

15 april 2020

OPEN BRIEF CORONACRISIS BIJ STARLING (DOOR ZAAKVOERDER BILLY HERMAN)

Auteur: Billy Herman

Beste STARLING'er,

Zeven jaar geleden startte ik op 29-jarige leeftijd mijn levensproject: een reisorganisatie voor gepassioneerde natuurliefhebbers en fotografen. Onder de beste omstandigheden brengen we jullie bij de mooiste natuurfenomenen ter wereld. Ik besloot toen om het onmiddellijk goed te doen. Een professioneel reisbureau met een licentie, alle nodige verzekeringen en volledig wettelijk in orde.

Ik had gehoopt en – sterker nog – ik was ervan overtuigd dat ik dit vangnet van veiligheid en zekerheid nooit 'nodig' zou hebben. Maar vandaag ben ik mezelf enorm dankbaar dat ik daar geen enkel risico heb genomen.

STARLING draagt licentienummer 9505 en is al van bij het begin aangesloten bij de Vlaamse Vereniging voor Reisbureaus (VVR). Via hen zijn wij verzekerd bij het calamiteitenfonds en bij het garantiefonds. Jaarlijks een enorme hap uit ons budget. Maar dankzij deze verzekeringen zijn niet enkel wij als reisorganisatie beschermd tegen een potentiële crisis, maar ook jullie als trouwe STARLING-reizigers.

Wat betekent dat concreet?

Het garantiefonds betekent dat jij als STARLING-reiziger volledig bent beschermd. Jouw engagement, reis en investering is veilig en in goede handen. Wat er ook in het slechtste geval met STARLING gebeurt, dankzij deze verzekering kun jij op beide oren slapen. Zelfs in het geval van faillissement zie je jouw geld terug of kan je jouw droomreis toch nog waar maken. Nu, dit scenario is niet aan de orde en ik zal er alles aan doen om het nooit zo ver te laten komen. Maar ik wil jullie deze zekerheid toch even meegeven.

Het oprichten van STARLING bracht vanaf dag één een verschroeiend verantwoordelijkheidsgevoel met zich mee tegenover al mijn reizigers. Intussen groeide dit uit tot een verantwoordelijkheid voor 800 STARLING-reizigers per jaar, tegenover honderden leveranciers waar we nauw mee samen werken, tegenover tientallen gepassioneerde gidsen en tegenover mijn team van freelancers en werknemers – niet in het minst mijn partner Siska en mijn zus Mieke, mama van mijn twee petekindjes.

STARLING tijdens ... en na de coronacrisis

Hoe kan ik er als zaakvoerder voor zorgen dat STARLING deze crisis overleeft? Het is een vraag die me momenteel elke dag bezighoudt. Ik denk op korte, maar zeker ook op middellange en lange termijn.

Zoals ik eerder al aangaf, ben ik er als zaakvoerder en persoon van overtuigd dat STARLING niet afstevent op een faillissement. Maar stel nu nog dat het van kwaad naar erger zou gaan, dan zal ik zelf de beslissing nemen om tijdig de boeken dicht te doen, vooraleer ik daartoe gedwongen zou worden. Wat er ook gebeurt: ik maak er

mijn hoogste prioriteit van om bij geen enkele deelnemer financieel in het krijt te staan. Om dit te staven heb ik besloten om jullie uitzonderlijk een inktje te geven in cruciale financiële en strategische informatie van STARLING.

STARLING heeft **geen enkele lening** lopen en heeft **nergens schulden**. Onze vaste maandelijkse kost is dus de optelsom van personeelskosten, de huur van een kantoor, de huur van software, de huur van een wagen, een stevige internetverbinding, nutsvoorzieningen en kilo's koffie.

Sinds de coronaperikelen hebben we deze kosten tot een minimum herleid. De meest drastische beslissing was alle **STARLING-personeelsleden tijdelijk volledig op economische werkloosheid** te zetten. Hierdoor dringen we meer dan 90% van onze vaste kosten terug en dit was dan ook een noodzakelijke beslissing voor het overleven van STARLING. Daarnaast hebben we **de huur van ons kantoor onmiddellijk stopgezet** en werken we in de nabije toekomst terug vanuit mijn eigen huis – zoals we ooit zijn begonnen.

Het gevolg van deze stappen is dat we back to basics gaan en onze reserves goed kunnen bewaken. Dankzij de stevige fundamenten waarop STARLING gebouwd is, kunnen we erin slagen deze onverwachte crisis heelhuids door te komen, zónder in te boeten aan kwaliteit.

We zitten dan wel terug 'in ons kot', maar werken daar naarstig verder. We merken dat we bij onze leveranciers (lokale reisgidsen, hotels, autoverhuurbedrijven, ...) op veel begrip kunnen rekenen. Iedereen in de sector zit in exact dezelfde situatie en draagt zijn steentje bij. Concreet vragen we onze leveranciers om de reeds betaalde voorschotten en saldo's terug op onze rekening te storten. Op deze manier behouden we zelf de controle over de budgetten. Voor een groot deel is dit gelukt, maar we werken verder tot we ons doel bereiken. De grootste uitdaging zijn de reeds geboekte vliegtuigtickets. Elke luchtvaartmaatschappij heeft een andere manier van werken, wat dit een complex werk maakt. Vouchers, terugbetalingen, opnieuw boeken, ... Het is één grote mix. Gelukkig staan jullie, de STARLING-reizigers, enorm positief tegenover onze manier van werken, waardoor we jullie boeking netjes kunnen overzetten en zo de kost van de vliegtickets mogelijks niet verliezen.

Verder kijken we uit naar wat het calamiteitenfonds in de praktijk voor ons zal betekenen. Hoogstwaarschijnlijk dekt dit fonds de gemaakte reiskosten die niet kunnen worden gerecupereerd. Maar hier is momenteel nog geen duidelijkheid over.

In elk geval staat vast dat we – dankzij onze fantastische reizigers, de stevige opbouw van STARLING en bovenstaande maatregelen – paraat zijn voor de toekomst. Maar nu genoeg over de interne winkel. Over naar de STARLING-reizigers die een reis op stapel hebben staan.

Waar sta je als STARLING-reiziger?

In de eerste plaats zijn we er enorm trots op dat het STARLING-team er bij het begin van de lockdown in geslaagd is om elke reiziger tijdig terug thuis te krijgen. De laatste STARLING-reizigers zijn thuis geland op 16 maart. De extra kosten die we maakten om onze groepen voortijdig naar huis te halen – ook de kost van de vluchten – hebben we op ons genomen. Deze unieke STARLING-service, daar kun je altijd op blijven rekenen. En we merken dat alle betrokken reizigers dit sterk op prijs hebben gesteld.

Wat met de toekomst? Ik begrijp natuurlijk dat je je als reiziger ongerust maakt. Wat met mijn toekomstige reis? Is mijn voorschot veilig? Moet ik mijn saldo betalen of niet? Voor al deze antwoorden zoek ik een gulden middenweg tussen wat jullie als deelnemers wensen en wat ik als zaakvoerder voor STARLING nodig acht. We staan erop dat we met elke reiziger persoonlijk communiceren over de beste oplossing, dus aarzel niet om mij te contacteren als je bedenkingen hebt.

In het volledige proces passen we de wetgeving zo correct mogelijk toe. Er zijn de afgelopen weken



verschillende wijzigingen en tegenstrijdige berichten verschijnen waardoor we voorzichtig willen zijn met uitspraken. We volgen dit uiteraard op de voet en passen indien nodig onze manier van werken aan. Bovenal communiceren we zo goed en snel mogelijk met alle betrokken reizigers. We hanteren momenteel een combinatie van de coronamaatregelen die voor de reissector werden getroffen, maar dan wel gehuld in een jasje van STARLING-kwaliteit, gezond verstand en een persoonlijke aanpak.

Ruim voor elke afreis contacteren we proactief de reizigers. We vragen jullie of het voor jou een goede oplossing zou zijn om de reis uit te stellen met exact één jaar in het geval de geplande reis noodgedwongen niet kan doorgaan. Wat merken we? **Meer dan 95% van de reizigers geeft hierop een positief antwoord.** Merci daarvoor, want dit is voor STARLING als bedrijf een enorm belangrijk en hoopvol signaal.

Wanneer de geplande afreisdatum dichterbij komt, informeren we de deelnemers over het definitieve uitstel van de reis. We mikken op ongeveer 3 weken voor vertrek om een uitspraak te doen.

Door de reis uit te stellen naar een latere datum bieden we onmiddellijk een duurzaam en concreet alternatief. Het is een houvast voor beide partijen. Op deze manier is er geen sprake van verlies voor de deelnemers: jullie kunnen de geboekte droomreis maken, maar dan op een later tijdstip. Voor STARLING betekent dit het minst mogelijke verlies in deze ongeziene situatie. Daarbovenop is deze manier van werken erg overzichtelijk en kunnen we meestal jullie vluchten, en dat zijn er al heel wat, netjes inruilen voor nieuwe vluchten.

Over de betaling van jullie reis hebben we ook nagedacht. We hebben intern beslist dat reizigers voor een reis met vertrek na 30 april voorlopig geen saldo (saldo = totale reissom verminderd met het voorschot) dienen te betalen. Dit is een vorm van gezond verstand waar we natuurlijk onze goodwill willen tonen. We weten dat we hiermee afwijken van de adviezen en onze algemene voorwaarden, in het voordeel van de reizigers. Maar we vinden dit een logische en de meest klantvriendelijke beslissing. En we merken: onze reizigers appreciëren dit enorm.

Had je een afreis **in maart of april**, dan betaalde je al het volledige saldo. Een terugbetaling van dit saldo overwegen we ernstig, maar we willen momenteel voorzichtig zijn. Een omkadering van dit standpunt werd via mail toegelicht aan alle betrokken deelnemers.

Het is altijd mogelijk dat je om een bepaalde reden niet kan deelnemen aan de uitgestelde reis volgend jaar. Dan ontvang je **een voucher** die je kan inzetten voor een andere reis.

Wanneer we in een later stadium – meestal zes tot acht maanden voor vertrek – de definitieve reservaties maken voor de nieuwe afreis, zullen we nogmaals alle reizigers contacteren om hun deelname te bevestigen. Wens je op dat ogenblik toch nog te wijzigen door onvoorziene omstandigheden, dan bekijken we samen hoe we tot een oplossing kunnen komen.

Met deze brief hoop ik jullie massale vertrouwen in STARLING reizen te bevestigen. Ik hoop te kunnen blijven rekenen op jullie flexibiliteit en medewerking in deze uiterst bizarre periode. Jullie positieve houding bezorgt ons de dagelijkse energie om ons door deze lastige tijd te loodsen en ik bedank jullie dan ook nog eens allemaal voor het immense begrip.

Hou het veilig en gezond en zorg goed voor elkaar,

Billy (zaakvoerder STARLING reizen)

Wie vragen of twijfels heeft, kan ons steeds bereiken via [een communicatiekanaal](#) naar keuze.

