



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage E2 Deelnemer en inhuurbehoefte, Perceel 2 Dienst Toeslagen

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

1 Deelnemer

1.1 Dienst Toeslagen

Deelnemer aan de aanbesteding is Dienst Toeslagen, onderdeel van het ministerie van Financiën. Dienst Toeslagen bestaat uit een directie Toeslagen, stafdirecties en de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (directie UHT).

Missie

Iedere dag opnieuw zorgen we dat miljoenen mensen de toeslagen krijgen waar ze recht op hebben om de huur, zorgverzekering en zorg voor de kinderen te kunnen betalen. Zo heeft iedereen in onze maatschappij toegang tot de meest essentiële levensvoorzieningen.

Visie

Dienst Toeslagen wil haar wettelijke taak zo goed mogelijk uitvoeren. Daarom helpen we alle toeslaggerechtigden om optimaal, eerlijk en zo zorgenvrij mogelijk gebruik te maken van toeslagen voor de huur, de zorg voor kinderen en de zorgverzekering. Want meedoen in de maatschappij is een groot goed.

Dienst Toeslagen stelt iedereen in staat om zorgenvrij gebruik te maken van toeslagen die belangrijk zijn om mee te doen in de maatschappij: de huur, de zorg voor kinderen en de zorgverzekering.

Kernwaarden en kompas

Als onderdeel van het ministerie van Financiën is Dienst Toeslagen integer, deskundig en duidelijk. We tonen durf waar dit nodig is in het belang van burgers, medewerkers en opdrachtgevers. En we werken actief samen met anderen, intern en extern. Deze kernwaarden staan centraal in ons dagelijks handelen en komen tot uiting door steeds drie vragen te stellen die ons kompas vormen:

Is het rechtvaardig? Zijn we aanspreekbaar? Doen we het samen?

Deze kernwaarden en kernvragen geven, als een kompas in de hand, richting als we voor bepalende beslissingen en vraagstukken staan. Zo is Dienst Toeslagen een permanent lerende organisatie, die alert, (zelf-) kritisch en transparant is. En altijd kan uitleggen en laat zien waar zij voor staat. De gesprekken die we met elkaar voeren langs deze waarden geven verdere aanscherping van en aanvulling op ons waardenkompas.

Is het rechtvaardig?

Toeslagen worden uitgekeerd aan iedereen die daar recht op heeft. En we zorgen er ook voor dat toeslagen niet worden uitgekeerd aan burgers die daar geen recht op hebben. Beslissingen over het individuele recht op toeslagen moeten naast de berekeningsregels ook als rechtvaardig gelden langs de meetlat van de beginselen van behoorlijk bestuur, want we werken vanuit de bedoeling van de wet. Met deze vraag bewaken we actief de rechtmatigheid van de toekenningen, de rechtsbescherming van burgers en ons rechtstatelijk handelen.

Zijn we aanspreekbaar?

Wij zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op ons handelen; van dingen die goed gaan, tot dingen die fout gaan, en dingen die volgens ons wellicht anders kunnen of moeten. We leggen hierover gevraagd en ongevraagd verantwoording af.

En dragen daarmee bij aan een transparante en betrouwbare overheid. Tegelijk creëren we zoals uitvoeringsorganisatie een stevige gesprekspositie in de totstandkoming van beleid. We zijn professioneel, goed bereikbaar en staan open om het gesprek te voeren. Met burgers, met onze (keten)partners en onderling. We doen wat we beloven. En er is ruimte voor meedenkers, zowel binnen in de organisatie als daarbuiten. We leren van elkaar. Zo buiten, zo binnen.

Doen we het samen?

We werken samen met burgers, partijen in het veld, onze ketenpartners en opdrachtgevers en voelen ons eigenaar van onze maatschappelijke doelen en taken. En onze medewerkers voelen zich trotse ambassadeurs van de organisatie. Dienst Toeslagen maakt vitale voorzieningen voor iedereen mogelijk door toeslagen toe te kennen. De kerntaak van Dienst Toeslagen is het beoordelen van aanvragen voor toeslagen volgens de wettelijke afgesproken regels.

De directie UHT is een apart onderdeel van Dienst Toeslagen. Het is speciaal opgericht om het herstel te verzorgen. De organisatie is zo opgebouwd om volgens een stabiel en zorgvuldig proces ouders te begeleiden naar hun herstel. UHT is er voor de gedupeerde gezinnen.

De organisatie van UHT is zo vormgegeven dat het heel wendbaar is. Zo kunnen wij heel snel inspelen op nieuwe regelgeving en actualiteit. De uitvoering kunnen we tegelijkertijd hierop aanpassen. Denk maar aan de invoering van de Catshuisregeling Kinderopvangtoeslag in december 2020. Maar ook aan de aanpak van schulden van ouders. Dit vraagt een enorme inspanning en flexibiliteit van alle medewerkers om continu bij te sturen en voortgang te boeken.

Verwachting van partnerschap

De actualiteit van alle dag hebben een grote invloed op de vraag naar personeel voor dienst Toeslagen. Een belangrijk deel van de inhuur van de afgelopen jaren vond plaats bij UHT. De verwachting is dat UHT afbouwt en eind 2027 als organisatie niet meer nodig is.

Binnen UHT is de afgelopen jaren flink opgeschaald, de komende periode wordt er op bepaalde afdelingen nog opgeschaald, kennen we een stevige vervangingsvraag maar bereiden we ons ook voor op de afbouw van de organisatie. Naast dat dit minder inzet van Uitzendkrachten zal vragen, gaan we ervan uit dat juist in de staart van de werkzaamheden ook Uitzendkrachten nodig zijn.

Al deze bewegingen vragen een grote wendbaarheid, juist van onze uitzendpartners.

De samenwerking met toeslagen vindt plaats in nauwe samenwerking met de shared serviceorganisatie waar strakke processen en overlegstructuren helderheid en ruimte moeten geven om gezamenlijk de steeds veranderende inhuur vraag te kunnen beantwoorden.

Uitzendkrachten bij Toeslagen starten altijd met een onboarding van 2 dagen. Afhankelijk van hun rol binnen Toeslagen kan er nog een aanvullende opleiding volgen.

De meeste werklocaties zijn in het midden van het land. Toeslagen kent een cultuur waarin hybride werken, na een startperiode op kantoor, prima past.

1.2 Weerbaarheid

De afgelopen jaren is de Belastingdienst geconfronteerd met verschillende concrete signalen van mogelijke corruptie en ondermijning binnen de organisatie. Met het oog

op een toenemend gevoel van onveiligheid bij medewerkers en de verantwoordelijkheid van ons als werkgever voor de bescherming van onze medewerkers is het programma Weerbaarheid tegen Ondermijning Belastingdienst opgezet. Doelstelling van het programma is om de Belastingdienst zijn medewerkers weerbaarder te maken tegen corruptie en ondermijnende criminaliteit. Maatregelen die zijn genomen richten zich op het bewustzijn bij medewerkers, toegang tot gegevens en beveiliging van medewerkers en gebouwen. De voor Toeslagen uitgevraagde functieprofielen hebben allen toegang tot persoonlijke informatie van burgers en bedrijven. Samen met de uitzendpartners willen we komende jaren bepalen wat de beste maatregelen zijn onze medewerkers te beschermen, zodat we samen zorgen dat ook deze medewerkers weerbaarder zijn tegen corruptie en ondermijnende criminaliteit. Uitwerking en afspraken hierover worden vastgelegd in de Dienstspectifieke Afspraken (DSA).

2 Inhuurbehoefte

2.1 Omvang gespecificeerd per functie(groep) / schalen

Functiehuis en schalen

De Deelnemer en Opdrachtnemers maken te allen tijde gebruik van het Functiegebouw Rijk (FGR) en de FGR-functienamen (zie bijlage F). De historische en toekomstige inhuur richt zich op functies van schalen 1 tot en met 10.

Historische inhuur versus toekomstige inhuur

De inhuurcijfers van de laatste jaren, zie daarvoor bijlage H2, 'Historische inhuurgegevens' laten zien dat de inhuuromvang de laatste jaren is gestegen. Verklaring hiervoor is volgens Deelnemer de opschaling van de Herstel Organisatie.

De toekomstige inhuur (die valt onder de met de aanbesteding beoogde Raamovereenkomst) zal naar verwachting dalen ten opzichte van de historische inhuur.

Raming

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 waarschijnlijk dalen ten opzichte van de historische inhuur.

Dit betekent dat de belangrijkste functies/schalen waarop dienst Toeslagen onder de beoogde Raamovereenkomst zal inhuren, zijn Administratief medewerker (juridisch) in de schalen 7 t/m 9. De behoefte aan inzet van Uitzendkrachten voor de functie Administratief medewerker (juridisch) is de laatste jaren relatief groot en er is geen reden om aan te nemen dat de behoefte aan deze functie in de toekomst wezenlijk anders zal zijn in tegenstelling tot de aantallen die door de afbouw van UHT zullen afnemen. 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: Planning van de afbouw is op het moment gesteld vanaf Q3 2025. Dit is echter aan verandering onderhevig. De afbouw houdt in dat UHT in zijn totaliteit afgebouwd gaat worden, waarbij er onder de huidige overeenkomst, om en nabij de 200 fte uitzendkrachten werkzaam zijn, dit naar verwachting afgebouwd gaat worden naar minder dan 50fte voor geheel directie Toeslagen.

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

Omvang overname / indiensttreding Uitzendkrachten

Wat betreft de indiensttreding van ingehuurd Uitzendkrachten, Deelnemer kan hier nog geen uitspraken over doen.

2.2 Inzet Uitzendkrachten bij de verschillende onderdelen van Deelnemer

In paragraaf 1 van deze bijlage E staan de verschillende organisatieonderdelen van Deelnemer. Uitzendkrachten kunnen worden ingezet bij al deze organisatieonderdelen.

Voor de toekomstige inhuurbehoefte kan er rekening mee worden gehouden dat de verhouding van inzet van Uitzendkrachten over de verschillende onderdelen van Deelnemer zal afnemen. Dit zal van toepassing zijn bij UHT met de verwachte afbouw. In onderstaande tabel is de te verwachte verdeling van ingezette uitzendkrachten over de verschillende onderdelen opgenomen.

Jaar	Toeslagen
2025	69.000 uur
2026	248.400 uur
2027	165.600 uur
2028	82.800 uur
2029	82.800 uur
3030 (optiejaar)	82.800 uur
3031 (optiejaar)	69.000 uur

Het is echter mogelijk dat de daadwerkelijke inhuur gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst toch hiervan afwijkt met name door de onzekerheid in de snelheid waarmee UHT wordt afgebouwd.

2.3 Locaties

Locaties en zwaartepunten

De inzet van Uitzendkrachten is nodig op verschillende Locaties verspreid over Nederland:

Almelo	Eindhoven	Rotterdam
Almere	Groningen	Utrecht (3 locaties)
Amsterdam	Heerlen	Zwolle
Apeldoorn	Hoofddorp	
Den Haag	Leeuwarden	

Gedetailleerde informatie over de historische inhuur per Locatie staat in bijlage H2, 'Historische inhuurgegevens'. 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.

2.4 Opleiding/training

Wanneer de Uitzendkrachten starten met de werkzaamheden bij dienst Toeslagen moeten zij een onboarding doorlopen alvorens te worden ingezet op een bepaald functieprofiel en/of continuering van de Werkzaamheden bij Deelnemer. De onboarding bestaat uit een introductiebijeenkomst van 2 dagen waarin kennis over de organisatie wordt bijgebracht, een aantal facilitaire zaken worden geregeld en een enkele e-learning wordt gedaan.