



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage E3 Deelnemer en inhuurbehoefte, Perceel 3 CFD IHH

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 Nota van Inlichtingen 1**
(27 november 2024)

**Aanpassingen naar aanleiding van Nota van inlichtingen 1:
Paragraaf 'Opleiding'.**

1 Deelnemersbeschrijving

Het Belastingdienst SSO Centrum voor facilitaire dienstverlening

Deelnemer aan Perceel 3 van de aanbesteding is de Belastingdienst SSO Centrum voor Facilitaire Dienstverlening, afdeling Informatiehuishouding.

Het Belastingdienst SSO Centrum voor facilitaire dienstverlening (SSO CFD) verzorgt services voor de medewerkers van de Belastingdienst (ruim 30.000 werkplekken) en andere overheidsorganisaties. SSO CFD is sinds 1997 een zelfstandig onderdeel van de Belastingdienst waarbij zo'n 1.400 medewerkers werken. Onder facilitaire dienstverlening vallen ook de taken op het gebied van huisvesting en Informatiehuishouding.

De afdeling Informatiehuishouding (IHH) levert producten, diensten en advies op het gebied van postverwerking, digitalisering en archivering (zowel fysiek als digitaal). De dienstverlening wordt gefaciliteerd vanuit de Rijksbrede Producten- en Dienstencatalogus (RPDC). De servicegerichte informatieprofessionals van IHH dragen bij aan het doel om de informatiehuishouding van de Belastingdienst duurzaam toegankelijk te maken en toegankelijk te houden.

Taakstelling IHH

De Ci en DIV staan opgesteld voor het digitaliseren van poststromen. Daarnaast worden archieven en dossiers gedigitaliseerd. Het gaat hierbij om miljoenen poststukken en documenten per jaar.

Het proces van digitaliseren bestaat uit: postontvangst, scan klaar maken, classificeren van documenten, scannen en toevoegen van meta-data en opvoeren in het juiste archiefsysteem.

De Ci verzorgt deze werkzaamheden voor de Belastingdienst en op verzoek ook voor andere organisaties binnen het Rijk. Medio 2024 is het besluit genomen dat de Ci in de komende jaren niet verder als concerndienstverlener zal opereren. Met andere woorden vanaf 2025 bouwt de Ci deze concerndienstverlening af. De Ci blijft de dienstverlening voor het Ministerie van Financiën voortzetten.

Locaties

De Opdracht heeft betrekking op de inzet van Uitzendkrachten voor Centrale invoer (Ci) te Heerlen en de centrale Documentaire Informatievoorziening (DIV) te Apeldoorn.

Samenwerking met opdrachtnemer

Op dit moment is de huidige opdrachtnemer inhouse georganiseerd, wat de samenwerking ten goede komt. De samenwerking is gebaseerd op regionaal partnerschap. Het snelle schakelen, de korte communicatielijnen en de kennis van de operatie zijn daarbij onderdelen die belangrijk zijn in de onderlinge samenwerking.

Daarnaast wordt in de toekomst met de opdrachtnemer op basis van wekelijkse inloopspreekuren met de Centrale DIV Apeldoorn samengewerkt. Deze behoefte is ook van toepassing voor de toekomstige Opdrachtnemer. Zie hiervoor hetgeen opgenomen in het Beschrijvend document paragraaf 1.9.6 en Bijlage A 'Programma van eisen', eis 4.7.

Opleiding

De opleiding voor de diverse functies vindt plaats door middel van training on the job door middel van werkinstructies en een inwerkprogramma vanuit Deelnemer.

NvI 1 V&A 166: In de (voor)selectie wordt gebruik gemaakt van 2 toetsen. Te weten:

1. een type toets waarbij de nadruk ligt op het numerieke gedeelte. Deze wordt beschikbaar gesteld door de leverancier. Middels deze toets worden de aanslagen per minuut en het foutenpercentage bepaald.
2. De tweede toets is een hard copy classificatietoets waarbij de kandidaat gevraagd wordt een aantal brieven juist te bestemmen. Hiermee wordt bepaald het percentage juist geclassificeerde brieven.

Het behalen van een van deze toetsen is een vereiste afhankelijk van de functie die de kandidaten gaan invullen.

Hybride werken

Binnen de Belastingdienst geldt hybride werken als de vanzelfsprekende manier van werken, dit is echter niet van toepassing voor de inzet van Uitzendkrachten binnen dit perceel. Dit komt door de aard van de werkzaamheden die uitgevoerd worden door IHH.

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 uitgevraagde functieprofielen hebben allen toegang tot persoonlijke informatie van burgers en bedrijven. Samen met de uitzendpartner 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).

Inhuurbehoefte

Omvang gespecificeerd per functie(groep) / schalen

Functiehuis en schalen

De Deelnemer en Opdrachtnemer maken te allen tijde gebruik van het Functiegebouw Rijk (FGR) en de FGR-functienamen. 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 H3, 'Historische inhuurgegevens' laten zien dat de inhuuromvang de laatste jaren relatief stabiel is gebleven met in de laatste jaren een licht dalende trend. Verklaring hiervoor is dat de omvang van de aangeleverde fysieke poststukken de voorbije jaren verminderd is.

De ingezette daling zal naar verwachting voor de toekomstige inhuur (die valt onder de met de aanbesteding beoogde Raamovereenkomst) ook van toepassing zijn. Deze daling is vooral gebaseerd op de verdere toename van het digitaal aanbieden van Belastingformulieren, maar ook het beëindigen van de samenwerking met andere organisaties van het Rijk (zo stopt de samenwerking met het Nationaal Archief naar verwachting eind 2025).

Door technische ontwikkelingen en/of onvoorziene wijzigingen in de wet- en regelgeving is de verwachting dat het werkaanbod de komende jaren blijft dalen. De snelheid van de daling is echter lastig te voorspellen. Daarnaast is het mogelijk dat er zowel sprake kan zijn van opschaling als afschaling en dat de Opdrachtnemer hierin zal moeten meebewegen.

Raming

De raming van de totale toekomstige inhuuromvang onder de beoogde Raamovereenkomst staat in paragraaf 1.9.5 Beschrijvend Document. De verwachting is dat de verdeling van de totale inhuur over de verschillende functies / schalen naar rato hetzelfde blijft ten opzichte van de historische inhuur, maar dat de totale omvang daalt. Dit betekent dat de belangrijkste functies/schalen waarop Deelnemer onder de beoogde Raamovereenkomst zal inhuren voornamelijk in FGR schalen 4 is en in mindere mate in schalen 5 en 6 functies is. Door technologische ontwikkelingen en afname van fysieke post, kan er een verschuiving plaatsvinden van behoefte van functies in schalen 4 en 5 naar functies in schaal 6. Het is echter mogelijk dat de daadwerkelijke inhuur (verdeling) gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst afwijkt. Een specificatie van de verwachte totale inhuur is hieronder weergegeven:

Verwachte inzet uren 2024-2031	2025	2026	2027	2028	2029	2030 (optiejaar)	2031 (optiejaar)
Flexuren Ci	65.000u	95.000u	55.000u	35.000u	25.000u	20.000u	5.000u
Flexuren DIV	11.500u	22.100u	22.100u	22.100u	22.100u	20.000u	5.000u

Vaste urenomvang / flexibiliteit

De Nadere Overeenkomsten op basis waarvan Uitzendkrachten worden ingezet hebben over het algemeen een vaste urenomvang. Er is niet of nauwelijks sprake van inzet op basis van een wisselend aantal uren per week. Voor historische informatie over het aantal gewerkte uren per week zie bijlage H3, 'Historische inhuurgegevens'. De verwachting is dat dit in de toekomst niet zal wijzigen, tenzij het werkaanbod door technologische ontwikkelingen verandert.

Omvang overname / indiensttreding Uitzendkrachten

Wat betreft de indiensttreding van ingehuurd uitzendkrachten verwacht Deelnemer voor de Locatie Heerlen dat een beperkt aantal uitzendkrachten eventueel op termijn een (tijdelijk) dienstverband bij de Belastingdienst aangeboden kunnen gaan krijgen. Voor de Locatie in Apeldoorn geldt dat een groot deel van de uitzendpopulatie gedurende het eerste jaar, bij goed functioneren, een aanbieding vanuit de Belastingdienst kan gaan krijgen.

Locaties en zwaartepunten

Uitzendkrachten worden separaat geworven en ingezet voor beide dienstonderdelen te weten de Centrale invoer te Heerlen en de Centrale DIV te Apeldoorn. Gedetailleerde informatie over de historische inhuur per Locatie staat in bijlage H3, 'Historische inhuurgegevens'.

De verwachting is dat de toekomstige inhuur op de verschillende Locaties vergelijkbaar zal zijn met de historische inhuur. De inzet van Uitzendkrachten is nodig op 2 locaties in Nederland, te weten Heerlen en Apeldoorn.

- Verreweg de meeste inhuur zal plaatsvinden in de regio Heerlen (postcode begint met 64);
- Daarnaast zal er inhuur in Apeldoorn gaan plaatsvinden (postcode begint met 73).

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 momentopname van het overzicht van standplaatsen per functie.

Plaatsnaam tewerkstelling	Functie
Heerlen (Ci)	Functienaam FGR: Medewerker facilitair management <i>Roepnaam: Datatypist / Scanmedewerker / Voorbewerker / Classificeerder / Machinepark Medewerker / Procesbegeleider</i> Functienaam FGR: Medewerker ICT/techniek/inf.beh./DIV <i>Roepnaam: Aanspreekpunt / DIV Medewerker</i>
Apeldoorn (IHH)	Functienaam FGR: Medewerker ICT/techniek/inf.beh./DIV <i>Roepnaam: DIV Medewerker (Postverwerking)</i>

*Disclaimer: Bovenstaand overzicht toont een momentopname en is niet per definitie maatgevend voor de toekomstige inhuurbehoefte per functie per Locatie. Daarnaast dient de Locatie in Apeldoorn op dit moment nog voor groot gedeelte te worden opgestart.