



Bob Rus

Directeur, Vliegtickets.nl



Leiderschap: van droom tot persoonlijk contact

Een leider is voor mij de voorstuwder van de golf. Deze straalt uit wat hij of zij wil met het bedrijf; wat de stip op de horizon is. Je hebt als leider een voorbeeldfunctie en bestuurt het schip. Dat schip moet niet de hele tijd van links naar rechts gaan. Het is goed om heel duidelijk uit te leggen wat je wilt en wat de stip op de horizon is. Want pas dan gaat de strategie werken. Daarnaast is het ook essentieel om tussentijds enthousiaste evaluaties te doen. Ook als het een keertje niet goed gaat, dan is het belangrijk om koersvast te blijven. Mensen hebben behoefte aan een duidelijke lijn.

Vertel daarom over je droom en leg deze uit. De mensen die met je werken moeten ook in die droom geloven. Je hebt hen daar keihard bij nodig. Maak hen deel van je droom. Internet vond men in 1997 meer iets voor wizzkids. Heden ten dagen gaat 80% van de reisomzet via internet! Wij zijn in 10 jaar tijd stormachtig gegroeid van 8 miljoen omzet naar 100 miljoen omzet en we hebben de klant altijd op 1 gezet. Qua e-commerce omzet in Europa heeft de online reiswereld het allergrootste aandeel.

Een leider is voor mij ook het bindmiddel van relaties; zowel tussen klanten als medewerkers. Het is idealiter een persoon die authentiek is: eerlijk, open en oprecht, die niks achterhoudt en ook niet voor eigen

'Ik hecht er ook veel waarde aan om mijzelf te zijn en draag de opvatting met mij mee van 'Ga geen rol spelen!'

gewin gaat. Het is iemand die zegt hoe het er echt voorstaat. Ik ben zelf pragmatisch ingesteld en behoorlijk open. Ik ben van mening dat je als leider mensen echt kunt ondersteunen in hun geluk. Door goed te luisteren naar wat hun idealen zijn. En door je persoonlijke ervaringen met hen te delen.

Leiders kunnen mensen ook bijstaan in hun persoonlijke ontwikkeling; door met hen mee te denken. Wij hebben nu een HRM manager die vroeger supervisor was van ons contactcenter. Zij vond de mensenkant heel leuk, is zich gaan bekwamen tot personeelsmanager en is daar nu heel gelukkig mee. Dat is voortgekomen uit goed luisteren en goed doorvragen. Persoonlijk contact is voor ons dan ook een belangrijke kernwaarde. Wij vragen onze managers om daar zeer bewust mee om te gaan. Wij geven de boodschap 'Heb goed contact met je team' aan hen mee en 'Bel even als iemand ziek is en hou wekelijks contact als iemand voor langere tijd weg is door omstandigheden.' Ik doe dat zelf ook.

Geluk

Mijn eigen geluk zit voor mij in de trots om een gezin en een bedrijf te mogen hebben, waarbij ik zie dat de mensen tevreden zijn en hun passie kunnen uitvoeren. In het bedrijf wil ik graag leiding ge-

ven aan medewerkers die een betrokken instelling hebben en net dat stapje extra willen doen. We letten bij de aanname van personeel sterk op talentontwikkeling, houding, gedrag en bovenal een winnaarmentaliteit. Ook kijken we naar complementaire teams, waarbinnen de competenties goed aansluiten op elkaar. In het directieteam hebben we zo een 3 koppig bestuur met aanvullende competenties. Als employees uiteindelijk tevreden zijn werkt dit door naar de klanten.

Binnen mijn eigen gezin voel ik mij gelukkig als je merkt dat je elkaar de ruimte en de rust geeft om je te ontwikkelen. Binnen het gezin is harmonie en aandacht voor elkaar belangrijk. Dat iets loopt zoals je hebt voorgesteld. Wat altijd een hele uitdaging is voor de ouders. Af en toe zal vader even een rondje gaan fietsen door de natuur om op te laden. Dit zeg ik met een glimlach. Of even met vrienden een avondje gaan stappen. Ook dat kan geen kwaad en leidt tot een goede balans om de verantwoording aan te kunnen.

Balans vinden in verantwoordelijkheid

Ik hecht er ook veel waarde aan om mijzelf te zijn en draag de opvatting met mij mee van 'Ga geen rol spelen.' Als het voor mij niet goed voelt, vanuit mijn hart, dan merk ik toch wel 'Dit wordt het niet'. Natuurlijk moet je wel je best doen om iets te bereiken. Zelf heb ik een erg groot gevoel van verantwoordelijkheid. Zowel naar onze klanten als naar onze werknemers. Ik baal er echt van als iemand hier niet gelukkig is. Dan denk ik 'Ligt het aan ons, aan mij of aan de collega's?'

'Zingeving is voor mij dat je aan iets bouwt, wat waardevol is voor je medemens.'

Iemand mag ons bedrijf verlaten. Maar dan het liefst omdat hij of zij zich kan ontwikkelen op een ander vlak, wat wij niet kunnen bieden. En niet omdat de sfeer, de cultuur of de verwachting niet goed was.

Dat gevoel dat ik mij verantwoordelijk voel voor de mensen om mij heen draag ik ook uit. Ik ben oprecht, eerlijk en trouw aan de mensen. Dat voelen ze wel bij mij. Maar ik mag hen ook op hun verantwoordelijkheden wijzen. Soms moet ik zeggen 'Jongens geen gezeur, wij gaan het wel zo doen', of 'Wat levert het op?' en 'Afspraak is afspraak'. Want anders word ik voor het karretje gespannen. Dan zeg ik 'Dit hoort niet bij mij, dit hoort bij die persoon.' Dat is constant zoeken en laveren. Maar gelukkig hebben wij een mooie ploeg mensen bij elkaar.

Werken vanuit 'roots' en kernwaarden

Vanuit de perceptie van ons bedrijf vind ik het belangrijk dat de consument, die bij ons boekt, in goede handen is. Dat deze betrouwbaar kan boeken, zich echt ontzorgt voelt en ervaart 'Dit is een net en betrokken bedrijf'. En 'Als ik hen bel of mail, dan krijg ik antwoord en gaan ze goed met mij om'. Hoewel wij het niet altijd even makkelijk hebben met de complexe systemen die draaien achter onze websites. Natuurlijk zijn wij niet de enige organisatie die netjes is.

Maar ik vind wel dat wij een voorbeeld zijn en dat wij de betrokkenheid naar onze klanten goed voor elkaar hebben. Dit bewijst zich vaak in de positieve reviews die wij krijgen voor ons vliegtickets.nl. Wij hebben binnen de online aanbieders van vliegtickets de hoogste klanttevredenheid en een zeer hoge netto promotor score.

Daarnaast wil ik graag een financieel gezond bedrijf hebben. Dat vertaalt zich terug in onze nette dienstverlening. Want als je alleen maar bezig bent met goedkoper en goedkoper, dan zit je op de verkeerde weg. Dan lever je in op service en innovatie. Onze 'roots' zijn juist het ontzorgen, makkelijkere processen verzinnen en het verantwoordelijk zijn voor klanten. Die 'roots' maak je dan niet meer waar. Je doet dan wellicht 20% tot 30% meer boekingen, maar dan heb je ook 50% meer klachten. Dat past niet bij ons; meer omzet en ontevredener klanten. Wij werken vanuit de kernwaarden: persoonlijk, betrokken, betrouwbaar en een makkelijk proces. Dat zit in onze hele organisatie.

Wij hebben inmiddels 25.000 reviews op onze naam staan en iedere dag krijgen wij er weer 50 bij. Telkens weer zie je 'Het was netjes, betrouwbaar, goed en prima.' En dan kom je nog maar tot een klanttevredenheid van 8.6 (9de hoogste in de vliegticketmarkt!), omdat de Airline vaak een rare schemawijziging heeft gedaan. Wat wij bieden is namelijk niet een eigen product; wij zijn dienstverlener. Als er bijvoorbeeld een staking bij de verkeersleiding is of een escalatie zoals de aswolk boven IJsland, dan krijgen wij wel honderden belletjes extra

per dag. Daar zijn wij niet altijd op voorbereid. Het is niet zo dat wij dan zomaar even 20 mensen erbij kunnen zetten. Want zoiets gebeurt ineens. Dan hangen mensen soms wel even 6 minuten in de wacht, terwijl dat normaal 30-45 seconden is. Je hebt het dus niet altijd in de hand.

Zingeving

Zingeving is voor mij dat je aan iets bouwt, wat waardevol is voor je medemens. Iets wat over 50 jaar nog bestaat en waarvan je denkt 'Dit is gaaf'. Waarbij je ziet dat het geadopteerd wordt door mensen die dat gaan gebruiken of daar op een andere manier voordeel van hebben. Ook het behalen en managen van een goed rendement en het tevredenheidsproces.

Wij kiezen daarbij liever voor een duurzame oplossing, want wij werken met een Nederlands contact-center. Dat is duurder dan wanneer je een geoutsourcet Roemeens, Bulgaars of Pools contact-center hebt. Ik kan het niet over mijn hart verkrijgen dat bij ons iemand met een zwaar buitenlands accent de lijn opneemt of een email verstuurt met taalfouten en daarnaast niets van Nederland weet, behalve de taal. Het moet bij ons goed en betrouwbaar zijn. Een goede service en de juiste prijs hebben, daar doen wij het voor; dat is voor ons de zingeving.

Stel, je koopt 2 tickets naar Los Angeles voor 1400 euro. Dan willen wij graag dat je ervaart 'Dat is prima geregeld, het is in goede handen en die tickets die komen er. Eventuele schemawijzigingen worden goed opgevangen en ik kan eventueel extra vragen stellen als iets onduidelijk is omdat ze 365 dagen per jaar bereikbaar zijn.' Dat onze klanten dit ervaren is voor ons de zingeving. Iets gebouwd hebben dat voor hen van nut is en als fijn geregeld voelt. Zakelijk zie ik daarbij winst als een middel om door te investeren. Dat vind ik gaaf. Dat je door het maken van winst nieuwe producten kunt verzinnen die weer bijdragen aan de zingeving van klanten. Winst schept dus mogelijkheden om nieuwe dingen te ontwikkelen. Innovatie en development vanuit klantbehoefte is een belangrijke afdeling bij ons. Ook het investeren in de natuur zoals we dat met Trees for All doen, door middel van het opzetten van het Nationale Bossenfonds, geeft een enorme zingeving.

Natuur

Bewustwording van en zorg voor de natuur is belangrijk. Daarom maken wij het voor consumenten tijdens het boekingsproces mogelijk om de CO₂-uitstoot van hun vlucht deels te compenseren met de aanplant van nieuwe bomen in Nederland. Trees for All was de ideale partner om dit mee te regelen, vanwege het opzetten van het Nationaal Bossenfonds waar ook Staatsbosbeheer in mee participeert. Men kan een boom doneren die in Nederland wordt geplant. Als bewijs sturen we een online certificaat en delen we geregeld updates over de aanplant.

Zoals nu in het Bentwoud in Zoetermeer. Vliegtickets.nl was het eerste bedrijf wat daadwerkelijk mee investeerde en er in geloofde.

Mijn eigen eerste herinnering aan bos is met mijn ouders op een camping op de veluwe. Dat ik op een voetbalveldje met mijn broer en vriendjes een wedstrijdje speel. Dat is terug te zien op van die oude super 8 filmpjes. Je ziet dan een gelukkig jongetje van zo'n 8 jaar. En nog steeds is natuur voor mij erg belangrijk. In mijn vrije tijd wandel en fiets ik graag. Dan zie ik, ook in Nederland, mooie dingen. Wij werken allemaal hard om ook te kunnen genieten. Racefietsen of Mountainbiken door de Kennemerduinen, in Drenthe over de heide of in Zuid Limburg een colletje pakken. Wat een energie krijg je daar toch van! Daarom sponsoren wij het Wielrenteam Argos Shimano. Dit is een bedrijf met veel gevoel voor teamspirit en overlappende kernwaarden.

De natuur mag niet weggaan hoor. Ik denk dat veel leiders dat moeten ervaren. En hierdoor ontdekken 'Daarin investeren, geeft geluk'. Ik weet zeker, mensen vinden het fijn als zijzelf of hun kinderen daar met plezier in kunnen recreëren. Natuurlijk zijn industrialisering en agrarische ontwikkeling nodig, maar er moet wel een goede balans zijn.

Daarom hebben wij er als directie van Vliegtickets.nl een tijd geleden voor gekozen, om de eerste 1.500 bomen van een nieuw aan

te planten bos in Nederland onder de rook van Schiphol zelf neer te zetten. Ik denk dat je als bedrijf dat soort dingen moet doen. Om een deel van de winst hiervoor te gebruiken. Doe dat vooral ook samen met je personeel en zorg ervoor dat zij erachter staan. Het moet niet alleen bij de directie vandaan komen, maar gedragen worden door iedereen. Zodat je samen ervaart 'Wij doen dit en geloven erin'. Dan komt de passie, die wij beogen, ook bij onze medewerkers.

Mijn Leiderschapsboom

Symbolisch zie ik mij soms weleens als een kastanjeboom, waar mensen onder kunnen schuilen. Een kastanjeboom met sterke bladeren en een sterke stam. Ook met veel bladeren en grote omvang. Dit typeert mijn hoge verantwoordelijkheidsgevoel.

Voor mij zijn kastanjabomen mooie, karakteristieke bomen. Dat komt denk ik door het volgende: ik kreeg als jongetje van tien jaar met boomplantdag een overtollig boomtakje mee. Dat was een kastanjeboom. Ik wilde dat takje graag geplant hebben in de tuin van mijn vader en moeder. Nu heb ik het daar ieder jaar nog wel een keer met mijn vader over. Die boom is inmiddels al zo'n 15 meter hoog en mag niet meer weg uit de tuin. Misschien zit daar mijn eerste passie wel in; in dat boompje van boomplantdag, dat achter op mijn fiets meeging en dat geplant moest worden. En dat is toch al ruim 30 jaar geleden!

