

# De Nederlandse Travel Management Survey 2011

Ook dit jaar publiceert *Zakenreis* weer de Travel Management Survey, waarin de Nederlandse travel manager/inkoper wordt ondervraagd over actuele ontwikkelingen en bottlenecks. Een van de opvallendste trends van het afgelopen jaar is het feit dat luchtvaartmaatschappijen in toenemende mate hun product ontbundelen. Zaken die voorheen bij de ticketprijs waren inbegrepen, zoals ruimbagage en stoelen met meer beenruimte, worden nu tegen een toeslag aangeboden. Het merendeel van de travel managers is hier niet blij mee: 74 procent vindt dat ontbundeling ervoor zorgt dat het totale kostenplaatje van de reis niet meer duidelijk is. 24 procent vindt het een goed idee, omdat zij alleen willen betalen voor diensten die ze daadwerkelijk afnemen. Vier procent is best bereid voor extra's te betalen, mits deze meetellen als gevolgen omzet en dus voor de bepaling van de korting op onderhandelde vliegtarieven.

Goed idee of niet, slechts 29 procent van de Nederlandse bedrijven betaalt niet voor extra's aan boord. 29 procent vindt het goed als reizigers stoelen met meer beenruimte in de economy class boeken, al is niet duidelijk of dit in plaats van business class-zitplaatsen is. Ook wanneer er moet worden betaald voor extra beenruimte, is 29 procent bereid dit voor zijn rekening te nemen. De Economy Comfort zone van KLM is een schot in de roos: 42 procent van de reizende bedrijven betaalt de kosten hiervan voor de zakenreizigers.

## Verwachtingen

Zes op de tien travel managers verwachten dat het komende jaar het aantal zakentrips zal toenemen, 32 procent houdt het op een stagnatie en 8 procent denkt minder te gaan reizen. Het grootste gedeelte van het reisbudget (57 procent) wordt opgeslokt door vliegtickets. Voor het komende jaar voorspellen de travel managers dat deze tarieven zullen stijgen (84 procent). Slechts 16 procent verwacht een stagnatie. Een daling van de ticketprijzen ziet niemand gebeuren. De hotellerie krijgt het moeilijker dan de airlines in 2011. 56 procent van de travel managers houdt rekening met een prijsstijging, 36 procent meent dat de kosten van een hotelovernachting gelijk zullen blijven en 8 procent zet zelfs in op een daling.

## Treinen

Het ziet er naar uit dat de hogesnelheidstrein eindelijk de belangstelling heeft gewerkt van het Nederlandse reizende bedrijfsleven. Gevraagd naar hun takenpakket, zegt maar liefst 83 procent van de travel managers dat de inkoop van treinen tot hun verantwoordelijkheden behoort, een toename van 18 procent vergeleken met

vorig jaar. De uitgaven aan treintickets zijn licht gestegen: vorig jaar bedroegen deze 4 procent van het reisbudget, dit jaar 6 procent. Zes op de tien travel managers geeft aan dat het gebruik van hogesnelheidstreinen het afgelopen jaar is toegenomen binnen hun bedrijf. 36 procent meldt een gelijk gebruik en slechts 4 procent doet helemaal niets met hogesnelheidstreinen. Voor het komende jaar voorspelt 52 procent een toename van het gebruik, 40 procent denkt aan een stagnatie en 8 procent verwacht geen treinen te zullen boeken.

## Duty of care

Duty of care ziet toe op de juridische, sociale en morele verantwoordelijkheden en verplichtingen van werkgevers voor hun personeel. Werkgevers hebben een verhoogde zorgplicht voor reizend personeel. Zakenreizigers en expats verblijven immers buiten de vertrouwde omgeving van het thuisland met andere risico's op het gebied van gezondheid en veiligheid. Toch heeft slechts 44 procent een beleid ten aanzien van duty of care voor het reizende personeel. Twaalf procent zegt dat dit in ontwikkeling is en nog eens 44 procent heeft zo'n beleid niet. We legden de travel managers een aantal stellingen voor over duty of care. Hieruit blijkt dat er genoeg ruimte voor verbetering is. Slechts eenderde controleert bijvoorbeeld vooraf of de zakenreiziger voldoende verzekerd op reis gaat en een kwart heeft gezondheidsprogramma's ontwikkeld om medische risico's van reizigers te beheersen.

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



## Profiel van de deelnemers

### Leeftijd

Ouder dan 50 jaar	39 %
40 - 50 jaar	34 %
30 - 40 jaar	24 %
Jonger dan 30 jaar	3 %

### Geslacht

Vrouw	59 %
Man	41 %

### Jaren werkzaam in travel management

Meer dan 15 jaar	21 %
10 - 15 jaar	17 %
5 - 10 jaar	41 %
0 - 5 jaar	21 %

*Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden*

**Resultaten 2011 in zwart**

**Resultaten 2010 in rood**

# De Nederlandse Travel Management Survey 2011

## De rol van de travel manager

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

Inkoop	32 %	29 %
Facility management	29 %	20 %
Finance	14 %	16 %
Directie	14 %	11 %
Personeelszaken	7 %	9 %
Overig	4 %	15 %

### • Wat valt onder uw verantwoordelijkheid?

Inkoop luchtvaart	83 %	95 %
Inkoop hotels	86 %	88 %
Inkoop autohuur	72 %	67 %
Inkoop treinen	83 %	65 %
Inkoop van vergaderarrangementen	59 %	60 %
Inkoop van incentives	14 %	16 %
Vaststellen van reisbeleid	79 %	77 %
Controle naleving reisbeleid	79 %	88 %
Selectie reisagent	83 %	77 %
Supervisie reisagent	79 %	81 %
Veiligheidsbeleid reizigers (tracking & tracing)	72 %	51 %
Organiseren van vergaderingen	34 %	40 %
Organiseren van incentives	10 %	14 %
Online boekingen	55 %	56 %
Reissite op intranet	52 %	51 %
Videoconferencing	17 %	23 %
Corporate creditcard	45 %	51 %
Onkostendeclaraties reizen	21 %	21 %
Reisverzekeringen	45 %	49 %



## Zakenreizen en het bedrijf

### • Hoeveel besteedt uw bedrijf aan zakenreizen?

Meer dan 5 miljoen euro per jaar	52 %	30 %
2,5 miljoen - 5 miljoen euro per jaar	22 %	18 %
0,5 miljoen - 2,5 miljoen euro per jaar	13 %	32 %
Minder dan 0,5 miljoen euro per jaar	13 %	20 %

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

Vluchten	57 %	55 %
Hotels	21 %	21 %
Autohuur	4 %	6 %
Treinen	6 %	4 %
Reisagent	8 %	10 %
Overig	4 %	4 %

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

Meer dan 80 %	75 %	69 %
50 - 80 %	17 %	22 %
20 - 50 %	8 %	7 %
Minder dan 20 %	0 %	2 %

### • Welke maatregelen treft u om de zakenreisuittgaven te beperken?

Strengere controle op naleving reisbeleid	64 %	45 %
Aanscherpen klasse van reizen en verblijf	60 %	48 %
Trips combineren	52 %	38 %
Minder vergaderingen buiten de deur	48 %	55 %
Minder zakenreizen in totaal	48 %	50 %
Technologische alternatieven stimuleren	44 %	35 %
Doel en kosten van de reis vooraf evalueren	36 %	38 %
Autorisatie door senior management	32 %	35 %
Met minder mensen op zakenreis	32 %	20 %
Dagtrips i.p.v. reizen met een overnachting	32 %	18 %
Per trein of auto i.p.v. met het vliegtuig	32 %	18 %
Bezuinigen op het gehele reisprogramma	16 %	18 %
Minder verre zakenreizen	8 %	8 %
Studiereizen afschaffen	4 %	5 %
Anders	8 %	18 %
Geen	4 %	18 %

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2011 in zwart

Resultaten 2010 in rood

# De Nederlandse Travel Management Survey 2011

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

Neemt toe	60 %	52 %
Blijft gelijk	32 %	41 %
Neemt af	8 %	7 %

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

<i>Vliegtarieven</i>		
Stijgen	84 %	55 %
Blijven gelijk	16 %	38 %
Dalen	0 %	7 %

<i>Hoteltarieven</i>		
Stijgen	56 %	28 %
Blijven gelijk	36 %	45 %
Dalen	8 %	27 %

## • Heeft uw bedrijf een beleid ten aanzien van duty of care voor het reizende personeel?

Ja	44 %	(nieuw)
Nee	44 %	(nieuw)
In ontwikkeling	12 %	(nieuw)

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

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

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

Ja	20 %	10 %
Nee	80 %	90 %

## Luchtvaart

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

(Bijna) altijd business class	4 %	0 %
(Bijna) altijd economy class	38 %	39 %
Op korte afstanden economy class en op lange afstanden business class	54 %	54 %
Anders	4 %	7 %

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

Stoelen met meer beenruimte in economy	29 %	(nieuw)
KLM's Economy Comfort zone	42 %	(nieuw)
Priority boarding	12 %	(nieuw)
Toegang tot lounges	12 %	(nieuw)
Extra ruimbagage	29 %	(nieuw)
Geen van bovenstaande	29 %	(nieuw)

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

Goed idee, je betaalt voor wat je gebruikt	24 %	(nieuw)
Slecht idee, het vertroebelt het kostenplaatje	72 %	(nieuw)
Acceptabel, als de uitgaven tellen als omzet	4 %	(nieuw)

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

	Europa		Intercontinentaal	
Spot buying	44 %	33 %	44 %	35 %
Local deal	48 %	61 %	56 %	49 %
Global deal	28 %	28 %	28 %	49 %

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2011 in zwart

Resultaten 2010 in rood

# De Nederlandse Travel Management Survey 2011

## • 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	56 %	77 %
Nee, boekingsklasse is vaak vol	44 %	23 %

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

Meer dan 80 %	12 %	12 %
60 - 80 %	12 %	17 %
40 - 60 %	36 %	27 %
20 - 40 %	24 %	24 %
Minder dan 20 %	16 %	20 %

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

Neemt toe	28 %	22 %
Blijft gelijk	64 %	71 %
Neemt af	4 %	2 %
Gebruiken we niet	4 %	5 %

## • 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	4 % 7 %	0 % 5 %	0 % 0 %	24 % 22 %	72 % 66 %
Prijs	4 % 5 %	0 % 7 %	24 % 12 %	40 % 39 %	32 % 37 %
Non-stop vluchten	4 % 7 %	8 % 10 %	12 % 15 %	36 % 39 %	40 % 29 %
Veiligheidsreputatie	4 % 2 %	0 % 2 %	12 % 20 %	36 % 34 %	48 % 42 %
Reisbeleid	4 % 5 %	4 % 8 %	21 % 20 %	25 % 35 %	46 % 32 %
Ticketvoorwaarden	8 % 5 %	4 % 12 %	32 % 33 %	32 % 32 %	24 % 18 %

Locatie luchthaven	8 % 10 %	4 % 12 %	20 % 17 %	36 % 39 %	32 % 22 %
Punctualiteit	0 % 7 %	8 % 7 %	42 % 33 %	21 % 30 %	29 % 27 %
Stoelcomfort	4 % 12 %	12 % 12 %	38 % 39 %	29 % 27 %	17 % 10 %
Inflight service	8 % 22 %	16 % 20 %	56 % 36 %	16 % 15 %	4 % 7 %

## Hotellerie

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

Locatie	100 %	95 %
Prijs	92 %	95 %
Contractpartner	52 %	42 %
Faciliteiten	40 %	57 %
Value for money	32 %	52 %
Service	28 %	40 %
Aantal sterren	24 %	30 %
Onderdeel van een keten	20 %	8 %
Makkelijk boekingsproces	16 %	22 %
Milieubewustzijn	12 %	8 %
Bereikbaarheid van accountmanager	4 %	8 %
Loyaliteitsprogramma	0 %	8 %
Overig	0 %	2 %

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

Ja, verschuiving van 5- naar 4-sterrenniveau	0 %	15 %
Ja, verschuiving van 4- naar 3-sterrenniveau	16 %	8 %
Geen wijziging	84 %	77 %

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

Keuze van lagere hotelklasse blijft van kracht	8 %	19 %
Zodra de economie aantrekt, weer verschuiving naar meer sterren	12 %	5 %
Komend jaar verschuiving naar lagere klasse	0 %	2 %
Keuze hotel blijft ongewijzigd	80 %	74 %

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2011 in zwart

Resultaten 2010 in rood

# De Nederlandse Travel Management Survey 2011

## • Wat vindt u van hotelcontracten waarbij u korting krijgt op het best beschikbare tarief?

Positief, want er is altijd beschikbaarheid	32 %	33 %
Neutraal, niet bepalend voor afsluiten contract	40 %	50 %
Negatief, budget lastiger te managen	20 %	7 %
Overig	8 %	10 %

## Treinen

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

Is toegenomen	60 %	28 %
Gelijk gebleven	36 %	49 %
Afgenomen	0 %	0 %
Gebruiken we niet	4 %	23 %

## • Wat zal het komende jaar gebeuren?

Neemt toe	52 %	52 %
Blijft gelijk	40 %	30 %
Neemt af	0 %	0 %
Gebruiken we niet	8 %	18 %

## De reisagent

## • Met hoeveel reisagenten werkt u samen?

	In NL	Europa	Wereldwijd
Eén reisagent	86 %	60 %	40 %
	88 %	50 %	55 %
Twee reisagenten	9 %	7 %	0 %
	9 %	25 %	4 %
Meer dan twee reisagenten	5 %	33 %	60 %
	3 %	25 %	41 %

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

Specialistische kennis	96 %	87 %
Leveren van managementinformatie	76 %	69 %
Ook buiten kantooruren bereikbaar	68 %	67 %
Gemak/tijdbesparend	52 %	64 %
Kan op laatste moment reisschema veranderen	48 %	56 %
Betere deals/kostenbesparend	32 %	51 %

## Het boekingsproces

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

Ja	54 %	46 %
Nee	46 %	54 %

## • Hoeveel boekingen worden daarmee gemaakt?

Meer dan 80 %	31 %	30 %
50 - 80 %	38 %	24 %
30 - 50 %	15 %	19 %
10 - 30 %	1 %	5 %
Minder dan 10 %	15 %	24 %

## • Hoeveel denkt u hierdoor te kunnen besparen?

Meer dan 40 %	6 %	7 %
30 - 40 %	0 %	7 %
20 - 30 %	33 %	11 %
10 - 20 %	11 %	33 %
Minder dan 10 %	50 %	42 %

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

Luchtvaart	96 %	95 %
Hotels	71 %	74 %
Autohuur	71 %	69 %
Treinen	58 %	56 %
Reisagent	54 %	56 %
Overig	16 %	5 %

## • Wat vindt u van de data verstrekt door ...

Reisagent		
Goed	86 %	81 %
Matig	14 %	19 %
Slecht	0 %	0 %
Luchtvaartmaatschappij		
Goed	65 %	46 %
Matig	25 %	46 %
Slecht	10 %	8 %
Creditcardmaatschappij		
Goed	84 %	77 %
Matig	11 %	10 %
Slecht	5 %	13 %

Sommige totalen zijn geen 100 procent vanwege meerdere antwoorden

Resultaten 2011 in zwart

Resultaten 2010 in rood