



Trap er niet in!



Vijf frustraties om te
voorkomen bij het boeken
van een groepsreis



“Hoewel ik altijd enorm positief ingesteld ben en het goede in mensen zie, zijn er toch fratsen binnen de reiswereld die mij boos maken.

Zelf leer ik hier altijd van ‘hoe het niet moet’ en ik heb besloten om ze nu met jou te delen. Dit zijn vervelende dingen die ik in de praktijk zie gebeuren.

Als je de vijf frustraties uit dit e-book in je achterhoofd houdt, weet ik zeker dat je een goede keuze gaat maken.”



Bas Dijkstra
Eigenaar van Kaaiman Reizen

Frustratie 1: Er zijn verborgen kosten

Cruciaal vervoer of activiteiten zijn exclusief

Leuk zo'n 'vanaf prijs', maar wat kost een reis nou ècht? Je hebt na een hoop vergelijken jouw favoriete groepsreis gekozen en je hebt besloten te gaan boeken. Tijdens het boekingsproces kom je erachter dat je vlucht niet bij de prijs inbegrepen zit. Wat een onzin! Gefrustreerd sluit je het venster en blijft gedesillusioneerd achter. Dit is één van de trucjes om jou een lage prijs te kunnen presenteren.

Wat ook vaak gebeurt is dat een reisorganisatie veel activiteiten exclusief opneemt en dit niet duidelijk aangeeft in het overzicht of de beschrijving. Daar kom je dan dus pas tijdens de reis achter. Ik vind dit persoonlijk een beetje als oplichting voelen. Wij bij Kaaiman hebben naast inclusieve activiteiten ook bepaalde activiteiten exclusief opgenomen. De reden hiervoor is dat we inmiddels de ervaring hebben dat niet iedereen deze activiteiten wil doen. Het zijn vaak activiteiten die een stapje verder gaan en daar willen we iedereen zijn/haar eigen keuze in geven. Dit staat altijd duidelijk met prijs vermeld, in tegenstelling dus tot sommige andere organisaties.



Boekingskosten en andere onzin

Je hebt eindelijk een nieuwe leuke groepsreis gevonden, waarbij het vervoer inclusief is. In de laatste stap van het boekingsproces zie je dat er nog 30 euro boekingskosten, 15 euro garantiefonds dekking en 2,50 euro calamiteitenfonds bij komen. Je mag dus nog even 47,50 euro extra aftikken. Dat vind ik net zo belachelijk als jij.

Wat zijn boekingskosten überhaupt, kosten om te boeken? We betalen bij de supermarkt toch ook geen extra kosten om af te rekenen? Dit zijn simpelweg trucjes om jou meer geld te laten betalen. Daar doen wij niet aan mee. Als deze kosten voor iedere boeking hetzelfde zijn kun je ze net zo goed in de totaalprijs meenemen.

- Reserveringskosten €30,-
- Reserveringskosten € 31,50**
- Reserveringskosten (€30 per boeking)



Frustratie 2: De organisatie benadeelt jouw reisleader

Je reisleader mag niet mee op activiteiten

Ja dat lees je goed. Jouw reisleader wordt door zijn eigen organisatie verboden om mee te gaan tijdens alle leuke activiteiten. Dat betekent dat de natuurlijke sfeermaker uit de groep op het kamp of in het busje moet wachten tot jij met de groep terug bent. Dit is zowel voor de groep als voor de reisleader niet leuk, maar toch zie ik het heel vaak gebeuren. De reden? Geld besparen.

Wat jij tijdens de reis uitgeeft aan activiteiten moeten reisorganisaties voor de reisleaders vaak ook betalen. Meestal minus een bepaalde commissie. Door de reisleader niet mee te laten gaan kan dat bedrag worden bespaard, onder het mom van 'dan heb je tijd voor organisatie- en administratiewerkzaamheden'. Verder kan het een verzekeringskwestie zijn, waarbij reisleaders door hun werkgever niet voldoende verzekerd zijn, ook om geldredenen.

Wat deze reisorganisatie vergeet is dat reisleaders vaak voor een kleine vergoeding alles geven om een groep een leuke tijd te bezorgen. De avontuurlijke activiteiten, de gezelligheid en de blije gezichten van de reizigers zijn voor een groot deel hun beloning.

Dat wordt ze dus ontnomen. Je kan er vanuit gaan dat wij bij Kaaiman onze reisleiders altijd overal mee naar toe sturen. Ze gaan voorop in de strijd en zorgen voor de beste sfeer en een avontuurlijke mindset in de groep.

Je reisleider mag na de reis geen contact meer hebben

Na de reis stapt reisleidster Carolien uit de whatsapp groep, zonder opgaaf van reden. Iedereen vraagt zich af waarom. Misschien vond ze ons toch niet zo leuk? Hebben we haar oprechte klik met de groep verkeerd ingeschat? Het kan zijn dat dit van tevoren afgesproken is. Op het eerste gezicht een vreemde regel, maar er zit meer achter.



Carolien Reisleidster heeft de groep verlaten

Dit is een maatregel uit een vorm van angst. Reisleiders die niet helemaal tevreden zijn solliciteren vaak het seizoen daarop bij een andere organisatie die ze leuker lijkt. De kans bestaat dan dat ze hun reizigers 'meenemen'. Als je als reisorganisatie al weet dat je reisleiders niet lang bij je kunt houden, omdat je slecht met ze omgaat, kun je dit maar beter proberen in te perken toch?

Hier kan ik me persoonlijk heel erg over opwinden. Waarom is het zo moeilijk om reisleiders een toffe baan en een onvergetelijke tijd te bezorgen? Waarom wordt er zo achteloos met mensen omgegaan? In tegenstelling tot dit soort organisaties bouwen wij aan een hecht team met reisleiders die jarenlang bij ons blijven.

De belangrijkste vraag is nu: Hoe kom je erachter hoe organisaties met hun reisleiders omgaan? Heel simpel, door het te vragen. Aan reisleiders die je kent bijvoorbeeld. Ken je geen reisleiders? Vraag dan de organisatie zelf hoe zij dit aanpakken. Een goede reisorganisatie geeft geen ontwijkende antwoorden.



Goedemiddag, ik wil graag weten hoe jullie met jullie reisleiders omgaan.



Frustratie 3: Je wordt zelf aan het werk gezet

Zelf voor chauffeurkje spelen

Het is bijna zover. Je hebt een reis groepsreis Canada geboekt en je bent je backpack al aan het inpakken. Dan word je ineens gebeld door de reisorganisatie met de vraag of je tijdens de reis een auto wilt besturen, met daarin jouw medereizigers. Ze geven aan dat ze alle oudsten uit de groep dezelfde vraag gesteld hebben. Eerst voel je jezelf even gevleid, maar daarna bekruipt je een raar gevoel. Hoe kunnen zij er zonder check vanuit gaan dat jij een goede chauffeur bent? En is het niet hun werk om ervoor te zorgen dat jij ook onbezorgd kunt genieten?

Ik vind dit persoonlijk een rare manier van werken. Het neigt een beetje naar een te commerciële en vooral onverantwoorde instelling. Ik vind dat je als reisorganisatie een mooie mini-bus en een goede chauffeur moet regelen, zodat ieder groepslid onbezorgd kan genieten.



De reisleiding is lui, moe of een combinatie

Zelf heb ik een aantal jaren geleden, vòòr mijn Kaaiman tijd, een groepsreis naar Kroatië geboekt. Het was eind augustus en dit was de laatste week dat deze reis aangeboden werd. Toen we aankwamen op het kamp kregen we te horen dat alle activiteiten op een groot bord hingen en dat we zelf maar even moesten kijken wat we wilden doen. Er was verder geen uitleg over wat het allemaal inhield. Ik was er erg verbaasd over dat de reisleiding vervolgens ergens in het hoekje van het kamp lag te zonnen.

Vervolgens ben ik zelf maar leuke activiteiten gaan regelen en heb hier de rest van de groep in meegenomen. We hebben de reisleiding de hele week bijna niet gezien. Na navraag begreep ik van ze dat dit de achtste (!) week op rij was dat ze dit kamp runden. Ik snapte daardoor wel beter de luiheid, maar zorg dan even voor een nieuwe frisse enthousiaste reisleader.



4. De reisorganisatie neemt onnodige risico's

Hoogteziekte tijdens je reis

Ik heb zelf hoogteziekte gehad en weet hoe dat voelt. Het was mijn eerste keer in Peru en ik kreeg er blauwe lippen van en had knallende hoofdpijn. Heel vervelend. Sindsdien weet ik dat ik mijn reizigers hier tegen moet beschermen. Het lijkt soms zo aantrekkelijk om een stukje van de route 'af te snijden' en sneller te stijgen dan wenselijk. Toch zorgt dat vaak voor problemen. Nog steeds zie ik bij meerdere reisorganisaties gebeuren dat ze in hun reisprogramma te snel stijgen.

In Peru bijvoorbeeld, van de Amazone direct naar Cusco. Dit is een stijging van 3200 meter in ongeveer 10 uur. Onverantwoord in mijn ogen. Er zijn reizen waarbij een goede opbouw in hoogte het verschil kan betekenen tussen (ernstig) ziek worden of volop genieten. Dit risico wordt vaak genomen, omdat het praktisch is of omdat het tijd scheelt. Ik wil je bij deze graag op het hart drukken om goed te kijken naar de hoogteopbouw van een reis. Zo gaan wij in Peru eerst naar Arequipa (2335m) om aan de hoogte te wennen en daarna pas door naar Cusco (3400m). Als we in een latere fase van de reis vanuit de Amazone terug reizen naar Cusco zijn we al twee weken aan de hoogte gewend.



Ook bij de beklimming van de Kilimanjaro in Afrika hebben wij gekozen voor een langere route met een betere hoogte opbouw, zodat de kans het grootst is dat je de top haalt.

Wandelsafari in Afrika (heftig)

Dit klinkt natuurlijk ontzettend gaaf, maar is ook ontzettend risicovol. Natuurlijk houden wij van spanning en natuurlijk willen wij een land vanuit een ander perspectief beleven. Maar deze vorm van safari gaat in mijn ogen te ver. Redelijk recent kwam een groep tijdens een wandelsafari in Zuid-Afrika oog in oog te staan met een olifant. Omdat ze te dicht in zijn buurt kwamen voelde de olifant zichzelf bedreigd en ging in de aanval. De rangers hebben de olifant toen neergeschoten om te voorkomen dat de groep zou worden aangevallen.

Dit is een extreme situatie en super triest voor de olifant. Het maakt me kwaad dat wij als mensen in sommige gevallen te ver doorslaan in onze avontuurlijkheid en dit soort situaties opzoeken. Bij Kaaiman testen we onze activiteiten altijd eerst, voordat ze in onze reizen worden opgenomen. Zo voorkomen we onnodige risico's. We maken in Kenia bijvoorbeeld een mountainbike safari in een park waar dit kan. Hier leven geen gevaarlijke diersoorten zoals leeuwen en olifanten, maar wel giraffen, antilopes en zebra's.



Frustratie 5: De groep is te groot of te klein

Valse beloftes

Je boekt een avontuurlijke groepsreis naar Cuba met een maximum aantal van 16 personen in de groep. Dit is al best een behoorlijk grote groep, maar de beschrijving van de reis klinkt zo leuk dat je toch besluit te boeken. Bij het verzamelen van de groep op Schiphol kom je erachter dat er 25 reizigers (!) mee gaan. Dat is even schrikken. Bij aankomst in Cuba staat er een grote touringcar klaar, omdat de groep zo groot is. Wat nou avontuurlijke rondreis...?

Op Cuba kom je erachter waarom met een grote groep op reis gaan echt niet praktisch is. In restaurants duurt het twee keer zo lang voordat iedereen zijn maaltijd heeft en je staat altijd wel op iemand uit de groep te wachten. Dit gaat ten koste van jouw vrije tijd en rustmomenten. Ook het overnachten bij de Cubanen thuis schiet zijn doel volledig voorbij.

Eenmaal thuis bel je met de reisorganisatie om je frustraties uit te spreken. Het antwoord dat je krijgt? Er was veel animo voor de reis en ze wilden niemand teleurstellen. Door deze beslissing hebben ze echter de hele groep teleurgesteld. Op de vraag waarom ze niet gekozen hebben voor een extra reisdatum in plaats van een dubbele groepsgrootte blijven ze je het antwoord schuldig.

Met twintig man backpacken

Het leuke van backpacken is dat je flexibel en wendbaar op reis kunt met je bagage op je rug. Het is een fantastische manier om gebruik te maken van lokaal openbaar vervoer en met de lokale bevolking in contact te komen en in te gaan op spontane activiteiten. Behalve als je met twintig man aan komt zetten. Dan blijft daar weinig van over. Datzelfde geldt voor een avontuurlijke roadtrip. Met z'n negenen in een busje maakt het makkelijk om een langere stop te maken of om de route naar wens aan te passen. Je bent met z'n allen heel flexibel en hebt veel vrijheid, wat het echte vakantiegevoel geeft.

Met een grote groep gaat de lokale beleving verloren en sta je vaker dan je lief is op elkaar te wachten. Hoe groter de groep, hoe groter de kans dat de groep geen eenheid wordt en uit elkaar valt in meerdere groepjes. Aan de andere kant is in een kleine groep de kans weer groter dat het niet klikt met een paar reisgenoten. Dan blijven er weinig alternatieven over. Gelukkig komt dit laatste bij ons bijna nooit voor.

Wat is dan wel de ideale groepsgrootte? Ik heb in de afgelopen tien jaar veel groepen begeleid (3 tot 22 reizigers) en ik vind 8 tot 13 reizigers de ideale groepsgrootte. Het zorgt ervoor dat je iedereen in de groep ècht leert kennen en je bent voor de lokale bevolking geen invasie Nederlanders. Daar kiezen wij met Kaaiman dus voor. We houden altijd het minimum en maximum aantal reizigers aan voor de beste reiservaring.

Tot slot

In eerste instantie voelde ik weerstand om negatieve kanten van sommige groepsreizen op te schrijven, omdat ik met een groep op reis gaan zelf zo leuk vind. Toch heb ik het gedaan omdat ik wil dat jij een weloverwogen keuze maakt.

Het is zeker niet mijn doel om andere reisorganisaties zwart te maken, maar ik wil jou graag helpen om verkeerde beslissingen te voorkomen. Deze informatie is daarbij van cruciaal belang. Je kunt je energie, je vakantiedagen en je geld immers maar één keer besteden. Toch?

Mijn beste tip is om recensies te lezen voordat je een groepsreis boekt. En dan niet alleen de positieve, maar ook de minder positieve. Wat gebeurt er als reizigers minder tevreden zijn? Hoe gaan reisorganisaties met feedback om? Daar kun je super veel uit halen.

Als je naar aanleiding van dit e-book nog vragen hebt, whatsapp me dan [\[hier\]](#). Als je benieuwd bent naar onze groepsreizen, klik dan [\[hier\]](#). Ik wens je super veel succes en voorpret bij het kiezen van een leuke groepsreis.

Reislustige groet,
Bas

