



# 3W Nieuwsbrief

13 maart 2019

## Inhoud

- [Inwerkingtreding van het DBZV 2018](#)
- [Facturen internationale scholen tijdig indienen bij 3W](#)
- [Nieuws voor de Operationeel Manager en \(plv\) CdP op het gebied van lokaal personeel](#)
- [Rijksbrede uitrol Travel and Expense Management \(TEM 3W\)](#)
- [www.SSO3W.nl](#)
- [3W Klanttevredenheidsonderzoeken van 2018](#)
- [Klantreis](#)

## Inwerkingtreding van het DBZV 2018

Op 6 maart jl. is er in het berichtenverkeer een bericht verstuurd over de inwerkingtreding van het DBZV 2018 en wat dit voor uitgezonden medewerkers op de posten betekent, zoals:

- Welke actie moet de uitgezonden medewerker ondernemen?
- Wat houdt de Overgangsregeling DBZV 2007 - DBZV 2018 in?
- Wat verandert er ook weer door DBZV 2018?
- Hoe wordt het DBZV 2018 ondersteund?

Als er naar aanleiding van dit bericht nog vragen zijn hierover dan kunnen de [FAQ's](#) geraadpleegd worden. Zie ook het [Rijksportaal](#) voor meer informatie.

## Facturen internationale scholen tijdig indienen bij 3W

In SSP ontvangt 3W-PB-UM regelmatig onderwijsfacturen van posten rond, op of zelfs later dan de op de factuur vermelde vervaldatum. 3W-PB-UM heeft (maximaal) 15 werkdagen nodig om deze declaraties af te handelen. Het is voor 3W daarom belangrijk om de onderwijsfacturen ruim op tijd te ontvangen. Het verzoek aan de ambtenaar op de post is dan ook om de onderwijsfacturen direct na ontvangst en controle zelf in te dienen via SSP om te late betaling aan de scholen te voorkomen. Mocht de school de factuur te laat aanleveren of met een te strakke deadline, dan kan de ambtenaar met de school contact opnemen om dit te bespreken.

## Nieuws voor de Operationeel Manager en (plv) CdP op het gebied van lokaal personeel

### Project taakspecialisatie bij 3W

De transitie van taken naar 3W van het 4e RSO, namelijk het Regionale Support Office Oost-Europa (OEU) te Praag, is afgerond! We zijn ruim over de helft van het project en we verrichten het volledige dienstenpakket voor bijna 70 landen. De resterende regio's NAF, AZI en WHA gaan in 2019 over naar 3W. Inmiddels zijn de voorbereidingen van de transitie van de regio NAF in volle gang en is de overdrachtsconferentie in februari jl. in Accra (Ghana) goed verlopen.

Uit de tussentijdse evaluatie van het project bleek dat de posten positief waren over de wijze waarop 3W het SSP-systeem heeft ingericht. 3W blijft aandacht houden voor verdere verbeteringen. Inmiddels kan de afhandeling van een SSP middels een dienstpostbus van de post verlopen. Verderop in deze nieuwsbrief vind je de uitleg.

Naast digitale optimalisering heeft de telefonische bereikbaarheid van de 3W'ers voor de posten de volledige aandacht. Een overzicht met de diverse 3W [contactpersonen per post](#) is beschikbaar. Voor vragen kun je contact opnemen met de 3W servicedesk (070-348 4333 / [3W@minbuza.nl](mailto:3W@minbuza.nl))

Inmiddels heeft 3W de wereldwijde aanbesteding van de externe dienstverleners (EDV's) voor de salarisadministraties lokaal personeel afgerond: de contracten worden op korte termijn getekend. Wereldwijd wordt gebruik gemaakt van 3 grote EDV's voor deze dienstverlening namelijk:

- TMF: regio's West-Europa, Midden-Oosten, Azië en Westelijk Halfrond
- Axiomatic: regio's Zuid-Afrika en Noord-Afrika
- ADP: regio Oost-Europa

Voor 1 oktober 2019 zullen de oude contracten vervangen zijn door nieuwe contracten. RSO AZI en RSO WHA zullen voor hun regio deze overdracht verzorgen; 3W verzorgt de overdracht van de resterende regio's. Voorafgaand aan de overgang naar het nieuwe

contract wordt de post hiervoor tijdig geïnformeerd.

### **Verdeling werkzaamheden bij het cluster LM**

Vanaf 20 februari 2019 verleent 3W/PB/LM (3W/Personeel Buitenland/Lokale Medewerkers) haar service aan het postennet vanuit twee teams. Team A bestaat uit de landen van de regio's WEU en OEU en uit het nog actieve RSO WHA (coördinator: [Ruud Zuidgeest](#)); team B bestaat uit de landen van de regio's ZAF en MIO en uit de nog actieve RSO's AZI en NAF (coördinator: [Peggy Booij](#)).

SSP's worden automatisch doorgezet naar het betreffende team en binnen 48 uur staat in de SSP wie uw vraag in behandeling heeft genomen. Indien nodig volgt tegelijkertijd een berichtje vanuit SSP aan de post/indieners over de voortgang en het vervolg. Daarnaast staat het de post altijd vrij om via de SSP-call vragen te stellen. Indien er vragen worden gesteld aan de post wordt tegelijkertijd aangegeven dat de call binnen 5 werkdagen wordt gesloten indien de vraag nog niet is beantwoord. Het kan natuurlijk altijd gebeuren dat het niet lukt om binnen die 5 werkdagen het antwoord te geven (dat kan in de call aangegeven worden) met daarbij de datum waarop het antwoord te verwachten is. Op die manier houden we van beide kanten de SSP-calls goed in de gaten.

Daarnaast blijft 3W/PB/LM bereikbaar via het emailadres [3W-lokaalpersoneel@minbuza.nl](mailto:3W-lokaalpersoneel@minbuza.nl), maar bij vragen kan je ook de twee coördinatoren benaderen. Daarnaast is [Monique van Welie](#), hoofd 3W/PB/LM, bereikbaar.

### **SSP gebruik met HR postbus van de post**

Heeft je post een dienstpostbus waar uitsluitend medewerkers toegang hebben die personeelsvertrouwelijke stukken van het lokaal personeel mogen inzien? Laat het ons dan weten door een mail te sturen aan [3W-lokaalpersoneel@minbuza.nl](mailto:3W-lokaalpersoneel@minbuza.nl). Hiermee ondersteunt SSP de vervangingsrelaties op posten. De SSP's blijven verwerkt en afgehandeld worden via SSP, maar de hiervoor opgegeven dienstpostbus ontvangt dan ook bericht van het antwoord of vraag die 3W/PB/LM geeft in de SSP-call. Heb je vragen hierover, neem dan contact op met [Christina van der Laan](#).

### **Loononderzoeken 2019 starten weer**

3W/PB/LM start binnenkort met het opvragen van de loonschalen bij de markers voor het loononderzoek 2019. In totaal gaat het om 113 loononderzoeken, waarbij per loononderzoek maximaal 5 markers bevestigd worden. Elke Chef de Poste ontvangt een bericht van 3W/PB/LM zodra het loononderzoek voor zijn/haar post is uitgezet. Dit jaar maakt 3W/PB/LM voor het verwerken van de markergegevens met de loonschalen per land voor het eerst gebruik van de nieuwe applicatie ALoWa (Application Local Wages): de Excel sheets die we tot dusverre gebruikten waren aan vervanging toe. Inhoudelijke informatie over de loononderzoeken staat in de brochure loononderzoek (in het Engels: ['Determining the pay of local staff'](#)). Mocht je specifiek vragen hebben over de nieuwe applicatie of het loononderzoek dan kan je deze stellen via [SSP 'lokaal personeel/overige vragen'](#).

### **'SSP salarisadministratie' verleent kopie aan CdP**

De CdP is de opdrachtgever voor het betalen van de salarissen van het lokaal personeel. De uitvoering van deze verantwoordelijkheid is veelal belegd bij de OM-er of de HR-medewerker op de post en 3W die het vervolgens verwerkt en verder faciliteert. In het kader van transparantie krijgt de CdP of plv. CdP een bericht van alle ingediende maandelijkse wijzigingen op de salarissen van het lokaal personeel. Zo is de(plv) CdP automatisch gekend in de salarisadministratie van zijn post.

### **Voor elke formatieplaats een arbeidscontract**

In het Formatie & Bezettingsoverzicht (FBO) van elke post staan de functies met de daarbij bijbehorende (al dan niet) vastgestelde functieniveaus. Daarom moet voor elke formatieplaats op het FBO een aparte arbeidsovereenkomst worden getekend en worden bewaard in het persoonsdossier van de medewerker. Elk contract moet daarom als een *indiensttreding* aan 3W/PB/LM (via SSP-indiensttreding) worden aangeboden met bijbehorend formatieplaatsnummer. Laat bij voorkeur de contracten ingaan op de 1e of de 15e van de maand, ook als deze dagen in het weekend vallen en de medewerker pas effectief op een maandag start: dit vergemakkelijkt het tijdig en correct verwerken van het salaris nu en in de toekomst.

Voor de arbeidsovereenkomst met een lokale werknemer geldt het lokale arbeidsrecht. Voor zover het lokale recht dat toelaat, gelden daarnaast enkele hoofdstukken van het RDBZ, de Rrlok 2005 en de desbetreffende postuitwerking. Aangezien de arbeidsovereenkomst wordt aangegaan naar lokaal recht is het niet meer mogelijk om Nederlandstalige contracten aan te bieden. Men kan kiezen uit de arbeidscontracten in het Engels, Frans, Spaans en Duitse taal. Alleen in België en Suriname worden nog arbeidsovereenkomsten in het Nederlands aangeboden omdat dit door lokaal dwingend recht wordt voorgeschreven. De Operationeel Manager vindt via de website van 3W de sjablonen (met invulvelden en drop down keuzes) die verplicht moeten worden gebruikt als een nieuwe arbeidsovereenkomst wordt opgesteld.

Door aparte arbeidscontracten voor elke functie te geven en te registreren in People Inc. geeft het FBO goed weer hoe bijvoorbeeld eenzelfde medewerker meerdere functies (in deeltijd) kan bekleden en hiervoor 2 verschillende salarissen ontvangt (conform de inschaling van de functies). Dit vergemakkelijkt vervolgens de doorbelasting aan een ander ministerie of instantie.

Heb je specifieke vragen hebben over het FBO, stel deze dan aan je HR-partner en HR-

medewerker van HDPO. Heb je vragen over de registratie van arbeidscontracten, stel je vraag dan aan 3W/PB/LM via [SSP 'lokaal personeel/overige vragen'](#).

#### **OBWP en suppletiegerechtigden: Bewijs van in leven opvragen en registreren adresgegevens van rechthebbenden**

Jaarlijks leveren ontvangers van suppletie of OBWP een schriftelijk 'bewijs van in leven' in bij de ambassade in het land waar zij wonen, met daarbij de bewijsstukken van lokale pensioenen en voorzieningen. 3W vraagt de Operationeel Manager erop toe te zien dat deze bewijzen in januari/februari 2019 van alle suppletie- en OBWP-gerechtigden worden ontvangen en in Sophia gearchiveerd. Als na 15 maart geen 'attestatie de vita' (bewijs van in leven) met de gevraagde bijlagen zijn ontvangen, dient de betaling aan de betrokken OBWP of suppletiegerechtigde opgeschort te worden tot het moment dat deze stukken wel in het bezit zijn van de Operationeel Manager.

Ook vraagt 3W de post de adres- en contactgegevens van de OBWP- en suppletiegerechtigden in People Inc. te controleren en volledig en actueel te houden. Eventuele vragen over deze onderwerpen kunnen gesteld worden via [SSP 'Lokaal personeel/overige vragen'](#).

#### **Woonadres registreren in People Inc.**

Net als voor de OBWP- en suppletiegerechtigden is het van belang dat de juiste adresgegevens in People Inc. zijn geregistreerd (zie ook 3W nieuwsbrief november 2018). LM constateert dat nog een groot aantal woonadresgegevens ontbreken in People Inc. Per 1 januari 2019 controleert de Nederlandse Belastingdienst deze gegevens van de in Nederland belastingplichtige lokale medewerkers. Kijk daarom of de adresgegevens in People Inc. correct zijn en pas deze aan als er iets ontbreekt of is gewijzigd. Het niet correct of tijdig bekend maken van (nieuwe) woonadresgegevens kan consequenties hebben voor de jaaropgaves.

#### **Uitrol People Inc. 1.5**

Beloofte maakt schuld: 3W/PB/LM heeft immers al meermaals genoemd en beloofd dat er een grote wijziging in de autorisatiestructuur van People Inc. zal komen. Eindelijk is het zo ver en kan 3W/PB/LM aangeven dat People Inc. 1.5 nog voor de zomer 2019 uitgerold zal worden.

Eerdaags krijgen we van de bouwer de preciezere planning en dus de exacte periode waarin dit gaat worden opgeleverd.

De wijziging zal voor het merendeel bestaan uit het aanpassen de autorisatiestructuur en de daarbij behorende (system-)rechten van de verschillende medewerkers op posten, maar zal ook de systeemrechten van 3W/PB/LM veranderen. Voor de posten betekent People Inc. 1.5 dat ze in People Inc. meer rechten zullen hebben en zelfstandiger te werk kunnen gaan. Denk bijvoorbeeld aan het in People Inc. vaststellen van de jaarlijkse verlofdagen, het corrigeren van verkeerd geboekt verlof, het toekennen van een hogere loonstap, het beoordelen, wijzigen en/of toevoegen van familieleden, bankrekeningen, adressen etc. Ook wordt het mogelijk het beoordelen van verlofaanvragen, wijzigingen van werkrooster en invoer van ziektemeldingen door de lijnmanger te laten doen in plaats van de OM'er. De wijziging betekent uitdrukkelijk geen extra werk voor de post. Wel zullen de werkzaamheden veranderen (niet meer in SSP, maar direct zelf in People Inc.) en kunnen, afhankelijk van de grootte en wens van de post, werkzaamheden anders binnen de post worden verdeeld tussen de OM'er en lijnmanager/p-verantwoordelijke.

De verschillende onderdelen zullen separaat worden opgeleverd, waarvan de eerste al op zeer korte termijn wordt verwacht: Verlofscherm voor het toekennen van Extra verlof. Hoe dit scherm werkt wordt vanaf het moment van implementatie beschikbaar gesteld op het Rijksportaal bij de andere werkinstructies voor People Inc. Lokaal: [WereldWijd Werken > Products and Services > Local staff > People Inc. loc.](#)

### **Rijksbrede uitrol Travel and Expense Management (TEM 3W)**

In januari 2019 is het aantal actieve TEM-deelnemers de 10.000 gepasseerd!

#### **Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) over op TEM 3W**

2019 is voor TEM 3W goed begonnen met de bestuurlijke overgang van het Ministerie van I en W, hetgeen op dinsdag 15 januari bezegeld werd met de handtekening van Peter Hage (plv. Directeur IBI F&I namens het ministerie I en W) en met die van Paul Heemskerk (directeur 3W). De bestuurlijke overgang is van toepassing op de beleidskern, beleids- en bestuursondersteuning, financiën en bedrijfsvoering, KNMI, ILT, PBL, RWS en ANVS.

#### **Ook gaat het Ministerie Onderwijs Cultuur en Wetenschap over op TEM 3W**

Op donderdag 17 januari 2019 heeft de bestuurlijke overgang van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap naar TEM 3W plaatsgevonden. Anke Buitenveld, Directeur Internationaal Beleid, namens het ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap, en Paul Heemskerk, directeur 3W, ondertekenden de overeenkomst.

#### **Algemene Rekenkamer over op TEM 3W**

Begin februari 2019 is door Katinka Knoop, Directeur Staf namens de Algemene Rekenkamer, en Paul Heemskerk, Directeur 3W, de bestuurlijke overgang van de Algemene Rekenkamer ondertekend.

Momenteel wordt TEM geïmplementeerd bij:

- Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS); bij het RIVM
- De Nationale Ombudsman (afrondende fase)
- De Belastingdienst, FIOD en Douane
- De reizen naar het Caribisch Gebied en die voor Civiele Missies en Verkiezingswaarneming zullen binnenkort via TEM 3W worden geboekt

### Upgrade TEM en Online Booking Tool in 2019

In 2019 zal er zowel van de TEM-applicatie als van het achterliggende Online Booking Tool een nieuwe versie in gebruik worden genomen. Deze upgrade is noodzakelijk, en is daarnaast op het gebied van gebruikersvriendelijkheid een flinke stap voorwaarts. De voorbereiding op deze complexe verandering is al gestart.

### E-Facturatie

Sinds 1 januari 2017 bestaat de verplichting voor leveranciers om bij een nieuw contract e-facturen te versturen naar de Rijksoverheid. Als gevolg daarvan is per januari 2018 TEM begonnen met de verwerking van de VCK-facturen via e-facturering. Groot voordeel hiervan is de vermindering van het aantal handmatige handelingen. Inmiddels wordt e-facturatie TEM bij geheel I en W toegepast en bij onderdelen van EZK, LNV, BZ, SZW en OCW (bij deze ministeries loopt de verdere uitrol).

### www.SSO3W.nl

De [website](#) van 3W is in het tweede kwartaal van 2018 gelanceerd. Toen hebben nog niet alle collega's die werden uitgezonden naar het buitenland of juist terugkeerden naar Nederland gebruik kunnen maken van de website. In het laatste kwartaal van 2018 is een toename van het gebruik van de website ten opzichte van het rijksportaal geconstateerd. Onze klanten zien de toegevoegde waarde van de zoekfunctie op de website die nog steeds verbeterd wordt. Het inzetten van slimme zoektermen en het ontwijken van het Haagse jargon zijn onze uitdagingen.

### 3W Klanttevredenheidsonderzoeken van 2018

Sinds 2016 meet 3W de kwaliteit van haar dienstverlening aan de hand van klanttevredenheidsmetingen die worden toegezonden aan de uitgezonden medewerkers in de maand van aankomst op de post. Sinds 2018 wordt deze korte enquête ook uitgezet bij terugkeer naar Nederland, bij uitzending naar het Caribisch deel van het Koninkrijk en bij uitzending als civiel expert.

Het betreft onder meer de volgende vragen:

- Voldoet de dienstverlening aan verwachting?
- Hoe wordt de digitale vindbaarheid van informatie en het gebruik van digitale aanvraagformulieren ervaren?
- Hoe beoordeelt men de dienstverlening van de 3W medewerkers? Denk hierbij aan kennis, betrouwbaarheid en bereikbaarheid van de 3W medewerkers.

De respons (33%) is hoger dan het gemiddelde (25%), daar zijn we blij om, want zo kunnen de opmerkingen en bevindingen goed geduid worden en waar nodig verbeterd. De dienstverlening werd in 2018 iets minder beoordeeld met 6,9 ten opzichte van 2017 toen we een score van 7,7 konden bereiken. Dat betekent: werk aan de winkel! Opvallend is het verschil in hoe de attaches van de vakdepartementen de dienstverlening beoordelen in vergelijking met de collega's van BZ.

Feedback is erg belangrijk voor 3W. Met de antwoorden op de open vragen is er al een aantal verbeteracties ingezet.

### Klantreis

Onze dienstverlening willen we verbeteren door ons, waar mogelijk, meer te verplaatsen in de situatie van onze collega's die als gebruiker een verzoek bij 3W indienen. We zijn over het algemeen goed in het beschrijven van processen, maar kunnen nog wel een verbeteringslag maken als het gaat om het vermijden van specialistisch jargon en het verbeteren van de vindbaarheid van onze informatie. Vandaar de oproep aan iedere gebruiker van 3W om de zoektocht voortaan te beginnen op onze website [www.sso3w.nl](#) en niet te starten op het Rijksportaal. En stuur een mail naar [3W@minbuza.nl](mailto:3W@minbuza.nl) als je suggesties voor verbetering hebt of gebruik het [SSP-formulier](#).

Met ingehuurde expertise op het gebied van klantreizen gaat 3W de diverse werkprocessen nalopen, om te zien of de inzet naadloos aansluit op de behoeften van de klant. Op deze wijze krijgen wij inzicht waar 3W het verschil kan maken: van iemand op weg helpen tot een klant die goed voorbereid aan de slag gaat in het buitenland.

### Colofon

#### Nieuwsbrief

In deze informatiebrief lees je het laatste nieuws over de dienstverlening van 3W. Er is ook een Engelstalige versie beschikbaar. Wil je

#### Website 3W


Op onze website vind je alle producten en diensten: Ga snel naar [www.sso3w.nl](#).

#### Redactie

Deze nieuwsbrief wordt samengesteld door de contentbeheerder van 3W. Voor vragen en opmerkingen kun je

deze nieuwsbrief (niet)  
ontvangen? Stuur dan een  
e-mail naar  
[3W@minbuza.nl](mailto:3W@minbuza.nl).

contact opnemen met [Jan  
Willem van Capelleveen](#).



Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.