



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage E4 Deelnemer en inhuurbehoefte CJIB

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 **NvI1 (21 november 2023)**

1 Deelnemer

Deelnemer aan de aanbesteding is het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB).

Het CJIB is een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Justitie en Veiligheid. We verzorgen de inning van boetes voor veel overheidsorganisaties en zorgen dat straffen die de rechter heeft gegeven goed en snel uitgevoerd worden.

We verzorgen de inning en incasso van verkeersboetes maar innen ook andere geldboetes. Denk bijvoorbeeld aan schadevergoedingsmaatregelen, ontnemingsmaatregelen, dwangsommen en bestuurlijke boetes voor andere overheden. Met de inrichting van het Administratie- en Informatiecentrum voor de Executieketen (AICE) ontwikkelt het CJIB zich tot operationeel ketenregisseur. Het AICE coördineert de uitvoering van straffen in ons land. Denk bijvoorbeeld aan gevangenisstraffen, taakstraffen of verkeersboetes. Met de uitvoering van deze taken levert het CJIB een belangrijke bijdrage aan de geloofwaardigheid en het gezag van de overheid.

We zijn een lerende en innovatieve organisatie met continu aandacht voor verbetering. De combinatie van innovatiekracht, kennis en deskundigheid zorgt voor een prominente positie binnen de overheid. Eén van de belangrijkste maatschappelijke opgaven waar het CJIB voor staat, is maatschappelijk verantwoord innen en incasseren.

1.1 Kernwaarden CJIB

In de dagelijkse praktijk en al onze handelingen en contactmomenten hanteert het CJIB de volgende vier kernwaarden:

Maatschappelijk betrokken

We zijn trots op onze publieke taak en we voelen ons betrokken bij de maatschappij waarvoor we ons werk doen. Daarom weten we wat er speelt in onze omgeving, in de samenleving en zijn we ons bewust van de impact van ons handelen. Zo houden we aandacht voor de persoonlijke situatie van mensen en focus op onze maatschappelijke opdracht.

Betrouwbaar

We staan voor kwaliteit, integriteit en rechtvaardigheid. Door de dingen die we doen goed te doen én door de goede dingen te doen. Door te verantwoorden wat we doen en waarom we dat doen. We leveren zo hoogwaardige publieke dienstverlening met oog voor de persoon.

Verbindend

We staan in verbinding met onze omgeving en werken als één organisatie. Hiervoor zoeken we de samenwerking binnen en buiten het CJIB. Dit doen we over de grenzen van disciplines en taken heen. Het gaat ons om het gezamenlijke resultaat.

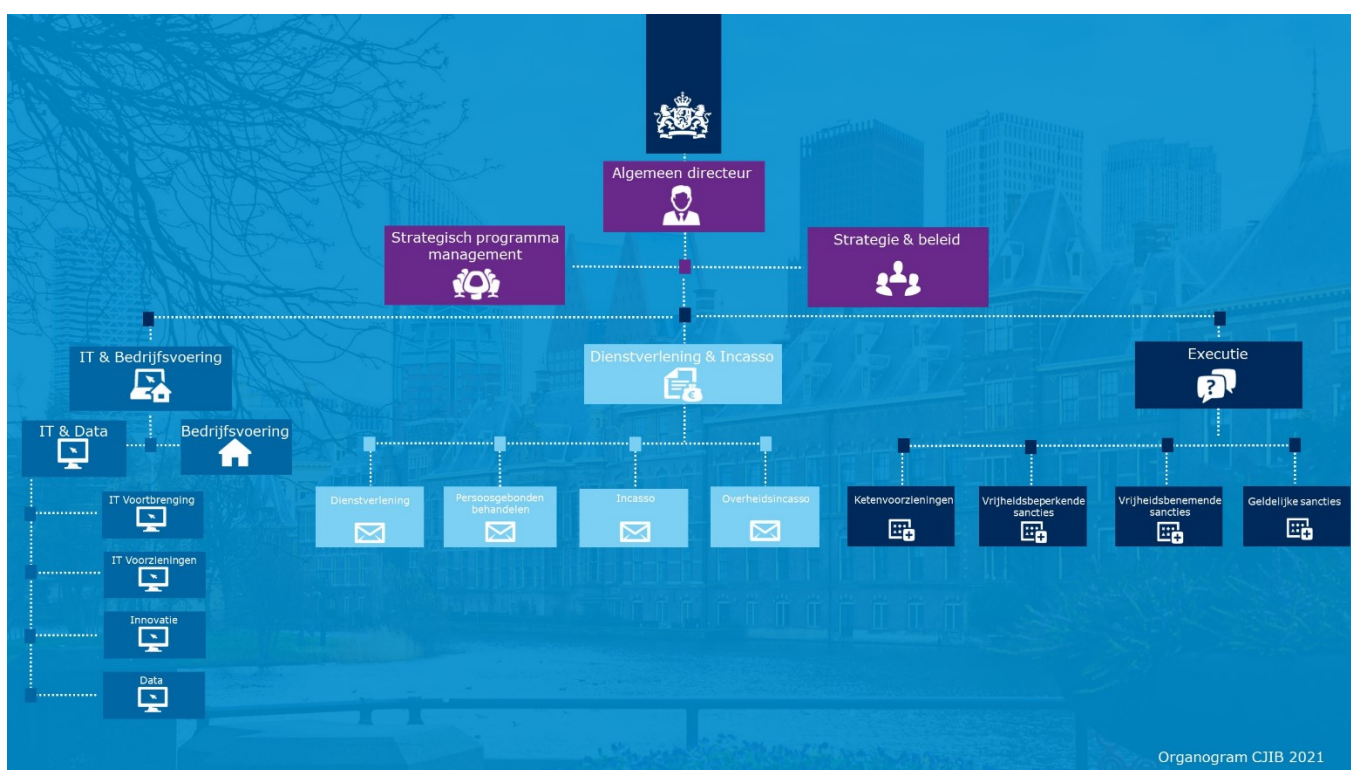
Deskundig

We zijn gedreven en nieuwsgierige vakmensen. We gebruiken in ons werk op een verantwoorde manier informatie en technologie, we anticiperen op ontwikkelingen en we streven doorlopend naar verbetering. Zo zijn we wendbaar, jagen we beleid aan en denken we in mogelijkheden.

Om de kerntaken goed te kunnen uitvoeren verbetert het CJIB samen met opdrachtgevers en partners haar dienstverlening continue en heeft daarbij oog voor de burger. Het CJIB is een innovatieve organisatie die energiek inspeelt op de dynamische omgeving. In alle gevallen houdt het CJIB zich bezig met zaken die direct van invloed zijn op het dagelijks leven van burgers. Dat maakt werken voor het CJIB waardevol en bijzonder.

Het CJIB is gevestigd op 3 locaties in Leeuwarden en er werken ongeveer 1.400 medewerkers.

1.2 Organogram



Voor meer informatie: <https://www.cjib.nl/>

2 Inhuurbehoefte

2.1 Doelstelling en werken met drie dienstverleners

Het CJIB vindt het van belang dat de continuïteit van de dienstverlening van terbeschikkingstelling van Uitzendkrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt gewaarborgd. De continuïteit van de bedrijfsvoering van het CJIB dient eveneens te zijn gegarandeerd.

Deze gewenste continuïteit is de reden waarom het CJIB in de nieuwe situatie een Raamovereenkomst wenst aan te gaan met drie dienstverleners: er mag van uitgegaan worden dat er meer leveringszekerheid is bij drie dienstverleners dan bij één dienstverlener. Dat het werken met drie dienstverleners voor het CJIB meer beheerslast is wat betreft contractbeheer/-management dan het werken met één dienstverlener, neemt het CJIB op de koop toe.

Om deze beheerslast van het werken met drie dienstverleners toch te beperken, stelt het CJIB voorwaarden aan het invullen van groepsgewijze inhuur ofwel 'bulkaanvragen'. Dergelijke behoefte aan inzet van een groot aantal Uitzendkrachten komt voor bij het KCC van het CJIB, zie paragraaf 2.3. Het CJIB wil dat de drie Opdrachtnemers bij deze 'bulkaanvragen' samenwerken en het CJIB ontzorgen, zoals bepaald in eis 2.6A Programma van Eisen.

2.2 Omvang gespecificeerd per functie(groep) en schalen

Functiehuis en schalen

Het CJIB werkt met het Functiegebouw Rijk (bijlage F1). Hierbij wordt erop gewezen dat in de praktijk ook wel functienamen worden gebruikt die verschillen van de FGR-functienamen: de FGR-functienaam 'Medewerker Verwerken en Behandelen' ('doopnaam') kan bijvoorbeeld in de praktijk 'Medewerker klantcontactcenter' zijn ('roepnaam'). Zie ook eis 1.5 Programma van Eisen.

De inhuurbehoefte ziet op verschillende functies in cao Rijk-schalen 1 tot en met 10.

Historische inhuur versus toekomstige inhuur

De inhuurcijfers onder de huidige raamovereenkomst, bijlage H5 'Historische inhuurgegevens', laten zien dat de inhuuromvang in 2020 en 2021 relatief stabiel was en hoger dan daarna.

De inhuur is begin 2022 gedaald. Verklaring hiervoor is het rijksbrede kader om de inhuur van externen te beperken tot inzet op tijdelijke werkzaamheden voor beperkte duur. Daar waar werkzaamheden structureel van aard zijn, is het beleid dat de posities worden vervuld op basis van een rechtstreeks dienstverband bij het CJIB.

Vanaf de tweede helft van 2022 is de inhuuromvang weer stabiel: zo'n 150.000 uur op jaarbasis.

Bij de raming van de toekomstige inhuur, vallende onder de met de aanbesteding beoogde Raamovereenkomst, wordt rekening gehouden met een stijging van de inhuuromvang ten opzichte van de huidige situatie. Dit heeft te maken met de mogelijkheid dat het CJIB de komende jaren nieuwe taken gaat uitvoeren.

Daarnaast wil het CJIB kunnen blijven inspelen op mogelijke onzekerheden in de arbeidsmarkt.

De raming van de toekomstige inhuuromvang staat in paragraaf 1.9.5 van het Beschrijvend Document.

Wat betreft de verdeling van de totale inhuur over de verschillende functieprofielen/-schalen, kan ervan uitgegaan worden dat deze naar rato gelijk blijft aan de historische inhuur. Het CJIB heeft geen reden om aan te nemen dat dit zal wijzigen.

Voor de toekomstige inhuurbehoefte kan er eveneens rekening mee worden gehouden dat de verhouding van inzet van Uitzendkrachten over de directies en afdelingen (zie paragraaf 2.3) gelijk blijft aan de historische inhuur, omdat het CJIB geen reden heeft om aan te nemen dat dit zal wijzigen.

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 H5, 'Historische inhuurgegevens'. De verwachting is dat dit in de toekomst niet zal wijzigen.

Zie wat betreft werktijden wel wat in paragraaf 2.3 bij de Directie Executie staat.

Omvang overname / indiensttreding Uitzendkrachten

Het CJIB werkt conform het vigerend rijksbrede inhuurbeleid: de inzet van Uitzendkrachten wordt toegepast bij tijdelijke werkzaamheden met een maximale inhuurtermijn van 2 jaar. Regelmatig vindt toetsing plaats of de werkzaamheden nog van tijdelijke aard zijn. Indien de werkzaamheden van structurele aard blijken, dan is het uitgangspunt dat de posities worden ingevuld op basis van een rechtstreeks dienstverband bij het CJIB. Middels een vacaturestelling conform vacaturebeleid, kunnen Uitzendkrachten die werkzaam zijn bij het CJIB hun belangstelling tonen voor deze structurele posities.

Om een beeld te geven van het aantal indiensttredingen dat hiermee is gemoeid: in 2021 zijn 68 Uitzendkrachten indienstgetreden bij het CJIB en in 2022 waren dit er 83.

2.3 Inzet Uitzendkrachten bij de verschillende onderdelen van het CJIB

Hieronder volgt een beknopte beschrijving van de verwachte inhuurbehoefte per directie van het CJIB. Onder de hierna genoemde directies vallen verschillende onderdelen, waar in meer of mindere mate Uitzendkrachten worden ingezet. De verwachting is gebaseerd op de historische inhuur en de (toekomstige) ontwikkelingen binnen het CJIB.

Directie Dienstverlening en Incasso (D&I)

- *Directie D&I - Dienstverlening (iKlantcontactcentrum KCC)*

De grootste inhuurbehoefte van Uitzendkrachten wordt verwacht op het Klant Contactcenter (KCC) van het CJIB. Op het KCC verrichten de medewerkers 'inbound' klantcontact werkzaamheden. Circa 8 of 9 keer per jaar vindt er groepsgewijze instroom plaats en start er een opleidingsprogramma voor 10 tot 12 Uitzendkrachten. De specifiek kwantitatieve inhuurbehoefte is afhankelijk de van de in-, door- en uitstroom binnen de afdeling.

Circa 70% van de totale inhuur vindt plaats op het KCC.

Betreffende functieprofiel(en): Medewerker Verwerken en Behandelen (schaal 6).
Bijzonderheden: Het groepsgewijs inzetten van Uitzendkrachten vindt regulier plaats, gelijk aan de individuele inzet. Voor de instroom van nieuwe Uitzendkrachten op het KCC is een specifiek opleidingsprogramma ingericht, namelijk de instroomopleiding 'Mulder Basis'.

Instroomopleiding Mulder Basis'

Alle Uitzendkrachten beginnen bij het KCC met het (full-time) opleidingsprogramma 'Mulder Basis' voor de duur van 3 weken:

- Week 1 - Theorie Wet Mulder, Systemen, de kennisbank, gesprekstechnieken en kennismaking met CJIB/Werkvloer. De week wordt afgesloten met een theorietoets.
- Week 2 - Onder begeleiding van een ervaren KCC collega heeft de Uitzendkracht telefonisch burgercontact. Aan het einde van de week kan de Uitzendkracht zelfstandig gesprekken afhandelen. De week wordt afgesloten met een systeemtoets.
- Week 3 - De instroomgroep gaat zelfstandig werken, maar zit in deze week nog bij elkaar. Een ervaren KCC medewerker is als vraagbaak aanwezig.

Na de opleidingsweken worden de Uitzendkrachten ingeroosterd conform hun contracturen.

N.a.v. NvI1:

De opleiding wordt afgesloten met een toetsmoment. Soms is het nodig dat een medewerker aanvullende begeleiding of training ontvangt om deze toets succesvol te maken. Hierin wordt maatwerk toegepast. Desondanks zijn er medewerkers die niet slagen voor de toets. Dit beperkt zich meestal tot 1 of in uitzonderlijke gevallen enkele (2-3) medewerkers per startende groep. Het gemiddelde slagingspercentage is 87%.

• *Directie D&I – Persoonsgebonden behandelen, Incasso en Overheidsincasso*

Naast de inzet op het KCC, vindt binnen de directie Dienstverlening en Incasso regelmatig inzet van Uitzendkrachten plaats op onder andere de afdelingen Persoonsgebonden behandelen, Incasso en Overheidsincasso.

Circa 12% van de totale inhuur vindt plaats binnen deze afdelingen.

Betreffende functieprofiel (en): Juridisch adviseur/Medewerker Behandelen & Ontwikkelen (schaal 9/10) en Juridisch medewerker/Medewerker Verwerken en Behandelen schaal (schaal 6/7).

Directie Executie

• *Directie Executie – VBN, VBS, GS, Ketenvoorziening*

Binnen de directie Executie vindt de inzet van Uitzendkrachten plaats bij de afdelingen Vrijheidsbenemende Sancties (VBN), Vrijheidsbeperkende Sancties (VBS), Geldelijke Sancties (GS) en Ketenvoorziening.

Circa 15% van de totale inhuur vindt plaats bij deze afdelingen.

Betreffende functieprofielen: Juridisch medewerker/Medewerker Verwerken en Behandelen (schaal 7).

Bijzonderheden: Medewerkers binnen de directie Executie kunnen ook worden ingezet in bereikbaarheids- en beschikbaarheidsdiensten en tijdens verruimde openingstijden (tot 20:00 uur).

Directie IT & Bedrijfsvoering

Binnen de directies IT & BV wordt relatief gezien het minst een beroep gedaan op de inzet van Uitzendkrachten.

Circa 3% van de totale inhuur vindt plaats binnen deze directie.

Betreffende functieprofielen: Managementondersteuner (schaal 6/8), Medewerker DIV (schaal 6) en Medewerker IT Gebruikersondersteuning (schaal 6/7)

Bijzonderheden: Het profiel Managementondersteuner wordt ervaren als een lastig te vervullen positie in de huidige en voorgaande raamovereenkomst.

2.4 Locaties

Locaties en zwaartepunten

De inzet van Uitzendkrachten vindt plaats op twee (naastgelegen) locaties van het CJIB in Leeuwarden, aan de Tesselschadestraat 55 en Van der Nootstraat 14. Gedetailleerde informatie over de historische inhuur is terug te vinden in bijlage H5, 'Historische inhuurgegevens'. Het CJIB heeft geen reden om aan te nemen dat de inhuurverdeling over de locaties anders zal zijn dan de historische inhuur.

Hybride werken

Het CJIB biedt de mogelijkheid tot Hybride werken. Uitzendkrachten kunnen in overleg met hun leidinggevende bespreken waar zij willen werken en velen willen deels thuis werken. Het past bij meer aandacht voor het aantrekken van talent, maatschappelijk verantwoord ondernemen, heeft een impact op files en is kostenbesparend.