



Travelpoint Nieuwsbrief

Juli 2023

AbuDhabiColomboKopenhagenLondenLuandaSan.JoséSana'aZagrebAbujaChongqingCotonouLjubljanaLuxemburgSanFrancisco



Travelpoint is het nieuwe reis- en declaratieplatform dat 3W in mei heeft gelanceerd als opvolging van TEM. Via [Travelpoint](#) kunnen reizigers van bijna alle Rijksorganisaties hun internationale reis boeken en declareren. In deze nieuwsbrief kijken we terug op de eerste 2 maanden, en informeren we jullie over wat er goed gaat, wat beter moet en wat onze focus is voor de komende periode.

Inhoudsopgave

Terugblik start Travelpoint.....	2
Servicedesk Travelpoint 3W	2

Vertraging verwerking declaraties.....	3
Hotelboekingen	4
Binnen en buiten beleid.....	4
Toewijzen goedkeurders	5
Je profiel in Travelpoint.....	5
Financiële referentie bij het boeken van reis	6
Reizen met meerdere personen	6
Search bij schedule	6
Reizen TOP – bewindspersonen	7
Wat staat er komende tijd op de planning.....	7
Vragen of opmerkingen?	7

Terugblik start Travelpoint

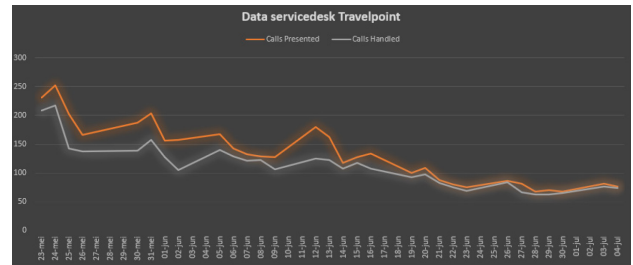
Vanaf 23 mei is Travelpoint live. Ondanks de aandachtspunten een bijzondere prestatie, in oenschouw nemend dat noodgedwongen een relatief korte implementatieperiode van 8 maanden beschikbaar was voor een zeer complex proces. 10 Ministeries en 3 Hoge Colleges van Staat zijn aangesloten op Travelpoint, alsook het postennetwerk. Dit omvat 18.000 reizigers die van het platform gebruik kunnen maken.

Al direct vanaf aanvang is veel gebruik gemaakt van Travelpoint. Waar normaliter in deze periode gemiddeld 3500 reizen worden geboekt, ligt het aantal reizen nu fors hoger. In de eerste 6 weken zijn er ruim 4600 reizen via Travelpoint geboekt, voor meer dan 4900 reizigers. 98% van deze reizen is online en zelfstandig door de reiziger aangevraagd, zonder tussenkomst van de reisagent VCK Travel. Een bijzonder hoog percentage!

Trips	Travellers	Online Bookings	Policy Compliance
4,610	4,919	98%	80%

Data Atriis

Overigens betekent dit niet dat jullie geen vragen of ondersteuning nodig hebben over het gebruik van Travelpoint. Ook is het nog onvoldoende duidelijk tot wie je nu moet richten met inhoudelijke vragen over een geboekte reis of over bijvoorbeeld het wijzigingen van je reis. Dit zorgde zeker in de beginfase tot een enorme aanwas aan telefoon, mail en SSP bij de Servicedesk Travelpoint van 3W, met als gevolg een overbelaste telefoon en langere doorlooptijden in de afhandeling van vragen. Tot begin juli zijn er ruim 3300 telefoontjes door de servicedesk afgehandeld en ruim 4000 mailtjes.



Verloop ontvangen/afgehandelde telefoontjes

Servicedesk Travelpoint 3W

Ten opzichte van TEM heeft de Servicedesk Travelpoint van 3W een meer prominente rol in het proces. Primair ligt onze focus nog steeds in de ondersteuning bij het gebruik van de applicatie voor het boeken van een reis en declareren van kosten, in relatie tot het reisbeleid. Naast een inhoudelijke controletaak op de reisdeclaraties. Daarnaast beoordeelt de servicedesk in eerste aanleg alle offerteaanvragen (m.u.v. TOP reizen) alvorens deze worden doorgestuurd naar VCK Travel of worden teruggestuurd naar de reiziger met het verzoek dit zelf te boeken.

VCK Travel is verantwoordelijk voor het ondersteunen van reizigers bij bijvoorbeeld wijzigingen, annuleringen of calamiteit tijdens een reis indien dit via Travelpoint niet mogelijk is.

Om te zorgen voor een goede dienstverlening, met geen tot minimale wachttijden en snellere afhandeling van vragen, hebben we besloten om de servicedesk tot aan het einde van het jaar met 4 extra collega's te versterken. De maand juli zal in het teken staan van training. Vanaf augustus worden de nieuwe collega's effectief ingezet. De opzet van de servicedesk zal hiermee ook veranderen. Zo worden in ieder geval tot het einde van het jaar de openingstijden voor de telefoon verruimd van 09.00 tot 17.00 uur (vanaf augustus) en gaan we werken met een 1^e lijn en 2^e lijn om de doorlooptijden te verkorten.



De Servicedesk Travelpoint van 3W is te bereiken onder het telefoonnummer +31 (0)70 348 4040. Je kunt je vraag ook stellen via dit [SSP](#) formulier. Kun je geen gebruik maken van SSP? Mail ons dan via travelpoint@minbuza.nl.

Wist je trouwens dat je vanuit het tripnummer van een reis ook een bericht kunt sturen via de applicatie naar de Servicedesk Travelpoint?

Vertraging verwerking declaraties

Yokoy is binnen Travelpoint de applicatie die gebruikt wordt voor het declareren van reiskosten door de reizigers, het controleren van de factuur van de reisagent VCK Travel en de doorgifte van de betalingsopdrachten naar de financiële administraties en personeelsadministratie (P-Direkt).

Een zeer complex backofficeproces wat een nauwkeurige afstemming vergt in de koppelingen naar de in totaal 18 achterliggende administraties van

jullie organisaties. Ondanks uitvoerige testen voorafgaand aan de implementatie van Travelpoint, hebben we hier nog wel te maken met een aantal uitdagingen. Dit heeft indirect ook effect op de doorlooptijden van de uitbetaling van facturen en declaraties.

Op dit moment is het nog niet mogelijk om de automatische controle op declaraties volledig te activeren. Zo wordt de daggeldvergoeding op reizen buiten Europa nog niet goed berekend en constateren we ook dat de kwaliteit van de ingediende declaraties nog niet voldoet aan de eisen. Zo worden onkosten niet altijd correct door de reiziger opgevoerd of is er sprake van dubbele onkosten. Dit zal deels te maken hebben met de onwennigheid van het systeem. Anderzijds moeten er door de leverancier oplossingen worden geïmplementeerd voor correcte automatische berekeningen. Dit heeft tot gevolg dat de

Servicedesk Travelpoint momenteel alle declaraties handmatig controleert. Een enorme klus waarin qua capaciteit niet was voorzien. Hierdoor kan het zijn dat je langer op de uitbetaling van je declaratie moet wachten dan je van ons gewend bent. We vinden dit ook heel vervelend en hopen op je begrip. Met de personele uitbreiding van de servicedesk verwachten wij de doorlooptijden op korte termijn weer te kunnen verkorten. Uiteraard is de insteek om de technische oplossingen zo snel mogelijk geïmplementeerd te hebben.

In de komende periode zal overigens ook worden gewerkt aan een verbetering van het instructiemateriaal in het gebruik van Yokoy.

!!! Let op: voor de posten worden de reisdeclaraties niet meer door het FSO verwerkt. Voor alle medewerkers op de post (inclusief de lokale collega's) geldt dat reisdeclaraties via Travelpoint moeten worden ingediend.

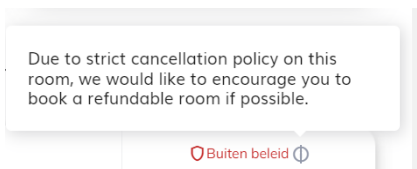
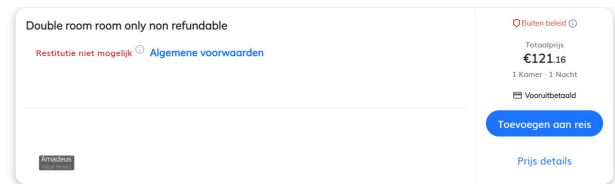
Hotelboekingen

In Travepoint wordt een hotel geboekt via de aanbieders E-hotel en Amadeus Value hotel. E-hotel biedt ook de content aan van Booking.Com en Expedia. Een voordeel ten opzichte van TEM is dat bij een boeking het hotel vooraf wordt betaald. Dit voorkomt dat je als reiziger alsnog een hotel zelf moet afrekenen. Is dit dan 100% gegarandeerd? Nee, ook al is dit een uitzondering, het komt toch nog voor dat een hotel de betaling niet heeft geaccepteerd en je als reiziger wordt verzocht om het hotel te betalen. Ontzettend vervelend, daarom ook belangrijk om te weten wat je in zo'n situatie moet doen.

Vraag bij aankomst in het hotel altijd of de hotelboeking is betaald. Dit voorkomt een vervelende situatie bij het uitchecken. Geeft het hotel aan dat de betaling niet is geaccepteerd neem dan **direct** contact op met VCK Travel. VCK Travel is telefonisch te bereiken onder het telefoonnummer +31 (0)88 120 1947 (24/7).

VCK Travel zal ervoor zorgdragen dat de betaling alsnog wordt geregeld.

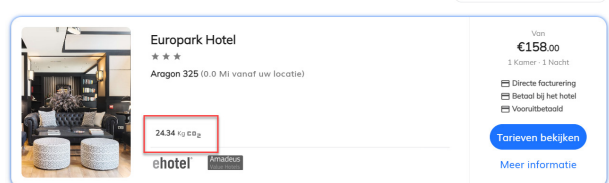
Let bij het boeken van een hotel op de annuleringsvoorwaarden! Een hotelboeking is namelijk direct definitief, ook als deze OOP (Out of Policy) is en nog voor goedkeuring de lijn in gaat. Een hotel dien je altijd bij een wijziging (ook bij meerdere personen) eerst zelf te annuleren en daarna opnieuw te boeken. Doordat er bij hoteltarieven onderscheidt wordt gemaakt tussen REFUNDABLE oftewel restitueerbaar (gedeeltelijk of volledig geld terug bij annuleren) en NON REFUNDABLE oftewel niet restitueerbaar (geen geld terug bij annuleren) hebben wij ervoor gekozen om standaard alle NON REFUNDABLE als OOP (Out of Policy) in Travepoint aan te duiden met daarbij een notificatie om alertheid te generen: 'Let op bij het boeken van non refundable tarieven! Bij annuleren worden er GEEN KOSTEN terugbetaald en ook wijziging is NIET MOGELIJK!'



Ons advies is daarom tweeledig:

1. Boek zoveel als mogelijk REFUNDABLE tarieven die binnen policy zijn.
2. Wil je de datum van de hotelboeking wijzigen bij een NON REFUNDABLE reservering? Maak dan eerst een nieuwe boeking voordat je de oude boeking annuleert.

Wist je trouwens dat je ook de CO2 voetprint van je hotel kunt zien in Travepoint? Je kunt naast prijs en afstand ook filteren op laagste CO2 uitstoot. Wel zo groen!



Binnen en buiten beleid

In Travepoint wordt voor je reisoptie aangegeven of deze binnen beleid of buiten beleid is. De keuze is gebaseerd op de regels zoals vastgelegd in de CAO Rijk en ACRU. Afhankelijk van bijvoorbeeld het type reis (dienstreis, verlofreis, overplaatsing etc.) is een reisoptie wel of niet binnen beleid.

Wanneer een reisoptie buiten beleid is, maar je wilt deze toch boeken, dan zal er om een toelichting worden gevraagd waarom je van het beleid afwijkt. De goedkeurder(s) binnen je directie of post ontvangen altijd een notificatie van je boeking of deze

nu binnen of buiten beleid is. In de email waarbij expliciet om goedkeuring wordt gevraagd staat in het subject:

'We Would Like Your Approval on (name traveler) trip to (destination)'

Total cost: €2062.17



!!! Let op: Een actieve goedkeuring bij buiten beleid wordt alleen gevraagd bij het boeken van vliegreizen (uitzondering low cost carriers LCC). Voor alle overige reiskeuzes (trein, hotel, auto) is er geen actieve goedkeuring mogelijk, omdat een trein, hotel, auto of low cost carrier direct definitief geboekt worden.

Dit betekent dan ook dat mocht de goedkeurder niet akkoord gaan met je boeking, de reis zal moeten worden geannuleerd! Houd hierbij rekening met de voorwaarden.

Waarom dan alleen een goedkeuring buiten beleid voor vliegreizen (exclusief LCC)? Dit is geen inrichtingskeuze van Travelpoint, maar de systematiek van de leveranciers van de reisproducten zoals hotels, trein e.d. Bij een hotel of trein wordt er altijd direct een boeking gemaakt. Het is niet mogelijk om vooraf een optie/reservering toe te passen.

Goedkeuren reis buiten beleid

Ben je goedkeurder binnen je directie of post dan heb je in de regel 24 uur de tijd om een goedkeuring op een vlucht te geven. Maar ook hiervoor geldt dat de termijn van 24 uur korter kan zijn, afhankelijk van ticket deadline (staat op reservering) die de maatschappij heeft gesteld. Ontvang je een verzoek voor goedkeuring, probeer deze dan zo snel mogelijk af te handelen. Is een ticket na verstrijken van de deadline niet goedgekeurd? Dan zal de vlucht automatisch worden geannuleerd.

!!! Let op: De overige reiskeuzes in het tripnummer zullen actief blijven.

Toewijzen goedkeurders

In Travelpoint zijn goedkeurders toegewezen aan een directie of post (usergroup) en dus niet gekoppeld aan een individuele reiziger. Dit betekent dan ook dat je bij het boeken van je reis, je gevraagd zal worden om een keuze te maken uit de goedkeurders die voor jouw directie of post zijn aangesteld. Het kan ook zijn dat alle goedkeurders een notificatie of verzoek tot goedkeuring ontvangen. Dit is afhankelijk van de instellingen.

Er is geen restrictie op het aantal goedkeurders binnen een usergroep. Is voor jouw directie of post de goedkeuringsflow niet goed ingericht of heb je verder inhoudelijke vragen over de inrichting van Travelpoint? Stuur dan een mail naar travelpoint@minbuza.nl. Dan kan er samen gekeken worden waar eventuele aanpassingen nodig zijn.

Je profiel in Travelpoint

De Servicedesk Travelpoint heeft veel verzoeken ontvangen voor profielaanpassingen. Variërend van aanpassingen in de persoonlijke gegevens tot aanpassingen in de directie of post waarvoor iemand werkzaam is. Voor aanpassing van de persoonlijke gegevens hopen we binnenkort het profiel aan de reizigers te kunnen vrijgeven. Dit is nog even afhankelijk van de uitkomst van de functionaliteitstest door de leverancier. Je hoort hier binnenkort meer over! Tot die tijd kun je verzoeken voor wijzigingen in je profiel via dit [SSP](#) formulier doorgeven.

Wijzigingen in je werklocatie worden door de Servicedesk Travelpoint doorgevoerd.

!!! Let op: wanneer je verandert van directie of post of iemand treedt uit dienst, dan wordt dit niet automatisch in Travelpoint aangepast! Travelpoint is niet gekoppeld aan een personeelsadministratie. Zorg er dan ook voor dat wijzigingen altijd worden doorgegeven. Dit voorkomt dat reizen ten onrechte onder je oude directie of post worden geboekt en reiskosten verkeerd worden belast. Je kunt voor het

doorgeven van organisatiewijzigingen gebruik maken van hetzelfde [SSP](#) formulier.

Financiële referentie bij het boeken van reis

Bij het boeken van je reis in Travelpoint word je gevraagd een financiële referentie aan te geven. De financiële referentie bepaalt ten laste van welk budget de reis wordt geboekt. In de reisapplicatie zijn de financiële referenties beperkt tot de directie of post (usergroep) waaraan je in Travelpoint bent gekoppeld.

Voor de meeste directies/ posten is het aantal financiële referenties beperkt, maar dit is niet in alle situaties het geval. Controleer daarom goed of je de juiste financiële referentie hebt geselecteerd. Staat de door jou te gebruiken financiële referentie er niet bij? Controleer in ieder geval of je aan de juiste directie of post bent gekoppeld. Je kunt uiteraard ook contact opnemen met de Servicedesk Travelpoint van 3W. Nieuwe financiële referenties kunnen via de financieel contactpersonen van je organisatie via dit [SSP-formulier](#) worden aangevraagd.

Wanneer een reis wordt geboekt voor meerdere personen dan is het niet mogelijk om per reiziger verschillende financiële referenties te selecteren. Dus als je reist met meerdere personen op verschillende budgetten, boek je reis dan altijd apart van elkaar. Dit voorkomt dat alle kosten ten onrechte op 1 budget worden geboekt.

!!! Let op: zodra je reis definitief is geboekt, is het niet meer mogelijk om in Travelpoint de financiële referentie te corrigeren. Na een definitieve boekingen en afgifte van het ticket wordt namelijk direct een factuur opgesteld door VCK Travel en betaalbaar gesteld aan je organisatie. Dit betekent dat een correctie altijd in de financiële administratie van jouw organisatie moet worden doorgevoerd.

Reizen met meerdere personen

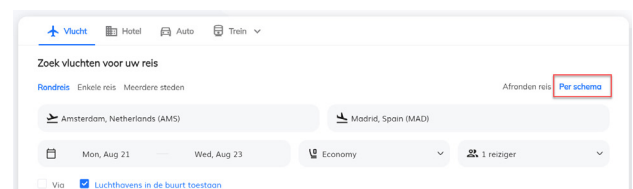
In Travelpoint bestaat de mogelijkheid om reizen te boeken voor jezelf inclusief een gastboeking.

Gastboekingen betreft reisaanvragen voor personen die geen profiel in Travelpoint hebben. Dit zal met name van toepassing zijn voor de collega's op de posten waarvoor in het kader van de plaatsing ook gezinsreizen van toepassing zijn. Beschik je niet over de mogelijkheid om voor gasten te boeken, dan kun je via dit [SSP](#) formulier om een autorisatie vragen. De Servicedesk Travelpoint zal dan je aanvraag beoordelen en de mutatie in Travelpoint doorvoeren.

Travelpoint beschikt ook over de technische functionaliteit om reizen te boeken voor jezelf inclusief collega's die beschikken over een account voor Travelpoint. Op dit moment is deze mogelijkheid echter nog in beperkte mate toegekend i.v.m. een aantal nadelen die tot vervelende consequenties kunnen leiden. Zo is het technisch nog niet mogelijk om bij treinreizen of hotelboekingen op individueel niveau de boeking te wijzigen of te annuleren. Een wijziging of annulering voor 1 van de reizigers, zal ook voor de overige medereizigers worden doorgevoerd. Bij vlieguren is een splitsing wel mogelijk. Dit heeft tot gevolg dat een wijziging of annulering van een trein of hotel op alle reizigers van toepassing is. Samen met de leveranciers wordt naar een oplossing gezocht om op termijn de functionaliteit volledig beschikbaar te stellen.

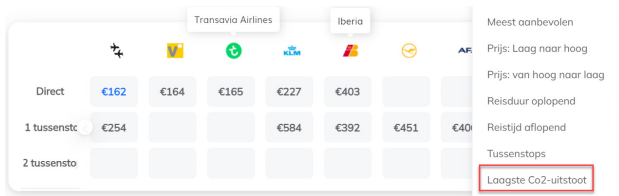
Search bij schedule

Sinds kort kun je in Travelpoint je vlucht selecteren via 'search by schedule'/'per schema':



Via deze optie selecteer je de optie voor de heen en terugvlucht los van elkaar. Een groot pluspunt ten opzichte van de optie complete trip (afronden reis) door een ruimer aanbod in mogelijkheden.

Wist je trouwens dat je ook de CO2 voetprint van je vlucht kunt zien in Travelpoint? Je kunt naast prijs en afstand ook filteren op laagste CO2 uitstoot. Wel zo groen!



	Transavia Airlines	Iberia	Meest aanbevolen
Direct	€162	€164	€165
1 tussenstc	€254		€584
2 tussensto			

Meest aanbevolen
Prijs: Laag naar hoog
Prijs: van hoog naar laag
Reisduur oplopend
Reistijd aflopend
Tussenstops
Laagste CO2-uitstoot

Reizen TOP – bewindspersonen

De TOP ondersteuners hebben misschien wel de grootste verandering door moeten maken, omdat zij eerder nooit hebben gewerkt met TEM. Waar er eerst een e-mail werd gestuurd om de reis(opties) aan te vragen voor onze bewindslieden met delegatie, dienen zij dit nu via een ‘travelrequest’ in Travelpoint te doen. Ook bestaat de mogelijkheid nu voor hen om *zelf* online te boeken. Dit vraagt een wijziging in het werkproces en 3W Travelpoint staat klaar om hierbij te (blijven) ondersteunen.

Voorafgaand de livegang is er nauw contact geweest tussen 3W en de TOP ondersteuners en er is gesproken over de wensen & behoeften. Dit heeft 3W meegenomen in de vertaling naar Travelpoint, maar ook neergelegd bij onze reisagent VCK Travel. Dit resulteerde in de afspraak dat de dienstverlening van VCK Travel ten opzichte van de TOP reizen ongewijzigd blijft.

Wat staat er komende tijd op de planning

- Eigen beheer persoonlijke gegevens profiel
- Stoelreserveringen bij treinreizen
- Zelf kunnen wijzigen en annuleren van je vlucht

Daarnaast wordt met de leveranciers gewerkt aan de opbouw van de rapportages en intern aan de opbouw van een datawarehouse voor zowel rapportages over de historische TEM gegevens als de gegevens uit Travelpoint. Zodra hier meer over bekend is zal dit worden gecommuniceerd.

Vragen of opmerkingen?

Mocht je naar aanleiding van deze nieuwsbrief nog vragen hebben neem dan contact op met onze Customer Success Manager Kelly Jozee. Je kunt Kelly per mail bereiken via travelpoint@minbuza.nl.



Heb je een klacht, compliment of suggestie? Gebruik dan deze [SSP](#). Kun je geen gebruik maken van SSP mail ons dan via travelpoint@minbuza.nl.

Kijk ook eens op onze website & FAQ's (instructies)

- [Travelpoint | SSO3W](#)
- [FAQ Travelpoint | Travelpoint | SSO3W](#)

Contact Servicedesk Travelpoint

- Maandag t/m vrijdag tussen 10:00 en 16:00 uur (vanaf augustus tot 17:00) op +31 (0)70-348-4040
- Of stel je vraag via ons Self Service Portaal ([SSP formulier](#)) of via e-mail travelpoint@minbuza.nl

Dit is een publicatie van:
Ministerie van Buitenlandse Zaken
Postbus 20061 | 2500 EB Den Haag

Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend. Het ministerie van Buitenlandse Zaken aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten in deze publicatie.

© Ministerie van Buitenlandse Zaken, juli 2023