

Werken in het buitenland

Informatie voor Short Term Experts

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	4
2. Hoe je dit boekje gebruikt	5
3. Gedragscode	6
4. Voorbereiding, uitzending en terugkeer	7
4.1 Algemeen	7
4.2 Terms of Reference	8
4.3 Evaluatie Short Term Expert	8
4.4 Voorschot, financiële declaratie en registratie van gewerkte uren	8
4.5 Verzekeringen, schade, diefstal en annulering van je reis	9
5. Veilig en gezond op reis	11
5.1 Inleiding	11
5.2 Health & Security Membership International SOS	12
5.3 Gezondheidstips	13
5.4 First Aid Kit en beschermingsmiddelen	15
5.5 Veilig reizen	15
5.6 Veiligheidsadviezen voor landen met een laag risicoprofiel	16
5.7 Aanvullende veiligheidsadviezen voor landen met een verhoogd risico	17
6. Belangrijke telefoonnummers	23
7. Social media: de do's and don'ts	24
8. Nederlanders in het buitenland: tips & tricks	26
9. Checklist voorbereiding op uitzending	27



1. Voorwoord

Beste collega,

Via VEI, delen Nederlandse drinkwaterbedrijven hun kennis en ervaring met collega-waterbedrijven in ontwikkelingslanden. Dit is hard nodig, want wereldwijd hebben bijna 2 miljard mensen nog steeds geen toegang tot veilig drinkwater en sanitaire voorzieningen. Op dit moment zijn Vitens, Evides Waterbedrijf, Waterbedrijf Groningen, Brabant Water, WML, WLN en PWN aan VEI verbonden. Via de internationale activiteiten willen deze zes waterpartners hun werknemers de mogelijkheid bieden internationaal te werken en een bredere blik op de wereld te ontwikkelen.

Door jouw inzet in de projecten van VEI draag je niet alleen bij aan de verbetering van watervoorzieningen in het buitenland, maar ontwikkel je ook jouw vaardigheden en kennis. Veel collega's die je voor zijn gegaan, hebben ontdekt dat je door de uitzendingen een nieuwe blik ontwikkelt op de eigen binnenlandse bedrijfsvoering en dat er verbinding ontstaat tussen de buitenlandse en binnenlandse activiteiten.

Dit uitzendboekje is een samenvatting van informatie die belangrijk is voor Short Term Experts voorafgaand, tijdens en na je uitzending naar het buitenland. VEI wenst je een goede voorbereiding en geslaagde uitzending naar het buitenland!

Toine Ramaker

Directeur VEI B.V.



2. Hoe je dit boekje gebruikt

Dit uitzendboekje is bestemd voor medewerkers van Vitens, Evides Waterbedrijf, WML, Waterbedrijf Groningen, Brabant Water, WLN en PWN. Dit boekje bevat (een samenvatting van) belangrijke informatie en procedures van VEI die je nodig hebt in de voorbereiding van je uitzending, tijdens je uitzending en bij terugkeer in Nederland. Alle uitgebreide informatie vind je op de intranetpagina's van VEI van je eigen drinkwaterbedrijf, waaronder het handboek *Veilig en gezond op reis*.

In hoofdstuk 3 staat de gedragscode van VEI. Het is van belang dat iedereen die op uitzending gaat deze gedragsregels gelezen heeft, de betekenis ervan begrijpt en deze naleeft.

In hoofdstuk 4 - Voorbereiding, uitzending en terugkeer - vind je checklists die je helpen bij een goede voorbereiding en terugkeer. Hoofdstuk 5 geeft adviezen voor een goede voorbereiding ten aanzien van veiligheid, gezondheid en procedures over hoe te handelen bij noodsituaties.

Hoofdstuk 6 geeft een overzicht van belangrijke telefoonnummers. Als laatste vind je een handige checklist ter voorbereiding op je reis plus enkele tips & tricks voor werken met mensen uit andere culturen en werken met social media.

Op diverse plekken in dit boekje wordt verwezen naar de VEI app. Een handleiding voor het installeren en gebruik van de app ontvang je van de VEI Resource Coördinator binnen jouw waterbedrijf.

3. Gedragscode



- 1 Eerlijkheid, integriteit, openheid, vertrouwen en respect voor en naar elkaar en onze lokale partners zijn belangrijke kernwaarden in het werk van VEI.
- 2 We verwachten dat je verantwoordelijkheid neemt voor je acties/daden, zowel in de werksituatie als daarbuiten.
- 3 We verwachten ook dat je verantwoordelijkheid neemt voor je gezondheid en veiligheid voorafgaand en tijdens je missie door het bestuderen en naleven van de gezondheids- en veiligheidsadviezen.
- 4 Respecteer relevante wetten en regels die van toepassing zijn in het land van uitzending.
- 5 Voorkom persoonlijke transacties, situaties, relaties of andere vormen van persoonlijke betrokkenheid die (mogelijk) in conflict kunnen zijn met de organisatiebelangen.
- 6 Communicatie is het belangrijkste middel om misverstanden te voorkomen, wees je bewust van de interculturele verschillen.
- 7 Behandel bedrijfseigendommen alsof deze aan jezelf toebehoren.
- 8 Je werkt in een professionele organisatie; wij verwachten dat je je daar naar gedraagt.
- 9 Als je drinkt, drink dan met mate.
- 10 Het is niet toegestaan om tijdens je uitzending zelf een voertuig te besturen (ook niet tijdens privétrips tijdens je missie). Als er iets gebeurt, kan dat tot grote problemen leiden. Maak als mogelijk gebruik van de projectchauffeur of laat je vervoeren door een (betrouwbare) taxi.
- 11 Wees je er te allen tijde van bewust dat je het visitekaartje bent van VEI.
- 12 Ga secuur om met je declaraties





4. Voorbereiding, uitzending en terugkeer

4.1 Algemeen

De uitzending van medewerkers naar het buitenland vormt een onderdeel van het algemene loopbaanbeleid van de drinkwaterbedrijven. Door een uitzending kun je specifieke vaardigheden en competenties (verder) ontwikkelen. Vitens, Evides Waterbedrijf, WML, Waterbedrijf Groningen, Brabant Water, WLN en PWN willen hun medewerkers hierbij ondersteunen en het functioneren van de medewerkers ook onderdeel maken van de planning en beoordelingsgesprekken.

- Als je interesse hebt in uitzending, overleg eerst met je manager.
- Maak vervolgens je interesse kenbaar bij VEI door jezelf in te schrijven via de link op de intranetpagina van jouw bedrijf en je Resource Coördinator.
- Op het moment dat er vacatures zijn in jouw expertisegebied, neemt de Resource Coördinator contact op met je leidinggevende om de mogelijkheden te bespreken.
- Indien van toepassing: overleg met je leidinggevende over opleidingsmogelijkheden om je kennis en vaardigheden te verbeteren. Met name een taalcursus (Engels) kan van pas komen. Bekijk ook eens de trainingskalender van VEI en binnen je eigen waterbedrijf voor trainingen die voor jouw missie van toegevoegde waarde kunnen zijn.
- Tijdens je missie word je meestal begeleid door een Project Manager (PM) of een andere permanent aanwezige medewerker. Deze persoon ondersteunt je bij het uitvoeren van je opdracht. Aan deze persoon rapporteer je ook je resultaten. Aan het eind van de missie evalueer je samen de resultaten.
- Breng je functioneren tijdens de uitzending ter sprake in het beoordelingsgesprek met je leidinggevende in Nederland.

4.2 Terms of Reference

Zorg ervoor dat je - voordat je vertrekt - een duidelijke opdracht (oftewel Terms of Reference, ToR) hebt. Deze ToR is een voorwaarde voor de start van je uitending. Na terugkomst in Nederland gebruik je deze ToR bij de evaluatie van je werk. Belangrijk dus!

4.3 Evaluatie Short Term Expert

Aan het einde van je missie of net na terugkomst in Nederland heb je een evaluatiegesprek met de Project Manager aan de hand van het evaluatieformulier. Na akkoord wordt het evaluatieformulier naar je leidinggevende verstuurd.

4.4 Voorschot, financiële declaratie en registratie van gewerkte uren

Aanvraag van voorschot en verwerking van aanvragen

Het aanvragen van een voorschot voor project gerelateerde kosten, het indienen van declaraties en het registreren van je uren voor VEI verloopt via de VEI app.

DSA

Voor je vertrek ontvang je een dagvergoeding, ook wel DSA genoemd, om (een deel van) de gemaakte kosten in het buitenland te dekken. Kosten voor je levensonderhoud (waaronder lunch, diner, wasgeld en versnapering), lokale verplaatsingen (waaronder incidenteel kort zakelijk woonwerkverplaatsingen en naar eetgelegenheden), telefoonkosten (lokale SIM kaart) en overige persoons-gerelateerde missiekosten (waaronder kosten voor het afhalen van vreemde valuta) zijn onderdeel van de DSA. Voor deze kosten hoef je geen bonnen te bewaren. De hoogte van de DSA is afhankelijk van de bestemming en wordt standaard als voorschot op je missie aan je uitgekeerd op basis van de door de PM vastgestelde missiedata. Controleer of je actuele bankgegevens bekend zijn bij VEI (via de VEI app).



Aanvragen van een extra voorschot

Als je veel kosten moet voorschieten voor je verblijf of het project tijdens je missie, bijvoorbeeld hotelkosten, is het mogelijk een voorschot aan te vragen bij VEI vóór je vertrek. Dat doe je via de VEI app. De hoogte van dit bedrag stem je voorafgaande aan je missie af met de PM.

Declareren van je kosten

Kosten die buiten de DSA vallen, zoals hotelkosten, visumkosten en projectgerelateerde kosten, kun je bij VEI declareren. De declaratie dien je in de VEI app in. De bonnetjes van de kosten kun je uploaden in de VEI app. Bewaren en opsturen van de bonnen is niet nodig tenzij vooraf anders is aangegeven door VEI. Het is belangrijk om je uitgaven goed af te stemmen met je PM ter plaatse, zeker omdat hij/zij alle bonnen van de Short Term Experts beoordeelt en accordeert voor uitbetaling. De kosten voor vaccinaties en/of malariapillen declareer je eerst bij je eigen zorgverzekeraar. Vergoeden zij deze kosten niet of niet volledig? Declareer de kosten dan via de VEI app inclusief het bewijs dat je de kosten eerst bij je eigen zorgverzekeraar hebt ingediend.

Registratie van gewerkte uren

VEI moet voor veel projecten een urenregistratie bijhouden omdat de financiers dit van ons vragen. Daarnaast vindt een afrekening van je DSA plaats op basis van de door de PM goedgekeurde urenverantwoording. Je uren voor VEI vul je in de VEI app. Dit urenregistratiesysteem staat los van de registratie bij je eigen waterbedrijf.

Reisdagen

Reisdagen op een normale, doordeweekse werkdag worden als normale werkdag gezien. Voor reizen in het weekend geldt dat je max. 8 uur per enkele reis kan compenseren middels de regeling binnen jouw organisatie. In de app kun je de reisdag boeken als Travel day.

Binnen 1 week na terugkomst in Nederland vul je de uren en declaraties in de VEI app in. Vergeet ook niet de boarding passen toe te voegen in de app.

4.5 Verzekeringen, schade, diefstal en annulering van je reis

Voor je vertrekt is het belangrijk na te gaan bij je eigen ziektekostenverzekeraar of de polis werelddekking heeft gedurende de uitzending. Sommige verzekeringsmaatschappijen hebben uitsluitingen als je langer dan 60 dagen per jaar weggaat of beperken de buitenlanddekking tot Europa of zelfs uitsluitend Nederland. Controleer vooraf je polisvoorwaarden en neem voor meer informatie contact op met Kevin van Zoelen, verzekeringsverantwoordelijke van VEI (zie hieronder). Wanneer je zorgverzekering geen werelddekking heeft, is het niet mogelijk om op missie te gaan.

Het is niet nodig om een (extra) reisverzekering af te sluiten voor de missie: je valt onder de zakelijke reisverzekering van Vitens. Eventuele privé reizen voorafgaand of na de missie vallen niet onder de zakelijke reisverzekering.

Bij schade of diefstal - van zowel zakelijke als persoonlijke eigendommen - kun je een beroep doen op vergoeding van de kosten via de reisverzekering van VEI. Dit geldt ook als je door ziekte of een overlijden in je familie je missie eerder moet verlaten of moet annuleren.

Bewijsstukken

De verzekering gaat pas over tot uitkering na overleg van bewijsstukken. Doe bij diefstal of schade aangifte bij de lokale politie en zorg dat je de 'aangifte documenten' meeneemt. Bij ziekte is een doktersverklaring nodig, bij overlijden de rouwkaart. Bij beschadiging is het mogelijk dat deze goederen worden opgevraagd.

Neem voor vragen of verzekeringsclaims contact op met Kevin van Zoelen:

E-mail: verzekeringen@vitens.nl

Mobiel: +31 (0)6 – 58866433



5. Veilig en gezond op reis

5.1 Inleiding

Veilig en gezond reizen en werken is een belangrijk uitgangspunt binnen het beleid en de werkwijze van VEI. Het beleid van VEI is erop gericht om, door een combinatie van preventie, bewustwording en goede noodprocedures, de risico's voor de uitgezonden medewerkers te minimaliseren. Bij de keuze van de landen waarin we werken vormt de veiligheidssituatie een belangrijk criterium.

VEI verwacht van uitgezonden medewerkers een actieve rol in de voorbereiding van de uitzending en tijdens de uitzending. Via de website, met behulp van de telefonische diensten en de App van International SOS en het ministerie van Buitenlandse Zaken, kan informatie worden ingewonnen over de gezondheids- en veiligheidssituatie in het land van bestemming. VEI gaat er vanuit dat uitgezonden medewerkers de adviezen op het gebied van preventieve gezondheidszorg (zoals vaccinaties en het slikken van anti-malariamedicatie) en veiligheid opvolgen. De uitgezonden medewerker heeft hierbij een grote mate van eigen verantwoordelijkheid.

Tijdens de uitzending is het belangrijk om te zorgen dat je voldoende vocht en goed voedsel binnenkrijgt, voldoende slaapt en oog hebt voor je eigen veiligheid in je hotel, tijdens vervoer en tijdens het werk. Heb je tijdens je uitzending gezondheidsklachten of is er een noodgeval? Neem dan contact op met de telefonische hulpdiensten van International SOS en met het VEI-hoofdkantoor in Nederland.

5.2 Health & Security Membership International SOS

Hoe te handelen bij een noodsituatie

- 1 Bel de alarmcentrale van International SOS in Londen (+44 208762 8008).
- 2 Geef je naam, locatie, telefoonnummer en e-mailadres.
- 3 Geef de naam van het slachtoffer, leeftijd, geslacht, werkgever en International SOS membership nummer (30BYCA000006).
- 4 Geef een beschrijving van de conditie/omstandigheden van het slachtoffer.
- 5 Informeer de PM over de situatie.

VEI heeft voor de korte uitzendingen een Health & Security Membership bij International SOS. Medewerkers krijgen, voorafgaand aan de uitzending, een membership pas uitgereikt.

De service van International SOS biedt onder meer:

- Telefonische consultatie van artsen voorafgaand en tijdens je uitzending.
- Advisering over ziekenhuizen in het land van uitzending.
- Advisering over tandartsen of andere zorgverleners (adressen, telefoonnummers).
- Hulp bij het maken van afspraken met zorgverleners in het buitenland en tolkdiensten.
- Verzending van geneesmiddelen en hulpmiddelen als deze niet beschikbaar zijn in het land van uitzending.

En in noodgevallen:

- Beoordeling van de situatie en advies hoe te handelen.
- Automatische melding van een noodsituatie bij VEI.
- Transport en medische verzorging tijdens een eventuele evacuatie.
- Ter beschikking stellen van financiële middelen indien noodzakelijk.
- Repatriëring van familieleden bij overlijden.
- Repatriëring van stoffelijk overschot bij overlijden.
- Vergeet niet door te geven wie je zorgverzekeraar is.

Daarnaast hebben de medewerkers toegang tot de speciale online diensten. Met gebruik van het 'membership nummer' kan je via de website www.internationalsos.com toegang krijgen tot de actuele database van Medical online voor gezondheidsadviezen afgestemd op de plaats van bestemming en Travel Security Online voor de veiligheidssituatie.

Voor medisch en veiligheidsgerelateerde vraagstukken en **assistentie in noodgevallen** zijn de diensten van International SOS 24/7 beschikbaar via de volgende telefoonnummers:

Londen	+44 208762 8008
Singapore	+65 6338 7800
Parijs	+33 155 633 155

Beijing	+86 10 6462 9100
Philadelphia	+1 215 942 8226
Johannesburg	+27 11541 1300

5.3 Gezondheidstips

Er is altijd kans dat je ziek wordt tijdens een reis. Maag- en darmproblemen komen het meest voor, vooral in landen met een tropisch klimaat en een minder goede hygiëne. In de meeste gevallen wordt dit veroorzaakt door verandering in het klimaat en door het drinken of eten. Om je te helpen ziektes te voorkomen, lees je hieronder een aantal tips:

- Regel ruim voor vertrek je vaccinaties. Check bij je verzekeringsmaatschappij of je je vaccinaties kunt declareren en vraag om reisadvies of laat je eventueel informeren bij je huisarts of de GGD.
- In het algemeen wordt de kans op infecties en ongewenste bacteriën aanzienlijk verminderd door goede hygiëne. Let ook op goede mondhygiëne, poets regelmatig je tanden.
- Het komt vaker voor dat mensen ziek worden door het drinken van water dan van het eten van voedsel. In landen met een tropisch klimaat adviseren we om mineraalwater in flessen te kopen (let er op of de dop er niet al eerder af is geweest, soms vullen verkopers flesjes met leidingwater). Download de Water Advisor App van Vitens in de App store om te zien of het kraanwater in jouw bestemming veilig is.
- Pas op met ijsklontjes. Deze worden vaak van leidingwater gemaakt.
- Eten kun je het beste doen in restaurantjes, eetcafés en straatstalletjes waar het druk is. Vraag eventueel aan collega's of de PM naar hun ervaringen.
- In landen met een slechte hygiëne is het belangrijk dat vlees (met name varkensvlees en kippenvlees) goed gaar is. Anders bestaat de kans dat je last van parasieten krijgt.
- Let op bij het eten van vis, garnalen, krab en kreeft, dat het vers is.
- Wees voorzichtig met het eten van ongekookte groenten en geschild fruit. Het komt vaak voor dat groente en fruit (of de handen van de kok!) worden gewassen met onzuiver water. Pas op met rauwe salades en vers sap. Schil bij voorkeur zelf je fruit.
- Bij stalletjes langs de weg kun je het beste alleen verpakt eten kopen. De kans is groot dat bij het bereiden van het eten ongezuiverd water is gebruikt.
- Als je zelf kookt, verhit je eten goed zodat alle ziektekiemen worden gedood.
- Loop in tropische landen liever niet op blote voeten met uitzondering van op het strand. De kans op schimmelinfecties is groter dan in Nederland.
- Behandel kleine wondjes altijd met jodium of andere desinfecteermiddelen.
- Let erop dat je beddengoed schoon is. Vraag eventueel om nieuwe lakens of was het zelf.
- Er is in het buitenland maar een beperkt aantal plaatsen waar je in zoet water veilig kunt zwemmen. In zoet water kun je geïnfecteerd raken met een zoetwaterparasiet. Heel berucht is bijvoorbeeld Bilharzia. Deze microscopische wormpjes kunnen bij het zwemmen in je huid kruipen en op termijn je organen aantasten. Bilharzia kan bestreden worden met medicijnen. Er zijn wel veilige stranden. Win voor je gaat zwemmen advies in.
- Denk aan het meenemen van een zonnebrandcrème met een hoge beschermingsfactor. Neem eventueel ook een pet of hoed mee om je hoofd te bedekken.

- Vergeet niet je PM te informeren als je je niet goed voelt.
- Door veel transpireren, al dan niet merkbaar, kan het lichaam zout en vocht verliezen. Slapte en lusteloosheid kan het gevolg zijn van een zouttekort. Wie te weinig plast moet méér drinken. In warme landen en de tropen is het nuttig wat extra zout bij het eten te gebruiken. - Als je last hebt van diarree, kan uitdroging snel optreden. Drink bij ernstige diarree ORS (Oral Rehydration Solution) en waarschuw je PM. ORS zit in je First Aid Kit. Let erop dat je schoon water gebruikt bij het klaarmaken ervan.
- Ziektes zoals malaria en dengue worden overgedragen door muggen. Laat je voor je vertrek goed informeren of je naar een risicogebied gaat. Neem eventueel een klamboe mee en gebruik Care Plus Deet. Slik ook eventueel malariapillen (laat je hierover goed informeren).
- Ondervind je na terugkeer gezondheidsklachten, ga dan naar je huisarts. Sommige ziektes hebben een langere incubatietijd dus vergeet niet te melden dat je naar het buitenland bent geweest bij bezoek aan je huisarts.



5.4 First Aid Kit en beschermingsmiddelen

Een medewerker die voor VEI naar het buitenland gaat ontvangt voor vertrek een First Aid Kit via de Resource Coördinator. Een First Aid Kit gaat een paar jaar mee. De veelvoorkomende producten, zoals Deet, ibuprofen kun je zelf aanschaffen en de kosten declareren. Als de houdbaarheidsdatum is verstreken of de inhoud is beschadigd, dan kan je een nieuwe First Aid Kit aanvragen. De medewerker is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen en op peil houden van de inhoud van de kit. Denk ook aan het meenemen van je persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals een veiligheidsbril en veiligheidsschoenen.

5.5 Veilig reizen

De meeste zakelijke reizen verlopen zonder problemen. Echter, als buitenlander in een (vaak onbekend) land/gebied loop je altijd enig risico. Om het risico slachtoffer te worden van criminaliteit, terrorisme of publiek geweld te verminderen, raden we je aan de volgende uitgangspunten te hanteren:

Bewustwording

Er zijn risico's verbonden aan elke omgeving. Het belangrijkste is om bewust te zijn van de aard en het niveau van de risico's, de eventuele wijzigingen hierin en je gedrag hierop aan te passen.

Laag profiel

Criminelen of andere kwaadwillenden richten zich meer op mensen met een hoog profiel (vermogende particulieren en opvallende buitenlanders), dan op personen die de indruk geven vertrouwd te zijn met hun omgeving.

Varieer je routine

Criminelen of andere kwaadwillenden hebben een voorkeur voor doelen met voorspelbare routines en timings. Individuen die variëren in hun dag-tot-dag routines en timings hebben minder kans om doelwit te worden.

Combinatie van maatregelen

Geen enkele maatregel op zichzelf kan de veiligheid van iemand garanderen. Goede persoonlijke veiligheid betekent dat je meerdere maatregelen combineert.

Communicatie

Houd elkaar in de gaten. Weet waar collega's en gezinsleden verondersteld zijn te zijn en wanneer zij gepland hebben om terug te komen. Spreek een vaste 'contactprocedure' af voor het geval een collega of gezinslid niet op zijn of haar bestemming aankomt. Informeer je PM als je twijfelt. Draag je mobiele telefoon altijd bij je en zorg ervoor dat je de ICE-nummers in je telefoon hebt geprogrammeerd.

5.6 Veiligheidsadviezen voor landen met een laag risicoprofiel

Verblijf in hotels of een projecthuis

- Geef nooit je privéadres bij het inchecken, maar het bedrijfsadres.
- Vermijd kamers op de begane grond (te makkelijk te benaderen van buiten) en boven de 8^e verdieping (niet meer bereikbaar van buitenaf voor hulpdiensten).
- Doe je kamerdeur altijd op slot met aanwezige sloten.
- Maak gebruik van het spy eye voordat je een gast binnenlaat op je kamer.
- Wees alert op verdachte telefoontjes op de kamer.
- Laat geen persoonlijke gegevens door de kamer slingeren.
- Gebruik eventueel de safe in de kamer of in de lobby.
- Wees bekend met de nooduitgangen.
- Laat nooit je kamernummer zien aan derden (label aan sleutel).
- Berg je laptop altijd op indien je deze niet gebruikt.
- Check voor het slapen gaan of deuren gesloten zijn. Laat ook je raam niet openstaan als je dit niet veilig acht.
- Zorg dat je een 'grab bag' gereed hebt staan met daarin essentiële documenten (zoals paspoort, visa, geld) en eventueel benodigdheden (zoals fles water, setje schone kleren, toiletpullen).



Voertuigprocedures

Het is niet toegestaan om tijdens je uitzending zelf een voertuig te besturen (ook niet tijdens privétrips tijdens je missie). Let alsnog op de volgende zaken als je bij iemand in de auto zit:

- Draag altijd de veiligheidsgordel.
- Let op het sluiten van de deuren van het voertuig en houd ramen dicht, vooral in drukke gebieden. Een tas of fotocamera is snel uit je handen gegrist.
- Zorg dat persoonlijke eigendommen zoals koffers en laptops uit het zicht zijn, bij voorkeur in de kofferbak.
- Zorg dat je je mobiele telefoon bij de hand hebt zodat je deze direct kunt gebruiken wanneer dat nodig is. Zorg dat deze is opgeladen.
- Wijs je chauffeur erop dat hij alleen mag bellen met een handsfree-systeem of met een headset.
- Sta je chauffeur niet toe om te rijden onder invloed van alcohol.
- Neem waardevolle spullen mee uit het voertuig na parkeren.
- Gebruik alleen officiële taxi's.



Onmiddellijke persoonlijke actie bij betrokkenheid bij een verkeersongeval

- Schat in of de situatie veilig is om te stoppen, rijd eventueel door naar een politiebureau.
- Stop indien mogelijk op de plaats van het ongeval.
- Verleen hulp aan gewonde personen.
- Werk mee met andere partijen maar beken nooit schuld.

- Wissel persoonlijke en voertuiggegevens (van je werk en niet thuis) uit met andere bestuurder(s).
- Informeer lokale politie/autoriteiten indien:
 - Er iemand gewond is geraakt of gedood.
 - Een van de bestuurders van een betrokken voertuig is doorgereden.
 - Een van de betrokken bestuurders alcohol of drugs lijkt te hebben gebruikt. Een voertuig moet worden weggesleept.
- Informeer de PM of Regional Manager van VEI over het ongeval.

Arrestatie

- Volg de instructies rustig op.
- Ga niet de strijd aan (verbaal en non-verbaal).
- Vraag wel gelijk om een advocaat.
- Leg geen verklaring af/beken nooit schuld (onderteken zeker niet iets in een vreemde taal)
- Probeer zo snel mogelijk de PM of de Regional Manager van VEI te informeren (zij kunnen een advocaat organiseren en de familie informeren).
- Meld het bij International SOS indien mogelijk.

5.7 Aanvullende veiligheidsadviezen voor landen met een verhoogd risico

VEI werkt in principe niet in landen met een verhoogd veiligheidsrisico (bepaald op basis van advisering van Control Risks en het ministerie van Buitenlandse Zaken) tenzij we hier bewust voor kiezen. Als dit wel zo is, informeren we je van te voren over de risico's. Het kan gebeuren dat tijdens je verblijf omstandigheden voorkomen waardoor het risicoprofiel verandert (denk bijvoorbeeld aan politieke onrust of een natuurramp). Als dat gebeurt, wordt je hierover geïnformeerd door je PM of VEI. Hieronder vind je een aantal aanvullende adviezen wanneer dit gebeurt. We raden aan om deze adviezen al voor de uitzending te lezen.



Verblijf in hotels of projecthuis

In hoogrisicogebieden de 'grab bag' aanvullen met essentiële benodigdheden (zoals fles water, setje schone kleren, toiletpullen).

Procedures - veiligheid

Het is niet toegestaan om tijdens je uitzending zelf een voertuig te besturen (ook niet tijdens privétrips tijdens je missie). Let alsnog op de volgende zaken als je bij iemand in de auto zit in landen met een verhoogd risico:

- Informeer andere mensen over de route, tijdschema en wanneer je contact opneemt (halverwege, elke 8 uur, op plaats van bestemming).
- Zorg dat de auto waarin je vervoert wordt uitgerust is met een zaklamp, een reservewiel (gereed voor gebruik), sleepkabel, gereedschapsset en water (voor langere reizen en reizen in hoogrisicogebieden kunnen nog spullen worden toegevoegd).
- Plan de route van tevoren op de kaart en zorg dat je weet wat de hoogrisicogebieden zijn.
- Verhoog je oplettendheid bij stilstand of in langzaam verplaatsend verkeer.
- Zorg ervoor dat je weet of je op een 'politiek of religieus' gevoelige dag reist. Indien noodzakelijk, stel de reis uit.
- Riskeer nooit je gezondheid of leven om geld, een voertuig of andere eigendommen te redden!

Voertuigprocedures - road block/checkpoint

- Probeer van zo ver mogelijk te beoordelen of de situatie verschilt van een 'normaal' checkpoint. Als de situatie verdacht is (bijvoorbeeld dat er geen politieauto is bij een politie checkpoint of gewapende personen zonder uniform), stop dan onmiddellijk en probeer te keren zonder aandacht te trekken.
- Indien meer mensen in het voertuig zitten, besluit dan wie de woordvoerder is.
- Werk mee, wees vriendelijk en beleefd om een complexe situatie te voorkomen.
- Probeer een check van het voertuig te voorkomen, maar als er wordt aangedrongen, werk mee.
- Houd deuren gesloten en ramen dicht (behalve woordvoerder).
- Zorg dat je alle relevante documenten (persoonlijk en van voertuig) direct bij de hand hebt.
- In het donker, dim de koplampen en doe de binnenverlichting aan.
- Bied niet aan en toon geen welwillendheid om te betalen. Echter, breng je veiligheid niet in gevaar als je gedwongen wordt te betalen.
- Zodra veilig: informeer de PM of Regional Manager van VEI over het incident.

Voertuigprocedures - verdachte situatie

Wees alert op indicatoren:

- Een verdacht verkeersongeval; bijvoorbeeld een persoon op de grond maar geen voertuig in de buurt.

- Een voertuig met pech op een rustige weg met meer mensen erbij dan je normaal in de omgeving zou verwachten.
- Een kleine aanrijding van achteren in een rustige verkeerssituatie.
- Een voertuig dat op dezelfde afstand achter je blijft rijden ongeacht welke snelheid je hebt.
- Een lekke band in een hoogrisicogebied.

Voertuig procedures - overval

Wees alert op indicatoren:

- Voertuig met 2 of meer personen dat je voor een langere periode volgt of naast je rijdt.
- (groepen van) verdachte personen die rondhangen, specifiek op kruisingen, spoorwegovergangen en bij verkeerslichten.
- Kleine aanrijding/aantippen van voertuig, van achteren.
- Probeer rustig te blijven.
- Werk volledig mee; breng jezelf of je medepassagiers niet in gevaar.
- Kijk de overvallers niet recht in het gezicht maar observeer ze voldoende om ze later te kunnen beschrijven.
- Wees passief; praat alleen als je wat wordt gevraagd, vraag niet om gunsten.
- Houd beide handen zichtbaar voor de overvaller en maak geen onverwachte bewegingen.
- Als je de veiligheidsgordel moet losmaken, vertel dan eerst aan de overvaller dat je dat doet.
- Als je het voertuig moet verlaten, wacht dan niet tot je uit de auto wordt getrokken, maar probeer zelf uit te stappen. Stap rustig en kalm uit, laat de sleutels in de auto en laat je persoonlijke eigendommen ook achter.
- Zodra veilig: informeer de PM of Regional Manager van VEI over het incident.

Bomaanslag

- Zoek dekking (bij voorkeur onder een harde bovendekking) en blijf daar tot al het puin is neergedaald.
- Beoordeel de situatie.
- Ben je (en eventuele personen naast je) fysiek in orde?
- Van welke richting kwam de dreiging?
- Locaties brandende voertuigen?
- Andere gevaren (bijvoorbeeld instortingsgevaar gebouwen, gas of benzine-opslag)?
- Wees voorbereid op een 2^e explosie.
- Verlaat het gebied zo snel als mogelijk.
- Indien van toepassing: volg aanwijzingen van politie, brandweer en andere hulpdiensten op.
- Beslis welke kant je opgaat en bepaal een zo veilig mogelijke route.
- Kijk niet om en focus op de te volgen route.
- Zodra veilig: informeer de PM of Regional Manager van VEI over het incident.



Demonstratie/oproer - veiligheidsmaatregelen -

Vermijd massabijeenkomsten/demonstraties.

- Informeer je via de media en via de site van Control Risks over de ontwikkelingen. Indien bekend, neem geen risico door naar gevaarlijke locaties te gaan.

Demonstratie/oproer - onmiddellijke persoonlijke actie

- Verlaat het gebied onmiddellijk; indien niet mogelijk, houd je dan op in nabijgelegen (grote) winkels of hotels. Informeer zo spoedig mogelijk een bekende over je locatie en toestand.
- Als je aan het rijden bent, probeer om te keren en het gebied te verlaten. Indien onmogelijk om van de route af te gaan; parkeer de auto naast de weg en laat de demonstranten voorbijgaan (deuren op slot, ramen gesloten, motor draaien, vermijd direct oogcontact met demonstranten maar blijf situatie observeren).
- Als traangas wordt gebruikt; gebruik een natte (zak)doek om door te ademen. Probeer het crisisgebied onmiddellijk te verlaten.
- Volg altijd de aanwijzingen van de politie of andere veiligheidsdiensten op.
- Als er wordt geschoten in de straten en je bevindt je in een gebouw; blijf weg van de ramen. Zodra veilig: informeer de PM of Regional Manager van VEI over het incident.

Kidnapping - algemene opmerkingen

- Bedenk dat het zeer onwaarschijnlijk is dat je wordt gekidnapd.
- De eerste 48 uur van een kidnap zijn in het algemeen het moeilijkst.
- Het is in het belang van de kidnappers dat de gekidnapte persoon ongedeerd blijft.
- Meeste kidnappings zijn binnen 10 dagen opgelost.- Meer dan 95% komt ongedeerd vrij.

Kidnapping - veiligheidsmaatregelen

- Voorkom routinegedrag; met name in kwetsbare situaties zoals:
- Vertrek vanaf huis (tijd).
- Reizen van je huis naar werk, sport, goede vrienden en familie (routes en tijd).
- Wees alert op observatie:
- Individuen of een bemand voertuig regelmatig wachtend bij je huis of een andere locatie die je vaak bezoekt (werk, restaurant, sport).
- Een auto die:
- Vertrekt wanneer jij vertrekt van een locatie, stopt wanneer jij stopt en andere voertuigen gebruikt om zich te verbergen.
- Dezelfde afstand bewaart ongeacht de snelheid die je hanteert (check dit bij verdachte).

Kidnapping - onmiddellijke persoonlijke actie indien gekidnapd

- Schreeuw ook niet om hulp tenzij je zeker weet dat dit ervoor zorgt dat je veilig kan ontsnappen.
- Blijf rustig; de kidnappers zijn waarschijnlijk erg zenuwachtig in de eerste fase van de kidnap en kunnen geïrriteerd/gewelddadig reageren op paniekacties.
- Volg de instructies rustig op.
- Ga niet de strijd aan (verbaal en non verbaal).

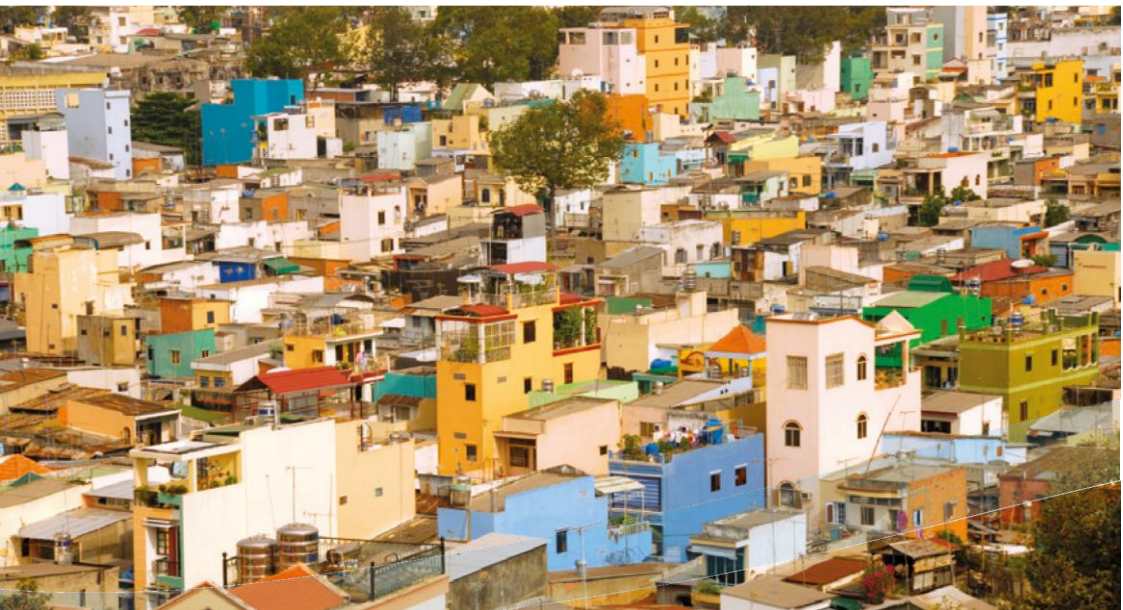
- Maak geen onverwachte bewegingen.
- Probeer je zo onopvallend te gedragen, vermijd contact met de kidnappers en wek vooral niet de indruk dat je hen observeert.
- In het geval van een schotenwisseling/vuurgevecht of explosies, ga onmiddellijk op de grond liggen en probeer dekking te zoeken achter een stevig object. Blijf op de vloer tot het schieten of de explosies voorbij zijn of totdat je wordt gedirigeerd naar een andere locatie.
- Probeer tijdens een schotenwisseling niet om de kidnappers te overmeesteren of een wapen te pakken. De grootste kans is dat je je eigen leven en het leven van anderen in gevaar brengt.
- Probeer geen held te zijn!

Kidnapping - lange termijn persoonlijke actie

- Doe geen woordvoering naar de pers, dit is in het belang van de kidnappers.
- Voel je niet schuldig!
- Meld direct als je medicijnen gebruikt.
- Doe wat je wordt verteld door de kidnappers.
- Beweeg/verplaats alleen als je dat wordt verteld. Voorkom dat (onverwachte) bewegingen als bedreigend worden ervaren.
- Klaag niet bij de kidnappers en probeer ze niet te irriteren.
- Beantwoord vragen die worden gesteld, maar houd je antwoorden kort en verstrek niet meer informatie dan nodig.
- Verstrek geen informatie die je rijkdom of status benadrukt.
- Eet het aan je verstrekte voedsel (ook al ken je het niet of vind je het niet lekker); lichamen gezond en sterk blijven is van groot belang.
- Neem geen alcohol of drugs aan!
- Probeer je geestelijk voor te bereiden op een langdurige beproeving – in enkele gevallen duurt een kidnaping erg lang.
- Probeer een dagelijkse routine te ontwikkelen waaronder uitmaakt: fysieke inspanning, persoonlijke hygiëne, schoonmaken van je verblijfplaats en indien mogelijk het bijhouden van een dagboek.
N.B. zorg ervoor dat je hiermee niet je kidnappers irriteert.
- Houd indien mogelijk het verstrijken van de tijd bij (noteren dagen, data etc.). - Behoud je eigen waardigheid.
- Probeer indien mogelijk contact te hebben met andere gekidnapte personen.
- Ontwikkel een band met de kidnappers; zorg dat ze je gaan zien als een mens i.p.v. een middel.
- Verzoek bescheiden aan de kidnappers om basisbehoeftes (bijv. tandenborstel, toiletpapier). Gebruik dit om een verstandhouding met de kidnappers op te bouwen.

- Probeer de kidnappers te betrekken in een praatje over je gezin, familie en andere persoonlijke zaken. Benadruk je persoonlijke doelen en waarden in je leven – ontwikkel je als persoon voor de kidnapper.
- Praat niet over werk of politiek gerelateerde onderwerpen die tot discussie met de kidnapper kunnen leiden.
- Praat niet over losgeld; ga niet zelf onderhandelen!
- Toon sympathie voor de ideeën van de kidnappers.
- Probeer tijdens je contacten met de kidnappers en gedurende je observaties, zoveel als mogelijk te weten te komen over de locatie, omgeving, kidnappers en al het andere wat je mogelijk kan gebruiken bij een ontsnapping.

N.B. ontsnap alleen als je absoluut zeker weet dat dit veilig gaat lukken!



6. Belangrijke telefoonnummers

Hoe te handelen bij een noodsituatie

- 1 Bel de alarmcentrale van International SOS in Londen (+44 208762 8008).
- 2 Geef je naam, locatie, telefoonnummer en e-mailadres.
- 3 Geef de naam van het slachtoffer, leeftijd, geslacht, werkgever en International SOS membership nummer(30BYCA000006).
- 4 Geef een beschrijving van de conditie/omstandigheden van het slachtoffer.
- 5 Informeer de PM over de situatie.

Adresgegevens VEI

Postadres (+ fysiek adres)	Fysiek adres
Reactorweg 47	
3542 AD Utrecht	
The Netherlands	
Telefoon: +31 (0)88 884 7991	
Internetadres: www.vei.nl	

Telefoonnummers VEI

Emma Lesterhuis	Regional Manager VEI	+31 (0)6 53933240
Adriaan Mels	Regional Manager VEI	+31 (0)6 10468841
Reinder van den Brink	Regional Manager VEI	+31(0)6 10664443
André van Beek	Senior HR advisor VEI	+31 (0)6 10471775

Overig

Visa, tickets en ICE	leonard.dijkstra@schipholtravel.com	+31 (0)20 4055285
Verzekeringen	verzekeringen@vitens.nl	+31 (0)6 58866433

7. Social media: de do's and don'ts

Maak je gebruik van social media zoals Facebook, Twitter en LinkedIn? Voor de naamsbekendheid en promotie van VEI is het een goed idee deze in te zetten! Op social media kun je laten zien wat VEI doet en wat de resultaten zijn van ons werk. Maar er zijn ook zaken waar je goed op moet letten.

Het gebruik van social media brengt verantwoordelijkheden met zich mee. De berichten, blogs en foto's die je plaatst, bereiken een groot publiek. Mensen van binnen én van buiten VEI kunnen ze lezen en zien. Je zult dus moeten nadenken over wat je plaatst. In feite ben jij het gezicht van VEI, zowel onder werktijd als in je vrije tijd. We willen je vragen om rekening te houden met de volgende zaken:

Gebruik je gezonde verstand

Wat je buiten werktijd doet, is in principe je eigen zaak. Je bent echter altijd medewerker van VEI. Wees je bewust van het feit dat je uitingen op social media de reputatie van VEI negatief kunnen beïnvloeden. Gebruik daarbij je gezonde verstand; ook zonder concrete regels weet je zelf wel wanneer iets kan en wanneer niet.

Blijf professioneel; alles wordt vastgelegd

Conversaties op social media zijn openbaar en hebben een enorm bereik. Bovendien zijn eenmaal geplaatste berichten nog lang terug te vinden. Houd daar rekening mee!



Ga vertrouwelijk om met gevoelige informatie

Doe op social media geen mededelingen over vertrouwelijke zaken zoals financiële afspraken of gevoelige projectinformatie.

Houd rekening met andermans privacy

Niet iedereen vindt het fijn om met naam en toenaam of met een foto op internet te staan. Overleg dus altijd even met je collega's voordat je bijvoorbeeld een groepsfoto online zet.

Denk aan de VEI-context

Ten slotte: VEI en Water for Life werken deels met sponsorgelden en donaties. Deze gelden worden 100% besteed aan de projecten. Het mag niet zo zijn dat op internet de indruk ontstaat dat er geld wordt besteed aan etentjes, dure overnachtingen en feestjes. Wees dus terughoudend met het posten van berichten of foto's van dit soort events.

Heb je een vraag over het gebruik van social media? Stuur dan een mail naar marielle.sprenger@vei.nl.

Veel van de projecten van VEI (en Water for Life) staan op <http://rsr.akvo.org/projects>, de website van Akvo. Als je namens VEI werkzaam bent voor een project in het buitenland, wordt het zeer op prijs gesteld als je met enige regelmaat een update plaatst op deze site. Zo houden we de buitenwereld op de hoogte van onze werkzaamheden, vorderingen en resultaten. Je kunt ook foto's en filmpjes kwijt op deze site. Kijk maar eens naar al geplaatste updates voor inspiratie!

8. Nederlanders in het buitenland: tips & tricks

Zo zien buitenlanders ons!

- Nederlanders zijn betrouwbaar en komen beloften na.
- We zijn rationeel, praktisch, kunnen goed organiseren, maar zijn ook te proceduregericht, bureaucratisch en dol op vergaderen.
- We zijn solistisch, koel en hebben 'geen bloed in de aderen maar melk'.
- We zijn direct, kritisch, te eerlijk en hebben altijd commentaar.
- Nederlanders zijn eigenwijs, spreken de ander graag tegen en luisteren selectief.
- Gezellig in eigen kring zijn we, maar we houden buitenstaanders buiten.
- We zijn rationeel, emotioneel, niet spontaan en plannen afspraken in.
- Als we met landgenoten zijn, gaan we onze eigen taal spreken.
- We zijn te democratisch: letten niet op verschillen en zijn respectloos naar meerderen en ouderen.

Kennis overdragen

Je gaat over de grens je kennis overdragen. Een paar tips:

- Stel open vragen.
- Schep vertrouwen en wees consequent.
- Vraag wat nog een 'beetje moeilijk' is
- Dubbelcheck of ze je vraag of aanwijzing hebben begrepen.
- Geef geen harde kritiek in het bijzijn van derden en/of meerderen

De Gouden Regels

Tot slot wat tips die het samenwerken met lokale drinkwatercollega's makkelijker kan maken.

- Let op hun hiërarchische positie en respecteer hun status.
- Denk ook om je eigen status: wees niet te bescheiden en niet te joviaal.
- Presenteer je ook als mens: neem de tijd om te praten over koetjes en kalfjes.
- Vertel iets over je persoonlijke achtergrond.
- Vermijd directe kritiek en confrontatie, geef ook complimenten.
- Stel geen gesloten vragen (die leiden tot ja).
- Lees over land, volk, geschiedenis.
- Spreek niet te kortaf, werk aan je Engels.



9. Checklist voorbereiding op uitzending

Actie	Informatiebron	Gereed
Zijn er gezondheidsrisico's gezien mijn medische gesteldheid om naar een bepaald land te gaan?	Huisarts	
Is mijn paspoort nog geldig? <i>Let op: moet meestal 6 maanden geldig zijn na terugkeer.</i>		
Heb je een visum nodig? En zo ja, is dit aangevraagd? (via leonard.dijkstra@schipholtravel.com)	Schiphol Travel	
Heb ik mijn ticket laten boeken via Schiphol Travel?	Schiphol Travel	
Heb ik mijn In Case of Emergency gegevens doorgegeven aan Schiphol Travel?	Schiphol Travel	
Heb ik het formulier persoonsgegevens reizen VEI ingevuld en naar Schiphol Travel gestuurd	Schiphol Travel	
Heb ik de vlieggegevens en verblijfsgegevens thuis doorgegeven?		
Is mijn accommodatie geregeld en vervoer naar mijn accommodatie? <i>N.B. Ga dit na bij je PM, dit verschilt per land.</i>	Project Manager	
Is mijn opdrachtbeschrijving (ToR) helder en duidelijk? (Zie paragraaf 4.3.)	Project Manager	
Heb ik contact gehad met andere Short Term Experts die actief zijn binnen het project? (Indien van toepassing.)		
Ben ik lid van de (juiste) Community of Practice en heb ik gekeken of er bruikbare informatie is die kan gebruiken voor mijn missie?	Community of Practice	
Heb ik het landenboekje ontvangen?	Resource Coördinator	
Heb ik de uitzendregeling, Code of Conduct en andere informatie doorgenomen?	www.vei.nl/werkeninhetbuitenland	
Heb ik de project- en landeninformatie doorgenomen?	www.vei.nl en www.internationalsos.com	
Heb ik een creditcard bij me?		
Heb ik een extra voorschot nodig naast de DSA en, zo ja, aangevraagd via de VEI app? <i>N.B. Zie hoofdstuk over aanvragen voorschot.</i>		

Weet ik hoe ik aan lokale valuta kan komen? <i>N.B. In sommige landen kun je niet pinnen. Het is aan te raden om tenminste 150 euro / dollar mee te nemen om te wisselen.</i>	Win informatie in via internet of Project Manager	
Actie	Informatiebron	Gereed
Heb ik een zakelijke laptop en kan ik deze in het buitenland gebruiken? <i>N.B. zorg ervoor dat je noodzakelijke documenten op je eigen schijf zet</i>	ICT afdeling	
Heb ik mijn noodnummers (ICE-nummers) in mijn mobiele telefoon geprogrammeerd? <i>N.B. Programmeer in ieder geval het nummer van International SOS in je telefoon onder de melding 'ICE': +44 208762 8008.</i>		
Heb ik een reisstekker en een kleine zaklamp bij me?		
Heb ik een goede ziektekostenverzekering met werelddekking? <i>N.B. Neem voor advies contact op met Kevin van Zoelen, de verzekeringsverantwoordelijke van VEI, als je twijfelt over je ziektekostenverzekering en/of (beperkte) werelddekking.</i>	E-mail: verzekeringen@vitens.nl Mobiel: 06 – 58866433	
Heb ik het pasje van mijn ziektekostenverzekering bij me?		
Heb ik de International SOS reizigerspas ontvangen?		
Heb ik de benodigde inentingen en preventieve medicatie gehaald?	Huisarts/GGD	
Heb ik de juiste en voldoende medicijnen/hulpmiddelen bij me en eventueel een verklaring van de medicijnen voor de douane?	Huisarts/GGD	
Heb ik het Country Risk Report gelezen?	Ontvang je automatisch van International SOS	
Heb ik de First Aid Kit ontvangen?	Resource Coördinator	
Heb ik laptops, fototoestellen en andere waardevolle apparatuur in mijn handbagage gedaan? <i>N.B. De ervaring leert dat in sommige landen waardevolle spullen uit koffers worden gehaald door bagagepersoneel.</i>		

VEI, Postbus 1205, 8001 BE Zwolle, Nederland

