

1 Informatie over Deelnemer en Inhuurbehoefte

1.1 Informatie over Deelnemer

Deze aanbesteding wordt ten behoeve van de Dienst Uitvoering Onderwijs uitgevoerd.

Dienst Uitvoering Onderwijs

De Dienst Uitvoering Onderwijs (hierna DUO genoemd) is een agentschap van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (hierna OCW genoemd), dat ook voor enkele andere ministeries werkt. Voor het Ministerie van OCW voert DUO een groot aantal onderwijswetten en -regelingen uit. Daarnaast vervult DUO voor het ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid (hierna SZW genoemd) taken in het kader van de Wet Inburgering en van het Landelijk Register Kinderopvang (hierna LRK genoemd). Voor het Ministerie van Financiën voert DUO werkzaamheden uit op het gebied van examens in het kader van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Tot slot voert de organisatie taken uit voor het Centraal Justitieel Incassobureau (hierna CJIB genoemd), in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

Locaties:

De Locaties van DUO zijn in Groningen (hoofdkantoor) en in Den Haag gevestigd. DUO beschikt over zes servicekantoren te weten; Amsterdam, Arnhem, Eindhoven, Groningen, Rotterdam en Zwolle. Daarnaast beschikt DUO over locaties met een balie te weten: Breda, Den Bosch, Enschede, Leeuwarden, Maastricht en Utrecht. Daarnaast heeft DUO toets- en examencentra (hierna TEC genoemd) verspreid over het land, te weten; Amsterdam, Eindhoven, Rijswijk, Rotterdam, Utrecht en Zwolle.

In bijlage F is informatie opgenomen over de verdeling van de Flexibele Arbeidskrachten over de locaties en bijlage E-1 'Locaties DUO' zijn de adresgegevens van de locaties verwerkt.

Kerntaken:

DUO voert de volgende kerntaken uit:

- Het verstrekken van studiefinanciering en tegemoetkoming van schoolkosten, het innen van lesgeld en studieschulden, en het verstrekken van leningen en vergoedingen aan inburgeraars;
- Het bekostigen van onderwijsinstellingen;
- Het organiseren van staats- en inburgeringsexamens, het verzorgen van logistieke taken voor het centraal examen van het voortgezet onderwijs, en het voeren van regie op het logistieke proces van examens in het kader van de Wet op het financieel toezicht;
- Het verzamelen en beheren van onderwijsgegevens in verschillende registraties;
- Het verrijken van (onderwijs)gegevens tot informatieproducten;
- Het erkennen van diploma's, het beheren van de Diplomabank en het Diplomaregister, en fungeren als Nationaal Europass Centrum in Nederland;
- Het verstrekken van de lerarenbeurs.

Nadere informatie is te vinden op de volgende websites:

DUO organogram : <https://duo.nl/organisatie/hoofdtaken-en-organogram.jsp>

DUO organisatie: <https://duo.nl/organisatie/organisatie/index.jsp>

DUO zakelijk: <https://duo.nl/zakelijk/>

DUO particulier: <https://duo.nl/particulier/>

1.2 Inzet van Flexibele Arbeidskrachten

DUO zet op verschillende afdelingen en voor verschillende functies Flexibele Arbeidskrachten in. De gevraagde inzet betreft nagenoeg geen sprake van wisselen werkaanbod/arbeidsuren en veelal inhuuropdrachten met een vaste arbeidsomvang. Hieronder worden eerst de twee directies met de grootste populatie van Flexibele Arbeidskrachten benoemd. Vervolgens worden de huidige en verwachte organisatieontwikkelingen beschreven en de invloed hiervan op de populatie van Flexibele Arbeidskrachten. Het aantal Flexibele Arbeidskrachten dat op dit moment werkzaam is bij DUO is terug te vinden in bijlage F.

1.2.1 Directie Onderwijsvolgers

Binnen de huidige groep Flexibele Arbeidskrachten is een groot deel werkzaam bij de Directie Onderwijsvolgers (hierna OVG genoemd). Deze directie is onder andere verantwoordelijk voor het verstrekken van studiefinanciering, tegemoetkoming in de schoolkosten en het innen van les gelden en studieschulden.

De functie waarvoor het meest wordt ingehuurd is de functie 'Medewerker Verwerken en Behandelen' (cao Rijk schaal 6 en 7), conform Functiegebouw Rijk. In deze functie worden bij OVG de Flexibele Arbeidskrachten met name ingezet voor klantcontact- en administratieve taken, focus hierbij heeft de dienstverlening via de kanalen telefonie en chat, zie bijlage E-2 'Omschrijving taken meest voorkomende functies' voor een (globale) omschrijving van de taken van de Medewerker Verwerken en Behandelen. Binnen de directie OVG is geregeld de behoefte aan 'bulk-aanvragen' waarbij meerdere FTE in één vacature uitgevraagd worden.

DUO verzorgt na binnenkomst van de Flexibele Arbeidskracht een intern opleidingstraject. Deze basisopleiding is gericht op de werkzaamheden waarvoor de Flexibele Arbeidskracht wordt ingezet, zie voor een uitwerking bijlage E-3 'Omschrijving opleidingen'. Opleidingen die geen directe betrekking hebben op de werkzaamheden van de Flexibele Arbeidskracht komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Incidenteel worden ook voor andere functies Flexibele Arbeidskrachten ingezet, hiervoor gelden mogelijk andere afspraken.

Momenteel (d.w.z. mei 2021) worden bij de Directie OVG 110 Flexibele Arbeidskrachten ingezet (79,5 FTE¹). Naar verwachting zal het aantal Flexibele Arbeidskrachten dat voor de FGR-functie Medewerker Verwerken en Behandelen zal worden ingezet, gelijk blijven of dalen. De raming is voor 2022 en verder een inzet van Flexibele Arbeidskrachten voor 50 tot maximaal 80 FTE.

De verwachting is dat de Rijksbrede ontwikkeling van het verminderen van externe inzet zich ook bij DUO zal doorzetten en dat de uiteindelijke inzet van uitzendkrachten vanaf 2022 tussen de 30 en 50 FTE op jaarbasis zal bedragen. Dit is echter afhankelijk van een aantal externe en interne risico's en ontwikkelingen bij de Directie OVG die hieronder worden geschetst.

De Flexibele Arbeidskrachten worden bij OVG hoofdzakelijk ingezet in het Klantcontactcentrum te Groningen.

Ontwikkelingen

Binnen de Directie OVG speelt een aantal actuele externe en interne ontwikkelingen die (mogelijk) impact hebben op de inzet van Flexibele Arbeidskrachten. Voor 2021 ligt er een uitdagende portfolio voor waarbij er veel onzekerheden rondom de beleidsagenda spelen. Een aantal wetstrajecten zijn nog niet afgerond en het is onzeker of deze ook op tijd in 2021 worden gerealiseerd. Hiernaast speelt de

¹ Fulltime-equivalent (FTE) staat voor 36 uur per week.

voortdurende steunmaatregelen voor de studenten een grote rol bij de prioritering van de werkzaamheden. De komende kabinetsformatie, en voornamelijk de besluiten die genomen gaan worden met versterken van de uitvoering en het al dan niet aanpassen van het studiefinancieringsstelsel wat de inzet van Flexibele Arbeidskrachten kan doen verhogen.

De doorontwikkeling van het klantgericht werken (Werk aan Uitvoering) zal de nadruk krijgen met ambitie op werken in de regio, maatwerk en het verbreden van samenwerking tussen diverse overheidsinstanties.

Er wordt een groot beroep gedaan op de organisatie om de korte termijn Corona maatregelen te realiseren in een drukke agenda. Een belangrijk aspect is het nieuwe werken, ook ná Corona. Deze nieuwe situatie vraagt om de bekende vraagstukken vanuit een ander perspectief te bekijken. Het kantoor krijgt een andere functie, wat gevolgen heeft voor het organiseren van het werk en processen. Invulling geven aan 'het nieuwe werken' gaat ook gevolgen hebben voor huisvestingsvraagstukken. In 2021 wordt dit verder uitgewerkt en geïmplementeerd.

De mate van inzet van Flexibele Arbeidskrachten bij OVG is daarnaast mede afhankelijk van de mate waarin binnen OVG outsourcing een vast onderdeel gaat uitmaken van de P-strategie. Outsourcing is namelijk een communicerend vat met de inzet van Flexibele Arbeidskrachten.

In 2023 staat de klant centraal. OVG zorgt dan dat de burger en met speciale aandacht voor de kwetsbare burger die dienstverlening krijgt die hij/zij nodig heeft. De klant weet wanneer hij het juiste antwoord krijgt en op welk kanaal.

1.2.2

Directie Registers & Examens

De Directie Registers & Examens (hierna RNE genoemd) is er voor de onderwijsinstellingen in Nederland. De Directie beheert verschillende registers en voert diverse taken uit op het terrein van examens en diploma's. Zo kun je hier terecht voor het erkennen en legaliseren van diploma's en worden er de staatsexamens in het voortgezet onderwijs en Nederlands als tweede taal georganiseerd. Ook is de directie verantwoordelijk voor de logistiek van de centrale examens in het voortgezet onderwijs.

Het Servicecentrum Inburgering (hierna SCI genoemd) is een integraal onderdeel van de Directie Registers & Examens. De hoofdtaken van de afdeling SCI zijn het organiseren van de inburgeringsexamens, beheren van informatie over inburgeringsplichtigen, registreren van informatie over inburgeringsplichtigen voor gemeenten en het toekennen van leningen en vergoedingen voor de inburgeringsplichtigen.

De functies waarvoor het meest wordt ingehuurd is de functie 'Medewerker Verwerken en Behandelen' (cao Rijk, schaal 7) conform Functiegebouw Rijk. Binnen deze functiegroep worden Flexibele Arbeidskrachten ingezet op werkzaamheden voor het toets- en examen centrum (hierna TEC genoemd). Daarnaast worden Flexibele Arbeidskrachten ingezet voor het telefonisch klantcontact bij SCI en het organiseren van de staatsexamens in het voortgezet onderwijs. In Bijlage E-2 'Omschrijving taken meest voorkomende functies' is de functie 'Medewerker toets- en examen centrum (TEC)' en de functie 'Medewerker Klantaanpak SCI nader uitgewerkt. Naast deze twee functies wordt ook ingehuurd voor de functie Medewerker Behandelen en Ontwikkelen (FGR schaal 9); Examinator/Beoordelaar. Afhankelijk van het werkaanbod worden hiervoor Flexibele Arbeidskrachten ingezet. Dit is veelal van tijdelijke aard.

DUO verzorgt na binnenkomst van de Flexibele Arbeidskracht een intern opleidingstraject. Een beschrijving van het opleidingstraject voor het telefonisch klantcontact bij SCI is te vinden in bijlage E-3 'Omschrijving opleidingen'.

Momenteel (d.w.z. mei 2021) worden er bij de Directie RNE 91 Flexibele Arbeidskrachten ingezet (57 FTE). Dit is onder ander het gevolg door de corona epidemie en de daartoe te nemen maatregelen rondom examineren (verruimde openingstijd, inhaalslag afname schrijf- en spreekexamens door verplichte lock down en lager aantal examen deelnemers door 1,5 meter afstandsregeling). ~~Naar verwachting zal het aantal Flexibele Arbeidskrachten dat zal worden ingezet, gelijk blijven of dalen.~~ De raming voor 2022 is een verwachte inzet van Flexibele Arbeidskrachten van minimaal 10 FTE en maximaal 15 FTE.

De verwachting is dat de Rijksbrede ontwikkeling van het verminderen van externe inzet zich ook bij DUO zal doorzetten en de uiteindelijke inzet van uitzendkrachten tussen de 10 FTE op jaarbasis zal bedragen. Dit is echter afhankelijk van een aantal externe en interne risico's en ontwikkelingen. Zo is de vraag naar Inburgering een politiek gevoelig proces, waarbij het mogelijk is dat er op kort termijn meer FTE nodig zijn dan hiervoor genoemd.

1.3 Strategisch Personeelsplanning en HR-beleid

DUO bevindt zich in een fase waarin een omslag wordt gerealiseerd. DUO transformeert zich naar een dynamische, wendbare en professionele uitvoeringsorganisatie die past bij de zich snel ontwikkelende (netwerk-) samenleving. Onveranderd wil DUO haar ontwikkeling primair met de huidige medewerkers inzetten en doormaken.

Hervormingsagenda Rijk en de doelstellingen van DUO

Met de Hervormingagenda Rijk heeft het kabinet de strategische doelstellingen voor de rijksdienst bepaald:

- Goede dienstverlening leveren aan burgers, bedrijven en instellingen;
- De slagvaardigheid vergroten en overbodige bureaucratie verminderen;
- De kosten voor personeel en materieel verminderen.

DUO heeft bovengenoemde politieke opdrachten vertaald in de volgende doelstellingen:

- Verbeterde verbinding beleid en uitvoering;
- Meer doelmatige en slagvaardige uitvoering;
- Lagere administratieve lasten voor burgers en instellingen;
- Verbeterde kwaliteit van (info)diensten aan burgers en instellingen;
- Verbeterde verbinding tussen beleid en beleidsresultaat.

Voor de realisatie van deze doelstellingen heeft DUO de volgende strategische resultaten bepaald:

- Digitalisering: zelfservice op basis van machine - machine (m2m) koppeling;
- Dienstverlening vanuit klant/gebruikers perspectief;
- Samenwerking in (overheidsbrede) productieketens;
- Efficiency en vereenvoudiging (deregulering);
- Heldere inrichting van de organisatie en uniforme werkwijze.

Als gevolg van de actuele ontwikkelingen voortvloeiend uit het Rapport Werk aan Uitvoering (WAU), Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) en de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK, en zoals verwoord in het Rapport Ongekend Onrecht) zal op korte termijn gestart worden

met het Programma Ambtelijk Vakmanschap. De te behalen doelen van Ambtelijk Vakmanschap zijn onder andere:

- Grenzeloos samenwerken;
- Opgavegericht werken en de bedoeling centraal stellen;
- Menselijke maat, maatwerk mogelijk maken.

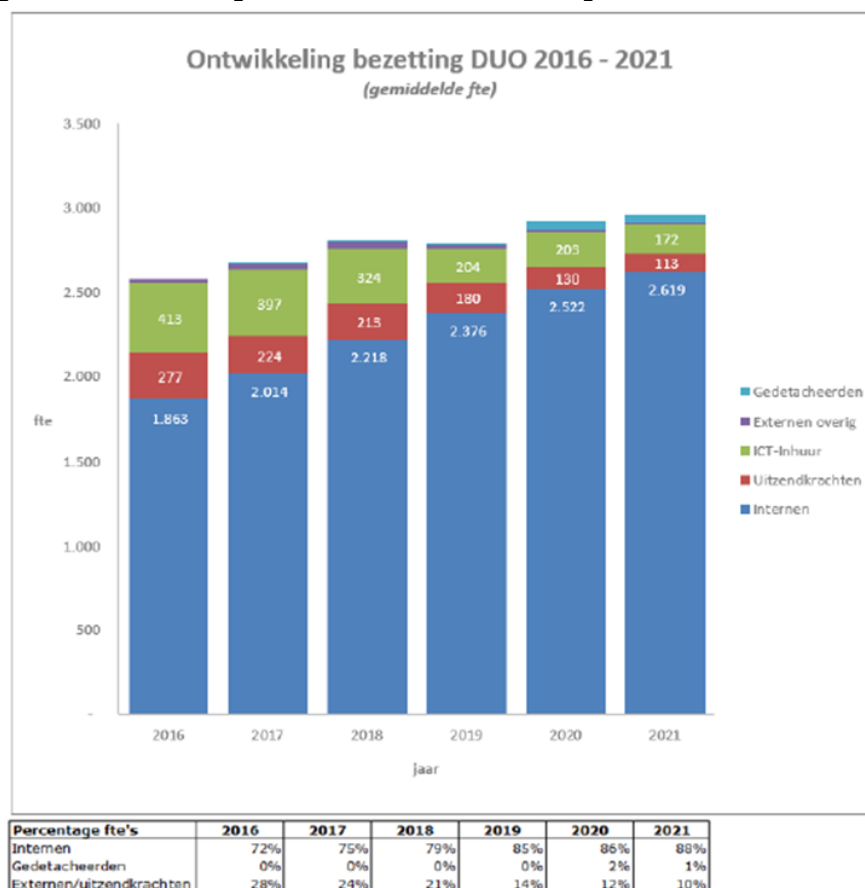
De speerpunten uit het HR-beleid:

- Het investeren in de ontwikkeling van medewerkers die – in potentie – beschikken over de voor de nieuwe organisatie nodige houding en gedrag, competenties en bevoegdheid;
- Het laten instromen van nieuwe medewerkers die kunnen bijdragen aan het maken van de beoogde omslag;
- Het vinden van passende oplossingen voor de medewerkers die om één of andere reden geen aansluiting kunnen vinden bij de nieuwe organisatie.

De speerpunten worden thans uitgewerkt en geconcretiseerd in drie interventies/instrumenten, te weten:

- Competentieontwikkeling;
- Talentontwikkeling en;
- Opvolgingsmanagement.

Gevolg van de doelstellingen DUO komt tot uitdrukking in het onderstaande figuur.



Figuur 1. Ontwikkeling bezetting DUO van 2016 tot heden.

De tendens, zoals in figuur 1 valt af te lezen, zal zich met de huidige inzichten voortzetten. Als gevolg van het in dienst nemen van een deel van de Flexibele

Arbeidskrachten en het omzetten van externen automatisering naar internen gaat de inzet van externen verder dalen en de interne capaciteit toenemen.

1.3.1

Aannamebeleid

Voor het aannamebeleid binnen DUO welke relevant is voor deze aanbesteding wordt verwezen naar bijlage E-4 'Convenant tussen OCW-DUO en vakbonden'. Deze bijlage bestaat het convenant gesloten tussen SG OCW en DG DUO met de vakbonden.