



Bijlage E2 - Deelnemer en inhuurbehoefte

Europese aanbesteding

**Inhuur Uitzendkrachten op basis van een
Uitzendovereenkomst ten behoeve van het ministerie van
Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (IFA OCW 2025)**

Perceel 2 (OCW-DUO)
Kenmerk IUC DJI/INEA/SBdeJ/2025
Versie publicatie aanbesteding (21 maart 2025)

1 Deelnemer

Deelnemer aan de aanbesteding is de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). DUO is een agentschap van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).

Organisatie

De Bestuursraad van het ministerie van OCW (BR-OCW) vormt de ambtelijke leiding van het departement. Het BR-OCW is verantwoordelijk voor het maken van beleid, zodat de andere organisatieonderdelen van het ministerie dit beleid direct kunnen uitvoeren. De BR-OCW ondersteunt ook de bewindslieden bij de besturing van de organisatie, en adviseert de BR-OCW de bewindslieden in hun hoedanigheid als lid van het kabinet.

De secretaris-generaal staat aan het hoofd van het BR-OCW. Daarnaast maken directeuren-generaal en de inspecteur-generaal van het onderwijs deel uit van het managementteam OCW. Aan het hoofd van het managementteam OCW staat de secretaris-generaal (SG). De SG geeft leiding aan alle onderdelen van het ministerie, inclusief de (rijks)diensten en inspecties. De functie van plaatsvervangend secretaris-generaal (pSG) is recentelijk toegevoegd aan de Bestuursraad van OCW. Het werken aan maatschappelijke opgaven vraagt om continue aandacht voor de ontwikkeling van de interne organisatie. Een organisatie die haar werk met en voor de samenleving doet en die open, transparant en inclusief werkt en waar mensen met plezier en energie hun werk kunnen doen. De pSG ondersteunt daarin heel OCW. Belangrijke thema's zijn sociale veiligheid, inclusie, het versterken en verbeteren van de interne en interdepartementale samenwerking, het toerusten van medewerkers in hun werkzaamheden en de informatievoorziening.

Belangrijke afnemers binnen DUO van Uitzendkrachten zijn de afdeling Bedrijfsvoering en de directie Registers en Examens (RNE) en directie Onderwijsvolgers (OVG, inclusief het Klantcontactcentrum (KCC)). Zie ook 2.3.

Kerntaken

DUO voert voor OCW een groot aantal onderwijswetten en -regelingen uit en heeft de volgende kerntaken:

- 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 inburgeringexamens, 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/>

Taken DUO voor andere ministeries

DUO werkt ook voor verschillende andere ministeries:

- Voor het ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid (SZW) voert DUO taken uit ten behoeve van het Landelijk Register Kinderopvang (LRK);
- 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).
- In opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) voert DUO, taken uit ten behoeve van het Centraal Justitiepaleis (CJIB) en van de Wet Inburgering.

Locaties:

De Locaties van DUO zijn gevestigd in Groningen (hoofdkantoor) en Den Haag. DUO beschikt over zes servicekantoren te weten; Amsterdam, Arnhem, Eindhoven, Groningen, Rotterdam en Zwolle. Daarnaast heeft DUO verspreid over het land toets- en examen centra (TEC), te weten; Amsterdam, Eindhoven, Rijswijk, Rotterdam, Utrecht en Zwolle.

1.1 Strategisch beleid

De burger het vertrouwen in de overheid teruggeven, dat is waar de overheid - en daarmee ook DUO - hard aan werkt. DUO heeft deze ambitie vertaald in de volgende boodschap: Oog voor mensen. Werken aan vertrouwen. DUO steeds beter. Deze drieslag staat centraal in 2025 en de jaren daarna. De boodschap is zeker ook van toepassing op de nieuwe tijdelijke directie Controles en Herzieningen. Deze directie staat aan de lat voor het herstel rondom de Controle op de Uitwonendenbeurs en het ontwikkelen van een nieuw controleproces. Zorgvuldigheid en transparantie zijn hierbij cruciaal.

DUO heeft de visie een begripvolle, toegankelijke en zelfbewuste publieke dienstverlener te zijn. Voor opdrachtgevers en ketenpartners zijn we een betrouwbare partner die niet alleen wet- en regelgeving uitvoert, maar die ook zorgt dat regelingen uitvoerbaar zijn en dat klanten ermee uit de voeten kunnen. Onze mensen zijn het gezicht van de dienstverlening. De beweging naar publieke dienstverlener vereist dat iedereen in de organisatie onze dienstverlening steeds beziet vanuit het perspectief van burger en samenleving, en handelt in het verlengde daarvan. We maken onderwijs en ontwikkeling mogelijk en willen ook zelf blijven verbeteren. Dat doen we samen met onze klanten, met ketenpartners, politiek, ministeries en andere overheidsorganisaties.

DUO richt zich op de volgende uitgangspunten:

1. Een kwalitatief goede publieke dienstverlener zijn (= kwaliteit dienstverlening handhaven / verbeteren);

2. Licence to operate (= voldoen aan de Rijksbrede normen voor o.a. compliance, rechtmatigheid, ict, basis op orde, externe toetsing, algoritmes);
3. Uitvoeren reguliere taken (= ongestoorde uitvoering Going Concern);
4. Implementeren en uitvoeren nieuwe Beleidsopdrachten (= realiseren opdracht OCW).

DUO pleit voor beleid dat voor burgers te begrijpen is. Wetten moeten uitvoerbaar zijn en passen bij de wensen van studenten, nieuwkomers en onderwijsinstellingen. Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat we onze afspraken nakomen. Dat vereist een consistente, geoliede dienstverlening.

DUO wenst een publieke dienstverlener worden. Dat betekent dat DUO oog heeft voor mensen, werken aan vertrouwen en DUO steeds beter maken.

Mensen moeten tussen de regels en het systeem altijd zichtbaar blijven. Als we iets hebben geleerd van de toeslagenaffaire, dan is het wel dat systemen en regels burgers kunnen vermorzelen. Dus moeten we kiezen voor een menselijke overheid. Een overheid die helder is zodat burgers en instellingen weten wat van hen verwacht wordt en wat zij van de overheid mogen verwachten. Een overheid die burgers en instellingen verder helpt en die coulant is als mensen onopzettelijk een fout maken. Zo herstellen we het vertrouwen in de overheid en kunnen burgers op een rechtvaardige manier gebruik maken van regelingen en mogelijkheden. Dat betekent dat we de basis (nog) beter op orde moeten krijgen. Dat we tussen de algoritmes en de regels altijd de mens moeten blijven zien. Oog voor mensen, werken aan vertrouwen.

1.2 **Beleid**

DUO heeft geen specifiek beleid ten aanzien van de inhuur en/of inzet van Uitzendkrachten.

1.2.1 *Personeelsreglement*

Deelnemer heeft een personeelsreglement. Dit is via [Personeelsreglement ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap \(OCW\) | Personeelsreglement | CAO Rijk](#) terug te vinden.

1.2.2 *Gebruikersovereenkomst Voorzieningen DUO*

Deelnemer heeft een Gebruikersovereenkomst Voorzieningen DUO. Uitzendkrachten dienen deze overeenkomst te ondertekenen, voordat zij ten behoeve van de uitvoering van de Werkzaamheden van DUO middelen / werkvoorzieningen te beschikking krijgen gesteld. Zie bijlage K4.

2 Inhuurbehoefte

2.1 Omvang gespecificeerd per functie(groep) / schalen

2.1.1 *Inhuurbehoefte - Functiehuis en schalen*

Deelnemer werkt met het Functiegebouw Rijk.

- De historische inhuur ziet op verschillende functies in schalen 1 tot en met 12.
- De toekomstige inhuur (die valt onder de met de aanbesteding beoogde Raamovereenkomst) ziet op verschillende functies in schalen 1 tot en met 12.

2.1.2 *Inhuurvolumen - Historische vs. toekomstige inhuur (zie bijlage H-2 - 'Historische inhuurgegevens')*

De inhuurcijfers van de laatste jaren laten zien dat de inhuuromvang de laatste jaren stabiel is geweest

De toekomstige inhuur van Uitzendkrachten (die valt onder de met de aanbesteding beoogde Raamovereenkomst(en)) zal naar verwachting gelijkblijven ten opzichte van de historische inhuur. Dit kan echter niet op voorhand met zekerheid worden ingeschat. Dit hangt samen met de onderstaande ontwikkelingen:

- Deelnemer kent voor 2025 een taakstelling, als gevolg waarvan het inhuurvolumen in dit jaar naar alle waarschijnlijkheid zal afnemen. Deelnemer kan echter nog niet inschatten of de taakstelling ook gevolgen zal hebben voor het inhuurvolumen in 2026 en de jaren daarna;
- Deelnemer heeft een nieuwe directie, namelijk de directie Controles en Herzieningen (CNH). Het is nog onbekend of, en zo ja in welke mate, door de directie CNH Uitzendkrachten zullen worden ingezet;
- Bij het Klant Contact Centrum (KCC) van Deelnemer is sprake van een relatief groot verloop van Uitzendkrachten en vaste medewerkers, waardoor regelmatig behoefte is aan nieuwe inhuur van Uitzendkrachten.

De raming van totale toekomstige inhuuromvang onder de beoogde Raamovereenkomst(en) staat in paragraaf 1.9.5 van het Beschrijvend Document.

Voor wat betreft de verdeling van de totale inhuur over de verschillende functies / schalen kan ervan worden uitgegaan dat deze naar rato ongeveer gelijk blijft ten opzichte van de historische inhuur. Dit betekent dat de belangrijkste schalen waarop Deelnemer onder de beoogde Raamovereenkomst zal inhuren, liggen in de schalen 6 t/m 9, waarbij het zwaartepunt ligt op schaal 6 en 7.

Het is echter mogelijk dat de daadwerkelijke inhuur(verdeling) voor Uitzendkrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst(en) toch hiervan afwijkt.

2.1.3 *Inwerktrajecten en opleidingsbehoefte(n) per functie*

Deelnemer kent met name bij het klantcontactcentrum van de directie onderwijsvolgers een specifiek opleidingstraject. Zie 2.2.1 en 2.2.2.

2.1.4 *Vaste urenomvang / flexibiliteit*

Er kan rekening mee worden gehouden dat de Nadere Overeenkomsten op basis waarvan Uitzendkrachten worden ingezet in beginsel een vaste urenomvang hebben.

Voor historische informatie over het aantal gewerkte uren per week zie bijlage H-2 'Historische inhuurgegevens'. De verwachting is dat dit in de toekomst niet zal wijzigen.

2.1.5 *Omvang overname / indiensttreding Uitzendkrachten*

Wat betreft de indiensttreding van ingehuurd Uitzendkrachten verwacht Deelnemer dat Uitzendkrachten op regelmatige basis bij Deelnemer in dienst zullen treden. Dit gebeurt in beginsel niet eerder dan nadat een Uitzendkracht een jaar via Opdrachtnemer heeft gewerkt. In 2023 zijn er in totaal 41 uitzendkrachten bij Deelnemer in dienst getreden en in 2024 waren dat er 64.

2.1.6 *Pools / Poolmanagement*

Er is op dit moment geen sprake van een Pool en / of Poolmanagement.

2.2 **Inzet ingehuurde Uitzendkrachten bij de verschillende organisatieonderdelen van Deelnemer**

DUO zet op verschillende afdelingen en voor verschillende functies Uitzendkrachten in. Het aantal Uitzendkrachten dat op dit moment werkzaam is bij DUO is terug te vinden in bijlage H. Hieronder worden eerst de twee directies met de grootste populatie van Uitzendkrachten benoemd.

2.2.1 *Directie Onderwijsvolgers*

De functie waarvoor het meest Uitzendkrachten worden ingehuurd is de functie 'Medewerker Verwerken en Behandelen' (cao Rijk schaal 6 en 7), conform Functiegebouw Rijk.

In deze functie worden bij OVG de Uitzendkrachten met name ingezet voor klantcontact- en administratieve taken, focus hierbij heeft de dienstverlening via de kanalen telefonie en chat. Binnen de directie OVG is geregeld de behoefte aan 'bulk-aanvragen' waarbij meerdere FTE in één vacature worden uitgevraagd.

DUO verzorgt na binnenkomst van de Uitzendkrachten een intern opleidingstraject. Deze basisopleiding is gericht op de werkzaamheden waarvoor een Uitzendkracht wordt ingezet. Opleidingen die geen directe betrekking hebben op de werkzaamheden van de Uitzendkrachten komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Incidenteel worden ook voor andere functies Uitzendkrachten ingezet, hiervoor gelden mogelijk andere afspraken.

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

Hieronder het opleidingsprogramma zoals het nu wordt gehanteerd.

Het opleidingsprogramma voor de medewerker bij het klantcontactcentrum wordt verzorgd door de Bedrijfschool en duurt 8 weken met een evt. verlenging van 2 weken en bestaat uit 2 levels. Gedurende het gehele programma is het niet mogelijk om verlof op te nemen.

Level 1: Basiskennis en vaardigheden

Week 1 & 2 – Level 1	
Activiteit:	In deze weken leert een Uitzendkracht de basiskennis en vaardigheden. De Uitzendkracht past dit toe in oefensituaties tijdens de training. Level 1 is voorwaardelijk om door te kunnen gaan naar level 2.
Werkschema:	32 uur per week. De Uitzendkracht is 2 weken lang 5 dagen per week in opleiding. De dagen zijn van 9.00 – 16.00 uur. Op vrijdag is de Uitzendkracht om 15.30 uur vrij.
Afwezigheid:	Volledige aanwezigheid is voorwaardelijk. Mocht een Uitzendkracht afwezig zijn, geldt een minimale aanwezigheid van 85% in leven 1 en 2.

Week 3 & 4 – Level 2 - Verdieping en Praktijk	
Activiteit:	De Uitzendkracht gaat de theorie in de praktijk brengen door te bellen op de werkvloer en volgt verdiepende modules. De Uitzendkracht wordt gekoppeld aan een persoonlijke begeleider die hem / haar ondersteunt in diens ontwikkeling. De Uitzendkracht volgt verdiepende modules om met deze kennis meer klanten te kunnen helpen met hun vragen.
Werkschema:	De Uitzendkracht werkt 5 dagen per week, 2 weken lang, om goed ingewerkt te worden. De werktijden zijn van 9.00 – 15.30 uur.
Afwezigheid:	Afwezigheid heeft gevolgen voor het leerproces. Er wordt dan bekeken welke mogelijkheden er zijn om de achterstand die een Uitzendkracht heeft opgelopen in te halen en of dit realistisch is.

Week 5 t/m 8	
Activiteit:	Hetzelfde als in week 3 en 4. De begeleiding neemt af en het zelfstandig bellen neemt toe. Hierdoor ontstaat er meer flexibiliteit in het werkschema.
Werkschema:	De Uitzendkracht werkt volgens een werkvariant van minimaal 28 uur per week of meer. Bij een contract van min. 28 uur werk de Uitzendkracht 3 hele dagen van 8.45 – 17.15 uur en een halve dag vanaf 8.45 uur.
Training:	De Uitzendkracht krijgt 4 - 6 uur per week scholing en heeft voortgangsgesprekken of coaching. De trainingen zijn op een vaste dag in de week. Voor de even groepen op de woensdag en voor de oneven groepen op de donderdag. De Uitzendkracht kan voor die dag geen vaste vrije dag blokken.
Belervaring:	De Uitzendkracht belt ca. 20 - 22 uur per week, wat minimaal nodig is om voldoende ervaring op te doen.
Afwezigheid:	Idem als week 3 en 4.

2.2.2 *Directie Registers & Examens*

De Directie Registers & Examens (RNE) 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. 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 examencentrum (TEC).

Daarnaast worden Uitzendkrachten ingezet voor het telefonisch klantcontact bij SCI en het organiseren van de staatsexamens in het voortgezet onderwijs.

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 Uitzendkrachten ingezet.

DUO verzorgt na binnenkomst van de Uitzendkracht waar nodig een intern opleidingstraject.

2.3 Locaties

2.3.1 *Locaties en zwaartepunten*

De inhuur en inzet van Uitzendkrachten kan bij Deelnemer plaatsvinden op Locaties verspreid over Nederland. Gedetailleerde informatie over de historische inhuur per Locatie staat in bijlage H-2, 'Historische inhuurgegevens'. Hieruit volgt het beeld van historische inhuur wat betreft zwaartepunt van Locaties voor alle onder de huidige raamovereenkomsten ingehuurde Uitzendkrachten, dus zonder onderscheid per functie. Dat betekent het volgende:

- Verreweg de meeste inhuur vindt plaats op de Locaties in Groningen.
- Daarnaast vindt ook inhuur plaats op het kantoor van Deelnemer in Den Haag.
- Verder worden Uitzendkrachten ingehuurd op de toetslocaties. Dit betreft verschillende Locaties in Nederland.

In hoeverre de toekomstige inhuur en inzet van Uitzendkrachten op de verschillende Locaties vergelijkbaar zal zijn met de historische inhuur is niet geheel te voorspellen. Deelnemer heeft echter geen reden om aan te nemen dat de inhuurverdeling over de verschillende Locaties in de toekomst anders zal zijn dan in het verleden.

Hieronder een overzicht van de Locaties van DUO.

Kantoren

Hoofdkantoor DUO	Kempkensberg 12	9722 TB Groningen
DUO Den Haag	Rijnstraat 50	2515 XP Den Haag

Klantcontactcentrum (KCC)

KCC	Leonard Springerlaan 35	9727 KB Groningen
-----	-------------------------	-------------------

Servicekantoren

SK Arnhem	Pels Rijckenstraat 1	6814 DK Arnhem
SK Eindhoven	Keizersgracht 5	5611 GB Eindhoven
SK Groningen	Kempkensberg 12	9722 TB Groningen
SK Amsterdam	Kingsfordweg 1	1043 GN Amsterdam
SK Rotterdam	Laan op Zuid 45	3072 DB Rotterdam
SK Zwolle	Zuiderzeelaan 43-51	8017 JV Zwolle

Toets- en examencentra

TEC Amsterdam	Joan Muyskensweg 25A	1096 CJ Amsterdam
TEC Eindhoven	Kastelenplein 168A	5653 LX Eindhoven
TEC Rijswijk	Polakweg 10-11	2288 GG Rijswijk
TEC Rotterdam	Weena 737	3013 AM Rotterdam
TEC Utrecht	Herman Gorterstraat 40	3511 EW Utrecht