

17 juli 2020

OPEN BRIEF II: CORONACRISIS BIJ STARLING

Auteur: Billy Herman

door zaakvoerder Billy Herman

Beste **STARLING**'er,

Na enkele maanden doorwerken achter de schermen, lijkt mij de tijd rijp om jullie te updaten over hoe het met STARLING gaat: gezien de omstandigheden, best OK. We blijven positief en geloven in de toekomst.

Voor ik in detail tred over onze huidige werking, wil ik **jullie bedanken**. Jullie positieve respons op mijn vorige open brief en jullie lieve berichten doen ons ongelooflijk veel deugd. Dit maakt hét verschil om deze uitzonderlijke periode door te komen. Jullie reacties op het uitstellen van onze reizen zijn heel positief. **In meer dan 95% van de gevallen gaan jullie ermee akkoord om de reis met (ongeveer) 1 jaar uit te stellen.**

Wij weten het al lang, maar het valt nu des te meer op: STARLING'ers, daar kan je op rekenen! Het hoofd boven water houden is voor ons enkel een haalbare kaart als we **ook op langere termijn op jullie vertrouwen kunnen rekenen**. Ik beschouw dit zeker niet als vanzelfsprekend, maar hoop er vanuit mijn diepste binnenste op.

Van bij het begin van de coronacrisis hebben wij ons meteen 'in onze schulp' teruggetrokken. Onder andere op advies van mijn gidsen en enkele belangrijke raadgevers in ons team (bijzondere dank aan Rudi en Frederik). Ik ben nu tevreden dat we voor deze '**winterslaap**' gekozen hebben. Een strategie om onszelf zo veel mogelijk te beschermen en zo lang mogelijk te overleven.

Uit 'ons kot' (opnieuw naar buiten)?

De drang om weer buiten te komen is er zeker, maar we moeten **voorzichtig blijven**. Enkele eendaagse workshops in Charleroi en Brussel met Thierry konden doorgaan. We organiseerden al naturreizen naar de Brenne met Landschap vzw en naar de Azoren. Beetje bij beetje proberen we te realiseren wat we hadden gepland. Tenminste als dit mogelijk en veilig is.

We durven zelfs voorzichtig een paar **nieuwe concepten** te lanceren. We willen reizen met de auto, de trein of andere alternatieven verder uitbouwen. Een goed voorbeeld is onze nieuwe fotoreis vanuit drijvende schuilhutten naar Slovenië. Ook hierbij hopen we op jullie positieve respons en support. Vind je het voorlopig iets te riskant om effectief te boeken, dan kan je voor sommige reizen een corona-optie nemen. Let op: met een corona-optie hopen we wel op een serieus engagement. Neem een corona-optie dus niet vrijblijvend.

Interne keuken

In mijn eerste open brief (interessant om deze te lezen als dat nog niet was gebeurd) heb ik **transparant** uitgelegd welke stappen we als bedrijf ondernemen om deze situatie door te komen. Zoals ik daar schreef, heeft STARLING momenteel geen fysiek kantoor meer. Het nodige werk doen we **van thuis uit**. Een betrouwbare en snelle computer, een klein gezellig hoekje, een koffiemachine en een verdraagzame partner doen wonderen!

Ondertussen is, tot mijn spijt, het **personeelsbestand van STARLING gehalveerd**. We gaan van vier vaste medewerkers naar twee. Op die manier halveren we onze vaste kosten op lange termijn, want de optie van

technische werkloosheid zal eindig zijn. Nu we afscheid nemen van Sabine en Johannes, bedank ik hen graag voor hun prachtige werk in ons team.

Sabine organiseerde in 2019 een groot deel van de reizen en had al tientallen reizen uitgewerkt voor 2020. Mede dankzij haar grondige werk is het op dit moment goed doenbaar om volledige reizen te verschuiven naar 2021. **Een oprechte dankjewel, Sabine, we wensen jou het allerbeste toe!**

Johannes, sinds 2015 fulltime mijn wingman bij STARLING, wil ik graag extra in de bloemetjes zetten voor zijn jarenlange trouwe dienst. We hebben samen veel watertjes doorzwommen, van het prille begin tot nu! **Johannes, je was een onmisbare schakel in het bedrijf** en een belangrijke rustfactor. Mede dankzij jou is STARLING geworden tot wat het nu is. Jouw persoonlijke stempel zal ongetwijfeld duurzaam blijven nazinderen. De reacties op jouw gidswerk zijn unaniem positief en je hebt door de jaren heen een grote schare fans verzameld. Johannes gaat in augustus aan de slag als ecooloog bij het INBO. Maar niet gevreesd: Johannes blijft als freelancer voor ons gidsen en zal ons helpen mochten we bij een doorstart van STARLING handen tekort komen.

De overige werknemers, Mieke (mijn zus) en Barbara, zijn momenteel nog steeds **technisch werkloos**. Voorlopig blijft dit noodgedwongen ook zo. Uiteraard zorgen zij achter de schermen voor de onmisbare morele support, iets wat ik niet zou kunnen missen.

Hoe moet het verder met jouw reis?

De dagelijks veranderende regels maakt het uitdagend om goede beslissingen te nemen.

Ik sta nog steeds achter onze aanpak van deze crisis. We communiceren persoonlijk met elke reiziger en zoeken voortdurend naar de **gouden middenweg tussen jullie wensen en de mogelijkheden voor STARLING**. Ik ben ervan overtuigd dat dit de mooiste en meest elegante oplossing is voor alle partijen. Ze is gebaseerd op gezond verstand en wijkt soms af van onze algemene voorwaarden.

Waar het niet mogelijk is deze visie te volgen, moeten we toch vasthouden aan onze algemene voorwaarden, de enige echte wettelijke houvast. Om dit te verduidelijken, schetsen we hieronder de verschillende situaties.

Momenteel **communiceren we gemiddeld zes weken voor vertrek** en nemen we een definitieve beslissing ongeveer vier weken voor vertrek. Iedereen, zonder uitzondering, wordt gecontacteerd. We proberen jou zo goed als mogelijk te informeren, maar verwachten van jou ook een antwoord op onze vragen. Dus gelieve zeker te reageren op onze persoonlijke communicatie.

Verder herhaal ik graag dat we intern hebben beslist dat reizigers voor een reis met vertrek na 30 april voorlopig geen saldo (saldo = totale reissom verminderd met het voorschot) dienen te betalen. Dat betekent dat jouw financieel engagement momenteel maximaal het voorschot betreft. Deze regeling geldt tot het moment dat er een wederzijds akkoord is en dat de reis kan doorgaan.

STARLING beslist: een reis kan doorgaan.

- *Je wenst als deelnemer mee te reizen:* de reis wordt georganiseerd zoals gepland. We sturen jou een bericht om het saldo te betalen. We doen ons uiterste best de reis vlot te laten verlopen. Hou er wel rekening mee dat we tot het laatste moment afhankelijk zijn van **zaken** waar we (helaas) zelf geen zeggenschap over hebben.
- *Je wenst als deelnemer liever niet mee te reizen:* in principe gelden de algemene voorwaarden (zie artikel 5 van de bijzondere voorwaarden). Toch is het mogelijk dat we hier, in jouw voordeel, afwijken van onze voorwaarden. We beseffen dat het ook voor jou uitzonderlijke tijden zijn. Als we je boeking kunnen **omzetten in een nieuwe boeking** voor volgend jaar, dan doen we ons uiterste best dit zonder extra kosten te doen. Jouw voorschot wordt overgedragen naar volgend jaar, de betalingstermijn van het saldo wordt aangepast. Wanneer dit niet haalbaar is, moeten we teruggrijpen naar onze algemene voorwaarden en annuleringskosten aanrekenen. We bekijken elk dossier individueel en zoeken in



overleg met jou naar de meest gepaste oplossing.

NOOT: de wet en onze verzekeraar ondersteunen niet langer dat we je reissom omzetten in een voucher. Dat moeten we dus vermijden. Je geplande reis omzetten in een nieuwe boeking wordt wel ondersteund en is volstrekt wettelijk. Dit is wat ons betreft dan ook de meest gepaste oplossing voor beide partijen.

STARLING beslist: een reis kan niet doorgaan.

Sinds het begin van de corona-crisis hebben wij reizigers **geadviseerd om niet zelf te annuleren**. Want dan verlies je als reiziger je rechten. Annuleer je als reiziger niet, dan ligt de verantwoordelijkheid bij ons, STARLING. Hiermee stellen wij ons kwetsbaar op want we riskeren dat wij onze rechten ten opzichte van jou verliezen. Maar we vinden het onze taak om die verantwoordelijkheid op ons te nemen.

Helaas hebben we heel veel zaken niet in de hand. We moeten ons laten leiden door wat de regeringen beslissen en door de steeds veranderende evoluties.

- *Tot en met 19 juni gold:* als STARLING genoodzaakt was de reis te annuleren, kon je kiezen voor een tegoedbon. Voor reizen die we na 19 juni moesten en moeten annuleren, is een tegoedbon in theorie geen optie meer (zie 'Kan ik als reiziger zelf annuleren' in [dit artikel](#)).
- *Sinds 20 juni geldt:* als STARLING gedwongen wordt de reis te annuleren, heb je wettelijk ook het recht om het voorschot terug te vragen.

Ondanks deze wetgeving hoop ik sterk dat jullie geen terugbetalingen zullen vragen, maar ingaan op ons **voorstel om jouw reis uit te stellen**. We streven ernaar jouw reis met precies 364 dagen uit te stellen (zodat bijvoorbeeld een vertrek op een zaterdag, op zaterdag blijft). Ook de prijs van de reis blijft voor jou onveranderd. Enkel wanneer de vlucht apart is geboekt, kan de prijs van de nieuwe vlucht variëren. Hier hebben we pas uitsluitsel over bij het boeken van nieuwe vluchten.

Indien je **niet kan deelnemen aan de uitgestelde reis, zijn er zeker andere opties mogelijk**. Die mogelijkheden bekijken en bespreken we samen, zodat we tot een mooi compromis kunnen komen.

Ik heb deze complexe situatie vanaf dag 1 met mijn buikgevoel benaderd en geloof rotsvast in deze manier van handelen. **Uiteraard blijf ik altijd bereid om met jullie in dialoog te gaan.** Neem daarom gerust contact op met mij wanneer je graag iets bespreekt.

Ik wil van de gelegenheid gebruik maken om ook de gidsen van STARLING, mijn vrienden, mijn familie (Mieke, Steve, Hannah, Noah en mama) en mijn partner Siska te bedanken voor de ongelooflijke steun. Zonder hen weet ik niet hoe ik deze situatie door zou moeten komen.

Hou jullie goed, zorg goed voor elkaar. En **geniet van de natuur in jouw omgeving** en de kleine, maar fijne dingen in jouw leven!

Warme groeten,

Billy

