



Business Travel & Mobility Conference 2019

# Duurzaam reizen, duty of care en policies voor het boeken van hotels

Dit zijn slechts enkele trends die ook bij het travel management hun intrede doen. Meeting Magazine bezocht het jaarlijkse Business Travel & Mobility Conference 2019 en liet zich informeren.

## DUURZAAM REIZEN

Het organiseren van zakenreizen gaat niet altijd goed samen met duurzaamheid. Dat het wel echt noodzakelijk is om hier op te acteren, blijkt uit het feit dat er in 2017 een recordaantal van vier miljard passagiers het vliegtuig instapten. Met name India is een opkomende markt. Wat het vliegen onder andere zo aantrekkelijk maakt, is het feit dat de vluchten ten opzichte van twintig jaar geleden twee keer zo goedkoop zijn geworden en dat er geen btw of accijnzen op de tickets en de kerosine wordt geheven. De luchtvaartbranche draagt tussen de 3,5 en

4,9% bij aan wereldwijde uitstoot van broeikasgassen. Alleen al in Nederland ging het in 2010 om 17 miljoen ton CO<sub>2</sub>. Hoewel de vliegbranche en de scheepvaart buiten het Klimaatverdrag van de Verenigde Naties vallen, wil dat niet zeggen dat travelmanagers voor het aandeel aan zakenreizen geen positieve bijdrage kunnen geven.

Het verduurzamen van het reisbeleid begint met het in kaart brengen van de reisbehoefte. De motivatie om te reizen komt veelal voort uit de behoefte aan persoonlijk contact. Omdat de economie globaliseert, is het vliegtuig het snelste en meest beschikbare vervoersmiddel. Ook de frequentie, de samenstelling van het reisgenootschap en de bestemming horen bij het analyseren van de reisbehoefte. Op basis van al deze gegevens kun je de CO<sub>2</sub>-voetafdruk vastleggen en vervolgens je reisbeleid opstellen waarin onder andere de stakeholders worden

**NIEUWE ONTWIKKELINGEN**

Tijdens BTCM 2019 werden diverse nieuwe ontwikkelingen op het gebied van zakenreizen en mobiliteit gepresenteerd. Ben jij al bekend met onderstaande trends en initiatieven?

Hoofdsponsor Uber for Business is nog relatief onbekend.

Medewerkers en klanten via de app van deze relatief onbekende nieuwe loot van de disruptieve taxiservice ritten aanvragen, die ze vervolgens direct bij je bedrijfs-account kunnen declareren of in rekening kunnen brengen. Uber en Uber for Business zetten onder andere sterk in op veiligheid van de passagier, aangezien er per dag vijftien miljoen ritten wereldwijd worden gemaakt. Zo houden gps-tracks precies bij wat de snelheid, de mate van optrekken en de frequentie van plotseling remmen bij. Met de in-app emerging assistance kun je onder andere je rit melden en delen binnen je eigen contacten en hen laten weten waar je bent.

KLM heeft de afgelopen jaren haar processen gedigitaliseerd en wil nu doorpakken met het aanbieden van diensten en persoonlijke en relevante aanbiedingen. De customer journey van een reiziger bestaat namelijk uit veel contactpunten via meerdere kanalen (Google, travel agents, KLM-personeel) en leent zich daar uitstekend voor. Via social media worden alleen al 300.000 berichten per week verstuurd. Eind december lanceerde KLM Family Updates waarmee een passagier een WhatsAppgroep kan starten, waarin KLM zijn uitgenodigde vrienden en familieleden op de hoogte houdt van de vluchtstatus.

IBM presenteerde tijdens het congres haar nieuwe concept Mobility as a Service (MaaS). Op dit digitaal platform krijgen gebruikers op basis van beschikbare informatie

meegenomen. Het loont om te onderzoeken welke vliegmaatschappijen naar jouw bestemmingen vliegen en wat voor toestellen zij inzetten. Bedenk daarbij of het echt noodzakelijk is dat de reiziger frequent flyers miles opbouwt die privé worden ingezet. Ook een business class clause kan helpen om de voetafdruk te verkleinen. De afdruk wordt namelijk door de vliegmaatschappij gemeten op basis van het aantal passagiers en het aantal zetels. Natuurlijk is het belangrijk om erop toe te zien dat dit reisbeleid ook strict wordt opgevolgd.

Het verduurzamen van het reisbeleid begint met het in kaart brengen van de reisbehoefte. De motivatie om te reizen komt veelal voort uit de behoefte aan persoonlijk contact.

Een goede stap in de richting is de inzet van alternatieven voor het vliegen. Soms kan een gesprek via videoconferencing een prima vervanging zijn. Ook reizen per trein is vaak een prima optie. Thalys heeft een aantal maatregelen genomen om haar vervoersactiviteiten te verduurzamen. Zo worden er in de Thalys Welcome Bar ov-kaartjes voor de plek van bestem-

ming verkocht om het gebruik ervan te stimuleren. Een qr-code maakt het gebruik ervan extra makkelijk. Verder volgen alle machinisten een opleidingen om zo zuinig mogelijk te rijden. Ook worden lokale partners benaderd met de vraag hoe zij kunnen bijdragen (Nederland is een duurzame partner aangezien alle treinen op groene stroom rijden). Daarnaast wordt er ingezet op duurzame catering met veel biologische producten en weinig rood vlees. Recent heeft Thalys diens samenwerking met KLM verder uitgebreid. Vanaf 29 maart 2020 zal één dagelijkse retourvlucht tussen Brussels National Airport (Zaventem) en Amsterdam Airport Schiphol vervangen worden door Thalys-treinen tussen Amsterdam Schiphol en het station Brussel-Zuid. Zo zullen 25.600 reizigers per jaar de trein in plaats van het vliegtuig nemen. Met deze maatregel wordt er op dit traject 96% minder CO<sub>2</sub> uitgestoten.

Bedrijven die naast de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van hun zakenreizen ook die van hun mobiliteit willen reduceren, kunnen onder andere het woonwerkverkeer van hun medewerkers onder de loop nemen. Denk aan het aanbieden van gratis openbaar vervoer of het verlagen van de kilometervergoeding per auto. Zelfs het reduceren van het aantal parkeerplaatsen kan een positief effect hebben. Wanneer een bedrijf een flexibel beleid voert waarbinnen medewerkers per reis en zelfs gedeelte van de reis kunnen kiezen uit een company car, openbaar vervoer, carpoolen of het gebruik van een duurzame







taxi, kan een reis zo duurzaam en efficiënt mogelijk worden ondernomen. Belangrijk is om een duurzaam reis- en mobiliteitsbeleid door het gehele bedrijf te communiceren en de directie en het hoger management een voorbeeldfunctie te laten vervullen.

#### ZORGPLICHT

Een belangrijk aspect bij de zakenreizen die werknemers ondernemen is duty of care: de zorgplicht van de werkgever voor de werknemer die een zakenreis onderneemt. De verantwoordelijkheid die de werknemer zelf heeft (denk aan het aanvragen van een visum en het regelen van vaccinaties) vallen hier buiten. Hoewel duty of care bij wet is vastgelegd, bestaat er bij werkgevers nog de nodige onduidelijkheid over wat zij allemaal precies moeten regelen en weten. Ook werknemers zijn zich vaak niet bewust van het belang hiervan. Als gevolg hiervan worden incidenten ad-hoc en zonder duidelijk beleid opgepakt en dit brengt voor zowel de werknemers als de organisatie de nodige risico's met zich mee. De duty of care geldt voor, tijdens en na de zakenreis. Voordat de reis aanvangt, moet de werkgever een spe-

Hoewel duty of care bij wet is vastgelegd, bestaat er bij werkgevers nog de nodige onduidelijkheid over wat zij allemaal precies moeten regelen en weten.

ciale reisverzekering afsluiten. De speciale reisverzekering dekt kosten bij incidenten zoals ziekte, calamiteiten, diefstal en koffers die niet op de juiste bestemming zijn aangekomen (de persoonlijke reisverzekering van de werknemer dekt deze niet tijdens een zakenreis). Ook wanneer een medewerker in het ziekenhuis belandt en gerepatriëerd moet worden, is een goede reisverzekering noodzakelijk. De zorgverzekering van de werknemer is in het geval van een zakenreis namelijk niet automatisch bereid om kosten te vergoeden. Als werkgever moet je precies weten waar de werknemer zich bevindt. Zorg daarom altijd dat alle gegevens goed

over het weer, carpoolmogelijkheden, beschikbare taxi's en fietsverhuur, openbaar vervoer, files, oponthoud, etc het meest geschikt vervoersmiddel (of meerdere) aangereikt en kan een reis van begin tot eind worden gepland, geboekt en betaald. Voordeel van dit platform is dat je je reis heel flexibel kunt plannen, je minder last hebt van files en niet lang naar een parkeerplaats hoeft te zoeken. Ook kun je pushmeldingen instellen zodat je weet wanneer je moet vertrekken of wanneer een trein vertraging heeft en je misschien een ander vervoersmiddel moet regelen. Op dit moment heeft het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat een pilot lopen in zeven verschillende regio's in Nederland.

Ook Artificial Intelligence (AI) heeft haar intrede in de reisbranche gedaan. Met name start-ups creëren nieuwe diensten en producten door data uit allerlei bronnen te verzamelen en deze met behulp van AI te koppelen aan de voorkeuren van de gebruiker. Wel vinden deze innovaties plaats in de periferie, aangezien de reisbranche gebaseerd is op oude systemen en vaste verdienmodellen. Zowel personal travel assistent Mezi als boekingsplatform WayBlazer werken bijvoorbeeld met chatbots die je helpen om je volledige reis te boeken. Google Trips geeft naast informatie over vluchten en hotels ook uitgebreide informatie over de door jou gekozen bestemming. Transavia geeft op haar website te mogelijkheid om te zoeken op basis van voorkeuren zoals vliegveld, budget, type reisbestemming en vertrekperiode. WeTravel is een betalingsplatform voor reisorganisatoren die reizigers via dit platform kunnen laten boeken en betalen. De vraag is wat de reisbranche met deze opkomende concurrenten gaat doen.

zijn gedocumenteerd zijn; van persoonlijke gegevens tot vluchtnummers, het adres van het hotel en het restaurant. Maak ook aan werknemers die vaak reizen duidelijk dat het belangrijk is dat het bedrijf precies weet wanneer zij op reis zijn en waar zij verblijven. Bij kleinere bedrijven zijn vaak een of twee personen op de hoogte van de reisinformatie van hun collega. Zij dienen bij incidenten rechtstreeks actie te ondernemen. Een goede communicatie met de werknemer is dan essentieel, want bij (vlieg)incidenten of last minutewijzigingen is het lastig om de juiste gegevens binnen te krijgen. Door je medewerkers via een vaste reisagent hun reis te laten boeken heb je een goed overzicht van alle reizen en is de duty of care goed geregeld. Wanneer er calamiteiten zijn bij een bepaalde vlucht kun je makkelijk checken of jouw collega op deze vlucht zit en indien nodig contact opnemen.

Een ander voordeel van een derde partij is dat je, afhankelijk van de afspraken die in het contract staan, kan vragen om data te verzamelen en door te sturen.

Wanneer het aantal zakenreizen beperkt is, kan een samenwerking met partijen zoals de ANWB interessant zijn om bijvoorbeeld een repatriëring te regelen. Grotere bedrijven met medewerkers die veel zakenreizen ondernemen kunnen een derde partij zoals International SOS inschakelen die medische hulp en veiligheidsdiensten verleent. Met deze partijen kun je bijvoorbeeld afspreken dat gemaakte kosten direct bij de zakelijke reisverzekering worden ingediend en afgehandeld. Ook is er een nummer beschikbaar dat de medewerker 24 uur per dag kan bellen in geval van nood.

#### HOTELS BOEKEN

Een belangrijk onderdeel van een zakenreis is het boeken van hotels. Deze boekingen worden doorgaans via een online booking tool (via travel agency of een tmc), via hotelconsolidators of rechtstreeks bij de hotels gedaan. Net als bij het kiezen van vervoer en het regelen van de duty of care is het belangrijk dat een bedrijf hier een policy over opstelt (op

basis van wensen, cultuur en doelstelling van de reizen), alle medewerkers hier bij betreft en dat de policy gehandhaafd wordt. In die policy kan worden opgenomen aan welke eisen een hotel moet voldoen, zoals een maximaal bedrag per nacht en ligging in een veilige, makkelijk bereikbare wijk. Houd daarbij ook rekening met de inrichting van je declaratieproces. Kunnen medewerkers gebruik maken van een corporate creditcard of moeten zij de kosten declareren? En is de dekking van zo'n creditcard toereikend voor de betreffende bestemming, bijvoorbeeld als het om een klein hotel in een kleine stad gaat?

Een dergelijke policy is het makkelijkst te handhaven wanneer alle boekingen via een travel agency of een hotelconsolidator plaatsvinden. Dan kun je namelijk al deze criteria invoeren. Ook weet je in het kader van duty of care precies waar je medewerkers zijn. Heb je vaste afspraken met een aantal hotels in kleine steden die niet in het reserveringssysteem staan? Dan kun je die eventueel apart via een eigen intern systeem verspreiden. Een ander voordeel van een derde partij is dat je, afhankelijk van de afspraken die in het contract staan, kan vragen om data te verzamelen en door te sturen. Dit kan eventueel ook via de creditcard. Deze data kun je gebruiken bij je nieuwe rfp, of op basis daarvan bepalen of je in een bepaalde regio een extra hotel nodig hebt. Laat je werknemers onder eigen naam bij het hotel boeken, dan kan deze data niet worden verzameld. Wel is het belangrijk dat data daadwerkelijk aan elkaar kan worden gekoppeld. Zo moet het hotel in alle databases wel dezelfde naam hebben en kun je hotels met en zonder ontbijt ook niet goed met elkaar vergelijken.

Duurzaamheid speelt een steeds belangrijkere rol binnen de reispolicy. Tot nu toe werd er vooral gekeken naar de vluchten, waarbij de nadruk ligt op compensatie in plaats van reductie. Bij het selecteren van de hotels kun je eveneens sturen op het maken van bewuste keuzes. De makkelijkste stap is door hotels bij het indienen van de rfp gewoon te vragen wat zij op het gebied van duurzaamheid ondernemen. Daarnaast zijn er diverse labels zoals Green Globe en Green Key waarvoor hotels hun activiteiten moeten verduurzamen om dit certificaat te mogen voeren. Feit is dat wanneer je 1.000 overnachtingen per jaar boekt, je al een enorm verschil kan maken als organisatie!