



Ministerie van Justitie en Veiligheid

**Bijlage E6.1 Deelnemer en inhuurbehoefte
Perceel 6 Ministerie van Infrastructuur en
Waterstaat inclusief Rijkswaterstaat**

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 IenW inclusief RWS

Deelnemer aan Perceel 6 van de aanbesteding is het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) inclusief Rijkswaterstaat (RWS).

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Infrastructuur en Waterstaat beschermt, verbindt en bereikt. Wie in Nederland om zich heen kijkt, ziet overal infrastructuur en water: het werk van IenW. Ons land staat bekend om innovatieve oplossingen die inspireren. De wijze waarop we met het water en de bodem zijn omgegaan, heeft ons land gevormd. Bij ons is leven op een oude zeebodem heel gewoon. Maar Nederland verandert. Onze open delta maakt ons krachtig en kansrijk, maar ook kwetsbaar: klimaatverandering zorgt voor droogte, hitte, extremer weer en een stijgende zeespiegel. Ruimte en grondstoffen worden schaarser. Dat raakt ons allemaal. Met hart, hoofd en handen zorgt IenW voor een veilig, leefbaar en bereikbaar Nederland. Wij werken aan de toekomst van Nederland. Aan een sterke en duurzame infrastructuur, boven en onder de grond. Een netwerk van wegen, vaarwegen en buizen, van sporen en dijken, van havens en luchthavens. Aan een gezonde leefomgeving met schone lucht, schone bodem, schone rivieren en een schone zee. We beheren en creëren, en we vernieuwen om te behouden. Met en voor onze 17 miljoen inwoners en voor de wereld om ons heen. Samen bouwen we aan de grote vraagstukken van morgen. De toekomst vraagt om een nieuwe, krachtige balans tussen veiligheid, leefbaarheid en bereikbaarheid. Tussen ecologie en economie. En tussen mens, natuur en techniek.

De toekomstige Raamovereenkomsten zullen gelden voor de gehele Bestuurskern (BSK), het Koninklijk Nederlands Meteorologisch instituut (KNMI), de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL), de Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming (ANVS). Ook Rijkswaterstaat is onderdeel van het Ministerie van IenW.

Gelet op het belang van Rijkswaterstaat als (grote) afnemer binnen deze Raamovereenkomsten, wordt deze organisatie en diens inhuurbehoefte separaat in hoofdstuk 3 t/m 5 van deze bijlage beschreven.

2 Inhuurbehoefte IenW excl. RWS

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 H6, 'Historische inhuurgegevens P6' laten zien dat de inhuuromvang de laatste jaren is gedaald. Verklaring hiervoor zijn volgens Deelnemer budgetoverschrijdingen bij dienstonderdelen en/of juridische ontwikkelingen die de inhuur een halt toeroepen.

De toekomstige inhuur (die valt onder de met de aanbesteding beoogde Raamovereenkomst) zal naar verwachting dalen ten opzichte van de historische inhuur. Dit hangt samen met de taakstelling en minder bestedingsruimte om kortdurende capaciteit in te schakelen. 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.

De functieprofielen waarvoor Deelnemer Uitzendkrachten inhuurt zijn (vrijwel) uitsluitend functies in risicopremiegroep 1 (kantoorsector, administratief en paramedisch) en niet of nauwelijks 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 zijn geen bijzonderheden.

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 H6, 'Historische inhuurgegevens P6'. De verwachting is dat dit in de toekomst niet zal wijzigen.

Er is nauwelijks sprake van inzet op basis van een wisselend aantal uren per week.

Omvang overname / indiensttreding Uitzendkrachten

Wat betreft de indiensttreding van ingehuurd Uitzendkrachten verwacht Deelnemer de lijn te volgen conform arbeidsrecht, het fasesysteem en de daaraan gekoppelde CAO.

Pools/Poolmanagement

Er is geen sprake van een Pool en 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. Uit door Deelnemer bijgehouden data blijkt dat de verdeling van ingezette uitzendkrachten over de verschillende onderdelen niet evenredig is. De twee grootste afnemers onder de vlag van IenW zijn de Bestuurskern en de Inspectie Leefomgeving & Transport (ILT).

Voor de toekomstige inhuurbehoefte kan er rekening mee worden gehouden dat de verhouding van inzet van Uitzendkrachten over de verschillende onderdelen van Deelnemer gehandhaafd blijft zoals in de lopende raamovereenkomsten.

2.3 Locaties

Locaties en zwaartepunten

De inzet van Uitzendkrachten is afhankelijk van de inhuurbehoefte en het locatiegevestigde dienstonderdeel nodig verspreid over Nederland. Gedetailleerde informatie over de historische inhuur per Locatie staat in bijlage H6, 'Historische inhuurgegevens P6'. Hieruit volgt het beeld van historische inhuur wat betreft zwaartepunt van Locaties voor alle onder de huidige raamovereenkomst ingehuurd uitzendkrachten, dus zonder onderscheid per functie:

- Verreweg de meeste inhuur in regio Den Haag (postcode 2515);
Na regio Den Haag in afnemende mate:
- Regio De Bilt (postcode 3730).

In hoeverre de toekomstige inhuur op de verschillende Locaties vergelijkbaar zal zijn met de historische inhuur is niet geheel te voorspellen. Dat ook in de toekomst Uitzendkrachten nodig zijn in de regio Den Haag is in elk geval wel de verwachting. Verder heeft Deelnemer geen reden om aan te nemen dat de inhuurverdeling over de verschillende Locaties anders zal zijn dan in het verleden.

Locaties per functie

Een volledig overzicht van (zwaartepunten van) Locaties per functie is niet beschikbaar. Om Inschrijvers toch een beeld te geven van de Locaties per functie staat hieronder een overzicht van standplaatsen per functie op 29-4-2025. Disclaimer: Dit overzicht toont een momentopname en is niet per definitie maatgevend voor de toekomstige inhuurbehoefte per functie per Locatie.

Status 29-04-2025 (momentopname)	
Plaatsnaam tewerkstelling	Functie
Den Haag	Ondersteunend medewerker
Den Haag	Managementondersteuner
Den Haag	Beleidsondersteuner
Den Haag	Medewerker vergunningsverlener

3 Inhuurbehoefte Rijkswaterstaat

3.1 Rijkswaterstaat

Rijkswaterstaat is de uitvoeringsorganisatie van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en bestaat uit zeven landelijke en zeven regionale organisatieonderdelen. Al meer dan 225 jaar werken we dagelijks aan een veilig, leefbaar en bereikbaar Nederland. We beheren en ontwikkelen de rijkswegen, -vaarwegen en -wateren en zetten in op een duurzame leefomgeving. Samen met anderen werken we aan een land dat beschermd is tegen overstromingen. Waar voldoende groen is, en voldoende en schoon water. En waar je vlot en veilig van A naar B kunt. Samenwerken aan een veilig, leefbaar en bereikbaar Nederland: dat is werken bij Rijkswaterstaat.

De circa 11.000 werknemers van Rijkswaterstaat werken verspreid over landelijke en regionale organisatieonderdelen. In totaal zijn er 6 landelijke en 7 regionale organisatieonderdelen. Ieder organisatieonderdeel van Rijkswaterstaat wordt geleid door een hoofdingenieur-directeur (HID).

Hierna volgt een omschrijving van de landelijke en regionale organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat.

De landelijke organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat

Rijkswaterstaat Bestuursstaf

De Bestuursstaf (BS) van Rijkswaterstaat ondersteunt de Directeur-generaal en de andere leden van het Bestuur bij het aansturen en ontwikkelen van de organisatie en verbindt Rijkswaterstaat met zijn omgeving. De Bestuursstaf kijkt van buiten naar binnen en 'brengt externe ontwikkelingen binnen'. Verder ondersteunt de Bestuursstaf het Bestuur met advies op basis van overzicht, strategisch inzicht, samenhang en integraliteit.

Rijkswaterstaat Corporate Dienst

Rijkswaterstaat Corporate Dienst (CD) ondersteunt de organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat op het gebied van bedrijfsvoering; Communicatie, HRM & Organisatieontwikkeling, Bestuurlijk Juridische Zaken en Vastgoed, Facilitaire en Financiële diensten en Klantcontact.

Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening (CIV)

Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening zorgt voor de ontwikkeling en beschikbaarheid van informatie binnen Rijkswaterstaat. Wij zorgen voor industriële automatisering bij bruggen, tunnels, rijkswegen en andere objecten. Daarnaast verzorgen we de kantoorautomatisering. De continuïteit en toekomstvastheid van Rijkswaterstaat staan centraal in de processen voor informatievoorziening. Zo levert CIV programma's, producten en diensten voor de gehele organisatie.

Rijkswaterstaat Grote Projecten en Onderhoud (GPO)

Grote Projecten en Onderhoud zorgt ervoor dat onze netwerken beschikbaar zijn en blijven. Wij doen dit door grote aanleg en onderhoudsprojecten te realiseren. We zijn onderdeel van de Rijkswaterstaatketen en werken samen met anderen. Wij realiseren samen de productie, het verbeteren van het werkproces en zijn verantwoordelijk voor de benodigde kennisontwikkeling.

Programma's, Projecten en Onderhoud (PPO)

PPO werkt aan het onderhoud van rijkswegen, vaarwegen, bruggen, waterkeringen en sluizen en de bedieningsinstallaties in heel Nederland. Dit doen we met uitdrukkelijke aandacht voor duurzaamheid, een veilige en gezonde leefomgeving en innovatie. Zo dragen we actief bij aan de waterveiligheid van Nederland, doen we proeven met smart mobility, intelligente transportsystemen en het hergebruiken van grondstoffen uit ons areaal. Samen met marktpartijen werken we innovatieve ideeën uit en passen die toe in onze projecten. Bij PPO werken onder andere inhoudelijke adviseurs en managers op het gebied van techniek, inkoop, contracten, projectbeheersing en projecten. PPO'ers delen hun kennis onderling en werken elke dag aan de verbetering van hun werkwijzen. PPO werkt actief samen met de andere onderdelen van Rijkswaterstaat en de diverse externe partners, zoals gemeenten, provincies, waterschappen en marktpartijen.

Rijkswaterstaat Verkeer- en Watermanagement (VWM)

In dit onderdeel bundelt Rijkswaterstaat het verkeersmanagement op de (vaar)weg en watermanagement. Door deze taken te bundelen, werkt Rijkswaterstaat aan een uniformere en meer slagvaardige dienstverlening voor de gebruikers van de netwerken. De 3 netwerkcentra van Rijkswaterstaat maken onderdeel uit van Rijkswaterstaat Verkeer- en Watermanagement.

Rijkswaterstaat Water, Verkeer en Leefomgeving (WVL)

Bij Water, Verkeer en Leefomgeving voorzien wij de uitdagingen, kansen en mogelijkheden voor een toekomstbestendig Nederland. Met open vizier en nieuwsgierigheid vergroten we elke dag onze kennis en inzichten op het gebied van bereikbaarheid, leefbaarheid en veiligheid. Daarmee voorzien we anderen in hun kennisbehoefte van vandaag en morgen. Zo werken we met elkaar aan het Nederland van overmorgen. WVL ontwikkelt voor Rijkswaterstaat de visie op het hoofdwegennet, het hoofdvaarwegennet en het hoofdwatersysteem en op onze leefomgeving. WVL is ook verantwoordelijk voor het overzicht van de kennisbehoefte bij Rijkswaterstaat, nu en in de toekomst.

De regionale organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat

Noord Nederland, Midden Nederland, Oost Nederland, Zuid Nederland, West Nederland Noord, West Nederland Zuid

De regionale organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat verzorgt onderhoud, beheer en aanleg van (snel)wegen en hoofdvaarwegen in alle provincies.

Rijkswaterstaat Zee en Delta

Rijkswaterstaat Zee en Delta is sterk verankerd in land en water en is dé verbindende factor in Zeeuwse (vaar)wegen en op de Noordzee. Rijkswaterstaat Zee en Delta maakt het vervoer over de Noordzee en het Zeeuwse land en water mogelijk. Ook zorgt dit regionale onderdeel van Rijkswaterstaat dat het vervoer vanaf de Noordzee goed aansluit op het land en water. In de Zeeuwse regio worden waterkeringen verbonden met wegen, bruggen en natuur.

Het onderdeel Zee en Delta van Rijkswaterstaat borgt de toegang tot de belangrijke havens van Rotterdam, Amsterdam en Antwerpen. Internationaal is dit organisatieonderdeel gesprekspartner en kennisspecialist als het gaat om 's werelds drukst bevaren zee. Daartoe behoort ook het nautisch beheer van het zeegebied in Caribisch Nederland rond de eilanden Bonaire, Saba en St. Eustatius en de kustlijn zorg. Ook beheert Rijkswaterstaat Zee en Delta de wereldberoemde deltawerken om Nederland tegen het water te beschermen.

3.2 Inhuurbehoefte: Omvang gespecificeerd per functie(groep) / schalen

Functiehuis en schalen

Rijkswaterstaat 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 H6, 'Historische inhuurgegevens P6' laten zien dat de inhuuromvang de laatste jaren is gestegen. Verklaring hiervoor is dat Rijkswaterstaat vanaf 2 mei 2024 met een gecentraliseerde inhuurdesk werkt waarbij meer grip is op inhuur. Bovendien zijn raamovereenkomsten met een resultaatverplichting geëindigd waarbij men is overgegaan tot inhuur.

De toekomstige inhuur (die valt onder de met de aanbesteding beoogde Raamovereenkomst) zal naar verwachting stabiel blijven ten opzichte van de historische inhuur. Dit hangt samen met politieke verschuivingen en de opgave waarvoor Rijkswaterstaat is gesteld.

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 Rijkswaterstaat onder de beoogde Raamovereenkomst zal inhuren, zijn schaal 5 en 7 t/m 9;
- De behoefte aan inzet van Uitzendkrachten voor de functies van Handyman, Stewards op de Sluis, Projectondersteuners en Klant- en Servicemedewerkers is de laatste jaren relatief groot en er is geen reden om aan te nemen dat dit in de toekomst wezenlijk anders zal zijn;
- De functieprofielen waarvoor Rijkswaterstaat Uitzendkrachten inhuurt zijn (vrijwel) uitsluitend functies in risicopremiegroep 1 (kantoorsector, administratief en paramedisch) en niet of nauwelijks 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:

Naast de veelvoorkomende functies die uitgevraagd worden bij de Opdrachtnemers werkt Rijkswaterstaat met Stewards op de Sluis. Dit is seizoensgebonden in de lente en zomerperiode. Dit betreft ongeveer 55 fte per jaar op schaal 3. Zie hoofdstuk 5 van deze bijlage voor meer informatie over de Stewards op de Sluis.

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 H6, 'Historische inhuurgegevens P6'. De verwachting is dat dit in de toekomst niet zal wijzigen.

Er is nauwelijks sprake van inzet op basis van een wisselend aantal uren per week. Vooraf in de uitvraag wordt het aantal uur per week aangegeven. In een enkel geval zal een Uitzendkracht stand-by moeten staan.

Omvang overname / indiensttreding Uitzendkrachten

Wat betreft de indiensttreding van ingehuurd Uitzendkrachten verwacht Rijkswaterstaat dat hier weinig gebruik van gemaakt zal worden. Rijkswaterstaat kent een proces waarbij de capaciteitsbehoefte eerst ingevuld zal moeten worden met eigen mensen. Als er een tekort is aan formatie om capaciteit op te vangen, dan gaat men over tot inhuur.

Pools/Poolmanagement

Rijkswaterstaat werkt met verschillende Pools: de K&S Pool en Handyman Pool. Afhankelijk van de Pool maakt Rijkswaterstaat specifieke afspraken hoe het proces verloopt. De inhurende manager doet een aanvraag waarbij de Inhuuradviseur de aanvraag distribueert. De Opdrachtnemer stelt de Uitzendkracht voor, de Inhuuradviseur doet de eerste selectie en legt de meest geschikte kandidaten neer bij de inhurende manager. Als de kandidaat kan starten, dan stelt de Inhuuradviseur de Nadere Overeenkomst op. De Pool kent een sneller proces omdat er in bulk wordt ingehuurd. Hiervoor is één budget voor alle inhuur beschikbaar, waarvoor maar één keer akkoord hoeft te worden gegeven door de gemandateerde. Zie hoofdstuk 4 van deze Bijlage voor een beschrijving van de Pools.

3.3 Inzet Uitzendkrachten bij de verschillende onderdelen

In hoofdstuk 3.1 van deze bijlage staan de verschillende organisatieonderdelen van Rijkswaterstaat. Uitzendkrachten kunnen worden ingezet bij al deze organisatieonderdelen. Uit door Rijkswaterstaat bijgehouden data blijkt dat de verdeling van ingezette uitzendkrachten over de verschillende onderdelen niet overal gelijk is. Dit is afhankelijk van het dienstonderdeel bij Rijkswaterstaat. Zo worden er bij de Dienstonderdelen Grond Weg en Waterbouw (GWW) over het algemeen minder Uitzendkrachten ingehuurd per dienstonderdeel dan bij de Corporate Dienst. Zo zien wij bij de Corporate Dienst meer uitvoerende en ondersteunende functies.

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

Locaties

De circa 11.000 werknemers van Rijkswaterstaat werken verspreid over landelijke en regionale organisatieonderdelen, zie hoofdstuk 3.1.

Locaties en zwaartepunten

De benodigde inzet van Uitzendkrachten is verspreid over Nederland. Gedetailleerde informatie over de historische inhuur per Locatie staat in bijlage H6, 'Historische inhuurgegevens P6'.

Hieruit volgt het beeld van historische inhuur wat betreft zwaartepunt van Locaties voor alle onder de huidige raamovereenkomst ingehuurd uitzendkrachten, dus zonder onderscheid per functie.

In hoeverre de toekomstige inhuur op de verschillende Locaties vergelijkbaar zal zijn met de historische inhuur is te verwachten.

Deelnemer heeft geen reden om aan te nemen dat de inhuurverdeling over de verschillende Locaties anders zal zijn dan in het verleden.

3.4 Locaties

Locaties per functie

Een volledig overzicht van (zwaartepunten van) Locaties per functie is niet beschikbaar. Om Inschrijvers toch een beeld te geven van de Locaties per functie staat hieronder een overzicht van standplaatsen per functie op 27-05-2025.

Disclaimer: Dit overzicht toont een momentopname en is niet per definitie maatgevend voor de toekomstige inhuurbehoefte per functie per Locatie.

Status 27-05-2025 (momentopname)	
Plaatsnaam tewerkstelling	Functie
Utrecht	Medewerker verwerken en behandelen (Medewerker Klantenservice)
Noord-Nederland, Ijsselmeergebied, Zeeland, Limburg	Steward op de Sluis
Landelijk	Managementondersteuner/ Administratief medewerker
Landelijk	Handyman
Landelijk	Projectondersteuner

4 Beschrijving Pools Rijkswaterstaat

4.1 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 K&S Pool:

De geraamde omvang op jaarbasis is 100.000 uren.

Aantal Uitzendkrachten in de Pool:

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

Inzet aantal Uitzendkrachten 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 Uitzendkracht 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 4.9 van bijlage A 'Programma van Eisen' van toepassing. Het in deze eis genoemde 'toetsmoment' is in beginsel na de twee weken training.

Uitbetaling:

Wekelijks

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

De huidige opdrachtnemers voeren 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 van 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.

4.2 Handyman Pool

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 tweejaarlijks geactualiseerde Rijksbrede Producten- en Dienstencatalogus (RPDC), facilitaire dienstverlening levert aan RWS en verschillende andere gebruikersorganisaties.

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.

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

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

RWS beschikt voor het uitvoeren van de dagelijkse facilitaire ondersteuning over een flexpool facilitair medewerker/handyman.

De facilitaire medewerkers werken regionaal, wat inhoudt dat zij binnen een regio flexibel ingezet kunnen worden op verschillende locaties die zij goed kennen. Binnen deze geografische regio werkt de facilitair medewerker op meerdere locaties en objecten. Zij kunnen elkaar hierdoor goed vervangen bij tijdelijke afwezigheid door bijv. verlof of ziekte.

De taken van de medewerkers worden gecoördineerd en zij worden aangestuurd door de locatiemanagers.

Ontwikkelingen:

Rijkswaterstaat is een dynamische organisatie met veel locaties, objecten, medewerkers en klanten. Er zijn ontwikkelingen gaande op het gebied van veranderende klantbehoefte, het werken aan toekomstbestendig gebruik van kantoorruimte (mede door hybride werken) alsook de focus op een klimaatneutrale en circulaire organisatie. Dit vraagt ook van de facilitaire organisatie om zich verder door te ontwikkelen, wat mogelijke consequenties kan hebben voor het takenpakket van locatiemanagement en daarmee ook voor die van de facilitair medewerker/handyman

Naast (Rijks-) kantoorlocaties faciliteert de CD ook locaties, objecten genoemd, zoals districts kantoren, watersteunpunten, verkeerscentrales, objectbedieningen en vuurtorens. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen door organisatorische en Rijksbrede ontwikkelingen de te faciliteren locaties zowel in aantal als ook in dienstverleningsniveau worden bijgesteld.

LEF Future Center

Het LEF Future Center is een bijzonder vergadercentrum gesitueerd in het Rijkskantoor in Utrecht. Het LEF is gespecialiseerd in het creëren van doorbraken en nieuwe denkpatronen, maar ook in het bedenken van concrete oplossingen voor maatschappelijke en organisatorische vraagstukken. LEF Future Center werkt met speciaal geselecteerde facilitatoren en met inzichten vanuit de wetenschap, techniek, neurologie en psychologie.

Om de missie van RWS te ondersteunen levert LEF Future Center, als dienstverlening van de CD, een directe bijdrage aan de veranderkracht en het probleemoplossend vermogen van RWS en haar partners.

Binnenkort gaat het LEF het aantal producties ophogen van 350 naar 500 activiteiten per jaar. Momenteel worden al door de facilitaire medewerkers ondersteunende handyman taken geleverd aan het LEF.

De planbare werkzaamheden vinden veelal overdag plaats maar incidenteel ook buiten werktijd. Wat deze uitbreiding concreet betekent voor de inzet van de facilitaire medewerker op deze locatie is momenteel nog niet bekend.

Gelet op genoemde ontwikkelingen biedt het inhuren van de facilitair medewerker/handyman RWS in meerdere opzichten de flexibiliteit waar behoefte aan is in een veranderende organisatie én werkomgeving.

FGR-functieprofiel:

Medewerker Facilitair Management; medewerkers zitten in CAO Rijk, schaal 5.

Functienaam:

Facilitair Medewerker/Handyman

Werkzaamheden, functie- en opleidingseisen

Facilitair Medewerker/Handyman

Kerntaken

1. Zelfstandig kunnen oppakken en afhandelen van diverse facilitaire en logistieke meldingen en werkzaamheden; niet uitputtend beschreven want deze kunnen in de loop van het contract bijgesteld worden
2. Zelfstandig uitvoeren van eenvoudig (vak-) technisch onderhoud
3. Bekend en vaardig zijn met de mobiele telefoon en ICT systemen zoals de meest voorkomende programma's Word, Excel en Outlook(MS office) Medewerker dient zelfstandig te kunnen werken met een Facilitair management systeem (FMIS). Binnen RWS wordt gebruik gemaakt van Facilitator voor het registreren, oppakken en afhandelen van meldingen
4. Begeleiden van monteurs en leveranciers en toezicht houden op de uitvoering van werkzaamheden door derden; waaronder het signaleren van afwijkingen op de gevraagde werkzaamheden, veiligheid etc.
5. Facilitair inzicht hebben; het facilitaire 'oog' zijn binnen de organisatie en hier op een proactieve manier mee omgaan. Zaken signaleren nog voordat ze een probleem kunnen veroorzaken
6. Uitvoeren van licht administratieve taken zoals het opnemen van waterstanden, lopen van inventarisatieronden (bijv. meubilair), uitvoeren voorraadbeheer (bijv. toners/papier), in ontvangst nemen/aftekenen van bestellingen/ pakketten op locatie (goederenontvangst)

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, veel staan en lopen kan voorkomen tijdens de werkzaamheden.

Deze flexibele 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 locatiemanager

Werkkleding en benodigde middelen

Voor de herkenbaarheid binnen de organisatie dient de medewerker tijdens werkzaamheden uniforme, representatieve en verzorgde werkkleding te dragen. Deze werkkleding wordt door de Deelnemer verzorgd.

De medewerker dient tevens zichtbaar een (Deelnemers) legitimatie-pas te dragen.

Gelet op de diversiteit en aard van de (geplande en ongeplande) werkzaamheden dient de medewerker veiligheidsschoenen te dragen van veiligheidsklasse S3 (beschermende neus, antistatisch, waterdichte schacht, penetratiebestendige tussenzool). De veiligheidsschoenen worden door de Opdrachtnemer verzorgd. Belangrijk aandachtspunt hierbij is, omdat het dragen van de werkschoenen verplicht is en niet elke voet hetzelfde is, dat er wordt voorzien in een regeling waarbij de medewerker een keuzemogelijkheid in het model en de pasvorm van de werkschoenen wordt geboden.

Ook wordt door de Deelnemer een mobiele werk-telefoon aan de medewerker beschikbaar gesteld.

Competenties / opleidingseisen

- Technisch inzicht en ervaring op het gebied van technisch onderhoud
- Beheersing van de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk
- Ervaring met softwarepakket MS office/Outlook
- Rijbewijs B met recente rijervaring
- In het bezit van een geldig VCA certificaat
- In het bezit zijn van een VOG
- In het bezit van een VOP (voldoende onderricht persoon); zie NEN-norm 3140.
- Goed kunnen samenwerken
- Bereidheid om flexibel om te gaan met werkzaamheden buiten kantoortijd.
- Bereidheid om op andere RWS locaties binnen de regio ingezet te worden in geval van verlof, zieke of andere tijdelijke afwezigheid van collega facilitair medewerkers.
- Afronden Interne e-learning 'Veiligheidsintroductie RWS'
- Afronden Interne e-learning 'AVG privacy' I&W I

Vanuit de Deelnemer is voor de toekomst mogelijk de wens om het vervullen van een BHV-rol onderdeel te maken van de functie van de handyman. Of en wanneer dit realiteit wordt is nog niet bekend, maar mocht dit binnen RWS verder uitgewerkt worden, dan wordt dit afgestemd met Opdrachtnemer.

Indicatie omvang Handyman Pool:
61.000 uren op jaarbasis

Indicatie aantal Uitzendkrachten in de Pool:
Momenteel zijn er 30 facilitair medewerkers werkzaam bij RWS (ruim 27 fte).

Inzet facilitair medewerker en werktijden:
De facilitair medewerker die wordt ingezet heeft een maximale werkduur van 36 uur. Het aantal werkbare uren per week kan per locatie en per regio verschillen. De werkzaamheden worden voornamelijk overdag (tussen 08.00-18.00 uur) uitgevoerd. Het kan incidenteel voorkomen dat er 's avonds of in het weekend gewerkt moet worden in verband met een evenement, calamiteit of project. Het inroosteren van deze werkzaamheden wordt door de locatiemanager in overleg met de facilitair medewerker uitgevoerd.

Met het oog op de fysieke aard van de werkzaamheden van de facilitair medewerker (tillen, lopen, staan) is het niet toegestaan om na de wettelijke pensioengerechtigde leeftijd nog door te werken.

Inzet:

De Uitzendkrachten die in de Pool werkzaam zijn in de functie van facilitair medewerker, zullen werkzaam zijn binnen een geografische regio, waarin zowel hoofdlocaties vallen (zoals bijv. locatie Haarlem, Rotterdam, Den Bosch, Middelburg, Leeuwarden) als ook diverse locaties in het buitengebied.

In verband met rijksbrede- en interne ontwikkelingen kunnen er locaties /c.q. facilitaire medewerkers bijkomen of afgaan.

Opleiding / training / inwerkperiode:

Zie hiervoor de informatie die onder hoofdstuk 'Werkzaamheden, functie- en opleidingseisen' is opgenomen.

Indien mogelijk voorafgaand aan de inwerkperiode, maar in ieder geval binnen de eerste drie werkweken, dient de medewerker de verplichte e-learning-modules alsmede de verplicht gestelde certificaten afgerond en behaald te hebben. Dit i.v.m. het veilig kunnen uitvoeren van de werkzaamheden door de medewerker.

Uitbetaling:

De uitbetaling geschiedt door Opdrachtnemer wekelijks op basis van de gewerkte reguliere uren en eventuele toeslagen. De medewerker dient deze uren zelf in te voeren in daarvoor aangewezen systeem en worden gecontroleerd en goedgekeurd door de locatiemanager.

5 Stewards op de Sluis

Algemeen:

Grote vrachtschepen en kleine plezierjachten moeten samen manoeuvreren in de beperkte ruimte van een sluis. Dit kan leiden tot gevaarlijke situaties en lange wachttijden. Daarom zet Rijkswaterstaat in de zomerperiode op drukke en moeilijke sluisen stewards in.

De stewards worden met name ingezet bij sluisen waar beroep- en recreatievaart samen schutten of die lastig te passeren zijn voor recreanten, zoals bij getrapt schutten of een groot verval.

Zo helpen de stewards watersporters bij het kiezen van een goede plaats in de sluisolk en bij het afmeren.

Ook vaarweggebruikers zelf geven aan dat de aanwezigheid van stewards in drukke periodes gewenst is. Hun aanwezigheid zorgt ervoor dat het veiligheidsgevoel en het vaarplezier toenemen.

De inzet van sluisstewards is een extra service van Rijkswaterstaat. Daarbij is het niet relevant of de sluis lokaal of op afstand wordt bediend. De steward heeft geen bijzondere bevoegdheden en kan niet dwingend optreden, wat voor sluisbedienaars wel geldt. De sluisbedienaar heeft supervisie over de stewards.

FGR-functieprofiel

Cao Rijk schaal 3 (met uitloop)

Functienaam

Steward op de sluis, cao Rijk-schaal 3.

Werkzaamheden, functie- en eventuele opleidingseisen

De werkzaamheden voor stewards zijn:

- instructies en orders van de sluisbedienaar doorgeven, bijvoorbeeld met betrekking tot de volgorde van het invaren en plaatsnemen in de kolk
- aannemen en losgooien van lijnen
- vragen beantwoorden, foldermateriaal uitdelen, informatie geven over het vaargebied en sluisomgeving en verwijzen naar de Landelijke Informatielijn van Rijkswaterstaat.

De functiegerelateerde eisen voor gastheer/-vrouw zijn:

- Representatief, Vriendelijk, Betrokken
- Uitstekende mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Mondelinge vaardigheden in het Duits en Engels
- Affiniteit met de binnenvaart
- Flexibel inzetbaar, ook in de weekeinden (plus Hemelvaart en Pinksterweekeinden)
- De stewards krijgen een interne opleiding van de sluis coördinator

Omvang Stewards op de sluis:

7 weken = 49 dagen X 8 uur per dag (gemiddeld)

14 sluisen X 2 stewards per dag = 28 stewards per dag X 49 dagen x 8 uur =
10.976 uren per jaar.

Aantal Uitzendkrachten:

Per sluis worden 4 stewards aangenomen. Dat zijn er gemiddeld 14. Het aantal stewards zal daarmee uitkomen op ongeveer 56 die gemiddeld 36 uur per week inzetbaar zijn.

Inzet aantal Uitzendkrachten en werktijden:

In het zomerseizoen van 6 weken plus de weekenden van Hemelvaart en Pinksteren worden er dagelijks stewards ingezet op ongeveer 14 sluizen. Per sluis geldt een minimale bezetting van 2 stewards.

Locatie inzet:

Landelijk

Regio	Sluiscomplex (plaats)
Noord-Nederland	Prinses Margrietsluis (Lemmer)
	Sluis Farmsum (Farmsum)
IJsselmeergebied	Lorentzsluizen (Afsluitdijk)
	Nijkerkersluis (Nijkerk)
	Reevesluis (Dronten)
	Houtribsluizen (2 Kolken)
	Oranjesluizen (Amsterdam)
Midden Nederland	Sluis Hagestein
	Sluis Amerongen
Zeeland	Grevelingensluis (Bruinisse)
	Zandkreeksluis (Kats)
Limburg	Sluis Linne (Heel)
	Sluis Roermond (Roermond)

Opleiding / training / inwerkperiode:

Stewards worden op locatie ingewerkt.

Kosten voor opleiding / training:

Er wordt uit gegaan van 4 werkuren per steward om ingewerkt te worden. Oud stewards hoeven niet opnieuw ingewerkt te worden.

Uitbetaling:

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