



Ministerie van Buitenlandse Zaken

# 3W

## Jaarverslag

# 2013

W Jaarverslag 2013 Wereldwijd Werken | 3W Jaarverslag 2013 Wereldwijd Werken | 3W Jaarverslag 2013 Wereldwijd Werken | 3W Jaarverslag 2013 Wereldwijd Werken

**Wereldwijd Werken**



# 3W

## Jaarverslag

# 2013

W Jaarverslag 2013 Wereldwijd Werken | *3W Jaarverslag 2013 Wereldwijd Werken* | 3W Jaarverslag 2013 Wereldwijd Werken | 3W Jaarverslag 2013 Wereldwijd Werken

**Wereldwijd Werken**





## Voorwoord

Geachte lezer,

Met de komst van 3W in 2013 is de eerste stap gezet op weg naar een rijksbrede dienstverlening aan al diegenen die voor de Nederlandse overheid in het buitenland werken, reizen en verblijven. Ik ben trots dat we dit met elkaar in een korte tijd tot stand hebben gebracht. Dit resultaat mag er zijn.

In het kader van de Compacte Rijksdienst kreeg het ministerie van Buitenlandse Zaken in 2011 de gelegenheid om een rijksbrede shared service organisatie te ontwikkelen. Ik ben blij dat wij de kennis en kunde die we al in huis hadden op deze manier hebben kunnen delen en dat de oprichting van 3W heeft geleid tot een goede, rijksbrede samenwerking.

Vanaf de start biedt 3W al haar producten en diensten via één loket aan. De rijksambtenaar die naar een Nederlandse vertegenwoordiging in het buitenland wordt overgeplaatst, kan op één en dezelfde plek zijn reisdocumenten aanvragen en zijn verhuizing regelen. Dat maakt de dienstverlening een stuk overzichtelijker en gebruiksvriendelijker.

Dit is de eerste stap, want de ontwikkeling van 3W staat niet stil. De rijksbrede bedrijfsvoering is enorm in beweging en de dienstverlening verandert door de digitale mogelijkheden. De mensen van 3W zijn volop bezig om de dienstverlening verder te optimaliseren. Waar mogelijk zal regelgeving worden geharmoniseerd en indien gewenst zal het dienstenpakket worden uitgebreid. Dit alles heeft tot doel om de internationale functie van het rijk op een efficiënte en klantgerichte wijze te ondersteunen. Daar heb ik met 3W alle vertrouwen in.

Renée Jones-Bos,  
Secretaris Generaal van het ministerie van Buitenlandse Zaken



## Inhoudsopgave

1. Inleiding	7
2. Missie en doelstelling	11
3. Ontwikkeling en mijlpalen	13
4. Organisatie	15
5. Dienstverlening	19
6. Projecten	23
7. Prioriteiten en posterioriteiten	29
8. Bedrijfsvoering	31
9. Financiën	33
10. Kengetallen	35



1.

# Inleiding



## Inleiding

Voor u ligt het eerste beleidsverslag van 3W | WereldWijd Werken.

Dit beleidsverslag moet worden gezien in de context van een startende naar een volledige organisatie gedurende het jaar 2013 met daarbij verschillende fases van ontwikkeling en verantwoording.

Zo startte op 15 april 2013 de frontoffice en het digitaal loket van 3W. De voorspoedig verlopen medezeggenschapstrajecten en de transitie van de verschillende backoffices resulteerden in de feitelijke start met een volledige 3W-organisatie per 1 september 2013. In korte tijd kwamen ruim 120 collega's uit verschillende directies over naar een nieuwe locatie in het BZ-gebouw. De A- en C-vleugels op de tweede verdieping werden in allerijl geschikt gemaakt voor Het Nieuwe Werken. Tijdens de verbouwing ging de winkelverkoop gewoon door.

Ook de samenwerking met de andere departementen is in vele opzichten goed verlopen. Ik noem een paar ontwikkelingen.

Ten eerste, de oprichting van het rijksbrede Opdrachtgeversoverleg (OGO 3W) als gevolg van het besluit van de Interdepartementale Commissie Bedrijfsvoering Rijksdienst (ICBR). Het OGO is in 2013 tweemaal samengekomen.

Ten tweede, het afnemersoverleg met alle departementen. Hierbij werd waardering uitgesproken over de aanpak door 3W en het betrekken van de afnemers bij het vraagstuk "vraag en aanbod". Het resultaat was o.a. het voortvarend afsluiten van dienstverleningsafspraken (DVA's) in 2013 met nagenoeg alle departementen.

Ten derde, het Klantcontactpersonenoverleg 3W dat maandelijks plaatsvindt en waarin de klantcontactpersonen (KCP) maandelijks worden bijgepraat over de praktische stappen die 3W neemt om de werkprocessen te optimaliseren en te digitaliseren om zo de departementen te ontzorgen.

Ten vierde, de gestarte verkenning voor een rijksbreed travelmanagementsysteem in samenwerking met P-Direkt.

Ook voor 2014 staat het nodige op stapel. Met ieders inzet en flexibiliteit ben ik ervan overtuigd dat we ook dit jaar slagen al deze veranderingen door te voeren en tevens de kwaliteit van de dienstverlening te handhaven.

Paul Heemskerk  
Directeur 3W | WereldWijd Werken













2.

## Missie en doelstelling





## Missie en doelstelling

3W is project 9 van het rijksbrede uitvoeringsprogramma Compacte Rijksdienst en is een dienstonderdeel van het ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ).

3W is een Shared Service Organisatie die producten en diensten levert ter ondersteuning van diegenen die voor de Nederlandse Rijksoverheid in het buitenland werken, reizen en verblijven. Wij brengen de vraag van afnemers en het aanbod van leveranciers samen en verzorgen een groot deel van de uitvoering zelf.

Door realisatie van één frontoffice kunnen de belangen vanuit de Nederlandse overheid voor de ondersteuning van de internationale functie beter behartigd worden. In plaats van meerdere contactpunten rijksbreed is er voor de ondersteuning van de internationale functie één loket.

### Doelstelling

Door de uitvoeringstaken ten behoeve van de internationale functie die bij verschillende departementen werden uitgevoerd te bundelen, wordt de dienstverlening efficiënter uitgevoerd. Daarbij is tevens direct de slag gemaakt om te gaan werken vanuit een frontoffice/backoffice concept en wordt maximaal gebruik gemaakt van digitale werkprocessen.

Daarnaast is met 3W een kwaliteitsslag gemaakt. Door de komst van 3W is expertise gebundeld en is een meer ervaren en professionele organisatie ontstaan die integraal diensten verleent. De oprichting van 3W wordt tevens aangepakt om daar waar mogelijk processen slimmer in te richten voor een optimale dienstverlening.

| 11 |

### Kritische succesfactoren

In lijn met de doelstellingen van 3W zijn zowel kwantitatieve als kwalitatieve succesfactoren geformuleerd. Voor beide zijn nulmetingen uitgevoerd. Daarnaast is in de beginfase van 3W een extra succesfactor van toepassing: de mate waarin de hele (potentiële) doelgroep bekend is met de dienstverlening van 3W en de vindbaarheid van haar producten en diensten op het Rijkspitaal.

We stellen vast dat de rijksambtenaren de 3W-organisatie op het Rijkspitaal hebben gevonden in 2013. In hoofdstuk 10 zijn de bezoekersgetallen van het Rijkspitaal vermeld.

### De werkwijze van 3W

Om haar doelstellingen te realiseren en haar kerntaak optimaal uit te voeren, werkt 3W vanuit een aantal principes. Deze zijn op onderdelen ambitieus en pas op de langere termijn daadwerkelijk waar te maken. Echter, ze geven nu in de beginfase wel de nodige richting aan de verdere ontwikkeling en professionalisering van 3W.

De belangrijkste principes van 3W zijn:

- vraaggericht werken;
- zoveel mogelijk standaard dienstverlening waar het kan en maatwerk waar het moet;
- efficiënt en effectief;
- levering door meest geschikte aanbieder;
- de kwaliteit van een organisatie wordt gevormd door de kwaliteit van de medewerkers;
- vertrouwen verdienen;
- (rijksbreed) samenwerken voor en door optimalisatie & innovatie;
- financieel kader opgezet vanuit de principes 'eenvoud, transparantie en minimale bureaucratie'.

In het transitieplan 3W zijn deze principes verder uitgewerkt.



3.

## Ontwikkeling en mijlpalen

Foto: Monique van Daalen (DGCB) presenteerde het logo van 3W tijdens de vervolgsymposium van 3W (8 oktober 2012)

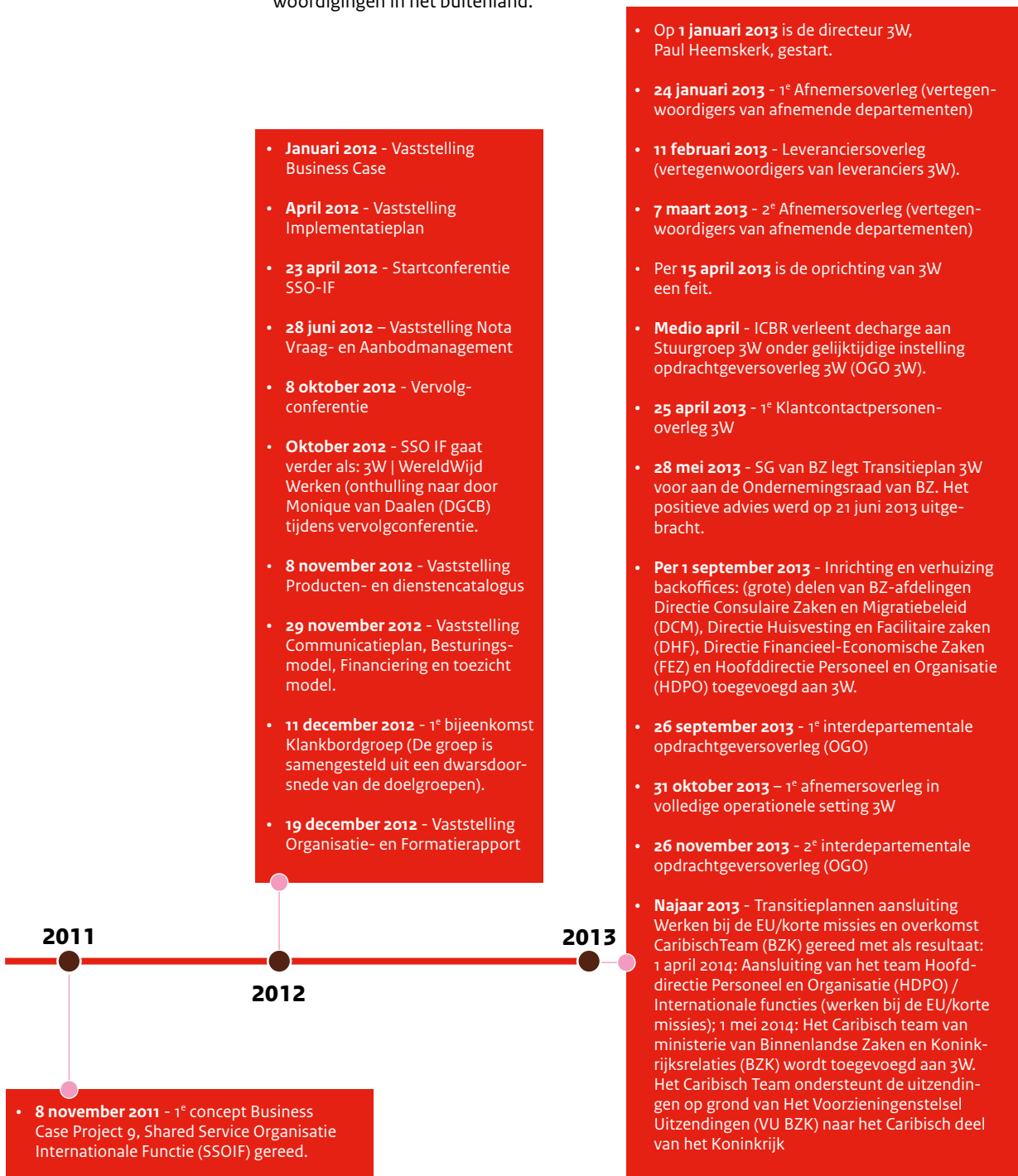




## Ontwikkeling en mijlpalen

In dit overzicht wordt de ontwikkeling van 3W | WereldWijd Werken uiteengezet. De tijdlijn geeft een beeld welke stappen zijn genomen om te komen tot dienstverlenende organisatie. De mijlpalen, zoals de naamsverandering, aansluiting van afdelingen en diensten, en officiële start mogen niet ontbreken.

- In het kader van het Uitvoeringsprogramma Compacte Rijksdienst is aan het Ministerie van Buitenlandse zaken de opdracht verstrekt om een voorstel te ontwikkelen voor het opzetten van één organisatie voor alle ondersteunende diensten aan (rijks)vertegenwoordigingen in het buitenland.





4.

# Organisatie

Foto: Servicedesk van 3W op de 2<sup>e</sup> verdieping van het BZ-gebouw



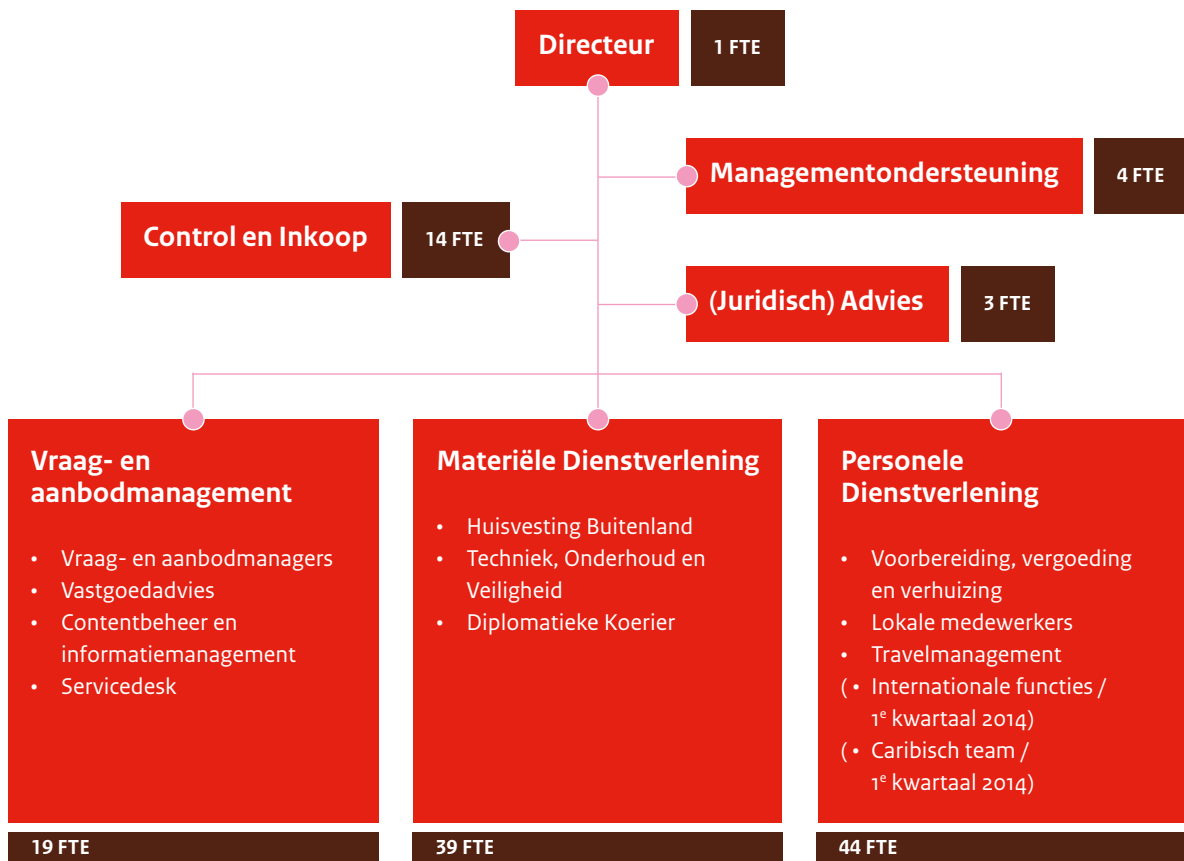


## Organisatie

3W bestaat uit drie afdelingen: de afdeling Vraag- en aanbodmanagement (VAM), de afdeling Materiële Dienstverlening (MD) en de afdeling Personele Dienstverlening (PD). Deze laatste twee afdelingen vormen samen de backoffices binnen 3W.

Daarnaast kent 3W een aantal stafonderdelen dat direct door directeur 3W wordt aangestuurd, namelijk Control en Inkoop, Secretariaat en Advies.

Het organogram ziet er als volgt uit:



Afb. 1: Organogram 3W

In lijn met de nieuwe visie voor BZ is voor 3W gekozen voor een platte organisatie met zo min mogelijk managementlagen. Tevens is er geen vrijgestelde plaatsvervangend directeur. Bij 3W is het hoofd Vraag- en aanbodmanagement tevens plaatsvervangend directeur (Kolonel Ben Hendriksen, gedetacheerd vanuit Defensie).

Dit is niet het eindplaatje voor 3W. Op 1 april 2014 gaat de unit Civiele Missies, Verkiezingswaarneming en WerkenbijdeEU over van Hoofddirectie Personeel en Organisatie (HDPO) naar de afdeling Personele Dienstverlening (PD) van 3W. Acht medewerkers voegen zich dan als het cluster Internationale Functies bij 3W.





Per 1 mei 2014 sluit ook het Caribisch Team aan bij 3W. Het team bestaat uit 6 personen die de praktische ondersteuning van de uitzendingen naar het Caribisch deel van het Koninkrijk verzorgen. Deze uitzendingen worden nu gefaciliteerd binnen het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). BZK blijft beleidsmatig (en budgettair) verantwoordelijk voor en eigenaar van de regelingen.

Na aansluiting van de twee genoemde onderdelen telt 3W 124 fte's.

### Wat doen de afdelingen van 3W?

3W staat onder leiding van directeur Paul Heemskerk.

*Het secretariaat* biedt secretariële, organisatorische en administratieve ondersteuning aan de 3W-organisatie en het management 3W in het bijzonder.

*Control en Inkoop* is verantwoordelijk voor de inrichting en uitvoering van alle taken op het gebied van de financiële administratie en management control van 3W. Daarnaast kunnen medewerkers van BZ terecht bij deze unit voor advies over en begeleiding van inkooptrajecten.

De *unit (juridisch) Advies* werkt vooral ten behoeve van de afdeling Personele Dienstverlening, maar zijn organisatorisch rechtstreeks onder de directeur gepositioneerd om uitdrukking te geven aan hun onafhankelijke positie.

De afdeling *Vraag- en aanbodmanagement (VAM)* heeft als belangrijkste taak het bij elkaar brengen van vraag en aanbod door het coördineren van vraag- en leveringsprocessen en het sturen op de adequate levering van diensten en producten vanuit verschillende backoffices.

De afdeling *Materiële Dienstverlening (MD)* is verantwoordelijk voor een breed scala aan producten en diensten op materieel en facilitair gebied vanuit 3W. Denk hierbij aan alle aspecten rondom huisvesting en onderhoud gebouwen in het buitenland, videoconferencing, veiligheid en crisismateriaal, post- en goederenvervoer van en naar het buitenland.

De afdeling *Personele Dienstverlening (PD)* biedt ondersteuning aan alle medewerkers van BZ en de overige departementen die voor korte of lange duur in het buitenland verblijven voor de uitoefening van de internationale functie. 3W/PD levert hiervoor producten en diensten, zoals vergoedingen buitenland DBZV 2007, internationale verhuizingen, voorlichting aan de medewerker en zijn/haar gezinsleden, internationale reizen, diplomatieke paspoorten en visa. Daarnaast zorgt PD voor de vaststelling en toepassing van rechtspositionele handelingen lokaal personeel.





5.

## Dienstverlening

Foto: Kolonel Ben Hendriksen (plv. directeur en Hoofd VAM) zit het afnemersoverleg voor





## Dienstverlening

**Rijksporaal BZ**

Home Kerntaken Kernprocessen Financieel Facilitair Personeel **Organisatie** Sitemap Uitgebreid zoeken Zoek

Home > Organisatie > BZ > 3W | Wereldwijd Werken Pagina ophef

### Producten & diensten van 3W

Op deze pagina vind je alle producten en diensten van 3W|wereldwijd werken en de bijbehorende aanvraagformulieren. In de instructiefilm (zie rechterkolom) wordt uitgelegd hoe het dienstverleningsportaal werkt en hoe je diensten kunt aanvragen. Medewerkers van andere departementen en overheidorganisaties die BZ kunnen voor het aanvraagproces veelal terecht bij hun klantcontactpersoon, zie hiervoor ook de rechterkolom van deze pagina.

- Vergoedingen buitenland**
  - Toelichting vergoedingen buitenland
  - Vergoedingen DBZV 2007 (automatisch)
  - Vergoedingen DBZV 2007 (zelf aanvragen)
  - Vergoeding Partner Plus Persiën
  - Vergoeding kinderopvang op de post
  - Tegenwoordiging professionele ontwikkeling partner
  - Ouderlagvoorziening partner buitenland
  - Klantcontactpersonen Personeel
- Lokaal personeel**
  - Wijziging postadreswerk (PUN)
  - Functie(her)waardering lokale functies
  - Administratieve registratie lokaal personeel
  - Berekening meerkosten aanmelding lokaal personeel bij NL sociale zekerheid
  - Afsluiten arbeidscontract onbepaalde tijd
  - Toekenning arbeidsmarkttoelage (AHT) lokaal personeel
  - Suppletierегeling lokaal personeel
  - Toepassing hardheidsclausule lokaal personeel
  - Belasting- en premieafdracht lokaal personeel
  - Advisering over toepassing en uitvoering Rinko 2009
  - Legal status regulations for local staff (EN)
- Internationale dienstreizen en dienstvervoer**
  - Dienst- en diplomatieke paspoorten
  - Visa
  - Versnorte adviesprocedure MVV
  - Dienstautoma's
  - Internationale dienstreizen
- Huisvesting**
  - Persoonlijke huisvesting
  - Voor de conselaar
  - Voor de residentie
  - Op-je-werkplek
  - Kunst
- Veiligheid en crisismateriaal**
  - Crisismateriaal
  - Veiligheid
  - BHV
- HIV/AIDS Workplace Programs**
  - HIV/AIDS Workplace Programs
  - Veelgestelde vragen over het HIV/AIDS-beleid
- Post- en goederenvervoer buitenland**
- Internationale communicatie**
  - Internationaal berichtenverkeer
  - Videoverbinding
- Inkoop- en aanbesteding**
  - Inkoop en aanbesteding
  - Inkoopadvies en -informatieverstrekking
- Vertaaldiensten**
  - Vertaaldiensten
- Medische Zaken**
  - Keuringen en vaccinaties niet-westers land
  - Keuringen en vaccinaties westers land
  - Keuringen en vaccinaties bij dienstreizen
  - Zorgverzekering in het buitenland
- Werkes bij Internationale Organisaties**
  - Werken bij Internationale Organisaties

**Destructiefilm**  
In deze instructiefilm wordt uitgelegd hoe het portaal werkt en hoe je diensten kunt aanvragen.

**Klantcontactpersonen**  
Klantcontactpersonen personeel interdepartementaal

**Zie ook**  
Wereldwijd werken op Personeel  
Wereldwijd werken op Facilitair

**Over 3W**  
E-mailadres: 3W@minbuza.nl  
Telefoon: 070 348 4333  
ServiceDesk 3W: 03013, Bezuidenhoutseweg 67  
Opentijden: op werkdagen van 8.30-17.00 uur  
Site: WereldWijd Werken

De Rijksoverheid. Voor Nederland.

**Afb. 2:** Aanbod producten en diensten van 3W op het Rijksporaal

De organisatie van 3W heeft een bijzonder karakter gezien de brede scope van (integrale) dienstverlening. 3W is een interdepartementale uitvoeringsorganisatie, met meerdere opdrachtgevers (ook buiten BZ). De eigenaar is de SG van BZ.

De afspraken over de prioriteiten (en opdrachten) op het gebied van de uitvoering liggen formeel tussen de opdrachtgevers enerzijds en 3W als uitvoerder anderzijds. Uitvoerder in de zin van leverancier van producten en diensten die zijn opgenomen in een Producten-



en dienstencatalogus (PDC). Deze producten en diensten worden conform de afspraken in de Dienstverleningsafspraken (DVA) geleverd. Ook met andere onderdelen van de Rijksoverheid wordt door afstemming in het Opdrachtgeversoverleg (OGO) in een PDC/ DVA de relatie opdrachtgever versus opdrachtnemer nader vormgegeven.

Bij de Business Case SSO-IF, die ten grondslag heeft gelegen aan de oprichting van 3W als onderdeel 9 van de Rijksbrede CRD (Compacte Rijksdienst) operatie, zijn een drietal fases of plateaus geformuleerd:

- plateau 1 betreft de huidige vormgeving van 3W zoals verwoord in het Organisatie- en formatierapport en Transitieplan;
- plateau 2 beoogt beleidskaders voor harmonisering in de rechtspositie en regelgeving;
- plateau 3 betreft eventuele uitbreiding (of vermindering) van de producten en dienstenportfolio.

Defensie ontwikkelt in samenwerking met Buitenlandse Zaken een business case om de mogelijkheden voor intensievere samenwerking te onderzoeken. Naar verwachting ultimo 2014 wordt over de businesscase inclusief het vervolgtraject en reikwijdte besloten. Plateau 2 wordt door een interdepartementale stuurgroep onder de leiding van de plaatsvervangend secretaris-generaal (PSG) van BZ nader uitgewerkt.

| 20 |

Directeur 3W heeft in het voorjaar van 2013 een aantal gesprekken gevoerd met de directie van Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) en de Rijksgebouwendienst (RGD), die hebben geleid tot het gezamenlijk nader verkennen of - op termijn - ondersteuning door 3W kan worden verleend op het gebied van beheer en onderhoud van vastgoed in het Caribisch gebied.

### Afnemers

In 2013 zijn alle klanten bezocht door het hoofd en de vraag- en aanbodmanagers van de afdeling Vraag- en aanbodmanagement (VAM). Wat terugkwam in het afnemersoverleg was dat alle klanten goed te spreken waren over 3W en de dienstverlening tot nu toe. 3W heeft de klanten voorgesteld om een eenvoudig document Dienstverleningsafspraken (DVA) op te stellen in plaats van een lijvig document, gebaseerd op vertrouwen en een groeimodel.

Op donderdag 31 oktober 2013 heeft het eerste afnemersoverleg plaatsgevonden in de nieuwe operationele 3W-setting. Deze bijeenkomsten staan onder voorzitterschap van Ben Hendriksen, hoofd van de afdeling Vraag- en aanbodmanagement van 3W.

Het afnemersoverleg bestaat uit vertegenwoordigers van alle overheidsorganisaties, waarmee 3W dienstverleningsafspraken maakt. De afnemers zijn (in willekeurige volgorde): de ministeries van Financiën, Veiligheid en Justitie, Defensie, Economische Zaken, Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Infrastructuur en Milieu, Onderwijs Cultuur en Wetenschap, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Andere leden die producten en diensten afnemen zijn de Douane, Belastingdienst, Landelijke Eenheid van de Nationale Politie en Sociale Verzekeringsbank.



Afb. 3: Afnameoverzicht per maart 2014

Afnemers	Voorlichtingsbijeenkomsten en voorbereidingscursussen	Vergoedingen	Medische keuringen	Verhuizingen	Vaccinaties en advies bij dienstreizen	Persoonlijke Ontwikkeling Partner	Global Connection	Dienst-reizen	Post en goederen-vervoer	Video-conferencing
Ministerie BZK I en II	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Ministerie BZ	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Ministerie DEF	x	x						x	x	x
Ministerie OCW	x	x	x	x	x			x	x	
Ministerie I&M	x	x	x	x		x		x	x	
Ministerie FIN	x	x	x			x		x	x	
Douane	x	x	x	x	x	n.n.b.	n.n.b.	x	x	n.n.b.
Belastingdienst	x	x	x	x				x		
Ministerie VWS	x	x	x	x				x	x	
Ministerie SZW	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Ministerie AZ								x		
Ministerie EZ	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Ministerie V&J (naar onderdeel):										
DEIA	x	x	n.n.b.	x	n.n.b.				x	
DTV	x	x	x	x		x	x		x	x
IND	x	x		x					x	x
DGPOL	n.n.b.	n.n.b.	n.n.b.		n.n.b.	n.n.b.	n.n.b.	n.n.b.	n.n.b.	n.n.b.
SVB	x	x	x		x	x	x	x	x	

n.n.b. = nog niet bekend





6.

# Projecten

Foto: Brigade-Generaal Leanne van den Hoek en Paul Heemskerk ondertekenen de dienstverleningafspraken





## Projecten

In dit hoofdstuk geven wij u informatie over de belangrijkste projecten en beleidsveranderingen die in 2013 hebben plaatsgevonden of oorsprong hebben. U kunt kennismaken met een selectie van de vele expertises van 3W.

### Extra audit op betaalde vergoedingen

Voor het maandelijks berekenen van de buitenlandvergoedingen aan alle uitgezonden BZ-ambtenaren en vak attachés gebruikt 3W het vernieuwde VipS (geautomatiseerd vergoedingensysteem), de betaalbaarstelling verloopt via P-Direkt. 3W heeft aangegeven dat het aan de departementen zekerheid wil kunnen geven dat de berekening en de betalingen van de attachés juist verlopen. Daarom zal de Auditdienst Rijk (ADR) de huidige audit op de berekeningen uitbreiden met het betaaltraject, en zekerheid verschaffen over de juistheid van beide trajecten. In dit kader is ook een IT-audit opgestart naar het nieuwe VipS.

### Uitkomsten enquête partners

Hoofddirectie Personeel en Organisatie (HDPO) van Buitenlandse Zaken en 3W hebben in mei 2013 een enquête uitgezet onder de partners van internationaal overplaatsbaar ambtenaren en va attachés. Wij willen bij 3W namelijk weten hoe de partnerondersteuning kan worden verbeterd. De uitkomsten laten zien dat de partner behoefte heeft aan ondersteuning in de tijdgeest van de tweeverdienersmaatschappij: een meer flexibele en moderne vorm van partnerondersteuning en aandacht voor het investeren in de professionele ontwikkeling.

| 23 |

### Attachécursus

De attachécursus wordt opnieuw tegen het licht gehouden met betrekking tot de organisatie en de invulling van het programma zodat de samenwerking vanuit 3W en Defensie verder kan worden geoptimaliseerd.

Om te zorgen dat een attaché ook daadwerkelijk op de cursus terecht komt gaat 3W hem/haar actief benaderen en indelen in een van de geplande cursussen.

### Vastgoedbeheer

3W heeft samen met de vastgoedexperts in 2013 de sluiting van een aantal posten begeleid en daarnaast diverse businesscases “vastgoed” opgesteld. Panden en inventarissen werden afgestoten of kregen een andere bestemming. 3W stond ook weer aan de wieg van de geboorte van enkele kanselarijen zoals te Havana, Rio De Janeiro, Hanoi, Seoel, Panama, Yangon en Chongqing. Daarnaast werden enkele co-locatie projecten afgerond zoals die te Milaan en Nicosia.

### Beheer huisvesting

In Venetië staat het Rietveld Paviljoen. Het paviljoen is van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en het beheer en onderhoud is ondergebracht bij de Rietveld Stichting. Dit gebouw staat in het park van de Biennale en wordt gebruikt voor kunstexposities. In 2013 is overeenstemming bereikt over het onderbrengen van beheer en onderhoud naar 3W.

Met OCW wordt in 2014 een overeenkomst aangegaan met betrekking tot het beheer door 3W vanaf 1 mei 2015.

### Nieuw Programma van Eisen met betrekking tot huisvesting

Voor 2013 was een belangrijk moment de vaststelling in mei 2013 van het Nieuw Programma van Eisen met betrekking tot huisvesting in het buitenland (nPVE). De herijking van het oude PVE naar het nieuwe PVE sluit aan op het beleid zoals o.a. vastgelegd in de nota “Modernisering Diplomatie” en de Brochure “Differentiatie Postennet”.





### Huisvesting co-locatie

In deze tijd van bezuinigingen maar ook herbezinning op de taken en de structuur van het postennet is co-locatie een middel om kosten van huisvesting te drukken en te komen tot een (strategische) samenwerking met andere landen of om aan externe partijen ruimte ter beschikking te stellen.

Nederland kent meerdere voorbeelden van co-locatie. In Harare (2011) en Nicosia (2013) zijn de Denen ingetrokken in de Nederlandse kanselarij; in Vilnius huist de Nederlandse ambassade sinds 2012 in de kanselarij van Denemarken. Recent (voorjaar 2013) heeft Litouwen een deel van de Nederlandse kanselarij in Sofia gehuurd. In alle gevallen worden kantoorruimten en ondersteunende staf gedeeld. Met België worden drie kanselarijen gedeeld, in een oplopende graad van samenwerking.

### Inrichtingsprojecten

Door hergebruik van het kantoormeubilair van voormalig post Ouagadougou is de Regionale Service Organisatie Oost-Europa (RSO OEU) snel van meubilair voorzien zonder grote kosten te maken. Omdat er voor de RSO's geen kunst uit de collectie van BZ wordt verstrekt, is er door middel van het gebruik van de Rijkshuisstijl kleuren toch een representatieve prettige werkomgeving gecreëerd.

3W heeft de inrichting van North Delegates' Lounge in het VN hoofdgebouw te New York verzorgd. De opdracht was gestoeld op een multidisciplinair ontwerpteam in de geest van ontwerp van dat van het VN gebouw zelf. De opening werd verricht door Ban Ki-Moon, Koningin Maxima en de Minister van Buitenlandse Zaken, Frans Timmermans.

### Inrichtingskaders

Inrichtingen residenties wordt geheel in beheer van 3W gebracht. Categorisering van het postennet wordt gekoppeld aan vastgoedportefeuille. Voor de posten met een meerjarig interdepartementaal beleidskader wordt beheer, onderhoud en uitvoering in regie van 3W uitgevoerd.

Posten met taakspecialisatie economie worden ook ondersteund met gespecialiseerd advies op gebied van interieur, beheer en onderhoud, architectonische indeling van het pand en inrichting van de representatieve ruimten. De in samenspraak met de interieur-architect gekozen interieurproducten worden uiteindelijk via de producten en diensten catalogus op het Rijksportaal door de posten zelf besteld.

Overige posten kunnen inrichting voortaan ook op deze wijze bestellen en zorgen zelf voor de planvorming en uitvoering van projecten. Dit resulteert in heldere service van 3W posten weten waar ze aan toe zijn, interieurarchitecten zorgen voor een gevarieerd aanbod dat duurzaam, kwaliteit en een Nederlandse uitstraling kan waarborgen.

### Diplokoerier beleid rijksbreed

Een aantal taken binnen het transport van post en goederen, zoals het verzenden van privé post en de ontvangst van goederen in relatie tot de douane wetgeving, zijn onderzocht door 3W. Uitkomst is dat regelgeving op deze onderwerpen wordt aangepast of wordt aangescherpt uit kostenoverwegingen en relevante wetgeving. Met deze dienstverlening wordt rekening gehouden met de rijksbrede verplichtingen. 3W is van plan deze dienstverlening eenduidig en voor ieder toegankelijk te maken via het Rijksportaal.

### Inkoop

Op 1 april 2013 is de nieuwe Aanbestedingswet in werking getreden. Om de marktwerking voor het MKB te bevorderen, is de regelgeving voor alle inkoopopdrachten vanaf 50.000 Euro verscherpt.

In 2013 hebben de inkoopadviseurs een groot aantal aanbestedingen begeleid, die hebben geresulteerd in (raam)overeenkomsten voor onder andere dienstverlening op het



gebied van medische begeleiding en medische evacuatie, aansluiting BZ op P-Direkt, levering van gepantserde voertuigen VR9, de levering werktuigbouwkundige installaties en daarmee samenhangende dienstverlening, schoonmaakdiensten voor ambassade te Wenen en beveiligingsdiensten voor de ambassade te Kigali.

De nieuwe aanbestedingsregels worden steeds meer, wat resulteert in een toenemende stroom van inkoopvragen en aanbestedingen, vooral vanuit de posten en Regional Support Offices (RSO's). Waar – voor de oprichting van 3W – uitsluitend advies werd gegeven, zijn de inkoopadviseurs van 3W nu ook belast met de uitvoerende taken met betrekking tot aanbestedingen. De inkoopadviseurs ontzorgen het postennet op inkoopgebied.

Europese aanbestedingen worden via 3W uitbesteed aan de Haagse InkoopSamenwerking (HIS).

### Kunstprojecten 2013

In totaal hebben er 31 inrichtingsactiviteiten plaatsgevonden. Hiervan waren er 2 multidisciplinaire projecten. In samenwerking met de interieurarchitecten zijn 4 inrichtingsactiviteiten gerealiseerd. Dit is inclusief de herinrichting van de 8e en de 2e verdieping op het departement van Buitenlandse Zaken. Opvallend was de residentie van Tokio die geheel van Nederland hedendaags Design is voorzien in combinatie met een collectie vazen (Ikebana versus de tulp) in bruikleen genomen van de Rijkscollectie en schilderijen waarbij de kunstenaar zijn of haar inspiratie heeft gehaald uit de Japanse kunst. Het primaire doel van de kunstcollectie blijft die van het ondersteunen van de representativiteit en promotie van Nederland in het buitenland.

| 25 |

### NSS

Kunstzaken van 3W was gevraagd om advies te geven bij het programma van eisen, om het gehele Worldforum te voorzien ten tijde van de Nuclear Security Summit 2014 (NSS). Het plan, selectie van de kunstwerken, de logistiek en de uitvoering zijn in handen van 3W/Kunstzaken. Naast het inzetten van de fotografie collectie van het departement is gebruik worden gemaakt van kunstwerken uit de residentie van Brussel en bruiklenen van de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE). Te zien waren: hedendaags fotografie, Cobra, 17e en 19e schilderkunst.

3W heeft ook actief als adviseur deelgenomen bij de aanbesteding voor het interieur NSS. Ook op inkooptechnisch gebied heeft 3W veel ondersteuning geleverd.

### Lokale medewerkers

Het cluster lokale medewerkers van de afdeling PD heeft zich in 2013 naast de reguliere werkzaamheden beziggehouden met het wegwerken van de achterstand op het gebied van de postuitwerkingen. Ook de uitvoering van de loononderzoeken kende door een nieuwe verwerkingswijze een kortstondige achterstand. Extra inzet werd geleverd bij het verwerken van de niet-reguliere ontslagen als gevolg van sluitingen van een aantal posten. Gedurende het laatste kwartaal van 2013 diende veel energie gestoken te worden in de conversie van PINS naar P-Direkt en People Inc. Deze helaas ongelukkige conversie leidde tot een inputstop per medio december en aan adequate oplossingen wordt nog steeds hard gewerkt.

In 2014 worden door HDPO - ondersteund door 3W - twee beleidsveranderingen voorbereid. Ten eerste het aanpassen en wijzigen van de RRLOK (regelgeving lokaal personeel) en ten tweede het aanpassen en wijzigen van de loononderzoekssystematiek op basis van uitkomst evaluatie loononderzoek systematiek 2012.

### Nieuw travelmanagement systeem

In april 2013 is na een Europese aanbesteding een nieuwe reisagent gekozen, VCK Travel, ten behoeve van het zogeheten cluster 1 dat bestaat uit de volgende onderdelen: BZ, EZ,



Financiën, I&M, SZW, OCW, BZK, AZ, VWS, 1e en 2e Kamer en de AR. Na een aanvankelijk wat moeizame implementatieperiode, veroorzaakt door benodigde gewenning van de reisagent aan de variëteit aan processen en reisbeleidsuitwerkingen bij de diverse onderdelen, is de dienstverlening inmiddels verbeterd. 3W voert een actief contract-beheer om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen. Met de reisagent zijn afspraken gemaakt over periodieke managementinformatieverstrekking aan alle deelnemers zodat een goed inzicht bestaat in uitnutting van het contract en werking van het reisbeleid. Daarnaast heeft 3W, met gebruikmaking van het grote gezamenlijke reisevolume, een aantal kortingsovereenkomsten afgesloten met de meest gebruikte luchtvaartmaatschappijen en worden er gesprekken gevoerd met andere vervoersmaatschappijen om dit nog verder uit te bouwen.

In overleg met P-Direkt werkt 3W aan een Rijksbrede oplossing voor het (integraal) ondersteunen van het gehele proces rondom het aanvragen, boeken en declareren van dienstreizen.

Het is de bedoeling dat het nieuwe systeem gebruiksvriendelijk wordt en waarbij de reiziger zijn reis kan aanvragen, direct online de reismogelijkheden gepresenteerd krijgt en na terugkomst eenvoudig de reisdeclaratie kan afwerken. Dit systeem zal niet alleen voor BZ en het postennet worden ingezet, maar wordt - op termijn - als rijksbrede dienstverlening door 3W aangeboden. De ambitie is om vanaf 2015 de uitrol gefaseerd te laten plaatsvinden. Het huidige reisdeclaratiesysteem (RDS), dat op BZ wordt gebruikt voor het aanvragen en declareren van dienstreizen, zal hiermee tevens komen te vervallen.

| 26 |

### Begeleiding Attachés

Het jaar 2013 heeft in het teken gestaan van het inrichten en opstarten van het digitale loket van 3W. Specifiek voor de aanmelding van attachés door de vakdepartementen werden in Self Service Portal (SSP) digitale formulieren opgezet om de dienstverlening (digitaal) te stroomlijnen. Daarnaast heeft 3W diverse processen rond de voorbereiding voor de plaatsing op een post (aanvraag diplopa's, voorbereidingsgesprek etc.) geïntegreerd waardoor de attaché alles in 1 bezoek ("one-stop shopping") aan 3W kan afhandelen.

In 2014 zal op basis van de eerste ervaringen de nodige 'fine-tuning' plaatsvinden; waar nodig zullen de SSP-formulieren en de informatie op Rijkspitaal worden verbeterd. In mei 2014 zal een aantal medewerkers van het Caribisch Team van BZK overgaan naar 3W. Daarmee zetten BZK en BZ een belangrijke stap in de onderlinge samenwerking op het gebied van ondersteuning aan uitgezonden personeel.

### Buitenlandvergoedingen

De aansluiting van BZ bij P-Direkt maakt het mogelijk om vakdepartementen die eveneens zijn aangesloten bij P-Direkt verder te ontzorgen op het gebied van betalingen van buitenlandvergoedingen. Zo worden per 1 maart 2014 de buitenlandvergoedingen en de aanloopvoorschotten via P-Direkt uitbetaald zonder tussenkomst van het vakdepartement. Er worden technische aanpassingen in het VIPS (het betaalsysteem voor buitenlandvergoedingen) uitgewerkt om ook de maandelijkse inhoudingen van deze aanloopvoorschotten geheel te laten verzorgen door 3W.

Na een periode van uitvoerig testen is begin 2014 het technisch beheer van VIPS overgedragen aan ATOS (een IT dienstverlener). Na deze overdracht zijn direct de eerste besprekingen gestart om verdere verbeteringen in VIPS te gaan doorvoeren.





7.

## Prioriteiten en posterioriteiten



## Prioriteiten en posterioriteiten

3W kent als uitvoeringsorganisatie geen prioriteiten op het gebied van beleid. Wel is er sprake van verzoeken door 3W aan de directies die beleidsvormend of kaderstellend zijn in de bedrijfsvoering om op onderdelen over het beleid te besluiten of om kaders aan te geven.

### Prioriteiten vanuit het beleid of andere uitvoerders buiten 3W

- vereenvoudigde toegang tot het Rijksportaal (dus zonder de Citrix Key), ten behoeve van het aanvragen van producten en diensten bij 3W door afnemers van vakdepartementen;
- afbakening rolverdeling Directie Bedrijfsvoering (DBV) met betrekking tot huisvesting en inkoop;
- besluitvorming op voorstel beleidsaanpassing huren dienstwoningen buitenland;
- regie en nazorg aansluiting P-Direkt in relatie tot de gerelateerde systemen bij 3W;
- besluitvorming (binnen BZ en daarbuiten) rondom Business case Rijksbrede (TEM) Travel and Expense Management systeem afronden;
- besluitvorming over evaluatie loonvaststellingsinstrumentarium lokaal personeel;
- het zoveel mogelijk wegwerken van de achterstand in loononderzoeken lokaal personeel en postuitwerkingen (PUW). Deze achterstanden waren al aanwezig voor de transitie van het betreffende deel van Hoofddirectie Personeel en Organisatie (HDPO) naar 3W. Hier ligt tevens een relatie met de hierboven genoemde evaluatie.

| 29 |

Daarnaast richt 3W zich uiteraard op het optimaliseren van de dienstverleningsafspraken, een continue kwaliteitsverbetering van de dienstverlening en efficiency verbeteringen.

### Communicatie

Voor een nieuwe dienstverlenende organisatie als 3W is goede communicatie van groot belang. Voor 3W zijn de volgende punten prioritair:

- actualisering 'content' op het Rijksportaal;
- een op de verschillende doelgroepen (intra- en interdepartementaal) afgestemde nieuwsbrief;
- in 2013 zijn 5 nieuwsbrieven extern verschenen.





8.

# Bedrijfsvoering

Foto: Medewerkers van het cluster Vergoedingen Buitenland





## Bedrijfsvoering

### Terugblik 2013

3W heeft een turbulent jaar achter de rug. Zij ontwikkelde zich van een kwartiermakers-organisatie aan het begin van het jaar naar een werkende front office, digitaal portaal en regie organisatie per april 2013 tot een volledig operationele back-offices per september 2013. Al deze grote stappen zijn geheel volgens de planning gerealiseerd.

Tegelijkertijd zijn de gestelde doelen bereikt, met name waar het gaat om tracering en ontsluiting van informatie over de diensten van 3W via het digitaal portaal. Ook zijn in 2013 grote stappen gezet naar een werkende structuur van interdepartementale opdrachtgevers en is vanaf in 2013 de interactie met de verschillende departementen geïntensiveerd (inclusief de daarop afgestemde communicatie). In april 2013 is een intern klanttevredenheidsonderzoek (IKTO) uitgevoerd met betrekking tot de dienstverlening voor de start van 3W. Met Directie Financieel-Economische Zaken (FEZ) is ook een aanzet gegeven

voor een goede invulling van de ondersteuning van de rol van de eigenaar. Naast al deze ontwikkelingen werken alle medewerkers van 3W vanaf september bovendien volgens de uitgangspunten van Het Nieuwe Werken (HNW). Belangrijk risico in algemene zin is onvoldoende absorptiecapaciteit indien 3W te snel nieuwe of extra taken opgedragen krijgt.

### Het Nieuwe Werken

3W is per 1 september 2013 gehuisvest volgens het principe van Het Nieuwe Werken (HNW). Eventuele aanpassingen worden in samenwerking met het BZ-project Het Nieuwe Werken en FMHaaglanden afgestemd. Voor een deel van de afdeling PD wordt HNW bemoeilijkt omdat de personeelsdossiers, waar dagelijks mee wordt gewerkt, nog niet zijn gedigitaliseerd.

| 31 |

### Goed werkgeverschap

Bij 3W hebben startgesprekken plaatsgevonden met alle medewerkers die bij de overgang naar 3W een nieuwe leidinggevende hebben gekregen.

### Externe inhuur

Binnen 3W is sprake van enkele inhuurkrachten van wie het contract begin 2014 afloopt. Belangrijkste inhuur betreft de zeer specifieke deskundigheid die extern wordt ingehuurd voor het project Buitenlandse Dienstreizen (TEM). Naar verwachting is deze inhuur ook nog grotendeels nodig in 2014 gezien de besluitvormingsfase (en omgeving) van dit omvangrijke project.

### Digitalisering

3W heeft in 2013 een eerste stap gezet op aansluiting op het digitale archief van BZ. Het jaar 2014 staat voor 3W in het teken van verdere digitalisering. Daarnaast heeft 3W de intentie om stapsgewijs te werken aan de introductie van een digitale samenwerkingsfunctionaliteit ter vervanging van het gezamenlijke digitale opslagmedium.





9.

# Financiën

Foto: Het meubilair van Het Nieuwe Werken is geschikt voor formeel en informeel overleg





## Financiën

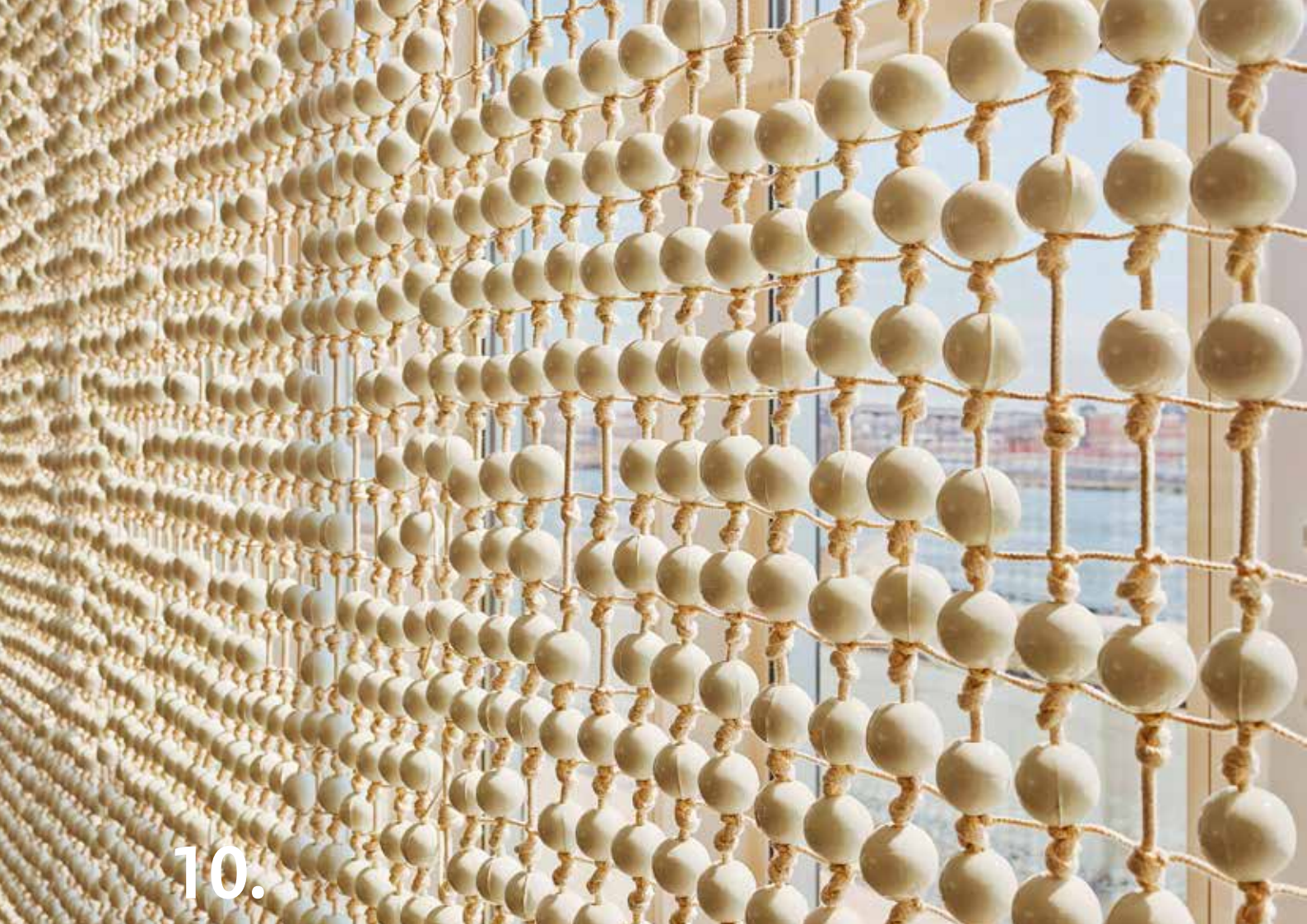
### 2013

In 2013 is 3W stapsgewijs opgericht en uitgebreid. Dat betekende dat de processen, de medewerkers en de budgetten (op onderdelen) losgeknipt moesten worden uit de tot dan toe bestaande organisaties zoals de personeelsdirectie van Buitenlandse Zaken (HDPO), de facilitaire en huisvestingsdirectie (DHF) en de financiële directie (FEZ).

Bij dit losknippen stond voorop dat de dienstverlening door moest gaan. Tegelijkertijd vond een nulmeting plaats waarin in beeld is gebracht welke diensten geleverd werden voordat 3W werd opgericht en welke kosten daarmee gemoeid waren in termen van budget en formatie.

Daarnaast adviseert de Auditdienst Rijksoverheid (ADR) op het gebied van procesoptimalisatie. Het gaat hier om de processen binnen 3W (waar voor het eerst zowel personele als materiele diensten gezamenlijk worden aangeboden aan de diverse klantgroepen), en het proces tussen de opdrachtgever Directie Bedrijfsvoering en de eigenaar Secretaris generaal van BZ. In dat laatste geval is directeur FEZ degene die optreedt als gemandateerd eigenaar.

Verder wordt in 2014 gekeken naar uniformering van de wijze van verrekening richting opdrachtgevende Ministeries. Uniformering met name voor de verrekeningen die tot nu toe vanuit het Postennet (ambassades en RSO's, de Regional Support Offices van BZ in het buitenland) en door 3W worden opgesteld.



10.

# Kengetallen

Foto: Delegates' Lounge - (fotograaf: Frank Oudeman)







## Kengetallen

3W is volop bezig met het ontwikkelen van een gedegen rapportage op basis van statistische gegevens. Tot eind 2013 zijn de beschikbare gegevens nog (relatief) beperkt. Vanaf 2014 is 3W in staat om gebruik te maken van meer gegevens.

### Webstatistieken

Overzicht van bezoekgegevens van het digitale loket van 3W over de periode april – december 2013.

Webtrends 2013	april	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov	dec	totaal
Aantal bezoekers Rijksportaal	2.899	1.426	1.327	1.248	1.154	1.821	1.556	1.537	1.031	13.999
Portaal Producten en Diensten	1.271	713	686	656	636	848	824	813	562	7.009
Landingspagina 3W	1.049	713	641	628	518	713	732	724	469	6.187
Pagina bezoek	4.514	2.213	1.891	1.922	1.730	2.711	2.179	2.181	1.509	20.850
Gem pag. bezoek	1.6	1.5	1.4	1.5	1.5	1.5	1.4	1.4	1.4	1.5

### Self Service Portal Personeel

Overzicht van bezoekgegevens van het Self Service Portal (SSP) met betrekking tot personeelszaken. Via het portaal kunnen klanten de producten en diensten van 3W afnemen. In de kolom 'vis' (visited) staan de aantallen personen die een dienst hebben bekeken in het SSP. In de kolom 'sub' (submitted) zijn de daadwerkelijk aangevraagde diensten vermeld.

| 35 |

SSP Personeel 2013		
<i>visited/submitted</i>	<b>vis</b>	<b>sub</b>
Vergoedingen Buitenland	5.394	1.164
Lokaal personeel	7.089	2.194
Vorbereiding op plaatsing	1.772	267
Internationale verhuizingen	372	80
HIV Aids	124	10
3W Portaal klantcontactpersoon	16	0
3W Aanvragen p-dossiers	33	16
3W PD VVV	7	2
<b>Totaal</b>	<b>14.484</b>	<b>3.733</b>



### Self Service Portal Facilitair

Overzicht van bezoekgegevens van het Self Service Portal (SSP) met betrekking tot facilitaire zaken. Via het portaal kunnen klanten de producten en diensten van 3W afnemen. In de kolom 'vis' staan de aantallen personen die een dienst hebben bekeken in het SSP. In de kolom 'sub' zijn de daadwerkelijk aangevraagde diensten vermeld. Indien er '0' is vermeld, betekent dit dat de aanvragen op een andere wijze (niet SSP) worden afgehandeld.

SSP Facilitair 2013		
	<i>visited/submitted</i>	
	<b>vis</b>	<b>sub</b>
Op de werkplek	3.167	170
Voor de residentie	583	0
Voor de kanselarij	324	0
Crisismateriaal en veiligheid	274	4
Inkoop en aanbesteding	504	89
Post- en goederenvervoer	1.810	0
Persoonlijke huisvesting	79	0
Internationale dienstreizen en dienstvervoer	185	0
<b>Totaal</b>	<b>6.926</b>	<b>264</b>

| 36 |

### Servicedesk

In onderstaand overzicht zijn de aanvragen opgenomen die door de medewerkers van de servicedesk zijn afgehandeld via de telefoon, per mail en persoonlijk gesprek. De gegevens worden vanaf september 2013 systematisch bijgehouden.

Servicedesk 2013	sept	okt	nov	dec	totaal
Vorbereiding	65	26	27	27	145
WBIO	0	0	0	0	0
Lokale medewerkers	26	6	9	6	47
Post en goederen	15	10	19	22	66
Dienstreizen	40	86	72	55	253
Huisvesting	4	12	23	26	65
Veiligheid	3	2	2	4	11
Overig	52	21	32	38	143
Niet voor 3W	21	18	22	22	83
DBZV	11	16	35	30	92
Verhuizingen	7	11	8	9	35
Internationale com.	12	4	6	4	26
Inkoop	1	0	2	4	7
Vertalingen	0	0	0	1	1
<b>Totaal</b>	<b>257</b>	<b>212</b>	<b>257</b>	<b>248</b>	<b>974</b>



Overzicht aan wie de servicedesk van 3W diensten verleent.

Servicedesk 2013	BZ	Andere departementen	Posten	totaal
Voorbereiding	70	46	29	145
WBIO	0	0	0	0
Lokale medewerkers	3	0	44	47
Post en goederen	11	1	54	66
Dienstreizen	78	130	45	253
Huisvesting	3	1	61	65
Veiligheid	7	0	4	11
Overig	49	37	57	143
Niet voor 3W	44	16	23	83
DBZV	36	30	26	92
Verhuizingen	17	16	2	35
Internationale com.	7	17	2	26
Inkoop	3	2	2	7
Vertalingen	1	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>329</b>	<b>296</b>	<b>349</b>	<b>974</b>

| 37 |

### Paspoortafhandeling

Sinds november 2013 worden de statistieken bijgehouden met betrekking tot het paspoortafgifteproces.

Totalen paspoortbalie	nov	dec	totaal
Vragen over openingstijden/locatie	47	1	48
Benodigheden	18	8	26
Begeleiding	3	2	5
Persoonlijke verschijning op de ambassade	3	0	3
Overige diensten	63	69	132
Paspoortaanvragen	86	77	163
<b>Totaal</b>	<b>220</b>	<b>157</b>	<b>377</b>

### Visumzaken

Sinds november 2013 worden de statistieken bijgehouden met betrekking tot de overvliegvergunningen.

Visumzaken	nov	dec	totaal
Balieklienten	322	215	537
Aanvragen	364	374	738
Vragen per e-mail	156	149	305
<b>Totaal</b>	<b>842</b>	<b>738</b>	<b>1580</b>



### Overvliegvergunningen

Sinds november 2013 worden de statistieken bijgehouden met betrekking tot de overvliegvergunningen. Vanaf december zijn de gegevens van inkomende en uitgaande vluchten uitgesplitst.

Overvliegvergunningen		nov	dec	totaal
<b>Inkomende vluchten</b>	Inkomende aanvragen NL		20	
	Inkomende aanvragen: Cur/Ar/SM		8	
	<b>Totaal</b>	<b>59</b>	<b>28</b>	<b>87</b>
<b>Uitgaande vluchten</b>	Fliteline (business charters)		36	
	KBX (regeringsvliegtuig)		24	
	EATC (European Air Transport Command)		45	
	Vliegbasis Leeuwarden		3	
	Juba evacuatie		19	
	<b>Totaal</b>	<b>200</b>	<b>127</b>	<b>327</b>

### Aantal bezwaar en beroepszaken

Sinds september 2013 worden bezwaren en beroepen van ambtenaren tegen besluiten die worden genomen op basis van het DBZV 2007 en bezwaren van lokale werknemers tegen besluiten die hun rechtspositie raken, behandeld door de juristen van 3W. In die periode zijn 12 bezwaarzaken ingediend. Er zijn nog geen beroepszaken behandeld.

### Bijeenkomsten partners en kinderen

Om goed voorbereid aan de slag te kunnen in het buitenland en bij terugkeer in Nederland, wordt een aantal voorlichtingsbijeenkomsten en voorbereidingscursussen aangeboden. In het overzicht zijn de belangrijkste voorlichtingsbijeenkomsten en voorbereidingscursussen opgenomen.

Soort bijeenkomst	Afkomst deelnemers	Aantal deelnemers in 2013
Voorlichtingsbijeenkomst Oriëntatie op plaatsing	BZ/BZK	42
Voorlichtingsbijeenkomst oriëntatie op een post hoog –risico (non-family)	BZ/EZ	22
Voorlichtingsbijeenkomst International onderwijs	Defensie/I&M/EZ/BZ	20
Voorlichtingsbijeenkomst “Terugkeer in Nederland”	BZ/BZK/EZ agentschap	20
Voorlichtingsbijeenkomst Thuisfront	Defensie/I&M/EZ/BZ	10
Voorlichtingsbijeenkomst “voorbereiding op plaatsing”	Defensie/I&M/EZ/BZ	54
Cursus “Aan het werk in Nederland” (2x per jaar)	BZ/Defensie	26
Cursus “loopbaanontwikkeling buitenland”	Defensie/I&M/EZ/BZ	20







## Colofon

Een uitgave van:  
Ministerie van Buitenlandse Zaken  
3W | Wereldwijd Werken  
Postbus 20061  
2500 EB Den Haag

E-mailadres: [3W@minbuza.nl](mailto:3W@minbuza.nl)  
Telefoon: 070 348 4333  
Servicedesk: 02D13, Bezuidenhoutseweg 67  
Openingstijden: op werkdagen van 08.30 - 17.00 uur

Rijksportal BZ > Home > Organisatie > BZ > 3W | WereldWijd Werken

[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

Samenstelling: Jan Willem van Capelleveen (Contentbeheerder 3W)

Vormgeving: VijfKeerBlauw

© Ministerie van Buitenlandse Zaken | maart 2014



Jaarverslag 2013 Wereldwijd Werken | 3W Jaarverslag 2013 Wereldwijd Werken | 3W Jaarverslag 2013 Wereldwijd Werken | 3W Jaarverslag 2013 Wereldwijd Werken |

Uitgebracht door:

Het ministerie van Buitenlandse Zaken

Postbus 20061 | 2500 EB Den Haag

[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

© Buitenlandse Zaken | maart 2014

14BUZ623448 | N

