeur van de Schiphol Group accepteren. Jos Nijhuis begon op 1 januari 2009 als opvolger van Gerlach Cerfontaine. Dat was precies het moment waarop goed duidelijk werd hoe desastreus de mondiale economische crisis voor de luchtvaart is. Schiphol had bovendien te kampen met de gevolgen van de vliegtaks. Aan Nijhuis de eer om de bezem door zijn toko te halen en ontslagen aan te

Movers & shakers 2009

kondigen van 25 procent van het personeelsbestand. Dat schudde de Nederlandse overheid wakker en de vliegtaks verdween van tafel, maar dan moest Schiphol wel wat aan zijn kosten doen, aldus onder andere Verkeersminister Eurlings. Opvallend is dat de van accountant PricewaterhouseCoopers afkomstige Nijhuis zich al snel de afwijkende denktrant van de monopolist eigen maakte. Hij zei best te willen werken aan lagere kosten, maar dan moest het eerst beter gaan met Schiphol. De omgekeerde wereld, noemde Nijhuis' tweede grootste klant easyJet dat.

Tussen het politieke gehakketak door werd Nijhuis, net twee maanden in dienst, op 25 februari jl. ook nog geconfronteerd met de ramp van Turkish Airlines nabij de Polderbaan op Schiphol, waarbij negen mensen om het leven kwamen. Het artikel van dagblad *De Pers* begin mei over machtsmisbruik bij onroerendgoedtransacties van de financiële man van Schiphol, Pieter Verboom, zal hem evenmin plezier hebben gedaan. Maar Nijhuis is er de man niet naar om achterom te kijken; hij is niet voor niets een fanatiek hardloper. Conform de opdracht van Eurlings heeft hij ervoor gezorgd dat Schiphol niet langer de duurste luchthaven van Europa is, maar de vijfde plaats op deze ranglijst bezet. Hiertoe zijn de havengelden bevroren en wordt er tot 2014 1 miljard euro minder geïnvesteerd dan gepland. Wat wel doorgaat, is het No-Q project dat Nijhuis in *Zakenreis* aankondigde: een geautomatiseerde grenscontrole toegankelijk voor iedereen, die in de eerste helft van 2010 wordt getest. Een fijn vooruitzicht, zo'n rijenloos Schiphol. Het inspireerde ons alvast tot opzegging van het Priviumlidmaatschap.

4

Camiel Eurlings (1973)

Minister van Verkeer en Waterstaat

De Limburgse spraakwaterval heeft zijn jongensachtige enthousiasme na dik twee jaar als fileminister weten te behouden. Of het nu gaat om de presentatie van de Geschillencommissie Luchtvaart of het startsein voor de HSL-zuid, Eurlings straalt. Zelfs zijn declaraties zijn smaakvol: antiek meubilair klinkt toch een stuk beter dan een Ray-Ban. Het goudhaantje van het CDA (aan het woord kroonprins kleeft sinds de ondergang van Brinkman een negatieve klank, maar Eurlings schijnt lijnrecht naar het minister-presidentschap te worden gekatapulteerd) wist bovendien de oorzaken van de verslechterde concurrentiepositie van Schiphol in begrijpelijke taal uiteen te zetten. Linksom of rechtsom, de luchthaven krijgt hetzelfde prijspeil als vergelijkbare Europese vliegvelden, bezwoer Eurlings ons. Bijvoorbeeld door de opbrengsten van 'de winkeltjes' te gebruiken om de havengelden te verlagen. Al haastte Schipholtopman Nijhuis zich te zeggen dat het zogeheten *single till* systeem waar Eurlings op doelde, juist kostenverhogend zou werken voor de airlines. In plaats daarvan besloot Schiphol ondermeer de havengelden en 1 miljard aan investeringen te bevroren. Met het door Eurlings gewenste resultaat: in een brief aan de Tweede Kamer schrijft hij op 9 november jl. dat uit een benchmark is gebleken dat Schiphol niet meer het duurste vliegveld is van Europa, maar de nummer vijf. Een politicus die zijn belofte waarmaakt, hoe verfrissend. Nu de files nog.



5

Hans Alders (1952)

Adviseur Verkeer & Waterstaat

Van jongste minister in het derde kabinet-Lubbers, via Commissaris van de Koningin in Groningen naar Neerlands hoop in bange dagen – wat de luchtvaart betreft dan. Als voorzitter van de Tafel van Alders, waaraan verschillende betrokkenen overlegden over de toekomst van Schiphol en omgeving, vormden zijn adviezen de basis van de nieuwe Luchtvaartnota, waarin het kabinet 'inzet' (het Holland Casino is niet voor niets staats eigendom) op duurzame economische groei en behoud van de mainportfunctie van Schiphol. Er mag dus meer gevlogen worden door KLM en partners, mits dat niet ten koste gaat van de bomen, konijntjes en nachtrust. In 2020 wordt er gerekend op 580.000 vliegbewegingen. Op Schiphol is ruimte voor 510.000 bewegingen. Alders onderzoekt daarom momenteel de mogelijkheid om 70.000 'niet-mainportgebonden' vluchten uit te plaatsen van Schiphol naar de regio. De inzameling voor een standbeeld van Alders ging meteen van start op Lelystad Airport. Er is immers een kans(je) dat zij eindelijk tot een volwaardige (low-cost en charter-) luchthaven kan uitgroeien, in plaats van te blijven steken als een tochtig grasveld onder de rook van grote broer Schiphol. Maar de race is nog niet gelopen, want ook Eindhoven Airport is in de running om het 'afvoerputje van Schiphol' te worden. Vóór het einde van dit jaar wordt het verlossende woord van de luchtvaartprofeet Alders verwacht.



6

Ontbundelen (2001)

Vorig jaar realiseerden de luchtvaartmaatschappijen wereldwijd 7,68 miljard euro aan neveninkomsten, zoals betaalde catering en bagagetoelagen. Dat is een toename van 346 procent vergeleken met twee jaar geleden. En het zijn niet alleen de low-cost carriers die voor elke 'extra' dienstverlening geld rekenen. De netwerkmaatschappijen hebben een ware inhaalrace gelopen, zodat de top-vijf van 2008 behalve Ryanair op nummer vier wordt uitgemaakt door American Airlines, United, Delta en Qantas. De VS lopen dus voorop, maar ook in Europa beginnen de traditionele airlines zich bezig te houden met de zogeheten 'ancillary revenues' bij gebrek aan goedbetalende passagiers. Zo hebben KLM en Air France in navolging van hun Amerikaanse collega's per 1 november jl. een koffertoeslag ingevoerd van 50 euro per enkele reis voor elke tweede ingecheckte koffer op de transatlantische routes. KLM introduceerde het Economy Comfort-product, waarbij economy class passagiers op de lange afstanden tegen bijbetaling stoelen met meer beenruimte kunnen boeken. Het zijn slechts een paar voorbeelden van beproefde manieren om de omzet op te krikken. Corporate travel managers zijn minder blij met de ontbundeltrend: het maakt het managen van zakenreizen ingewik-



Movers & shakers 2009

keld en werkt kostenverhogend, zeggen zij. Er is zelfs een werkgroep opgericht door ITM (de Engelse evenknie van de NATM) en de Amerikaanse Business Travel Coalition, die standaardisatie en regels willen voor de neveninkomsten van airlines op het gebied van technologie, administratie, declaraties en auditing. "Het reizende bedrijfsleven bevindt zich op een hellend pad richting massale verwarring door deze nieuwe trend," stelt de werkgroep.

7

Bram Gräber (1965)

Directeur KLM Nederland

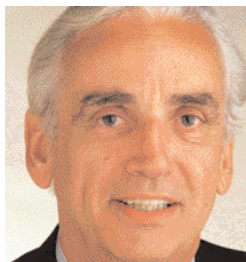
Om wijlen Gert-Jan Dröge te citeren: "Hallo! Daar zijn we weer." Trouwe lezers van *Zakenreis* zijn Gräber het afgelopen jaar in maar liefst zeven van de tot nu toe verschenen negen edities tegengekomen, wat al aangeeft dat er veel gebeurd is dit jaar bij KLM Nederland. Geduldig en onverstoort liet Gräber zijn licht schijnen op: het beleid van KLM ten aanzien van brandstoftoeslagen; de strengere regels van Flying Blue; de creditcardtoeslag van 7,50 euro die werd ingevoerd op de laagste boekingsklassen; de gevolgen van de economische crisis voor de luchtvaart; de ruzie met Travelpoort over de volgens KLM te hoge kosten van distributie via computerreserveringsystemen; de nieuwe Economy Comfort-zone; de extra korting van 5 procent voor corporates op de onderhandelde tarieven; en de toekomst van de Europese business class. De buitenlandse pers beschreef Gräber in zijn vrachttijd bij KLM als *fresh-faced and sharp as a whip*. Daar sluiten wij ons ook in zijn huidige functie graag bij aan. Het is dan ook te hopen dat die vrachttijd geen vervelend staartje krijgt, zodra de Europese Commissie uitspraak doet over vermeende prijsafspraken bij de cargodivisie van onze nationale trots.



8

BARIN (1957)

Als vertegenwoordiging van de airlines die vanuit Nederland lijndiensten onderhouden, heeft de BARIN dit jaar in een aantal zaken een aardige vinger in de pap gehad. Met de actie *Ikverticket* bracht het duo Frank Allard & Huib Gorter (respectievelijk de secretaris-generaal en de voorzitter) de waan van de vliegtaks onder de aandacht van een groot publiek. Meer dan 50.000 mensen betuigden hun steun. De pragmatische Allard zette zijn kruistocht tegen het *dual till* systeem op Schiphol en de havengelden even in de koelkast en bundelde de krachten met de luchthaven om al lobbyend, actievoerend en via een (verloren) rechtszaak de vliegtaks van tafel te krijgen. Aldus geschiedde, al hielp de impact van de economische crisis op de vaderlandse luchtvaart vooral flink mee. Het bondgenootschap met Schiphol is daarmee ten einde. Gorter – in het dagelijks leven regional manager Continental Europe van Malaysia Airlines – zal in zijn nieuwjaarstoespraak ongetwijfeld traditiegetrouw het prijspeil



van Schiphol aan de kaak stellen. Een andere mijlpaal was de oprichting van de Geschillencommissie Luchtvaart op 1 juli jl. die werd opgelegd door minister Eurlings onder het mom van zelfregulering. Tot nu toe zijn er 35 klachten ingediend en binnenkort vindt de eerste zitting plaats. Critici noemen het een papieren tijger, maar de Geschillencommissie Reizen functioneert volgens dezelfde blauwdruk al tientallen jaren prima, dus dat zal wel meevallen.

9

CORTAS (1997)

In de Corporate Travel Association zijn twintig *big travel spenders* van Nederland verenigd. Onder leiding van zakenreisdeskundige, NHTV-lector en *Zakenreis*-columnist Herman Mensink (1952) oefent CORTAS regelmatig pressie uit op leveranciers, hetzij direct, hetzij door de diverse benchmarks waarmee de leden hun onderhandelingspositie bepalen. Met namen van multinationals als Heineken, AkzoNobel en Unilever op de ledenlijst en een geschat gezamenlijke reisvolume van meer dan 125 miljoen euro, is het niet moeilijk te begrijpen waarom CORTAS een belangrijke rol speelt.



10

Erik Varwijk (1961)

Executive VP International and The Netherlands Air France-KLM

Toon mij uw nevenfunctie en ik zeg wie u bent. Met Varwijks maatschappelijke betrokkenheid zit het wel goed, gezien zijn werk voor de Alzheimerraad en het Willem-Alexander Kinderfonds. Dat hij invloedrijk is als lid van het KLM Executive Committee én het overkoepelende Air France-KLM Executive Committee, waarvoor de Fransen liever Varwijk hadden dan KLM's toenmalige commercieel directeur Paul Gregorowitsch, staat buiten kijf. Wat een executive vice president International and The Netherlands van Air France-KLM nu precies de hele dag uitvoert? Varwijk is niet te beroerd om dat op te helderen. "Ik ben wereldwijd verantwoordelijk voor de activiteiten van Air France-KLM op het gebied van 'sales & services', met uitzondering van Frankrijk." Waarvan akte.



11

Joop Drechsel (1955)

Algemeen directeur BCD Travel

Het afgelopen jaar kwam Drechsel met name in het nieuws door de fusie van (leisure) reisbureaus VakantieXperts en Vertretpunt. Afkomstig van Shell moest hij bij zijn aantreden in 2002 duidelijk nog wennen aan de zakenreisbranche, maar zijn optreden op de door BCD gesponsorde *Big Improvement Day* in



Movers & shakers 2009

mei van dit jaar, waar sir Richard Branson acte de présence gaf, overtuigde ons van het feit dat Drechsel op zijn plek zit. Op de Nederlandse markt gaat het momenteel niet zo best met BCD Travel, gezien de aanvraag voor deeltijd-WW voor 51 procent van het personeelsbestand (282 medewerkers). Daar staat tegenover dat BCD Travel recentelijk de ministeries van Defensie en Buitenlandse Zaken als klant binnensleepte, een sector die lang gedomineerd werd door ATP. Een bedrijf om rekening mee te houden, dat BCD Travel.

12

Jan Willem Dekker (1952)

Executive VP Benelux Carlson Wagonlit Travel

Dekker is bestuurslid van de ANVR en voorzitter van het Centraal Luchtvaart Overleg (CLO), dat in het leven werd geroepen door KLM's Bram Gräber om de grootste irritaties tussen computer-reserveringssystemen (GDS'en), reisagenten en airlines op te lossen. Zij sloten een akkoord over het verstrekken van e-mailadressen van klanten aan de KLM, zodat deze vluchtwijzigingen kan sms'en. Een doorbraak, want voorheen waakten reisagenten over deze gegevens als een moeder over haar pasgeboren kind. Rechtstreeks contact met de klant betekent immers dat KLM de agent zou kunnen omzeilen. Daar zijn in het CLO nu duidelijke afspraken over gemaakt. Bij Carlson Wagonlit Travel gaat het net als bij de andere grote zakenreisagenten niet zo goed. De luchtvaartomzet is gekelderd, blijkt uit de maandelijkse BSP-cijfers. Om kosten te besparen heeft Dekker van de nood een deugd gemaakt en telewerken ingevoerd. De medewerkers zijn blij dat ze niet meer in de file hoeven te staan en het scheelt in de overhead. Verder is ook Dekker in het geweer gekomen tegen de 'schimmigheid' van overheidsaanbestedingen. Op 27 november jl. diende een kortgeding van CWT en ATP tegen het ministerie van Buitenlandse Zaken, omdat de verplichte motivatie waarom voor BCD Travel is gekozen, niet erg verhelderend is. "Er worden geen steekhoudende argumenten genoemd," zegt Dekker.



13

Jeanine Hennis-Plasschaert (1973)

VVD-politica in het Europees Parlement

De politica met glamour heeft zich bij ons vooral populair gemaakt met haar kruistocht tegen de onzinnige vloeistoffenban, die helaas pas in 2014 wordt opgeheven in Europa. "Ik heb me vanaf het begin met hand en tand verzet tegen het vloeistofverbod. De effectiviteit van de maatregel is ver te zoeken." Gek genoeg mogen vloeistoffen in de VS, die toch behoorlijk hysterisch zijn als het op de beveiliging van de luchtvaart aankomt, al in 2011 weer meegenomen worden aan boord, dankzij nieuwe screeningmachines. "Als die apparatuur goed genoeg is voor de VS, waarom dan niet voor Europa?" merkt Hennis terecht op. Verder stelde ze naar aanleiding van het faillisse-



ment van SkyEurope vragen aan de Europese Commissie over het gebrek aan bescherming van consumenten die een los vliegticket kopen. "Gevolg hiervan is dat deze passagiers maar moeten zien of en hoe zij weer thuis komen, laat staan dat zij hun geld terug krijgen. Dit is een absoluut onwenselijke situatie."

14

Daan Lenderink (1971)

Directeur Schiphol Travel International

Lenderink besloot als eerste (en enige) zakenreisagent een constructie te bedenken voor KLM's omstreden creditcardtoeslag van 7,50 euro die sinds 4 augustus jl. wordt geheven op de laagste boekingsklassen. STI treedt op als 'merchant' (de contractpartner van de creditcardmaatschappij) wanneer een klant een dergelijk tarief boekt en vermijdt zo de toeslag. In een tijd die wordt gedomineerd door online booking tools laat Lenderink een retro geluid horen. Zelf boeken is uit, de reisagent als expert is in. Hij noemt het zelf 'anti-call center'. Bij STI krijg je geen ellenlang keuzemenu, maar meteen je eigen contactpersoon aan de telefoon, die minimaal vijf jaar werkervaring heeft. Daar hangt qua *fee* een prijskaartje aan, maar volgens Lenderink verdienen de (middel)grote bedrijven die hij als klant heeft dat terug door de gerealiseerde besparingen, met name via smart ticketing. Het imperium van Lenderink werd in oktober uitgebreid met de overname van de zakenreisactiviteiten van GoodBookers. Het pakket van zo'n honderd zakelijke klanten van de failliete reisbureauketen wordt toegevoegd aan het portfolio van STI. "Een mooie opsteker," vindt Lenderink.



15

Emile Roemer (1962)

Lid Tweede Kamer SP

SP'er Roemer laat regelmatig van zich horen in de Tweede Kamer over (zaken)reiskwesties. Zo veroordeelde hij de brandstoftoeslag die airlines hanteren om stijgingen van de olieprijs te compenseren. "Ik zou het liefst zien dat die toeslag verboden wordt en de passagier niet langer achteraf gepresenteerd wordt met een extra rekening van honderden euro's, omdat de toeslag tussentijds verhoogd is. Schommelingen in de olieprijs zijn een bedrijfsrisico." Roemer heeft het afgelopen jaar de te hoge ticketprijs op de route Amsterdam-Paramaribo, die alleen wordt gevlogen door SLM en KLM, eveneens aan de kaak gesteld. Minister Eurlings van Verkeer en Waterstaat heeft daarop toegezegd dat hij met Suriname zal praten om tot een groter vliegaanbod te komen.



Bent u nieuwsgierig naar de volledige lijst movers & shakers en onze Vaarwel top-5? Kijk dan op onze website www.zakenreis.nl

Movers & shakers 2009

16

Ed Berrevoets (1959)

Directeur VCK Travel

'Berrevoets houdt van korte lijnen en een open, eerlijke communicatie. Zowel intern als extern. Geen blabla, geen gedraai, maar duidelijkheid,' staat er bij zijn profiel op de website van VCK Travel. Dat heeft Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) gemerkt bij de aanbestedingsprocedure voor een nieuwe reisagent. Berrevoets verloor de race op vier punten aan ATP en had zo zijn twijfels over de beoordeling van zijn offerte, met een gang naar de rechter op 16 november jl. als gevolg. Over de inzet doet hij niet flauw: natuurlijk is het leuk als er een precedent wordt geschapen over de wijze waarop overheidsinstanties hun leverancierskeuzes moeten motiveren, maar hij wil ook gewoon de account winnen. Tja, daar houden wij wel van. Dus welkom in de top-25, Ed.



zich uit tegen de regeringsvluchten, die bij nacht en ontij landden en daardoor de geluidsnormen overschreden. Eindhoven Airport mag Rotterdam dan zijn gepasseerd als grootste regionale luchthaven, dat komt voornamelijk doordat Wondolleck low-cost carriers niet vindt passen bij zijn (uitermate prettige) vliegveld. Een duidelijk visie en daarvoor hulde.

19

ANVR

Het trio Steven van der Heijden/Frank Oostdam/Walter Schut (de voorzitter, directeur en in zakenreizen gespecialiseerde adjunct-directeur) maakte zich dit jaar met name sterk voor afschaffing van de vliegtaks. De tot voor kort nogal gezapige ANVR als activisten op het Binnenhof, wie had dat gedacht. Wel een beetje jammer dat de branchevereniging, waarvan ook zakenreisagenten lid zijn, het steevast over de vakantiebelasting had - alsof het reizende bedrijfsleven de dans ontsprong. Volgens Oostdam is voor de zakenreisbranche met name van het Centraal Luchtvaart Overleg van belang, waarin de zakenreisagenten praten met KLM en de computerreserverings-systemen over efficiëntere distributie. En eerlijk is eerlijk: acties zoals tegen de vliegtaks en nu voor bescherming van passagiers met een los vliegticket tegen faillissementen van de airline mogen dan vanuit de leisuergedachte worden ondernomen, uiteindelijk profiteert de zakenreiziger er ook van als er iets wordt bereikt.



17

Joost Meijs (1969)

Algemeen directeur Eindhoven Airport

De ambitieuze Meijs klom in hoog tempo op tot directeur van Eindhoven Airport, dat Rotterdam Airport van de troon heeft gestoten als drukste regionale luchthaven van Nederland. Meijs kwam in maart 2006 in dienst als directeur Commerciële Zaken & PR, werd twee jaar later adjunct-directeur en mocht zich zes maanden daarna al het opperhoofd noemen. Het zijn interessante tijden voor Meijs, nu het eraan uitziet dat ministerieel adviseur Hans Alders straks Eindhoven Airport als uitwijkvluchthaven gaat aanwijzen voor de zeventigduizend vliegbewegingen die op Schiphol niet meer passen. Dat zou voor de diversiteit van het aanbod op Eindhoven Airport mooi zijn, want gezien de gestage stroom persberichten over netwerkuitbreidingen van Ryanair neemt de invloed van de Ierse prijsvechter hand over hand toe op de luchthaven. En van diens meedogenloze algemeen directeur Michael O'Leary moet je als luchthavenbaas niet afhankelijk willen zijn.



20

Cor Vrieswijk (1958)

Operationeel directeur easyJet

Vrieswijk strijdt met vuur tegen het prijspeil van Schiphol, zoals het een echte low-cost directeur betaamt. In november 2008 diende easyJet, de tweede grootste klant van Schiphol na de Air France-KLM groep, een klacht in bij de Nederlandse Mededingingsautoriteiten (NMa) over de in haar ogen ongelijke berekening van toeslagen (zowel passagiers- als beveiligingstoeslagen) voor overstappende en lokaal vertrekkende passagiers. Volgens easyJet is deze handelwijze in strijd met de Wet Luchtvaart. Deze wet verbiedt ongelijke tariefbepaling wanneer de diensten die de verschillende groepen geboden worden hetzelfde zijn. Omdat overstappende passagiers dezelfde, of zelfs betere service ontvangen dan lokale passagiers, is het verschil in prijs dat door Schiphol is bepaald in strijd met de wet, aldus Vrieswijk. De klacht werd echter afgewezen, waarna Vrieswijk aankondigde in hoger beroep te gaan tegen de beslissing van de NMa bij de Rechtbank Rotterdam. De prijsvechter verwacht pas volgend jaar uitsluitsel te krijgen. In de tussentijd heeft Vrieswijk nog wel een paar ideeetjes voor een 'lean & mean' Schiphol: als publieke onderneming moet zij af van haar buitenlandse belangen, de uitkering van dividenden bevrozen,



18

Roland Wondolleck (1953)

Directeur Rotterdam Airport

Wondolleck zit als geboren en getogen Rotterdammer helemaal op zijn plek op Rotterdam Airport. Wel jammer dat de slotbeperkingen de ontwikkeling van de luchthaven in de weg staan. Het plaatselijke motto 'Niet lullen, maar poetsen' wordt verpersoonlijkt in de luchthavendirecteur. Wondolleck haalde zelf een middenstandsdiploma zodat er een restaurant kon worden geopend op Rotterdam Airport en sprak



Movers & shakers 2009

het *dual till* systeem afschaffen en uit het oogpunt van de concurrentie dochterondernemingen Rotterdam, Eindhoven en Lelystad Airport verzelfstandigen. Vrieswijk heeft Schiphol zelfs hulp aangeboden om Lelystad Airport te ontwikkelen tot volwassen luchthaven. "Toen wij tien jaar geleden met onze operaties begonnen op Luton was dat precies Lelystad Airport. Op dit moment verwelkomt Luton jaarlijks tien miljoen passagiers. Dat kunnen we op Lelystad ook realiseren." Schiphol is niet op dat gulde aanbod ingegaan.

21

Michiel van Roozendaal (1962)

Directeur NS Hispeed

NS Hispeed organiseert al jarenlang een persontbijt in januari voorafgaand aan de Vakantiebeurs in Utrecht. Daar vloeide een dubieuze traditie uit voort, want jaar na jaar moest Michiel van Roozendaal aan de toegestroomde pers vertellen dat de hogesnelheidstrein wéér niet ging rijden. De datum 7 september 2009 moet er dan ook een zijn met een gouden randje voor Van Roozendaal, want toen werd de hogesnelheidslijn-zuid eindelijk in gebruik genomen. Het gaat allemaal nog wel met horten en stoten. Voorlopig wordt alleen gereden op het traject tussen Amsterdam Centraal en Rotterdam Centraal via Schiphol – verder niet. Toch komt er schot in de zaak: vanaf 13 december gaat ook de Thalys rijden op de HSL-zuidlijn. Deze zal vanaf Rotterdam met 300 km p/u over het spoor razen. De verwachting is dat medio 2010 het gehele traject op de topsnelheid kan worden afgelegd, waarmee de reistijd tussen Amsterdam en Parijs wordt teruggebracht tot drie uur. Dan komt er dus een eind aan de monopoliepositie van Air France-KLM, die nu nog veertien lucratieve retourvluchten per dag uitvoeren tussen Schiphol en Parijs Charles de Gaulle. En daarmee verdient Van Roozendaal een plaats in de top-25. Eind goed, al goed.



22

Anne Cor Groeneveld (1948)

Voorzitter Dutch Aviation Group

Het CV van Groeneveld leest als een jongensboek. Hij heeft ruim 14.000 vliegreizen op meer dan veertig toesteltypen in zijn logboek staan, werkte in verschillende functies voor Transavia, was vlieginstrucent, houdt het Dakota-erfgoed in ere via de door hem opgerichte Dutch Dakota Association en ga zo maar door. Groeneveld is sinds 2000 voorzitter van de invloedrijke Dutch Aviation Group (DAG), een kenniscluster van meer dan twintig organisaties en instituten dat zich richt op 'Opportunities for sustainable growth'. De samenwerking richt zich op het aanbieden van innovatieve oplossingen van multidisciplinaire vraagstukken. Jaarlijks organiseert DAG een luchtvaartsymposium met altijd weer een indrukwekkende sprekerslijst, waar niet zelden ministers op voorkomen.



23

René Schukkink

Commercieel directeur Benelux Amadeus

Schukkink is afkomstig uit de hotellerie. Via CWT kwam hij in 2002 terecht bij het computerreserveringssysteem (GDS) Amadeus. Namens de GDS'en neemt hij deel aan het Centraal Luchtvaart Overleg met KLM en ANVR, dat bedoeld is om de distributie van vliegtickets efficiënter te maken. Een flinke kluit vormt daarbij voor de GDS'en de invoering van à la carte opties in het systeem. Momenteel is het bijvoorbeeld niet mogelijk om de Economy Comfort-zone van KLM via de reisagent te boeken, omdat de GDS'en er technisch nog geen structurele oplossing voor hebben gevonden. Maar daar wordt hard aan gewerkt. Verder schijnt Schukkink open te staan voor innovatieve oplossingen voor de virtuele inkoop van zakenreizen. We houden het in de gaten.



24

Leon Verhallen

Hoofd Airline Business Development Brussels Airport

Maar liefst zestien jaar was Verhallen in dienst van Schiphol toen Brussels Airport hem in 2006 wegkaapte. Zijn taak: het aantal directe bestemmingen uitbreiden. Daar is Verhallen tot nu toe goed in geslaagd. Jet Airways besloot in 2007 dat Brussel haar Europese knooppunt moest worden en biedt vluchten aan naar Mumbai, New York, Delhi en Toronto. Ook Philadelphia (US Air), Detroit (Northwest), Sjanghai en Beijing (Hainan) werden onder Verhallens leiding aan het netwerk toegevoegd. Jongste wapenfeit is de non-stop vlucht die United Airlines tussen Chicago en Brussel gaat uitvoeren. Reden hiervoor is dat Brussels Airlines op 10 december lid wordt van de Star Alliance. De positie van thuisbasis Brussels Airport in de achtertuin van SkyTeam-hubs Parijs en Schiphol belooft een aardige concurrentiestrijd, waar Verhallen qua netwerkontwikkeling zeker een rol in gaat spelen.



25

Robin Chadha (1977) & co

mede-eigenaar, chief marketing officer citizenM

Zelden zagen we zo'n doordacht en sympathiek, vernieuwend concept als de citizenM-hotels, waar luxe wordt geboden voor prijzen vanaf 69 euro. Nee, we hebben geen aandelen. Een grootmacht in de hotellerie zijn ze (nog) niet met vestigingen op Schiphol en in Amsterdam plus een bijna-opening in Glasgow. Maar van de gevestigde namen in de branche horen we niet bijster veel nieuwe geluiden die verder gaan dan acquisities en verbouwingen. Vandaar dat Chadha en de overige initiatiefnemers een plaatsje in de top-25 krijgen voor de slimme stapelbare kamerunits, de design uitstraling, lage prijzen en het oog voor detail van citizenM.



Vaarwel top-vijf 2009

1

Vliegtaks (2008-2009)

Geen enkele industrie is zo'n imago-versterkend melkkoetje gebleken voor grijpgrage politici als de luchtvaart. De dramatische waarschuwingen van de film *An Inconvenient Truth* van Al Gore, schudden de politiek met in diens kielzog de publieke opinie wakker. Groen werd de modekleur en onder die vlag enterde minister van Financiën Wouter Bos het Nederlandse luchtvaartschip. Er moest 350 miljoen in het Haagse laatje komen via een belasting op vliegtickets van 11,25 euro op korte en 45 euro op lange afstanden. Het gevolg: Nederlandse reizigers trokken met ingang van 1 juli 2008 massaal de grens over naar buitenlandse (v)luchthavens en gaven met name Schiphol, Eindhoven en Maastricht Airport het nakijken. Na veel protestacties, doem-rapporten en slechte resultaten van Schiphol, koos het kabinet eieren voor zijn geld. Per 1 juli 2009 behoorde de vliegtaks tot een roemloos geknapt, maar duur proefballonnetje. Of de afschaffing veel uithaalt, is een tweede. Er is dankzij de vliegtaks het afgelopen jaar een psychologische barrière opgeheven die de Nederlandse reiziger voorheen binnen de landsgrenzen en dus op Schiphol en de regionale vliegvelden hield. De geneugten van de buitenlandse luchthavens zijn nu echter alom bekend en worden geroemd op verjaardagen en buurtbarbecues. Apen klimmen leren, noemt *Zakenreis*-oprichter Kees Hundepool dat. We zijn dan ook benieuwd hoe Schiphol en haar regionale dochters zichzelf weer als favoriete boom in de markt gaan zetten.



2

Gerlach Cerfontaine (1946)

ex-president-directeur Schiphol Group

Cerfontaine begon als medicus zijn loopbaan en kwam via het bestuursvoorzitterschap van het Utrechts Medisch Centrum in 1998 bij Schiphol terecht. Eigenlijk had hij in zijn tienjarige carrière bij de luchthaven minstens al twee keer moeten opstappen: bij het compleet mislukken van de vurig gewenste privatisering van Schiphol en toen hem een ministerspost werd aangeboden. Maar in plaats daarvan liet Cerfontaine de natuur zijn gang gaan en startte hij in januari van dit jaar op de rijpe leeftijd van 62 jaar met het innen van zijn Schipholpensioentje. Dat moet om een leuk bedrag gaan, want Cerfontaine liet een benoeming bij werkgeversorganisatie VNO-NCW schieten, omdat deze niet in wilde gaan op zijn 'exorbitante' pensioeneisen. Natuurlijk gaat Cerfontaine niet thuis zitten duimendraaien. Hij is hoogleraar Corporate Governance aan de Universiteit Utrecht en hoogleraar regionale innovatie United Nations aan de Universiteit Maastricht. Daarnaast bekleedt hij diverse nevenfuncties. Per 1 januari 2010 wordt hij lid van de raad van toezicht van het Onze Lieve Vrouwe Gasthuis (OLVG) in Amsterdam. En zo is de cirkel weer rond.



3

Onno van den Brink (1954)

ex-president-directeur Transavia

Het is wrang wanneer een sympathieke en goed functionerende baas de wacht wordt aangezegd. Waarom Van den Brink het veld ruimde voor Paul Gregorowitsch nog voordat überhaupt een beslissing was genomen over de vorming van de duo-airline Martinair/Transavia, blijft gissen. Vast staat dat het jammer is dat Van den Brink van het Nederlandse luchtvaarttoneel is verdwenen. Sterker nog: als statutair bestuurder van Rederij De Rotterdam B.V. heeft hij de lucht verruild voor het water. Wij hebben de hoop echter nog niet opgegeven: misschien weet een Arabische grootmacht met woeste luchtvaartplannen Van den Brink wel op waarde te schatten, zodat hij binnenkort aan zijn teint én revanche kan werken in Dubai of een ander emiraat.



4

Hans Kennedy

ex-CEO Golden Tulip

Het begon allemaal voorspoedig in 2000: de hotels die Golden Tulip in eigendom had, werden overgedaan aan de Spaanse keten NH Hoteles en Hans Kennedy - al sinds 1983 werkzaam bij de gouden tulp - kocht de Golden Tulip-naam om er als franchiseconcern mee door te gaan. Het afgelopen jaar bereikten ons echter berichten van medewerkers die niet blij waren met de eigengereidheid van de Zonnekoning, zoals Kennedies bijnaam in het bedrijf luidde. De ambitieuze internationale expansieplannen bleken een dure illusie. De guillotine viel op 1 april 2009, toen Golden Tulip surseance van betaling aanvraag. Inmiddels heeft het Franse Louvre Hôtels de franchiseorganisatie overgenomen. Kennedy doet 'een stapje terug' en blijft aan als adviseur tijdens het integratieproces, wat managementtaal is voor een relatief gracieuze exit.



5

OpenSkies

De *one of a kind* business-only maatschappij OpenSkies had al snel een trouwe schare fans onder Nederlandse zakenreizigers. Helaas waren dat er door de recessie niet genoeg om de stoelen van Amsterdam naar New York winstgevend te vullen. Reden voor directeur Dale Moss om met ingang van 16 augustus jl. Schiphol te schrappen uit het OpenSkies-netwerk en zich te concentreren op Parijs. Moss houdt het zelf op een opschorting, maar hij heeft dan ook zijn ziel en zaligheid in de oprichting van OpenSkies gelegd. In het kader van de *self-fulfilling prophecy* helpen we hem toch hopen dat de airline snel terugkeert op Schiphol.

