



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage N Aandachtspunten en richtlijnen implementatie

Europese aanbesteding

Inhuur flexibele arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst ten behoeve van Belastingdienst en Dienst Toeslagen (IFA Belastingdienst Massaal 2025)

Kenmerk IUC DJI/INEA/NA/2024-03
Versie Publicatie aanbesteding

Inhoud

1 INLEIDING 3

2 PROCES EN BETROKKENEN 4

2.1 INGANGSDATUM EN BEOOGD AANTAL OPDRACHTNEMERS 4

2.2 DE IMPLEMENTATIEFASES 4

2.3 HET IMPLEMENTATIETEAM 4

3 TAKEN, VERANTWOORDELIJKHEDEN EN RESULTATEN 6

3.1 TAKEN & VERANTWOORDELIJKHEDEN IMPLEMENTATIETEAM 7

3.2 RESULTAAT IMPLEMENTATIEFASE 8

4 INSTROOM UITZENDKRACHTEN IN RAAMOVEREENKOMST(EN) & DOORLOPEN BESTAANDE NADERE OVEREENKOMSTEN 9

4.1 INSTROOM UITZENDKRACHTEN IN OPVOLGENDE RAAMOVEREENKOMST(EN) 9

4.2 NADERE OVEREENKOMSTEN ONDER DE BESTAANDE RAAMOVEREENKOMST(EN) 10

1 Inleiding

Opdrachtgever hecht belang aan een geruisloze implementatie van de nieuwe Raamovereenkomst(en), met als doel gedurende de uitvoering van deze Raamovereenkomst(en) de optimale waarde te verkrijgen. Een en ander op basis van een duurzame samenwerkingsrelatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, hun belanghebbenden en categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid (UZKA).

Het belang van de Uitzendkracht(en) en de continuïteit van de bedrijfsvoering van Deelnemer(s) staat hierbij voorop.

Leeswijzer

Dit document geeft nadere toelichting op de volgende hoofdstukken uit het Beschrijvend Document en het Programma van Eisen:

- Paragraaf 1.9.3 Beschrijvend Document: SROI;
- Paragraaf 1.10.1 Beschrijvend document: looptijd van de Raamovereenkomst(en);
- Paragraaf 1.15.1 Beschrijvend Document: Implementatie;
- Hoofdstuk 6 Programma van Eisen (bijlage A): Implementatie;
- Hoofdstuk 8 Programma van Eisen (bijlage A): Prestaties, rapportages en contactmomenten met Opdrachtnemer(s).

2 Proces en betrokkenen

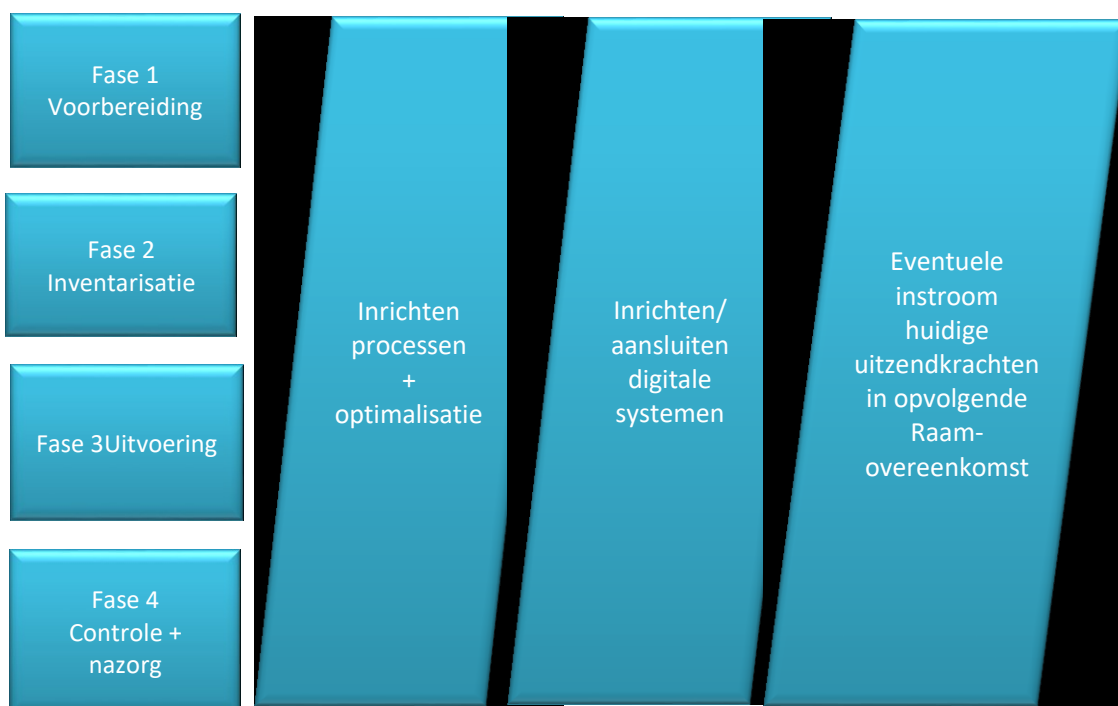
2.1 Ingangsdatum en beoogd aantal Opdrachtnemers

Er wordt voor Perceel 1 KI&S beoogd met twee Opdrachtnemers een Raamovereenkomst te sluiten, die ingaat op 1 november 2025. Deelnemer is de gebruiker van de Raamovereenkomst: Klantinteractie & -services (KI&S).

Er wordt voor Perceel 2 Toeslagen beoogd met twee Opdrachtnemers een Raamovereenkomst te sluiten, die ingaat op 1 november 2025. Deelnemer is de gebruiker van de Raamovereenkomst: Dienst Toeslagen UHT.

Er wordt voor Perceel 3 beoogd met één Opdrachtnemer een Raamovereenkomst te sluiten, die ingaat op 30 juni 2025. Deelnemer is de gebruiker van de Raamovereenkomst: CFD IHH.

2.2 De implementatiefases



De duur van de totale implementatiefase (fase 1 t/m 4) kan per Deelnemer verschillen. E.e.a. hangt nauw samen met o.a. de organisatiestructuur en de complexiteit van de implementatie per Deelnemer. Opdrachtgever houdt rekening met een gemiddelde minimale implementatietijd van circa 8 weken, waarbij rekening wordt gehouden met eventuele vakantieperiodes.

2.3 Het implementatieteam

Uiterlijk een week voor de definitieve gunning van de nieuwe Raamovereenkomst(en) van zowel Perceel 1, Perceel 2 als Perceel 3 dient bij zowel de 'opvolgende' Opdrachtnemer(s) als bij Deelnemer(s) een implementatieteam samengesteld te zijn. Dit team is gezamenlijk verantwoordelijk om per ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst(en) tenminste de basis dienstverlening op orde te hebben. Ook de

'latende' opdrachtnemer(s) heeft/hebben in deze fase nog een belangrijke rol, namelijk het borgen van een tijdige en correcte overdracht naar de 'opvolgende' Opdrachtnemer(s). Het implementatieteam bestaat uit functionarissen met voldoende kennis en expertise die namens de eigen organisatie een centrale regierol hebben in een succesvolle implementatie. Zij kunnen tevens tijdig verbinding leggen met de diverse benodigde specialisten en/of beslissingsbevoegden. Ten slotte zijn zij in staat zijn om eventuele risico's vroegtijdig te voorkomen, danwel te signaleren en indien nodig de juiste maatregelen te treffen. Van alle implementatieteamleden wordt volledige inspanning op het totale tijdspad verwacht.

Nieuwe, 'opvolgende' Opdrachtnemer(s):

Functionaris	Rol	Aantal
Projectleider*	Procesbegeleider	1
Implementatiemanager	Voert regie op de totale implementatie en is tevens eindverantwoordelijk.	Minimaal 1
Back-up	Vaste vervanging bij afwezigheid/ter ondersteuning implementatie/projectmanager.	Minimaal 1

*optioneel

Oude, 'latende' opdrachtnemer(s) (voor zover anders dan 'opvolgende' Opdrachtnemer(s)):

Functionaris	Rol	Aantal
Implementatiemanager	Eindverantwoordelijk voor de overdracht naar 'opvolgende' Opdrachtnemer.	Minimaal 1
Back-up	Vaste vervanging bij afwezigheid/ter ondersteuning implementatie-/projectmanager	Minimaal 1

Deelnemer(s):

Functionaris	Rol	Aantal
Projectleider*	Procesbegeleider	1 per Deelnemer
Implementatiemanager (bij voorkeur een decentraal contractmanager)	Voert regie op de totale implementatie	1 per Deelnemer en/of onderdeel van Deelnemer
Back-up	Vaste vervanging bij afwezigheid/ter ondersteuning (decentraal) contractmanager	1 per Deelnemer en/of onderdeel van Deelnemer

*is optioneel

Categoriemanagement UZKA

Functionaris	Rol	Aantal
Strategisch contractmanager categorie UZKA	Aanwezig bij tenminste het kick-off implementatie overleg. Adviseert indien nodig de decentrale contractmanager(s)	1

	en de implementatie - /projectmanager(s) van de 'opvolgende' en 'latende' Opdrachtnemer(s). Eerste aanspreekpunt bij eventuele escalatie. Toetst eventuele nieuwe besluitvorming. Toetst concept Dienstspecifieke Afspraken.	
Categoriemanager UZKA	Back-up en escalatie	1

De implementatie-/projectmanagers van zowel de 'opvolgende' Opdrachtnemer(s), als van Deelnemer(s) dienen gedurende de gehele implementatiefase beschikbaar te zijn. Voor de 'latende' opdrachtnemer(s) geldt dat zij bereikbaar en beschikbaar blijft/blijven en alle medewerking verleent om een geruisloze overgang te kunnen realiseren.

Direct na de (definitieve) gunning van de Raamovereenkomst(en) initieert (de strategisch contractmanager van) categorie UZKA per Perceel een kick-off bijeenkomst waarbij vooraf de projectleiders van Deelnemer(s) en nieuwe Opdrachtnemer(s) worden geraadpleegd voor de planning én invulling van die kick-off bijeenkomst. Deze bijeenkomst is bedoeld om betrokken partijen in de gelegenheid te stellen met elkaar kennis te maken. Ook worden eventuele bijzonderheden en aandachtspunten van de Raamovereenkomst(en) belicht. Voor de duur van de totale implementatieperiode zal een efficiënte en vaste overlegstructuur worden bepaald om meteen uitvoering te kunnen geven aan de realisatie van het implementatieplan.

3 Taken, verantwoordelijkheden en resultaten

3.1 Taken & verantwoordelijkheden implementatieteam

1. Implementatieplan

Direct na definitieve gunning van de nieuwe Raamovereenkomst(en) stelt/stellen de 'opvolgende' Opdrachtnemer(s) een concept implementatieplan op, dat uiterlijk binnen 2 weken na de kick-off bijeenkomst met het implementatieteam van de Deelnemer(s) wordt afgestemd en daarna vastgelegd. Dit projectplan geeft per fase en onderwerp een duidelijk overzicht welke taken binnen welk tijdsplan gerealiseerd moeten worden en welke functionarissen hier voor verantwoordelijk zijn.

2. Communicatieplan

Het communicatieplan maakt deel uit van het implementatieplan. In dit plan leggen Deelnemer(s) en 'opvolgend' Opdrachtnemer(s) gezamenlijk vast welke relevante informatie verstrekt wordt aan belanghebbenden en Uitzendkrachten en per wanneer. Enkele voorbeelden zijn:

- Informeren alle belanghebbenden over gunning nieuwe Raamovereenkomst(en);
- Opstellen vooraankondiging, planning en inhoud van communicatie gericht op de bij de Deelnemer(s) reeds werkzame Uitzendkrachten, alsmede inleners van Deelnemer(s) en eventuele andere belanghebbenden;
- Opstellen en vastleggen definitieve communicatie ten behoeve van de Uitzendkrachten en inleners van Deelnemer(s) en eventuele andere belanghebbenden;
- Introduceren nieuwe Opdrachtnemer(s) bij Deelnemer(s), planning en organisatie eventuele informatiebijeenkomsten ten behoeve van de uitzendkrachten, HR-managers en/of overige inleners;
- Opstellen en vastleggen communicatiematrix;
- Opstellen en vastleggen escalatiemodel;
- Indien van toepassing: communicatie over de vastgestelde (nieuwe) werkwijze door middel van bijvoorbeeld formats zoals factsheets, 'veelgestelde vragen', Quick Reference card (meest belangrijke (nieuwe) contractafspraken en/of wijzigingen), door opvolgend Opdrachtnemer(s) gemaakte 'handleiding' waarin de werkprocessen staan die gevolgd moeten worden, boekje 'Werken bij';
- Vergelijking secundaire arbeidsvoorwaarden latende opdrachtnemer(s) en opvolgende Opdrachtnemer(s) en desgewenst communicatie hierover, voor zover relevant;
- Et cetera.

3. Vastleggen werk- en procesafspraken

Om verwachtingen goed te kunnen managen ('wie doet wat en hoe?') leggen Deelnemer(s) en 'opvolgend' Opdrachtnemer(s) tijdens de implementatiefase Dienstspectifieke Afspraken (DSA) vast. Zie ook bijlage C 'model Raamovereenkomst' en paragraaf 1.14 van het Beschrijvend Document.

Enkele voorbeelden van onderwerpen zijn:

- Contactpersonen;
- Specificaties proces Offerteaanvraag;

- Bij Deelnemer geldende arbeidsvoorwaarden die relevant zijn voor invulling van de inlenersbeloning (BRI/BRO-formulier);
- Specificaties proces van urenregistratie tot en met facturatie, inclusief voor facturatie: frequentie, referentie, adressering, format;
- Pre-employment screeningsproces/onboardingsproces (o.a. VOG, geheimhoudingsverklaring, vastlegging device-verstrekking);
- Begeleidingsproces Uitzendkracht (frequentie, middelen, ziekmeldingen);
- Functiegebouw / functiehuis Deelnemer, voor zover van toepassing;
- Mogelijke risico's, beheersmaatregelen en escalatieprocedure;
- Procesoptimalisatie;
- Inrichting (maatwerk) rapportages/managementinformatie;
- Formats documenten;
- Evaluatiestructuur;
- Procesafspraken bij ziekteverzuim Uitzendkracht;
- Invulling van de SROI-verplichting, inclusief rapporteren daarover;
- Et cetera.

4. [Nazorg](#)

- Bewaken van de kwaliteit van de vastgelegde werk- en procesafspraken;
- Oplossen eventuele opstartproblemen;
- Indien van toepassing plaatsingen 'latende' opdrachtnemer(s) per direct stopzetten.

3.2 Resultaat implementatiefase

De basis van de dienstverlening is gereed **per ingangsdatum** van de nieuwe Raamovereenkomst(en):

- Alle Vacatures worden op correcte wijze uitgezet bij de nieuwe Opdrachtnemer(s);
- Opdrachtnemer(s) heeft/hebben een goede algemene indruk van de meest voorkomende en ingehuurde functieprofielen (harde en zachte criteria);
- Opdrachtnemer(s) heeft/hebben kennis gemaakt met (in ieder geval) de meest inhurende afdelingen/ organisatieonderdelen;
- Opdrachtnemer(s) en Deelnemer(s) zijn goed op de hoogte van elke opleveringsprocedure;
- Opdrachtnemer(s) is/zijn goed op de hoogte van elke onboardingsprocedure;
- De bij Deelnemer(s) geldende arbeidsvoorwaarden zijn bij Opdrachtnemer(s) bekend, ten behoeve van correcte toepassing van de inlenersbeloning;
- Opdrachtnemer(s) en Deelnemer(s) zijn goed op de hoogte van de verloningsprocedure;
- Opdrachtnemer(s) en Deelnemer(s) hebben het factuurproces correct ingeregeld en getest;
- Communicatie- en/of hulpmiddelen zijn gereed (Quick reference card, 'handleiding' waarin de werkprocessen staan die gevolgd moeten worden, boekje 'Werken bij', DSA et cetera).

4 Instroom Uitzendkrachten in Raamovereenkomst(en) & doorlopen bestaande nadere overeenkomsten

Voor Deelnemer(s) staat de continuïteit van de eigen bedrijfsvoering en het belang van de Uitzendkrachten voorop.

Dat brengt mee dat van de latende opdrachtnemer(s) en de opvolgende Opdrachtnemer(s) wordt verwacht dat zij gedurende de implementatie en desgewenst de instroom van Uitzendkrachten in de opvolgende Raamovereenkomst(en) waar nodig nauw samenwerken met elkaar, maar ook met Deelnemer(s) en categoriemanagement UZKA. Van hen wordt verwacht dat zij zorgdragen voor een ongestoorde dienstverlening aan de organisatieonderdelen van Deelnemer(s) en dat zij het belang van de Uitzendkrachten vooropzetten.

Daarnaast zijn duidelijke afspraken over het eventueel doorlopen van bestaande nadere overeenkomsten onder de bestaande raamovereenkomst(en) belangrijk in het kader van bedoelde bedrijfscontinuïteit en belang van Uitzendkrachten.

4.1 Instroom Uitzendkrachten in opvolgende Raamovereenkomst(en)

Binnen de kaders van de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) zal op een correcte wijze vorm worden gegeven aan de eventuele instroom onder de als resultaat van deze aanbesteding te sluiten opvolgende Raamovereenkomst(en) van reeds onder de huidige raamovereenkomst(en) werkzame Uitzendkrachten. Hierbij is van belang dat deze instroom niet tot gevolg heeft dat de Uitzendkracht een payrollmedewerker wordt. Daarom vindt de instroom van Uitzendkrachten in de opvolgende Raamovereenkomst(en) plaats in lijn met wat in de Kamerbrief d.d. 24 mei 2019 van SZW (vindplaats: Eerste Kamer, vergaderjaar 2018-2019, 35 074, J - dit is het zogenaamde spoorboekje van minister Koolmees) staat vanaf blz. 9 onder het onder het kopje 'Aanbesteding van uitzendkrachten'.

Bij de beslissing van Deelnemer om al dan niet reeds onder de huidige raamovereenkomst(en) werkzame uitzendkrachten te laten instromen onder de opvolgende Raamovereenkomst(en) wordt rekening gehouden met het 'Beleidskader inzet flexibele arbeid binnen de sector Rijk', waaruit onder andere volgt dat inhuur een tijdelijke aard heeft en is bedoeld voor – eenvoudig gezegd – piek, ziek en project.

Binnen de bovengenoemde kaders wordt in goede afstemming tussen de belanghebbenden nader invulling gegeven aan een proces waarbij eventuele nieuwe instroom van reeds bij Deelnemer(s) werkzame Uitzendkrachten in de opvolgende Raamovereenkomst(en) wordt gefaciliteerd. Hierbij wordt er rekening mee gehouden dat:

- Latende Opdrachtnemer alle nodige medewerking verleent ten behoeve van de hier bedoelde eventuele instroom van uitzendkrachten, bijvoorbeeld terzake het informeren van de bij hem werkzame Uitzendkrachten en het bieden van gelegenheid om te solliciteren bij een nieuwe Opdrachtnemer;
- De reeds bij Deelnemer werkzame Uitzendkracht kiest zelf of hij/zij opnieuw wil worden voorgesteld voor een inhuuropdracht onder de opvolgende Raamovereenkomst bij een nieuwe Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer(s) niet verplicht is/zijn deze Uitzendkrachten over te nemen, omdat zij conform de Wab o.a. een allocatiefunctie dient te vervullen;
- Opdrachtnemer(s) de mogelijkheid moeten krijgen om (ook) andere kandidaten aan te bieden, waarbij nader tussen Opdrachtnemer(s) en Deelnemer(s) zal worden afgestemd in hoeverre zij daarvan gebruik willen maken.

4.2 Nadere overeenkomsten onder de bestaande raamovereenkomst(en)

De bestaande nadere overeenkomsten met de huidige opdrachtnemer(s) kunnen desgewenst worden gerespecteerd.

Uitgangspunt bij de afspraken over het al dan niet laten doorlopen van onder de bestaande raamovereenkomst(en) lopende nadere overeenkomsten is:

- A. Een lopende nadere overeenkomst mag de einddatum van de bestaande raamovereenkomst met een redelijke termijn overschrijden (gedacht kan worden aan ongeveer 6 maanden);
- B. Een lopende nadere overeenkomst mag na de einddatum van de bestaande raamovereenkomst niet meer worden verlengd, ook niet indien die nadere overeenkomst nog een verlengingsoptie bevat.

Dat betekent dat indien Deelnemer een inhuuropdracht die het voorwerp is van een lopende nadere overeenkomst wenst te continueren voor een duur die de bedoelde redelijke termijn na einddatum van de bestaande raamovereenkomst overschrijdt, hij hiervoor een nieuwe Offerteaanvraag onder de nieuwe Raamovereenkomst(en) dient uit te zetten. Het is vervolgens mogelijk dat de nieuwe Opdrachtnemer(s) in reactie hierop dezelfde Uitzendkracht aanbiedt als die onder de 'oude' nadere overeenkomst werkzaam was, mits de instroom van die Uitzendkracht plaatsvindt met inachtneming van wat in het eerdergenoemde spoorboekje staat.