

GERARD SCHOMAKER - VALK.NL

DOORGAAN, DOORGAAN DOORGAAN



- 1996 - Valk.nl werd vastgelegd
- 1999 - totaal 1571 mailtjes beantwoord
- 2001 - callcenter vanuit Hotel Vianen
- 2002 - bookaroom.nl, realtime boeken bij eerst 4 hotels
- 2003 - alle hotels realtime boekbaar
- 2004 - wifi internet bij alle hotels
- 2006 - corporate sales via internet portal
- 2007 - mobiel boeken realtime via 0900-456 8255
- 2008 - online betalen, lastminute kanaal
- 2009 - fietsverhuur alle hotels via vandervalkfietsen.nl
- 2010 - valkexclusief.nl

Toen Gerard nog een middelbare scholier was, startte hij tijdens de bouw van Hotel Assen als manus van alles bij Van der Valk. Daarna doorliep hij alle afdelingen, van schoonmaak, (nacht-)receptie, restaurant, keuken, bedrijfsleiding en als laatste de administratie in dit toentertijd gloednieuwe parapedaardje van het concern. Tijdens zijn studie accountancy in Groningen belandt hij in Hotel Vianen bij Martin van der Valk. "Dat is alweer ruim vijftien jaar geleden," vertelt Gerard. "Eerst nog ambuland, want ik moest me zelf nog wel bewijzen. De administratie werd toen nog centraal vanuit Voorschoten verzorgd, maar dat wilde men graag decentraliseren vanwege de grote groei van het Valk-concern en de toenemende regelgeving. Mijn stage bij PriceWaterhouse in Den Haag kwam goed van pas; zo zat ik dichterbij Voorschoten. Na de dagelijkse stage ging ik in Hotel Den Haag - Wassenaar een personeelsmaaltijd nuttigen en werkte als tegenprestatie daarvoor in de avond samen met Henk Luiten aan de administraties. Na die tijd ben ik in Hotel Vianen als student gestart met het schrijven van een manual voor de (loon)administraties voor het Van der Valk concern als afstudeerscriptie."

Na het afronden van zijn scriptie belandde Gerard in een hectische tijd waarin de administraties versneld werden geautomatiseerd en geprofessionaliseerd. Ook daar werkte hij intensief aan mee. "Samen met Martin Matser uit Spier schreven we een administratie- en een loon-manual, voornamelijk bedoeld om de automatisering van deze taken te verbeteren. Dat konden we direct in de praktijk brengen: bij Ben van der Valk in Hotel Akersloot; een prachtige en zeer leerzame tijd!" Ik begon daarna alle -nieuwe- hotels, restaurants en theaters in die tijd te bezoeken waarbij ik dan de medewerkers en familie hielp om de computers en administraties decentraal op te starten. Dit kwam er meestal op neer dat je ook 's avonds na de drukte doorging om alle administratieve en automatiseringszaken met de familie door te nemen. De meesten waren zelf erg leergierig, ze wilden deze nieuwe taak en kennis zichzelf ook eigen maken."

TECHNIEK

Maar ja, computertechnieken veranderen in een razendsnel tempo en Gerard maakt steeds opnieuw gebruik van alle nieuwe technieken. "Zo hielp ik de programmeurs uit Hotel Volendam mee bij de bouw van een zelfgemaakt hotelkamer- en zaalreserveringspakket en een administratieprogramma op de computer. Met Dos en Pascal als programmeertaal, niemand die daar nu nog mee werkt. Inmiddels kopen we veel software extern in bij specialisten per onderdeel. Van de familie heb ik altijd met de modernste technieken mogen werken en kunnen uitzoeken hoe die technieken ook voor hun besparingen konden opleveren. Zo kon ik al tijdens mijn studie werken op een eigen laptop uit een lichting van vijf die naar Nederland kwamen. Trots als een pauw was ik. Het was een exemplaar waar een harde floppy schijf als bestandsdrager gebruikt kon worden, een muis zat er toen nog niet bij want die bestond toen nog niet!" Het geeft aan hoe snel de techniek wijzigt, want dit klinkt als werken in een andere eeuw. Internet als medium is echter nog geen twintig jaar oud. "Vreemd he," zegt Gerard tijdens ons gesprek een dag na de opening van het splinternieuwe Airporthotel Dusseldorf terwijl hij tussendoor de binnenkomende berichten beantwoordt en zijn mailbox bijwerkt. "Je went zo snel aan het gemak dat de techniek kan bieden. Zo heb ik deze iPad gekocht via de familie Matser van vankUSA. Ik kreeg het apparaat al toegezonden toen deze nog maar net verkrijgbaar was in de States. Als faciliterend internet bedrijf bekijken we voor de hotels of ze ook op deze nieuwe devices boekbaar kunnen worden."

INTERNET & INNOVATIE

Gerard noemt het niet bijzonder dat hij met een accountancy achtergrond nu in de dynamische wereld van het internet zit. De start, zo'n vijftien jaar terug, begon met het overtuigen van de heer Van der Valk dat hij toch echt vijftig gulden moest uitgeven voor het vastleggen van de domein-

naam vank.nl. Jaarlijks wel te verstaan, want de domeinnaam is slechts een gebruiksrecht. Belachelijk vond de heer van der Valk het! Hij heette toch Van der Valk, hoe kon iemand dan geld vragen voor het gebruik van "zijn" naam? Enfin, Gerard is nu alweer vijftien jaar bezig met de op- en uitbouw van het internet bedrijf van Van der Valk. "Daarbij hebben we pieken en dalen gekend. Dit jaar piekten we qua boekingen en omzet en dat ondanks de recessie. Qua dal: we waren net gestart met het project om via internet te tonen welke kamers men kon reserveren. Dit zogenaamde 'realtime boeken' bestond uit de test website bookroom.nl en een callcenter in Vianen; innovatief en vooruitstrevend. De website vank.nl was toen in Nederland 1 van de eerste websites die er maar waren! En toen kwam de eerste nota van de PTT: 15.000 gulden data belkosten! Toen had ik wel even buikpijn. Achteraf bleek dat de software die wij ingesteld hadden op eens per dag info opvragen, om de minuut data ging ophalen. Dat was een dure les maar na het oplossen van het probleem mochten we toch doorgaan. Visionaire familieleden om je heen is op zulke momenten erg belangrijk!"

TOEKOMST

Inmiddels komen er per jaar meer dan vijf miljoen gasten 'binnen' bij Van der Valk via enkel de website vank.nl. Het bezoek en het aantal boekingen nemen nog elk jaar toe. De vele nieuwe hotels die geopend zijn dragen daar ook aan bij uiteraard. Nu al worden honderdduizenden kamers geboekt en Gerard geeft leiding aan een tiental jonge, gemotiveerde collega's die elke dag hun werk voor de websitebezoekers beter willen doen dan de dag ervoor. In samenwerking met de hotels probeert men iedere week weer meer boekingen te realiseren dan de week ervoor. "We zijn een faciliterend onderdeel en leggen ons oor graag te luister bij de gasten die de website bezoeken en de hotels waar we voor werken. Samen met die collega's werken we hard aan de promotie om zoveel mogelijk gasten via de vank.nl site te laten boeken. We besparen de gasten geld uit doordat ze rechtstreeks boeken, met de Beste Prijsgarantie en online voordeel. Hoe het over drie jaar gaat en via welke technieken blijft altijd het grote onbekende en dat maakt het werken in deze branche zo leuk! We blijven innoveren en dus denk ik dat we onze gasten op internet, evenals in onze hotels, elke keer weer bedienen met een kwalitatief goede en hoogwaardige service. We blijven graag vernieuwen en verbeteren, elke dag weer. Voor 2011 zullen gasten dat ook gaan zien en merken op al onze websites; blijf de vank.nl dus maar regelmatig bezoeken! En wat is er nu mooier om zo 's avonds heel groot op het dak van dit nieuwe hotel hier in Duitsland, waar Van der Valk veel minder bekend is dan in Nederland, de naam van de website te zien branden? Dan wil je maar één ding: doorgaan!"