Auditprotocol op de naleving van dienstverleningsovereenkomst met [redacted]

1. Inleiding

Het ministerie van Buitenlandse zaken heeft de dienstverlening voor het verzorgen van dienstreizen ten behoeve van het departement, de posten in het buitenland en het agentschap CBI van het ministerie uitbesteed aan [redacted]. Daartoe hebben partijen een dienstverleningsovereenkomst voor het verzorgen van dienstreizen (ARVODI-2008) afgesloten op 1 april 2010. De duur van deze overeenkomst is twee jaar met de mogelijkheid om deze onder gelijkblijvende voorwaarden met twee keer één jaar te verlengen.

De navolgende documenten maken een integraal onderdeel uit van de dienstverlenings-overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde document:

- De dienstverleningsovereenkomst
- De ARVODI-2008
- De offerteaanvraag
- De offerte die aan de opdracht ten grondslag ligt
- De in de aanbesteding tussen partijen gewisselde informatie
- De checklist dienstverlening

Deze dienstverlening van [redacted] aan het ministerie van Buitenlandse Zaken bestaat uit het verzorgen van:

- Informatie/ Reserveren/ boeken/ wijzigen/ annuleren van Luchtreizen
- Informatie/ Reserveren / boeken/ wijzigen/ annuleren van Treinreizen
- Informatie/ Reserveren / boeken/ wijzigen/ annuleren van Hotelovernachtingen
- Reisbescheiden en reisinformatie
- Factureren van kosten van de dienstreizen

In bijlage 2 van de offerte heeft [redacted] zich akkoord verklaard met het programma van eisen, dat onderdeel heeft uitgemaakt van de offerteaanvraag van het ministerie van Buitenlandse Zaken. In bijlage 3 van de offerte heeft [redacted] het programma van eisen nader uitgewerkt en haar akkoord gegeven op de eisen en wensen van het ministerie van Buitenlandse Zaken.

2. Relevante onderdelen van de dienstverleningsovereenkomst

In onderdeel 3.1.1 van bijlage 3 van de offerte heeft [redacted] aangegeven het reisbeleid en de reisregels van de aanbestedende diensten (het departement, de posten in het buitenland en het agentschap CBI), volledig, juist, tijdig en op rechtmatige wijze te zullen uitvoeren. Het reisbeleid kan te allen tijde door aanbestedende diensten worden aangepast aan veranderde omstandigheden waarmee [redacted] met deze wijzigingen bij voorbaat akkoord gaat. Voor een samenvatting van het reisbeleid wordt verwezen naar genoemde bijlage van de offerte.

In onderdeel 3.1.2 heeft [redacted] verklaard dat zij bij de directe leveranciers van dienstreizen (Luchtvaartmaatschappijen, Treinmaatschappijen, Hotels, etc.) van de beste condities gebruik maakt. Hiertoe koopt Opdrachtgever professioneel, transparant en in volledige concurrentie, de betreffende dienstverlening in. Inschrijver dient te garanderen dat:

- Alle beschikbare reismogelijkheden (leveranciers) bij iedere boeking worden overwogen.
- Conform de uitgangspunten van het reisbeleid en reisregels de meest economische keuze uit de alternatieven wordt gemaakt.
- Gebruik wordt gemaakt van betrouwbare leveranciers die door Aanbestedende Diensten zijn goedgekeurd.

Inschrijver dient hiertoe te beschikken over systemen en processen die bovenstaande maximaal ondersteunen.
De keuze voor reisalternatieven zal alleen worden gebaseerd op voordelen die volledig ten gunste komen van de Aanbestedende Diensten.

De eventuele voordelen en/of inkomsten voortkomend uit overeenkomsten met directe leveranciers van zakenreisdiensten komen altijd direct en volledig ten gunste van de Aanbestedende Diensten. Hiermee wordt onder andere maar niet uitsluitend bedoeld: commissies, overrides, bonussen, kortingen op overeenkomst.

Aanbestedende Diensten kunnen te allen tijde een controle (laten) uitvoeren of bovenstaande conform afspraak wordt uitgevoerd. Hiertoe stelt Inschrijver door Aanbestedende Diensten aangewezen personen in de gelegenheid om steekproeven uit te voeren en/of inzage te krijgen in de betreffende systemen.

3. Doel van de audit

Gezien de hiervoor genoemde bepalingen uit bijlage 3 van de offerte van [redacted] wil het ministerie van Buitenlandse Zaken door een auditor een audit laten uitvoeren op de naleving van de contractuele afspraken. Deze zal jaarlijks gedurende de looptijd van de overeenkomst worden uitgevoerd. De eerste audit omvat de periode 1 april 2010 tot en met 31 december 2011.

De verantwoordelijke auditor doet onderzoek naar de hiervoor genoemde onderdelen van de dienstverlening.

1. De juiste en tijdige vastlegging van de gemaakte prijs- en kortingsafspraken voor vliegreizen, treinreizen en hotelaccommodaties in de systemen van [redacted]
2. De juiste facturering van de kosten voor vliegreizen, treinreizen en hotelaccommodaties aan het ministerie van buitenlandse zaken in relatie tot de prijs waartegen [redacted] deze diensten heeft ingekocht bij de betreffende leverancier.
3. De volledige en tijdige verrekening van alle voordelen (commissies, overrides, bonussen, etc.) die [redacted] met het ministerie van buitenlandse zaken moet verrekenen

De auditor zal naar aanleiding van zijn uitgevoerde werkzaamheden rapporteren over de feitelijke bevindingen. Het is aan de opdrachtgever om op basis daarvan een oordeel te vellen.

4. Aandachtsgebieden bij de audit

Bij de audit zijn de volgende aandachtsgebieden van belang, waarbij tevens een verwijzing plaatsvindt naar het betreffende onderdeel dat is opgenomen in bijlage 3 (Programma van Eisen) van de dienstverleningsovereenkomst.

4.1 De juiste en tijdige vastlegging van de gemaakte prijsafspraken voor vliegreizen, treinreizen en hotelaccommodaties in de systemen van [redacted]

In onderdeel 3.1.2 van bijlage 3 conformeert [redacted] zich aan het programma van eisen en geeft daarbij een beschrijving van de beheersingsmaatregelen. [redacted] zorgt ervoor dat bij haar directe leveranciers (luchtvaartmaatschappijen, treinmaatschappijen en hotels) van de beste condities gebruik wordt gemaakt. Daartoe zal zij professioneel, transparant en volledig in concurrentie de betreffende dienstverlening inkopen en prijs- en kortingsafspraken maken. Van belang is dat de auditor nagaat dat de getroffen beheersingsmaatregelen in de inkoopprocedures bij [redacted] waarborgen dat de overeengekomen condities, prijs- en kortingsafspraken bij de directe leveranciers tijdig en juist zijn vastgelegd in haar systemen en op juiste wijze worden toegepast.

4.2 De juiste facturering van kosten van vliegtickets, treintickets en hotelaccommodaties aan het ministerie

Op grond van onderdeel 3.2.1 van bijlage 3 koopt [redacted] haar diensten in bij haar directe leveranciers tegen de beste condities en zal dit professioneel, transparant en volledig in concurrentie doen. In het onderzoek zal de auditor nagaan hoe de verhouding ligt tussen de prijs waartegen [redacted] inkoopt en de prijs die het in rekening brengt bij het ministerie van Buitenlandse Zaken.

4.3 De volledige en tijdige verrekening van alle voordelen [redacted] etc.) die [redacted] met het ministerie van buitenlandse zaken moet verrekenen

In onderdeel 3.1.2 van bijlage 3 conformeert [redacted] zich aan het programma van eisen en geeft daarbij een beschrijving van de beheersingsmaatregelen. [redacted] zal eventuele voordelen en inkomsten die voortvloeien uit overeenkomsten met directe leveranciers van zakendienstreizen altijd direct en volledig ten gunste van het ministerie laten komen. Daarbij kan onderscheid gemaakt worden tussen voordelen en inkomsten die direct bij de facturering in mindering worden gebracht en voordelen die periodiek (jaarlijks) worden verrekend. Daarbij garandeert [redacted] volledige transparantie. Van belang is dat de auditor nagaat dat de getroffen beheersingsmaatregelen in dit proces waarborgen dat alle voordelen en inkomsten direct en volledig worden verrekend met het ministerie. Daarbij gaat de auditor tevens het bestaan van (mogelijke) side letters na en stelt vast dat de hieruit verkregen voordelen en inkomsten daadwerkelijk verrekend zijn met het ministerie van Buitenlandse Zaken.

5. Rapportage

De audit wordt afgesloten met een rapportage. Deze rapportage zal de feitelijke bevindingen van het onderzoek bevatten, en zal ingaan op de opzet, het bestaan en de werking van de beheersingsmaatregelen voor het vastleggen van overeengekomen condities, prijs- en kortingsafspraken, de verhouding tussen de prijzen waartegen [redacted] inkoopt en de prijzen die het in rekening brengt bij het ministerie van Buitenlandse Zaken, en de volledigheid van de verrekening van (periodieke) voordelen.

Voor de onderdelen waarvan in de audit speciale aandacht wordt verlangd zal de auditor aanvullende controlewerkzaamheden moeten uitvoeren om op basis daarvan na te gaan in hoeverre dat voldoende is afgedekt door middel van beheersingsmaatregelen en als dat niet het geval is wat de impact daarvan is op de onderzochte massa aan vliegtickets, treintickets of hotelaccommodaties. Indien de auditor belangrijke tekortkomingen en/of significante risico's constateert dan maakt hij daarvan expliciet melding. In het geval van verschillen tussen de prijzen waartegen [redacted] inkoopt en de prijzen die het in rekening brengt bij het ministerie van Buitenlandse Zaken zorgt de auditor er voor dat hij een beeld krijgt van de omvang van deze verschillen.

De rapportage zal de auditor beschikbaar stellen aan het ministerie van Buitenlandse Zaken. De verantwoordelijke functionarissen van het ministerie van Buitenlandse Zaken zullen deze rapportage bespreken met [redacted].

Auditdienst Rijk
Ministerie van Financiën

Rapport van bevindingen naar aanleiding van het onderzoek naar de naleving van contractuele afspraken met [redacted]

Datum 11 december 2013
Status Definitieve versie ~~voor afstemming met AW~~

Vertrouwelijk

Colofon

Titel	Rapport van bevindingen van het onderzoek naar de naleving van contractuele afspraken met [redacted]
Auteur(s)	**Auditdienst Rijk**
Referentie	ADR/2013/1301
Inlichtingen	**Auditdienst Rijk**

Inhoud

1 SAMENVATTING 6

2 INLEIDING 9

2.1 AANLEIDING OPDRACHT 9
2.2 LEESWIJZER RAPPORT 9

3 DOEL OPDRACHT EN VERRICHTE WERKZAAMHEDEN 10

3.1 DOELSTELLING VAN DE OPDRACHT 10
3.2 REIKWIJDTE VAN DE OPDRACHT 10
3.3 UITGEVOERDE WERKZAAMHEDEN 10
3.4 VERSPREIDINGSKRING RAPPORTAGE 11

4 BEVINDINGEN VAN HET ONDERZOEK 13

4.1 INLEIDING 13
4.2 JUISTE EN TIJDIGE VASTLEGGING VAN GEMAAKTE PRIJS- EN KORTINGSAFSPRAKEN 14
4.3 JUISTE FACTURERING VAN VLIEGKOSTEN 14
4.4 VOLLEDIGE EN TIJDIGE VERREKENING VAN ALLE VOORDELEN EN INKOMSTEN 16
4.4.1 Betaling van de afrekeningen 2010 en 2011 18
4.4.2 [redacted] 2010 18
4.4,3 [redacted] 2011 en 2012 20
4.4.4 [redacted] overige airlines 2010 tot en met 2012 22
4.4.5 [redacted] 2010 tot en met 2012 24

5 ONDERTEKENING 26

BIJLAGE I TERMS OF REFERENCE ONDERZOEK [redacted] 27

BIJLAGE II UITGEVOERDE SYSTEEMTEST OVER 2010 EN 2011 31

BIJLAGE III BEREKENING [redacted] 2011 EN 2012 32

1 Samenvatting

Het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft de Auditdienst Rijk (ADR) van het ministerie van Financiën opdracht gegeven onderzoek te doen naar de onderstaande onderdelen van de dienstverlening door [redacted]:

1. De juiste en tijdige vastlegging van de gemaakte prijs- en kortingsafspraken voor vliegreizen, treinreizen en hotelaccommodaties in de systemen van [redacted].
2. De juiste facturering van de kosten voor vliegreizen, treinreizen en hotelaccommodaties aan het ministerie van Buitenlandse Zaken in relatie tot de prijs waartegen [redacted] deze diensten heeft ingekocht bij de betreffende leverancier;
3. De volledige en tijdige verrekening van alle voordelen en inkomsten die [redacted] met het ministerie van Buitenlandse Zaken moet verrekenen, zoals commissies, overrides, bonussen, kortingen op overeenkomsten of andere inkomsten ongeacht de naam die hieraan is of wordt gegeven.

Ten opzichte van de Terms of Reference hebben wij in ons onderzoek drie beperkingen aangebracht. Ten eerste is het contract met [redacted] in mei 2010 effectief in werking getreden. Ten tweede hebben wij ons onderzoek beperkt tot de kosten en vergoedingen van vliegreizen over de periode mei 2010 tot en met december 2012 gezien de financiële omvang daarvan in de totale dienstverlening door [redacted] Ten derde hebben wij de dienstverlening aan CBI niet in ons onderzoek betrokken omdat dit in de dienstverlening door [redacted] als een aparte entiteit wordt beschouwd.

De juiste vastlegging van gemaakte prijs- en kortingsafspraken
Voor het aanbieden van diverse vluchtopties en het reserveren en boeken van vliegtickets is [redacted] afhankelijk van de tarieven en voorwaarden zoals de luchtvaartmaatschappijen die zijn aangesloten bij IATA die hebben ingevoerd in het Global Distribution System (GDS). Ook de prijs- en kortingsafspraken die [redacted] maakt met de luchtvaartmaatschappijen moeten hierin juist en tijdig worden vastgelegd. Verder moeten ook de prijs- en kortingsafspraken worden vastgelegd die het ministerie van Buitenlandse Zaken met [redacted] maakt. [redacted] heeft ons medegedeeld dat geen controle wordt uitgevoerd op de juiste en tijdige verwerking van de prijs- en kortingsafspraken in het GDS en dat daarover ook geen werkafspraken bestaan met het ministerie van Buitenlandse Zaken. Wij hebben daarom geen onderzoek gedaan naar de interne beheersing daarvan.

De juiste facturering van de kosten voor vliegreizen
Uit ons onderzoek van 25 aangeschafte vliegtickets over mei 2010 tot en met december 2011 is gebleken dat [redacted] de vliegtickets voor hetzelfde bedrag in rekening heeft gebracht bij het ministerie van Buitenlandse Zaken als waarvoor [redacted] deze heeft aangeschaft. De inhoudelijke gegevens van de gemaakte reserveringen en geboekte vliegtickets bleken niet altijd meer beschikbaar te zijn bij [redacted] omdat deze tot en met 1 juli 2011 zijn verwijderd uit het GDS. Hierdoor hebben wij voor 15 gefactureerde vliegtickets de reserveringsgegevens niet in ons onderzoek kunnen betrekken. Voor de overige waarnemingen hebben wij niet alle

aangeboden vluchtopties kunnen inzien waardoor wij niet hebben kunnen vaststellen in hoeverre de drie meest voordeligste opties zijn aangeboden aan BZ, voor zover deze beschikbaar waren. [redacted] heeft toegelicht dat hieraan diverse oorzaken ten grondslag liggen zoals de voorkeuren van de reiziger, de beschikbaarheid van vluchten en spoedaanvragen, maar dat neemt niet weg dat waar mogelijk is gestreefd om kostenvoordelen te behalen.

De volledige en tijdige verrekening van voordelen en inkomsten

Uit ons onderzoek is gebleken dat [redacted] zich bij de afrekeningen over 2010 en 2011 en de voorlopige afrekening over 2012 niet baseert op de werkelijk ontvangen vergoedingen maar op de vergoedingspercentages waarnaar in bijlage E in onderdeel 3.1.2. van het programma van eisen is verwezen. Op basis van bestudeerde documentatie en uitgevoerde analyses hebben wij de onderstaande posities bepaald met het doel een beeld te geven over de juistheid en volledigheid van de [redacted] die [redacted] in de genoemde afrekeningen heeft opgenomen.

Airlines	Soort Vergoeding	Jaar	Vergoedingen in afrekening van [redacted]	Vergoedingen berekend door de ADR	Verschil
10.1 c + 10.2 g	[redacted]				

[redacted] heeft aangeven een andere opvatting te hebben over de berekeningssystematiek voor de [redacted] ontvangen van [redacted] en die van overige luchtvaartmaatschappijen. Over de ontvangen [redacted] van [redacted] is zij van mening dat het alleen de klantgebonden vergoeding [redacted] aan BZ is verschuldigd en op de omzet over november en december 2010, met het in werking treden van de kortingsovereenkomst tussen BZ en [redacted], geen [redacted] meer van toepassing is. In de optiek van [redacted] zou de werkelijke [redacted] over 2010 tot en met 2012 dan [redacted] moeten bedragen.
Op de ontvangen [redacted] van overige luchtvaartmaatschappijen stelt [redacted] zich op het standpunt dat zij de gehanteerde berekeningssystematiek al geruime tijd toepast en gebruikelijk is in de zakelijke reisbranche.

Bovenstaande samenvatting is gebaseerd op het onderzoek naar de naleving van de contractuele afspraken tussen het ministerie van Buitenlandse Zaken en [redacted], dat wij op verzoek van het ministerie hebben verricht. Wij benadrukken dat dit

rapport uitsluitend ingaat op de bevindingen naar aanleiding van de door ons verrichte werkzaamheden zoals overeengekomen in de Terms of Reference (bijlage I). In dit rapport wordt geen zekerheid verschaft.

Dit rapport heeft een vertrouwelijk karakter en mag niet aan derden worden verstrekt, zonder onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming vooraf. Wij benadrukken dat de opdrachtgever en [redacted] verantwoordelijk zijn voor het correcte gebruik van dit rapport.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding opdracht

Het ministerie van Buitenlandse zaken heeft op grond van een Europese aanbesteding de dienstverlening voor het verzorgen van dienstreizen ten behoeve van het departement, de posten en het agentschap CBI uitbesteed aan [redacted] Daartoe hebben partijen een dienstverleningsovereenkomst (ARVODI-2008) afgesloten op 1 april 2010. De duur van de overeenkomst is twee jaar met de mogelijkheid om deze onder gelijkblijvende voorwaarden met twee keer één jaar te verlengen. Het ministerie heeft de overeenkomst met [redacted] met ingang van 1 april 2013 beëindigd.

In de overeenkomst met [redacted] is opgenomen dat het ministerie van Buitenlandse Zaken te allen tijde een controle kan laten uitvoeren op de naleving van de gemaakte contractuele afspraken. In dit kader heeft het ministerie van Buitenlandse Zaken de ADR van het ministerie van Financiën opdracht gegeven onderzoek te doen naar onderdelen van de dienstverlening door [redacted] zoals opgenomen in de Terms of Reference die tot stand is gekomen na overleg met het ministerie van Buitenlandse Zaken en de reisagent (zie Bijlage I).

2.2 Leeswijzer rapport

In hoofdstuk één hebben wij een samenvatting gegeven van de belangrijkste bevindingen naar aanleiding van onze werkzaamheden. In hoofdstuk 3 beschrijven wij het doel en de reikwijdte van onze opdracht evenals de verrichte werkzaamheden. In hoofdstuk 4 gaan wij in op de feitelijke bevindingen voortvloeiend uit ons onderzoek.

3 Doel opdracht en verrichte werkzaamheden

3.1 Doelstelling van de opdracht

In de overeenkomst met [redacted], die is beëindigd per april 2013, is de mogelijkheid opgenomen dat het ministerie van Buitenlandse Zaken een controle kan laten uitvoeren op de naleving van de gemaakte contractuele afspraken. In dit kader heeft het ministerie van Buitenlandse Zaken de ADR van het ministerie van Financiën opdracht gegeven onderzoek te doen naar onderdelen van de verrichte dienstverlening door [redacted]. Deze onderdelen zijn opgenomen in een Terms of Reference (TOR) die tot stand is gekomen na overleg met het ministerie en de reisagent. Het gaat hierbij om de onderstaande onderdelen:

1. De juiste en tijdige vastlegging van de gemaakte prijs- en kortingsafspraken voor vliegreizen, treinreizen en hotelaccommodaties in de systemen van [redacted]
2. De juiste facturering van de kosten voor vliegreizen, treinreizen en hotelaccommodaties aan het ministerie van Buitenlandse Zaken in relatie tot de prijs waartegen [redacted] deze diensten heeft ingekocht bij de betreffende leverancier.
3. De volledige en tijdige verrekening van alle voordelen en inkomsten die [redacted] met het ministerie van Buitenlandse Zaken moet verrekenen. Als voorbeeld: commissies, overrides, bonussen, kortingen op overeenkomsten of andere inkomsten ongeacht de naam die hieraan is of wordt gegeven.

3.2 Reikwijdte van de opdracht

Ten opzichte van de Terms of Reference hebben wij in ons onderzoek drie beperkingen aangebracht. Ten eerste is het contract met [redacted] in mei 2010 effectief in werking getreden. Ten tweede hebben wij ons onderzoek beperkt tot de kosten en vergoedingen van vliegreizen over de periode mei 2010 tot en met december 2012 gezien de financiële omvang daarvan in de totale dienstverlening door [redacted] Ten derde hebben wij de dienstverlening aan CBI niet in ons onderzoek betrokken omdat dit in de dienstverlening door [redacted] als een aparte entiteit wordt beschouwd.

Over 2010 en 2011 heeft [redacted] de afrekeningen bij het ministerie ingediend maar zijn deze nog niet definitief vastgesteld. Voor 2012 is een voorlopige afrekening door [redacted] opgesteld, die nog niet is gedeeld met het ministerie. Omdat de hierin gehanteerde verrekensystematiek hetzelfde is als over 2011 hebben wij de voorlopige afrekening over 2012 ook in ons onderzoek betrokken.

3.3 Uitgevoerde werkzaamheden

De opdracht hebben wij uitgevoerd in overeenstemming met Standaard 4400 uit de NV COS, "Opdrachten tot het verrichten van overeengekomen specifieke werkzaamheden met betrekking tot financiële informatie." In dit rapport hebben wij uitsluitend onze bevindingen opgenomen. Er wordt geen zekerheid verschaft, omdat

er geen controle-, beoordelings- of andere assurance-opdracht is uitgevoerd. Het is aan de gebruikers van dit rapport om op basis van de bevindingen zelfstandig een oordeel te vormen. Indien aanvullende werkzaamheden zouden zijn verricht of indien er een controle- of een beoordelingsopdracht zou zijn uitgevoerd, zouden wellicht andere onderwerpen zijn geconstateerd die voor rapportering in aanmerking zouden zijn gekomen.

In het kader van onze opdracht en ons onderzoek hebben wij de onderstaande werkzaamheden uitgevoerd.

Bij aanvang van ons onderzoek heeft [redacted] een presentatie gegeven over de primaire processen die plaatsvinden bij de Front-Office (Business Travel Center) en de Mid-Office (Central Fulfillment Center). Tevens hebben wij deze offices bezocht om inzicht te verkrijgen in het bestaan van deze processen en de ondersteunende systemen (GDS en AGM), die deze offices gebruiken voor de reservering van vluchten en het boeken van vliegtickets.

Wij hebben gesprekken gevoerd met Director [redacted] en Director [redacted] om achtereenvolgens inzicht te krijgen in;

- de verwerking van de financiële gegevens vanuit AGM naar SAP (van Mid- naar Back- Office);
- de wijze waarop maandelijks de betaling van tickets aan de IATA-luchtvaartmaatschappijen plaatsvindt evenals de matching tussen de ontvangen BSP-file en AGM die hierop volgt; en
- de wijze waarop [redacted] en [redacted] met klanten verrekent waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen [redacted] en overige luchtvaart-maatschappijen.

Van de gesprekken hebben wij verslagen opgesteld en voorgelegd aan de Director [redacted] in het kader van hoor-wederhoor.

Wij hebben 25 facturen geselecteerd en deze uitgezet bij [redacted] met het verzoek de bijbehorende bewijsstukken te verzamelen. Aan de hand van de opgeleverde documentatie en de daarbij gegeven toelichting door [redacted] hebben wij het proces van inkoop en verkoop van vliegtickets beoordeeld. De voorlopige bevindingen hebben wij teruggekoppeld aan de Director [redacted]

Wij hebben onderzoek gedaan naar de volledigheid en juistheid van de [redacted] en [redacted] die [redacted] in de ingediende afrekeningen over 2010 en 2011 en de voorlopige afrekening over 2012 heeft vermeld in relatie tot de door [redacted] beschikbaar gestelde documentatie, de ondersteunende systemen (AGM en BSP) en de daarop uitgevoerde berekeningen en analyses. Tevens hebben wij een analyse uitgevoerd op de databestanden die het ministerie van Buitenlandse Zaken van de [redacted] heeft ontvangen over de uitgevoerde vluchten. Onze bevindingen hebben wij besproken met de Vice President [redacted] en de Director [redacted].

3.4 Verspreidingskring rapportage

Het rapport is uitsluitend bestemd voor het ministerie van Buitenlandse Zaken met wie wij de uitgevoerde werkzaamheden zijn overeengekomen en voor de reisagent

[redacted] waar wij het onderzoek hebben verricht. De conceptversie van deze rapportage is in het kader van hoor-wederhoor voorgelegd aan de genoemde reisagent. Wij hebben de schriftelijke reactie van de reisagent van 5 december 2013 en naar aanleiding van de bespreking op 11 december 2013 in deze notitie verwerkt. Het rapport is tevens besproken met onze opdrachtgever.

Dit rapport heeft een vertrouwelijk karakter en mag niet aan derden worden verstrekt, zonder onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming vooraf. In dit kader benadrukken wij dat de opdrachtgever en [redacted] verantwoordelijk zijn voor het correcte gebruik van dit rapport.

Tot slot merken wij op dat in dit rapport uitsluitend onze bevindingen zijn opgenomen en wij hierin geen conclusies of een oordeel hebben opgenomen. Het is aan de gebruikers van dit rapport om zelf op basis van onze bevindingen een conclusie te trekken of een oordeel te vormen.

4 Bevindingen van het onderzoek

4.1 Inleiding

In onderstaand overzicht is de financiële omvang van de dienstverlening van [redacted] ten behoeve van het ministerie van Buitenlandse Zaken over april 2010 tot en met december 2012 weergegeven. Deze informatie hebben wij ontleend aan de managementinformatie die [redacted] periodiek aan het ministerie van Buitenlandse Zaken ter beschikking heeft gesteld. De dienstverlening heeft voor het merendeel betrekking op vliegreizen. Deze bedragen achtereenvolgens [redacted]% voor april tot en met december 2010, [redacted]% voor 2011 en [redacted]% voor 2012 van de totale omzet.

Tabel 1 Financiële omvang dienstverlening [redacted] voor BZ

Financiele omvang april tot en met december 2010 (in EUR)					
Dienstverlening	Gefactureerd	Kosten	Kortingen	Service Fee	Belastingen
Vliegreizen	10.1.c + 10.2.g	[redacted]			
Treinreizen	[redacted]				
Hotels	[redacted]				
Taxi's	[redacted]				
Overig	[redacted]				
Visum	[redacted]				
Totaal	[redacted]				

Financiele omvang januari tot en met december 2011 (in EUR)					
Dienstverlening	Gefactureerd	Kosten	Kortingen	Service Fee	Belastingen
Vliegreizen	10.1.c + 10.2.g	[redacted]			
Treinreizen	[redacted]				
Hotels	[redacted]				
Taxi's	[redacted]				
Overig	[redacted]				
Visum	[redacted]				
Totaal	[redacted]				

Financiele omvang januari tot en met december 2012 (in EUR)					
Dienstverlening	Gefactureerd	Kosten	Kortingen	Service Fee	Belastingen
Vliegreizen	10.1.c + 10.2.g	[redacted]			
Treinreizen	[redacted]				
Hotels	[redacted]				
Taxi's	[redacted]				
Overig	[redacted]				
Visum	[redacted]				
Totaal	[redacted]				

4.2 Juiste en tijdige vastlegging van gemaakte prijs- en kortingsafspraken

[redacted] heeft in onderdeel 3.1.2 van het programma van eisen zich geconformeerd aan de daarin opgenomen eisen en geeft daarbij een beschrijving van de beheersingsmaatregelen. [redacted] zorgt ervoor dat bij haar directe leveranciers (luchtvaartmaatschappijen, treinmaatschappijen en hotels) van de beste condities gebruik wordt gemaakt. Daartoe zal zij professioneel, transparant en volledig in concurrentie de betreffende dienstverlening inkopen en prijs- en kortingsafspraken maken. Wij zijn nagegaan of de getroffen beheersingsmaatregelen in de inkoopprocedures bij [redacted] waarborgen dat de overeengekomen condities, prijs- en kortingsafspraken bij de directe leveranciers tijdig en juist zijn vastgelegd in haar systemen en op juiste wijze worden toegepast.

[redacted] heeft met verschillende luchtvaartmaatschappijen contracten waarin diverse afspraken zijn gemaakt. Deze hebben een bilateraal karakter en gelden uitsluitend tussen genoemde reisagent en de betreffende luchtvaartmaatschappijen en zijn niet voor derden toegankelijk. Het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft met de [redacted] voor april tot en met december 2010 een netwerkovereenkomst met [redacted] afgesloten. Deze overeenkomst is met ingang van november 2010 gewijzigd in een kortingsovereenkomst met KLM Global voor de periode november 2010 tot en met oktober 2012. De reden daarvan is dat met ingang van genoemde datum de posten in het buitenland eveneens onder deze kortingsovereenkomst vallen.

De prijs- en kortingsafspraken die enerzijds tussen [redacted] en luchtvaartmaatschappijen gelden en anderzijds tussen het ministerie van Buitenlandse Zaken en de [redacted], leggen de IATA-luchtvaartmaatschappijen vast in het betreffende reserveringssysteem (GDS). Voor het aanbieden van diverse vluchtopties en het reserveren en boeken van vliegtickets is [redacted] daardoor afhankelijk van de tarieven en voorwaarden die deze luchtvaartmaatschappijen hebben ingevoerd. [redacted] heeft ons medegedeeld dat geen controle wordt uitgevoerd op de juiste en tijdige verwerking van de prijs- en kortingsafspraken in het GDS en dat daarover ook geen werkafspraken bestaan met het ministerie van Buitenlandse Zaken. Wij hebben daarom geen onderzoek gedaan naar de interne beheersing daarvan.

4.3 Juiste facturering van vliegkosten

Volgens onderdeel 3.2.1 van het programma van eisen koopt [redacted] diensten in bij haar directe leveranciers tegen de beste condities en zal dit professioneel, transparant en volledig in concurrentie doen. Wij hebben het proces van inkoop en verkoop van vliegtickets door [redacted] beoordeeld. Hierbij zijn wij expliciet nagegaan hoe de verhouding ligt tussen de prijs waartegen [redacted] inkoopt en de prijs die het in rekening brengt bij het ministerie van Buitenlandse Zaken.

In dit kader hebben wij het proces van 25 gefactureerde vliegtickets vanaf het moment van reservering, boeking, facturering en betaling aan de luchtvaartmaatschappij onderzocht. De geselecteerde tickets hebben betrekking op de periode mei 2010 tot en met december 2011 en betreffen uitsluitend facturen die [redacted] heeft ingediend bij het kerndepartement. Het merendeel van de geselecteerde vliegtickets betreft [redacted] en vluchten. 11 van de 25

gefactureerde vliegtickets vallen onder de kortingsovereenkomst van BZ met de [redacted].

In de systeemtests hebben wij aansluitingen gemaakt tussen de prijzen zoals vermeld in GDS (de reserveringen), AGM (facturering aan de klant en boeking naar SAP) en BSP (afwikkeling van de betaling door [redacted] aan de luchtvaart-maatschappijen). Deze hebben wij vervolgens vergeleken met de in rekening gebrachte prijzen door [redacted] aan BZ. Voor een nadere detaillering verwijzen wij naar bijlage II.

[redacted] heeft ons medegedeeld dat de reserveringsgegevens in GDS ([redacted] tot en met juni 2011 niet meer beschikbaar zijn, omdat deze gezien de omvang uit dit systeem zijn verwijderd. Hierdoor hebben wij voor 15 gefactureerde vliegtickets de reserveringsgegevens niet in ons onderzoek kunnen betrekken. Voor de overige waarnemingen hebben wij niet alle aangeboden vluchtopties kunnen inzien waardoor wij niet hebben kunnen vaststellen in hoeverre de drie meest voordeligste opties zijn aangeboden aan BZ, voor zover deze beschikbaar waren.

In enkele gevallen heeft de reiziger een voorkeursvlucht aangegeven en heeft [redacted] geen alternatieve vluchten aangeboden. In de overeenkomst tussen [redacted] en BZ staat echter vermeld dat [redacted] altijd drie opties zal aanbieden (voor zover beschikbaar). In sommige gevallen kan dit vanwege de aard en het belang van een bepaalde vlucht danwel spoed van de reis niet tot de mogelijkheden behoren. [redacted] heeft opgemerkt dat het niet 100% aanbieden van alternatieven een volledig bekende en afgestemde werkwijze is bij het ministerie van Buitenlandse Zaken die volgens haar volledig bekend was bij de reisverantwoordelijken van het ministerie.

Bij twee aangeschafte vliegtickets hebben wij een relatief beperkt verschil geconstateerd tussen de prijs opgenomen in de reservering en de prijs voor het afgegeven vliegticket. Hiervoor waren redenen aanwezig maar [redacted] kon ons niet de definitieve reservering tonen. Een ander aangeschaft vliegticket heeft [redacted] door middel van een creditcard betaald aan de luchtvaartmaatschappij. Verrekening ervan vond plaats in vreemde valuta waardoor een klein koersverschil is ontstaan. [redacted] deelde mede dat deze verschillen niet worden verrekend met de klant.

Naast de prijzen hebben wij tevens de in rekening gebrachte handling fee [redacted] in ons onderzoek betrokken. Van de handling fee hebben wij vastgesteld dat deze conform de contractuele afspraak is gefactureerd. Voor de bevindingen over [redacted] verwijzen wij naar paragraaf 4.4.4.

Als sluitstuk van onze uitgevoerde systeemtest hebben wij voor oktober 2011 de maandfactuur van BSP inclusief de laatste pagina van de IATA-specificatie (met daarin het totaalbedrag) aangesloten met de verrichte betaling aan IATA volgens het bankafschrift. Daarbij hebben wij geen verschillen geconstateerd.

4.4 Volledige en tijdige verrekening van alle voordelen en inkomsten

[redacted] heeft in onderdeel 3.1.2 van het programma van Eisen zich geconformeerd aan de daarin opgenomen eisen en geeft daarbij een beschrijving van de beheersingsmaatregelen. In het genoemde onderdeel verwijst [redacted] naar bijlage E waarin de voordelen en/of inkomsten van leveranciers in percentages zijn opgenomen. [redacted] zal eventuele voordelen en inkomsten die voortvloeien uit overeenkomsten met directe leveranciers van zakendienstreizen altijd direct en volledig ten gunste van het ministerie laten komen. Daarbij kan onderscheid gemaakt worden tussen voordelen en inkomsten die direct bij de facturering in mindering worden gebracht en voordelen die periodiek (jaarlijks) worden verrekend. Daarbij garandeert [redacted] volledige transparantie. Wij zijn nagegaan in hoeverre de getroffen beheersingsmaatregelen in dit proces waarborgen dat alle voordelen en inkomsten direct en volledig worden verrekend met het ministerie.

Alvorens wij onze bevindingen behandelen geven wij onderstaand een overzicht van de voordelen en inkomsten zoals [redacted] deze in de afrekeningen over 2010 en 2011 en de voorlopige afrekening over 2012 heeft opgenomen. De afrekeningen over 2010 en 2011 zijn ingediend bij het ministerie van Buitenlandse Zaken en de verrekening daarvan heeft in september 2013 plaatsgevonden. De voorlopige afrekening over 2012 heeft [redacted] nog onderhanden in afwachting van de uitkomsten van ons onderzoek.

Tabel 2 Afrekeningen over 2010 tot en met 2012

Afrekening over 2010 (bedragen in EUR)				
Airlines	Spend	Non contract of commissionable	[redacted] in procenten	[redacted] vergoeding
10.1 c + 10.2 g	[redacted]			

Afrekening over 2011 (bedragen in EUR)				
Airlines	Spend	Spend Flown	[redacted] in procenten	[redacted] vergoeding
10.1 c + 10.2 g	[redacted]			

Voorlopige afrekening over 2012 (bedragen in EUR)				
Airlines	Spend	Spent Flown	in procenten	vergoeding
10.1.c + 10.2.g				
10.1.c + 10.2.g				
10.1.c + 10.2.g				

10.2.g ontvangt van geen specifieke informatie over de of 10.1.c + 10.2.g waarop de 10.1.c + 10.2.g is gebaseerd. Dat komt omdat het ministerie van Buitenlandse Zaken geen apart IATA-nummer heeft en daardoor 10.1.c + 10.2.g voor dit ministerie niet apart wordt vermeld op de afrekening van de met 10.2.g. Volgens 10.2.g is het een keuze van het ministerie van Buitenlandse Zaken geweest om geen apart IATA nummer aan te vragen omdat hieraan kosten zijn verbonden.

De 10.1.c + 10.2.g die luchtvaartmaatschappijen direct in mindering hebben gebracht op de vliegtickets heeft 10.2.g over de periode mei 2010 tot en met december 2011 direct in mindering gebracht bij het factureren daarvan aan BZ. Over januari tot en met april 2010 en over 2012 heeft 10.2.g deze achteraf verrekend en meegenomen in de afrekening over 2010 en de voorlopige afrekening over 2012.

10.1.c + 10.2.g

4.4.1 *Betaling van de afrekeningen 2010 en 2011*

[redacted] 10.2 g heeft op verzoek van het ministerie van Buitenlandse Zaken een nacalculatie gemaakt van de afrekeningen over 2010 en 2011 en deze in januari 2013 ingediend. Tegen deze afrekeningen heeft het ministerie van Buitenlandse Zaken bezwaar gemaakt. Het ministerie ziet de resultaten van onze audit als eerste actie om tot een definitieve afrekening te komen. Dat neemt niet weg dat zij [redacted] 10.2 g heeft verzocht de bedragen volgens de afrekeningen over 2010 en 2011 als voorschotbetaling over te maken naar het ministerie.

Uit de administratie van BZ blijkt dat 10.2 g op 10 september 2013 een bedrag van 10.1 c + 10.2 g heeft overgemaakt naar het ministerie en is het bedrag van de afrekeningen over 2010 en 2011 inclusief BTW. Daarbij merken wij op dat [redacted] 10.2 g in de afrekening over 2011 ten onrechte 10.1 c + 10.2 g in mindering heeft gebracht voor basiscommissies van luchtvaartmaatschappijen. Deze behoren geen onderdeel uit te maken van de afrekening omdat de luchtvaartmaatschappijen deze direct verrekenen bij aanschaf van de tickets en 10.2 g dit in de facturering aan het ministerie van Buitenlandse Zaken al heeft verrekend.

4.4.2 10.1 c + 10.2 g [redacted]

De afrekening met BZ over 2010 heeft 10.2 g voor de [redacted] van [redacted] en partners als volgt gespecificeerd. 10.2 g stelt zich hierbij op het standpunt over te gaan tot het vergoeden van 10.1 c + 10.2 g zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

Tabel 3. Afrekening voor BZ over 2010

Periode	Airlines	Spend	10.1 c + 10.2 g	10.1 c + 10.2 g
Januari tot en met april 2010	10.1 c + 10.2 g [redacted]			
Mei tot en met oktober 2010	[redacted]			
November en december 2010	[redacted]			
Totaal	[redacted]			

[redacted]

[redacted]. Zij is op grond van een aan ons getoonde bepaling uit de genoemde overeenkomst van mening dat als gevolg van het afsluiten per 1 november 2010 van een global overeenkomst tussen het ministerie van Buitenlandse Zaken en [redacted] alle tariefsoorten onder deze kortingsovereenkomst vallen. Over de interpretatie van deze global overeenkomst met [redacted] bestaat al langere tijd een meningsverschil tussen het ministerie en [redacted]. [redacted] zou over de interpretatie van genoemde kortingsovereenkomst uitsluitsel moeten geven.

Aanvullend op de door ons geraadpleegde documentatie, berekeningsspecificaties en gehanteerde informatiesystemen van [redacted] en de afrekening van [redacted] over 2010 hebben wij een nadere analyse uitgevoerd. Deze hebben wij verricht op basis van de databestanden die [redacted] en [redacted] als managementinformatie aan het ministerie van Buitenlandse Zaken beschikbaar heeft gesteld. Op basis hiervan hebben wij de onderstaande positie bepaald met het doel een beeld te geven in de volledigheid van de [redacted] die [redacted] van [redacted] heeft ontvangen en in de afrekening over 2010 moeten zijn opgenomen.

Tabel 4. Afrekening voor BZ over 2010 op basis van uitgevoerde analyse

Periode	Airlines	Spend	10.1.c + 10.2.g	[redacted]
Januari tot en met juni 2010	10.1.c + 10.2.g	[redacted]		
Juli tot en met december 2010	[redacted]			
Totaal	[redacted]			

Dit levert de onderstaande verschillen op ten opzichte van de afrekening over 2010 die [redacted] heeft ingediend.

Tabel 5. Verschillen in de afrekening voor BZ over 2010

Periode	Airlines		Spend	10.1.c + 10.2.g	10.2.c + 10.2.g
Afrekening 2010	[redacted]		[redacted]		
	[redacted]	non contract	[redacted]	[redacted]	[redacted]
	[redacted]	contract	[redacted]	[redacted]	
Herberekening 2010	[redacted]		[redacted]		
	[redacted]	non contract	[redacted]	[redacted]	[redacted]
	[redacted]	contract	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Verschil	[redacted]		[redacted]		
	[redacted]	non contract	[redacted]		[redacted]
	[redacted]	contract	[redacted]		

Het verschil is enerzijds veroorzaakt doordat de werkelijke vergoedingspercentages die [redacted] van [redacted] heeft ontvangen hoger liggen dan het vergoedingspercentage zoals opgenomen in het programma van eisen dat in de afrekening is opgenomen en anderzijds doordat een deel van de omzet van [redacted] vluchten waarop geen negotiated fares van toepassing zijn (over de maanden november en december 2010) buiten de berekening is gehouden. Daarbij gaan wij ervan uit dat [redacted] op grond van de kortingsovereenkomst met het ministerie van Buitenlandse Zaken de daarmee verband houdende tarieven in het GDS als negotiated fares heeft ingeladen en daarover geen [redacted] vergoedt.

[redacted]

4.4.3 [redacted] heeft met [redacted] over 2011 en 2012 contractuele afspraken gemaakt over de [redacted] voor wat betreft de [redacted] op basis van de [redacted] Hierbij is evenals in 2009 en 2010 sprake van zowel [redacted].

Voor het bepalen van de [redacted] op basis van [redacted] gaat het om de werkelijk uitgevoerde vluchten door [redacted]. Over [redacted] ten behoeve van het ministerie van Buitenlandse Zaken verkrijgt [redacted] geen informatie van [redacted] omdat het ministerie geen apart IATA nummer heeft (zie paragraaf 4.4).

Op de afrekening over 2011 en de voorlopige afrekening over 2012 met BZ heeft [redacted] inzichtelijk gemaakt wat de [redacted] is op basis van de [redacted] en het [redacted] zoals opgenomen in het programma van eisen enerzijds en de [redacted] op basis van het berekende [redacted] en [redacted] die zij daarvoor heeft ontvangen van [redacted] anderzijds. Dit geeft de onderstaande tabel weer. [redacted] stelt zich hierbij op het standpunt om over te gaan tot het vergoeden van [redacted] zoals opgenomen in het programma van eisen.

Tabel 6. Afrekening en voorlopige afrekening voor BZ over 2011 resp. 2012

Jaar	Airlines	Spend	Spend flown	[redacted]
Afrekening op basis van gevlogen omzet en override percentage				
2011	[redacted]			
2012	[redacted]			

Op basis van de afrekening over 2011 en 2012 van [redacted] heeft [redacted] een nadere berekening gemaakt van het [redacted] in relatie tot het aantal door [redacted] geboekte tickets bij [redacted]. Dat geeft het onderstaande beeld.

Tabel 7. [redacted]

Omschrijving	2011	2012
[redacted]		
[redacted]		

[redacted]

Aanvullend op de door ons geraadpleegde documentatie, berekeningsspecificaties en gehanteerde informatiesystemen van [redacted] en de afrekening van [redacted] over 2011 en 2012 hebben wij een analyse uitgevoerd. Deze hebben wij verricht op basis van de databestanden die het ministerie van Buitenlandse Zaken van de [redacted] (Ticketlijsten) heeft ontvangen en waarin de door deze groep uitgegeven tickets, aantal coupons en omzet zijn opgenomen. Daarin zijn echter ook de gegevens van het CBI opgenomen. Uit de informatie van [redacted] blijkt dat de verhouding voor 2011 en 2012 tussen [redacted] voor BZ en CBI zich verhoudt als [redacted]% tot [redacted]%.

Op basis daarvan hebben wij de onderstaande positie bepaald met het doel een beeld te geven in de volledigheid van de [redacted] die [redacted] in de afrekening over 2011 en 2012 heeft opgenomen (zie bijlage III). Daarbij hebben wij gebruik gemaakt van de ticketlijsten van [redacted], vervolgens het [redacted] voor BZ toegepast en alle [redacted] meegenomen. Deze

[redacted] hebben zowel betrekking op de [redacted] als [redacted]. De [redacted] hebben wij buiten beschouwing gelaten omdat deze niet klantgebonden zijn.

Tabel 8. Afrekening voor BZ over 2011 en 2012 op basis van de uitgevoerde analyse

Airlines	Jaar	[redacted]		
		CBI	CBI	[redacted]
[redacted]	2011		[redacted]	
[redacted]	2012		[redacted]	

Tabel 9. Verschillen in de afrekening voor BZ over 2011 en 2012

Airlines	Jaar	[redacted]		Verschil
		Vergoeding Afrekening	Vergoeding Herberekening	
[redacted]	2011		[redacted]	
[redacted]	2012		[redacted]	

[redacted] heeft aangegeven dat de data niet bij de rapportage is bijgevoegd en daardoor niet voor [redacted] beschikbaar is. [redacted] kan aan de hand van deze data de bevindingen van de auditors niet controleren. Om de juistheid en volledigheid van de gebruikte data en gemaakte berekening vast te stellen dient de gebruikte data aan [redacted] ter beschikking te worden gesteld. De ADR is daarbij van mening dat een dergelijk verzoek door [redacted] bij onze opdrachtgever (3W) moet worden ingediend.

[redacted] is van opvatting dat de herberekening niet correct is toegepast omdat de vergoeding met betrekking tot [redacted] daarin is meegenomen, wat naar de mening van [redacted] een [redacted] betreft. De ADR stelt zich op het standpunt de berekening objectief te hebben uitgevoerd. Daarbij merken wij op dat wij [redacted] in onze berekening hebben meegenomen. Volgens [redacted] betreffen de [redacted] Wij hebben hierover een andere opvatting dan [redacted] gezien de bepaling die in het programma van eisen is opgenomen over de verrekening van alle voordelen en inkomsten.

4.4.4 [redacted] *overige airlines 2010 tot en met 2012*

[redacted]

[redacted]

10.1 c + 10.2 g

Ons is niet gebleken in hoeverre deze gehanteerde systematiek is afgestemd met BZ.

In de afrekeningen over 2010 en 2011 en de voorlopige afrekening over 2012 heeft 10.2 g de van de overige luchtvaartmaatschappijen apart vermeld. In de afrekening over 2010 heeft 10.2 g de met betrekking tot de overige airlines opgenomen als zijnde de resultante van de totale omzet 10.1 c + 10.2 g vermenigvuldigd met het percentage van zoals genoemd in bijlage E waarnaar in onderdeel 3.1.2. van het Programma van Eisen wordt verwezen. De omvang van deze is gelijk aan de die 10.2 g volgens haar onderliggende specificatie heeft ontvangen en heeft toegerekend aan het ministerie van BZ. In de afrekeningen over 2011 en 2012 maakt 10.2 g een onderscheid tussen op basis van 10.1 c + 10.2 g', die bepaald is op basis van de 10.1 c + 10.2 g zoals genoemd in tabel 7, vermenigvuldigd met 10.1 c + 10.2 g die genoemd zijn in bijlage E en de werkelijke die 10.2 g heeft ontvangen en toegerekend aan BZ. Deze 10.1 c + 10.2 g zijn gelijk aan de zoals 10.2 g in haar eigen specificatie voor het ministerie heeft berekend. Voor de afrekening over de jaren neemt 10.2 g echter de 10.1 c + 10.2 g vergoeding als uitgangspunt. Deze bedraagt ruim EUR 32.000 minder dan de 10.1 c + 10.2 g die 10.2 g in haar specificatie heeft opgenomen.

Uit de analyse die wij hebben verricht op het spreadsheet dat ten grondslag ligt aan de verrekening van , blijkt dat 10.2 g de berekeningswijze zoals hierboven beschreven heeft toegepast. Bij een 10.1 c + 10.2 g op 10.2 g 10.2 g niveau krijgt het ministerie van Buitenlandse Zaken alleen toegerekend indien 10.1 c + 10.2 g heeft ontvangen én het ministerie van Buitenlandse Zaken 10.1 c + 10.2 g 10.1 c + 10.2 g. Een enkele keer heeft 10.2 g aan het ministerie toegerekend zonder dat uit het spreadsheet blijkt 10.1 c + 10.2 g 10.1 c + 10.2 g 10.1 c + 10.2 g 10.1 c + Daarnaast hebben wij de indexering die 10.2 g heeft gehanteerd voor de 10.1 c + 10.2 g, niet kunnen herleiden uit de specificatie die ten grondslag ligt aan de afrekeningen 2010 tot en met 2012. De afrekeningen geven het onderstaande beeld.

Tabel 10. Afrekening voor BZ over 2010 tot en met 2012

Jaar	Airlines	Spend	Spend flown	10.1 c + 10.2 g procenten	vergoeding
2010	Other Airlines	10.1 c + 10.2 g			
2011	Other Airlines	10.1 c + 10.2 g			
2012	Other Airlines	10.1 c + 10.2 g			
Totaal					

Aansluitend op bovenstaande analyse hebben wij een herberekening gemaakt van de die aan het ministerie van Buitenlandse Zaken zijn toe te rekenen.

Hierbij hebben wij ons gebaseerd op [redacted]. Onze herberekening hebben wij vergeleken met de door [redacted] opgestelde specificatie en met de [redacted] zoals opgenomen in de afrekeningen over 2010 tot en met 2012. Dit levert het volgende beeld op.

Tabel 11. Afrekening voor BZ over 2010 tot en met 2012 op basis van de uitgevoerde analyse

Jaar	Airlines	Spend	Spend commissionable	[redacted] procenten	vergoeding
2010	Other Airlines	[redacted]			
2011	Other Airlines	[redacted]			
2012	Other Airlines	[redacted]			
Totaal					[redacted]

De verschillen zoals hierboven beschreven tussen onze berekening en de berekening van [redacted] resp. de afrekeningen over 2010 tot en met 2012 worden onderstaand weergegeven.

Tabel 12. Verschillen in overrides overige vliegmaatschappijen

Jaar	Airlines	[redacted] vergoeding afrekening	vergoeding herberekening	Verschil
2010	Other Airlines	[redacted]		
2011	Other Airlines	[redacted]		
2012	Other Airlines	[redacted]		
Totaal		[redacted]		

[redacted] heeft aangegeven dat zij de gehanteerde werkwijze al tientallen jaren toepast en dat deze werkwijze en zienswijze bekend is bij het ministerie van Buitenlandse Zaken en als zodanig is geaccepteerd door het ministerie bij de afrekeningen die in de totale samenwerking zijn gepasseerd en goedgekeurd. Daarom is [redacted] het niet eens met de stelling dat de benadering van [redacted] van other airlines niet correct is uitgevoerd.

De ADR is van mening dat [redacted] voorbij gaat aan wat onze opdrachtgever beoogt met het programma van eisen dat onderdeel heeft uitgemaakt van de aanbesteding en niet eerder een onafhankelijk onderzoek door de ADR (en voorheen de ACD) naar gemaakte afspraken is gedaan. Tot slot maken de onderliggende berekeningsspecificaties geen onderdeel uit van de ingediende afrekeningen maar had het ministerie deze wellicht wel op kunnen vragen bij [redacted].

4.4.5 [redacted] *over 2010 tot en met 2012*

In tegenstelling tot de [redacted] liggen aan [redacted], zoals door [redacted] is medegedeeld, geen contractuele afspraken tussen [redacted] en de luchtvaartmaatschappijen ten grondslag. Deze worden door de luchtvaartmaatschappijen zelf bepaald. [redacted] betaalt geen [redacted]. De luchtvaartmaatschappijen passen het vergoeden van [redacted] volgens mededeling van [redacted] steeds minder toe.

Op totaalniveau bedragen de [redacted] van de totale omzet van [redacted] per jaar. De [redacted] verrekenen de luchtvaartmaatschappijen direct bij aanschaf van een vliegticket en worden periodiek afgerekend via BSP.
Over januari tot en met april 2010 en over 2012 heeft [redacted] de [redacted] niet direct verrekend op de facturen aan het ministerie van Buitenlandse Zaken. Dat is gebleken uit de periodieke managementinformatie die [redacted] heeft verstrekt aan het ministerie van BZ. De [redacted] over januari tot en met april 2010 zijn voor een bedrag van [redacted] in de afrekening over 2010 meegenomen. Daarnaast zijn de [redacted] over mei tot en met december 2010 van [redacted] direct op de facturen aan BZ in mindering gebracht. Hetzelfde geldt voor de [redacted] over 2011 van in totaal [redacted] Met ingang van 2012 heeft [redacted] de [redacted] over 2012 van in totaal [redacted] in de voorlopige afrekening over 2012 opgenomen.

Wij hebben onderzoek verricht naar de wijze waarop [redacted] zijn verrekend met het ministerie van Buitenlandse Zaken. Hierbij hebben wij verschillen geconstateerd tussen de [redacted] zoals vermeld op de factuur aan het ministerie en de [redacted] die zijn verrekend via BSP met de luchtvaartmaatschappijen. Volgens [redacted] is dit veroorzaakt doordat de BSP-afrekening later plaatsvindt dan de facturering aan het ministerie van Buitenlandse Zaken en [redacted] eventuele verschillen niet meer verrekend. De aan het ministerie van Buitenlandse Zaken doorberekende [redacted] in de door ons onderzochte facturen is structureel lager dan [redacted] van de luchtvaartmaatschappijen. Voor 2010 betreft het een factor [redacted] en voor 2011 factor [redacted]. Zoals reeds opgemerkt in paragraaf 4.4.1 zijn in de afrekening over 2011 de [redacted] ten onrechte in mindering gebracht op de [redacted].

Naar aanleiding van onze bovenstaande bevindingen is [redacted] overgegaan tot een nadere analyse van de aan het ministerie van BZ verrekende [redacted] over 2010 tot en met 2012 en de daadwerkelijk via BSP ontvangen [redacted]. Dit door alle BSP-bestanden over deze jaren in eerste instantie te koppelen aan de bijbehorende vliegtickets en deze vervolgens te matchen met de hierbij behorende klanten. Uit deze analyse is gebleken dat bij de invoering van de klantkaart van het ministerie van Buitenlandse Zaken in het facturatiesysteem zich een invoerfout heeft voorgedaan in de toepassing van de [redacted], waardoor structureel over de genoemde jaren [redacted] aan het ministerie is uitbetaald. In onderstaande tabel zijn de in de afrekeningen over de jaren 2010 tot en met 2012 vermelde [redacted] en de daadwerkelijk aan het ministerie uit te betalen [redacted] uiteengezet.

Tabel 13. Verschillen in commissies overige vliegmaatschappijen

Jaar	Airlines	10.1.c + 10.2.g 10.1.c + 10.2.g
2010	Other Airlines	[redacted]
2011	Other Airlines	[redacted]
2012	Other Airlines	[redacted]
Totaal		[redacted]

5 Ondertekening

Den Haag, 11 december 2013

10.2.e [redacted]

Ministerie van Financiën
Auditdienst Rijk

10.2.e [redacted]

Auditmanager
Klantcluster Buitenlandse Zaken

Bijlage I Terms of Reference onderzoek [redacted]

1. Inleiding

Het ministerie van Buitenlandse zaken heeft de dienstverlening voor het verzorgen van dienstreizen ten behoeve van het departement, de posten in het buitenland en het agentschap CBI van het ministerie uitbesteed aan [redacted]
Daartoe hebben partijen een dienstverleningsovereenkomst voor het verzorgen van dienstreizen (ARVODI-2008) afgesloten op
1 april 2010. De duur van deze overeenkomst is twee jaar met de mogelijkheid om deze onder gelijkblijvende voorwaarden met twee keer één jaar te verlengen.

De navolgende documenten maken een integraal onderdeel uit van de dienstverlenings-overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde document:

- De dienstverleningsovereenkomst
- De ARVODI-2008
- De offerteaanvraag
- De offerte die aan de opdracht ten grondslag ligt
- De in de aanbesteding tussen partijen gewisselde informatie
- De checklist dienstverlening

Deze dienstverlening van [redacted] aan het ministerie van Buitenlandse Zaken bestaat uit het verzorgen van:

- Informatie/ reserveren/ boeken/ wijzigen/ annuleren van Luchtreizen
- Informatie/ reserveren / boeken/ wijzigen/ annuleren van Treinreizen
- Informatie/ reserveren / boeken/ wijzigen/ annuleren van Hotelovernachtingen
- Reisbescheiden en reisinformatie
- Factureren van kosten van de dienstreizen

In bijlage 2 van de offerte heeft [redacted] zich akkoord verklaard met het programma van eisen, dat onderdeel heeft uitgemaakt van de offerteaanvraag van het ministerie van Buitenlandse Zaken. In bijlage 3 van de offerte heeft [redacted] het programma van eisen nader uitgewerkt en haar akkoord gegeven op de eisen en wensen van het ministerie van Buitenlandse Zaken.

2. Relevante onderdelen van de dienstverleningsovereenkomst

In onderdeel 3.1.1 van bijlage 3 van de offerte heeft [redacted] aangegeven het reisbeleid en de reisregels van de aanbestedende diensten (het departement, de posten in het buitenland en het agentschap CBI), volledig, juist, tijdig en op rechtmatige wijze te zullen uitvoeren. Het reisbeleid kan te allen tijde door aanbestedende diensten worden aangepast aan veranderde omstandigheden waarmee [redacted] met deze wijzigingen bij voorbaat akkoord gaat. Voor een samenvatting van het reisbeleid wordt verwezen naar genoemde bijlage van de offerte.

In onderdeel 3.1.2 heeft [redacted] verklaard dat zij bij de directe leveranciers van dienstreizen (Luchtvaartmaatschappijen, Treinmaatschappijen, Hotels, etc.) gebruikt maakt van de beste condities. Hiertoe koopt Opdrachtgever professioneel, transparant en in volledige concurrentie, de betreffende dienstverlening in. Inschrijver dient te garanderen dat:

- Alle beschikbare reismogelijkheden (leveranciers) bij iedere boeking worden overwogen.
- Conform de uitgangspunten van het reisbeleid en reisregels de meest economische keuze uit de alternatieven wordt gemaakt.

- Gebruik wordt gemaakt van betrouwbare leveranciers die door Aanbestedende Diensten zijn goedgekeurd.

Inschrijver dient hiertoe te beschikken over systemen en processen die bovenstaande maximaal ondersteunen.
De keuze voor reisalternatieven zal worden gebaseerd op wensen en voordelen die volledig ten gunste komen van de Aanbestedende Diensten en daarmee nimmer op voordelen die ten gunste komen van Inschrijver [redacted]
Alle eventuele voordelen en/of inkomsten voortkomend uit overeenkomsten met directe leveranciers van zakenreisdiensten komen altijd direct en volledig ten gunste van de
Aanbestedende Diensten, voor zover deze zijn gerelateerd aan de reizen van de Aanbestedende diensten. Als voorbeeld worden bedoeld: commissies, overrides, bonussen, kortingen op overeenkomst of andere inkomsten ongeacht de naam die hieraan is of wordt gegeven.

Aanbestedende Diensten kunnen te allen tijde een controle (laten) uitvoeren of bovenstaande conform afspraak wordt uitgevoerd. Hiertoe stelt Inschrijver door Aanbestedende Diensten aangewezen personen in de gelegenheid om steekproeven uit te voeren en/of inzage te krijgen in de betreffende systemen.

3. Doel van de audit

Gezien de hiervoor genoemde bepalingen uit bijlage 3 van de offerte van [redacted] wil het ministerie van Buitenlandse Zaken door een auditor een audit laten uitvoeren op de naleving van de contractuele afspraken. Deze zal jaarlijks gedurende de looptijd van de overeenkomst worden uitgevoerd. De eerste audit omvat de periode 1 april 2010 tot en met 31 december 2011. De auditors van de Auditdienst Rijk die belast zijn met het uitvoeren van deze audit zullen voorafgaand aan de audit schriftelijk worden medegedeeld aan [redacted].
Op deze audit zijn de gedrags- en beroepsregels voor accountants van toepassing, zoals opgenomen in de Verordening Gedragscode van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). Daaronder valt tevens het in acht nemen van de geheimhoudingsplicht.

De verantwoordelijke auditors doen onderzoek naar de hiervoor genoemde onderdelen van de dienstverlening.

1. De juiste en tijdige vastlegging van de gemaakte prijs- en kortingsafspraken voor vliegreizen, treinreizen en hotelaccommodaties in de systemen van [redacted];
2. De juiste facturering van de kosten voor vliegreizen, treinreizen en hotelaccommodaties aan het ministerie van buitenlandse zaken in relatie tot de prijs waartegen [redacted] deze diensten heeft ingekocht bij de betreffende leverancier;
3. De volledige en tijdige verrekening van alle voordelen en inkomsten die [redacted] met het ministerie van Buitenlandse Zaken moet verrekenen. Als voorbeeld: [redacted] op overeenkomst of andere inkomsten ongeacht de naam die hieraan is of wordt gegeven.

De auditor zal naar aanleiding van zijn uitgevoerde werkzaamheden rapporteren over de feitelijke bevindingen. Het is aan de opdrachtgever om op basis daarvan een oordeel te vellen.

4. Aandachtsgebieden bij de audit

Bij de audit zijn de volgende aandachtsgebieden van belang, waarbij tevens een verwijzing plaatsvindt naar het betreffende onderdeel dat is opgenomen in bijlage 3 (Programma van Eisen) van de dienstverleningsovereenkomst.

4.1 De juiste en tijdige vastlegging van de gemaakte prijsafspraken voor vliegreizen, treinreizen en hotelaccommodaties in de systemen van [redacted]

In onderdeel 3.1.2 van bijlage 3 conformeert [redacted] zich aan het programma van eisen en geeft daarbij een beschrijving van de beheersingsmaatregelen. [redacted] zorgt ervoor dat bij haar directe leveranciers (luchtvaartmaatschappijen, treinmaatschappijen en hotels) van de beste condities gebruik wordt gemaakt. Daartoe zal zij professioneel, transparant en volledig in concurrentie de betreffende dienstverlening inkopen en prijs- en kortingsafspraken maken. Van belang is dat de auditor nagaat dat de getroffen beheersingsmaatregelen in de inkoopprocedures bij [redacted] waarborgen dat de overeengekomen condities, prijs- en kortingsafspraken bij de directe leveranciers tijdig en juist zijn vastgelegd in haar systemen en op juiste wijze worden toegepast.

4.2 De juiste facturering van kosten van vliegtickets, treintickets en hotelaccommodaties aan het ministerie

Op grond van onderdeel 3.2.1 van bijlage 3 koopt [redacted] haar diensten in bij haar directe leveranciers tegen de beste condities en zal dit professioneel, transparant en volledig in concurrentie doen. In het onderzoek zal de auditor nagaan hoe de verhouding ligt tussen de prijs waartegen [redacted] inkoopt en de prijs die het in rekening brengt bij het ministerie van Buitenlandse Zaken.

4.3 De volledige en tijdige verrekening van alle voordelen en inkomsten door [redacted] *met het ministerie van Buitenlandse Zaken.*

In onderdeel 3.1.2 van bijlage 3 conformeert [redacted] zich aan het programma van eisen en geeft daarbij een beschrijving van de beheersingsmaatregelen. [redacted] zal eventuele voordelen en inkomsten die voortvloeien uit overeenkomsten met directe leveranciers van zakendienstreizen altijd direct en volledig ten gunste van het ministerie laten komen. Daarbij kan onderscheid gemaakt worden tussen voordelen en inkomsten die direct bij de facturering in mindering worden gebracht en voordelen die periodiek (jaarlijks) worden verrekend. Daarbij garandeert [redacted] volledige transparantie. Van belang is dat de auditor nagaat dat de getroffen beheersingsmaatregelen in dit proces waarborgen dat alle voordelen en inkomsten direct en volledig worden verrekend met het ministerie. Daarbij gaat de auditor tevens het bestaan van (mogelijke) side letters na en stelt vast dat de hieruit verkregen voordelen en inkomsten daadwerkelijk verrekend zijn met het ministerie van Buitenlandse Zaken.

5. Rapportage

De audit wordt afgesloten met een rapportage. Deze rapportage zal de feitelijke bevindingen van het onderzoek bevatten, en zal ingaan op de opzet, het bestaan en de werking van de beheersingsmaatregelen voor het vastleggen van overeengekomen condities, prijs- en kortingsafspraken, de verhouding tussen de prijzen waartegen [redacted] inkoopt en de prijzen die het in rekening brengt bij het ministerie van Buitenlandse Zaken, en de volledigheid van de verrekening van (periodieke) voordelen.

Voor de onderdelen waarvan in de audit speciale aandacht wordt verlangd zal de auditor aanvullende controlewerkzaamheden moeten uitvoeren om op basis daarvan na te gaan in hoeverre dat voldoende is afgedekt door middel van beheersingsmaatregelen en als dat niet het geval is wat de impact daarvan is op de onderzochte massa aan vliegtickets, treintickets of hotelaccommodaties. Indien de auditor belangrijke tekortkomingen en/of significante risico's constateert dan maakt hij daarvan expliciet melding. In het geval van verschillen tussen de prijzen waartegen [redacted] inkoopt en de prijzen die het in rekening brengt bij het

ministerie van Buitenlandse Zaken zorgt de auditor er voor dat hij een beeld krijgt van de omvang van deze verschillen.

De concept rapportage zal in het kader van hoor en wederhoor na afloop van de audit worden besproken worden met de daartoe aangewezen functionarissen van [redacted]. De schriftelijke reactie op de bevindingen zal de auditor opnemen in de rapportage aan het ministerie van Buitenlandse Zaken. Dit laat overigens onverlet de eigen verantwoordelijkheid die de auditor heeft in het rapporteren van zijn feitelijke bevindingen aan de opdrachtgever. De verantwoordelijke functionarissen van het ministerie van Buitenlandse Zaken zullen de definitieve rapportage bespreken met [redacted]

6. Ondertekening

Namens de opdrachtgever	*Namens de opdrachtnemer*
Ministerie van Buitenlandse Zaken *Directie Huisvesting en Facilitaire Zaken (DHF)* *Travelmanager* [redacted]	*Ministerie van Financiën* *Auditdienst Rijk (ADR)* *Auditmanager* [redacted]

Bijlage II Uitgevoerde systeemtest over 2010 en 2011

10.1.c + 10.2.g

[redacted]

10.1.c + 10.2.g

[redacted]

10.1.c + 10.2.g

[redacted]

pwc

Memo

Aan: de directie Financiën en Control van het ministerie van Defensie

Van: [redacted]

Datum: 12 januari 2017

Betreft: Memorandum naar aanleiding van het onderzoek op de door Defensie aan [redacted] betaalde facturen inzake groepsreizen over de periode 1 januari 2014 tot en met 31 december 2015

Geachte heren,

Op verzoek van het ministerie van Defensie (hierna Defensie) hebben wij onderzoek verricht naar de facturen inzake groepsreizen uit 2014 en 2015 van [redacted]. (hierna [redacted]).

Wij hebben de facturenlijst voor de periode 1 januari 2014 tot en met 31 december 2015 van Defensie in ons onderzoek betrokken. Deze facturenlijst bevat de door Defensie in voorgenoemde periode betaalde facturen aan [redacted] inzake groepsreizen.

De facturenlijst over deze periode kent een totaalbedrag van [redacted] Voor een vijftal posten uit deze lijst [redacted] kon [redacted] geen factuur achterhalen. Daarnaast was er een kleine mismatch van [redacted] Per saldo is [redacted] door [redacted] gespecificeerd. Naast dit bedrag had [redacted] nog één aanvullende post opgenomen voor een bedrag van [redacted] die niet voorkwam in de facturenlijst van Defensie. Deze factuur is door Defensie nog toegevoegd aan de lijst. De totale facturenlijst komt hiermee op [redacted]

Werkwijze

De door [redacted] gespecifieerde facturenlijst is het uitgangspunt voor het onderzoek geweest. Voor de productcodes waarbij de bedragen die [redacted] in rekening brengt aan Defensie niet gelijk zijn aan de door de luchtvaartmaatschappij/hotelmaatschappij aan [redacted] in rekening gebrachte bedragen heeft [redacted] het [redacted] bepaald. Dit [redacted] was door [redacted] oorspronkelijk berekend op [redacted] (in dit bestand zat een dubbeltelling, netto is het verschil [redacted] Dit bedrag was een [redacted] Dit bestand is door [redacted] uitgesplitst in de verschillende componenten met een totaaltelling van [redacted]

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Fascinatio Boulevard 350, 3065 WB Rotterdam, Postbus 8800, 3009 AV Rotterdam
T: 088 792 00 10, F: 088 792 95 33, www.pwc.nl

'PwC' is het merk waaronder PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (KvK 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (KvK 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (KvK 51414405), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (KvK 54226358), PricewaterhouseCoopers B.V. (KvK 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verlenen. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Op www.pwc.nl treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene (inkoop)voorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

€

[redacted]

Het verschil met het eerdere bestand is beperkt ([redacted] en hebben wij niet nader onderzocht

Uit de regels met een verschil hebben wij 50 regels geselecteerd voor ons onderzoek. Voor een achttal regels met dezelfde productcodes waarbij door [redacted] geen verschil was aangegeven hebben wij vastgesteld of dit correct door aansluiting te zoeken met de onderliggende documenten.

Bevindingen

In totaal zijn er 58 geselecteerde regels onderzocht. Voor 55 regels hebben wij geen bevindingen. Voor een drietal regels hebben wij niet kunnen vaststellen dat de gefactureerde kosten (volledig) voldoen aan de voorwaarden uit het contract c.q. nadere afspraken.

Factuur 3292945, project 31140298
Dit betreft een Hotel-only factuur. Hier is 3 maal de fee van [redacted] in rekening gebracht als mede een [redacted] van [redacted]. [redacted] dient hier nog nader onderzoek naar te doen (de factuur was voor meerdere groepen vandaar dat mogelijk meerdere fees in rekening zijn gebracht)

Factuur 3251372, project 31141103
De onderliggende specificatie is door ons niet te sluiten met het gefactureerde bedrag. [redacted] geeft aan dat er afwijkende afspraken zijn gemaakt inzake deze factuur (i.v.m. MH17 situatie). Wij hebben geen inzicht gekregen in deze afspraken.

Factuur 3595840, project 31151128
Er is een klein verschil [redacted] vastgesteld alsmede het factureren van 2 maal de fee. De onderliggende stukken zijn opgevraagd bij [redacted] om dit nader te onderzoeken, maar niet ontvangen.

pwc

Memo

Aan: de directie Financiën en Control van het ministerie van Defensie

Van: [redacted]

Datum: 16 februari 2017

Betreft: Memorandum naar aanleiding van het onderzoek op de door Defensie aan [redacted] betaalde facturen over de periode 1 januari 2016 tot en met 31 december 2016

Geachte heren,

Op verzoek van het ministerie van Defensie (hierna Defensie) hebben wij onderzoek verricht naar de facturen uit 2016 van [redacted] (hierna [redacted]).

Wij hebben de facturenlijst voor de periode 1 januari 2016 tot en met 31 december 2016 van Defensie in ons onderzoek betrokken. Deze facturenlijst bevat de door Defensie in voorgenoemde periode betaalde facturen aan [redacted].

De facturenlijst over de eerste periode vermeldt een totaalbedrag ad [redacted] (incl. BTW) aan facturen die in de periode 1 januari 2016 tot en met 31 augustus 2016 zijn betaald. Deze kosten hebben betrekking op individuele reizen, groepsreizen en facturen van [redacted]. Voor de tweede periode bedroeg de facturenlijst [redacted] Het totaalbedrag komt hiermee op [redacted] Naar aanleiding van overleg tussen [redacted] en Defensie zijn er kleine aanpassingen gemaakt in de te controleren posten. Dit heeft geleid tot een per saldo correctie van [redacted] Daarnaast is 1 factuur (nummer 3025130 voor een bedrag van [redacted] inzake CO_2 compensatie 2014/2015 in overleg met Defensie buiten het controlebestand gelaten. Het bestand gebruikt voor ons onderzoek kent hiermee een totaal van [redacted]

Voor de periode 1 januari 2016 tot en met 31 augustus 2016 hebben wij in totaal 216 items onderzocht. Voor de tweede periode zijn aanvullend 84 items meegenomen in het onderzoek. In totaal hebben wij 300 items onderzocht:

Bevindingen

<u>Individuele reizen:</u>

Wij hebben bij 4 geselecteerde items geconstateerd dat er een tarief van [redacted] incl. BTW [redacted] excl. BTW) is gefactureerd. Uit navraag blijkt dat de reiswereld de laatste jaren onderheven is aan wijzigingen waarin EMD's (Electronic Miscellaneous Documents) er 1 van is. Enkele voorbeelden van

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Fascinatio Boulevard 350, 3065 WB Rotterdam, Postbus 8800, 3009 AV Rotterdam
T: 088 792 00 10, F: 088 792 95 33, www.pwc.nl

'PwC' is het merk waaronder PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (KvK 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (KvK 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (KvK 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (KvK 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (KvK 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verlenen. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Op www.pwc.nl treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene (inkoop)voorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

pwc

een EMD is bijvoorbeeld, het afgeven van nieuwe waarde documenten, extra bagage wordt bijgeboekt, of dat het ticket zelf gewijzigd dient te worden. Deze wijzigingen dienen door [redacted] middels een extra "waarde" document verwerkt te worden. Dit wordt een EMD (Electronic Miscellaneous Documents) genoemd. Door de luchtvaartmaatschappij wordt bepaald wanneer een EMD van toepassing is. [redacted] belast hiervoor een fee door. De reden die [redacted] geeft voor het in rekening brengen van de fee is:

- In steeds meer gevallen zijn EMD's nodig
- De kosten van verwerking zijn derhalve steeds hoger
- Steeds vaker EMD's nodig indien het niet over wijzigingen van tickets gaat
- EMD's voor stoelboekingen zijn pas een jaar geleden door [redacted] noodzakelijk gemaakt. Daarvoor konden stoelen geboekt worden zonder dat een EMD moest worden afgegeven
- Kosten die [redacted] in rekening brengt zijn ter compensatie van gemaakte kosten door [redacted]

Op basis van een nadere analyse van de bestanden hebben wij vastgesteld dat er in periode 1 in totaal [redacted] maal een fee van [redacted] in rekening is gebracht. Voor periode 2 bedroeg dit [redacted] keer. Het totaal gefactureerde bedrag is [redacted] Daarnaast is [redacted] maal een bedrag van bruto [redacted] in rekening gebracht, in totaal [redacted] Dit is de fee vrijgesteld van BTW. De totale fee bedraagt hiermee [redacted]

Groepsreizen

Voor een aantal groepsreizen die waren inbegrepen in onze steekproef hebben wij vastgesteld dat de bedragen die [redacted] in rekening brengt aan Defensie niet gelijk zijn aan de door de luchtvaartmaatschappij aan [redacted] in rekening gebrachte bedragen.

Naar aanleiding van deze bevinding hebben wij voor alle groepsreizen onderzocht wat [redacted]. Het [redacted] hebben wij vastgesteld op [redacted]

Zowel voor de fee van [redacted] respectievelijk [redacted] als het [redacted] hebben wij vastgesteld dat dit niet is geregeld in de overeenkomst tussen Defensie en [redacted].

[redacted]

In totaal hebben 13 items in de steekproef betrekking op [redacted]. Voor deze 13 items hebben wij vastgesteld of naast dat het juiste bedrag is doorbelast ook de fee voor individuele reizen juist in rekening is gebracht.

Hierbij hebben wij vastgesteld dat de fee in Antilliaanse guldens wordt gefactureerd door [redacted] aan het ministerie van Defensie. De koers voor de omrekening van Euro naar Antilliaanse gulden wordt doorgegeven door het ministerie van Defensie aan [redacted] per email. Deze koers wordt gehanteerd om de fee van [redacted] ook om te rekenen naar Antilliaanse guldens.

Conclusie

Gelet op de bevindingen ten aanzien van de fee i.v.m. de EMD alsmede [redacted] hebben we deze bedragen niet meegenomen in de facturenlijst waarover wij onze controleverklaring hebben afgegeven.

Omdat deze bedragen als "geïsoleerde" bedragen uit de populatie zijn gehaald hebben wij bij het resterende bedrag een goedkeurende controleverklaring afgeven.

	€
Facturenlijst gebruikt voor ons onderzoek [redacted]	[redacted]
	[redacted]
	([redacted])
Bedrag waarbij wij een controleverklaring afgeven	[redacted]

pwc

Memo

Aan: de directie Financiën en Control van het ministerie van Defensie

Van: [redacted]

Datum: 22 februari 2018

Betreft: Memorandum naar aanleiding van het onderzoek op de door Defensie aan [redacted]. betaalde facturen over de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017

Geachte heren,

Op verzoek van het ministerie van Defensie (hierna Defensie) hebben wij onderzoek verricht naar de facturen uit 2017 van [redacted] (hierna [redacted]).

Wij hebben de facturenlijst voor de periode 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017 van Defensie in ons onderzoek betrokken. Deze facturenlijst bevat de door Defensie in voorgenoemde periode betaalde facturen aan [redacted].

Het bestand dat wij hebben gebruikt voor ons onderzoek omvat een netto bedrag aan kosten van [redacted] Hieronder is de aansluiting opgenomen tussen de aangeleverde facturen vanuit Defensie met het bedrag dat wij in ons onderzoek hebben betrokken.

	€
Individuele reizen t/m 31-8-2017	[redacted]
Individuele reizen t/m 31-12-2017	[redacted]
Correctie voor facturen die niet bekend zijn bij [redacted] (per saldo)	[redacted]
Overige aansluitverschillen	[redacted]
Groepsreizen t/m 31-8-2017	[redacted]
Groepsreizen t/m 31-12-2017	[redacted]
Correctie factuur 4476420 creditering deposit, niet bekend bij [redacted]	[redacted]
Correctie voor facturen die niet bekend zijn bij [redacted]	[redacted]
Minder betaald door Defensie op factuur 4572109	[redacted]

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Fascinatio Boulevard 350, 3065 WB Rotterdam, Postbus 8800, 3009 AV Rotterdam
T: 088 792 00 10, F: 088 792 95 33, www.pwc.nl

'PwC' is het merk waaronder PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (KvK 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (KvK 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (KvK 51414405), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (KvK 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (KvK 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verlenen. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Op www.pwc.nl treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene (inkoop)voorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

Overige aansluitverschillen

[redacted]

Antillen t/m 31-8-2017
Antillen t/m 31-12-2017

[redacted]

De facturenlijsten zijn door [redacted] uitgesplitst in factuurregels. De verschillen met het bedrag vanuit de facturenlijsten van Defensie zijn ontstaan doordat niet alle betaalde bedragen van Defensie (volledig) waren aan te sluiten op de door [redacted] verstuurde facturen. De factuurregels vanuit [redacted] zijn de basis voor ons onderzoek geweest.

Door middel van de guldenrangnummermethode hebben wij onze steekproef bepaald.

De controle heeft op twee momenten plaatsgevonden. In de eerste controle waren de facturen betaald t/m 31-8-2017 betrokken en in de tweede controle de facturen die betaald waren na 31-8-2017 t/m 31-12-2017.

Voor de eerste periode hebben wij in totaal 200 euro's (196 items) onderzocht. Het aantal items is lager dan het aantal euro's omdat van grote posten meerdere euro's in één post vallen. Voor de tweede periode hebben wij in totaal 107 euro's (103 items) onderzocht.

Voor de groepsreizen is de [redacted] berekend door [redacted]. Omdat de bedragen die [redacted] aan Defensie in rekening brengt voor bepaalde reizen afwijkt van het bedrag dat de luchtvaartmaatschappij aan [redacted] in rekening brengt is [redacted] niet meegenomen in het bedrag waarover wij een controleverklaring afgeven. Het factureren van [redacted] is namelijk niet beschreven in het contract tussen de Staat der Nederlanden en [redacted]. Wij hebben in ons onderzoek vastgesteld dat [redacted] correct is berekend door [redacted].

In ons onderzoek over de facturen 2016 hadden wij vastgesteld dat er door [redacted] een fee van [redacted] werd doorbelast wanneer er een [redacted] moest worden gemaakt. In ons onderzoek over 2017 hebben wij vastgesteld dat deze fee niet meer in rekening is gebracht.

Omdat wij geen bevindingen hebben ten aanzien van het in rekening gebrachte bedrag [redacted] hebben wij een goedkeurende controleverklaring afgegeven.

2222 februari 201

pwc

Memo

Aan: de directie Financiën en Control van het ministerie van Defensie

Van: [redacted]

Datum: 6 maart 2019

Betreft: Memorandum naar aanleiding van het onderzoek op de door Defensie aan [redacted] betaalde facturen over de periode 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018

Geachte heren,

Op verzoek van het ministerie van Defensie (hierna Defensie) hebben wij onderzoek verricht naar de facturen uit 2018 van [redacted]. (hierna [redacted]).

Wij hebben de facturenlijst voor de periode 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018 van Defensie in ons onderzoek betrokken. Deze facturenlijst bevat de door Defensie in voorgenoemde periode betaalde facturen aan [redacted].

Het bestand dat wij hebben gebruikt voor ons onderzoek omvat een netto bedrag aan kosten van [redacted] en is als volgt opgebouwd:

	€
Individuele en groepsreizen	[redacted]
Vorderingen	[redacted]
Bedragen ontvangen zonder vordering	[redacted]
Antillen t/m september 2018	[redacted]
[redacted]	[redacted]
Dubbel betaalde factuur [redacted] (storno 2019)	[redacted]
Diverse aansluitverschillen	[redacted]
	[redacted]

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Fascinatio Boulevard 350, 3065 WB Rotterdam, Postbus 8800, 3009 AV Rotterdam
T: 088 792 00 10, F: 088 792 95 33, www.pwc.nl

'PwC' is het merk waaronder PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (KvK 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (KvK 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (KvK 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (KvK 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (KvK 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verlenen. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Op www.pwc.nl treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene (inkoop)voorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

De facturen inzake de Antillen over de periode 1 oktober 2018 tot en met 31 december 2018 zijn niet meegenomen in ons onderzoek omdat hiervoor de specificatie niet is aangeleverd. Deze factuurwaarde is overigens beperkt en bedraagt [redacted]

De facturenlijsten zijn door [redacted] uitgesplitst in factuurregels. De verschillen met het bedrag vanuit de facturenlijsten van Defensie zijn ontstaan doordat niet alle betaalde bedragen van Defensie (volledig) waren aan te sluiten op de door [redacted] verstuurde facturen. De factuurregels vanuit [redacted] zijn de basis voor ons onderzoek geweest.

De oorzaak van de verschillen is voornamelijk gelegen in de vele correctieboekingen in de administratie van Defensie en verrekeningen van dubbel betaalde facturen met andere facturen.

[redacted]

Door middel van de guldenrangnummermethode hebben wij onze steekproef bepaald. In totaal hebben wij 317 euro's (311 items) onderzocht. Het aantal items is lager dan het aantal euro's omdat van grote posten meerdere euro's in één post vallen.

Voor de [redacted]. Omdat de bedragen die [redacted] aan Defensie in rekening brengt voor bepaalde reizen afwijkt van het bedrag dat de luchtvaartmaatschappij aan [redacted] in rekening brengt is [redacted] niet meegenomen in het bedrag waarover wij een controleverklaring afgeven. Het factureren [redacted] is namelijk niet beschreven in het contract tussen de Staat der Nederlanden en [redacted]. Wij hebben in ons onderzoek vastgesteld dat [redacted] correct is berekend door [redacted].

Wij hebben bij onze controle vastgesteld dat voor een individuele reis uit onze selectie een bedrag van [redacted] door [redacted] aan Defensie in rekening is gebracht. Op de onderliggende audit coupon van de leverancier staan twee bedragen genoemd, [redacted] en [redacted] heeft het hoogste bedrag in rekening gebracht. Wij hebben [redacted] gevraagd te onderbouwen of het in rekening gebrachte bedrag correct is. Hier hebben wij tot op heden geen nadere terugkoppeling op ontvangen. Derhalve resulteert dit in een onzekerheid van [redacted]

Vanwege het geringe effect van bovenstaande bevindingen op het totaal aan onderzochte bedragen en hebben wij een goedkeurende controleverklaring afgegeven.

Auditdienst Rijk
Ministerie van Financiën

Rapport van feitelijke bevindingen inzake onderzoek naleving dienstverleningsovereenkomsten tussen [redacted] en het Ministerie van Justitie en Veiligheid en het Ministerie van Defensie

Definitief

Colofon

Titel	Rapport van feitelijke bevindingen inzake onderzoek naleving dienstverleningsovereenkomsten tussen [redacted] en Ministerie van Justitie en Veiligheid en Ministerie van Defensie
Uitgebracht aan	Directeur Concernondersteuning van het Ministerie van BZK, Categoriemanager Vervoer, de contractmanager Internationale reizen (Categoriemanagement Vervoer) en de contractmanager van Defensie
Datum	12 juli 2018
Kenmerk	2018-0000119572

Inlichtingen
Auditdienst Rijk
070-342 7700

Inhoud

1.	**Aanleiding en werkwijze opdracht**	**4**
1.1	Aanleiding	4
1.2	Doelstelling	4
1.3	Object van onderzoek en afbakening	5
1.4	Rapportage en verspreidingskring	6
1.5	Toelichting werkwijze onderzoek	6
2	**Inzicht in naleving contract**	**8**
2.1	Voordelen en inkomsten leveranciers ten gunste van de Staat	8
2.1.1	Norm voordelen en inkomsten ten gunste van de Staat	8
2.1.2	Uitgevoerde werkzaamheden voordelen en inkomsten ten gunste van de Staat	8
2.1.3	Feitelijke bevindingen voordelen en inkomsten ten gunste van de Staat	9
2.2	Inzicht in te verwachten voordelen en inkomsten van Leveranciers van reisdiensten ten gunste van de Staat	14
2.2.1	Norm inzicht in te verwachten voordelen en inkomsten ten gunste van de Staat	14
2.2.2	Uitgevoerde werkzaamheden inzicht in te verwachten voordelen en inkomsten ten gunste van de Staat	15
2.2.3	Feitelijke bevindingen inzicht in te verwachten voordelen en inkomsten ten gunste van de Staat	15
2.3	Leveranciersverklaringen	16
2.3.1	Norm Leveranciersverklaringen	16
2.3.2	Uitgevoerde werkzaamheden Leveranciersverklaringen	16
2.3.3	Feitelijke bevindingen Leveranciersverklaringen	16
2.4	Groepsreizen	16
2.4.1	Norm Groepsreizen	16
2.4.2	Uitgevoerde werkzaamheden Groepsreizen	16
2.4.3	Feitelijke bevindingen Groepsreizen	17
2.5	Transactiefee	19
2.5.1	Norm Transactiefee is de enige vergoeding	19
2.5.2	Uitgevoerde werkzaamheden Transactiefee is de enige vergoeding	19
2.5.3	Feitelijke bevindingen Transactiefee is de enige vergoeding	20
3	**Ondertekening**	**22**

1. Aanleiding en werkwijze opdracht

10.1.c + 10.2.g

1.1 Aanleiding

Het Ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) en het Ministerie van Defensie maken voor hun Internationale reizen gebruik van de diensten van reisorganisatie [redacted] - Opdrachtnemer). Deze Travel Management Company (TMC) bemiddelt ten behoeve van beide ministeries in het boeken van vluchten, hotelovernachtingen, etc.

Internationale reizen is één van de deelcategorieën binnen Categoriemanagement Vervoer welke is ondergebracht bij de Haagse Inkoop Samenwerking (HIS). De HIS valt onder de verantwoordelijkheid van de Directeur Concernondersteuning van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Het contractmanagement van de Dienstverleningsovereenkomsten met [redacted] wordt uitgevoerd door de contractmanager Internationale reizen van Categoriemanagement Vervoer in samenwerking met een contractmanager van Defensie.

De categoriemanager en beide contractmanagers hebben gedurende de hele contractperiode in meerdere brieven aan [redacted] en in overleggen met [redacted] aangegeven dat [redacted] zich niet houdt aan een aantal wezenlijke contractvoorwaarden die in de Dienstverleningsovereenkomsten zijn opgenomen. [redacted] heeft daarop gereageerd door middel van meerdere brieven en in overleggen. De verschillen van inzicht zijn echter blijven bestaan. Bij een onderzoek dat PWC in opdracht van Defensie heeft uitgevoerd naar de naleving van de contractvoorwaarden over 2016 heeft PWC vastgesteld, dat in 2016 [redacted] 10.1.c + 10.2.g en dat in 2016 bij EMD's een fee in rekening is gebracht aan Defensie. PWC heeft vastgesteld dat het in rekening brengen van 10.1.c + 10.2.g [redacted] 10.1.c + 10.2.g is geregeld in de contractvoorwaarden die in de Dienstverleningsovereenkomst zijn opgenomen. PWC is medio 2017 nagegaan of dit in de contractperiode van 1 december 2013 tot 31 december 2015 ook het geval was bij Defensie. Over het in rekening brengen van 10.1.c + 10.2.g [redacted] en het 10.1.c + 10.2.g [redacted] is discussie blijven bestaan. De categoriemanager en contractmanagers zijn van mening dat [redacted] dit ten onrechte in rekening heeft gebracht.

De Directeur Concernondersteuning van BZK heeft gezien bovengenoemde discussie en bevindingen als opdrachtgever de Auditdienst Rijk (ADR) verzocht een uitgebreider onderzoek uit te laten voeren gericht op de naleving van de Dienstverleningsovereenkomsten tussen beide ministeries en [redacted]. De ADR zal de bevindingen van PWC meenemen in het onderzoek. De Opdrachtgever beroept zich bij het verstrekken van de opdracht aan de ADR op Eis 5.10 (Controle) uit het Beschrijvend document van de Europese aanbesteding. Hierin is het volgende opgenomen:

Opdrachtgever kan te allen tijde een controle (laten) uitvoeren of alle aspecten van de Dienstverlening conform afspraak wordt uitgevoerd. Hieraan zal de Opdrachtnemer te allen tijde en zonder voorbehouden zijn volledige medewerking verlenen en hiertoe aan de door Opdrachtgever aangewezen personen alle informatie en inlichtingen verstrekken die noodzakelijk zijn voor de bedoelde controle.

1.2 Doelstelling

Inzicht geven in de naleving van financiële bepalingen, zoals opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomsten tussen de Staat der Nederlanden en [redacted] Met dit inzicht kan de opdrachtgever indien nodig maatregelen treffen en of aanvullende afspraken maken met de opdrachtnemer of deelnemende partijen.

1.3 Object van onderzoek en afbakening

Het object van onderzoek zijn de Dienstverleningsovereenkomsten tussen de Staat der Nederlanden (voor deze, Ministerie van BZK) en [redacted] inzake:
1. het verzorgen van Internationale reizen V&J (inmiddels JenV) + betrokken onderdelen en de Repatriëring van individuele vreemdelingen ten behoeve van de Dienst Terugkeer en Vertrek (DT&V) (perceel 1) en
2. de Internationale reizen van het Ministerie van Defensie (perceel 2).

De Dienstverleningsovereenkomsten zijn in werking getreden op 1 december 2013 en hebben een looptijd van maximaal zes (6 jaar), bestaande uit overeenkomsten voor de duur van twee (2) jaar met viermaal een optie voor verlenging van maximaal 12 maanden. De maximale einddatum is 1 december 2019.

In Bijlage 10A/B van haar offerte (Conformiteitenlijst) heeft [redacted] zich akkoord verklaard met alle gestelde Eisen aan de Dienstverlening.

Voor dit onderzoek heeft de ADR zich gericht op de volgende aspecten (vastgelegd in de generieke Eisen en Wensen van Percelen 1 en 2):

- Juiste toepassing van de eis met betrekking tot Leveranciers van reisdiensten (Eis 5.3): *De eventuele voordelen en inkomsten van Leveranciers van reisdiensten komen altijd, direct en volledig ten gunste van de Deelnemers. Hiermee wordt onder andere maar niet uitsluitend bedoeld: commissies, overrides, bonussen, kortingen op overeenkomsten, GDS segmentvergoedingen.*
- Juiste toepassing van de eis met betrekking tot Jaarlijkse afrekening (Eis 5.4): *Vóór aanvang van ieder kalenderjaar verstrekt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een gedetailleerd overzicht waarin inzicht wordt gegeven in alle te verwachten voordelen en/of inkomsten op basis van de te verwachten reisvolumes (projectie), inclusief de hiervoor van toepassing zijnde voorwaarden. Als er zich tijdens een contractjaar wijzigingen voordoen waardoor de voordelen/ inkomsten afwijken van de projectie zal dit direct schriftelijk aan de Opdrachtgever worden meegedeeld. Wijzigingen ten opzichte van een vorige projectie (kalenderjaar) dienen aantoonbaar te worden gemotiveerd.*
- Juiste toepassing van de eis met betrekking tot Leveranciersverklaring (Eis 5.4): *Voor ten minimale de vijf (5) Leveranciers van reisdiensten met de hoogste reisomzet bij Opdrachtgever verschaft de Opdrachtnemer jaarlijks een door de Leverancier bevestigde verklaring/ afrekening waarin minimaal het volgende is weergegeven:*
    - *De soort en hoogte van de voordelen en inkomsten die de Opdrachtnemer ontvangt van de Leverancier in verband met de reizen van de Opdrachtgever/Deelnemers.*
    - *Hoe de voordelen en inkomsten aan de Opdrachtnemer worden uitgekeerd. Hieronder wordt onder andere maar niet uitsluitend verstaan: contant of in natura; de relatie tot bijvoorbeeld: omzet, transacties of andere criteria; het moment van afrekening datum of andere termijn.*
    - *De voorwaarden die gelden voor het bepalen en uitkeren van de betreffende voordelen en inkomsten. Bijvoorbeeld: vaststelling op basis van (gevlogen) omzet/ tickets/ coupons; in/ex toeslagen/tax; periode van vaststelling; etc.).*

  De Opdrachtnemer maakt zelf geen voorbehoud ten aanzien van transparantie en het verstrekken van de Leveranciersverklaring en verleent hieraan volledige medewerking. De eventuele voordelen en inkomsten voortkomend uit overeenkomsten met Leveranciers van reisdiensten komen altijd, direct en volledig ten gunste van de Opdrachtgever. Hiermee wordt onder andere maar niet uitsluitend bedoeld: commissies, overrides, bonussen, kortingen op overeenkomsten, GDS segmentvergoedingen. De Opdrachtnemer geeft

volledige transparantie met betrekking tot de voornoemde voordelen en inkomsten.

- Juistheid van de vergoeding voor Groepsreizen (Eis 5.9): *Groepsreizen betreffen reizen die door Leveranciers als zodanig worden beschouwd en op basis waarvan andere voorwaarden gelden. Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze vanuit diens expertise en ervaring weet wanneer een dergelijke situatie zich voordoet. Op Groepsreizen is onverkort het gestelde rondom de gevraagde Dienstverlening van kracht. De vergoeding voor een Groepsreis bestaat uit één Transactiefee voor de complete groepsreis.*
- Juiste toepassing van de Wensen m.b.t. Visie en garantstellingen (Wens 5.31): *De overeengekomen Transactiefee is de enige vergoeding c.q. bron van inkomsten voor de TMC. Alle overige vergoedingen en inkomsten van derden (waaronder Leveranciers) dienen geheel en onverminderd ten goede te komen aan de Deelnemers en op een transparantie wijze in beeld te worden gebracht.*

Dit onderzoek heeft zich uitsluitend gericht op de naleving van de bovengenoemde voorwaarden uit de Dienstverleningsovereenkomsten die het Ministerie van BZK voor de Ministeries van JenV en Defensie met [redacted] heeft afgesloten. De periode van onderzoek betreft de contractperiode van 1 december 2013 tot en met 31 december 2016. Binnen deze contractperiode heeft de ADR de met de opdrachtgever specifiek overeengekomen werkzaamheden uitgevoerd die niet altijd de volledige periode betreffen. De met de opdrachtgever specifiek overeengekomen werkzaamheden zijn in hoofdstuk 2 verder uitgewerkt.

1.4 Rapportage en verspreidingskring

Deze opdracht is uitgevoerd overeenkomstig Standaard 4400 uit de NV COS, "Opdrachten tot het verrichten van overeengekomen specifieke werkzaamheden met betrekking tot financiële informatie" Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften zoals beschreven in de Verordening Gedrags- en Beroepsregels Accountants. In dit rapport wordt geen zekerheid verschaft, omdat er geen controle-, beoordelings- of andere assurance-opdracht is uitgevoerd. Indien aanvullende werkzaamheden zouden zijn verricht of indien er een controle- of een beoordelingsopdracht zou zijn uitgevoerd, zouden wellicht andere onderwerpen zijn geconstateerd die voor rapportering in aanmerking zouden zijn gekomen.

De opdrachtgever is de Directeur Concernondersteuning van het Ministerie van BZK. De opdrachtgever is de eigenaar van deze rapportage. Het rapport zal ook gaan naar de Categoriemanager Vervoer, de contractmanager Internationale reizen (Categoriemanagement Vervoer) en de contractmanager van Defensie. [redacted] zal ook een afschrift van het rapport ontvangen.

De ADR is de interne auditdienst van het Rijk. Het rapport over dit onderzoek is primair bestemd voor de opdrachtgever met wie wij deze opdracht zijn overeengekomen.

In de ministerraad is besloten dat het opdrachtgevende ministerie waarvoor de ADR een rapport heeft geschreven, het rapport binnen zes weken op de website van de Rijksoverheid plaatst, tenzij daarvoor een uitzondering geldt. De Minister van Financiën stuurt elk halfjaar een overzicht naar de Tweede Kamer met de titels van door de ADR uitgebrachte rapporten en plaatst dit overzicht op de website. Waarschijnlijk is voor het rapport betreffende dit onderzoek de uitzonderingsgrond 'vertrouwelijke bedrijfs- en fabricagegegevens' uit de WOB van toepassing. Het Ministerie van BZK is samen met JenV en Defensie verantwoordelijk voor het als zodanig classificeren van dit rapport. Zij bepalen of en zo ja in welke vorm (al dan niet gelakt) het rapport openbaar wordt gemaakt.

1.5 Toelichting werkwijze onderzoek

Om inzicht te kunnen geven in de naleving van de financiële bepalingen, leggen wij de feitelijke situatie naast normen. Deze normen hebben wij uit de

Dienstverleningsovereenkomsten tussen de Staat der Nederlanden (voor deze, Ministerie van BZK) en [redacted] inzake het verzorgen van Internationale reizen V&J + betrokken onderdelen en de Repatriëring van individuele vreemdelingen ten behoeve van de DT&V (perceel 1) en de Internationale reizen van het Ministerie van Defensie (perceel 2).

Om inzicht te geven in de feitelijke situaties hebben wij gebruik gemaakt van data-analyse, interviews met zowel medewerkers van [redacted] als de contractmanagers van JenV en Defensie en de Categoriemanager Vervoer, brondocumentatie en deelwaarnemingen. Tevens hebben wij gebruik gemaakt van het onderzoeken die PWC in opdracht van Defensie heeft uitgevoerd bij [redacted]. In hoofdstuk twee is een nadere beschrijving opgenomen van de uitgevoerde werkzaamheden.
De feitelijke bevindingen zijn voor hoor- en wederhoor voorgelegd aan [redacted]. Voorzover de opmerkingen van [redacted] relevant waren, hebben wij deze opmerkingen verwerkt in ons rapport.
[redacted] heeft over een aantal bevindingen hun zienswijze gegeven die niet overeenkomt met onze feitelijke bevindingen. Tevens hebben wij ondanks meerdere verzoeken aan [redacted] geen volledige inzage gekregen in alle brondocumentatie die wij nodig hadden voor ons onderzoek. Indien dat het geval was, hebben wij dat aangegeven bij onze bevindingen.
[redacted] heeft in die gevallen niet voldaan aan Eis 5.10 (Controle) uit het Beschrijvend document van de Europese aanbesteding. Hierin is het volgende opgenomen:
Opdrachtgever kan te allen tijde een controle (laten) uitvoeren of alle aspecten van de Dienstverlening conform afspraak wordt uitgevoerd. Hieraan zal de Opdrachtnemer te allen tijde en zonder voorbehouden zijn volledige medewerking verlenen en hiertoe aan de door Opdrachtgever aangewezen personen alle informatie en inlichtingen verstrekken die noodzakelijk zijn voor de bedoelde controle.

2 Inzicht in naleving contract

In dit hoofdstuk geven wij inzicht of [redacted] de financiële bepalingen, zoals opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomsten tussen de Staat der Nederlanden en [redacted], naleeft. Daarbij gaan wij in dit hoofdstuk in op alle in hoofdstuk 1 benoemde aspecten.

In de volgende paragrafen zijn onze bevindingen uiteengezet. Daarbij zijn de bevindingen uitgewerkt in drie subparagrafen:

1. Norm: de voorwaarden zoals gesteld in de overeenkomst (inclusief bijlagen zoals het programma van eisen).
2. Uitgevoerde werkzaamheden: dit zijn de werkzaamheden die de ADR heeft verricht om tot de bevindingen te komen.
3. Feitelijke bevindingen: dit zijn bevindingen die wij hebben vastgesteld op basis van onze werkzaamheden.

2.1 Voordelen en inkomsten leveranciers ten gunste van de Staat

2.1.1 *Norm voordelen en inkomsten ten gunste van de Staat*

In de Dienstverleningsovereenkomsten met [redacted] is opgenomen onder Eis 5.3: *de eventuele voordelen en inkomsten van Leveranciers van reisdiensten komen altijd, direct en volledig ten gunste van de Deelnemers. Hiermee wordt onder andere maar niet uitsluitend bedoeld: commissies, overrides, bonussen, kortingen op overeenkomsten, GDS segmentvergoedingen.*

2.1.2 *Uitgevoerde werkzaamheden voordelen en inkomsten ten gunste van de Staat*

Wij zijn in opdracht van onze opdrachtgever aan de hand van brondocumentatie nagegaan in hoeverre de afrekeningen 2015 betreffende [redacted] ten gunste van JenV en Defensie zijn gekomen. Op het moment van de opdracht-verstrekking waren de voordelen over 2016 nog niet bekend en/of nog niet afgerekend. Daarom is 2015 onderzocht en niet 2016.

Voor JenV en Defensie zijn door de contractmanager op basis van omzet de volgende luchtvaartmaatschappijen geselecteerd:

- [redacted]
- [redacted]

Voor JenV zijn door de contractmanager op basis van de omzet de volgende hotels geselecteerd:

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

Voor Defensie zijn door de contractmanager op basis van omzet de volgende hotels geselecteerd:

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

2.1.3 *Feitelijke bevindingen voordelen en inkomsten ten gunste van de Staat*

Wij hebben het volgende vastgesteld.

[redacted] *luchtvaartmaatschappijen*
[redacted]:

	Omzet luchtvaart-maatschappijen 2015 volgens [redacted]	[redacted] **2015 volgens** [redacted]
Defensie:	[redacted]	
Waarvan [redacted]	[redacted]	
JenV:	10.1 c + 10.2 g	
Waarvan [redacted]	[redacted]	

Geen volledige inzage in overeenkomsten:

[redacted] heeft ons geen volledige inzage gegeven in de overeenkomst(en) tussen [redacted] en [redacted] en de overeenkomst(en) tussen [redacted] en [redacted]. Daardoor hebben wij niet kunnen vaststellen welke afspraken betreffende [redacted] en andere voordelen [redacted] heeft met [redacted] en [redacted]. Wij kunnen daardoor ook niet vaststellen of alle voordelen die [redacted] [redacted] ontvangen heeft van [redacted] en [redacted] ook ten gunste zijn gekomen van JenV en Defensie.

Wij hebben aan [redacted] gevraagd om voor ons onderzoek volledig inzage te geven in de overeenkomsten met [redacted]. Wij voeren ons onderzoek uit op grond van Eis 5.10 (Controle) uit het Beschrijvend document van de Europese aanbesteding. Hierin is het volgende is opgenomen:
Opdrachtgever kan te allen tijde een controle (laten) uitvoeren of alle aspecten van de Dienstverlening conform afspraak wordt uitgevoerd. Hieraan zal de Opdrachtnemer te allen tijde en zonder voorbehouden zijn volledige medewerking verlenen en hiertoe aan de door Opdrachtgever aangewezen personen alle informatie en inlichtingen verstrekken die noodzakelijk zijn voor de bedoelde controle.
Bij de Europese aanbesteding heeft [redacted] bij de beantwoording van de Wensen betreffende Eis 5.4 Jaarlijkse afrekening onder punt 3 aangegeven:
"Aangezien wij transparantie zeer belangrijk vinden, hebben we met onze leveranciers afgesproken om u inzage te geven in onze leverancierscontracten welke voor u van toepassing zijn. Hier wordt door ons geen enkel voorbehoud gemaakt. Indien de gedurende de looptijd van het contract hier wijzigingen in plaatsvinden, brengt uw Strategisch accountmanager uw Travelmanagement hiervan schriftelijk op de hoogte. Deze oplossing is uniek, omdat leverancierscontracten geheimhoudingsclausules bevatten."
Wij zijn door de Staat aangewezen om de controle uit te voeren maar hebben bij ons onderzoek ondanks bovengenoemde afspraken geen volledige inzage gekregen in de overeenkomsten met [redacted].
[redacted] beroept zich op de geheimhoudingsclausules die opgenomen zijn in de contractuele afspraken die zij hebben met de [redacted].
[redacted] geeft daarbij aan dat [redacted] toestemming moeten geven om ons volledige inzage te geven in de overeenkomsten. Op ons verzoek heeft [redacted] aan zowel [redacted] als [redacted] toestemming gevraagd om aan ons inzage te verlenen in de overeenkomsten. [redacted] heeft per mail gereageerd en aangegeven dat op grond van clausule "1.10. Confidentiality and data protection" geen inzage mag worden gegeven aan derden.

[redacted] heeft ons gemeld dat zij zelf geen volledige inzage mogen geven in de overeenkomsten met [redacted] maar dat [redacted] aan de Rijksoverheid verzoekt om zelf met [redacted] in contact te treden met de vraag om inzage in het contract met [redacted]. Vervolgens heeft de contractmanager van de Rijksoverheid aan [redacted] om inzage in het contract gevraagd. Op deze vraag is per mail de volgende reactie van [redacted] ontvangen: *"Op basis van de geheimhoudingsclausule in de bilaterale overeenkomst tussen [redacted] mag er geen inzage gegeven worden aan derden over de inhoud en strekking van de overeenkomst."*

[redacted]

[redacted] geeft aan dat JenV in 2015 circa [redacted] bij [redacted] had en Defensie [redacted]. Wij hebben de betrouwbaarheid van het aantal coupons niet op basis van brondocumentatie van [redacted] kunnen vaststellen.

<u>Transactie driver:</u>

	Aantal [redacted] volgens [redacted]	**Bedrag [redacted] volgens [redacted]**
Defensie	[redacted]	
JenV	[redacted]	

Bovengenoemde bedragen zijn door [redacted] niet uitbetaald aan Defensie en JenV.

[redacted]:

	Aantal [redacted] volgens [redacted]	**Bedrag [redacted] 2015 volgens [redacted]**
Defensie	[redacted]	
JenV	[redacted]	

Bovengenoemde bedragen zijn door [redacted] niet uitbetaald aan Defensie en JenV.

[redacted]:
[redacted] heeft aangegeven dat [redacted] over 2015 als voorschot is uitbetaald. Aan JenV heeft [redacted] betaald en aan Defensie is [redacted] betaald.
Wij hebben van [redacted] een overzicht ontvangen waarin het volgende is opgenomen:

	Defensie	**JenV**
[redacted]	[redacted]	
Share amount	[redacted]	
[redacted]	[redacted]	
Subtotaal	[redacted]	
Af: Reeds uitbetaald	[redacted]	
Nog te betalen door resp. te ontvangen van [redacted]:	[redacted]	

Wij hebben van de in bovenstaande tabel opgenomen bedragen niet de betrouwbaarheid kunnen vaststellen, omdat [redacted] ons geen inzage heeft gegeven in de onderliggende brondocumentatie van [redacted] en hun eigen financiële administratie. Wij hebben dus niet kunnen vaststellen of het door [redacted] aan [redacted] betaalde bedrag aan [redacted] juist en volledig is en of het percentage share amount (marktaandeel) juist is.
[redacted] heeft ons geen inzicht gegeven in de over 2015 door [redacted] bepaalde [redacted] die als kosten in mindering is gebracht op de door [redacted] berekende [redacted]. [redacted] heeft aangegeven dat de [redacted] kosten zijn die betrekking hebben op [redacted]. Wij hebben van [redacted] geen inzicht gekregen in de onderbouwing van de hoogte van de kosten. Tevens is het in mindering brengen van de kosten van de [redacted] op de aan de Defensie en JenV uit te betalen [redacted] niet geregeld in de contractvoorwaarden die in de Dienstverleningsovereenkomst zijn opgenomen. Tussen [redacted] en Defensie en JenV bestaat discussie over het in mindering brengen van de kosten van de [redacted].
Indien de kosten van de [redacted] niet in mindering waren gebracht, had Defensie [redacted] ontvangen in plaats van [redacted] en JenV [redacted] in plaats van [redacted]

[redacted]

	Defensie	JenV
[redacted] totaal 2015:	[redacted]	
Share amount	[redacted]	
Subtotaal	[redacted]	
Reeds uitbetaald:	[redacted]	

Wij hebben van de in bovenstaande tabel opgenomen bedragen niet de betrouwbaarheid kunnen vaststellen, omdat [redacted] ons geen inzage heeft gegeven in de onderliggende brondocumentatie van [redacted] en hun eigen financiële administratie. Wij hebben dus niet kunnen vaststellen of het door [redacted] aan [redacted] betaalde bedrag aan [redacted] 2015 juist en volledig is en of het percentage share amount (marktaandeel) juist is. Op pagina 9 van dit rapport hebben wij gerapporteerd dat [redacted] per mail aan [redacted] heeft aangegeven dat op grond van clausule "1.10. Confidentiality and data protection" geen inzage in de overeenkomst tussen [redacted] en [redacted] mag worden gegeven aan derden. De in overeenkomst opgenomen afspraken over [redacted] hebben wij dus niet kunnen inzien.

[redacted] *luchtvaartmaatschappijen*
[redacted] heeft over 2015 de volgende [redacted] betaald aan JenV en Defensie:

	Volgens [redacted] ontvangen [redacted] luchtvaartmaatschappijen 2015
Defensie	[redacted]
JenV	[redacted]

In het IATA-systeem BSPlink betaalt [redacted] de kosten van de individuele vliegtickets (niet zijnde tickets voor groepsreizen). Bij sommige luchtvaartmaatschappijen ([redacted] niet) is [redacted]" in

rekening gebracht. [redacted] factureert aan JenV en Defensie de via BSPlink betaalde kosten van vliegtickets inclusief de [redacted] die [redacted] ontvangt. Na afloop van het jaar bepaalt [redacted] het via BSPlink ontvangen [redacted] door middel van een cumulatieve rapportage uit BSP-link voor de IATA-nummers van Defensie en JenV. Het totale bedrag over 2015 is vervolgens terugbetaald aan Defensie en JenV. [redacted] heeft ons rapportages uit BSPlink verstrekt die op de bedragen in bovenstaande tabel aansluiten. Wij hebben niet vastgesteld of deze rapportages de betaalde [redacted] van alle door Defensie en JenV afgenomen vliegtickets bevat. Daarvoor hadden wij de betrouwbaarheid van de rapportages uit BSPlink moeten beoordelen.

[redacted] *hotels*
[redacted] heeft over 2015 de volgende [redacted] betaald aan JenV en Defensie:

	Omzet hotels	**Ontvangen [redacted] 2015**
Defensie	[redacted]	
JenV	[redacted]	

Wij hebben de overeenkomsten tussen [redacted] en de 10 bovengenoemde hotels opgevraagd om vast te stellen of de door [redacted] juist en volledig betaald zijn aan JenV en Defensie. [redacted] heeft ons geen inzage gegeven in de berekening van [redacted] en daarbij horende brondocumentatie. We hebben geen overeenkomsten tussen [redacted] en de in ons plan van aanpak opgenomen hotels kunnen inzien.

10.1 c + 10.2 g

[redacted]

10.1 c + 10.2 g

[redacted]

[redacted] heeft ons geen inzage gegeven in bovengenoemde werkwijze, zodat wij niet hebben kunnen vaststellen of bovengenoemde werkwijze daadwerkelijk is gehanteerd.
Bovengenoemde werkwijze van [redacted] betekent dat JenV en Defensie niet de werkelijke [redacted] van de hotels die [redacted] voor hen heeft geboekt, hebben ontvangen. Doordat wij geen enkele brondocumentatie van hotels en niet de financiële administratie van [redacted] hebben kunnen inzien betreffende de werkelijk [redacted], hebben wij niet kunnen vaststellen of de nu door JenV en Defensie [redacted] juist en volledig zijn. Bij de Europese aanbesteding heeft [redacted] bij de beantwoording van de Wensen betreffende Eis 5.4 Jaarlijkse afrekening aangegeven dat bij hotels de [redacted] zijn. In bovenstaande tabel met [redacted] over 2015 blijkt dit bij JenV circa [redacted] te zijn en bij Defensie nog lager. Wij hebben geen informatie ontvangen waaruit de verklaring van deze lagere percentages blijkt ten opzichte van het [redacted] dat [redacted] bij de inschrijving had aangegeven.

[redacted]
[redacted] heeft ons niet de hele overeenkomst tussen [redacted] en [redacted] laten inzien maar wel de paragraaf die volgens [redacted] alleen relevant is. Het betreft paragraaf 2 van de overeenkomst. In deze paragraaf is opgenomen dat [redacted] van [redacted]. [redacted] heeft aan de hand van managementrapportages (aug. en nov. 2015) uit het systeem [redacted] laten zien, dat de aantallen geboekte segmenten aansluiten met de door [redacted] opgestelde spreadsheet waarin het totaal van de aan JenV en Defensie te betalen [redacted] is berekend. Deze bedragen zijn aan JenV en Defensie uitbetaald.

	Aantal [redacted]	[redacted] **2015**
Defensie	[redacted]	
JenV	[redacted]	

Refunds
Wij hebben aan [redacted] informatie (met brondocumenten) opgevraagd waaruit blijkt dat alle refunds 2015 die [redacted] heeft ontvangen van de luchtvaartmaatschappijen, hotels, etc. ook volledig zijn terugbetaald aan JenV en Defensie.
[redacted] heeft aan ons een Excellijst met [redacted] verstrekt waaruit het volgende blijkt:

	Aantal refunds 2015 volgens [redacted]	**Totaalbedrag refunds 2015 volgens** [redacted]
Defensie	[redacted]	
JenV	[redacted]	

[redacted]
Wij hebben van [redacted] geen brondocumentatie uit boekingssystemen of de financiële administratie van [redacted] kunnen inzien op basis waarvan wij kunnen vaststellen dat [redacted] alle refunds die ontvangen zijn door [redacted] ook terugbetaald zijn aan Defensie en JenV. Wij hebben geen inzicht in de wijze waarop de van [redacted] ontvangen Excellijst is gegenereerd.

[redacted]
Wij hebben geen volledig inzicht gekregen of [redacted] nog andere voordelen over 2015 heeft ontvangen die ten gunste hadden moeten komen van Defensie en JenV. [redacted]

[redacted] Het betreft de volgende voordelen:

[redacted] heeft de volgende toelichting aan het Categoriemanagement Vervoer gegeven:

[redacted]

[redacted] heeft de volgende toelichting aan het Categoriemanagement Vervoer gegeven:

[redacted]

[redacted] is van mening dat bovengenoemde voordelen niet ten gunste van Defensie en JenV hoeven te komen. In de Dienstverleningsovereenkomsten met [redacted] is opgenomen onder Eis 5.3: *de eventuele voordelen en inkomsten van Leveranciers van reisdiensten komen altijd, direct en volledig ten gunste van de Deelnemers. Hiermee wordt onder andere maar niet uitsluitend bedoeld: commissies, overrides, bonussen, kortingen op overeenkomsten, GDS segmentvergoedingen.*

2.2 Inzicht in te verwachten voordelen en inkomsten van Leveranciers van reisdiensten ten gunste van de Staat

2.2.1 *Norm inzicht in te verwachten voordelen en inkomsten ten gunste van de Staat*
In de Dienstverleningsovereenkomsten met [redacted] is opgenomen onder Eis 5.4: *Vóór aanvang van ieder kalenderjaar verstrekt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een gedetailleerd overzicht waarin inzicht wordt gegeven in alle te verwachten voordelen en/of inkomsten op basis van de te verwachten reisvolumes (projectie), inclusief de hiervoor van toepassing zijnde voorwaarden. Als er zich tijdens een contractjaar wijzigingen voordoen waardoor de voordelen/ inkomsten afwijken van de projectie zal dit direct schriftelijk aan de Opdrachtgever worden meegedeeld. Wijzigingen ten opzichte van een vorige projectie (kalenderjaar) dienen aantoonbaar te worden gemotiveerd.*

2.2.2 *Uitgevoerde werkzaamheden inzicht in te verwachten voordelen en inkomsten ten gunste van de Staat*

Wij hebben vastgesteld of [redacted] voorafgaand aan het jaar 2015 aan JenV en Defensie een gedetailleerd overzicht heeft verstrekt waarin inzicht is gegeven in alle te verwachten voordelen en/of inkomsten op basis van de te verwachten reisvolumes (projectie), inclusief de hiervoor van toepassing zijnde voorwaarden. Tevens hebben wij vastgesteld of de gerealiseerde voordelen/ inkomsten over 2015 afwijken van de projectie en of [redacted] dit schriftelijk aan JenV en Defensie heeft meegedeeld met een aantoonbare motivatie ten opzichte van de vorige projectie.

2.2.3 *Feitelijke bevindingen inzicht in te verwachten voordelen en inkomsten ten gunste van de Staat*

[redacted] heeft niet voor aanvang van 2015 een gedetailleerd overzicht verstrekt aan de Categoriemanager Vervoer en contractmanagers van JenV en Defensie waarin inzicht wordt gegeven in [redacted]

[redacted] heeft wel overzichten met [redacted] verstrekt op 13 mei, 18 juni en 30 november 2015. De hiervoor van toepassing zijnde voorwaarden zijn niet opgenomen.

In de overzichten zijn de volgende te verwachten voordelen opgenomen:

Defensie:

in €	Prognose op 13-5- 2015	Prognose op 18-6-2015	Prognose op 30-11-2015	[redacted]
[redacted]				
[redacted]				
[redacted]				
[redacted]				
[redacted]				
[redacted]				
[redacted]				
[redacted]	[redacted]			
[redacted]				
[redacted]				

JenV:

in €	Prognose op 13-5- 2015	Prognose op 18-6-2015	Prognose op 30-11-2015	[redacted]
[redacted]				
[redacted]				
[redacted]				
[redacted]				
[redacted]				
[redacted]				
[redacted]				
[redacted]	[redacted]			
[redacted]				
[redacted]				

Wij hebben geen documentatie van [redacted] en de contractmanagers ontvangen waaruit blijkt dat wijzigingen ten opzichte van een vorige projectie (kalenderjaar en vorige prognose) waardoor [redacted] afwijken schriftelijk zijn gemotiveerd aan de contractmanagers van JenV en Defensie.

2.3 Leveranciersverklaringen

2.3.1 Norm Leveranciersverklaringen

In de Dienstverleningsovereenkomsten met [redacted] is opgenomen onder Eis 5.4: *Voor ten minimale de vijf (5) Leveranciers van reisdiensten met de hoogste reisomzet bij Opdrachtgever verschaft de Opdrachtnemer jaarlijks een door de Leverancier bevestigde verklaring/ afrekening waarin minimaal het volgende is weergegeven:*

- *De soort en hoogte van de voordelen en inkomsten die de Opdrachtnemer ontvangt van de Leverancier in verband met de reizen van de Opdrachtgever/Deelnemers.*
- *Hoe de voordelen en inkomsten aan de Opdrachtnemer worden uitgekeerd. Hieronder wordt onder andere maar niet uitsluitend verstaan: contant of in natura; de relatie tot bijvoorbeeld: omzet, transacties of andere criteria; het moment van afrekening datum of andere termijn.*
- *De voorwaarden die gelden voor het bepalen en uitkeren van de betreffende voordelen en inkomsten. Bijvoorbeeld: vaststelling op basis van (gevlogen) omzet/ tickets/ coupons; in/ex toeslagen/tax; periode van vaststelling; etc.).*

De Opdrachtnemer maakt zelf geen voorbehoud ten aanzien van transparantie en het verstrekken van de Leveranciersverklaring en verleent hieraan volledige medewerking. De eventuele voordelen en inkomsten voortkomend uit overeenkomsten met Leveranciers van reisdiensten komen altijd, direct en volledig ten gunste van de Opdrachtgever. Hiermee wordt onder andere maar niet uitsluitend bedoeld: commissies, overrides, bonussen, kortingen op overeenkomsten, GDS segmentvergoedingen. De Opdrachtnemer geeft volledige transparantie met betrekking tot de voornoemde voordelen en inkomsten.

2.3.2 Uitgevoerde werkzaamheden Leveranciersverklaringen

Wij hebben vastgesteld of [redacted] aan zowel Defensie als JenV over het jaar 2015 5 Leveranciersverklaringen heeft verstrekt die voldoen aan bovengenoemde eisen.

2.3.3 Feitelijke bevindingen Leveranciersverklaringen

[redacted] heeft geen Leveranciersverklaringen opgesteld over 2015. De Leveranciersverklaringen over 2015 zijn dus ook niet verstrekt aan zowel Defensie als JenV.

2.4 Groepsreizen

2.4.1 Norm Groepsreizen

In de Dienstverleningsovereenkomsten met [redacted] is opgenomen onder Eis 5.9: *Groepsreizen betreffen reizen die door Leveranciers als zodanig worden beschouwd en op basis waarvan andere voorwaarden gelden. Van de Inschrijver wordt verwacht dat deze vanuit diens expertise en ervaring weet wanneer een dergelijke situatie zich voordoet. Op Groepsreizen is onverkort het gestelde rondom de gevraagde Dienstverlening van kracht. De vergoeding voor een Groepsreis bestaat uit één Transactiefee voor de complete Groepsreis.*

2.4.2 Uitgevoerde werkzaamheden Groepsreizen

Wij hebben vastgesteld of het aan Defensie en JenV gefactureerde bedrag inzake een Groepsreis gelijk is aan het door [redacted] aan de luchtvaartmaatschappij betaalde bedrag en of enkel de volgens de Dienstverleningsovereenkomst afgesproken Transactiefee voor Groepsreizen is gefactureerd. Wij hebben bij

deze werkzaamheden gebruik gemaakt van de werkzaamheden die PWC in opdracht van Defensie heeft uitgevoerd over 2016 en de aanvullende werkzaamheden die PWC heeft uitgevoerd over de periode van 1 december 2013 t/m 31 december 2015. Om vast te stellen of wij gebruik konden maken van de werkzaamheden van PWC hebben wij kennis genomen van het dossier van PWC en gezamenlijk met PWC de uitgevoerde werkzaamheden en de daaruit volgende bevindingen doorgenomen.
Wij hebben vastgesteld dat bij JenV ook sprake is van Groepsreizen. Wij hebben voor door JenV in 2016 betaalde groepsreizen vastgesteld of het gefactureerde bedrag inzake een Groepsreis gelijk is aan het door [redacted] aan de luchtvaartmaatschappij betaalde bedrag en of enkel de volgens de Dienstverleningsovereenkomst afgesproken Transactiefee voor Groepsreizen is gefactureerd.

2.4.3 *Feitelijke bevindingen Groepsreizen*

Defensie
In opdracht van Defensie heeft PWC vastgesteld of de in 2016 door Defensie aan [redacted] betaalde facturen in overeenstemming zijn met de voorwaarden en bepalingen zoals opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst tussen Defensie en [redacted]
PWC heeft voor een totaalbedrag van [redacted] een goedkeurende controleverklaring afgegeven waarbij is vastgesteld dat dit door Defensie in 2016 aan [redacted] betaalde bedrag in overeenstemming is met de voorwaarden en bepalingen zoals opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst tussen Defensie en [redacted]
PWC heeft het in 2016 door Defensie aan [redacted] betaalde [redacted] bij Groepsreizen ad [redacted] en het in 2016 aan [redacted] betaalde bedrag aan [redacted] geïsoleerd. Voor deze aan [redacted] betaalde bedragen heeft PWC geen goedkeurende controleverklaring afgegeven. PWC heeft vastgesteld dat het in rekening brengen van [redacted] bij Groepsreizen en het in rekening brengen van [redacted] niet is geregeld in de contractvoorwaarden die in de Dienstverleningsovereenkomst zijn opgenomen.
Vervolgens heeft PWC medio 2017 in opdracht van Defensie aanvullend onderzoek gedaan naar de in 2014 en 2015 door Defensie aan [redacted] betaalde facturen die betrekking hebben op Groepsreizen.

PWC heeft vastgesteld dat de bedragen die [redacted] bij Groepsreizen in rekening brengt aan Defensie meerdere keren niet gelijk waren aan de door de luchtvaartmaatschappij aan [redacted] in rekening gebrachte bedragen. Naar aanleiding van deze bevinding heeft PWC voor alle groepsreizen onderzocht [redacted]. Voor de in 2016 door Defensie aan [redacted] betaalde facturen betreffende Groepsreizen bedraagt het verschil [redacted] Bij het aanvullende onderzoek dat PWC heeft uitgevoerd op door Defensie in 2014 en 2015 aan [redacted] betaalde facturen inzake Groepsreizen [redacted].

Volgens de voorwaarden in de Dienstverleningsovereenkomst moet het door [redacted] gefactureerde bedrag inzake een Groepsreis gelijk zijn aan het door [redacted] aan de luchtvaartmaatschappij betaalde bedrag en mag [redacted] alleen de volgens de Dienstverleningsovereenkomst afgesproken Transactiefee factureren. Over bovengenoemde verschillen die door [redacted] genoemd worden, is niets geregeld in de contractvoorwaarden die in de Dienstverleningsovereenkomst zijn opgenomen.

[redacted]

PWC had bij het aanvullend onderzoek naar de in 2014 en 2015 door Defensie aan [redacted] betaalde facturen betreffende Groepsreizen nog enkele aanvullende bevindingen. De totale facturenlijst voor de gecontroleerde periode

(1/1/2014 t/m 31/12/2015) heeft een totaalbedrag van [redacted] Daarbij zijn een vijftal facturen niet aangetroffen door [redacted] in hun administratie [redacted] had echter wel nog 1 factuur opgenomen van [redacted] deze is door Defensie opgenomen in hun lijst.

PWC heeft bij het aanvullende onderzoek naar de Groepsreizen uit de specificatie 50 regels geselecteerd waar een verschil in voor kwam en daarnaast 8 regels zonder verschil. In totaal heeft PWC 58 regels onderzocht. Voor 3 van deze regels heeft PWC vastgesteld dat de gefactureerde kosten niet voldoen aan de voorwaarden in het contract. Het betreft:

- De fee van [redacted] is 3 keer in rekening gebracht [redacted] met daarbij [redacted] PWC heeft van [redacted] geen onderbouwing ontvangen.
- De onderliggende specificatie is niet aan te sluiten met het gefactureerde bedrag [redacted]. Het betreft een factuur inzake MH17, [redacted] heeft aangegeven dat afwijkende afspraken zijn gemaakt. PWC heeft geen inzage gekregen in deze afspraken maar de contractmanager van Defensie heeft aangegeven mondeling akkoord te zijn gegaan met deze afspraken.
- De fee is dubbel in rekening gebracht en PWC heeft een klein verschil ad [redacted] heeft de onderliggende stukken opgevraagd om dit nader te onderzoeken maar deze niet ontvangen.

JenV

Wij hebben met behulp van data-analyse vastgesteld dat JenV onder de productcode description [redacted] in 2016 voor een totaalbedrag van [redacted] aan Groepsreizen heeft betaald aan [redacted]. Wij hebben 5 dossiers geselecteerd met een totaalbedrag van [redacted]. Wij hebben aan [redacted] de documentatie opgevraagd aan de hand waarvan wij kunnen vaststellen of de door [redacted] gefactureerde kosten aansluiten op de door [redacted] betaalde inkoopprijs. [redacted] heeft ons na meerdere malen rappelleren (in 2017: bezoek op 12/9 en 6/10; vragen per mail op 4/9, 29/9, 13/10, 20/10, 26/10 en 17/11) digitaal documentatie verstrekt. Ondanks meerdere malen rappelleren hebben wij geen volledige duidelijkheid gekregen met de van [redacted] ontvangen documentatie. De opbouw van het factuurbedrag van de Groepsreizen bestaat (zoals door [redacted] aangereikt) uit verschillende componenten. Wij hebben in onderstaande tabel per component aangegeven of het gefactureerde bedrag onderbouwd is met documentatie waaruit de betaalde inkoopprijs blijkt.

Document Nummer JenV	3700476	3708753	3886839	4077163	4240062
Dossier Nummer [redacted]	[redacted]				
Factuur bedrag incl. BTW	[redacted]				
Factuur bedrag excl. BTW	[redacted]				
Air ticket	[redacted]				
[redacted]	[redacted]				
Hotel	[redacted]				
[redacted] Fee incl. btw	[redacted]				
[redacted]	[redacted]				
Delta/ koersverschil	[redacted]				
Totaal:					
Onderbouwing onvolledig of deels niet juist		[redacted]			
Niet juist of niet onderbouwd met inkoopprijzen	[redacted]				

Per component zijn onze bevindingen hieronder nader toegelicht:

Vliegtickets (Air ticket):
Van de 5 geselecteerde dossiers bevatten 4 dossiers vliegtickets. De inkoopdocumentatie (audit coupons BSPlink) komt overeen bij 2 van de 4 dossiers. Bij de andere 2 dossiers is de door [redacted] aangeleverde onderbouwing niet geheel aan te sluiten of duidelijk te herleiden naar het bedrag. Bij 1 dossier zijn 14 vliegtickets in rekening gebracht terwijl de reis voor 13 personen is.

[redacted]
Voor 4 van de 5 dossiers is een [redacted] in rekening gebracht. In de Dienstverleningsovereenkomst is niets over [redacted] geregeld.

Hotel:
Voor alle 5 dossiers is door [redacted] brondocumentatie aangeleverd voor de onderbouwing van de hotelkosten. Bij 2 dossiers is deze aan te sluiten.
Bij 1 dossier is geen aansluiting te maken met de verschillende documenten, bij een ander dossier is een extra toegevoegd bedrag niet onderbouwd en bij de laatste zijn kosten betreffende no-show in rekening gebracht.

[redacted]
[redacted] heeft bij 1 dossier een dubbele fee ([redacted] teveel) gefactureerd voor één groepsreis.

Other service:
Dit betreft voornamelijk het bijboeken van extra bagage en wijzigingen in de reis. Het totaalbedrag van [redacted] is niet volledig onderbouwd door de door [redacted] aangeleverde inkoopdocumentatie uit BSPlink. Daarnaast is de documentatie slecht leesbaar.

Koersverschil:
Voor alle gecontroleerde dossiers van de Groepsreizen zijn koersverschillen berekend. [redacted] heeft voor deze koersverschillen die meestal leiden tot een verhoging van de factuur, geen onderbouwing aangeleverd.

2.5 Transactiefee

2.5.1 *Norm Transactiefee is de enige vergoeding*

In de Dienstverleningsovereenkomsten met [redacted] is opgenomen onder Wens 5.31: *De overeengekomen Transactiefee is de enige vergoeding c.q. bron van inkomsten voor de TMC. Alle overige vergoedingen en inkomsten van derden (waaronder Leveranciers) dienen geheel en onverminderd ten goede te komen aan de Deelnemers en op een transparantie wijze in beeld te worden gebracht.*

2.5.2 *Uitgevoerde werkzaamheden Transactiefee is de enige vergoeding*

Wij hebben uit de door JenV in 2016 aan [redacted] betaalde facturen 25 dossiers met Internationale reizen risicogericht geselecteerd. Ten behoeve van deze selectie hebben wij het bestand met de door JenV in 2016 aan [redacted] betaalde facturen aan [redacted] verstrekt met het verzoek dit nader te specificeren naar vliegticket en andere kosten.
Wij hebben vervolgens voor de door ons geselecteerde dossiers vastgesteld of [redacted] alleen de aan de luchtvaartmaatschappij betaalde inkoopprijs in rekening heeft gebracht en aanvullend alleen de afgesproken Transactiefee is gefactureerd.

PWC heeft in opdracht van Defensie ook onderzoek gedaan of [redacted] bij de in 2016 betaalde facturen alleen de afgesproken Transactiefee in rekening heeft gebracht aan Defensie. Wij hebben gebruik gemaakt van de werkzaamheden die PWC in opdracht van Defensie heeft uitgevoerd. Om vast te stellen of wij gebruik konden maken van de werkzaamheden van PWC hebben wij kennis genomen van het dossier van PWC en gezamenlijk met PWC de uitgevoerde werkzaamheden en de daaruit volgende bevindingen doorgenomen.

2.5.3 *Feitelijke bevindingen Transactiefee is de enige vergoeding*

Defensie

In opdracht van Defensie heeft PWC vastgesteld of de in 2016 door Defensie aan [redacted] betaalde facturen in overeenstemming zijn met de voorwaarden en bepalingen zoals opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst tussen Defensie en [redacted].

PWC heeft vastgesteld of [redacted] bij de in 2016 betaalde facturen alleen de afgesproken Transactiefee in rekening heeft gebracht aan Defensie. De gefactureerde kosten mogen verder alleen de betaalde inkoopkosten betreffen. Voor de facturen betreffende groepsreizen verwijzen wij naar de bevindingen die opgenomen zijn in paragraaf 2.4.3.

Het door Defensie in 2016 aan [redacted] betaalde totaalbedrag is [redacted] In overleg met Defensie is 1 in 2016 betaalde factuur van [redacted] inzake CO2-compensatie 2014/2015 buiten bovengenoemd totaalbedrag gelaten.

PWC heeft steekproefsgewijs de betaalde facturen gecontroleerd. PWC heeft bij de Groepsreizen [redacted] geconstateerd van in totaal [redacted] (zie paragraaf 2.4.3).

Daarnaast heeft PWC geconstateerd dat de luchtvaartmaatschappijen de laatste jaren EMD's (Electronic Miscellaneous Documents) in rekening brengen. Enkele voorbeelden van EMD's zijn bijvoorbeeld het bijboeken van extra bagage en het wijzigen van vliegtickets. Deze wijzigingen moeten door [redacted] door middel van een extra "waarde" document verwerkt worden.

De luchtvaartmaatschappijen bepalen wanneer een EMD van toepassing is en brengen de kosten daarvan in rekening aan [redacted]. PWC heeft geconstateerd dat de door [redacted] gefactureerde EMD's betaald zijn aan de luchtvaartmaatschappijen. Het in rekening brengen van EMD's door luchtvaartmaatschappijen is een wijziging die nog niet voorzien was in de afgesloten Dienstverleningsovereenkomst.

PWC heeft geconstateerd dat [redacted] in het geval een EMD van toepassing is daarvoor een fee heeft gefactureerd. Naar aanleiding hiervan is gebleken dat [redacted] hiermee met ingang van 2015 is begonnen. Over het in rekening brengen van een fee bij EMD's is in de afgesloten Dienstverleningsovereenkomst niets opgenomen. De contractmanagers en Categoriemanager Vervoer zijn daarom hierover in 2017 in gesprek gegaan met [redacted]. [redacted] heeft besloten om de vanaf 2015 tot in 2017 in rekening gebrachte fee bij EMD's terug te betalen aan Defensie. [redacted] merkt hierbij op dat deze terugbetaling onder voorbehoud van alle rechten heeft plaatsgevonden. In totaal is in 2017 [redacted] over deze periode aan Defensie terugbetaald.

Uitgezonderd het bedrag betreffende [redacted] heeft PWC door middel van een steekproef op de in de 2016 betaalde facturen vastgesteld dat [redacted] conform de Dienstverleningsovereenkomst juist aan Defensie is gefactureerd.

JenV

In 2016 heeft JenV voor een totaalbedrag van [redacted] aan facturen betaald aan [redacted]. Wij hebben vervolgens voor de door ons geselecteerde 25 dossiers (met vliegtickets) vastgesteld of [redacted] alleen de aan de

luchtvaartmaatschappij betaalde inkoopprijs in rekening heeft gebracht en aanvullend alleen de afgesproken Transactiefee is gefactureerd. Daarbij hebben wij de volgende bevindingen:

Uitgezonderd de bevindingen inzake Groepsreizen (zie paragraaf 2.4.3) hebben wij voor de door [redacted] gefactureerde kosten van vliegtickets vastgesteld dat de door [redacted] betaalde inkoopprijs aansluit op de aan JenV gefactureerde prijs.

Daarnaast hebben wij net als PWC bij Defensie geconstateerd dat de luchtvaartmaatschappijen de laatste jaren EMD's (Electronic Miscellaneous Documents) in rekening brengen. Enkele voorbeelden van EMD's zijn bijvoorbeeld het bijboeken van extra bagage en het wijzigen van vliegtickets. Deze wijzigingen moeten door [redacted] door middel van een extra "waarde" document verwerkt worden. De luchtvaartmaatschappijen bepalen wanneer een EMD van toepassing is en brengen de kosten daarvan in rekening aan [redacted]. Wij hebben vastgesteld, dat de door [redacted] gefactureerde EMD's betaald zijn aan de luchtvaartmaatschappijen. Het in rekening brengen van EMD's door luchtvaartmaatschappijen is een wijziging die nog niet voorzien was in de afgesloten Dienstverleningsovereenkomst.
[redacted] heeft in het geval een EMD van toepassing is daarvoor vanaf 2015 een fee gefactureerd. Over het in rekening brengen van een fee bij EMD's is in de afgesloten Dienstverleningsovereenkomst niets opgenomen. De contractmanagers en Categoriemanager Vervoer zijn daarom hierover in 2017 in gesprek gegaan met [redacted] heeft besloten om de vanaf 2015 tot in 2017 in rekening gebrachte fee bij EMD's terug te betalen aan JenV. [redacted] merkt hierbij op dat deze terugbetaling onder voorbehoud van alle rechten heeft plaatsgevonden. In totaal is in 2017 [redacted] over deze periode aan JenV terugbetaald.

Naast bovengenoemde EMD's hebben wij bij 1 door ons geselecteerd dossier met 8 geannuleerde vliegtickets geconstateerd dat bij het annuleren van vliegtickets de kosten van de vliegtickets zijn gecrediteerd maar dat [redacted] per vliegticket in rekening is gebracht door de luchtvaartmaatschappij. Deze kosten zijn door [redacted] betaald aan de luchtvaartmaatschappij en ook doorberekend aan JenV.

Bij 2 dossiers met meerdere vliegtickets voor de repatriëring van individuele vreemdelingen ten behoeve van de DT&V hebben wij vastgesteld dat in de Dienstverleningsovereenkomst (art. 4.3) is opgenomen dat voor het boeken vliegtickets de daarbij horende Transactiefee in rekening mag worden gebracht. Bij annuleren of wijzigen mag de Transactiefee niet nogmaals in rekening worden gebracht. Bij de 2 door ons beoordeelde dossiers is de Transactiefee dubbel in rekening gebracht.

3 Ondertekening

Den Haag, 12 juli 2018

[redacted]

Auditdienst Rijk
Auditmanager

Auditdienst Rijk
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
(070) 342 77 00