

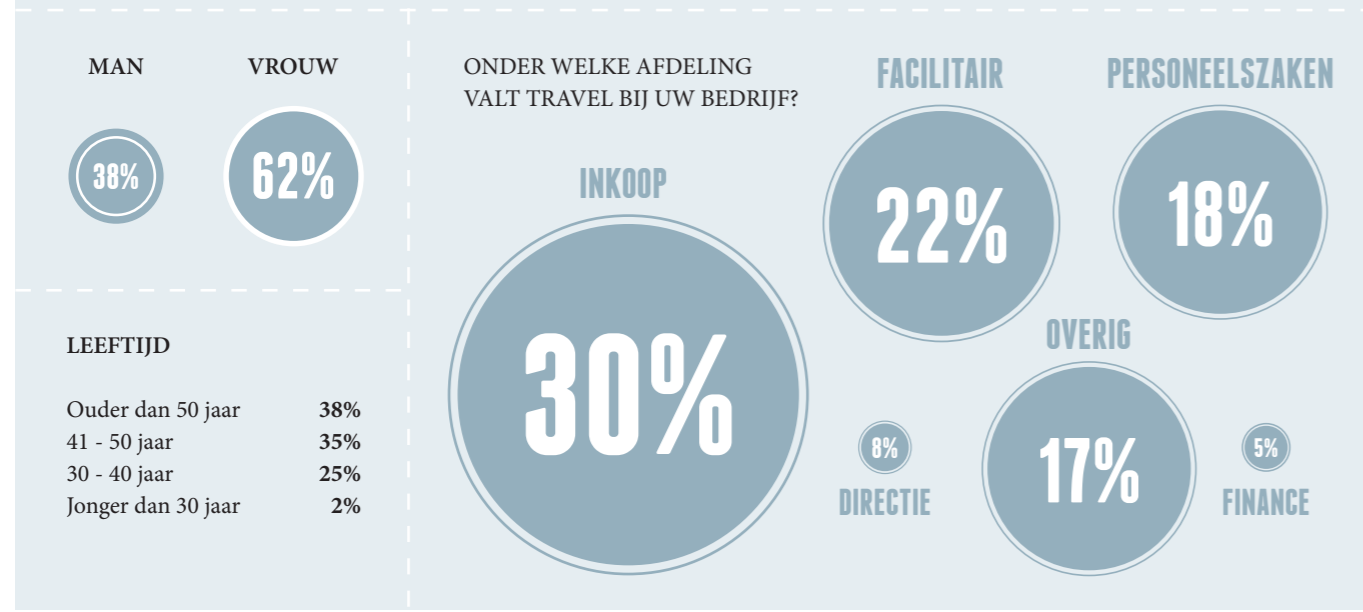
TRAVELMANAGEMENTSURVEY



Deze 20ste editie van onze jaarlijkse Travel Management Survey is tot stand gekomen dankzij de geweldige medewerking van de NATM (Nederlandse Associatie voor Travel Management) en CORTAS (Corporate Travel Association), waarvoor onze dank. Ancillaries, ofwel extra diensten, zijn duidelijk ingeburgerd in de zakenreiswereld. Mocht vorig jaar 20 procent van de reizigers geen extra faciliteiten boeken, dit jaar geldt dat nog maar voor 5 procent. Een forse stijging is te zien bij het betalen voor ruimbagage en betaalde stoelreservering (beide 18 procent). Bedrijven hebben er begrip voor dat hun medewerkers zich ergeren aan de wachtrijen op de luchthaven, want 33 procent mag kosten maken voor versnelde grenspassage, zoals Privium. De druk op de kosten blijft hoog: bij 74 procent van de ondervraagde travel managers is dit het belangrijkste aandachtspunt voor 2017. Driekwart denkt dit te kunnen realiseren door naleving

van het reisbeleid te stimuleren. Maar zorgplicht (55 procent) en het ontzorgen van de reiziger (45 procent) staan ook hoog op de agenda. Duurzaamheid scoort opvallend laag. 61 Procent van de travel managers ligt hier niet wakker van. De kosten, het vluchtschema, de contractpartners en het reizigerscomfort hebben prioriteit. Is het verstandig om reizigers een reisbudget te geven om naar eigen inzicht te besteden? Hier lopen de meningen sterk uiteen. Ongeveer een kwart (26 procent) staat hier positief tegenover, terwijl 23 procent vreest daardoor niet langer grip te hebben op de reiskosten. Meer dan de helft (54 procent) van de bedrijven heeft geen beleid voor het gebruik van en boeken via mobiele apparaten. Wellicht een aandachtspunt voor 2017, want het gebruik van reisapps stijgt. Inmiddels maakt 59 procent gebruik van apps van leveranciers, meer dan een verdubbeling vergeleken met het voorgaande jaar.

PROFIEL VAN DE DEELNEMERS



TRAVELMANAGEMENTSURVEY

ZAKENREIZEN & HET BEDRIJF

Hoe boeken uw reizigers bij voorkeur hun zakenreizen?

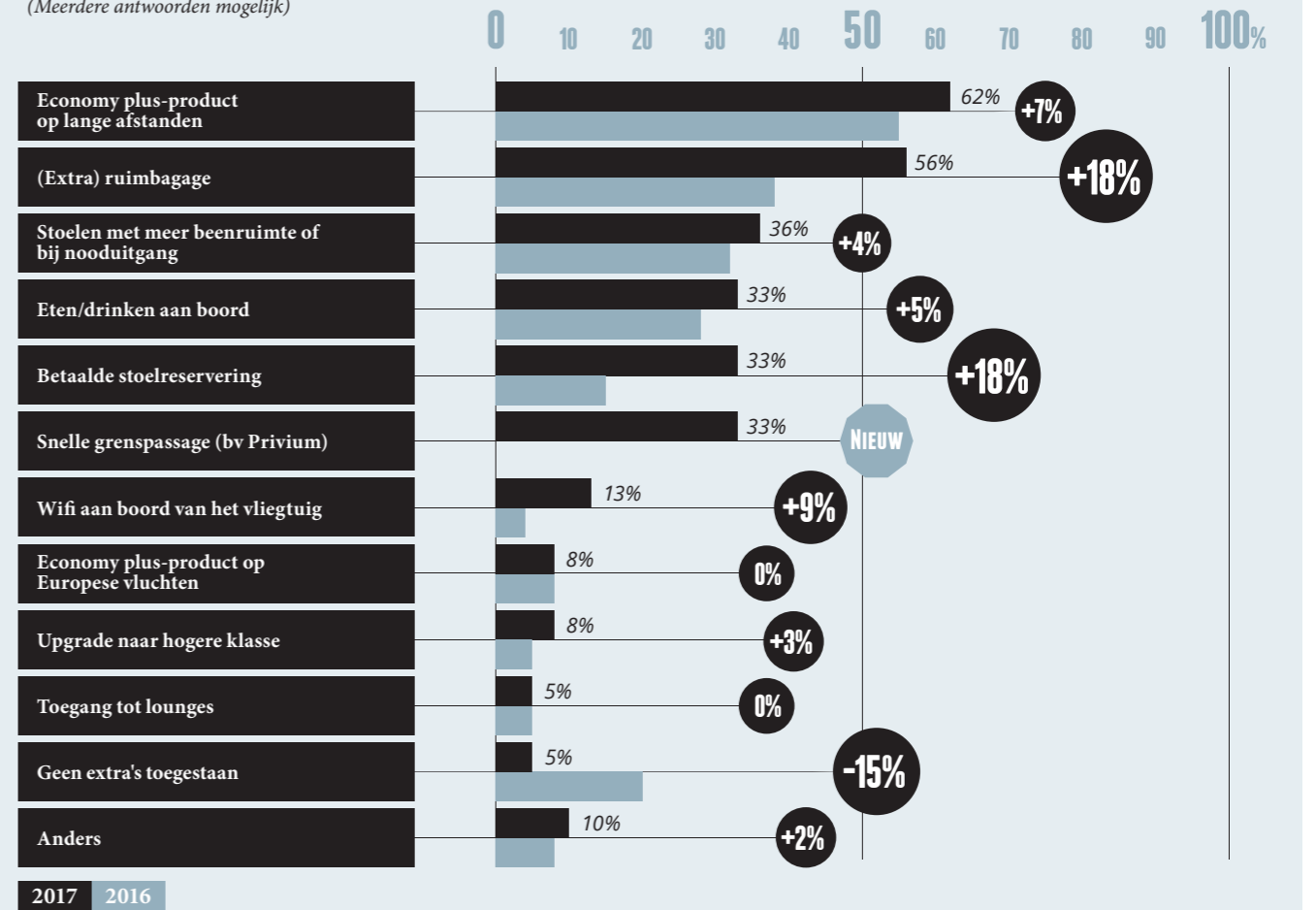


Boekt uw bedrijf minder bij Lufthansa sinds invoering van de Distribution Cost Charge (DCC)?



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

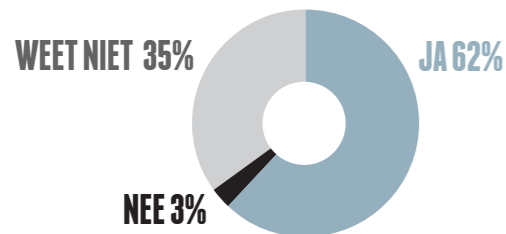
(Meerdere antwoorden mogelijk)



TRAVELMANAGEMENTSURVEY

ZAKENREIZEN & HET BEDRIJF

Denkt u dat meer airlines kosten in rekening gaan brengen voor boekingen gemaakt via Global Distribution Systems?



Is uw reisbeleid ten opzichte van de deeleconomie (Airbnb, Uber) het afgelopen jaar aangepast?

	2017	2016
Ja, minder streng geworden	18%	11%
Ja, strenger geworden	3%	8%
Nee, het mocht en mag niet	33%	37%
Nee, het mocht en mag	23%	24%
Anders	23%	20%

Wat zijn de drie belangrijkste aandachtspunten voor uw travel management programma het komende jaar? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Kosten besparen	74%
Zorgplicht	55%
Ontzorgen van de reiziger (traveller centricity)	45%
Expense management	32%
Risk management	29%
Aandacht voor door-to-door concept	24%
Meer aandacht voor duurzaamheid	13%
Beleid voor mobiel ontwikkelen	5%
Anders	18%

Waar zijn volgens u nog besparingen in het reisprogramma te realiseren? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	2017	2016
Naleving van het reisbeleid	74%	71%
Hotels	61%	53%
Onkostendeclaraties	47%	34%
Meetings & evenementen	45%	29%
Voor- en natraject	39%	21%
Luchtvaart	29%	29%
Parkeren	26%	29%
Autohuur	24%	18%
Communicatie op reis (roaming, wifi)	21%	16%
Extra comfortopties (ancillaries)	16%	NIEUW
Treinen	8%	8%
Anders	8%	8%

Mogen uw reizigers een paar dagen vrije tijd koppelen aan een zakenreis (bleisure)?



In plaats van een vastomlijnde policy kunt u uw reizigers ook een budget geven om naar eigen inzicht uit te geven. Hoe staat u hier tegenover?

Positief - maakt reizigers bewust van de reiskosten	26%
Positief - meer reizigerstevredenheid	3%
Negatief - de zorgplicht van het bedrijf komt in het geding	26%
Negatief - zo verlies je grip op de reiskosten	23%
Anders	22%

TRAVELMANAGEMENTSURVEY

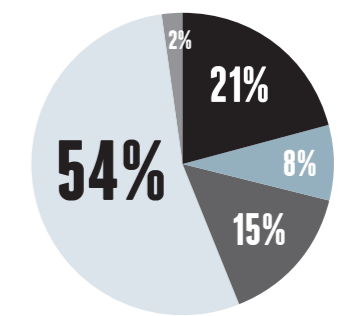
Wat is volgens u de toegevoegde waarde van apps voor het reisprogramma? (Meerdere antwoorden mogelijk)



Welke van de onderstaande technologische ontwikkelingen krijgen de grootste impact op zakelijk reizen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Artificial Intelligence	38%
Virtual Reality	28%
Internet of Things	26%
Blockchain	5%
Augmented Reality	3%
Robots	3%
Geen van bovenstaande	23%
Anders	10%

Heeft uw bedrijf een beleid voor het gebruik van en boeken via mobiele apparaten?

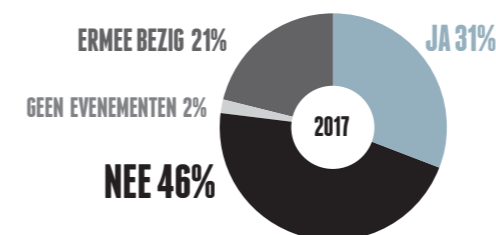


Wat voor zakelijke reisapps gebruikt uw bedrijf? (Meerdere antwoorden mogelijk)

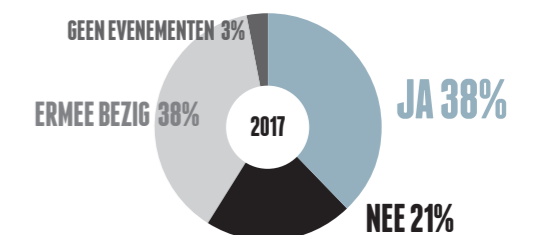
	2017	2016
Apps van leveranciers	59%	24%
App van TMC	23%	29%
Eigen app	5%	42%
Geen apps	26%	3%
Anders	5%	2%

STRATEGISCH MEETINGS MANAGEMENT

Heeft uw bedrijf een strategie voor Meetings & Evenementen (M&E)?



Weet uw bedrijf hoeveel er wordt uitgegeven aan Meetings en Evenementen (M&E)?



TRAVELMANAGEMENTSURVEY

Welke maatregelen treft uw bedrijf om de M&E-kosten in de hand te houden? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Meer gebruikmaken van videoconferencing, Skype, et cetera	57%
Uitwijken naar secundaire, goedkopere bestemmingen	28%
Aantal deelnemers beperken	28%
Hybride meetings organiseren, die ook op afstand te volgen zijn	12%
Meerdere lokale bijeenkomsten organiseren i.p.v. één groot evenement	10%
Buiten de deur vergaderen verbieden	8%
Geen meerdaagse bijeenkomsten	5%
Incentives afschaffen	0%
Niet relevant	22%
Anders	12%

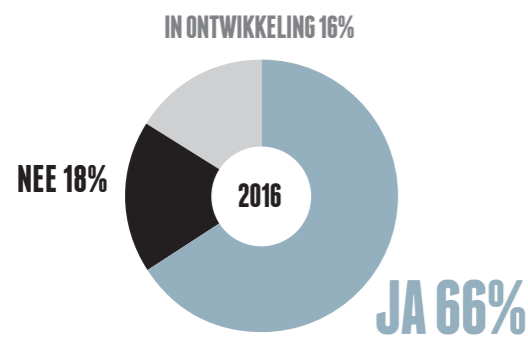
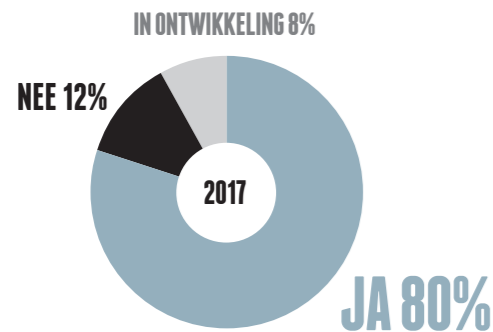


Hoe verkrijgt u managementinformatie over M&E?

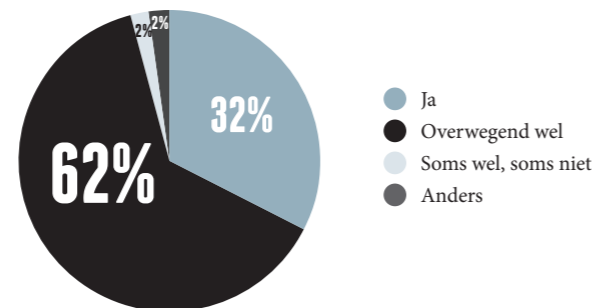
Via de leveranciers	36%
Via de betaaloplossing	28%
Via de intermediair die de boekingen verzorgt	21%
We krijgen geen goede data	26%
Niet nodig, we doen niet aan M&E	15%
Anders	8%

DUTY OF CARE

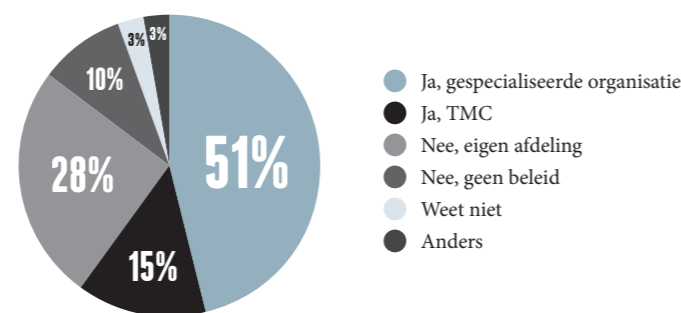
Heeft uw bedrijf een formeel beleid voor Duty of Care voor reizend personeel?



Weet u altijd waar uw reizigers zijn?

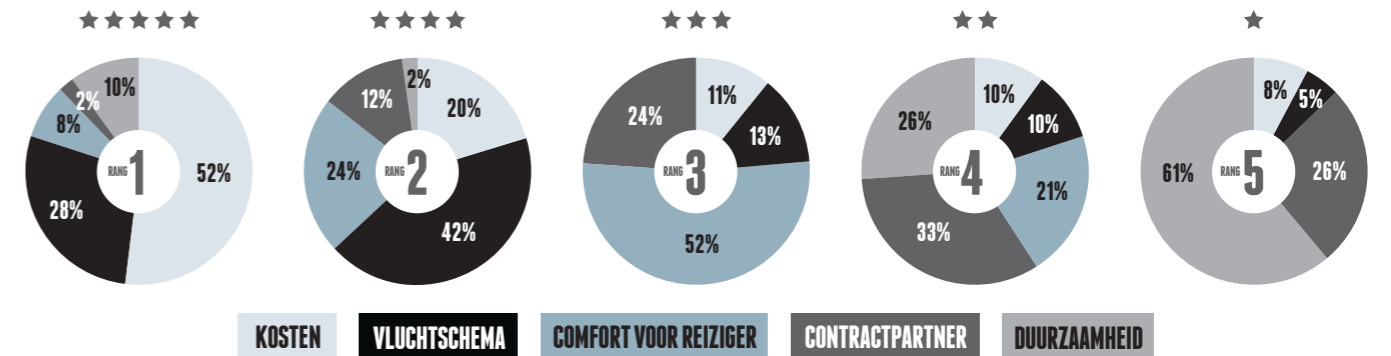


Maakt uw bedrijf gebruik van een externe partij ter ondersteuning van uw HSSE-beleid (Health, Safety, Security & Environment)? (Meerdere antwoorden mogelijk)

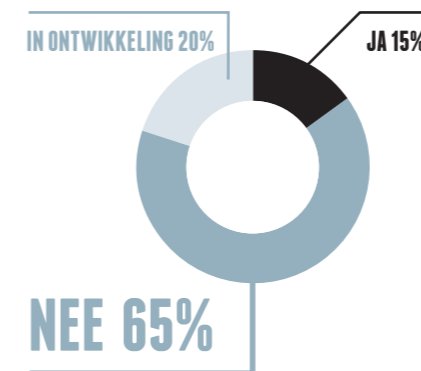


TRAVELMANAGEMENTSURVEY

Waar liggen de prioriteiten van het reisbeleid ten aanzien van vliegen? (1 is heel belangrijk, 5 is minst belangrijk)



Heeft uw bedrijf een beleid ten aanzien van duurzaam zakenreizen?

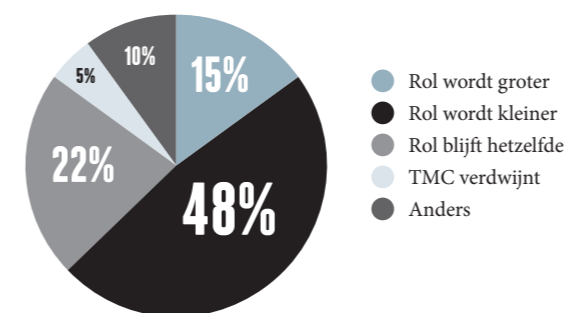


Met welke maatregelen probeert uw bedrijf de 'carbon footprint' te verkleinen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Videoconferencing	50%
CO ₂ -rapportage	45%
Gebruik trein stimuleren	35%
Beperken business class vliegen	22%
Doelstellingen voor CO ₂ -reductie	20%
CO ₂ -compensatie	18%
Duurzaam reizen verankerd in reisbeleid	5%
Deelname biobrandstof-programma	4%
Hebben geen duurzaamheidsbeleid	30%
Anders	2%

DE ROL VAN DE TRAVEL MANAGEMENT COMPANY (TMC)

Wat gebeurt er met de rol van de TMC?



Hebt u inzicht in het verdienmodel van de TMC?

