

Het verschil tussen een huisarts en een reisadviseur wordt kleiner. Men kan een dokter in zijn kabinet bezoeken of hem thuis op raadpleging ontvangen. Dat is nu ook meer en meer het geval met de 'stressverhelpers', zoals men een reisbemiddelaar in dit geval zou kunnen omschrijven. Rustig bij de open haard enkele weken ontspanning plannen en uitwerken, is voor een klant (en vooral een zelfstandige) uiteraard aangenamer. Het reiskantoor thuis op bezoek krijgen, biedt alleszins het voordeel dat er "geen wachtenden voor u zijn". Voor de reisadviseur betekent het echter langere dagen met flexibele uren en ook meer avondwerk. Door zijn computer in de huiskamer te plaatsen, bespaart hij wel op de kosten van een kantoor. Zijn voordeel is echter dat er wel een 'teamverband' bestaat, een koepel die hem (en de klant) bijstand verleent, administratieve ondersteuning en een IATA-licentie waarborgt en die instaat voor de bankwaarborg en verzekering tegen financieel onvermogen. De thuiswerker staat in ruil wel een deel van de commissie af.

Oost, west... Thuis werkt best?

Het is een keuze, die vooral veel navolging kreeg in de Verenigde Staten, waar bijna één adviseur op drie thuis te vinden is (de USA telt 111.000 reisbemiddelaars verspreid over 24.000 kantoren). De 'home based agents' zijn daar goed voor 9% van de totale reisomzet. In Vlaanderen werd de thuiswerker in 2007 wettelijk aanvaard door het decreet Bourgeois. Wallonië en Brussel lopen voorlopig nog achter: daar blijft het uitstalraam een vereiste om reizen te verkopen. 'Travel Counsellors PLC' werd in 1994 gesticht nabij Manchester in het Verenigd Koninkrijk en boekte toen een omzet van 510.000 Britse pond (euro). Het hoofdkwartier van initiatiefnemer David Speakman is nu gevestigd in Bolton. 'Travel Counsellors PLC' boekte in oktober 2008 een omzet van 245 miljoen Britse pond (265.076.029 euro), een groei met 16% vergeleken met 2007, verwezenlijkt door 1100 reisadviseurs (83% zijn vrouwen en 77% moeders) en een staf van 240 medewerkers. Zij hebben gemiddeld 19 jaar ervaring als reisbemiddelaar. Uit een bedrijfspeiling bij 373 onder hen bleek 60% meer te verdienen dan voorheen. Het percentage repeaters onder de klanten bereikt 60%. Reizen à la carte zijn goed voor 65% van de omzet. Pakketreizen haalden 20% en cruises 15%. De klantenbetalingen worden toevertrouwd aan een trust, die 100% terugbetaling waarborgt bij falen van een leverancier.

Queen's Award for Enterprise

Travel Counsellors stak na het Verenigd Koninkrijk ook een vinger in de 'reisrap' van de Verenigde Staten, Canada, Australië, Ierland, Duitsland en Nederland. De verkoopformule veroverde intussen via Kaapstad ook Zuid-Afrika en Spanje. Bij de geboorte van David Speakman wees niets in de richting van een 'huiselijke' reismultinational. Hij was als kind geadopteerd door een gezin waarvan de echtgenoot 47 in de mijn van Tyldesley (Lancashire) werkte. David beëindigde zijn studies in het 'Manchester College of Building', die onder meer timmerlieden en loodgieters vormt... In 1976 kochten David en echtgenote Maureen een vergund kantoor in Atherton. Zij begonnen met een wekelijkse omzet van 250 gbp (270,49 euro) en verkochten het in 1980 toen het kantoor wekelijks 3.000 gbp (3.245,84 euro) draaide. Zonder veel succes wierp Speakman zich in de restaurantbusiness en hij besloot dan maar een nieuwe licentie te verwerven voor zijn in Atherton gevestigde 'David Speakman Travel'. De multinational werd vrij recent bekroond met de 'Queen's Award for Enterprise', de meest prestigieuze prijs in de Engelse zakenwereld en David Speakman zelf werd benoemd tot lid van de 'Hall of Fame' van de Britse reisindustrie. Algemeen Directeur van Travel Counsellors is Steve Byrne. De traditionele reisagenten hebben het uiterst moeilijk omdat klanten tegenwoordig voor alles betere service willen, vertelde Speakman in een interview: "Vele reiskantoren verlenen geen onafhankelijk advies omdat zij deel uitmaken van een groot moederbedrijf. Een goed advies betekent evenmin dat de laagste prijs de beste vakantie waarborgt. Wil je een klant terugverdienen, dan moet je hem de geschikte reis aanbieden. Klanten boeken met hun hart en ons succes is het uitbouwen van een emotionele band met de klant, gekoppeld aan een uitzonderlijk goede dienstverlening.

Vele reisagentschappen schieten hierin tekort omdat zij slechts boekingskantoren zijn met informatie uit de computer. Goede reisadviseurs beschikken over de juiste tools en een grote inspiratie. Travel Counsellors werkt met het 'Rapid Deployment Program' van Microsoft Office Communication Server 2007. Dat systeem toont aan wanneer andere reisadviseurs of contacten beschikbaar zijn en maakt het mogelijk om met hen te communiceren. Microsoft test met Travel Counsellors deze vernieuwende communicatie tussen thuiswerkende adviseurs uit. Travel Counsellors kan hierdoor conference calls organiseren met zes mensen tegelijk. De deelnemende partners worden zichtbaar op het scherm door een zogeheten voice activation".

'U bent voor mij al lang geen onbekende meer...'

De Nederlandse Travel Counsellors, geleid door Fred van Eijck, bestaan sinds 2005 en groeperen meer dan 80 thuiswerkers. Het hoofdkwartier is gevestigd in Den Haag en staat in voor de administratie, de helpdesk, IT en marketing, zodat de Travel Counsellors meer tijd genieten voor het bewerken van klanten. Travel Counsellors is geen filiaal want iedereen is zelfstandig. Vanuit de UK wordt wel een gigantische ondersteuning gegeven en de ICT afdeling wordt vandaar uit gestuurd. Elk land heeft echter een eigen hoofdkantoor om de TC's te ondersteunen. Ieder land is zelfstandig. Een keer per jaar komen alle TC's bijeen voor de Travel Counsellors Conference. De (Nederlands) Limburgse Henny Ottenheim Neijssen, is sedert januari 2006 een van thuis uit werkende reisadviseur die gevestigd is in het cultuurhistorische witte stadje Thorn, ten noordoosten van Maaseik. Als franchiser van 'Travel Counsellors' is zij aangesloten bij ANVR, SGR, Calamiteitenfonds en IATA. De loopbaan van deze Nederlandse begon in... Frankrijk. Uiteindelijk werd zij manager van een reiskantoor. Toen dit verkocht werd, besloot Henny van thuis uit actief te worden. Zij wilde niet langer alleen 'bepaalde producten' verkopen, maar service leveren. "Uw contact met mij begint meestal telefonisch of per mail en eindigt pas op het moment dat u al lang en breed terugbent van uw vakantie! In de tussentijd bent u regelmatig voorzien van allerlei (nuttige) informatie over uw vakantiebestemming en bent u allang geen onbekende meer", lees je op haar webpagina binnen die van 'Travel Counsellors'. Uiteraard reisde Henny een stuk van de wereld af.

Keihard werken

"Wij zijn zelfstandig ondernemer in een franchiseformule", zegt Henny, "en staan allemaal bij de Kamer van Koophandel ingeschreven als eenmanszaak. Ons hoofdkantoor in Den Haag geeft ons een maximale ondersteuning bij marketing, contracten en zekerheid zoals ANVR, SGR en Calamiteitenfonds. Wij doen waar we goed in zijn: advies geven aan onze klanten. Daarnaast heeft Travel Counsellors een database met eigen hotelcontracten. De apparatuur krijg je van Travel Counsellors. Travel Counsellors mogen in beginsel verkopen wat ze willen, maar om de TC's te beschermen tegen de vele malafide organisaties, worden er goede deals afgesloten met bepaalde suppliers. We werken sowieso alleen met ANVR en/of SGR organi-

saties”, onderstreept Henny, “maar als ik los een hotel wil boeken in bijvoorbeeld Frankrijk kan dat. Ik heb dit echter niet nodig want bijna alle hotels staan in onze database. Meestal met een hoge commissie, dus goede verdiensten. Overigens is het zo dat we uiteraard een stukje provisie afdragen aan het hoofdkantoor. Je marge kun je echter zelf verhogen. Het mag wel duidelijk zijn dat iedere Travel Counsellor de nodige papieren moet hebben om aangesloten te zijn. Het SEPR is wel een must. (nota: SEPR is het ‘vakbekwaamheidsdiploma Reisbureaubedrijf’ dat voldoet aan de kwaliteitsvereisten van ANVR)”.

“De diverse tools worden je aangereikt door de mensen van het hoofdkantoor. Hierdoor kunnen wij advies op maat geven aan onze klanten en reizen samenstellen.

De meeste Travel Counsellors werken vanuit hun eigen woonplaats en verzorgen een groot gebied, maar omdat ik langs de grens (Kessenich-Kinrooi) woon, verwierf ik eveneens veel Belgische klanten.

Klanten kloppen ook aan via internet. Zij zitten vaak in het noorden of andere delen van het land. Door de persoonlijke service en band met de klant, blijft deze sneller bij je. Hij vertrouwt je en weet dat je zijn wensen kent. Uiteraard wordt er bij de aanmelding op de hoofdzetel gekeken naar het aantal Travel Counsellors in een bepaald gebied. In een klein dorp ga je geen 3 Travel Counsellors stationeren, terwijl dit een grote stad dit wel kan. Ik ben nu in mijn derde jaar en mijn bedrijf groeit. Het sneeuwbaaleffect van mond-tot-mondreclame is enorm (als je het goed doet). Reclame in je omgeving doe je zelf! Zeker in het begin. Het is echt keihard werken en je doet het er niet zomaar even bij! Laat dat duidelijk zijn. Je bent vaak 50 uur per week bezig, zeker in het piekseizoen!”

België: Travel-experts botst nog wel met Franstalig België

Nederland huisvest nog andere mobiele reisadviseurs. “Personal Touch Travel” groepeerd er meer dan vijftig. Anderen zijn verbonden aan een “Star Travel” reiskantoor dat een dochter is van “Franchise for all” (FFA), eigendom van

de “GoodBookers Travel Group”, die in oktober zijn verlieslatende retailkantoren moest afstoten. “The Travel Company” groepeerd zowel kantoren als een twintigtal zogeheten ‘Personal Travel Agents’.

Begin 2008 lanceerde BTS (Belgian Travel Service) zijn travel-experts in België. Het statuut van deze reisadviseurs verschilt met dit van de ‘travel counsellors’. Deze thuiswerkers bemannen in feite bijkantoren van BTS, wat door het decreet Bourgeois is toegelaten. Zij genieten geen bedieningsstatuut en moeten dus als zelfstandige aan de slag, al dan niet in bijberoep, en de eigen sociale lasten betalen. Hun inkomsten bestaan uit 70% van de commissies, die door BTS worden beheerd. Zij werken wel in volle vrijheid en mogen hotelovernachtingen, vliegtuigtickets, reizen en de touroperators verkopen die zij willen, hoewel ook BTS met enkele zogeheten preferred partners deals afsloot. BTS betaalt voor de aansluiting bij het Garantiefonds, zoals alle reiskantoren, een premie die berekend is op basis van de totale omzet onder vergunning 9585. Ook de Franstalige leden van BTS zijn bij GFG aangesloten. Zij werken weliswaar onder de Waalse vergunning 5722, die uitsluitend reisverkoop vanuit een kantoor toelaat. BTS heeft een kantoor in Kasteelbrakel (Braine-le-Château) en te Brussel. Het Brussels kantoor is het ‘gedeelde’ adres voor twee hoofdstedelijke ‘travel-experts’.

BTS-eigenaar Mickey Creyf is een zoon van stichter van de intussen verkochte gelijknamige interimgroep: “Een pas afgestudeerde of een kandidaat uit een andere sector maakt geen kans als thuiswerkende travel-expert. Hij mist de vereiste ervaring. De vakbekwaamheid wordt getoetst aan de bepalingen van het decreet Bourgeois. De 17 (onder wie 3 Franstalig) thuiswerkers hebben dus een kantoor- en verkoopservaring, die zij in loondienst verwierven. Voor Franstalig Brussel en Wallonië moeten wij inderdaad wachten tot de verantwoordelijke politici beslissen om mee te evolueren in de moderne tijd, zegt Mickey. Onze Franstalige travel-experts mogen dus bij het kantoor alleen een dossier aanbrengen, maar zij mogen het thuis niet behandelen”.

IATA, Amex en ClubMed inbegrepen

Over hun statuut zegt Mickey: “Ik heb al veel verzoeken afgewezen, wij nemen eerst contact op met Toerisme Vlaanderen. Zij geven ons advies over de beroepsbekwaamheid en ervaring van een kandidaat. De overeenkomst kun je als een franchise omschrijven, maar de agenten ontvangen hun commissies op zelfstandige basis. Zij staan inderdaad niet op onze payroll en werken onder een sublicentie. Alle facturen worden echter op één centraal punt afgewerkt. Wij verwierven ook de IATA-, Rail1- en ClubMed licentie. Promotiemateriaal en administratie zijn voor onze rekening en wij werken zeer transparant. Onze experts betalen hiervoor geen extra. Wil iemand de groep verlaten dan duurt de opzegperiode zes maanden, de tijd die we menen nodig te hebben om lopende dossiers volledig af te handelen. Vele reisspecialisten wachten nog af, onderstreept Mickey. Ik ben ervan overtuigd dat de aanvragen zullen toestromen van zodra we meer dan 25 thuiswerkenden groeperen”.

“Kwalitatief werken is onze enige eis en daarom gaan we alleen scheep met echte professionelen.

Voor de meesten is de grote overgang: zij moeten nu zelf commercieel gaan werken en klanten werven. Wij werken ook samen met Amex. Die hebben hun leisure voor privé-boeking afgestoten en toevertrouwd aan onze travel-experts. Wie goed en veel boekt kan bij ons veel verdienen. Velen bezitten al een klantenbestand. Klanten zijn vooral loyaal ten overstaan van hun consulent”.

De Belgische travel-experts zijn niet begrensd door hun regio en mogen overal klanten werven. Zij werken zelf rechtstreeks met carriers, hoteliers en TO's, uiteraard gelinkt aan de licentie van BTS. Hun commissiefactuur stellen zij zelf op en bezorgen die aan BTS.

Onderlinge afspraken, maar toch vrij

Britt Geerts werkt voorlopig nog als zelfstandige in bijberoep en was 8 jaar in een reiskantoor.



Henny Ottenheim Neijssen is sinds 2006 één van de 80 thuiswerkende Travel Counsellors in Nederland.



“Onze 17 travel experts hebben kantoor- en verkoopservaring”, aldus Mickey Creyf, eigenaar BTS.



“Het voordeel van thuis werken, is dat wij geen vaste kosten hebben en zo scherpe prijzen voorstellen”, aldus Britt Geerts.

Wij hebben allemaal een persoonlijke licentie, steeds beginnende met 5985 (licentie van BTS) en dan onze eigen persoonlijke "subcode". Ik ben "598504". Britt bouwt een eigen klantenbestand uit: klanten worden niet "geleverd" door BTS. Ik heb ook reclame op de wagen geplaatst, advertenties op menu kaarten, in lokale kranten en eenmaal per maand posten wij promoties bus aan bus. Voor mailings en dergelijke probeer ik wel me niet in het vaarwater te begeven van mijn collega's travel experts. Wij hebben wel een gezamenlijke website, maar ik overweeg ook een persoonlijke website. Dossierkosten aanrekenen, doe ik voorlopig niet, maar dat is onze vrije keuze. Ik verkoop ook corporate travel, maar leisure vormt voor 90% mijn cliënteel. En er zijn reizen die BTS zelf organiseert.

Het voordeel van thuis werken, onderstreept Britt, is dat wij geen vaste kosten hebben en zodoende scherpe prijzen voorstellen. De klant, die we ook thuis opzoeken, kan een persoonlijk vertrouwen opbouwen en weet dat hij 24/24 u bij ons terecht kan. En voor een volgende reis volstaat één telefoontje of een mail. Hij moet evenmin vrezes voor luistervinken, zoals in een kantoor en geniet onze volle aandacht. Travel experts hebben allen eigen specialiteiten, die ze met elkaar uitwisselen, zodat wij een breed gamma beheersen. Patricia Van Hove heeft al 20 jaar ervaring en beheert eveneens een eigen klantenbestand. Als thuiswerkende ziet zij als het grote voordeel voor klant dat zij altijd bereikbaar is en een gepersonaliseerde service biedt. Patricia organiseert eveneens eigen reizen en ook bij haar gaan vooral leisure dossiers de deur uit. Veronique Ghyselen begon in bijberoep, maar werkt voltijds sinds juli. Zij geniet 16 jaar ervaring, maar werkte ook als franchiser en dus meestal als zelfstandige. Veronique bezit een vast klantenbestand, maar geen website. Ik ben er wel bezig, maar eerder om de klant ook een persoonlijke indruk te bieden: wij bezitten tenslotte geen eigen "winkel". Als "mobiele agent" werf je klanten waar je dit wil. Er zijn onderlinge afspraken, maar het gebeurt dat je klanten krijgt uit 'een andere kant van het land'. Ik doe eveneens mee aan beurzen en diverse evenementen.

Nieuwe klanten vindt zij via mailings en flyers aan kleine zelfstandigen. Haar klanten zijn West-Vlaamingen en zij bestrijkt ook een deel van de kust. Zij kiest zelf haar aanbod en opteert voor touroperators met de beste winstmarge. Ook voor boekingen die zij rechtstreeks afhandelt, staat zij een 30% vergoeding af aan de centrale boekhouding. Veronique gaat bij de klanten aan huis. Omdat dit vooral zelfstandigen zijn is dat de meest flexibele regeling: die mensen werken immers overdag. Leisure is goed voor 75% van haar productie.

Bianca Vanloffeld uit Lanaken kan 11 jaar ervaring voorleggen als reisagent in dienstverband. Voor haar is travel-expert ook het hoofdberoep. Bij ons beheert elkeen het eigen klantenbestand: "Het werven van klanten is dus volledig je eigen verantwoordelijkheid. Wij worden hier wel in gesteund door allerlei acties ondernomen door de groep Travel Experts en wij kunnen daarbij steunen op onze algemene website, waar veel tijd en energie in gestoken wordt. Wij hebben tevens inspraak over wat hier al dan niet op geplaatst wordt en streven ernaar op lange termijn elke brochure online te kunnen plaatsen en vooral de promoties".

Als grote voordelen voor de klant ziet thuiswerkende Bianca: hij kan zijn reis in alle rust bespreken. Er zijn geen wachttijden, geen storende telefoons, geen parkingproblemen en hij geniet een persoonlijke service. Hun dossier wordt bovendien behandeld door één en dezelfde persoon, wat soms een groot voordeel kan zijn. Bianca verkoopt op dit ogenblik vooral corporate travel.

Stijn Meulders is de enige Vlaming van het gezelschap

die met Velvet Reizen nog over een kantoor beschikt. Hij beschikt uiteraard over een vast klantenbestand, dat intussen werd aandedikt met contacten geleverd door 'travel-experts'. Zo loopt onder meer een mailing in samenwerking met Travel Experts en Pegase. Stijn beschikt over een eigen website en werkt nu onder de bijlicentie van travel-experts. De nadelen van een klassiek reisbureau zoals wachtrijen en openingstijden vallen voor de klant weg omdat wij ook aan huis komen of een afspraak boeken. Ikzelf ben nu de enige travel expert die zowel een aantal dagen het klassieke reisbureau combineert met het concept van travel experts.

Reiskantoren, die een personeelslid met 'zijn klantenbestand' naar Travel-Experts zagen vertrekken, noemen het verlies verwaarloosbaar. BTS is niet aangesloten bij VVR, Travelcoop, Selectair, Uniglobe of Avitour.

Reacties: "Thuiswerkenden zijn er al lang"

"Thuiswerkende reisagenten hebben één voordeel", grapt VVR-stichter Antoon Van Eeckhout: "zij moeten zich niet beperken tot een kantoor en kunnen hun elektriciteit dus volledig fiscaal aftrekken. In Vlaanderen zijn er misschien al jaren een tweehonderdtal thuiswerkende reisadviseurs. En de meesten zijn ook aangesloten bij VVR. Vele bemiddelaars hadden immers hun kantoor in het gebouw dat zij ook bewonen. BTS en de media hebben dat blijkbaar plots ontdekt, maar nieuw is het fenomeen zeker niet. Kijk maar naar de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk". "Het idee van mobiele reisagenten of thuiswerkers, of enkel op afspraak werken, is iets wat we bij Travelcoop als een onderdeel zien van de reisbemiddeling of de dienstverlening in de toekomst", meldt Ruddy Vinck, coördinator van Travelcoop. "Dit werd al eerder besproken op de congressen. Als dat een keuze wordt van een van de leden moedigen we dat aan en ondersteunen we het. In het kader van Travelcoop is er momenteel geen behoefte om daar een gelijkwaardig initiatief zoals travel-experts op te starten. Voor onze leden individueel houdt elk bijkomend verkooppunt/persoon natuurlijk een concurrentie in".

"De meeste van deze zogeheten travel-experts zijn vroegere werknemers van reiskantoren en TO's die nu voor eigen rekening werken, zij het onder de vergunning van BTS", reageert John Van Wulpen van Selectair. Gezien zij geen fysiek kantoor hebben maar enkel van thuis uit werken zien we in deze groep mensen geen directe bedreiging voor onze goed uitgeruste en voor het grote publiek goed toegankelijke reiskantoren. We kunnen ze best zien als franchisers, qua statuut zijn ze wel zelfstandig maar hebben geen eigen vergunning dus kunnen ze niet als echte zelfstandigen beschouwd worden".

Alain Kisiel van Avitour ziet in travel-experts 'schijnzelfstandigen' omdat zij geen echte franchisers of zelfstandigen zijn. Hij plaatst hen op middellange termijn op een gelijke voet met verkopers van juwelen schoonheidsproducten en tupperware: "De enige grote winnaar in dit verhaal zal travel-experts zelf zijn, die kosten en sociale lasten bespaart in virtuele kantoren", aldus Kisiel. *W.V.*

"De thuiswerkers hebben hun kantoor- en verkoopervaring in loondienst verworven."



Travel Expert Bianca Vanloffeld uit Lanaken: "Het werven van klanten is volledig je eigen verantwoordelijkheid".