



Travelpoint nieuwsbrief

31 oktober 2024



Travelpoint is het reis-en declaratieplatform van de Rijksoverheid. Via Travelpoint boeken en declareren reizigers van bijna alle Rijksorganisaties hun internationale reizen. In deze nieuwsbrief delen we wat goed gaat, waar ruimte is voor verbetering en waar we ons de komende tijd op zullen richten.

Inhoud:

- ✓ [Klanttevredenheidsonderzoek](#)
- ✓ [Verlenging verkorte openingstijden van de Servicedesk Travelpoint](#)
- ✓ [Verbeteringen voor treinreizen binnen Europa](#)
- ✓ [Wist je dat?](#)

Klanttevredenheidsonderzoek



3W blijft zich inzetten om zakelijke reizen binnen de Rijksoverheid te verbeteren. We zijn benieuwd naar de stappen die jij als reiziger doorloopt en zouden graag meer inzicht krijgen in jouw afwegingen, keuzes en ervaringen met internationale dienstreizen. Wat vind je waardevol aan deze reizen en waar zie je mogelijkheden voor verbetering in de toekomst?

Op maandag 4 november starten we daarom een onderzoek naar internationale dienstreizen via 3W Travelpoint. Het onderzoek wordt uitgevoerd in samenwerking met Customeyes, een onafhankelijk onderzoeksbureau gespecialiseerd in ervaring- en klanttevredenheidsonderzoeken.

Hoe doe je mee?

Heb je een actief account voor Travelpoint? Op 4 november kun je, op basis van een steekproef, een e-mail van Customeyes ontvangen met de link naar de online vragenlijst. Het invullen zal ongeveer 10 minuten van je tijd in beslag nemen. Deelname aan het onderzoek is niet-anoniem en jouw gegevens worden uiteraard vertrouwelijk behandeld.

We stellen het zeer op prijs als je wilt deelnemen aan dit onderzoek.

**Verlenging verkorte openingstijden van de
Servicedesk Travelpoint**



Door inperking van de capaciteit hebben we moeten besluiten om de openingstijden van de servicedesk blijvend te verkorten. De servicedesk is van maandag t/m vrijdag telefonisch bereikbaar tussen 09:00 en 14:00 uur. Voor acute situaties tijdens je reis kun je direct contact opnemen met VCK Travel voor snelle ondersteuning. We begrijpen dat deze maatregel de persoonlijke bereikbaarheid beperkt, maar het helpt ons om onze dienstverlening op een haalbaar niveau te houden zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit.

Bij de telefonische ondersteuning ligt de focus op beantwoording van de meest urgente vragen. Maak daarom zoveel mogelijk gebruik van ons [Travelpoint-formulier](#).

Bij acute problemen tijdens je reis kun je direct contact opnemen met VCK Travel voor verdere assistentie.

Meer informatie over onze bereikbaarheid lees je via [Servicesdesk 3W Travelpoint | Travelpoint | SSO3W](#).

Verbeteringen voor treinreizen binnen Europa



Benerail is de leverancier voor het Europese treinaanbod in Travelpoint. In oktober heeft benerail enkele aanpassingen doorgevoerd, die hebben geleid tot verschillende verbeteringen. Ook het treinaanbod van Deutsche Bahn is afgelopen september verbeterd.

Verbeterd treinaanbod benerail

Benerail heeft het aanbod van treinroutes uitgebreid met meerdere verbindingen vanuit Nederland naar Genève, Straatsburg, Luxemburg, Boedapest, Kopenhagen en Milaan. Daarnaast is ook het aanbod van TGV-treinen in Frankrijk en Trenitalia-treinen in Italië uitgebreid.

Verder zijn de foutmeldingen nu nog helderder geformuleerd en als een trein niet meer beschikbaar is, wordt deze ook niet meer getoond in het boekingsproces. Ook is het makkelijker geworden om stoelen voor een treinreis binnen één boeking bij te boeken.

Verbeterd treinaanbod Deutsche Bahn

De nieuwe interface voor het aanbod van Deutsche Bahn-treinen is ook verbeterd. Vanaf nu kun je bij alle Intercity Express (ICE)-trajecten, zelfs bij meerdere reizen in één trip, de stoelpositie aanvragen. De beschikbaarheid van TGV is verbeterd en foutmeldingen bij Eurostar zijn verholpen.

Wist je dat?



- er in de nieuwe CAO Rijk geen onderscheid meer gemaakt wordt tussen reizen binnen en buiten Europa bij de berekening van daggeldvergoeding? Meer informatie lees je in het nieuwsbericht [Nieuwe CAO Rijk per 1 juli 2024: Wat gaat er veranderen?](#) | Nieuwsbericht | SSO3W.
 - je zelf [jouw daggeldvergoeding](#) kunt registreren?
 - 3W Travelpoint is gestopt met het geven van trainingen? Voor hulp en ondersteuning bij declareren en boeken van je reis kun je terecht op onze vernieuwde FAQ-pagina via [FAQ Travelpoint](#) | [Travelpoint](#) | SSO3W.
 - in het [Travelpointformulier](#) onder het hoofdonderwerp 'Accounts' de keuze-optie *Bulkmutatie door- en/of uitstroom* is toegevoegd? Met deze optie kunnen organisaties eenvoudig door- en uitstroom van personeel aan ons doorgeven.
 - sinds oktober het hotelaanbod via Expedia voor alle ministeries beschikbaar is? Resortkosten en/of lokale belastingen staan per kamer nu duidelijk aangegeven voordat je boekt. Ook extra diensten zoals ontbijt zijn duidelijker aangegeven. Bovendien is Expedia 100% prepaid.
 - volgens de [bepalingen in de CAO Rijk](#) declaraties uiterlijk drie maanden na afloop van de dienstreis moeten worden ingediend?
-

Liever geen nieuwsbrief meer ontvangen? Meld je dan af via [uitschrijven Nieuwsbrief
Travelpoint | SSO3W](#)
