



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage E1.2 Deelnemer en inhuurbehoefte Perceel 1 Ministerie van Buitenlandse Zaken

Europese aanbesteding

**Inhuur Flexibele arbeidskrachten op basis van een
Uitzendovereenkomst ten behoeve van de Rijksoverheid
(IFAR 2026)**

Kenmerk IUC DJI/INEA/NB/2025-2
Versie publicatie aanbesteding

1 Deelnemer BZ

Deelnemer aan Perceel 1 van de aanbesteding is het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

1.1 Ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ)

Het Ministerie van Buitenlandse Zaken coördineert het buitenlands beleid van de Nederlandse regering en voert dit uit. Het unieke aan het Ministerie van Buitenlandse Zaken is dat het ministerie bestaat uit zowel het departement in Den Haag als uit vertegenwoordigingen, ook wel posten genoemd, verspreid over de hele wereld.

Het kerndepartement van BZ neemt deel aan IFAR 2026. Feitelijk betreft dit de onder de Secretaris-Generaal (SG), plaatsvervangend Secretaris-Generaal (pSG) en Directeuren-generaal (DG's) vallende beleids- en ondersteunende directies. Deze directies zijn onderverdeeld in 4 groepen:

- (a) regiodirecties;
- (b) themadirecties;
- (c) forumdirecties; en
- (d) ondersteunende directies en ondersteunende diensten.

Over BZ

We zijn er. Om ons koninkrijk wereldwijd te vertegenwoordigen en het verschil te maken met diplomatie. Om te werken aan stabiliteit elders die bijdraagt aan veiligheid in Nederland. We zijn er voor alle Nederlanders die in het buitenland wonen, werken of reizen en advies of hulp nodig hebben. We zijn er om kansen te creëren en deuren te openen voor het Nederlandse bedrijfsleven. Om economische groei te bevorderen, waar ook Nederland welvarender van wordt. We zijn er om internationale afspraken te maken over wereldwijde uitdagingen, zoals klimaatverandering en ongelijkheid. En om mee te bouwen aan een eerlijke en duurzame wereld. Zie voor meer informatie: [Ministerie van Buitenlandse Zaken | Rijksoverheid.nl](https://www.ministerievanbuitenlandse-zaken.nl)

Hoofddirectie Consulaire en Visum Zaken (HDCV)

Consulaire dienstverlening is een kerntaak van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en het postennet. De Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken (HDCV) biedt dienstverlening aan burgers in het buitenland (reisdocumenten), informatie over andere diensten van de overheid, en 24/7 aan Nederlanders in nood. HDCV is er ook voor niet-Nederlanders die naar Nederland of het Caribisch deel van het Koninkrijk willen reizen en een visum nodig hebben.

HDCV bestaat uit: een hoofddirecteur en plaatsvervanger, een beleidsafdeling, een afdeling consulaire bedrijfsvoering, een ondersteunend stafbureau en twee uitvoeringsdirecties: de Consulaire Service Organisatie (CSO) en Nederland Wereldwijd (NWW). HDCV is opgehangen onder de DG Europese Samenwerking (DGES). HDCV heeft in totaal circa 650 medewerkers.

De organisatie heeft de navolgende **missie**:

Wij leveren 24/7 consulaire diensten waarin mensen centraal staan. Digitaal waar het kan, uitbestede waar dat meerwaarde heeft en met direct persoonlijk contact en maatwerk waar gewenst of noodzakelijk. Via de kanalen van Nederland Wereldwijd, het netwerk van Nederlandse ambassades en consulaten, externe dienstverleners en waar nodig flexibel met de inzet van mobiele teams. Wij werken samen met partners binnen en buiten de overheid. Voor tevreden klanten wereldwijd en voor de Nederlandse economie en veiligheid.

Naast deze missie is er ook een **visie** op hoe de organisatie opereert: Naar onze klanten zijn wij betrouwbaar en voorspelbaar in wat we wel en niet (kunnen) doen. Wij werken vanuit heldere kaders en passen ons voortdurend en snel aan op veranderingen om ons heen. Beleid en uitvoering zijn nauw verbonden en voeden elkaar. Wij blijven onze dienstverlening vernieuwen en verbeteren en maken gebruik van de mogelijkheden van de digitale maatschappij van morgen.

Wij investeren in onze medewerkers en teams en in een gezonde in-, door- en uitstroom, diversiteit en een inclusieve en veilige werkomgeving. Zodat medewerkers met plezier werken en hun talenten kunnen ontwikkelen en inzetten. En de benodigde (specialistische) kennis in de organisatie aanwezig is en behouden blijft.

Deze missie en visie gelden voor het gehele (Haagse) consulaire domein. De verschillende onderdelen borduren daarop voort in de eigen werkzaamheden. Zo heeft NWW binnen de HDCV missie als doel elke dag betere dienstverlening te leveren aan mensen in en op weg naar het buitenland die iets met de Nederlandse overheid willen regelen. De CSO wil met haar consulaire dienstverlening bijdragen aan veiligheid, economische belangenbehartiging en het faciliteren van Nederlanders om zich als Nederlander te kunnen identificeren en te kunnen reizen.

NederlandWereldwijd (NWW)

NederlandWereldwijd (NWW) is (organisatorisch) een uitvoeringsdirectie en valt binnen het Ministerie van Buitenlandse Zaken onder Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken. Nederlanders in, en op weg naar het buitenland kunnen bij NederlandWereldwijd terecht voor hulp bij nood, en informatie over diensten van Nederlandse overheidsorganisaties in relatie tot het buitenland. Informatie is te vinden op www.nederlandwereldwijd.nl.

Voor (hulp)vragen is het contactcenter 24/7 telefonisch bereikbaar. (Hulp)vragen vanuit het buitenland kunnen gaan over verschillende zaken, zoals het verlies van een paspoort, huwelijksdwang of achterlating, of als iemand is gearresteerd door de politie. Ook niet-Nederlanders die iets met een Nederlandse overheidsorganisatie moeten regelen kunnen bij NederlandWereldwijd terecht, evenals mensen die van plan zijn naar Nederland te reizen. Per jaar krijgt NederlandWereldwijd in totaal ruim 800.000 telefoontjes of berichten met vragen.

Er werken bij NWW ruim 200 medewerkers en de directie bestaat naast de directeur uit vier clusters met elk een clusterhoofd en een plaatsvervangend directeur met een eigen staf unit gericht op productontwikkeling en strategie. De directeur stuurt de hoofden van de clusters en de plaatsvervangend directeur aan. Daarnaast stuurt de directeur direct het team verantwoordelijk voor klantcommunicatie aan. De organisatie heeft zich in de afgelopen jaren sterk ontwikkeld, maar is tegelijkertijd erg druk geweest als gevolg van diverse elkaar snel opvolgende internationale crises. Daardoor steeg het volume aan klantcontacten fors (naar circa 1 miljoen per jaar), wat de (kwaliteit van de) uitvoering onder grote druk zette. De organisatie staat, maar er is nog veel werk aan de winkel om de organisatie na de forse groei verder te stabiliseren en een volgende stap te zetten in professionaliteit.

De medewerkers die bij het NWW 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

Nederland Wereldwijd (NWW) is een klantgerichte dienstverlenende organisatie gericht op mensen die (gaan) wonen, werken, studeren, (r)emigreren of voor vakantie verblijven in het buitenland. En op niet-Nederlanders in het buitenland die met de Nederlandse overheid te maken hebben. NWW helpt hen op weg met informatie, services en producten van diverse overheidsinstellingen.

Rol externe facilitaire alarmcentrale

Nederland Wereld Wijd (NWW) heeft te maken met een sterk fluctuerend volume van binnenkomende eerstelijns klantcontacten. De vaste kern en flexibele schil van voorlichters van NWW hebben regelmatig ontoereikende capaciteit bij het afhandelen van het binnenkomende volume bij bijvoorbeeld crises en calamiteiten. Kritieke KPI's van NWW zoals bereikbaarheid kunnen dan in de knel raken. Op zulke momenten is er behoefte aan snelle inzet van reeds ingewerkte voorlichters bij een extern facilitair contactcentrum. Hiertoe heeft NWW een separate overeenkomst met een facilitaire alarmcentrale waarnaar snel* kan worden opgeschaald. In de huidige situatie betreft dit SOS International. Mogelijk kan dit gedurende de looptijd van de nieuwe Raamovereenkomsten van IFAR 2026 een andere externe partij worden.

** De snelheid van gewenste opschakeling is afhankelijk van de ontwikkeling van een situatie; de ene situatie ontwikkelt zich sneller dan een andere.*

In de toekomstige gewenste situatie wil NWW naar de overeenkomst met deze (of een andere toekomstige externe partij) kunnen uitwijken in geval van *contingency*, *calamiteiten* en *crisissituaties*, om de continuïteit in dienstverlening van NWW te borgen.

Bovengenoemde schuingedrukte definities zijn hierbij als volgt gedefinieerd:

- *Contingency*: het betreft hier een zo goed mogelijke borging van continuïteit van de dienstverlening. Voorbeelden van redenen om te moeten uitwijken zijn in dit kader bijvoorbeeld verstoringen in systemen, downtime van overheidsnetwerken, platleggen door hackers en D-Dos aanvallen, brand, bedreigingen van locaties zoals poederbrieven. Bij aanvallen van buitenlandse mogendheden zal een van de eerste doelwitten zijn om de centrale overheid plat te leggen. Het bieden van uitwijkmogelijkheden is dan van cruciaal belang;
- *Calamiteit*: een calamiteit is onvoorspelbaar in volume en duur, of voorspelbaar maar met een onverwacht hoog volume, waardoor kritieke kpi's als bereikbaarheid, klanttevredenheid of reactiesnelheid niet worden behaald;
- *Crisissituatie*: Een consulaire crisis wordt gedefinieerd als een onverwachte gebeurtenis in het (buitenland) waarbij er een gerede kans bestaat dat er een aanzienlijk aantal Nederlanders bij de gebeurtenis betrokken is. Denk aan het neerstorten van de vlucht MH-17, of de verovering van Kabul door de Taliban.

Daarnaast is het in de door NWW gewenste situatie van belang dat de alarmcentrale ook deels meedraait in de reguliere dienstverlening, zodat er kennis en kunde, routine en vaardigheid aanwezig is, die benodigd is om bij bijvoorbeeld een crisis snel te kunnen opschakelen.

De verwachte verhouding in de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de reguliere dienstverlening is minimaal 60% door vaste medewerkers van NWW en de Uitzendkrachten die bij de te contracteren Opdrachtnemers van IFAR 2026 worden ingehuurd en maximaal 40% door de externe facilitaire alarmcentrale.

In geval van een crisissituatie loopt de reguliere dienstverlening overigens ook gewoon door. BZ bepaalt op dat moment, afhankelijk van de situatie, welk type klantcontact en welke kanalen worden opgeschaald naar de externe facilitaire alarmcentrale.

Indien een crisissituatie langdurig (= enkele maanden) wordt, kan door NWW bepaald worden dat er ook vanuit de Opdrachtnemers van IFAR 2026 Uitzendkrachten voor (extra) klasjes worden ingezet.

Zie voor een schematische weergave van de afbakening van de dienstverlening, bijlage 2 van dit document (bijlage E1.2 Deelnemer en inhuurbehoefte P1 BZ).

Consulaire Service Organisatie (CSO)

Binnen de CSO wordt in de beide clusters Visa en Reisdocumenten administratief productiewerk verricht waarbij we geregeld collega's werven op voornamelijk vierprofielen. In 2025 staat de uitrol van nieuwe beslissystemen voor beide clusters gepland. Zie voor meer informatie over het visumcluster en het Cluster Reisdocumenten bijlage 3 van dit document (bijlage E1.2 Deelnemer en inhuurbehoefte P1 BZ).

2 Inhuurbehoefte

2.1 Omvang gespecificeerd per functie(groep) / schalen

Functiehuis en schalen

Deelnemer werkt met het functiegebouw Rijk. De historische inhuur ziet op verschillende functies in schalen 1 tot en met 10. De toekomstige inhuur (die valt onder de met de aanbesteding beoogde Raamovereenkomst) ziet op verschillende functies in schalen 1 tot en met 10.

Historische inhuur versus toekomstige inhuur

De inhuurcijfers van de laatste jaren, zie daarvoor bijlage H1, 'Historische inhuurgegevens P1' laten zien dat de inhuuromvang de laatste jaren redelijk stabiel is geweest. De toekomstige inhuur (die valt onder de met de aanbesteding beoogde Raamovereenkomst) zal naar verwachting stijgen. Verklaring hiervoor is volgens Deelnemer een toename van het aantal visum aanvragen bij CSO. Deze stijgende lijn zet zich naar verwachting voort.

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

Wat betreft de verdeling van de totale inhuur over de verschillende functies / schalen kan ervan uitgegaan worden dat deze naar rato ongeveer gelijk blijft ten opzichte van de historische inhuur.

- Dit betekent dat de belangrijkste functies /schalen waarop Deelnemer onder de beoogde Raamovereenkomst zal inhuren zijn: consulair voorlichter schaal 8, visum beslismedewerker schaal 8, beslismedewerker reisdocumenten schaal 8, registratiemedewerker schaal 7, managementondersteuner schaal 8. Zie voor meer informatie over deze functies bijlage 1 en 3 van dit document (bijlage E1.2 Deelnemer en inhuurbehoefte P1 BZ);
- De functieprofielen waarvoor Deelnemer Uitzendkrachten inhuurt zijn uitsluitend functies in risicopremiegroep 1 (kantoorsector, administratief en paramedisch) en geen functies in risicopremiegroep 2 (technisch, productie, industrieel, logistiek en overig).

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

Bijzonderheden

Er kan verder rekening worden gehouden met de volgende bijzonderheden:
Voor de functie van consulair voorlichter bij NWW is het noodzakelijk dat er een taaltoets wordt afgenomen, zie de details in bijlage 1 van dit document (bijlage E1.2 Deelnemer en inhuurbehoefte P1 BZ).

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 H1, 'Historische inhuurgegevens P1'. De verwachting is dat dit in de toekomst niet zal wijzigen / anders zal worden. De medewerkers bij NWW hebben in beginsel flexcontractenvoor 24 - 32 uur per week.

Er wordt -alleen bij NWW- in een 24/7-omgeving (24 uur per dag, 7 dagen per week) gewerkt met onregelmatige diensten van 4 of 8 uur. Bij de CSO wordt in principe tijdens kantoor tijden (09.00 – 17.00 uur) gewerkt en hebben de medewerkers een contract van 32-36 uur.

Omvang overname / indiensttreding Uitzendkrachten

Wat betreft de indiensttreding van ingehuurd Uitzendkrachten verwacht Deelnemer dat een deel van de Uitzendkrachten wordt overgenomen, afhankelijk van het politieke klimaat en andere mogelijke ontwikkelingen. Bij NWW is het streven om ongeveer 30-50% vast personeel in dienst te bereiken en Uitzendkrachten perspectief te bieden. Ook bij de CSO worden Uitzendkrachten in dienst genomen. Een percentage is niet te geven: e.e.a. is met name afhankelijk van de uitstroom van vaste medewerkers.

Pools/Poolmanagement

Er is geen sprake van een Pool of Poolmanagement.

2.2 Inzet Uitzendkrachten bij de verschillende onderdelen van Deelnemer

In hoofdstuk 1 van deze bijlage staan de verschillende organisatieonderdelen van Deelnemer. Uitzendkrachten kunnen worden ingezet bij al deze organisatieonderdelen.

Voor de toekomstige inhuurbehoefte kan er rekening mee worden gehouden dat de verhouding van inzet van Uitzendkrachten over de verschillende onderdelen van Deelnemer ongeveer gelijk blijft, omdat Deelnemer geen reden heeft om aan te nemen dat dit zal wijzigen.

2.3 Locaties

Locaties en zwaartepunten

De inzet van Uitzendkrachten bij Deelnemer is nodig in 's Gravenhage, het Ministerie van Buitenlandse Zaken (Rijnstraat 8 en/of Schedeldoekshaven 101). Verreweg de meeste inhuur vindt plaats binnen de directie HDCV (hoofddirectie Consulaire- en Visumzaken), namelijk NWW (Nederland Wereldwijd) en CSO (Consulaire Service Organisatie) op Locatie Schedeldoekshaven 101.

Bijlage 1 Meer informatie over veelvoorkomende functies bij NWW

Consulair voorlichter schaal 8

FGR-functieprofiel: Medewerker behandelen en ontwikkelen, cao Rijk-schaal 8

Binnen NWW is het cluster Klantinteractie verantwoordelijk voor de uitvoering van het (inbound) klantcontact via telefoon, whatsapp, e-mail en DigiD videobellen. Jaarlijks gaat dat om circa 1 miljoen contacten, die door ruim 120 consulaire medewerkers (voorlichters), 365 dagen per jaar, 24/7 en in 4 talen (Nederlands, Engels, Spaans en Frans) worden afgehandeld.

Als voorlichter voel je je thuis in de dynamiek van een contact center. Veel van je werkdag is voor je geroosterd, echter je dag kan anders lopen dan verwacht/gepland, bijvoorbeeld door een internationale gebeurtenis. Een flexibele instelling is daarom belangrijk. De uitdaging in deze functie vind je, onder andere, in het contact met de (internationale) klant.

Er wordt namelijk van je verwacht dat je actief luistert, de klantvraag analyseert, het inhoudelijke juiste antwoord opzoekt in de Kennisbank en dit alles uitvoert op de meest efficiënte wijze.

Werkzaamheden voorlichter:

- Behandelt 1e lijns vragen telefonisch, per e-mail, via whatsapp en in mindere mate via social media, gebruik makend van de NWW website en kennisbank;
- Correct inschatten wanneer een Nederlander in nood doorgezet moet worden naar een 2e lijn;
- Heeft contact met Nederlanders in het buitenland over consulaire zaken en partnerdiensten;
- Heeft contact met buitenlanders die naar Nederland willen komen en vragen hebben over het visumproces;
- Kan ingezet worden op klantcontact in het kader van een crisis (inbound en outbound).

Typering gezochte medewerker:

- MBO+/HBO opleiding (HBO werk- en denkniveau);
- Je beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden; je bent betrokken, klantvriendelijk en empathisch;
- Je kunt de klantvraag efficiënt achterhalen en je weet de leiding in het gesprek te behouden;
- Je hebt oog voor kwaliteit en efficiency zodat de klanten optimaal geholpen kunnen worden;
- Je staat open voor veranderingen qua systemen, werkprocessen en inhoudelijke dienstverlening;
- Je bent flexibel inzetbaar;
- Je kunt omgaan met een dynamische werkdruk (afwisseling van rustige en drukke momenten);
- Stressbestendig, in het contact center voeren wij tevens gesprekken met klanten in consulaire nood (overlijden, detentie e.d.);
- Je bent 3-talig waarbij Nederlands op C1, Engels; Spaans of Frans op B2 niveau.

De medewerkers hebben in beginsel flexcontracten voor 24 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 voornamelijk 8 uur en in mindere mate 4 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

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

De wens is om 4-8 keer per jaar een opleidingsklasje van 10 Uitzendkrachten te starten waarbij de meeste klasjes in het 1^e halfjaar zullen zijn*. Hiervoor zal er minimaal 6 weken voor aanvang een Offerteaanvraag worden gedaan aan de Opdrachtnemers om tijdig alles in orde te hebben bij aanvang van de klassikale opleiding en in verband met het afnemen van de taaltoetsen.

* Deze frequentie en planning van de klasjes kan door eventuele ontwikkelingen mogelijk gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigen.

BZ stelt het afnemen van taaltoetsen Nederlands op C1 niveau Engels en Frans of Spaans op B2-niveau (European Framework of References for Languages) verplicht. De taaltoetsen die worden afgenomen bij de Uitzendkrachten dienen inhoudelijk gelijk te zijn aan de taaltoetsen die bij vaste medewerkers van BZ wordt afgenomen. Onderdelen van de taaltoets moeten zijn: vocabulaire, grammatica, begrip en uitdrukkingsvaardigheid.

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

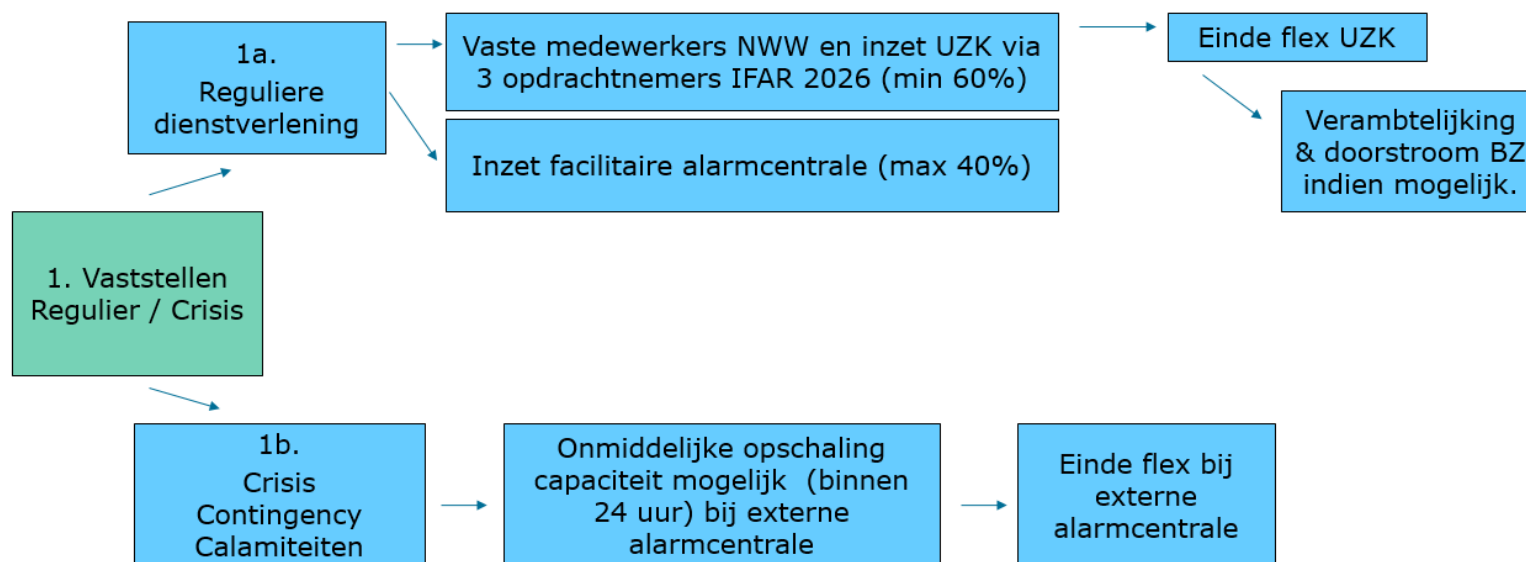
Ter compensatie van de kosten voor het afnemen van de genoemde taaltoetsen bij Uitzendkrachten mag Opdrachtnemer per Uitzendkracht een vergoeding in rekening brengen bij BZ, mits de betreffende Uitzendkracht daadwerkelijk wordt ingezet voor het verrichten van Werkzaamheden bij NWW. Deze vergoeding is in totaal maximaal €400,- ex btw; de vergoeding die Opdrachtnemer in rekening wenst te brengen, dient te worden opgegeven bij de Inschrijving en wel in bijlage 5A 'Tariefstelling Perceel 1.

- 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.
- Opleidingen die nodig zijn voor de uitvoering van de functie, nadat de Uitzendkracht is aangenomen voor de functie, komen ten koste van de Opdrachtgever.
- Kennis en vaardigheden relevant voor de functie worden op peil gehouden door frequent bijscholen. Bijscholing door BZ vindt plaats onder reguliere werktijd. Uitzendkrachten zijn verplicht om aan deze opleidingen deel te nemen en de lesuren worden als werkuren vergoed.
- De Uitzendkracht dient drie weken vooraf aan het starten van de werkzaamheden, fulltime beschikbaar te zijn voor opleiding op inhoud en vaardigheden. BZ zorgt, voor wat betreft inhoudelijke kennis, voor het inwerken van de Uitzendkrachten.

Voor de situatie dat een Uitzendkracht gedurende de opleidingsperiode van in beginsel drie weken ongewenst uitstroomt maken BZ en de Opdrachtnemer die de Uitzendkracht voor NWW zal leveren nadere afspraken, zie eis 4.10 van het Programma van Eisen.



Bijlage 2 Stroomschema afbakening rollen





Bijlage 3 Meer informatie over veelvoorkomende functies bij CSO

Visumcluster: *Jaarlijks wordt er bij de CSO beslist over rond de 800.000 visumaanvragen. Er wordt hybride gewerkt: 60-80% van het werk gebeurt vanuit huis; er is 1 verplichte vaste teamdag per week op kantoor; daarnaast bestaat er de mogelijkheid om nog een extra dag naar kantoor te komen. Bij data entry wordt 3 dagen vanaf kantoor gewerkt.*

Registratie medewerker visum schaal 7 / FGR functieprofiel: Medewerker Verwerken en Behandelen CAO-Rijk schaal 7

Je bent verantwoordelijk voor het voorbereiden van visumaanvragen t.b.v. de beslismedewerkers. Je verzorgt de correcte registratie van Schengenvisum aanvragen. Je registreert de juiste persoonsgegevens en reisgegevens en je checkt de aanvraag op juistheid en volledigheid. MBO werk- en denkniveau, ervaring met data entry. Beheersing NL/EN vereist en sollicitanten met Russisch/Chinees/Turks / Arabische taalkennis hebben een pre. Productiewerk met een target van ca 120-140 registraties per dag. Minimaal 32 uur per week. Je werkt vanuit 1 team met ca. 50 collega's.

Visum beslismedewerker schaal 8 / FGR-functieprofiel: Medewerker Behandelen en Ontwikkelen, cao Rijkschaal 8

Je bent verantwoordelijk voor het nemen van beslissingen op basis van een ingediend aanvraagdossier. Je beslist op visumaanvragen uit bepaalde landen of bepaalde stromen. MBO/MBO+/HBO niveau. Beheersing NL/EN vereist en sollicitanten met Russisch/Chinees/Turks/Arabische taalkennis hebben een pre. Je hebt een goed beoordelingsvermogen, en je werkt gestructureerd, nauwkeurig en snel. Je doet gemiddeld 6-8 minuten over een beslissing, sommige beslissingen vergen meer tijd. Per dag beslis je over ca. 60-80 aanvragen. Er zijn 6 beslisteams met een teammanager, 2 senior-collega's en ca. 20 beslismedewerkers. 32-36 u/wk.

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

De wens is om ca. twee keer per jaar voor beide functies binnen het visumcluster een opleidingsklasje van circa 10-15 Uitzendkrachten te starten.

Cluster Reisdocumenten (RD): *Ook in het buitenland kunnen Nederlanders een reisdocument aanvragen. Jaarlijks betreft dit ca. 125.000 aanvragen die bij de CSO in behandeling worden genomen, getoetst op rechtmatigheid. Met de implementatie van het nieuwe systeem (Q4 2025) gaat hybride werken ook bij RD tot de mogelijkheden behoren. Momenteel werken alle collega's op kantoor vanuit 3 teams.*

Beslismedewerker Reisdocumenten schaal 8 / FGR-functieprofiel: Medewerker Behandelen en Ontwikkelen, cao Rijk-schaal 8

Je bent verantwoordelijk voor de beslissing of er op basis van een bepaalde reisdocumentaanvraag een reisdocument uitgereikt kan gaan worden. MBO+/HBO niveau. Bij voorkeur ervaring met -, maar zeker talent voor- juridisch beslissen waarbij actief naar toepasselijke wet- en regelgeving moet worden gezocht; Kennis van Nationaliteitswetgeving, Namenrecht en Internationaal Privaatrecht; NL/EN. Ervaring met Reisdocumenten Aanvraag-en Archiefstation (RAAS), ervaring met de Basisregistratie Personen (BRP) is een pré; 32-36u/wk.