TE DUUR, TE TRAAG, TE LASTIG: DIVERSITY TRAVEL LEVERT NIET

Een tevredenheidsonderzoek naar Diversity Travel op de Erasmus Universiteit

12 december 2026

DOWNLOAD dit bestand voor *volledige* interactieve functionaliteit en open het met Adobe Reader op desktop of laptop. De interactieve functionaliteit werkt niet of slechts ten dele bij opening in een browser!

Door de **KLIKBARE INHOUDSOPGAVE** kom je direct op de pagina of het artikel van je keuze. Met de **THUISKNOP** keer je terug naar de inhoudsopgave. Je kan natuurlijk ook gebruik maken van de standaard interface (bladwijzers) van je pdf reader. Bij verwijzing naar een **BIJLAGE** keer je terug naar de 'vertrekpagina' door een klik op het **paginacijfer** van de betreffende bijlage.

COLOFON
Uitgave FNV
Vormgeving Studio FNV
Druk Repro FNV
Order 260419

April 2026, © FNV

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING 4

SAMENVATTING 5

SAMENVATTING & ADVIES 9

INLEIDING

De Erasmus Universiteit (EUR) gebruikt sinds januari 2025 de dienst Diversity Travel (DT) voor het boeken van werk-gerelateerde reizen. DT werd destijds geïntroduceerd als het nieuwe, verplichte platform voor alle buitenlandse dienstreizen van de EUR. Het zou het boeken van reizen eenvoudiger en duurzamer maken, doordat medewerkers geen kosten meer hoeven voor te schieten en alle reserveringen centraal kunnen regelen. Het platform biedt duurzame opties, direct inzicht in CO_2-uitstoot en 24/7 ondersteuning. Met één digitaal systeem voor boeken, beheren en betalen zou het proces sneller, overzichtelijker en administratief veel lichter moeten zijn.

De praktijk wijst echter een heel ander beeld uit. Medewerkers zijn ontevreden, de kosten lopen hoog op, de belofte van duurzamer reizen kan niet nageleefd worden en DT beperkt de deelname aan academische activiteiten.
De invoering van DT verliep stroperig in onduidelijke omstandigheden. Bij een pilot bij RSM stroomden de eerste klachten al direct binnen. Ondanks dat de pilot niet overtuigend was, heeft de EUR in december 2024 alsnog aangekondigd dat DT ingevoerd zou worden in de gehele universiteit. De Task Force Diversity Travel van de Universiteitsraad (UR) is zowel in aanloop naar als sinds het afsluiten van het contract meermaals niet adequaat betrokken geweest bij de invoering en het beheer van DT.

De ontevredenheid over DT van medewerkers vormde zich al gauw om tot signalen die niet voldoende reactie ontvingen van de EUR. In Erasmus Magazine wordt al vanaf april 2025 met regelmaat artikelen geplaatst waarin de frustratie wordt geuit. Zo hebben medewerkers kritiek geuit op de rommelige invoering en aanbesteding van DT[1]; de negatieve gevolgen van DT op hun carrière[2]; de operationele tekortkomingen van DT en het gebrek aan verantwoordelijkheid[3]; en hebben medewerkers geprobeerd om de EUR bewust te maken van de klachten over DT[4]. De universiteit heeft na ruim een jaar nog nauwelijks significante stappen gemaakt in het adresseren van de klachten en frustraties.

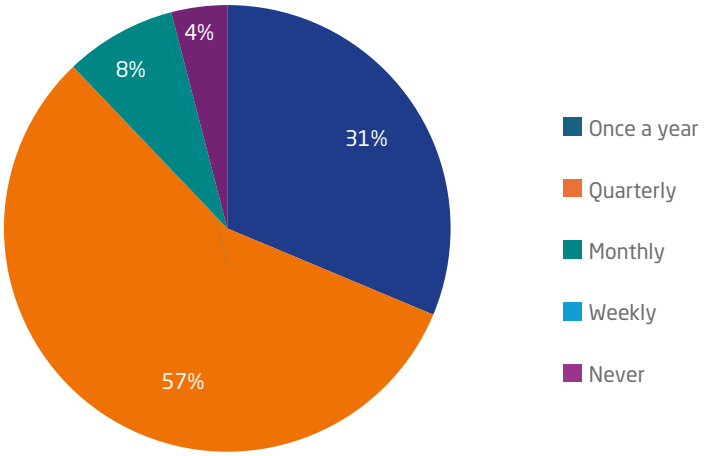
Een groep FNV-leden heeft zich vanwege alle signalen verdiept in dit probleem en is een onderzoek gestart om beter inzicht te krijgen in deze ervaringen. In dit rapport worden de resultaten van dit onderzoek gepresenteerd. Het onderzoek was zowel kwantitatief als kwalitatief van aard. In totaal hebben 201 medewerkers van de EUR in januari 2026 de enquête ingevuld. Van deze respondenten waren vier personen een administrator, 187 alleen gebruiker van het platform en 20 beiden. De groep 'beiden' en administrator waren te klein om ze apart te behandelen. Ze zijn samengevoegd voor de analyse.

Dit onderzoek toont aan dat de problemen met DT niet anekdotisch zijn, maar structureel van aard. Met consequenties voor kosten, werkdruk en academische kansen van medewerkers. In een tijd van vacaturestops en besparingen is het moeilijk uitlegbaar dat de EUR gebruik blijft maken van het huidige systeem.

1 erasmusmagazine.nl/2025/04/17/er-is-niet-goed-nagedacht-over-de-aanbesteding-van-diversity-travel/
2 erasmusmagazine.nl/2025/05/01/diversity-travel-een-verspilling-van-ieders-tijd-en-geld/
3 erasmusmagazine.nl/2026/02/11/niemand-neemt-ooit-de-verantwoordelijkheid-voor-problemen-met-diversity-travel/
4 erasmusmagazine.nl/2025/04/17/klachtenregen-over-nieuwe-reisagent-diversity-travel-ik-zie-niet-hoe-dit-nog-gerepareerd-kan-worden/

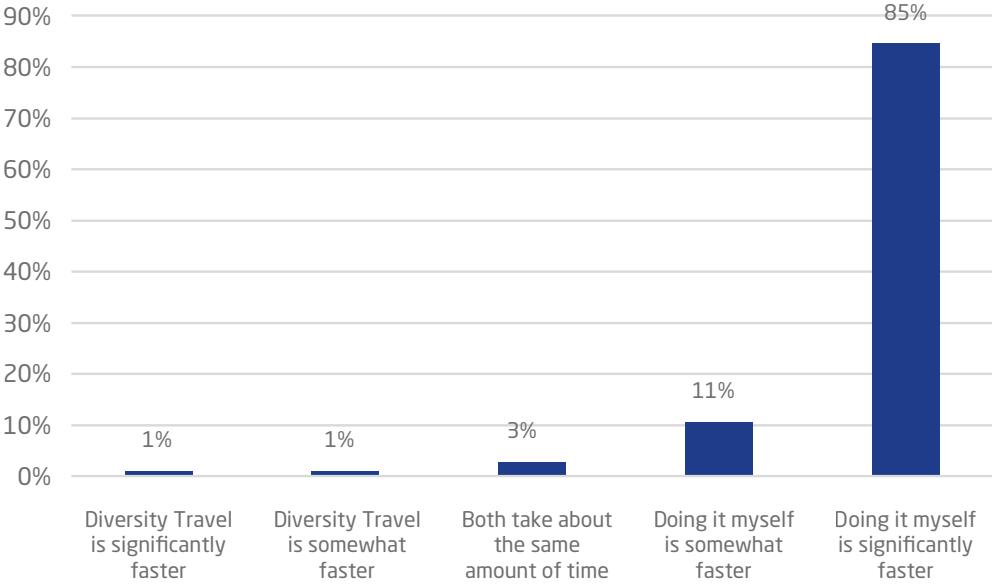
RESULTATEN

How much do you use Diversity Travel?



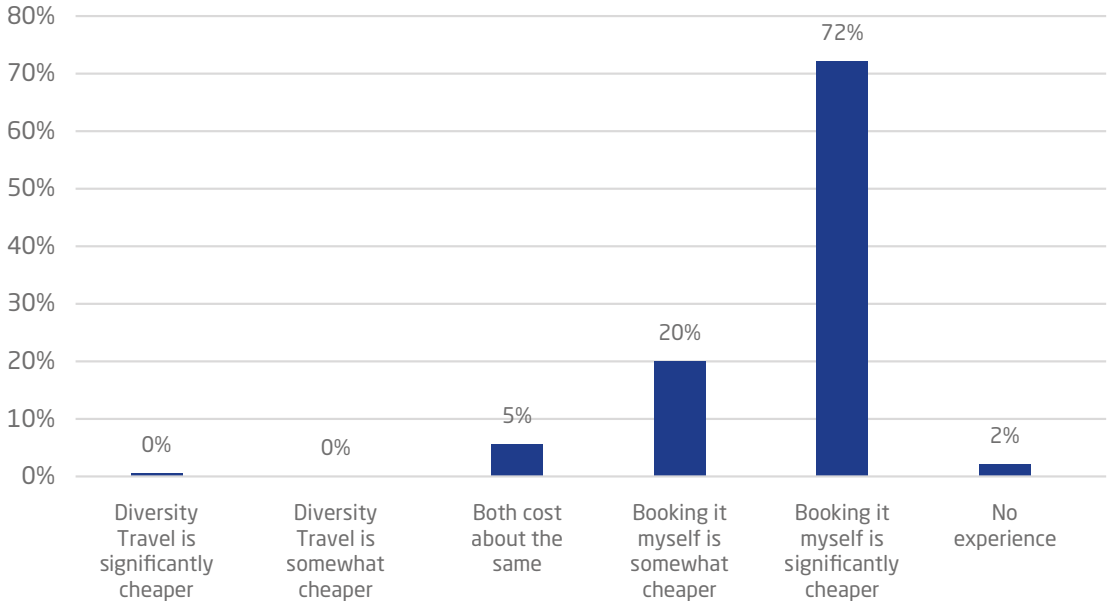
De meeste medewerkers gebruiken Diversity Travel **eens per kwartaal (57%)** of **eens per jaar (31%)**.

How would you rate the time difference?



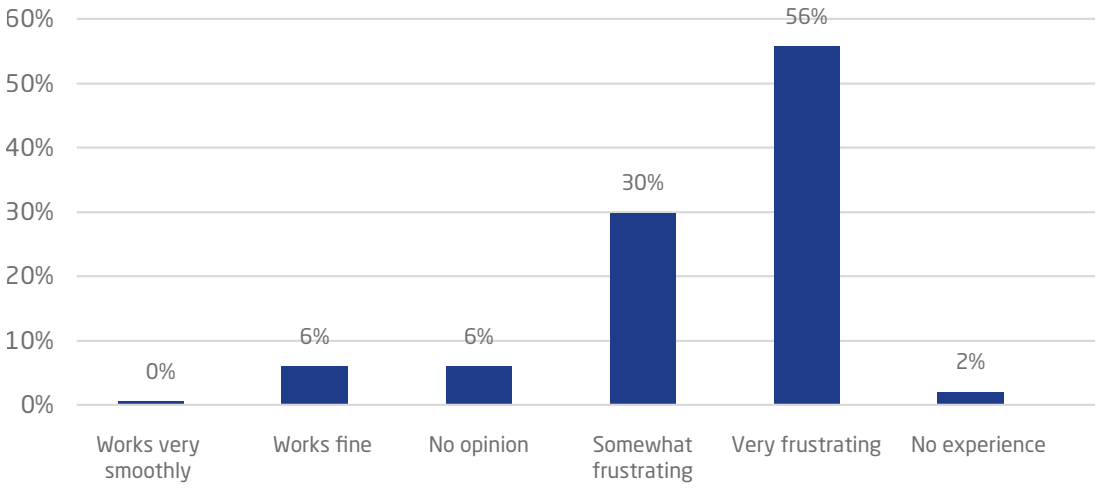
Van de respondenten geeft **96%** aan dat **zelf boeken sneller tot veel sneller** gaat. Terwijl maar 1% vindt dat Diversity Travel sneller is dan zelf boeken. Dit laat zien dat het proces als omslachtig, complex of inefficiënt wordt ervaren.

How do you perceive the costs of using Diversity Travel compared to booking the trip yourself?



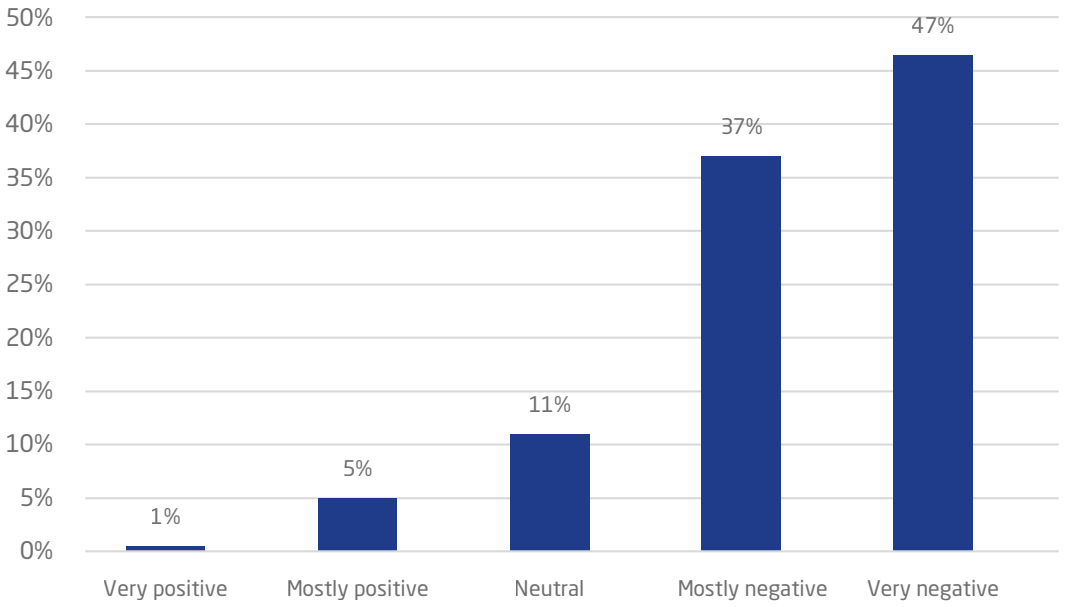
De grote meerderheid ziet Diversity Travel als **duurder** dan zelf boeken (**92%**). Dit is extra problematisch omdat kostenreductie een van de belangrijkste redenen is om een centrale reisprovider in te zetten.

How would you describe your experience with the communication and the process of requesting and booking travel through Diversity Travel?



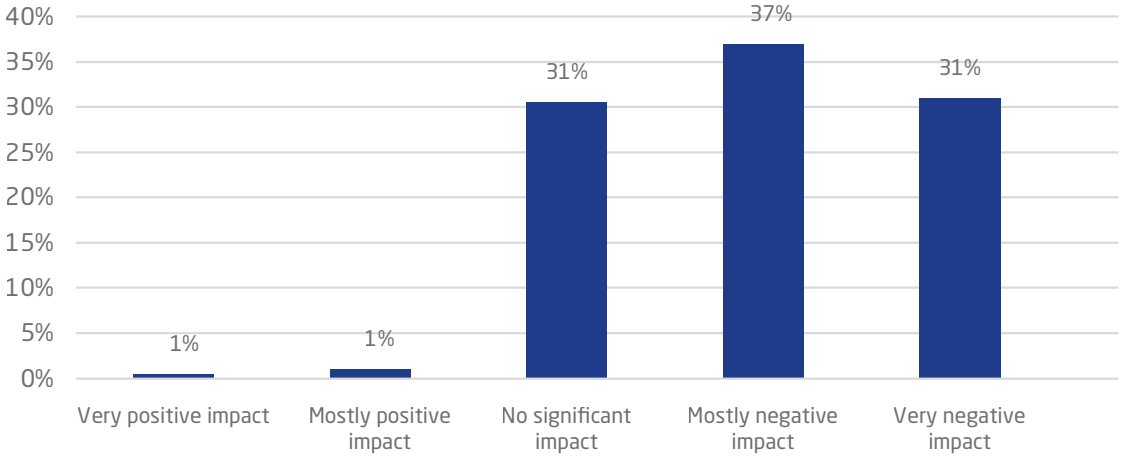
Ook bij het gebruiksgemak houdt Travel de applicatie niet over. Bijna **86% ervaart frustratie tot grote frustratie** bij het gebruik van Diversity Travel.

How would you rate your overall experience?



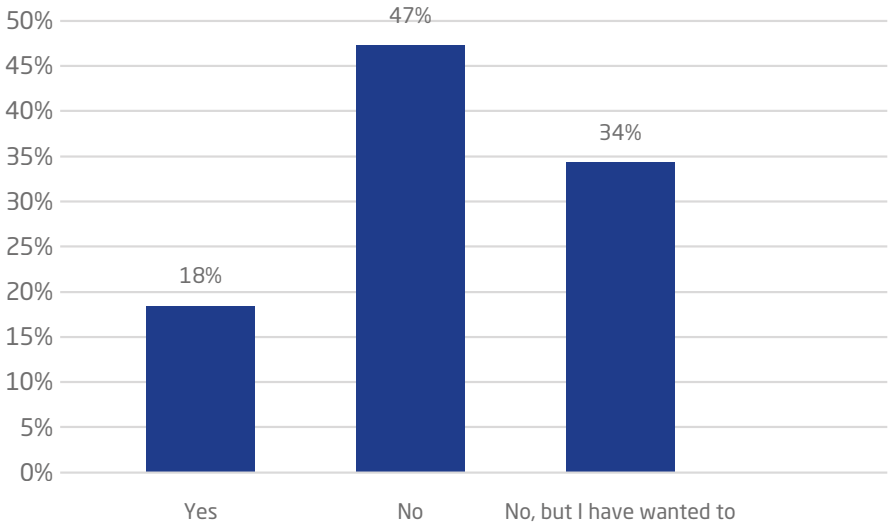
Met de vorige resultaten in het achterhoofd is het niet verwonderlijk dat de algemene waardering **negatief tot zeer negatief** is **(84%)**.

How would you rate the impact of using Diversity Travel on your ability to take part in academic opportunities (e.g., conferences, research visits, training courses)?



In de bovenstaande grafiek is te zien dat **68%** van de medewerkers aangeeft dat Diversity Travel hun **belemmert in deelname aan essentiële academische activiteiten** zoals congressen, onderzoekbezoeken en trainingen. Het gebruik van Diversity Travel heeft dus niet alleen impact op werkdruk en kosten, maar heeft ook een negatieve impact op het academische werk van medewerkers op de EUR.

Have you ever lodged a formal complaint regarding Diversity Travel?



Eén op de vijf respondenten heeft de stap gezet om **een klacht** in te dienen en één derde heeft dit overwogen. Dit geeft aan dat de frustratie over het slechte functioneren van deze dienst breed gedragen en gevoeld wordt. Interessant hierbij is dat er tot op heden geen gevolg is gegeven aan deze klachten. Terwijl er toch duidelijk aanleiding is om dit wél te doen. Dat één derde wel een klacht had willen indienen is opmerkelijk. Het kan namelijk zijn dat collega's het indienen van klachten als weinig zinvol ervaren en zich mogelijk niet gehoord voelen.

SAMENVATTING & ADVIES

SAMENVATTING RESULTATEN

Het onderzoek laat een **consistent en scherp beeld** zien: de ontevredenheid over Diversity Travel is hoog.
Uit de resultaten blijkt dat Diversity Travel:

- **langzamer is** dan zelf boeken (door >95% ervaren),
- **als duurder wordt ervaren** dan zelf boeken (door ruim 90%),
- **frustrerend tot zeer frustrerend** is in het gebruik (door 86%),
- **negatief tot zeer negatief** wordt beoordeeld door 84% van de respondenten,
- **een belemmering vormt voor academische deelname** (68% negatief).

Tot slot heeft een substantieel deel van de medewerkers al een klacht ingediend of is dit aan het overwegen.

ADVIES

Dit onderzoek laat een vernietigend eindoordeel zien. **Diversity Travel functioneert niet en kost meer dan het oplevert en belemmert het werk. De FNV adviseert het CvB van de Erasmus Universiteit daarom:**

1. Zorg dat medewerkers weer op een normale manier hun reizen kunnen boeken, zonder dat het ten koste gaat van tijd, geld en academische kansen. Als dit niet binnen het contract met DT kan, adviseert de FNV met klem het contract met DT te ontbinden. Als een contractpartner zich niet aan zijn belofte houdt, kan een contract gewoon ontbonden worden.
2. Zorg voor transparantie over het verloop van de aanbesteding en waarom er voor deze partij is gekozen. Het gebrek aan transparantie draagt bij aan het gebrek aan begrip voor de keuze voor DT.
3. Evalueer de wijze waarop deze aanbesteding tot stand is gekomen. Neem in deze evaluatie mee of belangen van medewerkers voldoende gehoord zijn en of hier ook voldoende gewicht aan is gekend. Deze evaluatie zou aanknopingspunten kunnen bieden over het beter betrekken van medewerkers in toekomstige soortgelijke processen.

fnv.nl