



Bijlage F Beschrijving Pools

Europese aanbesteding

**Inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een
Uitzendovereenkomst ten behoeve van de Rijksoverheid
- IFAR 2022**

Kenmerk	IUC DJI/INEA/CV/2021-2
Versie	publicatie aanbesteding
Datum	11 augustus 2021

Colofon

Projectnaam	Europese aanbesteding Inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst ten behoeve van de Rijksoverheid, IFAR 2022
Kenmerk/Projectnummer	IUC DJI/INEA/CV/2021-2
Versie	publicatie aanbesteding
Afzender	Dienst Justitiële Inrichtingen Shared Service Center, Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC DJI) Team Europees aanbesteden Bezuidenhoutseweg 20 2594 AV DEN HAAG Postbus 90829 2509 LV DEN HAAG
Contactpersoon	Christa Visser Specialistisch inkoopadviseur categorie Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid e: ienea@dji.minjus.nl t: 06 1543 9085
Plv. contactpersoon	Mahena van Vliet-van Leeuwen Senior Adviseur Europees aanbesteden e: ienea@dji.minjus.nl t: 088 07 54321
Auteurs	Werkgroep IFAR 2022

Ten tijde van publicatie van de Aanbestedingsstukken maken enkele van de Deelnemers gebruik van Pools van Flexibele Arbeidskrachten. Onderstaand zijn deze per Perceel opgesomd en vervolgens is per Pool een omschrijving opgenomen.

Perceel 1	4
Nationaal Archief (OCW) – Pool Rondleiders.....	4
Perceel 2	8
Buitenlandse Zaken – 24/7-Pool.....	8
Perceel 3	15
FM Haaglanden (BZK) – Chauffeurs-Pool.....	15
Perceel 7	26
Rijkswaterstaat (IenW) – K&S-Pool.....	26
Rijkswaterstaat (IenW) – Infocentrum	33
Rijkswaterstaat (IenW) – Handyman	36

Perceel 1

Nationaal Archief (OCW) – Pool Rondleiders

Algemeen:

Het Nationaal Archief beschikt over een zogeheten flexpool rondleiders die rondleidingen verzorgen binnen het Nationaal Archief aan het Prins Willem-Alexanderhof 20 te Den Haag.

FGR-functieprofiel:

Medewerker behandelen en ontwikkelen, cao Rijk-schaal 9

Functienaam:

Rondleider

Werkzaamheden, functie- en eventuele opleidingseisen:

Omschrijving rondleiders

De rondleiders maken deel uit van de afdeling Onderzoek en Presentatie en worden aangestuurd door de educatief medewerkers.

De afdeling is verantwoordelijk voor het (marktgericht) exploiteren van de collectie en realiseert daarvoor een boeiend en gedifferentieerd aanbod van producten en diensten, zowel fysiek als digitaal, zoals publicaties, tentoonstellingen, educatieve projecten, evenementen, lezingen en rondleidingen bedoeld voor een groot publiek. Doel hiervan is het vergroten van de zichtbaarheid van de collectie en het bevorderen van het gebruik door uiteenlopende publieksgroepen en professionals. Daarnaast verzorgt de afdeling de communicatie en pr van deze producten en diensten. Voor bovenstaande producten is het verzamelen, vastleggen en overdragen van kennis met betrekking tot de collectie en de (gebruiks-) mogelijkheden daarvan essentieel. De rondleider krijgt een interne opleiding over de inhoud van de tentoonstellingen, achtergrondinformatie over het Nationaal Archief en zijn collectie.

Taken

De rondleider draagt zorg voor de begeleiding van:

Lesprogramma's (vanaf groep 7 basisonderwijs t/m bovenbouw voortgezet onderwijs, hbo en universiteiten). De onderwijsprogramma's voor de bovenbouw primair onderwijs en onderbouw voortgezet onderwijs in de tentoonstelling *Wie ben ik, Wie was jij?* vinden nu het meest frequent plaats. In de toekomst zal ook ingezet worden op het geven van online lessen.

Het geven van rondleidingen in de tijdelijke tentoonstelling aan diverse doelgroepen (individuele bezoekers, bedrijven, studenten, overheid, vip's etc.). Passende werkzaamheden die nodig zijn in de publieke ruimte(n) of bij events. Denk daarbij aan werkzaamheden als een mailing verzorgen, de tablets schoonmaken en opladen, helpen in de publieke ruimte, een nieuwe vrijwilliger iets vertellen over de tentoonstelling of het inlezen of voorbereiden van een (nieuwe) rondleiding, enz.

Verder verantwoordelijk voor het onderhouden van goede contacten met de begeleiders/docenten van de groepen.

Functie-eisen

Aantoonbare affiniteit met thema's als discriminatie, diversiteit, emancipatie en migratie.

Ervaring met het werken met groepen jongeren, bij voorkeur in het onderwijs. Aantoonbare kennis van en interesse in de Nederlandse geschiedenis en/of bereidheid om te leren.

De vaardigheid om informatie op een enthousiaste en motiverende wijze aan een groep over te brengen, op het juiste niveau.

Hbo/wo niveau in een relevante richting, bijvoorbeeld pabo, geschiedenis of erfgoedstudies. Studenten (vanaf het derde jaar) kunnen ook solliciteren.

Een goede beheersing van de Nederlandse taal, Engels is een pré.

Flexibiliteit in de omgang met onverwachte situaties en planningswijzigingen.

Je bent flexibel beschikbaar voor 2 à 3 dagdelen per week (soms weekenden).

Het Nationaal Archief stelt zich voor:

In het Nationaal Archief in Den Haag vind je antwoorden op vragen over jouw leven, de geschiedenis en onze samenleving. Hier ontdek je hoe het recente en verre verleden het dagelijks leven beïnvloeden.

We helpen mensen aan nieuwe inzichten door oude verhalen springlevend te houden. Door je altijd en overal toegang te geven tot ons nationaal geheugen. Omdat we vinden dat iedereen op mag zoeken wat er in ons land is gebeurd of gezegd.

Het Nationaal Archief wil een diverse en inclusieve organisatie zijn. We streven ernaar dat ons personeelsbestand, dus ook het team van rondleiders, een representatieve afspiegeling van de Nederlandse samenleving is.

De afdeling Onderwijs en Presentatie is verantwoordelijk voor een groot aanbod van producten en diensten, zoals publicaties, tentoonstellingen, educatieve projecten en rondleidingen bedoeld voor een groot publiek

Omvang Pool:

Op het moment van publicatie van de aanbesteding vinden, vanwege de coronamaatregelen, geen rondleidingen plaats en is de Pool 'slappend' (er worden feitelijk geen Flexibele Arbeidskrachten ingezet). Zodra de situatie dit weer toelaat (post-corona) zullen weer rondleidingen worden verzorgd en worden hiervoor weer Flexibele Arbeidskrachten uit de Pool ingezet. De verwachting is dat dan de omvang van inzet uit de Pool vergelijkbaar is met de omvang van voor de corona-situatie. Dat komt neer op ongeveer 2.800 uur op jaarbasis.

Aantal Flexibele Arbeidskrachten in de Pool:

1 Pool van thans 13 Flexibele Arbeidskrachten. Het aantal

Omdat de Flexibele Arbeidskrachten die voor de pool werkzaam zijn in beginsel uit studenten en parttime-beschikbare Flexibele Arbeidskrachten bestaat, is het aantal van meer dan 10 Flexibele Arbeidskrachten wenselijk, zodat goed gerouleerd kan worden.

Inzet aantal Flexibele Arbeidskrachten en werktijden:

Dit is afhankelijk van het aantal geboekte rondleidingen. In beginsel kan ervan uitgegaan worden dat per dag 4 rondleiders nodig zijn. Het eerste team (2 rondleiders) werkt van 8.30 tot 15.15 uur, het tweede team rondleiders van 9.45 tot 14.00 uur (inclusief voorbereiding en afsluiting).

De Flexibele Arbeidskrachten werken minimaal 3 uur per rondleiding en eventuele andere werkzaamheden. Afhangend van de rondleidingen en beschikbaarheid van de Flexibele Arbeidskrachten kan ook in het weekend gewerkt worden. Uitgaande van drie uit te betalen uren per oproep gaat het Nationaal Archief ervan uit dat die uren zowel voor de rondleiders, het publiek en het Nationaal Archief zo effectief mogelijk ingezet kunnen worden. Het aantal door de Flexibele Arbeidskrachten te werken uren kan per week verschillen.

Locatie inzet:

Nationaal Archief; Prins Willem-Alexanderhof 20, Den Haag

Inhuurduur Nadere Overeenkomst:

Veelal 1 jaar met verlengingsopties. In de zomervakanties zijn er geen rondleidingen en wordt er geen beroep gedaan op de pool.

Opleiding / training / inwerkperiode:

De Flexibele Arbeidskracht die is geselecteerd voor de pool volgt een inwerkprogramma bij het Nationaal Archief, beginnend met een dagdeel, in de loop van de periode volgen meer inhoudelijke bijeenkomsten. Aanwezigheid bij deze bijeenkomsten en zelfstudie is noodzakelijk.

Kosten voor opleiding / training:

Het Nationaal Archief draagt de kosten die zijn gemoeid met het inwerkprogramma.

Poolmanagement (kort gezegd: inroosteren, wisselingen en bewaken nakomen roosters):

De huidige opdrachtnemer voert NIET het Poolmanagement uit. Het is niet de intentie van het Nationaal Archief om dit op korte termijn te veranderen onder IFAR 2022.

De rondleiders schrijven zich in naar aanleiding van een evenementenagenda. Het evenementenbureau plant de poolmedewerkers in en de educatief medewerkers sturen de poolmedewerkers aan.

Het evenementenbureau van het Nationaal Archief draagt zorg voor het inroosteren en ruilingen van de poolmedewerkers. Het evenementenbureau wordt aangestuurd door een afdelingshoofd van het Nationaal Archief, in dit geval hoofd van de afdeling Onderzoek & Presentatie. Het evenementenbureau maakt een agenda van alle geplande rondleidingen en de rondleiders kunnen zich inschrijven op verschillende dagen en rondleidingen. Aan de hand van de inschrijvingen maakt het evenementenbureau een rooster. Het evenementenbureau zorgt voor de logistieke zaken. De educatief medewerkers werken bij dezelfde afdeling als het evenementenbureau en zijn inhoudelijk aansprakelijk voor de rondleidingen en andere werkzaamheden voor de rondleiders. Zij sturen de rondleiders ook inhoudelijk aan.

Perceel 2

Buitenlandse Zaken – 24/7-Pool

Algemeen:

Het ministerie van Buitenlandse Zaken beschikt over een zogeheten flexpool voor de bemensing van het 24/7BZ Contactcenter dat is gevestigd aan de Rijnstraat 8, 2515 XP te 's-Gravenhage.

Het 24/7BZ Contactcenter is een onderdeel van de Directie Consulaire Zaken en Visumbeleid (DCV).

Over DCV

DCV biedt burgers, bedrijven en overheidsdiensten excellent gewaardeerde consulaire dienstverlening en is verantwoordelijk voor het visumbeleid en visa-gerelateerde diensten.

Een vangnet voor Nederlanders in het buitenland en hét loket voor buitenlanders die naar Nederland willen, door middel van een wereldwijd netwerk van posten, unieke kennis en diplomatieke vaardigheden.

DCV streeft naar excellente consulaire dienstverlening. Deze dienstverlening is modern, snel en integer zodat DCV de belangen van het Koninkrijk en de Nederlandse burger in het buitenland goed en adequaat kan behartigen. DCV kijkt naar de toekomst en speelt in op nieuwe ontwikkelingen. Daarnaast benut DCV de kansen die samenwerking met externe partijen kan bieden, of dat nu nationaal is of internationaal, met partners binnen of buiten de overheid.

De goede kwaliteit van de consulaire dienstverlening is essentieel en motiveert DCV voortdurend het werk beter, klantgerichter, efficiënter en op een zo prettig mogelijke manier in te richten en uit te voeren. Daarom investeert DCV in kennis, professionaliteit en creativiteit en juicht persoonlijke ontwikkeling toe.

24/7 BZ Contact Center

De minister beloofde het aan de Tweede Kamer: BZ is bereikbaar voor Nederlanders in het buitenland en voor niet-Nederlanders die naar Nederland willen reizen. Vanaf juni 2015 beantwoordt BZ, centraal vanuit Den Haag, ongeveer 2500 vragen (telefonisch, per Whatsapp en per mail) per dag. Mensen uit de hele wereld kunnen contact opnemen voor informatie.

Informatie voor reizigers die optimaal voorbereid willen zijn; vragen over het verkrijgen van een visum, over het legaliseren van documenten en alle mogelijke andere vragen waarvoor mensen contact opnemen met BZ.

- Doelstellingen: De klant dient zich gehoord en geholpen te voelen. De klant moet in 1 contact de juiste en volledige informatie krijgen.
- Zichtbaarheid: Het 24/7 BZ Contactcenter moet zichtbaar zijn. Mensen over de hele wereld moeten weten dat zij bij het 24/7BZ Contactcenter terecht kunnen met al hun (consulaire) vragen.
- Bereikbaarheid: 365 dagen per jaar en 24 uur per dag.
- Optimale dienstverlening: Het ministerie streeft naar een hoge score als het gaat om klanttevredenheid.

24/7BZ Contactcenter is verantwoordelijk voor:

- beantwoorden van consulaire vragen van burgers in de hele wereld
- verstrekken van informatie aan CSO, posten en derden
- beleggen van complexere vragen bij posten, CSO en/of casemanagement

De medewerkers die bij het 24/7BZ Contactcenter werken hebben allemaal hun eigen achtergrond, cultuur, kennis, vaardigheden en ervaringen. Extra aandacht voor het bouwen en behouden van een gemeenschappelijke cultuur en werkwijze is dus van essentieel belang.

Betrouwbaar

De medewerkers zijn zich ervan bewust dat het vertrouwelijke karakter gewaarborgd dient te blijven. Continuïteit van de dienstverlening is belangrijk. Het 24/7 BZ Contact Center is 24 uur per dag bereikbaar en de dienstverlening is van een constante kwaliteit.

Betrokken

De medewerkers zijn zich ervan bewust dat hun handelen effect kan hebben op de (persoonlijke) situatie van de klant.

Professioneel

Het 24/7BZ Contactcenter is een professionele organisatie. De medewerkers hebben de juiste inhoudelijke kennis en vaardigheden om de werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren. De medewerkers worden gedegen ingewerkt o.b.v. een opleidingstraject.

Flexibele arbeidskrachten die niet alleen kwalitatief goed werk leveren maar ook kwantitatief.

De dienstverlening en de uitvoering van de werkzaamheden zullen intern door Opdrachtgever worden geëvalueerd. Evaluaties worden gebruikt om te monitoren of de prestaties van het 24/7BZ Contactcenter in lijn liggen met de gestelde (operationele) doelstelling. Hierbij moet u denken aan: klanttevredenheid (4,5 op punt schaal 5), bereikbaarheid telefonie (95%), servicelevel e-mail (48 uur), eerste reactietijd Whatsapp van 30 minuten, doorlooptijd gesprekken, doorlooptijd e-mail.

Zichtbaar, bereikbaar en klantgericht zijn de doelstellingen van het 24/7BZ Contactcenter als onderdeel van moderne diplomatie. Het 24/7BZ Contactcenter is altijd bereikbaar, ook 's nachts, in het weekend en op feestdagen. Om klanten optimaal te helpen, worden naast het Nederlands verschillende talen gesproken: Engels, Frans en Spaans. We hebben daarom flexibele en dienstverlenende medewerkers nodig die het leuk vinden om mensen uit de hele wereld te woord te staan.

Vooralsnog wordt er alleen gebruik gemaakt van Twitter maar er wordt niet uitgesloten dat ook andere kanalen in de toekomst gebruikt gaan worden.

FGR-functieprofiel:

Medewerker behandelen en ontwikkelen, cao Rijk-schaal 8

Functienaam:

Consulair voorlichter

NB. Buiten de functie van Consulair voorlichter kan het zijn dat er functies worden uitgevraagd die behoren bij het uitbaten van een Contactcenter. Bijvoorbeeld teamleider, coach, kennisbankmedewerker etc.

Werkzaamheden, functie- en eventuele opleidingseisen:

In het 24/7 BZ Contact Center wordt in diensten 24/7 uur, 365 dagen per jaar gewerkt. Doelstelling is het 24 uur per dag verstrekken van informatie en advies rondom consulaire aangelegenheden.

Taken Consulair voorlichter

- verstrekt mondeling of schriftelijk informatie, richtlijnen en adviezen over diverse consulaire aangelegenheden
- beantwoordt 1e lijns vragen telefonisch, per mail en via social media;
- belt klanten in uitzonderlijke gevallen terug indien een vraag niet direct beantwoord kan worden;
- geeft niet-beantwoorde vragen door aan coördinator, post of casemanagers (2e lijn);
- signaleert knelpunten in processen en procedures om te komen tot verbeteringen voor klanten en de interne organisatie.

Typering gezochte Consulair voorlichter

De functie van Consulair voorlichter vereist een grote mate van flexibiliteit bij het uitvoeren van onregelmatige diensten. De voorlichter moet open staan voor veranderingen in de werkprocessen en voor het zich eigen maken van kennis zowel op het gebied van consulaire zaken als gesprekstechnieken- en vaardigheden. De voorlichter kan tegen een hoge werkdruk en is een teamplayer die goed kan samen werken met collega's van verschillende achtergronden.

Wij zoeken een betrokken medewerker bij wie klantvriendelijkheid en resultaatgerichtheid sterk aanwezig zijn. Daarnaast zien we graag de volgende gedragskenmerken terug:

- Goed in staat feedback te geven- en te ontvangen
- Doet aan zelfreflectie
- Ondernemende "can-do" mentaliteit; spreekt niet over wat niet kan, maar over wat wél kan;
- Analytisch sterk

Competenties

- Analytisch vermogen
- Samenwerken
- Resultaatgerichtheid
- Zelfontwikkeling
- Inlevingsvermogen
- Klantgerichtheid
- Integriteit

- Luisteren
- Flexibiliteit

Kennis en ervaring

De Flexibele Arbeidskracht dient voor de functie Consulair voorlichter te beschikken over:

- minimaal HBO werk- en denkniveau
- beheersing van de talen (zie European Framework of References for Languages) als volgt:
 - o Nederlands mondeling en schriftelijk niveau C1
 - o Engels en Frans mondeling en schriftelijk B2 of Engels en Spaans mondeling en schriftelijk niveau B2.
- basiskennis van relevante regelgeving en voorschriften op consulaire gebied (paspoort, visum, consulaire rechten etc.) evenals van de uitvoeringsbepalingen is een pre *
- kennis van consulaire systemen en processen is een pre
- digivaardigheid
- vaardig in het geven van toelichting op de relevante wet- en regelgeving
- vaardig in het verhelderen van een klantvraag om zo tot een juist antwoord of goed advies te komen

* De benodigde kennis van consulaire processen wordt in een training aangeboden. Belangstellenden zonder consulaire ervaring worden daarom ook uitgenodigd te reageren.

De selectieprocedure bestaat uit:

- de Opdrachtnemer neemt de Flexibele Arbeidskracht een online assessment en taaltoets af (deze procedurestap is niet verplicht, maar Opdrachtnemer kan er voor kiezen deze procedurestap te nemen);
- de Opdrachtnemer neemt de Flexibele Arbeidskracht een intakegesprek af;
- de Opdrachtgever neemt de Flexibele Arbeidskracht een intakegesprek af;
- de Opdrachtnemer laat door een extern bureau de Flexibele Arbeidskracht het verplichte assessment afnemen;
- de Opdrachtnemer laat door een extern bureau de flexibele arbeidskracht de verplichte taaltoetsen afnemen.

Omvang Pool:

De geraamde omvang op jaarbasis is 117.000 uren.

Mogelijk wordt de Pool in de toekomst kleiner vanwege het laten verambtelijken voor een deel van de functies, maar of hier daadwerkelijk sprake van zal zijn, is vooralsnog niet duidelijk.

Aantal Flexibele Arbeidskrachten in de Pool:

Momenteel werken 100 Consulair Voorlichters bij het 24/7BZ Contactcenter waarvan een aantal medewerkers in dienst van het ministerie van Buitenlandse Zaken zijn. Er wordt gewerkt in 4 teams.

Het 24/7BZ Contactcenter is nog in ontwikkeling waardoor de inhuurbehoefte kan fluctueren. Er kan vooraf geen zekerheid worden gegeven ten aanzien van de afname van de dienstverlening. Er is geen sprake van afnameverplichting

jegens de contractpartner. De gegevens met betrekking tot de omvang zijn een indicatie en een momentopname. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Inzet aantal Flexibele Arbeidskrachten en werktijden:

De poolmedewerkers hebben in beginsel flexcontracten voor 20 à 32 uur per week.

Er wordt in een 24/7-omgeving (24 uur per dag, 7 dagen per week) gewerkt met onregelmatige diensten van 4 of 8 uur. In de toekomst wordt mogelijk gekozen voor diensten van afwisselende duur.

Er wordt gewerkt in wisselende diensten met wisselende werktijden, waardoor onregelmatigheidstoeslag van toepassing is.

De functie is ook geschikt om in parttime te werken.

Locatie inzet:

Het 24/7BZ Contactcenter dat is gevestigd aan de Rijnstraat 8 te Den Haag. De verwachting is dat BuZa kiest voor een hybride vorm van kantoorwerk en thuiswerken. De voorlichter dient ook vanuit huis te kunnen werken.

Inhuurduur Nadere Overeenkomst:

In verband met de opleiding / training (zie hierna) dient de flexibele arbeidskracht zich minimaal 12 maanden (1 jaar) te committeren aan BuZa.

Opleiding / training / inwerkperiode en daarmee gemoeide kosten:

Opdrachtnemer dient de volgende testen af te nemen bij de Flexibele Arbeidskrachten die voor de Pool worden aangeboden:

1. BuZa stelt het afnemen van een selectie-assessment verplicht. Het assessment dat wordt afgenomen bij Flexibele Arbeidskrachten dient inhoudelijk kwalitatief gelijk te zijn aan het assessment dat bij vaste medewerkers van BuZa wordt afgenomen. Onderdelen van het assessment moeten zijn: een capaciteitstest, een rollenspel en een gesprek met een psycholoog.
2. BuZa stelt het afnemen van taaltoetsen Nederlands (C1) Engels en Frans of Spaans op B2-niveau (European Framework of References for Languages) verplicht. De taaltoetsen die worden afgenomen bij Flexibele Arbeidskrachten dient inhoudelijk gelijk te zijn aan de taaltoetsen die bij vaste medewerkers van BuZa wordt afgenomen. Onderdelen van de taaltoets moeten zijn: vocabulaire, grammatica, begrip en uitdrukkingsvaardigheid.

Indien de flexibele arbeidskracht niet aan het gevraagde niveau voldoet, dient door het bureau dat de taaltoets heeft afgenomen, aangegeven te worden of de Flexibele Arbeidskracht ontwikkelbaar is in de desbetreffende taal/talen. Daarbij dient vermeld te worden hoeveel tijd ermee gemoeid is om de Flexibele Arbeidskracht op het vereiste niveau te krijgen middels een taalcursus.

Ter compensatie van de kosten voor het afnemen van het onder bovenstaande punt 1 genoemde assessment en voor het afnemen van de onder het bovenstaande punt 2 genoemde taaltoetsen bij Flexibele Arbeidskracht mag

Opdrachtnemer per Flexibele Arbeidskracht een vergoeding in rekening brengen bij BuZa, mits de betreffende Flexibele Arbeidskracht daadwerkelijk wordt ingezet voor het verrichten van Werkzaamheden in de Pool. Deze vergoeding is in totaal (voor dit assesment en de taaltoetsen) maximaal € 800,- ex btw; de vergoeding die Opdrachtnemer in rekening wenst te brengen, dient te worden opgegeven bij de Inschrijving en wel in bijlage 5B 'Tariefstelling Perceel 2'.

3. Opleidingen die vereist zijn om aan de eisen van het functieprofiel Medewerker Behandelen en Ontwikkelen te voldoen zijn voor kosten van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verplicht zich zorg te dragen voor constante borging van het kennis- en opleidingsniveau.
4. Opleidingen die nodig zijn voor de uitvoering van de functie komen ten koste van de Opdrachtgever nadat de flexibele arbeidskracht is aangenomen voor de functie.
5. Kennis en vaardigheden relevant voor de functie worden op peil gehouden door frequent bijscholen. Bijscholing door BuZa vindt plaats onder reguliere werktijd. Flexibele Arbeidskrachten zijn verplicht om aan deze opleidingen deel te nemen en de lesuren worden als werkuren vergoed.
6. De flexibele arbeidskracht dient drie weken vooraf aan het starten van de werkzaamheden, fulltime beschikbaar te zijn voor opleiding op inhoud en vaardigheden. BuZa zorgt, voor wat betreft inhoudelijke kennis, voor het inwerken van de flexibele arbeidskrachten. De flexibele arbeidskracht dient zich minimaal 12 maanden (1 jaar) te committeren aan de Opdrachtgever.

Voor de situatie dat de Flexibele Arbeidskracht gedurende de opleidingsperiode van in beginsel drie weken ongewenst uitstroomt maken BuZa en de Opdrachtnemer die de Flexibele Arbeidskrachten voor de Pool zal leveren, na gunning van de Raamovereenkomst afspraken over het eventueel niet uitbetalen van (een deel van) de gewerkte uren, althans de uren die Flexibele Arbeidskracht heeft besteed aan de onder vorig randnummer genoemde opleiding. Deze afspraken worden vastgelegd in de Dienstspectifieke Afspraken.

Poolmanagement (kort gezegd: inroosteren, wisselingen en bewaken nakomen roosters):

De huidige opdrachtnemer voert een aanzienlijk deel van het Poolmanagement uit. Het is niet de intentie van BuZa om dit op korte termijn te veranderen onder IFAR 2022.

Het Poolmanagement wordt als volgt uitgevraagd:

1. De Opdrachtgever kiest ervoor haar eigen roosterplanning te beheren.
2. Het rooster wordt vier weken van tevoren door de Opdrachtgever aangeboden aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer heeft vervolgens maximaal 48 uur de tijd om het door Opdrachtgever aangeboden rooster te publiceren.
3. De Opdrachtgever stelt een Webapplicatie beschikbaar waarin het rooster ingezien kan worden door de medewerkers. Deze applicatie moet Apple en Android ondersteunen.
4. De poolmanager verzorgt de ruilingen nadat het rooster gepubliceerd is. Ruilingen dienen binnen 24 uur gepubliceerd te worden.

5. Vooraf wil Opdrachtgever een klikgesprek met de poolmanager. Alleen na een klikgesprek en met instemming van de Opdrachtgever kan de 'nieuwe' poolmanager starten.
6. Van de aan de Opdrachtgever toegewezen poolmanager wordt verwacht dat zij/hij over 3 jaar relevante werkervaring bij de publieke sector beschikt in een klantcontactomgeving.
7. De poolmanager voert de volgende taken uit:
 - doorvoeren van ruilingen die door de Flexibele Arbeidskrachten, via de e-mail, worden aangeleverd;
 - bijhouden van taalcompetenties zodat ruilingen alleen binnen de taalgroepen doorgevoerd worden;
 - bijhouden van ziekte en verzuim en deze statistieken maandelijks delen met de teamleiders van 24/7BZ Contactcenter.
 - gesprekken voeren met Flexibele Arbeidskrachten over (veelvuldig) ziekteverzuim;
 - voeren van, 1 x in de zes maanden, voortgangsgesprekken met de Flexibele Arbeidskracht (dit mag tijdens werkuren doch rekening houdend met verantwoordelijke roosters);
 - wekelijks overleg met de teamleiders van 24/7BZ Contactcenter.
8. De poolmanager dient binnen kantoortijden, 08.00-18.00 uur, te allen tijde telefonisch beschikbaar te zijn. Beschikt over reactiviteit voor tussentijdse vragen.

Opdrachtnemer mag de poolmanager alleen vervangen indien dit onvermijdelijk is, bijvoorbeeld in geval langdurige ziekte, overlijden of ontslag. In dergelijke gevallen wordt tijdig overleg gevoerd met de Opdrachtgever. Alleen na een klikgesprek en met instemming van de Opdrachtgever kan de 'nieuwe' poolmanager starten.

Perceel 3

FM Haaglanden (BZK) – Chauffeurs-Pool

Algemeen:

Eén van de producten en diensten die FMH in haar verzorgingsgebied aanbiedt betreft vervoer. In dit geval meer in het bijzonder het inhuren van chauffeurs voor het vervoer van de ambtelijke top/vervoersgerechtigden van de departementen die tot het verzorgingsgebied van FMH behoren. De afdeling Personenvervoer van FMH is hiervoor verantwoordelijk en coördineert de collectieve vervoersbehoefte.

Naast het vervoer van rijksambtenaren werkzaam bij de departementen, verzorgt FMH ook het vervoer van de ambtelijke top voor:

- Raad voor de Rechtspraak;
- De Hoge Raad;
- Nederlands Forensisch instituut;
- Autoriteit Persoonsgegevens;
- Immigratie- en Naturalisatiedienst;
- Autoriteit Consument en Markt.

Het verzorgingsgebied is aan verandering onderhevig en het is mogelijk dat er uitbreidingen in de nabije toekomst plaatsvinden, hoewel daar op dit moment geen concrete aanleiding is om te veronderstellen dat uitbreiding zal plaatsvinden. De ministeries van Buitenlandse Zaken, Infrastructuur en Waterstaat, Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Defensie verzorgen zelf hun vervoer.

De indicatieve getallen ten aanzien van de omvang in het aantal chauffeurs bij FMH zijn als volgt:

	Chauffeurs in dienst van FMH (dus geen onderdeel opdracht)	Inhuur chauffeurs
FMH verzorgingsgebied totaal	95	4 - 6

FMH wil ten tijde van publicatie van deze aanbesteding dat de Pool een omvang heeft van 6 chauffeurs.

FGR-functieprofiel:

Medewerker vervoer, cao Rijk-schaal 4.

Functienaam:

Directiechauffeur Personenvervoer.

Werkzaamheden, functie- en eventuele opleidingseisen:

Het betreft hier VIP-vervoer, directievervoer en ritten voor andere typen vervoersgerechtigden.

Algemeen: met elkaar samenhangende werkzaamheden ten aanzien van vervoer van personen in een politiek gevoelige omgeving. De functie kent een assisterend, uitvoerend dan wel dienstverlenend karakter. Het kenmerkt zich door wisselende ritten waarbij gewerkt in een rooster met onregelmatige werktijden.

Taken: Vervoer ambtelijke top en directie binnen het verzorgingsgebied van FMH (regio Haaglanden), en mogelijk Arbo-vervoer, op afroep dan wel structureel.

Functie- en eventuele opleidingseisen:

Dit betreft VIP-, directie-vervoer en ritten voor andere typen vervoersgerechtigden binnen het verzorgingsgebied van FMHaaglanden.

De gestelde opleidingseisen:

1. Rijopleiding: minimaal CCVD1;
2. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG);
3. B-screening. Het betreft hier een vertrouwensfunctie, die van de functionaris een onbesproken gedrag eist. Een veiligheidsonderzoek bij de AIVD is vereist. De B-screening dient vóór daadwerkelijke inzet aanwezig te zijn. Betreft Verklaring Geen Bezwaar. Anders is inzet niet mogelijk. Bovendien dient betrokken kandidaat chauffeur, -vooraf aan de B-screening- aan te geven bij FMH of een B-screening onderzoek van de AIVD mogelijke onwettelijkheden zou kunnen opleveren;
4. EHBO/ BHV-diploma.

De verlangde competenties/ functie-eisen zijn:

Als directiechauffeur dienen de werkzaamheden op een professionele manier voorbereid en uitgevoerd te worden. Het is van belang dat de chauffeur zich kan aanpassen aan de situatie en op een natuurlijke manier aanvoelt wat de VIP van hem/haar vraagt. De chauffeur denkt in oplossingen en voelt zich nauw betrokken bij het werk.

Verder wordt een hoge mate van klantgerichtheid verwacht. De chauffeur is representatief, stressbestendig, omgevingsbewust, heeft een flexibele instelling, is proactief, en integer. Heeft kennis van rust- en rijtijden en de Arbeidstijdenwet (ATW), weg- en wegekennis in Nederland, basisbekwaamheid met ICT, GSM en GPS-middelen.

Zie voorts verderop de meer gedetailleerde eisen aan de chauffeur onder 'Individuele eisen'.

Omvang Pool:

De geraamde omvang op jaarbasis is 12.000 uren.

Aantal Flexibele Arbeidskrachten in de Pool:

Het is de bedoeling dat er een "pool" van 4 tot 6 geschikte chauffeurs wordt opgezet, die kunnen worden ingezet voor het rijden van personen van de ambtelijke top en vervoersgerechtigden, die recht hebben om als vervoersgerechtigde te worden vervoerd. Van dit aantal zullen naar verwachting 4 chauffeurs voor een langere periode worden ingezet. Enkele chauffeurs kunnen structureel worden ingezet op vaste vervoersgerechtigden. De andere chauffeurs zullen ad-hoc worden ingezet op momenten dat hier behoefte aan is. Hierbij valt te denken aan vervanging van de vaste chauffeurs vanwege verlof, ziekte of anderszins.

De praktijk heeft de afgelopen jaren geleerd dat de uitnutting van de overeenkomst en de inzet van chauffeurs kan fluctueren en niet vooraf te voorspellen is, als het gaat om de continuïteit in de afname van de inhuurchauffeurs. Van de toekomstige Opdrachtnemer wordt dan ook verwacht dat hij flexibel is en snel en adequaat kan inspelen op de behoefte op enig moment. Een actieve houding en het uit handen nemen van de inhuurbehoefte is dan ook een voorwaarde om succesvol te zijn en vertrouwen te wekken bij de Opdrachtgever. FMH wil hierbij graag maximaal ontzorgd worden en op het juiste moment het juiste personeel kunnen inzetten.

Enige terughoudendheid met betrekking tot de inzet is op zijn plaats gelet op de corona maatregelen en de hieraan gerelateerde verminderde vervoersbehoefte. Dit geldt ook voor de mogelijke invloed van het nieuwe hybride-werken. Op dit moment is moeilijk aan te geven wat dit gaat doen met de vraag naar vervoer op langere termijn.

Inzet aantal Flexibele Arbeidskrachten en werktijden:

De inzet is afhankelijk van de daadwerkelijke vraag naar vervoer. Door de corona-maatregelen ligt het vervoer thans (april 2021) redelijk stil. Het is nog niet duidelijk wat de gevolgen zijn van de toekomstige corona maatregelen en het hybride werken op de inzet en op de afdeling Personenvervoer. Uitgangspunt is dat een chauffeur vier dagen per week 12 uur op een dag beschikbaar dient te zijn (van 07.00 uur tot 19.00 uur) om te worden ingezet voor een rit. Welke vier dagen van de week de chauffeur wordt ingezet, varieert op basis van de vervoersbehoefte van de vervoersgerechtigde.

Locatie inzet:

Standplaats: Den Haag

Inhuurduur Nadere Overeenkomst:

Naar verwachting zullen 4 chauffeurs voor een langere periode (denk aan enkele, bijvoorbeeld 4, maanden) worden ingezet. De andere chauffeurs zullen ad-hoc worden ingezet op momenten dat hier behoefte aan is. Hierbij valt te denken aan vervanging van de vaste chauffeurs vanwege verlof, ziekte of anderszins.

Opleiding/ training/ inwerkperiode:

Inwerken gedurende circa 2 weken. Het is de intentie dat een nieuwe chauffeur gedurende ongeveer 2 weken een buddy krijgt toegewezen. Deze buddy werkt de nieuwe collega in en maakt hem wegwijs in de Haagse ring en de geldende processen en procedures. Ook wordt het handboek personenchauffeur uitgereikt wat bestudeerd dient te worden en de chauffeur naar dient te handelen.

Kosten voor opleiding/ training:

(Opleidings)kosten voor Opdrachtnemer:

1. CCVD1 diploma;
2. Eventuele andere rijopleidingen;
3. EHBO/ BHV;
4. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

(Opleidings)kosten Opdrachtgever:

1. B-screening (Verklaring Geen Bezwaar);
2. Eventuele inwerkkosten.

Uitbetaling:

De operationele opdrachtverstrekking geschiedt vanuit FMH. De administratieve afhandeling van de inzet van een chauffeur zal plaatsvinden via de inhuurdesk van UBR|Personeel van BZK met gebruikmaking van (het door UBR gebruikte ict-systeem) Nétive JOB. Operationeel overleg en afstemming vinden direct tussen FMH en de Opdrachtnemer plaats. Uitbetaling geschiedt vanuit FMH.

Poolmanagement (kort gezegd: inroosteren, wisselingen en bewaken nakomen roosters):

Poolmanagement wordt NIET door de Opdrachtnemer uitgevoerd.

Individuele eisen:

Eisen aan de chauffeur	
E-PC 1	De chauffeur gedraagt zich klantgericht, waarbij de behoefte van de passagier centraal staat. Hij zorgt er bijvoorbeeld voor dat de passagier op tijd op de bestemming aankomt, en past de inhoud en hoeveelheid conversatie aan op de behoefte van de passagier. De chauffeur stelt zich daarmee op een passende wijze dienstbaar en empathisch op.
E-PC 2	De chauffeur stelt zich terughoudend op. Hij/zij vertelt niets over zijn passagier of wat hij in de auto heeft gehoord en vertelt zijn passagier niets over anderen, over locaties waar hij/zij is geweest of over andere organisaties. Gesprekken in de auto vinden slechts plaats op initiatief van de passagier. Aanvullend hierop dient de chauffeur nooit zijn mogelijke frustraties of andere zaken over Opdrachtgever, departementen, dienst of de planning te bespreken met de passagier óf dit te delen via de Social Media (Twitter, Facebook, etc.).

E-PC 3	De chauffeur heeft gevoel voor onderliggende verhoudingen; hij is bij voorkeur op het moment van inzet bekend met de Rijksoverheid en is zich bewust van de functie van zijn passagier binnen die Rijksoverheid.
E-PC 4	De chauffeur beschikt over een representatieve en goede uiterlijke verzorging, waar bijvoorbeeld gepoetste schoenen, een passend licht of donker kostuum, een bijpassend overhemd/ blouse en stropdas een onderdeel van zijn. Nadere afspraken hierover worden gemaakt in de Dienstspecifieke Afspraken. Zichtbare piercings en/of tatoeages zijn niet toegestaan.
E-PC 5	De chauffeur beschikt over een stabiele geestelijke - en goede lichamelijke conditie. De chauffeur voldoet hierbij aan de bedoelde eisen van lichamelijke en geestelijke gesteldheid, zoals gesteld in de vigerende wegenverkeerswet. De meest actuele versie ten tijde van deze aanbesteding is Wegenverkeerswet 1994, geldend van 01-01-2020 tot en met heden en is te vinden op https://wetten.overheid.nl .
E-PC 6	De chauffeur beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift en beschikt over basis kennis van de Engelse taal in woord en geschrift.
E-PC 7	<i>Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)</i> De chauffeur dient bij aanvang van de dienstverlening te beschikken over een originele Verklaring Omtrent het Gedrag (niet ouder dan 6 maanden). Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen twee werkdagen de VOG te kunnen overleggen van de betreffende chauffeur. Voordat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet dient bevestigd te worden door de Opdrachtnemer dat een positieve VOG is verstrekt. Hierbij dient de Opdrachtnemer tevens aan te geven wanneer de betreffende chauffeur voor de eerste keer is ingezet in de functie als chauffeur. De kosten voor de VOG zijn conform IFAR inclusief en worden niet separaat vergoed door de Opdrachtgever.
E-PC 8	<i>Verklaring Geen Bezwaar (VGB)</i> De chauffeur dient, indien door Opdrachtgever gewenst, mee te werken aan de procedure omtrent 'Verklaring Geen Bezwaar' (een screening A dan wel B) door de AIVD, indien de chauffeur wordt ingezet. De chauffeur doorstaat dit onderzoek met goed gevolg. De kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij er een negatief advies komt en dit bekend was of redelijkerwijs bekend had behoren te zijn bij de chauffeur of Opdrachtnemer.
E-PC 9	<i>EHBO-diploma en CCV-D1 certificaat</i> De chauffeur beschikt te allen tijde tijdens de inzet over een geldig EHBO-diploma (incl. reanimatie) en een geldig CCV-D1 opleiding/certificaat erkend door het CBR.

	Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Opdrachtnemer binnen twee werkdagen het EHBO-diploma en geldig CCV-D1 opleiding/certificaat te kunnen overleggen van de betreffende chauffeur.
E-PC 10	De chauffeur bezit minimaal 1 jaar relevante werkervaring als chauffeur die uitsluitend of nagenoeg uitsluitend belast is met rijden van personen (bij voorkeur 'VIP' vervoer) per auto.
E-PC 11	De chauffeur dient een volledig ingevulde integriteitsverklaring Rijk voor externen en een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
E-PC 12	De chauffeurs houden rekening met veiligheid, vertrouwelijkheid en discretie. Hieronder wordt verstaan veiligheid in relatie tot de vertrouwelijke informatie die in de auto aanwezig is (telefoongesprekken, dossiers, etc.), maar ook veiligheid in relatie tot vermoeidheid van de chauffeur en zijn rijgedrag.
E-PC 13	De chauffeur houdt zich aan werkinstructies van het handboek 'personenvervoer' van Opdrachtgever. Dit handboek wordt na gunning door Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer.
E-PC 14	De chauffeur bereidt zich dagelijks gedegen voor op de uit te voeren ritopdracht (o.a. routebepaling waarbij rekening gehouden wordt met verkeers- en weersomstandigheden (zoals files, alternatieve routes etc.)).
E-PC 15	Het is voor de chauffeur niet toegestaan om foto's, films, geluidsopnames e.d. te maken in de auto en panden van Opdrachtgever met bijvoorbeeld een smartphone of andere opname apparatuur. Hieronder vallen ook foto's, films, geluidsopnames e.d. van de vervoersgerechtigde.
E-PC 16	De chauffeur beschikt over een goede kennis van het Nederlandse wegennet en met name het wegennet rond de grote steden in Nederland.
E-PC 17	De chauffeur maakt tijdens ritten gebruik van de beschikbare optimale route tussen het vertrekpunt en de gewenste bestemming, dan wel een passend alternatief indien de chauffeur een geldige reden heeft om van de optimale route af te wijken.
E-PC 18	De chauffeur brengt de passagier op de hoogte van eventuele (verwachte) vertragingen van meer dan 5 minuten. De wijze van communicatie gebeurt in onderling overleg.
E-PC 19	De chauffeur draagt te allen tijde een geldig rijbewijs bij zich. Opdrachtgever verstrekt (indien noodzakelijk) aan de chauffeur een

	toegangspas om in en uit de gebouwen te komen. Deze pas is niet overdraagbaar aan derden. De pas blijft eigendom van Opdrachtgever. Bij (het vermoeden van) misbruik wordt aangifte gedaan bij de politie.
E-PC 20	De chauffeur is 15 minuten voor aanvang van de rit aanwezig op de vertreklocatie.
E-PC 21	Het in bezit hebben of het gebruik van alcoholhoudende dranken, drugs en andere stimulerende middelen of onder invloed zijn daarvan tijdens de uitvoering van de dienstverlening door een chauffeur, is ten strengste verboden. De chauffeur die dit verbod overtreedt wordt direct vervangen en wordt niet meer ingezet voor uitvoering van opdrachten voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vertraging van de werkzaamheden die hierdoor kan optreden alsmede voor eventuele (financiële) gevolgschade.
E-PC 22	Het is een chauffeur niet toegestaan te roken in of in de nabijheid van het voertuig of de te vervoeren persoon.
E-PC 23	Het is de chauffeur niet toegestaan tijdens de rit anders dan handsfree te telefoneren. De in te zetten voertuigen van Opdrachtgever zijn voorzien van handsfree bellen. Daarnaast dient de chauffeur het telefoneren tijdens de rit, in het bijzijn van een passagier, tot een minimum te beperken (alleen zakelijk en niet privé). Ook is het niet toegestaan tijdens het autorijden en/of in het bijzijn van de passagier gebruik te maken van social media, zoals twitter, whatsapp, etc.
E-PC 24	De rijstijl van de chauffeur is rustig, defensief en veilig. Dit houdt onder andere in dat de chauffeur zich volgens de geldende normen en waarden gedraagt in het verkeer, zich houdt aan de maximum snelheid, geen verkeersovertredingen maakt en sociaal rijgedrag vertoont.
E-PC 25	Opdrachtgever zal zorgdragen voor het ter beschikking stellen van een smartphone aan een chauffeur, indien een chauffeur structureel (langer dan 4 weken aaneengesloten) wordt ingezet. Dit om te allen tijde (telefonisch) contact kunnen leggen met een chauffeur en om ritopdrachten en ritregistratie te kunnen uitvoeren. Bij incidentele inzet dient de chauffeur zelf te beschikken over een (privé) of werk) smartphone voor het communiceren met Opdrachtgever.
E-PC 26	Naast de verlofregeling van de eigen Opdrachtnemer, kan Opdrachtgever verlangen dat bij chauffeurs die voor een periode van 4 weken of langer worden ingezet voor het vervoeren van dezelfde passagier vooraf afstemming over verlofaanvragen plaatsvindt en dat deze zichtbaar zijn in haar systeem. Bij het aanvragen van verlof dient

	de chauffeur dit tijdig kenbaar te maken conform het handboek "personenvervoer". Deze termijnen zijn als volgt: • Verlof van een week, of korter, dient minimaal twee weken van tevoren te worden aangevraagd • Verlof langer dan een week, dient minimaal één maand van tevoren te worden aangevraagd • Het zomerverlof dient uiterlijk 1 april te zijn aangevraagd en het kerstverlof dient uiterlijk 1 oktober te zijn aangevraagd Verlofaanvragen na de uiterste datum (ad-hoc aanvragen) worden wel in behandeling genomen, maar de kans op goedkeuring is kleiner. Binnen twee weken zal op de verlofaanvraag gereageerd worden. Bij verlofaanvragen korter dan twee weken van tevoren, is het verstandig om na de aanvraag te bellen met de contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
E-PC 27	In de voertuigen die door Opdrachtgever beschikbaar gesteld worden is een ritregistratiesysteem (RRS) aanwezig. Het is de verantwoordelijkheid van chauffeurs dat zij hun administratie ten behoeve van het RRS systeem goed op orde (bij)houden.
E-PC 28	De chauffeur draagt er zorg voor dat de in te zetten voertuigen van Opdrachtgever schoon, netjes en representatief zijn en een neutrale geur in de binnenruimte hebben.
E-PC 29	Op verzoek van Opdrachtgever geeft de chauffeur inzage in een geldig paspoort of identiteitsbewijs (geen rijbewijs). Dit is benodigd voor het kunnen verstrekken van een Rijkspas bij langere inzet van chauffeurs.
E-PC 30	De chauffeur neemt direct contact op met Opdrachtgever in geval van een ongeval c.q. schade gedurende de uitvoering van de werkzaamheden waarbij een ingezette chauffeur is betrokken, met verstrekking van alle ter zake doende informatie.
E-PC 31	De chauffeur meldt zich bij ziekte zo snel als mogelijk ziek bij Opdrachtnemer, zodat de Opdrachtnemer voor vervanging kan zorgen. Tevens meldt de chauffeur zich meteen ziek bij bureau Vervoer van FMH in verband met de planning.
E-PC 32	De chauffeur draagt er zelf voor dat hij de Wettelijke bepalingen ten aanzien van de geldende arbeids-, rust- en rijtijden naleeft en geeft tijdig aan Opdrachtgever een signaal af indien het maximum aantal te maken werkuren in een bepaalde tijdsperiode dreigt te worden bereikt of te overschrijden.

Eisen aan Opdrachtnemer	
E-PO 1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de chauffeur goed op de hoogte is van de gestelde Eisen en handelt naar de werkwijzen, regels, protocollen, etc. die gelden binnen de verschillende panden van de Rijksoverheid die tot het verzorgingsgebied van FMH en de Deelnemers behoren. Na gunning van de opdracht wordt hiertoe een handboek 'personenvervoer' ter beschikking gesteld door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft hier een informatieplicht en verstrekt dit aan de chauffeur voordat hij wordt ingezet. Het handboek "personenvervoer" wordt alleen verstrekt aan de chauffeur in geval van daadwerkelijke inzet.
E-PO 2	Opdrachtgever brengt kosten van bekeuringen veroorzaakt door een chauffeur en voortvloeiende uit (verkeers)overtredingen te allen tijde in rekening bij Opdrachtnemer, waarbij de kosten worden verhaald op de betreffende chauffeur.
E-PO 3	De kosten van opleidingen van chauffeurs, benodigd voor de uitvoering van de opdracht, komen voor rekening van Opdrachtnemer.
E-PO 4	Opdrachtnemer werkt actief mee om het aantal wisselingen in de pool van chauffeurs tot een minimum te beperken.
E-PO 5	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon en een vervanger van deze contactpersoon aan voor het onderhouden van de contacten met Opdrachtgever en de Deelnemer(s). Deze contactpersoon: a. is op de hoogte van de contractuele afspraken die zijn gemaakt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever; b. draagt zorg voor een correcte facturering; c. draagt zorg voor de managementrapportage per kwartaal; d. draagt zorg voor de behandeling en afhandeling van de klachten over de dienstverlening en met betrekking tot administratieve zaken.
E-PO 6	Opdrachtnemer reageert binnen 4 uur op een verzoek van Opdrachtgever om een chauffeur aan te bieden. Aanvragen worden in de meeste gevallen 1 dag voor de in te plannen rit gedaan. Dit omdat de planning over het algemeen 1 dag voor de tijd gereed is. De aanvraag zal voor de duur van minimaal een dagdeel (4 uur) zijn, maar bedraagt meestal een gehele dag.
E-PO 7	Voor de inzet van een 'vaste' chauffeur dient minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de inzet van deze chauffeur een kennismakingsgesprek tussen Opdrachtgever en de chauffeur gevoerd te zijn. Desgewenst vindt er ook een klikgesprek met de betrokken "vaste" passagier plaats. Dit klikgesprek is van doorslaggevende aard voor het al dan niet inzetten van de betreffende chauffeur op deze "vaste" passagier. Tijdens het kennismakingsgesprek met

	Opdrachtgever wordt inzicht gegeven in de volgende documenten: een geldige VOG, kopie geldig rijbewijs, EHBO/BHV diploma, en certificaat CCVD-1. Een chauffeur wordt gezien als vast, indien hij voor 4 weken of langer wordt ingezet voor het vervoeren van dezelfde passagier.
E-PO 8	Opdrachtnemer neemt afdoende maatregelen in het kader van de inlenersaansprakelijkheid en de Wet Ketenaansprakelijkheid. Op een eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer de benodigde documenten.
E-PO 9	Opdrachtnemer verricht alle operationele en administratieve werkzaamheden (w.o. het poolbeheer), die nodig zijn voor een vlekkeloze afhandeling van de aanvragen van Opdrachtgever. a. De werkzaamheden worden uitgevoerd via één centraal meldpunt in Nederland; b. Opdrachtnemer heeft voor Opdrachtgever een speciaal telefoonnummer beschikbaar (geen 0900 nummer), dat bereikbaar is op werkdagen tussen 07:00 uur en 19:00 uur om inhuuraanvragen en vragen/opmerkingen van Opdrachtgever in behandeling te kunnen nemen; c. Opdrachtnemer heeft een centraal coördinatiepunt waar klachten met betrekking tot vervoer kunnen worden ingediend en afgehandeld. Opdrachtnemer koppelt de reactie terug aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
E-PO 10	Gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst is het mogelijk dat de vervoersbehoefte fluctueert, zoals bijvoorbeeld bij kabinetswisseling. Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan genoemde aantallen, en dient hiermee rekening te houden, zoals ook bijvoorbeeld bij een recesperiode. Er geldt geen afnameverplichting voor genoemde aantallen.
E-PO 11	Opdrachtnemer zorgt voor een vaste 'pool' van 6 personen van gekwalificeerde (aan de Eisen voldoende), opgeleide of zogenoemde VIP-chauffeurs, die op uitzendbasis beschikbaar zijn ten behoeve van te vervoeren personen van de ambtelijke top bij departementen. Dit in verband met herkenbaarheid van de chauffeur en vertrouwelijkheid van gevoerde gesprekken door de ambtelijke top.
E-PO 12	Opdrachtnemer voert periodiek een gesprek met de chauffeur ten aanzien van zijn functioneren in het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zo nodig input leveren voor dit gesprek.
E-PO 13	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om foto's, films, e.d. te maken in de panden van Opdrachtgever met bijvoorbeeld een smartphone of andere opnameapparatuur voor bijvoorbeeld reclamadoeleinden of voor gebruik anderszins.

E-PO 14	Wanneer een chauffeur zich ziekmeldt, zorgt Opdrachtnemer indien mogelijk voor directe vervanging en geeft dit aan Opdrachtgever door. Wanneer vervanging door Opdrachtnemer niet geleverd kan worden, dan dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan per direct in kennis te stellen.
---------	--

Eisen aan rapportage

E-RO 2	<i>Managementrapportage</i> Opdrachtnemer stuurt naast de inhuurrapportage aan de inhuurdesk ook 1x per vier maanden een overzicht (managementrapportage) aan Opdrachtgever die bij voorkeur digitaal of via internet raadpleegbaar is. In dit overzicht worden o.a. de volgende managementgegevens inzichtelijk gemaakt: a. Incidenten/calamiteiten tijdens het vervoer (zoals pech/ongevallen met voertuigen) en de gevolgen hiervan voor passagiers in het voertuig, dan wel nog op te halen passagiers van het adres van herkomst); b. Klachtenoverzicht inclusief afhandeling; c. Aantal ingehuurde chauffeurs; d. Geldigheid van alle in dit programma van eisen geëiste certificaten/opleiding. Opdrachtnemer is tevens bereid om op verzoek van Opdrachtgever onderwerpen aan de managementrapportage toe te voegen of te verwijderen.
-----------	--

Perceel 7

Rijkswaterstaat (IenW) – K&S-Pool

De K&S-Pool staat voor Klant & Services Meldingenproces, Pool Klantadviseurs Frontoffice en Backoffice

Algemeen:

RWS beschikt over een zogeheten flexpool met frontoffice klantadviseurs die vragen en meldingen afhandelen over bedrijfsvoeringsprocessen van Rijkswaterstaat en de Landelijke Informatielijn van Rijkswaterstaat die niet door de 1^e lijns adviseurs beantwoord kunnen worden. Daar horen ook burgervragen bij over het primaire proces van Rijkswaterstaat, die niet door de 1^e lijns adviseurs beantwoord kunnen worden.

FGR-functieprofiel:

Medewerker Advisering (functiefamilie Bedrijfsvoering) uit het Functiegebouw Rijk) –
Cao Rijk-schaal 6 t/m 9

Functienamen:

Frontoffice

- *Klantadviseur Frontoffice*
- *Medewerker Webcare*

Backoffice

- *Klantadviseur Backoffice*
- ✚ *Klantadviseur Content*
- ✚ *Medewerker Quality Monitoring – coach*

Werkzaamheden, functie- en eventuele opleidingseisen **klantadviseur Frontoffice – drie profielen – schalen 6-7-8**

De werkzaamheden van Rijkswaterstaat zijn omvangrijk en complex. Dat leidt tot meldingen van burgers bij de landelijke informatielijn. Dankzij jou kunnen we alle burgers, collega's en/of partners via diverse communicatiekanalen te woord staan. Jouw communicatieve vaardigheden komen bij Rijkswaterstaat als klantadviseur goed tot hun recht. Je krijgt bijvoorbeeld meldingen van weggebruikers die bellen als ze een voorwerp op de weg zien liggen. Je hebt de sleutelrol in het beantwoorden van klantvragen die via onze diverse kanalen binnenkomen. Voor de juiste beantwoording van de melding, raadpleeg je informatie- en kennisbronnen. Je formuleert vervolgens het juiste antwoord of maakt een correcte melding richting de regio of backoffice die gekoppeld is aan de vraag.

Naast vragen van de Landelijke Informatie Lijn is het mogelijk dat je vragen krijgt over loket bedrijfsvoering, loket externe dienstverlening of loket servicecentervergunningen.

Als klantadviseur ben je een teamplayer en zorg je voor een goede samenwerking met je collega's en de ketens. Je denkt mee over formats,

procesverbeteringen en klantgerichtheid. Hiernaast is het mogelijk dat je naast inkomende telefonie en e-mail een gedeelte van je werktijd besteed aan de volgende taken: coachende en kwaliteitscontroles in samenwerking met kwaliteitsmanagement.
multidisciplinair werken aan verschillende onderwerpen waarop je waar nodig een verdiepingsslag maakt.

Functie-eisen

Werk- en denkniveau

- Je werkt en denkt op MBO niveau

Kennis en ervaring

- Je werkt multiskilled (minimaal 2 complexe skills)
- Je beschikt over een goede beheersing van de Nederlandse taal,
- Je werkt nauwkeurig,
- Je kan je staande houden in een dynamische omgeving,
- Je durft door te vragen om tot de kern van de vraag te komen,
- Bewaakt de voortgang van de operationele werkzaamheden en het behalen van doelstellingen,
- Je kan werken met MS Office en hebt basis computervaardigheden,
- Aantoonbare ervaring met een callcenter is een pré.

Werkzaamheden, functie- en eventuele opleidingseisen **Webcaremedewerker**

Als webcaremedewerker doorloop en beoordeel jij alle berichten die via social media en nieuwsmedia binnenkomen. Je beantwoordt rechtstreekse vragen aan Rijkswaterstaat via de social mediakanalen. Je signaleert en escaleert bij dreigende reputatieschade óf bij kansen voor de organisatie en schakelt met adviseurs van andere organisatieonderdelen. Je denkt mee over werkprocessen en samenwerking met andere afdelingen. Je doet hiervoor concrete voorstellen. Soms ben je deelnemer maar het kan ook voorkomen dat je de rol van voorzitter invult. bij verschillende overleggen en je draagt de visie van webcare uit.

Je hebt een sleutelrol in het beheren en monitoren van online meldingen. Is een vraag niet direct te beantwoorden? Dan ga jij actief op zoek naar mogelijkheden om zo snel mogelijk de kennis uit de organisatie op te halen. Je verbindt verschillende bronnen aan elkaar zodat er juiste informatievoorziening beschikbaar is voor de vraagsteller. Denk hierbij aan communicatie, de 1e lijn en backoffice. Je hebt een rol als publieksvoorlichter in geval van een crisis.

Om processen te verbeteren, bouw je een netwerk van operationele kennisrelaties op.

Ook heb je een signaalfunctie met zowel oog voor de behoeftes van uiteenlopende doelgroepen als op de prestatie-indicatoren van webcare.

Functie-eisen

Werk- en denkniveau:

- Je werkt en denkt op MBO niveau

Kennis en ervaring:

- Je hebt aantoonbare affiniteit met klantcontact en met webcare als kanaal.
- Je bent online-minded en op de hoogte van wat er speelt op het gebied van online en social media.
- Je beheerst de Nederlandse taal uitstekend, zowel mondeling als schriftelijk (speciaal gericht op online).
- Je bent proactief en resultaatgericht, kunt goed zelfstandig opereren en werkt nauwkeurig en accuraat.
- Je bent analytisch sterk, nieuwsgierig en kunt snel schakelen binnen je werkveld.
- Je legt makkelijk contact met collega's om informatie scherp te krijgen of om hen te wijzen op zaken die je online signaleert.
- Je kunt politieke en bestuurlijke gevoeligheden goed inschatten en bent in staat snel en scherp te handelen in het heetst van de strijd.
- Je kunt goed luisteren, samenvatten en doorvragen, en komt snel tot een juist en volledig antwoord.

Werkzaamheden, functie- en eventuele opleidingseisen klantadviseur Backoffice

Je hebt een sleutelrol in het voorkomen van meldingen. Voor de juiste informatievoorziening verbind je verschillende bronnen, zoals klanttevredenheidsonderzoeken, Quality Monitoring, projectoverleggen, changekalenders en statistieken. Is er sprake van nieuwe content? Dan beoordeel je de impact hiervan. Door kennis uit de organisatie te halen, zorg jij ervoor dat vragen of meldingen in toenemende mate via zelfservice op intranet of internet worden opgelost, of dankzij een goede inhoudelijke kennisbank direct door de collega's van de 1e lijn.

Vanuit je signaalfunctie heb je oog voor de behoeftes van uiteenlopende doelgroepen en speel je hier adequaat op in. Via doortastend relatiemanagement houd je binnen jouw regio's de regie op het proces van vraag naar correct antwoord. Om processen te verbeteren, bouw je een netwerk van operationele kennisrelaties op en voer je maandelijks rapportagegesprekken met de ketenpartners in de regio. Ook heb je een signaalfunctie met betrekking tot de kritische prestatie-indicatoren van het meldingenproces. Als teamplayer streef je naar een goede samenwerking met je collega's van de 1e lijn en binnen de keten. Je denkt mee over formats, visie en procesverbetering en klantgerichtheid.

De functie medewerker BackOffice servicecenter is onderdeel van de afdeling Meldingenproces binnen de eenheid Klant & Services.

Functie-eisen

Werk- en denkniveau:

- Je werkt en denkt op hbo-niveau

Kennis en Ervaring

- Je hebt ervaring met backoffice-werkzaamheden en je hebt proceskennis van klantcontact.
- Je kunt werken met Microsoft Office en beheerst in ieder geval Outlook, Excel, Word en PowerPoint.
- Je hebt bij voorkeur kennis van de Landelijke Informatielijn.
- Je hebt affiniteit met klantcontact en met klantgericht werken en denken.
- Je bent in staat om nieuwe informatie te herkennen, op waarde te schatten, te verzamelen, te delen en te borgen.
- Je bent communicatief vaardig en hebt goede analytische capaciteiten en adviesvaardigheden.
- Je bent een echte relatiebeheerder, beschikt over een proactieve en klantgerichte houding, en kunt goed samenwerken, plannen en organiseren.
- Je bent organisatiesensitief en in staat om de voortgang van projecten en taken te bewaken.

Werkzaamheden, functie- en eventuele opleidingseisen **medewerker Quality Monitoring (coach)**

Als medewerker QM ben je verantwoordelijk voor het op niveau brengen, verbeteren en borgen van de kwaliteit van de frontoffice medewerkers. Je bent verantwoordelijk voor het monitoren en analyseren van de prestatie van de medewerkers. Je beoordeelt de callcenter medewerker onder andere op gevoerde gesprekken en uitgezette mails. Door middel van coaching zorg je ervoor dat medewerkers zich ontwikkelen en de kwaliteit van medewerkers continu verbetert. Naast de monitoring en coaching werkzaamheden geef je gevraagd en ongevraagd advies aan de teamleiders en coördinatoren over het verbeteren van de medewerkers. Je onderhoudt de instrumenten waarmee de kwaliteit van de medewerker wordt gemeten door middel van rapportages en verbeteradviezen.

Werkzaamheden

- Het monitoren van de kwaliteit van gevoerde telefoongesprekken/schriftelijke communicatie met de klant en de juistheid en volledigheid van registraties;
- Analyseren prestaties medewerkers en oorzaak bij achterblijven van de prestatie
- Adviseren (richtinggevend) aan teamleiders en coördinatoren
- Opstellen plan van aanpak voor preventieve verbeterplannen en verbetertrajecten
- Begeleiden/coachen van de medewerkers
- Deelnemen aan vergelijking-sessies (kalibreren) om ervoor te zorgen dat meldingen op dezelfde manier worden beoordeeld.
- Vastleggen resultaten in Quality Monitoring tool

Functie-eisen

Werk- en denkniveau:

- Je werkt en denkt op hbo-niveau

Kennis en ervaring

- Proceskennis van klantcontact is een vereiste.
- Je hebt ervaring met coaching van medewerkers Pre is binnen de klantcontact wereld.
- Je kunt werken met word, Excel en PowerPoint.
- Je hebt goede analytische capaciteiten en adviesvaardigheden en bent daadkrachtig.
- Je hebt goede schriftelijke, organisatorische, coachende en planningsvaardigheden.
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, zowel in woord als geschrift.

Werkzaamheden, functie- en eventuele opleidingseisen klantadviseur Content

Alle kennisbank-items (1400 items) worden met regelmaat gecontroleerd door de kennisleveranciers (300) of ze up-to-date zijn: alle wijzigingen die daarin worden aangegeven, worden door jou met dagelijkse regelmaat verwerkt. Binnen het Content-team zijn de items en leveranciers verdeeld, zodat jij met jouw leveranciers de relaties kunt onderhouden. Wanneer er nieuwe kennisleveranciers zijn, voer je kennismakingsgesprekken en geef je voorlichting over de praktische wijze van werken.

Door onder meer de agents van de eerste lijn wordt veel feedback gestuurd ter verbetering van de bestaande kennisbank-items: deze worden eveneens met dagelijkse regelmaat door jou verwerkt en daarbij stem je continu af met onder meer de kennisleveranciers en de collega's van de BackOffice. Je vertaalt specialistische inhoudelijke teksten naar begrijpelijke kennis met de klantbril op. Je bent met het team bezig om proactief informatie te verzamelen en stimuleert medewerkers tot het proactief delen van informatie. Het onderhouden en opbouwen van operationele kennisrelaties is cruciaal. Je denkt mee over formats, visie en procesverbetering.

Je hebt ook een signaalfunctie. Je beoordeelt de impact van nieuwe content en signaleert aan trainers, relatiemanagers en zet in op het voorkomen van klantvragen via de Intranetpagina's en stemt af met de kennisleverancier. Vanuit je rol ben je betrokken bij het inrichten/optimaliseren van kennismanagement (proces en technische ondersteuning). Je bouwt expertise op, op het gebied van content/klantcommunicatie. De stap maken naar ongevraagd advies geven, dat is waar jij samen met het team voor aan de lat staat.

Functie-eisen

Werk- en denkniveau:

- Je werkt en denkt op MBO niveau

Kennis en ervaring:

- Je beheerst de Nederlandse taal uitstekend, zowel mondeling als schriftelijk.

- Je beheerst Microsoft Office en hebt basiscomputervaardigheden.
- Je hebt bij voorkeur ervaring met het werken bij een callcenter.
- Je hebt aantoonbare affiniteit met klantcontact.
- Je bent goed in staat om een wisselende werkvoorraad in te delen.
- Je kunt zowel zelfstandig als binnen een team opereren, bent analytisch sterk en werkt nauwkeurig.
- Je bent in staat je communicatiestijlen aan te passen aan de situatie en durft het gesprek aan te gaan.
- Je kunt goed netwerken en je staande houden in een dynamische omgeving.
- Je hebt een helikopterview en bent dus goed in staat organisaties te overzien en patronen te herkennen.

Omvang Pool:

De geraamde omvang op jaarbasis is 100.000 uren.

Aantal Flexibele Arbeidskrachten in de Pool:

Op dit moment werken er ongeveer 70 medewerkers. Op termijn wordt mogelijk een gedeelte van deze groep/taken uitbested.

Inzet aantal Flexibele Arbeidskrachten en werktijden:

Zie Poolmanagement. De werktijden zijn voor de backoffice adviseurs tijdens kantooruren.

Voor de frontoffice medewerkers Bedrijfsvoering geldt doordeweeks van 08:00 – 17:00 uur.

Voor de frontoffice medewerkers Landelijke Informatielijn en Webcare geldt doordeweeks van maandag t/m vrijdag van 7.00 tot 20.00 uur. In het weekend en op feestdagen van 10.00 tot 18.30 uur.

Locatie inzet:

Rijkswaterstaat Utrecht (pand Westraven), Griffioenlaan 2.

Rijkswaterstaat Zuid-Nederland (hoofdkantoor Maastricht), Avenue Ceramique 125, 6221 KV Maastricht

Inhuurduur Nadere Overeenkomst:

3-6-9-12 maanden met verlengingsopties.

Opleiding / training / inwerkperiode:

In deze eerste werkweken wordt de Flexibele Arbeidskracht voor klantadviseur Frontoffice 'on the job' intensief begeleid door Rijkswaterstaat. De fulltime interne training (hier verder genoemd: opleidingsdagen) bestaat uit twee weken training en zes weken nazorgperiode

Hierop is eis 4.10 van bijlage A 'Programma van Eisen' van toepassing. Het in deze eis genoemde 'toetsmoment' is in beginsel is dat na de twee weken training.

Uitbetaling:
Wekelijks

Poolmanagement (kort gezegd: inroosteren, wisselingen en bewaken nakomen roosters):

De opdrachtnemer voert NIET het Poolmanagement uit. Het is niet de intentie van RWS om dit te veranderen.

De workforcemanager bij Rijkswaterstaat stelt de planning op voor de front- & backoffice, actualiseert deze en verwerkt mutaties. De operationele planning wordt elke week voor de aankomende vijf weken opgesteld en geactualiseerd (x + 5) en einde van diezelfde week opgeleverd. Bij dit rooster inbegrepen is het uitvragen trainingen en organiseren ervan, mocht dit nodig zijn op basis van de forecast ten opzichte van de planning. De Intradaymanager en de workforcemanager vallen qua aansturing onder het afdelingshoofd.

Rijkswaterstaat (IenW) – Infocentrum

Algemeen:

Het Paviljoen Ring Zuid Groningen is het informatiecentrum van het project Aanpak Ring Zuid Groningen. Hier worden belangstellenden ontvangen, kan informatie over het project aan het publiek worden verstrekt en vanuit hier worden projectbezoeken georganiseerd. Het Paviljoen is een essentieel onderdeel van de publiekscommunicatie en speelt een belangrijke rol in de publieksvoorlichting aan bezoekers, omwonenden, belangstellenden, stakeholders en ondernemingen.

Opdrachtnemer Combinatie Herepoort (CHP) heeft conform de contracteisen een publiekscentrum gerealiseerd; Paviljoen Ring Zuid. CHP verzorgt tevens voor de inrichting en het meerjarig beheer en onderhoud van het onderkomen, het interieur (exclusief communicatie-uitingen), het exterieur (Paviljoentuin) en de facilitaire voorzieningen. Eigenaar van het Paviljoen is CHP en in die hoedanigheid verantwoordelijk voor beheer en onderhoud van het Paviljoen, Paviljoentuin, parkeerplaatsen en fietsenstalling. Wat betreft de inrichting van expositieruimte en vergaderruimte ligt de verantwoordelijkheid bij ARZ. De projectsecretaris ARZ coördineert de bezetting van het centrum en is eerste aanspreekpunt voor het gebruik en het verzorgen van excursies.

Het informatiecentrum Paviljoen Ring Zuid (Paviljoen) staat aan de Muntinglaan 2 tegenover het Noorderpoortcollege te Groningen, direct aan de zuidelijke ringweg ter hoogte van het Julianaplein.

FGR-functieprofiel:

Functiefamilie Advisering, functiegroep Medewerker Advisering, cao Rijk-schaal 9.

Functienaam:

Gastheer/Gastvrouw, cao Rijk-schaal 9.

Werkzaamheden, functie- en eventuele opleidingseisen:

De werkzaamheden voor gastheer/-vrouw zijn:

- a) bezoekers voorzien van informatie over het project Aanpak Ring Zuid;
- b) geven van rondleidingen en presentaties aan groepen;
- c) verzamelen van informatie aantal bezoekers, tips, aanbevelingen;
- d) beantwoorden en registreren van vragen en klachten;
- e) organiseren van presentaties en excursies;
- f) netjes houden van het Paviljoen, Paviljoentuin en de ruimte daarom heen;
- g) hand- en spandiensten voor de communicatiemedewerkers.

De functiegerelateerde eisen voor gastheer/-vrouw zijn:

- HBO /WO- bijvoorbeeld in de disciplines Bouwkunde, Ruimtelijke Wetenschappen, Architectuurgeschiedenis, Communicatie of vergelijkbare opleiding.
- Representatief, Vriendelijk, Betrokken en Vasthoudend.

- Uitstekende mondelinge uitdrukingsvaardigheid.
- Mondelinge vaardigheden in het Duits en Engels.
- Affiniteit met de stad Groningen.
- Affiniteit met Multimedia.
- Flexibel inzetbaar, ook in de weekeinden (opening op de zaterdagen)
- In het bezit zijn van de certificaten: Veiligheid Checklist Aannemers (VCA) en Bedrijfshulpverlening (BHV).

De gastheer/-vrouw krijgt een interne opleiding met de nadruk op het project en moet een VCA certificaat behalen. Het behalen van het VCA certificaat wordt bekostigd door het project.

Omvang Pool:

De geraamde omvang op jaarbasis is 2.000 uren.

Aantal Flexibele Arbeidskrachten in de Pool:

1 Pool van thans 6 werkstudenten (de Flexibele Arbeidskrachten) waarvan er 4 aan het afstuderen zijn. Omdat de Flexibele Arbeidskrachten die voor de pool werkzaam zijn in beginsel uit studenten en parttime-beschikbare Flexibele Arbeidskrachten bestaat, is het aantal van circa 8 Flexibele Arbeidskrachten wenselijk, zodat goed gerouleerd kan worden en eventuele uitval opgevangen kan worden.

Inzet aantal Flexibele Arbeidskrachten en werktijden:

Dagelijks wordt het Paviljoen bemenst door gastheer/-vrouw en een communicatie medewerk(st)er van ARZ/CHP. Het Paviljoen wordt ook als uitvalsbasis gebruikt door de stewards van CHP. In het Paviljoen geldt een minimale bezetting van twee personen. Dit is afhankelijk van het aantal geboekte rondleidingen.

Locatie inzet:

Informatiecentrum Paviljoen Ring Zuid
Muntinglaan 2
9727 JT Groningen
T: 06 4273 0798
E: paviljoenringzuid@gmail.com

Opleiding / training / inwerkperiode:

De Flexibele Arbeidskracht die is geselecteerd voor de pool volgt een inwerkprogramma bij het Project. Aanwezigheid bij deze inwerkafspraken en zelfstudie is noodzakelijk. Het behalen van een VCA certificaat is noodzakelijk.

Kosten voor opleiding / training:

Het Project draagt de kosten die zijn gemoeid met het inwerkprogramma.

Uitbetaling:

Maandelijks op basis van gewerkte uren en verwerking middels E-size (het urenregistratiesysteem van RWS). Daarnaast is een weekendtoeslag van kracht.

Poolmanagement (kort gezegd: inroosteren, wisselingen en bewaken nakomen roosters):

De huidige opdrachtnemer voert NIET het Poolmanagement uit. Project ARZ voert het Poolmanagement uit. Het project roostert medewerkers (in overleg) in.

Rijkswaterstaat (IenW) – Handyman

Algemeen:

Als één van de vier facilitaire concerndienstverleners (CDV's) binnen het Rijk is Rijkswaterstaat Corporate Dienst (RWS CD) doorgegroeid naar een regieorganisatie die conform de jaarlijks geactualiseerde Rijksbrede Producten- en Dienstencatalogus (RPDC) facilitaire dienstverlening levert aan RWS en verschillende andere gebruikersorganisaties. Het aantal gebruikersorganisaties waaraan RWS CD buiten RWS uniforme facilitaire dienstverlening verleent is vanaf 2017 sterk toegenomen en groeit nog steeds.

Rondom facilitaire en gebouwgerichte voorzieningen op de locaties zijn landelijke afspraken gemaakt over de demarcatie tussen de pandbewoners, de CDV's, het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) en de ICT dienstverleners-Pand en -Gebruikers.

In de panden waar RWS de facilitaire dienstverlening levert staat team locatiemanagement aan de lat om eindgebruikers te ontzorgen door het creëren van een veilige en gastvrije omgeving.

De locatiemanager is voor de gebruikers veelal het gezicht van de facilitaire dienstverlening op locatie en coördineert vanuit de beheer rol de lokale facilitaire teams.

RWS beschikt voor het uitvoeren van de dagelijkse facilitaire ondersteuning over een flexpool handyman. De Flexibele Arbeidskrachten die werkzaam zijn in deze Pool zijn Facilitair Medewerkers.

De medewerkers op locatie worden gecoördineerd en aangestuurd door de locatiemanagers.

Rijkswaterstaat is bezig met de herinrichting van de facilitaire organisatie (locatiemanagement). Deze doorontwikkeling heeft consequenties voor het takenpakket van Locatiemanagement en daarmee ook voor die van de Facilitaire medewerker / Handyman.

Een belangrijke nieuwe ontwikkeling is het hybride werken (oorzaak Corona). Het inhuren van de handyman diensten biedt RWS in deze fase in meerdere opzichten de flexibiliteit waar momenteel behoefte aan is in een veranderende organisatie én werkomgeving.

Daarnaast ligt er een opdracht om een inhuurreductie te realiseren.

Momenteel worden de facilitaire medewerkers vooral locatie gebonden (decentraal) ingezet, en zijn er 'vliegende keep' medewerkers, die flexibel ingezet kunnen worden op verschillende locaties ivm ziekte of verlof.

De komende tijd zal er toegewerkt worden naar een regionale inrichting waarbij de medewerker (nog) meer ambulante wordt. Dit houdt in dat de facilitaire medewerker op meerdere locaties binnen een geografische regio zal worden ingezet en elkaar dus ook kunnen vervangen.

Hierdoor zal de 'vliegende keep' constructie op alle facilitaire medewerkers van toepassing zijn.

FGR-functieprofielen:

Medewerker Facilitair Management; huidige medewerkers zitten in cao Rijk-schaal 5.

Functienaam:

Facilitair Medewerker

Werkzaamheden, functie- en opleidingseisen:

Facilitair Medewerker / Handyman

Kerntaken:

1. Zelfstandig kunnen oppakken en afhandelen van facilitaire en logistieke meldingen en werkzaamheden (zie ter indicatie bijlage 'Takenlijst HM'; dit overzicht is niet uitputtend en kan in de loop van het contract bijgesteld worden)
2. Zelfstandig uitvoeren van eenvoudig (vak-) technisch onderhoud.
3. Bekend met ICT systemen en de meest voorkomende programma's zoals Word, Excel. Medewerker dient zelfstandig te kunnen werken met een Facilitair management systeem Facilitator (oppakken en afhandelen meldingen).
4. Begeleiden van leveranciers en toezicht houden op de uitvoering van werkzaamheden door derden (leveranciers) en signaleren van afwijkingen.
5. Facilitair inzicht hebben, het facilitaire 'oog' zijn binnen de organisatie en hier om een proactieve wijze mee omgaan. Zaken signaleren voordat ze een probleem kunnen veroorzaken.
6. Uitvoeren van lichte administratieve taken zoals het opnemen van waterstanden, lopen van inventarisatieronden (bijv. meubilair), uitvoeren voorraadbeheer (bijv. toners/papier), in ontvangst nemen/aftekenen van poststukken.

Beroepshouding:

De facilitair medewerker is servicegericht, integer, zelfstandig, klantvriendelijk, gestructureerd en resultaatgericht en dient zich flexibel op te stellen met betrekking tot de gevraagde facilitaire dienstverlening (passend binnen de gevraagde competenties).

Hij /zij is proactief en voert zelfstandig facilitaire, technische en logistieke werkzaamheden uit. Zwaar tillen kan voorkomen tijdens werkzaamheden.

Deze flexibiliteit werkhouding wordt ook gevraagd ten aanzien van de locaties waar de werkzaamheden uitgevoerd worden. De facilitair medewerker heeft binnen een bepaalde geografische regio meerdere panden in zijn of haar beheer en draagt gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de uit te voeren taken en bezetting binnen een regio.

Naast het begeleiden van leveranciers houdt hij ook toezicht op door derden uitgevoerde facilitaire en logistieke werkzaamheden en rapporteert en signaleert afwijkingen aan de Locatiebeheerder.

De medewerker dient facilitair inzicht (facilitair 'oog') te hebben en dient hier proactief mee om te gaan.

Werkkleding

Voor de herkenbaarheid dient de medewerker tijdens werkzaamheden uniforme, representatieve en verzorgde werkkleding te dragen. Dit wordt momenteel door de opdrachtgever verzorgd. De schoenen met stalen neuzen worden door de opdrachtnemer verzorgd.

Indien mogelijk dient het verstrekken van de werkkleding alsmede het schoeisel door de Opdrachtnemer verzorgd te worden. Deelnemer en Opdrachtnemer maken hierover afspraken die worden vastgelegd in de Dienstspectificatie Afspraken.

De handyman dient zichtbaar een (Opdrachtgevers) pas te dragen.

Competenties / opleidingseisen:

- Technisch inzicht en ervaring op het gebied van technisch onderhoud
- Rijbewijs B/BE met recente rijervaring vereist en in sommige regio's eigen vervoer vereist
- In het bezit van een geldig VCA certificaat
- Beheersing van de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk
- Ervaring met softwarepakket MS office/Outlook
- In het bezit zijn van een VOG
- Goed kunnen samenwerken
- In het bezit van een VOP (voldoende onderricht persoon); zie NEN-norm 3140.

Indicatie omvang Pool:

36.800 uren op jaarbasis.

Indicatie aantal Flexibele Arbeidskrachten in de Pool:

Ongeveer 25 fte. Flexibele Arbeidskrachten.

Er ligt een opdracht tot inhuur reductie. Hierdoor kan het aantal fte lopende het contract afnemen.

Inzet aantal Flexibele Arbeidskrachten en werktijden:

De Flexibele Arbeidskrachten in de Pool die worden ingezet als Facilitair Medewerker hebben een gemiddelde werkweek van 32 uur.

De werktijden zijn overdag en incidenteel 's avonds en in het weekend in verband met een evenementen, calamiteiten of projecten.

Inzet:

De Flexibele Arbeidskrachten die in de Pool werkzaam zijn in de functie Facilitair Medewerker zal werkzaam zijn binnen een geografische regio, waarin zowel hoofdlocaties vallen (zoals o.a. locatie Haarlem, Rotterdam, Den Bosch, Middelburg, Leeuwarden).

Behalve hoofdlocaties heeft een regio ook diverse locaties in het buitengebied. In verband met het Concern dienstverlenerschap van RWS kunnen er locaties /cq facilitaire medewerkers bijkomen / afgaan.

De (huidige) 'Vliegende keep'-medewerkers rouleren over de RWS locaties die onder de regio's noord, midden en zuid vallen. Dit houdt in dat in geval van afwezigheid van een vaste facilitaire medewerker op een RWS locatie in de

betreffende regio, de vliegende keep- facilitaire medewerker de werkzaamheden van de afwezige collega waarneemt. Indien er geen uitval is werkt de vliegende keep op verschillende RWS locaties om kennis / ervaring op te doen. De bedoeling is dat alle facilitaire medewerkers op deze wijze hun werk, gezamenlijk binnen de regio met elkaar afstemmen en uitvoeren.

Opleiding / training / inwerkperiode:

Zie hetgeen bij 'Werkzaamheden, functie- en eventuele opleidingseisen' is opgenomen.

Uitbetaling:

De facturering en uitbetaling geschiedt wekelijks op basis van de reguliere uren en eventuele toeslagen.

Poolmanagement (kort gezegd: inroosteren, wisselingen en bewaken nakomen roosters):

De huidige opdrachtnemer voert NIET het Poolmanagement uit. Het is niet de intentie van RWS om dit op korte termijn te veranderen.

Het inroosteren van de facilitair medewerkers / handyman wordt door de locatiemanagers van RWS uitgevoerd.