

# De Nederlandse Travel Management Survey 2008

Zoals elk jaar publiceert *Zakenreis* deze maand de Travel Management Survey, waarin reisprofessionals uit het bedrijfsleven zijn ondervraagd over de verschillende aspecten van het zakelijk reizen.

Natuurlijk zijn de respondenten allereerst gevraagd naar de gevolgen van de financiële crisis voor het zakelijk reizen bij hun bedrijf. Voor het komende jaar verwacht 21 procent dat het aantal zakentrips zal afnemen en 46 procent denkt dat het niveau gelijk zal blijven aan vorig jaar. Als gevolg van de naderende recessie zegt 36 procent dat zijn bedrijf gaat bezuinigen op het zakelijk reizen, 32 procent weet nog niet precies wat er zal gebeuren en eveneens 32 procent meent dat kostenreducties niet aan de orde zullen zijn.

Van degenen die zich bezighouden met het verminderen van de reiskosten, doet 50 procent dat door minder vergaderingen buiten de deur toe te staan/te organiseren. Ook een populaire manier om de controle over de kosten te verbeteren, is strenger toezien op de naleving van het reisbeleid (44 procent). Verder geeft 38 procent aan uit kostenoverwegingen zakentrips te combineren, technologische alternatieven voor reizen te promoten en/of de klasse voor de reis en het verblijf aan te scherpen. Dat laatste blijkt nu al: 41 procent geeft aan dat de medewerkers bijna altijd in de economy class reizen, een toename van 9 procent vergeleken met de survey van 2007. Het hotelprogramma ontspringt de dans bij de meeste travel managers: 71 procent geeft aan dat de geboekte hotelklasse niet naar beneden bijgesteld zal worden. Zes procent laat de medewerkers in een viersterrenhotel slapen in plaats van vijf en 23 procent boekt driesterrenhotels in plaats van vier.

De vraag wat voor kostenveranderingen de travel managers verwachten voor het komende jaar, levert een gemengd beeld op. Van de vliegtarieven denkt 54 procent dat ze zullen stijgen, 33 procent houdt het op een stagnatie en 14 procent voorspelt een daling. Hotelovernachtingen zullen volgens 41 procent van de travel managers duurder worden, 32 procent verwacht hetzelfde prijspeil als nu en 27 procent anticipeert een daling. Een beproefd middel om de kosten terug te schroeven, is door gebruik te maken van een zelfboekingsysteem voor eenvoudige vliegtickets. Er is dan ook een stijging merkbaar van het aantal bedrijven dat hiermee werkt: 45 procent vergeleken met 32 procent in 2007. Van degenen met zo'n systeem, maakt eenderde maar liefst 80 procent of meer van de boekingen via de self-booking tool.

Ten aanzien van de besparingen zijn de verwachtingen bijgesteld: vorig jaar dacht 18 procent meer dan 40 procent te kunnen besparen met een self-booking tool, nu is dat 3 procent.

Nu vooral de economische crisis in de belangstelling staat, dreigt het milieu een ondergeschoven kindje te worden. Slechts 6 procent van de ondervraagde travel managers geeft de medewerkers bij de boeking aan welke minder milieubelastende alternatieven er zijn voor de geplande reis. Wel heeft 38 procent een beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, waar ook het zakelijk reizen in is opgenomen. Voor het vrijwillige CO<sub>2</sub>-compensatieprogramma van KLM, toch de belangrijkste luchtvaartleverancier in Nederland, lopen de travel managers niet warm: slechts 9 procent neemt hieraan deel. Sommige travel managers hebben aangegeven van mening te zijn dat zij via de vliegtaks, die op 1 juli jl. is ingevoerd, al genoeg aan het milieu bijdragen.

Wat het takenpakket van de travel manager betreft, staan bovenaan de lijst de inkoop van hotels (87 procent), de inkoop van luchtvaart (84 procent) en het controleren van de naleving van het reisbeleid (84 procent). Ook de inkoop van meetings en incentives neemt een belangrijke positie in, zo zegt respectievelijk 47 en 32 procent. Opvallend is dat steeds meer travel managers denken dat het bedrijf een deel van hun werkzaamheden in de toekomst zal uitbesteden: vorig jaar hield 11 procent rekening met out-sourcing, nu is dat 21 procent.

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



## Profiel van de deelnemers

### Jaren werkzaam in travel management

Meer dan 15 jaar	24 %
10 - 15 jaar	18 %
5 - 10 jaar	24 %
0 - 5 jaar	34 %

### Leeftijd

Ouder dan 50 jaar	37 %
40 - 50 jaar	34 %
30 - 40 jaar	26 %
Jonger dan 30 jaar	3 %

### Geslacht

Vrouw	63 %
Man	37 %

*Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden*

**Resultaten 2008 in zwart**

**Resultaten 2007 in rood**

# De Nederlandse Travel Management Survey 2008

## De rol van de travel manager

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

Inkoop	29 %	34 %
Facility management	26 %	11 %
Directie	13 %	13 %
Finance	8 %	13 %
Personeelszaken	8 %	8 %
Secretariaat	--	8 %
Overig	16 %	13 %

### • Wat valt onder uw verantwoordelijkheid?

Inkoop hotels	87 %	87 %
Controle naleving reisbeleid	84 %	89 %
Inkoop luchtvaart	84 %	76 %
Supervisie reisagent	79 %	79 %
Inkoop autohuur	74 %	84 %
Selectie reisagent	74 %	76 %
Vaststellen reisbeleid	71 %	66 %
Online boekingen	61 %	55 %
Inkoop treinen	55 %	66 %
Reissite op intranet	53 %	45 %
Ondertekenen van contracten	53 %	(nieuw)
Corporate creditcard	50 %	47 %
Organiseren van vergaderingen	47 %	63 %
Inkoop van vergaderingen	47 %	(nieuw)
Veiligheidsbeleid reizigers (tracking & tracing)	45 %	45 %
Reisverzekeringen	39 %	29 %
Inkoop van incentives	32 %	(nieuw)
Organiseren van incentives	26 %	39 %
Charteren van privé-vliegtuigen	26 %	26 %
Onkostendeclaraties reizen	16 %	13 %
Mobiele telefonie	13 %	13 %
Vlootmanagement	11 %	16 %
Behuizing expats	11 %	5 %

### • Verwacht u als travel manager in de toekomst meer inkooptaken te krijgen?

Ja	34 %	37 %
Nee	66 %	63 %

### • Verwacht u dat uw bedrijf in de toekomst meer taken van de travel manager zal uitbesteden?

Ja	21 %	11 %
Nee	79 %	89 %

## Zakenreizen en het bedrijf

### • Hoeveel besteedt uw bedrijf aan zakenreizen?

Meer dan 5 miljoen euro per jaar	29 %	30 %
2,5 miljoen - 5 miljoen euro per jaar	24 %	19 %
0,5 miljoen - 2,5 miljoen euro per jaar	41 %	51 %
Minder dan 0,5 miljoen euro per jaar	6 %	--

### • Hoe zijn de zakelijke reisuittgaven in uw bedrijf verdeeld?

Vluchten	65 %	71 %
Hotels	20 %	19 %
Autohuur	5 %	4 %
Reisagent	4 %	(nieuw)
Treinen	2 %	3 %
Overig	4 %	2 %

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

Neemt toe	33 %	62 %
Blijft gelijk	46 %	38 %
Neemt af	21 %	--

### • Gaat uw bedrijf als gevolg van de economische recessie bezuinigen op zakenreizen?

Ja	36 %	(nieuw)
Nee	32 %	(nieuw)
Nog onduidelijk	32 %	(nieuw)

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

<i>Vliegtarieven</i>		
Stijgen	53 %	84 %
Blijven gelijk	33 %	16 %
Dalen	14 %	--

<i>Hoteltarieven</i>		
Stijgen	41 %	92 %
Blijven gelijk	32 %	8 %
Dalen	27 %	--

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2008 in zwart

Resultaten 2007 in rood

# De Nederlandse Travel Management Survey 2008

## • Welke maatregelen treft u om de zakenreis-uitgaven te beperken?

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

## • Hoeveel medewerkers volgen het reisbeleid van uw bedrijf?

Meer dan 80 %	70 %	78 %
50 - 80 %	24 %	11 %
20 - 50 %	3 %	8 %
Minder dan 20 %	3 %	3 %

## Luchtvaart

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

(Bijna) altijd business class	3 %	--
(Bijna) altijd economy class	41 %	32 %
Op korte afstanden economy class en op lange afstanden business class	53 %	59 %
Anders	3 %	8 %

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

	Europa		Intercontinentaal	
Spot buying	28 %	38 %	25 %	35 %
Local deal	44 %	41 %	35 %	37 %
Global deal	28 %	21 %	40 %	28 %

## • 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	61 %	(nieuw)
Nee, boekingsklasse is vaak vol	39 %	(nieuw)

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

Meer dan 80 %	14 %	20 %
60 - 80 %	24 %	9 %
40 - 60 %	12 %	20 %
20 - 40 %	12 %	23 %
Minder dan 20 %	38 %	29 %

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

Neemt toe	38 %	57 %
Blijft gelijk	50 %	43 %
Neemt af	3 %	--
Gebruiken we niet	9 %	--

## • Heeft u een global contract met één of meerdere luchtvaartallianties?

Ja	62 %	57 %
Nee	38 %	43 %

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

(1 is minst belangrijk, 5 is heel belangrijk)

	1	2	3	4	5
Vluchtschema	6 %	3 %	0 %	26 %	65 %
	5 %	0 %	3 %	19 %	73 %
Prijs	0 %	6 %	9 %	35 %	50 %
	6 %	3 %	6 %	36 %	50 %
Non-stop vluchten	3 %	3 %	21 %	30 %	43 %
	0 %	8 %	8 %	36 %	47 %
Veiligheidsreputatie	6 %	3 %	12 %	36 %	43 %
	5 %	5 %	16 %	19 %	54 %

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2008 in zwart

Resultaten 2007 in rood

# De Nederlandse Travel Management Survey 2008

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

(1 is minst belangrijk, 5 is heel belangrijk)

Reisbeleid	3 %	6 %	25 %	28 %	38 %
	6 %	3 %	17 %	34 %	40 %
Ticketvoorwaarden	12 %	3 %	9 %	38 %	38 %
	--	8 %	18 %	45 %	29 %
Locatie luchthaven	6 %	4 %	18 %	39 %	33 %
	6 %	14 %	14 %	32 %	33 %
Punctualiteit	--	18 %	27 %	31 %	24 %
	3 %	11 %	16 %	43 %	27 %
Stoelcomfort	12 %	9 %	32 %	31 %	16 %
	5 %	16 %	41 %	24 %	14 %
Inflight service	12 %	33 %	37 %	9 %	9 %
	20 %	11 %	57 %	9 %	3 %
Internet aan boord	30 %	34 %	27 %	3 %	6 %
	19 %	36 %	36 %	6 %	3 %
Milieubewustzijn	6 %	21 %	43 %	24 %	6 %
	(nieuw)	(nieuw)	(nieuw)	(nieuw)	(nieuw)
Lidmaatschap alliantie	21 %	24 %	52 %	--	3 %
	29 %	17 %	37 %	6 %	11 %
Freq. flyer lidmaatschap	28 %	22 %	31 %	19 %	--
	23 %	31 %	29 %	9 %	9 %

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

	Ja	Nee
Veiligheidstoeslagen	44 %	56 %
	51 %	49 %
Brandstoftoeslagen	41 %	59 %
	51 %	49 %
Toeslag voor geluidsoverlast	6 %	94 %
	16 %	84 %



Toeslag voor gebruik CRS	9 %	91 %
	6 %	94 %
Toeslag voor gebruik credit card	3 %	97 %
	--	100 %

## Hotellerie

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

Locatie	100 %	(nieuw)
Prijs	91 %	(nieuw)
Contract mee afgesproken	79 %	(nieuw)
Faciliteiten	56 %	(nieuw)
Service	44 %	(nieuw)
Aantal sterren	41 %	(nieuw)
Value for money	29 %	(nieuw)
Makkelijk boekingsproces	26 %	(nieuw)
Onderdeel van een keten	12 %	(nieuw)
Bereikbaarheid van accountmanager	9 %	(nieuw)
Milieubewustzijn	3 %	(nieuw)
Loyaliteitsprogramma	--	(nieuw)

### • Verwacht u gezien de huidige economische situatie een wijziging in de klasse van de hotels in uw reisprogramma?

Ja, verschuiving van 5- naar 4-sterrenniveau	6 %	(nieuw)
Ja, verschuiving van 4- naar 3-sterrenniveau	23 %	(nieuw)
Geen wijziging	71 %	(nieuw)

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2008 in zwart

Resultaten 2007 in rood

# De Nederlandse Travel Management Survey 2008

- **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	39 %	(nieuw)
Neutraal, niet bepalend voor afsluiten contract	39 %	(nieuw)
Negatief, budget lastiger te managen	22 %	(nieuw)

## Treinen

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

Neemt toe	21 %	(nieuw)
Blijft gelijk	64 %	(nieuw)
Neemt af	3 %	(nieuw)
Gebruiken we niet	12 %	(nieuw)

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

Neemt toe	38 %	46 %
Blijft gelijk	53 %	54 %
Neemt af	--	--
Gebruiken we niet	9 %	--

## Milieubewustzijn

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

Ja	38 %	(nieuw)
Nee	62 %	(nieuw)

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

Ja	6 %	(nieuw)
Nee	94 %	(nieuw)



- **Neemt uw bedrijf deel aan het (vrijwillige) CO2-compensatieprogramma van KLM?**

Ja	9 %	(nieuw)
Nee	91 %	(nieuw)

## De reisagent

- **Met hoeveel reisagenten werkt u samen?**

	In NL	Europa	Wereldwijd
Eén reisagent	59 %	24 %	17 %
Twee reisagenten	33 %	44 %	23 %
Meer dan twee reisagenten	6 %	29 %	65 %
	--	38 %	62 %

- **Wat is voor uw bedrijf de toegevoegde waarde van de reisagent?**

Gemak/tijdbesparend	61 %	66 %
Specialistische kennis	88 %	86 %
Kan op laatste moment reisschema veranderen	39 %	40 %
Leveren van managementinformatie	67 %	66 %
Betere deals/kostenbesparend	36 %	51 %
Ook buiten kantooruren bereikbaar	52 %	60 %

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2008 in zwart

Resultaten 2007 in rood

# De Nederlandse Travel Management Survey 2008

## Het boekingsproces

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

#### Vluchten

Reisbureau	41 %	37 %
Travel manager	18 %	24 %
Secretaressen	27 %	28 %
Reizigers zelf	14 %	11 %

#### Hotels

Reisbureau	31 %	22 %
Travel manager	18 %	24 %
Secretaressen	37 %	39 %
Reizigers zelf	14 %	15 %

### • Maakt uw bedrijf gebruik van een interactief zelfboekingsysteem?

Ja	45 %	32 %
Nee	55 %	68 %

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

Meer dan 80 %	33 %	25 %
50 - 80 %	13 %	25 %
30 - 50 %	33 %	12 %
10 - 30 %	21 %	6 %
Minder dan 10 %	--	31 %

### • Hoeveel denkt u te kunnen besparen door



## gebruik te maken van een zelfboekingsysteem?

Meer dan 40 %	3 %	18 %
30 - 40 %	3 %	11 %
20 - 30 %	27 %	14 %
10 - 20 %	37 %	21 %
Minder dan 10 %	30 %	36 %

### • Over welke van de volgende kostenposten ontvangt u managementrapportages?

Luchtvaart	94 %	100 %
Hotels	82 %	78 %
Autohuur	70 %	74 %
Reisagent	58 %	(nieuw)
Treinen	48 %	(nieuw)
Overig	6 %	(nieuw)

## De rapportage

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

#### Reisagent

Goed	79 %	74 %
Matig	15 %	23 %
Slecht	6 %	3 %

#### Luchtvaartmaatschappij

Goed	50 %	39 %
Matig	43 %	50 %
Slecht	7 %	11 %

#### Creditcardmaatschappij

Goed	58 %	69 %
Matig	42 %	27 %
Slecht	--	4 %

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 2008 in zwart

Resultaten 2007 in rood