



# Travelpoint Nieuwsbrief

November 2023

AbuDhabiColomboKopenhagenLondenLuandaSan.JoséSana'aZagrebAbujaChongqingCotonouLjubljanaLuxemburgSanFrancisco



**Travelpoint is het reis- en declaratieplatform dat 3W eind mei heeft gelanceerd als opvolging van TEM. Via [Travelpoint](#) kunnen reizigers van bijna alle Rijksorganisaties hun Internationale reis boeken en declareren. In deze tweede nieuwsbrief kijken we terug en informeren we jullie over wat er goed gaat, wat beter moet en waar onze focus ligt voor de komende periode. Ook geven wij wat tips & tricks over de veelgestelde vragen.**

## Inhoudsopgave

Terugblik en vooruitblik .....	2
Servicedesk Travelpoint 3W.....	2

Aanpassing proceswijzigen en annuleren .....	2
Bagage (bij)boeken .....	3
Combinatie economy- en businessclass .....	3
Hotelboekingen.....	4
Treinboekingen .....	5
Rollen in Travelpoint.....	5
Mutaties in Travelpoint.....	5
Binnen en buiten beleid .....	6
Declareren .....	6
Rapportages .....	7
Trainingen .....	7
Feiten & fabels .....	8
Vragen of opmerkingen? .....	8

## Terugblik en vooruitblik

Travelpoint is nu ruim vijf maanden live. Met een groep van 18.000 reizigers, werkzaam bij dertien verschillende organisaties, 14.000 geboekte reizen en ruim 15.000 beoordeelde declaraties zien we nog genoeg uitdagingen om het proces optimaal in te richten. Daar werken we hard aan, maar dit vergt tijd. We vragen daarom soms ook jullie geduld. Bijvoorbeeld bij de afhandeling van de declaraties. De doorlooptijd is hiervoor nu langer dan je van ons gewend bent.

**Cijfers en aantallen:** Het percentage van online boekingen is nog steeds bijzonder hoog. 90% van de reizen wordt volledig zelfstandig door de reiziger geboekt, en voor 8% van de reizen is een offerte aangevraagd. In 2% van de gevallen heeft reisagent, VCK Travel buiten Travelpoint om een aanvraag in behandeling genomen.

Een punt van zorg is het aantal hotelboekingen in Travelpoint. We zien het aantal declaraties voor hotelaccommodaties toenemen, maar voor slechts 30% wordt er een hotel via Travelpoint geboekt voor meerdaagse reizen.

Kortom op meerdere vlakken werken we aan het verbeteren van het proces. We zijn hierin ook afhankelijk derde partijen zoals luchtvaart- en treinmaatschappijen, hotelaanbieders etc.

Voor het jaarplan 2024 hebben we een aantal doelstellingen en acties gedefinieerd, gericht op o.a. de klantinteractie & klanttevredenheid, afronding implementatie & start ontwikkeltrajecten en het leveren van een procesbijdrage m.b.t. duurzaam reizen.

### Onze top 3 afnemers:

OFFICE	ONLINE		OFFLINE	
	TRIPS	BOOKING		
Ministerie van Buitenlandse Zaken	5694	87%	10%	3%
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat	1423	92%	7%	1%
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat	1022	93%	4%	3%

## Servicedesk Travelpoint 3W

Sinds september is de servicedesk Travelpoint 3W opgesplitst in een 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn. Met het instellen van een 1<sup>e</sup> lijn kunnen we telefoontjes sneller verwerken. Sinds de start van Travelpoint hebben we al ruim 9600 telefoontjes afgehandeld. De 1<sup>e</sup> lijn geeft antwoord op algemene vragen m.b.t. Travelpoint. De inhoudelijke en complexere vragen worden doorgezet naar de 2<sup>e</sup> lijn.

Vooralsnog kunnen vragen m.b.t. declaraties niet telefonisch worden afgehandeld. Hiervoor blijft het nodig om gebruik te maken van het SSP-formulier. We gaan wel onderzoeken of we dit op korte termijn kunnen aanpassen, aangezien er een sterke behoefte is aan persoonlijke ondersteuning. Zo zullen

we de collega's van de 1<sup>e</sup> lijn extra opleiden op het gebied van de regelgeving en het declaratieproces.

Nieuw is ook dat we een autoreply hebben ingesteld op het e-mailadres [travelpoint@minbuza.nl](mailto:travelpoint@minbuza.nl). In deze autoreply verzoeken we mailers hun vragen via de Self Service Portal (SSP) te stellen. Let op! Alleen mailers die van SSP gebruik kunnen maken krijgen deze autoreply. Maakt jouw organisatie geen gebruik van SSP? Dan blijft het mogelijk om een e-mail te sturen naar [travelpoint@minbuza.nl](mailto:travelpoint@minbuza.nl).

**Waarom van e-mail naar SSP?** SSP is een handige ticketingtool waarbij alle vragen en casussen over reizen & declaraties gelogd worden. Hiermee blijft de historie behouden, is het transparant en meetbaar. Dit stelt ons in staat om onze dienstverlening te blijven verbeteren, doorlooptijden te monitoren en sneller te antwoorden. Belangrijk voor jullie als gebruiker.

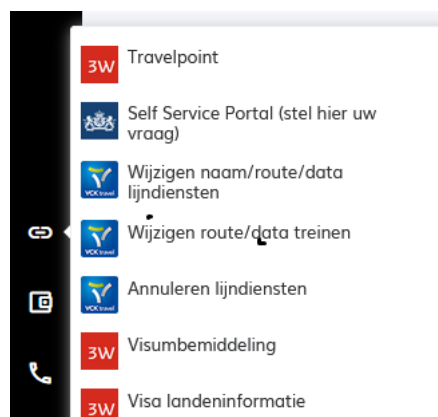
## Aanpassing proces 'wijzigen en annuleren'

Het werkproces voor het wijzigen en annuleren van een reis is aangepast. De chatfunctionaliteit in Travelpoint wordt voorlopig niet meer gebruikt. De chat leidde tot teveel verwarring en vertraging in het proces. Zodra het proces verder is geoptimaliseerd bieden we de chatfunctionaliteit weer aan.

In onderstaande situaties dien je contact op te nemen met de reisagent VCK Travel:

1. Voor het wijzigen van een naam/route/data van lijnvluchten
2. Voor het wijzigen van route en data bij een treinreis
3. Voor het annuleren van lijnvluchten

Voor het aanvragen van een wijziging of annulering bij VCK Travel log je in Travelpoint in. Onder de Quick Links vind je een drietal opties m.b.t. het wijzigen of annuleren van een reis.

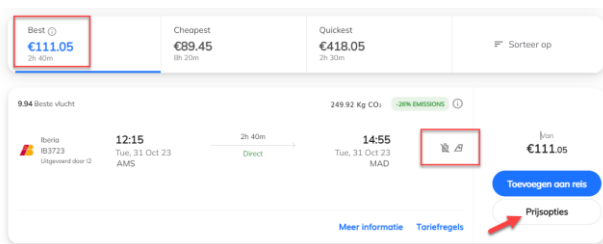


Bij het selecteren van een optie wordt er automatisch een e-mailbericht in concept aangemaakt. Geef **altijd** het tripnummer op en verstuur de e-mail naar VCK Travel. Zij

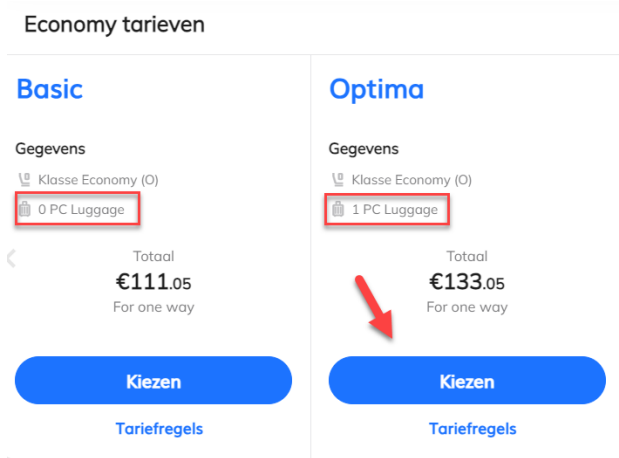
zorgen dan voor de verdere afhandeling en nemen bij eventuele vragen per e-mail contact met je op.

## Bagage (bij)boeken

Bij steeds meer luchtvaartmaatschappijen is ruimbagage niet meer standaard bij het ticket inbegrepen. De resultaten in Travepoint na het zoeken van vluchten worden getoond o.b.v. de beste optie gelet op reisduur & prijs. Let hier goed op bij het boeken van een vlucht. In onderstaand voorbeeld is een vlucht geselecteerd zonder ruimbagage (kofferteken doorgehaald). Wil je een koffer toevoegen, klik dan **niet** direct op 'toevoegen aan reis', maar klik altijd eerst op 'prijsopties'



Pas bij de prijsopties krijg je het tarief van een ticket met bagage te zien.



**Let op!** Het bijboeken van bagage na afgifte ticket is **niet** mogelijk via Travepoint of de VCK Travel!

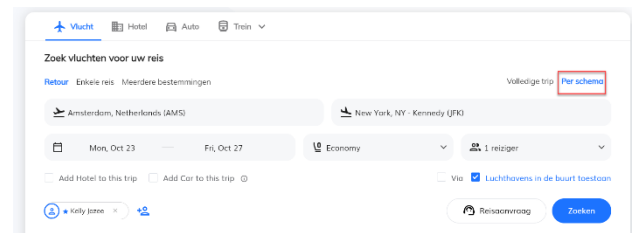
Geen ticket met ruimbagage geboekt? Dit dien je dan zelf via de website van de airline te regelen. De kosten kunnen achteraf worden gedeclareerd. Hiervoor geldt een max van 23KG of 1PC voor een dienstreis.

**Let op!** Niet bij alle airlines is het mogelijk een ticket inclusief bagage te boeken of via de website te regelen. Dit geldt bijvoorbeeld bij Lufthansa. Ook voor binnenlandse vluchten in de VS is dit geen optie. In die gevallen dien je op de luchthaven je bagage bij te boeken en kun je dit achteraf declareren. Ook hiervoor geldt een max van 23KG of 1PC voor een dienstreis.

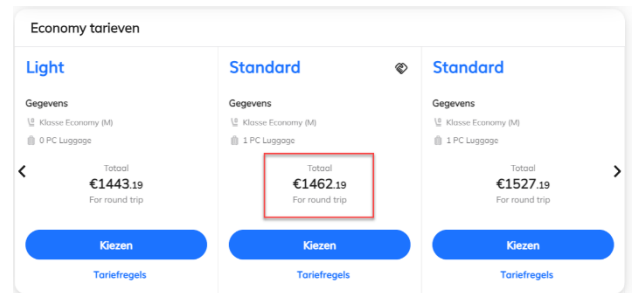
## Combinatie economy- en businessclass

Regelmatig krijgen we de vraag hoe je in Travepoint een boeking maakt met gecombineerde klassen. In onderstaand voorbeeld leggen we dit stap voor stap uit.

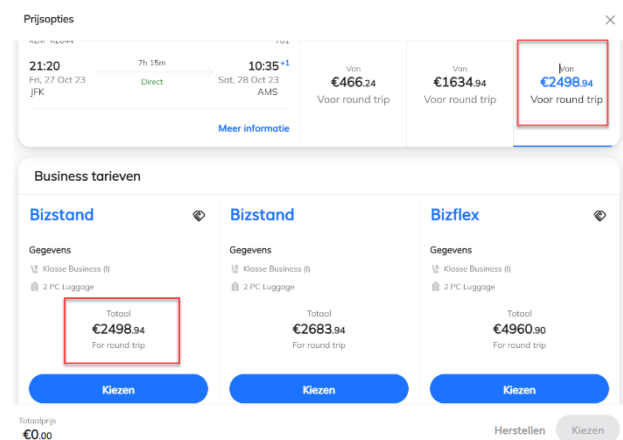
Kies, na het selecteren van 'vlucht' en het invoeren van de bestemming en data, voor het opvragen per schema:



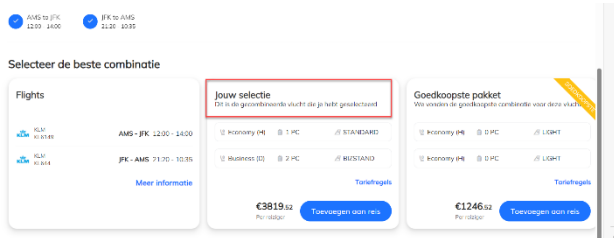
Klik daarna op 'prijsoptie' om het tarief/klasse heenreis (incl. 1 PC) te selecteren:



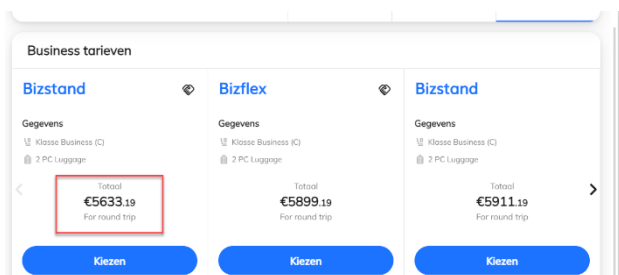
Klik op businessclass voor de terugreis en kies welk businessclass tarief je wilt hebben:



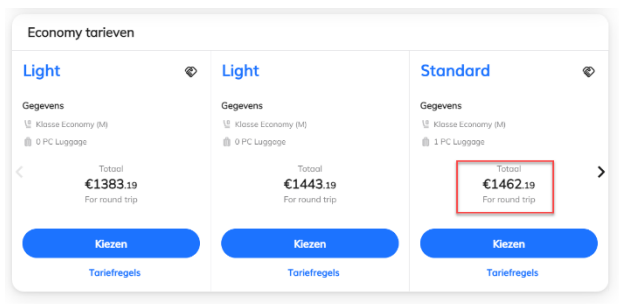
Er is nu een combi economy & businessclass geselecteerd voor € 3.819,52



Een geheel businessclassticket zou uitkomen op € 5.633,19



Een geheel economy ticket zou komen op € 1.462,19



## Hotelboekingen

In Travepoint wordt content aangeboden van de aanbieders E-hotel en Amadeus Value hotel. E-hotel biedt de content aan van Booking.com en Expedia. De verwachting was dat hiermee het aanbod sterk zou verbeteren en dat betalingen gegarandeerd zouden zijn.

Helaas verloopt dit niet naar tevredenheid en ontvangen wij regelmatig klachten over hotelboekingen waarbij de betaling niet is gelukt. Bovendien worden reizigers met enige regelmaat geconfronteerd met foutmeldingen in Travepoint i.v.m. 'price changes' oftewel prijsveranderingen.

### Booking Message

#### Booking error:

Supplier Message: **Booking failed due to price change.**

Dit is uiteraard geen acceptabele situatie en wij zijn dan ook in gesprek met VCK Travel (als contractpartij) en de leverancier

van het reisplatform, om deze problemen zo snel mogelijk op te lossen.

Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheid om op korte termijn nieuwe hotelaanbieders te ontsluiten in Travepoint.

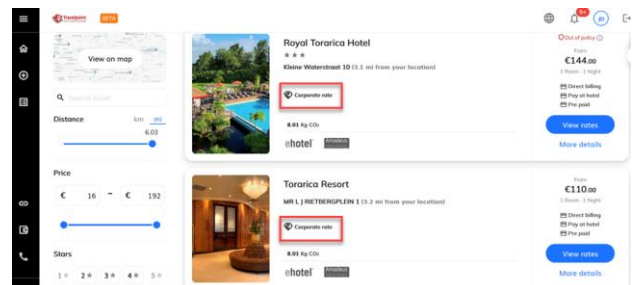
Heb je een probleem met je hotelboeking?

Neem dan direct contact op met de reisagent VCK Travel. Zij zijn 24/7 telefonisch te bereiken onder het telefoonnummer +31 (0)88 120 1947. VCK Travel is verplicht je te helpen in geval van een calamiteit.

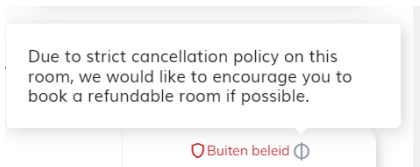
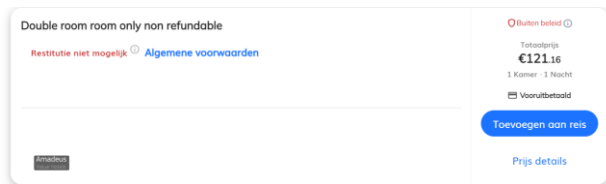
Niet tevreden over de service van VCK Travel? Meld dit dan direct bij VCK Travel via het klachtenformulier [Feedback - VCK Travel](#). Pas dan wordt een klacht door VCK Travel in behandeling genomen. Informeer Travepoint wel over een bij VCK Travel ingediende klacht, zodat dit ook door ons gemonitord kan worden.

Gelukkig is er ook goed nieuws over hotelboekingen. Zo kunnen eigen contracttarieven worden geladen & geboekt! Heb je een eigen contractafspraken met een hotel? Geef dit dan door aan Jacco de Hooge via [jacco-de.hooge@minbuza.nl](mailto:jacco-de.hooge@minbuza.nl). Hij zorgt ervoor dat de tarieven in Travepoint komen te staan.

**Tip!** Je kunt geladen contracttarieven herkennen aan het 'handdruk-icoon' dat is toegevoegd onder het adres van het hotel



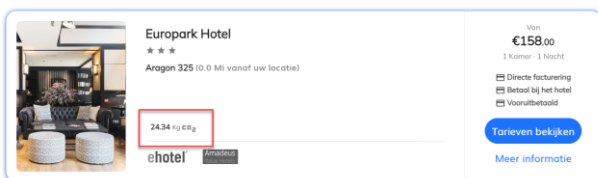
Let bij het boeken van een hotel op de annuleringsvoorwaarden! Een hotelboeking is namelijk direct definitief, ook als deze OOP (Out of Policy) is. Een hotel dien je altijd bij een wijziging (ook bij meerdere personen) eerst zelf te annuleren en daarna opnieuw te boeken. Doordat er bij hoteltarieven onderscheid 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) te markeren met daarbij een notificatie: *'Let op bij het boeken van non refundable tarieven! Bij annuleren worden er geen kosten terugbetaald en ook wijzigen 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 voetafdruk van je hotel kunt zien in Travepoint? Je kunt naast prijs en afstand ook filteren op laagste CO2 uitstoot. Wel zo duurzaam!



## Treinboekingen

Het boeken van treinen verloopt in Travepoint nog niet goed. Zo is het niet altijd mogelijk om een retourticket te boeken, maar alleen tickets voor enkele reizen. Ook worden we te vaak geconfronteerd met storings in het backofficesysteem van de treinreserveringen. Uiteraard geen wenselijke situatie, zeker nu duurzaam reizen hoog op de agenda staat.

De knelpunten zijn bij de leveranciers NS International en Benerail geadresseerd. Zij werken aan verbeteringen. Zo wordt het aanbod binnen Europa uitgebreid en kun je straks zelf de treinreserveringen en stoelreserveringen wijzigen. We verwachten hier binnenkort meer over te kunnen melden.

### Thalys is Eurostar geworden.

De Thalys is voortaan onderdeel van Eurostar. Bij de Eurostar wordt er altijd automatisch een stoelreservering gemaakt.

### Stoelreservering trein EU (m.u.v. Duitsland)

Een stoelreservering voor de Internationale treinreis (ICE) is op dit moment nog niet mogelijk via Travepoint. Een stoel kan via de website van [NS International](#), worden gereserveerd. Je hebt hiervoor wel een NS account nodig. Op de [website van de NS](#) kun je een account aanmaken en direct inloggen.

### Stoelreservering trein Duitsland

Een stoelreservering voor de Internationale treinreis (ICE), EC en/of de ICE Sprinter (Deutsche Bahn) is op dit moment nog niet mogelijk via Travepoint. Een stoel kan je via [de website van de Deutsche Bahn](#) reserveren.

De kosten voor een stoelreservering mag je achteraf via Travepoint declareren.

## Rollen in Travepoint

Er is veel vraag naar uitleg over de rollen in Travepoint. Ieder account heeft standaard de rol van 'Traveler'. Dit houdt in dat je voor jezelf kunt boeken.

Andere rollen zijn:

- ✓ Travelerandguest: voor ambtenaren op posten -> guest travel kan voor familie geboekt worden
- ✓ Bookerlight: voor ondersteuners die namens andere reizigers moeten boeken -> je hebt alleen toegang tot eigen gemaakte boekingen
- ✓ Bookerlightandguest: zelfde als Bookerlight + guest travel
- ✓ Booker: zelfde als Bookerlightandguest -> je hebt toegang tot alle boekingen van de user groups waar je aan gekoppeld bent als booker

Een booker kan aan meerdere user groups (directie of post) worden gekoppeld. Heb je een extra rol naast Traveler zoals bovenstaand nodig? Vraag dit dan aan via onze Self Service Portal (SSP) [BZ Services Platform \(buzaservices.nl\)](#)

## Mutaties in Travepoint

Een reizigersprofiel in Travepoint is niet gekoppeld aan een personeelsadministratie. Een uitdiensttreding of wijziging van directie of post wordt dan ook niet automatisch in Travepoint doorgevoerd. Geef deze wijzigingen altijd zelf door. Dit voorkomt dat reizen ten onrechte onder je oude directie of post worden geboekt en reiskosten verkeerd worden belast. Je bent als reiziger zelf verantwoordelijk om de gegevens in je account te controleren. Mutaties kunnen worden doorgegeven via [SSP](#).

Het hierbij om onderstaande mutaties

- Aanvraag nieuw Travelpoint account
- Travelpoint account inactief maken
- Wijziging Travelpoint account
- Aanvraag machtiging boeken namens anderen in Travelpoint
- Wijziging goedkeurder afdeling of van een financiële referentie

## Binnen en buiten beleid

In Travelpoint wordt voor je reisoptie aangegeven of deze binnen 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.

In de eerste nieuwsbrief hebben wij uitgebreid stilgestaan bij de goedkeuringsflow en de actieve goedkeuring op trips. Er is veel verwarring omtrent de goedkeuringen/notificaties en dit komt doordat het anders is ingericht dan in TEM.

In Travelpoint is de constructie als volgt:

- Voor elke reservering wordt een notificatie of goedkeuringsverzoek naar de goedkeurder gestuurd.
- Actieve goedkeuring wordt alleen gevraagd in geval van een boeking voor een buiten beleid vlucht (excl. low cost) of voor for medical leave (alleen BZ)
- Goedkeurders zijn gekoppeld aan een user group OF financiële referentie
- Aan een user group kunnen meerdere goedkeurders gekoppeld worden en er zijn 2 opties:
  - ✓ Either One (alle goedkeurders) = default setting
  - ✓ Employee Selection (de goedkeurder wordt gekozen op moment van boeking)

Default setting is Either One, maar kan op verzoek gewijzigd worden.

- Meerdere goedkeurders tot een maximum van vijf kunnen worden gekoppeld aan een financiële referentie en deze overruled de goedkeurder die gekoppeld is aan de user group.

**Alle** goedkeurders ontvangen een notificatie/goedkeuringsverzoek, employee selection wordt niet ondersteund.

- Een goedkeurder kan niet zijn/haar eigen goedkeurder zijn. Alleen voor goedkeurders is er een goedkeurder gekoppeld op user account niveau.

Binnen beleid boekingen vanaf livegang in Travelpoint

## Overall Policy Compliance

87%

## Declareren

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 nauwkeurige afstemming vraagt in de koppelingen naar de in totaal achttien achterliggende administraties van de aangesloten organisaties. Ondanks uitvoerige testen voorafgaand aan de implementatie van Travelpoint, hebben we hier nog steeds te maken met een aantal uitdagingen. Dit heeft indirect ook effect op de doorlooptijden van de uitbetaling van facturen en declaraties.

De afgelopen periode hebben we het instructiemateriaal op onze website aangepast en verbeterd:

[Uw reisdeclaratie in Yokoy | Travelpoint | SSO3W](#)

[Yokoy training in Engels en Nederlands | Richtlijn | SSO3W](#)

Voor de posten worden de reisdeclaraties niet meer door het FSO verwerkt. Alle medewerkers op de post (inclusief de lokale collega's) dienen reisdeclaraties via Travelpoint in te dienen.

### Wat zijn de grootste issues voor onze reizigers?

Op dit moment is het nog steeds niet mogelijk om de automatische controle op declaraties te activeren. Zo wordt de daggeldvergoeding op reizen buiten Europa nog niet goed berekend. Daarnaast wordt het land overgenomen en niet de stad. Dit alles heeft tot gevolg dat de Servicedesk Travelpoint momenteel alle declaraties handmatig controleert. Een enorme klus. Hierdoor kan het zijn dat je langer op de uitbetaling van je declaratie moet wachten dan je van ons gewend bent.

### Wat kun je zelf doen?

Controleer de per diem. Het is belangrijk dat je controleert of de opbouw van de daggeldvergoeding (per diem) correct is. Hiervoor selecteer je de reis en klik rechts boven op 'Reis bewerken'. Kijk of de tijden overeenkomen met de werkelijkheid. Ook na een wijziging/vertraging dien je dit aan te passen. Let ook goed op of de bestemming (City) is ingevuld. Als je geen plaats invult ontvang je vergoeding voor 'Overige'. Dit is vrijwel altijd lager dan de betreffende stad. Staat de stad er niet bij? Dan dien je te kiezen voor 'andere'.

### Assistentie

Anders dan in TEM dien je nu iemand aan te wijzen die voor jou kan declareren. Klik hiervoor op de initialen linksonder en ga naar 'mijn profiel'. Ga naar 'Assistent en afgevaardigde'. Je vult de naam in van degene bij 'Mijn assistent'. Selecteer de naam en sla op. Degene die je hebt aangewezen heeft nu in zijn eigen Yokoy omgeving een knop 'Assistentie'. De assistent ziet na selectie van de gebruiker een overzicht van de taken van deze gebruiker.

### Statussen in Yokoy

Er komen veel vragen binnen over de status na indienen van de declaratie. Onder de trip expenses zijn op dit moment nog niet alle statussen als default aangevinkt. Een wijzigingsverzoek ligt hiervoor bij de leverancier. Wil je alle statussen zien? Vink dan onder trip expenses alle statussen (dertien) aan door te klikken op 'multiple selected'.

## Trip expenses

Status

Multiple selected (6)

Uitleg statussen:

### Concept

Beschrijft alle onkosten die zijn vastgelegd in het menu Indiener en die nog niet zijn ingediend.

### In Beoordeling

Beschrijft alle uitgaven die zijn ingediend en een waarschuwing bevatten en nog niet zijn beoordeeld door Servicedesk Travelpoint.

### Klaar voor uitvoer

Beschrijft alle uitgaven die zijn beoordeeld en nog niet zijn geëxporteerd door Servicedesk Travelpoint. Exporteren gebeurt elke avond rond 23:00 uur.

### Aanpassing nodig

Beschrijft alle uitgaven die door Servicedesk Travelpoint zijn teruggestuurd naar het Indiener Menu. Hier wordt actie van de reiziger verwacht.

### Afgewezen

Beschrijft alle uitgaven die permanent zijn afgewezen. Deze kunnen niet opnieuw ingediend worden.

### Geëxporteerd

Beschrijft alle uitgaven die zijn geëxporteerd en zijn aangeboden voor uitbetaling aan P-Direkt of FSO.

### Declaratie afgewezen?

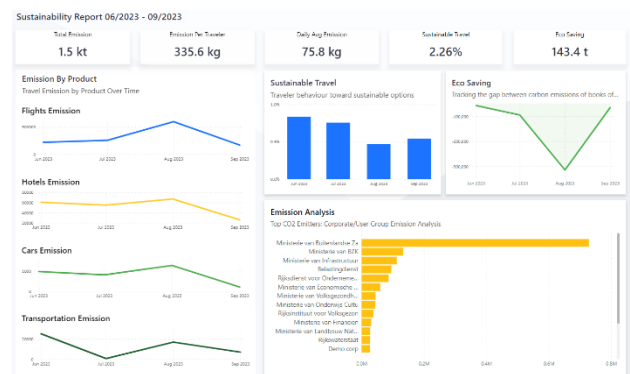
Helaas krijg je geen automatische notificatie vanuit Yokoy als de declaraties afgewezen is. Dit is nog in ontwikkeling bij de leverancier. Controleer daarom zelf regelmatig wat de status is van jouw ingediende declaratie. Daarnaast zal de servicedesk Travelpoint wekelijks een e-mail sturen naar medewerkers voor wie de declaratie is afgewezen en moet worden aangepast.

Lees de opmerking in het geschiedenislogboek om erachter te komen waarom de onkosten zijn teruggestuurd/afgekeurd en wat moet worden gecorrigeerd.

## Rapportages

Onze afnemers hebben behoefte aan een rapportagetool. Op dit moment is er een dashboard in ontwikkeling (MI tool) met de TEM data t/m 22 mei. In deze omgeving komt ook een interface connectie Atriis & Yokoy met alle data van Travelpoint. Je kunt in deze tool ook PDF's downloaden. De omgeving wordt echter alleen toegankelijk voor de collega's die hiervoor rechten krijgen binnen hun eigen departement of post. Heb je tussentijds een rapportage nodig o.b.v. facturen/declaraties? Dit kan op aanvraag per post. Voor andere ministeries worden totaalrapportages gemaakt. Neem contact op met jouw contactpersoon om de rapportage op te vragen. De aanvraag kan per e-mail naar [jacco-de.hooge@minbuza.nl](mailto:jacco-de.hooge@minbuza.nl)

Ter ondersteuning van het sturen op duurzaam reizen zijn wij samen met Atriis bezig om ook rapportages te ontwikkelen die inzage geven in de CO2-voetafdruk. De CO2 berekeningsgrondslag in Atriis is gebaseerd op de systematiek van de Rijksoverheid [co2emissiefactoren.nl](http://co2emissiefactoren.nl).



## Trainingen

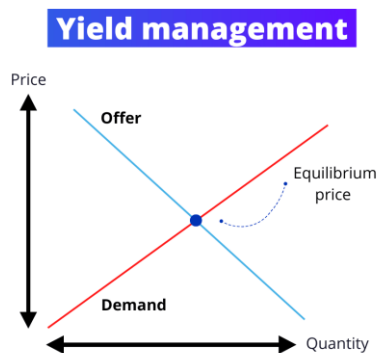
Naast het instructiemateriaal op onze website is er een toenemende vraag naar online of klassikale trainingen in het gebruik van Travelpoint. Dit zullen we binnenkort gaan faciliteren. Het aanvragen voor een training zal in de loop van december via SSP kunnen worden gedaan. Een verzoek zal altijd vooraf worden beoordeeld.

## Feiten & fabels

Ook in de reiswereld heeft vraag en aanbod invloed op de prijs van een ticket. Dit kan leiden tot de perceptie dat prijzen in Travelpoint veel duurder zijn dan op commerciële websites. Wat is hiervan waar of juist niet waar?

### Waarom kunnen ticketprijzen verschillen?

De reissector hanteert Yield Management. Dit betekent eigenlijk het slim plannen van ticketprijzen om zoveel mogelijk winst te maken. Het draait allemaal om het aanpassen van de prijzen op basis van vraag en aanbod. Maatschappijen maximaliseren hun verkoop door de verkoop van tickets op verschillende prijspunten te optimaliseren.



### Feiten

1. Ticketprijzen fluctueren continu. Binnen economy- en businessclasstickets verschillen de prijzen en dit is afhankelijk van de ticketvoorwaarden.
2. Vroeg boeken is niet altijd goedkoper. Er wordt gekeken naar vraag & aanbod. Hoeveel verkooptijd is er nog? Hoe vol is het toestel? Is de bestemming populair?
3. Meta-vergelijkers (bijvoorbeeld Skyscanner) laten **niet** de daadwerkelijke beschikbaarheid zien. Dit zijn geen boekingsplatformen.
4. Luchtvaartmaatschappijen hebben algoritmes om de prijs van tickets te bepalen.
5. De Point of Sale (land van uitgeven ticket) zorgt voor prijsverschillen op dezelfde routes. Vooral in Amerika en Azië is het goedkoper om tickets lokaal aan het schaffen. **Binnen Travelpoint is de POS Nederland!**

### Fabels

1. Travelpoint is altijd duurder.
2. Vliegtickets zijn duurder in het weekend.
3. Het verwijderen van cookies zorgt voor een goedkoper ticket.
4. De luchtvaartmaatschappijen kijken naar het IP-adres om de ticketprijzen te bepalen.
5. Hoe vaker je zoekt naar een bestemming, hoe duurder het ticket wordt.

Point of Sale is een belangrijke factor die van invloed kan zijn op prijsverschillen op basis van de locatie van aanschaf of uitgifte. In Travelpoint bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van meerdere Point of Sales. Dit is nog in ontwikkeling en maakt onderdeel uit van onze roadmap voor toekomstige ontwikkelingen.

## Vragen of opmerkingen?

Heb je vragen over deze nieuwsbrief of over Travelpoint? Neem dan contact op met onze Customer Success Manager Kelly Jozee. Je kunt Kelly per e-mail bereiken via [kelly.jozee@minbuza.nl](mailto:kelly.jozee@minbuza.nl)

Heb je een klacht, compliment of suggestie? Gebruik dan ons [SSP-formulier](#). Kun je geen gebruik maken van SSP, stuur dan een e-mail naar [travelpoint@minbuza.nl](mailto:travelpoint@minbuza.nl).

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

- [Travelpoint | SS03W](#)
- [FAQ Travelpoint | Travelpoint | SS03W](#)
- 

### Contact Servicedesk Travelpoint

- Maandag t/m vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur op +31 (0)70-348 4040
- Stel je vraag over declaraties via [SSP](#)

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, november 2023