



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage E2 Deelnemer en inhuurbehoefte IND

Europese aanbesteding

**Inhuur flexibele arbeidskrachten op basis van een
uitzendovereenkomst ten behoeve van EZK, LNV, JenV 2024
(IFA EZK, LNV, JenV 2024)**

Kenmerk IUC DJI/INEA/CV/2023-1

Versie publicatie aanbesteding (17 oktober 2023)

1 Deelnemer Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)

De IND beslist op alle verblijfsaanvragen van mensen die naar Nederland willen komen. Maar ook op naturalisatieverzoeken van mensen die graag Nederlander willen worden. De IND is verantwoordelijk voor zorgvuldige toelating, maar ook voor een effectieve en permanente handhaving. In onze afweging hebben we oog voor rechtmatigheid, rechtvaardigheid en voor de menselijke maat. Onze medewerkers werken vanuit een besef dat onze beslissingen grote impact hebben op het persoonlijk leven van mensen. Met ons werk leveren we een bijdrage aan een veilig en economisch welvarend Nederland.

Meer over ons werk en over de IND kunt u lezen op de website:

[Onze organisatie | IND](#)

De IND bestaat uit zeven directies. Uitzendkrachten worden met name ingezet bij de directie Dienstverlening (DV), de directie Asiel en Bescherming (A&B) en de directie Regulier Verblijf en Naturalisatie (RVN)

Dienstverlening

De directie DV bestaat uit afdelingen en teams met zeer uiteenlopende activiteiten. Ze hebben allemaal specifieke expertise, maar herkennen zich ook allemaal in de rode draad uit het Dienstverleningsconcept 2025: iedere klant krijgt de behandeling die hij of zij verdient.

De teams binnen klantkanalen verlenen diensten en producten aan de particuliere klant door middel van de beschikbare klantkanalen: social media, mail, telefonie en de loketten van de IND volgens de principes van click, call, face. De medewerkers geven informatie aan de klant, adviseren over aanvragen om toelating. Medewerkers verstrekken de klant onder andere verblijfsdocumenten en –stickers die voortvloeien uit de ingediende aanvragen.

De teams Digitaal Registreren en Voorbereiden (DRV) ontvangen alle interne en externe post van de IND, in de vorm van fysieke post, fax-to-mail en e-mails en verwerken deze tot berichten in de systemen: opvoeren, metadateren, koppelen aan klanten en starten behandelplannen.

Asiel en Bescherming

Asiel is bedoeld voor mensen die vluchten voor vervolging of geweld in hun eigen land. Bijvoorbeeld vanwege hun nationaliteit, etniciteit, religie of politieke overtuiging. Of omdat zij bij een bepaalde groep horen. Nederland biedt ook bescherming als asielzoekers in hun eigen land bang zijn voor onmenselijke behandeling. Of als zij uit een oorlogssituatie komen. Elke asielzoeker die zich aanmeldt in Nederland doorloopt de asielprocedure. Dat is altijd maatwerk.

De directie Asiel en Bescherming (A&B) is verantwoordelijk voor de besluitvorming bij asielaanvragen. Hier werken onder meer hoor- en beslismedewerkers, experts als het gaat om bekering en LHBTI-zaken, experts in zaken waar sprake is van verdinkingen van oorlogsmisdaden en mensen met een opleiding om alleenstaande minderjarigen te horen. De A&B-medewerkers hebben veel contacten met de ketenpartners zoals COA, de Raad voor Rechtsbijstand, Nidos, DT&V en Vluchtelingenwerk.

Regulier Verblijf en Nederlanderschap

De directie RVN beslist over aanvragen voor regulier verblijf in Nederland, bijvoorbeeld vanwege opleiding, werk of huwelijk, en over verzoeken tot het verkrijgen van Nederlanderschap. Hierbij staat de klant centraal, met als uitgangspunt: de klant krijgt de aandacht die hij nodig heeft. Voor deze klant worden beslissingen snel, helder en juridisch juist genomen.

Doel is dat elke klant op elk moment de juiste verblijfstitel heeft. Daarbij is er veel aandacht voor handhaving na het verlenen van de vergunning. RVN zet al enkele jaren in op digitalisering en automatisering van procedures en de daarvoor benodigde gegevensuitwisseling met andere instanties. De focus verschuift daarbij van het beoordelen van alle individuele voorwaarden van een aanvraag naar het beoordelen van die gegevens die afwijken van wat nodig zou zijn. Hierbij wordt gewogen of dat tot vergunningverlening of intrekking leidt. Daarnaast optimaliseren we ons proces door meer te gaan werken vanuit de bedoeling van ons werk. De centrale vraag daarbij is: hoe maken we ons werk betekenisvoller, op een leuke en slimme manier? Het is een procesverbetering en behelst een andere manier van werken, waarbij managers en medewerkers op een inspirerende manier worden betrokken.

2 Inhuurbehoefte

2.1 Omvang gespecificeerd per functie(groep) / schalen

Functiehuis en schalen

Deelnemer werkt met het Functiegebouw Rijk (zie bijlage F).

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 eveneens op verschillende functies in schalen 1 tot en met 10.

Historische inhuur versus toekomstige inhuur

De inhuurcijfers van de laatste jaren, zie daarvoor bijlage H2, 'Historische inhuurgegevens Perceel 2' laten zien dat de inhuuromvang de laatste jaren is gestegen. Verklaring hiervoor is volgens Deelnemer dat de werklast bij de IND is gestegen en mede bepaald wordt door externe, internationale, ontwikkelingen. Zo is de afgelopen jaren een Taskforce opgezet om de achterstanden bij de asielaanvragen weg te werken en is een project ingericht om Oekraïners tijdig te voorzien van een verblijfssticker. Momenteel wordt gewerkt aan een project om achterstanden in het asielp proces weg te werken. Hiervoor zijn en worden veel uitzendkrachten ingezet.

De toekomstige inhuur (die valt onder de met de aanbesteding beoogde Raamovereenkomst) zal naar verwachting stijgen ten opzichte van de historische inhuur. Dit hangt samen met de toenemende migratie en daarmee het werkaanbod en groei van de IND. De raming van 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:

- Medewerker Verwerken en Behandelen, schaal 6-8 en
- Medewerker Behandelen en Ontwikkelen, schaal 9-10.

De behoefte aan inzet van Uitzendkrachten voor deze functies is de laatste jaren groot en er is geen reden om aan te nemen dat dit in de toekomst wezenlijk anders zal zijn.

Het is echter mogelijk dat de daadwerkelijke inhuur(verdeling) gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst toch hiervan afwijkt. De IND wordt namelijk in een complexe en dynamische omgeving blootgesteld aan veel globale, regionale en politieke ontwikkelingen, die alle invloed hebben op het werk en het werkaanbod, en dus op de inhoud en omvang van de inhuurbehoefte. Hierdoor is er naar verwachting geen vast afnamepatroon voor de Opdracht. De IND doet ook op voorhand geen toezegging over te verwachten aantallen in te huren uitzendkrachten en duur van de inhuur.

Omdat de toekomstige inhuurbehoefte lastig is te voorspellen en een grillig verloop kan hebben, verlangt de IND van Opdrachtnemers een hoge mate van flexibiliteit bij de uitvoering van de Opdracht.

Bijzonderheden: inwerk- en opleidingstraject & klasjes

Er kan verder rekening worden gehouden met de volgende bijzonderheden:

- Over het algemeen dienen de Uitzendkrachten voordat zij zelfstandig Werkzaamheden kunnen uitvoeren bij de IND eerst een inwerk- en opleidingstraject te doorlopen. Dit inwerk- en opleidingstraject wordt verzorgd door de IND.
Afhankelijk van de Werkzaamheden kunnen de opleidingen zowel fysiek, als online worden gegeven. De IND heeft hiervoor een eigen academie. Een groot deel van de opleiding bestaat verder uit werkplekleren. Daarmee wordt bedoeld het werken aan echte zaken.
- Voor Werkzaamheden bij de klantkanalen bij de directie DV starten met zekere regelmaat klasjes. Van de Opdrachtnemers wordt gevraagd hiervoor vroegtijdig Uitzendkrachten voor te stellen, zodat het 'klasje' kan worden afgerond voordat de Uitzendkracht daadwerkelijk aanvangt met de Werkzaamheden.

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 H2, 'Historische inhuurgegevens Perceel 2'. De verwachting is dat dit in de toekomst niet zal wijzigen.

Er is niet of nauwelijks sprake van inzet op basis van een wisselend aantal uren per week, met uitzondering van inhuur op functies bij de klantkanalen van de directie DV van de IND. Deze zijn ook geschikt voor bijvoorbeeld studenten die flexibel inzetbaar zijn, mede afgestemd op hun eigen beschikbaarheid.

Omvang overname / indiensttreding Uitzendkrachten

Wat betreft de indiensttreding van ingehuurd Uitzendkrachten verwacht Deelnemer dat er regelmatig Uitzendkrachten in dienst komen bij de IND. De IND groeit en er staan voortdurend vacatures open. Conform het huidige vacaturebeleid wordt aan een Uitzendkracht niet zonder meer een arbeidsovereenkomst bij de IND aangeboden, maar kan hij/zij/die solliciteren op een vacante functie. Dit gebeurt veelvuldig. In 2022 zijn er ieder kwartaal zo'n 50 uitzendkrachten in dienst gekomen bij de IND. Mede gelet op de investering van de IND in het inwerk- en opleidingstraject van de medewerker stimuleert de IND deze instroom.

Inzet Uitzendkrachten bij de verschillende onderdelen van Deelnemer

In paragraaf 1 van deze bijlage E2 staat een algemene beschrijving van de IND en een verwijzing naar de website voor meer informatie. Uitzendkrachten kunnen worden ingezet bij alle organisatieonderdelen van de IND, maar uit door de IND bijgehouden data blijkt dat uitzendkrachten in het verleden met name zijn ingezet bij de directie Dienstverlening (DV), de directie Asiel en Bescherming (A&B) en de directie Regulier Verblijf en Naturalisatie (RVN). Een beschrijving van deze directies staat in paragraaf 1 van deze bijlage E2.

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

Locaties

Locaties en zwaartepunten

De primaire processen van de IND vinden op verschillende Locaties plaats. Zie de website voor een overzicht van de IND locaties:

<https://ind.nl/nl/service-en-contact/contact-met-ind/ind-loketten-en-locaties>

Ook de inhuur van uitzendkrachten vindt plaats op deze verschillende Locaties. Gedetailleerde informatie over de historische inhuur van uitzendkrachten per Locatie staat in bijlage H2, 'Historische inhuurgegevens Perceel 2'.

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:

- Ter Apel
- Utrecht
- Zwolle
- Den Haag
- Den Bosch

In hoeverre de toekomstige inhuur op de verschillende Locaties vergelijkbaar zal zijn met de historische inhuur is niet geheel te voorspellen. Het kan zijn dat vanwege externe factoren (zoals de instroom van vreemdelingen, politieke ontwikkelingen, maar bijvoorbeeld ook ontwikkelingen op huisvestingsgebied) gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst Locaties worden toegevoegd dan wel worden gesloten. Van Opdrachtnemers wordt een flexibele houding verwacht betreffende het opstarten dan wel afbouwen van de dienstverlening op te sluiten dan wel te openen Locaties.

Inschrijvers worden erop gewezen dat niet alle Locaties waar Uitzendkrachten worden ingezet, gemakkelijk met het openbaar vervoer zijn te bereiken.

Locaties en functies

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 Locaties en functies waarop op die Locatie werd ingehuurd op peildatum 2 maart 2023.

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

Status <u>maart 2023</u> (momentopname)	
Plaatsnaam tewerkstelling	Functies
Ter Apel	Directie A&B: -Medewerkers Verwerken en Behandelen (S6-8) Directie DV Digitaal Registreren en Voorbereiden: -Medewerkers Verwerken en Behandelen (S 4-6)
Utrecht	Taskforce Directie A&B: -Medewerkers Behandelen en Ontwikkelen (S9-10) -Medewerkers Verwerken en Behandelen (S6-7)

Zwolle	Directie DV Klantkanalen: -Medewerkers Verwerken en Behandelen (S6-7) Directie A&B: -Medewerkers Behandelen en Ontwikkelen (S9)
Den Haag	Directie DV Klantkanalen: -Medewerkers Verwerken en Behandelen (6-7) Directie RVN: -Medewerkers Verwerken en Behandelen (S7)
Den Bosch	Directie DV Digitaal Registeren en Voorbereiden: -Medewerkers Verwerken en Behandelen (S6-7) Directie DV Klantkanalen: -Medewerkers Verwerken en Behandelen (S6-7) Directie RVN: -Medewerkers Verwerken en Behandelen (S6-7)
Almere	Directie RVN: -Medewerkers Verwerken en Behandelen (S7) -Medewerkers Behandelen en Ontwikkelen (S10)
Amsterdam	Directie DV Klantkanalen: -Medewerkers Verwerken en Behandelen (S6)
Budel	Directie A&B: -Medewerkers Verwerken en Behandelen
Eindhoven	Directie DV Klantkanalen: -Medewerkers Verwerken en Behandelen (S6)
Rotterdam	Directie DV Klantkanalen: -Medewerkers Verwerken en Behandelen (S6)