



Bijlage E4 Beschrijving Deelnemers en inhuurbehoefte Perceel 4

Europese aanbesteding

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

Kenmerk	IUC DJI/INEA/CV/2021-2
Versie	Nota van Inlichtingen 2
Datum	12 november 2021 (NvI1-aanpassingen zijn geel gemarkeerd)

Colofon

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

Deze bijlage bevat een beschrijving van de Deelnemer(s) van Perceel 4 aan IFAR 2022 inclusief hun inhuurbehoefte.

Opmerkingen vooraf:

- Bij de in dit document opgenomen beschrijving van de inhuurbehoefte gedurende de looptijd van de met de aanbesteding beoogde Raamovereenkomst wordt verwezen naar bijlage H4 'Historische inhuurgegevens', waarbij het nummer achter de letter H correspondeert met het IFAR 2018-perceelnummer waar de bijlage betrekking op heeft. Bijvoorbeeld bijlage H1 ziet op Perceel 1, bijlage H2 ziet op Perceel 2 etc. In deze bijlage staan gegevens met betrekking tot de inhuur in de afgelopen jaren, zoals het aantal door Flexibele Arbeidskrachten bij Deelnemer gewerkte uren, functies waarvoor is ingehuurd, het aantal uren, locaties van inzet e.d. Deze gegevens over de inhuur in het verleden zouden in het algemeen ook een representatief beeld moeten geven van de toekomstige inhuur. Met name de gegevens die zien op de inhuur in 2019. Dit omdat de huidige raamovereenkomsten pas in de loop van 2018 zijn ingegaan en 2020 en 2021 mogelijk niet representatief zijn voor 'normale tijden', omdat de COVID 19-maatregelen effect kunnen hebben gehad op de inhuur.
- Voor alle inzet van Flexibele Arbeidskrachten bij de IFAR-Deelnemers geldt dat mogelijk ook zal worden thuisgewerkt.
- Het totaal aantal geraamde uren inhuur Flexibele Arbeidskrachten door de Deelnemers aan IFAR 2022 staat in het Beschrijvend Document, in de tabel in paragraaf 1.9.4 en in de tabel in paragraaf 1.14.

PERCEEL 4:

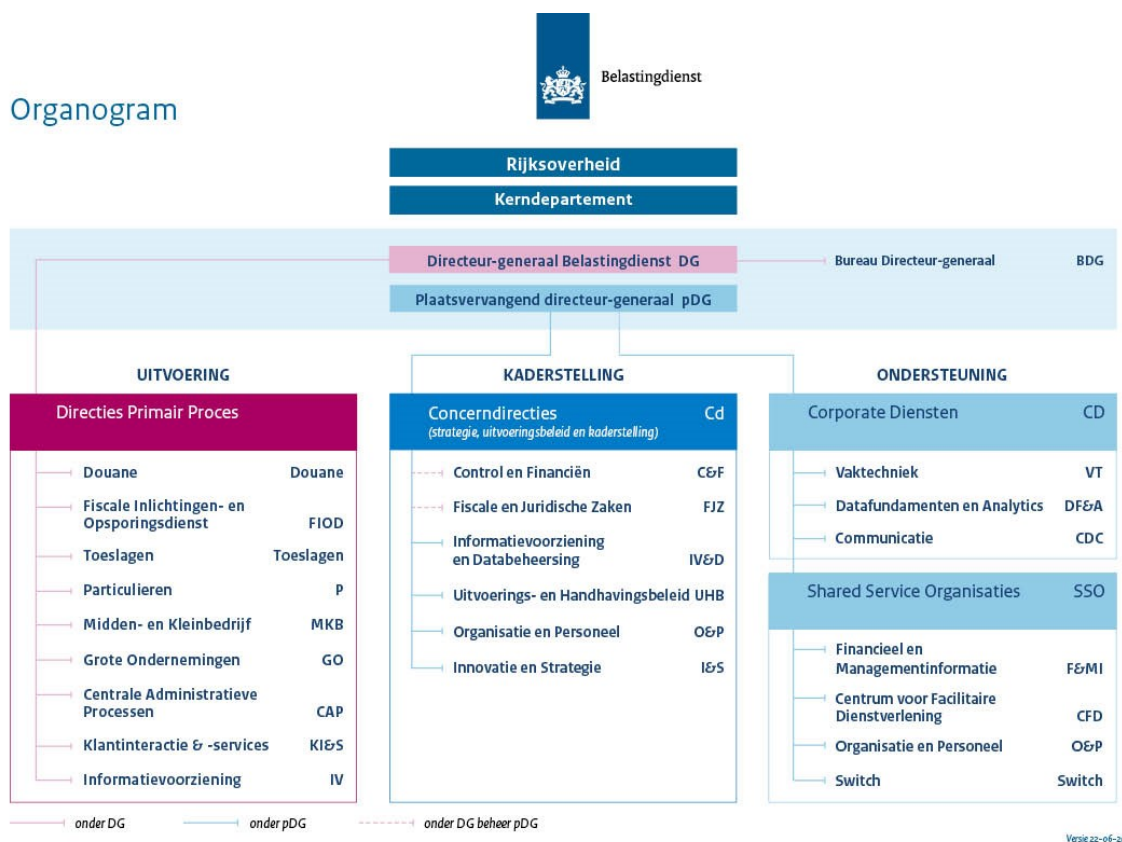
Belastingdienst (BD)

m.u.v. de volgende onderdelen van de Belastingdienst: Belastingdienst/Klant Interactie & Services (B/KI&S), Belastingdienst/Toeslagen (B/Toeslagen), Belastingdienst/Shared Service Organisatie Centrum Facilitaire Dienstverlening unit Informatiehuishouding: Centrale invoer en DIV-afdelingen (B/SSO/CFD/IHH)

Voor de inhuur van uitzendkrachten door de afdelingen B/KI&S, B/Toeslagen en B/SSO/CFD/IHH van de Belastingdienst is een separate aanbesteding doorlopen onder regie van de categorie Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid. Dit is de aanbesteding 'inhuur flexibele arbeidskrachten BD Massaal' die heeft geleid / moet leiden tot raamovereenkomsten met een (beoogde) ingangsdatum van 01/06/21 respectievelijk – door vertraging als gevolg van een kort geding – in/rond augustus 2021. Deze raamovereenkomsten hebben een maximale looptijd van ongeveer vier jaar.

De Belastingdienst draagt bij aan een financieel gezond Nederland. De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. De Belastingdienst geeft verder uitvoering aan:

- De heffing, controle en inning van rijksbelastingen, bijdragen zorgverzekeringswet, premies volksverzekeringen en premies werknemersverzekeringen.
- De controle op de naleving van wetgeving betreffende in-, uit- en doorvoer van goederen, en van wetgeving op economisch, gezondheids-, milieu- en veiligheidsterrein, economische ordening en financiële integriteit.
- De toekenning van en controle op inkomensafhankelijke toeslagen.
- De opsporing op al de hiervóór genoemde terreinen.



De directie Particulieren en de directie Centrale Administratieve Processen zijn twee directies waar veel Flexibele Arbeidskrachten onder de IFAR 2022 Raamovereenkomst zullen worden ingezet. Onderstaand een beschrijving van deze twee directies.

Particulieren

De directie Particulieren is verantwoordelijk voor de fiscale behandeling van twaalf miljoen belastingplichtigen, buitenlandse belastingplichtigen, grensarbeiders en werknemers van internationale organisaties en diplomaten. Bij het dragen van die verantwoordelijkheid zijn de inkomensheffing niet winst en de schenk- en erfbelasting de belangrijkste middelen. Flexibele Arbeidskrachten worden ingezet in de processen van bezwaar en in projectmatige situaties.

Centrale Administratieve Processen (CAP)

Iedereen heeft met CAP (Centrale Administratieve Processen) te maken. Wij zijn verantwoordelijk voor de ontvangst, verwerking en verzending van alle fiscale gegevens aan en van alle burgers en bedrijven. Wij zorgen dat iedereen in Nederland belastingaangifte kan doen en zijn of haar belasting kan betalen of een toeslag ontvangt. Op een zo soepel mogelijke en maximaal foutloze manier.

CAP werkt daarbij samen met vele in- en externe partners om de processen van de Belastingdienst goed te laten verlopen. We werken met UWV, Gemeentes, RDW, Logius, postbezorgers etc. En met de directies, productieketens, IV etc. We laten de processen geautomatiseerd geruisloos verlopen. Dat lukt niet altijd, en daar ligt voor CAP een belangrijke opgave: Waar het hapert, behandelen we gevallen handmatig en nemen we contact op. CAP is het kloppend hart van de Belastingdienst. Minder zichtbaar naar de buitenwereld, maar hard werkend onder de motorkap. Wij zorgen voor betrouwbare gegevens, wij vullen de staatskas en keren geld uit aan diegenen die daar recht op hebben. Onze werkzaamheden zijn divers en we hebben veel specialisten aan boord om onze processen zo soepel en foutloos te laten draaien. Onze taak is cruciaal en we hebben een grote uitdaging: in die massaliteit toch oog houden voor de menselijke maat.

De missie van CAP

De missie van CAP is om de ontvangst, verwerking en verzending van (fiscale) gegevens soepel en foutloos te laten verlopen. De medewerkers van CAP staan aan de basis van deze missie en werken in een professionele organisatie die, samen met interne en externe partners, zorgt voor het robuust maken van de massale processen en het inwinnen en beschikbaar stellen van betrouwbare gegevens voor burgers, bedrijven en partners.

Taken en activiteiten van CAP

De taken en activiteiten van CAP zijn ondergebracht in clusters. Deze clusters staan in dienst van onze missie 'om de ontvangst, verwerking en verzending van (fiscale) gegevens soepel en foutloos te laten verlopen'.

CAP bestaat uit 4 grote onderdelen:

1. Cluster Gegevens

Het cluster Gegevens zorgt ervoor dat burgers, bedrijven, gegevenspartners en de Belastingdienst intern, op de afgesproken tijd kunnen beschikken over kwalitatief hoogwaardige gegevens.

Het cluster Gegevens bestaat uit de volgende 4 onderdelen:

- Klantgegevens
- Inwinnen en beschikbaar stellen van gegevens
- Ontvangen & mededelen
- Centrale Functies Gegevens

2. Cluster Heffing

De werkzaamheden van het cluster Heffing bestaan uit het beheer van de systemen, de uitvalbehandeling, de voorbereiding en ondersteuning van toezicht-werkzaamheden en de uitvoering van massaal toezicht. Heffing zorgt ook voor het beantwoorden van fiscale vragen en het leveren van bijdragen aan oplossingen voor verstoringen. Vallen er aangiften of aanslagen uit in het massale proces, dan bekijken de medewerkers van dit cluster wat er aan de hand is en zorgen ervoor, waar mogelijk, deze weer in het proces terug te brengen. Het massale toezicht en alle voorbereidingen en ondersteuning voor het gerichte toezicht door de primaire directies, wordt door Heffing uitgevoerd. Een uitzondering hierop is de motorrijtuigenbelasting (MRB en deel van BPM).

Het cluster Heffing bestaat uit de volgende onderdelen:

- Loonheffing
- Omzetbelasting
- Vennootschapsbelasting
- Inkomensheffing
- Toeslagen
- Autoheffingen
- Overige middelen

3. Cluster Inning

Kort en bondig gezegd, zorgt het cluster Inning voor geld in de schatkist en de uitbetaling van toeslagen.

Het cluster Inning is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de massale inning (invordering en uitbetalen) voor de gehele Belastingdienst, (bijzondere) invordering voor toeslaggerechtigden, particulieren en MKB klein, het betalingsverkeer en de uitvalbehandeling van de (massale) inning.

Onze werkzaamheden zijn in te delen in:

- De massale transactieprocessen
- De dienstverlenende processen (bijvoorbeeld afhandelen verzoeken om betalingsregelingen)
- Administratieve werkzaamheden (bij het niet kunnen betalen, of bijvoorbeeld betalingen die niet door het systeem verwerkt werden)
- Toezicht (controleren regelingen, leggen van beslagen)

Het cluster Inning bestaat uit de volgende onderdelen:

- Unit Productie Inning (UPI)
- Landelijk Incasso Centrum (LIC)
- Regie & Kwaliteit (R&K)

4. Centrale functies

In de unit Centrale Functies zijn de activiteiten gebundeld die cluster- en organisatieoverstijgend zijn.

Er zijn activiteiten die niet zomaar aan de clusters zijn toe te delen. Dat zijn taken die ondersteunend zijn aan alle productieprocessen en die ervoor zorgen dat de processen integraal en in samenhang worden ingericht en uitgevoerd. De teams van Centrale Functies richten zich op zowel de interne CAP processen, als de Belastingdienstprocessen.

Dat betekent dat de activiteiten heel divers en uiteenlopend zijn. Van het verzorgen van managementinformatie tot interne controles. Van het plannen en sturen van de massale productieprocessen tot de coördinatie bij verstoringen in het primaire proces van de Belastingdienst. Van het regisseren en coördineren van productieverstoringen tot interne controles. Centrale Functies bestaat uit de volgende zeven onderdelen:

- a. Ketenregie en Beheer
- b. Integrale Productie Sturing
- c. Juridisch Advies & Klachtbehandeling en Fraudebestendigheid
- d. Organisatieverbetering
- e. Bedrijfsvoering
- f. Interne Beheersing
- g. Centraal Serviceteam Beroep (CSB)

Ketens

Daarnaast is CAP verantwoordelijk voor de ketens Inning & Betalingsverkeer, Gegevens en Auto.

Inhuurbehoefte Belastingdienst:

De Flexibele Arbeidskrachten kunnen bij de Belastingdienst worden ingezet op alle voorkomende functies in schalen 1 t/m 12.

Er dient voorts rekening te worden gehouden met de volgende verwachtingen:

- Behoeftte aan maximaal 100 Flexibele Arbeidskrachten op jaarbasis bij het Landelijk Incasso Centrum (LIC), vanaf schaal 5 t/m ongeveer 8;
- Behoeftte aan Flexibele Arbeidskrachten bij overige onderdelen Centrale Administratieve Processen (CAP):
 - Heffing: 50 - 100 Flexibele Arbeidskrachten op jaarbasis schaal 5, 6 en 7 en schaal 8 en 9 voor tijdelijke Werkzaamheden;
 - Gegevens : 50- 100 Flexibele Arbeidskrachten op jaarbasis voor tijdelijke Werkzaamheden;
- Bij de directie Particulieren werken op dit moment (d.d. 12/11/21) 361 FTE aan Flexibele Arbeidskrachten. Inschrijvers kunnen in tabel 11 van bijlage H4 zien wat de inzetduur is geweest van de Flexibele Arbeidskrachten en kunnen aan de hand hiervan zelf een beeld vormen van het aantal Flexibele Arbeidskrachten dat periodiek instroomt. Bij de directie Particulieren is de verwachting dat in de periode vanaf 2022 een afbouw wordt ingezet van inhuur van Flexibele Arbeidskrachten op het bezwaarproces, uitgaande van gelijkblijvende omstandigheden. Gezien de politieke druk kan dit echter altijd veranderen;

Tevens dient rekening te worden gehouden met:

- Incidenteel behoefte aan Flexibele Arbeidskrachten voor hoogwaardige secretariële ondersteuning;
- Sporadisch behoefte aan Flexibele Arbeidskrachten op de functie Teamleider, schaal 10;
- sporadisch behoefte aan Flexibele Arbeidskrachten in schaal 11 en 12, voor die functies waarin (momenteel) niet voorzien is in een (rijksbrede) mantel, zoals bijvoorbeeld semi-juridische functies.

Het totaal aantal geraamde uren inhuur Flexibele Arbeidskrachten op jaarbasis voor de Raamovereenkomst IFAR 2022 staat in paragraaf 1.9.4 Beschrijvend Document. Zie voorts de opmerkingen aan het begin van dit document en de bijlage H4 'Historische inhuurgegevens Perceel 4'.

Wat betreft het gevraagde opleiding(sniveau) geldt:

- Voor Flexibele Arbeidskrachten die worden ingezet bij Particulieren:
 - gevraagde opleidingsniveau: MBO 3/4 administratief/juridisch
 - gevraagde opleidingsniveau voor schaal 9, 10 en 11: HBO/WO fiscale economie/fiscaal recht/Nederlands Recht
- Voor Flexibele Arbeidskrachten die worden ingezet bij Centrale Administratieve Processen:
 - gevraagde opleidingsniveau vanaf schaal 5: MBO 3/ MBO 4
 - gevraagde opleidingsniveau vanaf schaal 7/8: MBO 4/ HBO

Opleiding / training:

- De Flexibele Arbeidskracht die bij CAP wordt ingezet, volgt bij CAP één dag onboarding en volgt verplicht 4 modules (I-bewust en AVG). Indien de Flexibele Arbeidskracht wordt ingezet bij Invordering dan dient hij/zij aanvullende modules te doorlopen: zicht op invordering, aangifte tot aanslag, C-opleiding Invordering in modules.
De formele onboarding is bedoeld voor medewerkers die direct instromen (een arbeidsovereenkomst krijgen) bij de Belastingdienst en hiertoe een onboarding programma volgen. Hierin staan de aspecten van integer handelen, I bewust, AVG en kennismaking met de organisatie en je eigen directie centraal. Dit traject wordt afgesloten met de eed of gelofte. Voor Flexibele Arbeidskrachten is dit programma niet opengesteld, maar een inhoudelijk vergelijkbaar programma wordt op de werkvloer wel uitgevoerd; er volgt geen examen er zijn dus geen toetsingseisen waarvoor men zakt of slaagt.
Een Flexibele Arbeidskracht tekent ook een integriteitsverklaring. Tevens volgen Flexibele Arbeidskrachten verplicht de modules AVG en I bewust. Er wordt geen eed of gelofte gedaan. Dit basisprogramma maakt deel uit van de verdere opleiding/ inwerkperiode.
- Bij de directie Particulieren zijn er functiegerichte opleidingen die zijn gekoppeld aan de in te vullen functie. Afhankelijk van de aard van de Werkzaamheden is voor aanvang van de Werkzaamheden duidelijk welke opleidingen (systemen, processen, handelwijzen) eigen gemaakt moeten worden alvorens aanvang van Werkzaamheden zelfstandig plaats kan vinden. Vanzelfsprekend zal voor een algemeen ondersteunende functie de opleiding een andere inhoud kennen dan wanneer een Flexibele Arbeidskracht wordt ingezet op inhoudelijk fiscale en juridische processen (zaakbehandeling). Men kan uitgaan van een opleidingsperiode van één week tot maximaal zes weken (maatwerk). Het betreft vrijwel alleen interne opleidingen, verzorgd op de plaats van tewerkstelling.
Het antwoord op vraag 58 van Nota van Inlichtingen 1 voor Perceel 4 ("Op basis van de ervaringscijfers 2021 (binnen Particulieren) kan gesteld worden dat ongeveer 5% van de populatie (10% van de instroom) tijdens of kort na de opleiding vertrekt. Een zelfde percentage is van toepassing op Flexible Arbeidskrachten die wel de opleiding succesvol afronden maar in de periode daarna toch blijken niet te voldoen aan de eisen op het gebied van kwaliteit, kwantiteit en houding&gedrag, zij stromen uit op basis van "disfunctioneren". In deze laatste groep vallen ook enkele gevallen waar de basis van integer handelen wordt geschaad.") ziet op de Flexibele Arbeidskrachten die bij Particulieren instromen en is gebaseerd op cijfers uit 2021, zoals ook in het antwoord op die vraag 58 staat.
In aanvulling hierop:
 - In 2021 was de ervaring dat het geregeld voorkwam dat een Flexibele Arbeidskracht op meerdere functies tegelijk solliciteerde en kort na voorstellen of instroom bij de Belastingdienst weer vrijwillig uitstroomde omdat hij/zij een andere baan had - dit houdt naar verwachting verband met de arbeidsmarktsituatie;
 - Voor de functies binnen Particulieren waar sprake is van zaakbehandeling (bijvoorbeeld bezwaar binnen IH of Erf belasting) vindt opleiding op kantoor plaats; kandidaten worden hiervan van tevoren op de hoogte gebracht, ivm geldende maatregelen. Het niet op kantoor kunnen of willen zijn voor opleiding kan betekenen dat er niet gestart kan worden. Na de opleiding op kantoor, wordt aansluitend toegewerkt naar een hybride werksituatie. De verwachting is dat wanneer sprake is van een (relatief) rustige situatie rondom COVID-19 het verloop en de uitstroom aanzienlijk daalt, waarmee dan ook - net als in de pré COVID-19 periode - het verloop en uitstroom tijdens of kort na de opleiding nauwelijks noemenswaardig zal zijn.
 - Bij de directie Particulieren werken op dit moment (d.d. 12/11/21) 361 FTE aan Flexibele Arbeidskrachten. Zoals ook in bijlage E4 staat is de verwachting dat het aantal bij

Particulieren in te zetten Flexibele Arbeidskrachten in de toekomst zal afnemen. Inschrijvers kunnen in tabel 11 van bijlage H4 zien wat de inzetduur is geweest van de Flexibele Arbeidskrachten en kunnen aan de hand hiervan zelf een beeld vormen van het aantal Flexibele Arbeidskrachten dat periodiek instroomt.

- De uitval - waarmee in dit verband wordt bedoeld de situatie zoals beschreven in eis 4.10 Programma van Eisen: Flexibele Arbeidskrachten die uitstromen omdat zij niet in staat blijken de opleiding met succes af te ronden en de Flexibele Arbeidskrachten die voortijdig op eigen initiatief zijn/haar inzet bij Deelnemer beëindigt - ziet op de functiegerichte opleidingen.

Het afronden van digitale e-learnings levert vrijwel geen van de aangeboden kandidaten problemen op, binnen zowel CAP als Particulieren worden deze succesvol afgerond. Deze opleidingen gericht op AVG en I Bewust dient elke medewerker te doorlopen binnen de Belastingdienst ongeacht de Directie of afdeling.

Eis 4.10 van het Programma van Eisen ziet toe op alle opleidingen, ongeacht of deze wel of niet zijn benoemd in bijlage E4, zoals volgt ook uit de laatste alinea van eis 4.10 van het Programma van Eisen.

De Belastingdienst sluit hoofdzakelijk Nadere Overeenkomsten voor de inhuur van Flexibele Arbeidskrachten voor 24-36 uur per week.

De Belastingdienst stelt de volgende middelen beschikbaar voor het uitvoeren van Werkzaamheden door Flexibele Arbeidskrachten: Digitale Werkruimte Belastingdienst (DWB) en mobiele telefoon.

De locaties waar de Flexibele Arbeidskrachten voornamelijk zullen worden ingezet, zijn:

- Amsterdam
- Den Haag
- Arnhem/Doetinchem
- Heerlen
- Eindhoven/Breda
- Apeldoorn
- Rotterdam
- Zwolle
- Enschede
- Groningen
- Utrecht