

Eindverslag

Openbare marktconsultatie

voor de inhuur van uitzendkrachten

Ten behoeve van

Zorginstituut Nederland

Ten behoeve van: Zorginstituut Nederland, Diemen
Datum: 26 juli 2019

INHOUDSOPGAVE

1 INLEIDING	3
2 DE MARKTCONSULTATIE	3
2.1 Procedure consultatie	3
2.2 Uitgangspunten en randvoorwaarden Marktconsultatie	3
3 VERSLAG	4

1 INLEIDING

In dit document wordt het verslag van de Marktconsultatie 'inhuur uitzendkrachten' beschreven. De Marktconsultatie is een initiatief van Zorginstituut Nederland.

De Marktconsultatie is een georganiseerde informatie-uitwisseling met belanghebbende partijen over een voorgenomen aanbesteding, aan de hand waarvan Zorginstituut Nederland de aanbestedingsdocumenten kan opstellen. Daartoe zijn vragen opgesteld welke in dit document zijn opgenomen.

Er hebben zes (6) marktpartijen een reactie gegeven. Dit verslag geeft een weergave van de diverse reacties.

2 DE MARKTCONSULTATIE

2.1 Procedure consultatie

Deze Marktconsultatie is op 24 juni 2019 op TenderNed gepubliceerd. Op basis van de reacties op de marktconsultatie stelt de aanbestedende dienst een eindverslag op.

2.2 Uitgangspunten en randvoorwaarden Marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is nadrukkelijk niet om een voorselectie van partijen te maken in het kader van de voorgenomen aanbesteding. Voor zover nodig benadrukt de aanbestedende dienst dat deelname of afzien van deelname aan de marktconsultatie op geen enkele wijze een positieve of negatieve invloed zal hebben op uw mogelijkheid tot deelname aan de voorgenomen aanbesteding, in welke vorm of hoedanigheid deze in de toekomst georganiseerd zal gaan worden.

De resultaten van de marktconsultatie worden middels dit verslag geanonimiseerd gepubliceerd op TenderNed. Het Zorginstituut is op geen enkele wijze gebonden aan de resultaten van de marktconsultatie. Dit houdt o.a. in dat de informatie in dit eindverslag kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt voor een mogelijke aanbestedingsprocedure. Op het Zorginstituut berust geen verplichting om te motiveren waarom zij bepaalde informatie wel of niet heeft verwerkt in de aanbestedingsdocumenten.

Marktpartijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie is verstrekt.

3 VERSLAG

In dit verslag wordt per vraag samengevat wat de reacties waren vanuit de markt. Hierbij is rekening gehouden met bedrijfsgevoelige informatie en zijn de reacties geanonimiseerd.

1. Wat is uw visie op de ontwikkelingen ten aanzien van inhuur uitzendkrachten op de korte/middellange termijn, en op welke manier kan ZIN hier rekening mee houden bij de voorgenomen aanbesteding? U dient hierbij ook specifiek in te gaan op de veranderingen aangaande de (voorgenomen) wetwijziging WAB en AVG.

De arbeidsmarkt is getransformeerd naar een kandidatenmarkt waarin sprake is van een 'War on Talent'. Daarnaast hebben wijzigingen in de wet- en regelgeving invloed op de uitzendmarkt. Hieronder worden de ontwikkelingen benoemd:

- Strategisch partnerschap
Uitzendbureaus waren voorheen vooral leveranciers van uitzendkrachten tijdens piekmomenten. Tegenwoordig wordt de volledige instroom, doorstroom en uitstroom gemanaged. In het kader hiervan wordt geadviseerd om in de voorgenomen aanbesteding in te gaan op strategisch partnerschap en de wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven.
- Inzet eigen recruiters
Door schaarste op de arbeidsmarkt wordt steeds vaker gekozen om eigen recruiters in te zetten. Er wordt aangegeven dat ook gewerkt kan worden met recruiters vanuit een uitzendbureau, die enkel op piekmomenten ingezet hoeven worden en doelgericht kunnen zoeken.
- Digitale revolutie
Steeds meer routinematige taken worden geautomatiseerd. Dit vraagt om andere competenties en vaardigheden. Er wordt geadviseerd om in de voorgenomen aanbesteding aandacht te besteden aan de wijze waarop inschrijvers invulling geven aan persoonlijke ontwikkeling van uitzendkrachten.
- Massale mismatches
Vraag en aanbod m.b.t. kennis en/of vaardigheden sluiten niet altijd meer goed op elkaar aan. Daarnaast worden werkzoekenden steeds kritischer. Binnen de IT en techniek wordt een verschuiving geconstateerd van uitzenden naar detacheren. De tarieven liggen inmiddels tussen de €50 en €100 per uur. Ook de kandidaten hebben dit in de gaten en gaan steeds vaker aan de slag als ZZP'er. Er worden vooral kansen gezien bij starters, waarbij ingezet zal moeten worden op 'binden en boeien'. Er wordt geadviseerd om in de voorgenomen aanbesteding aandacht te besteden aan de rol van aantrekkelijke werkgever voor (potentieel) werkzoekenden en de arbeidsmarktstrategieën die worden ingezet. Dit om o.a. te weten hoe inschrijvers omgaan met het tekort aan personeel. Een ander advies om schaarste profielen te kunnen vullen is een mogelijkheid op te nemen

in de aanbesteding/contract om af te wijken van de contractafspraken bij schaarste (bijv. 10% van de contractwaarde). Zo is ZIN gerechtigd om middels andere voorwaarden binnen de raamovereenkomst alsnog lastig vervulbare profielen te kunnen invullen. Zo hoeft er niet uitgeweken te worden naar andere partijen en kan de raamcontractant wat extra's bieden. De raamcontractant kan zelf geschikte onderaannemers zoeken.

- Sterke flexibilisering

De wereld van werk veranderd voor werkenden van baanzekerheid naar werkzekerheid. Mobiliteit en duurzame inzetbaarheid zijn essentieel om verzekerd te blijven van werk. Vooral de jonge generatie zoeken vaak korte opdrachten (6 – 18 maanden), welke bijdragen aan persoonlijke ontwikkeling. Zij zijn minder gericht op gebondenheid aan organisaties. Ook n.a.v. deze ontwikkeling is het van belang aandacht te schenken aan persoonlijke ontwikkeling.

- Nieuwe CAO

ABU en NBBU onderzoeken de mogelijkheid om beide cao's samen te voegen. Dit kan betekenen dat er reserveringen in de kostprijs wijzigen. Gevolg voor de aanbesteding zou kunnen zijn dat tussentijdse kostprijswijzingen.

- WAB

Payrolling: Op basis van de WAB hebben payrollkrachten per 1 januari 2020 recht op al de arbeidsvoorwaarden van ZIN. Er wordt geadviseerd om te overwegen of payrolling ('eigen werving') wel of geen onderdeel zal uitmaken van de gevraagde dienstverlening in de nieuwe contractperiode.

Participatiewet: Er wordt geadviseerd om de allocatiefunctie van doelgroepen in het kader van de verplichtingen voortkomend uit de Participatiewet bij het uitzendbureau te leggen aangezien er anders ongewild sprake is van payrolling. Ook wordt geadviseerd om contractueel vast te leggen dat er geen sprake is van exclusiviteit bij de inzet van deze doelgroepen.

Migratie: Bij migratie van uitzendkrachten naar nieuwe uitzender heeft de nieuwe uitzender niet de werving en selectie gedaan. Hierdoor kunnen kandidaten worden aangemerkt als payroll.

Oproepkrachten: wanneer een flexkracht wordt ingepland voor werk kan dit niet meer worden ingetrokken binnen 4 dagen tot die geplande werkdatum. Daarnaast hebben uitzendkrachten na 12 maanden dienstverband bij een uitzonder bij contractverlening recht op minimaal het gemiddeld aantal gewerkte uren van dat jaar.

WW-premiedifferentiatie: De hoogte van de WW-premie wordt afhankelijk van de contractvorm. Er wordt geadviseerd om separate tarieven voor fase A, B en C op te nemen om inzicht te krijgen in de verschillende elementen in de kostprijs. De definitieve premies zijn nog niet bekend. Deze zullen september – november bekend worden.

Transitievergoeding: Er wordt geadviseerd om een reservering voor de transitievergoeding op te laten nemen in de kostprijs. Dit om onnodig veel extra administratieve handelingen te voorkomen. De nieuwe werking van de transitievergoeding zal namelijk geschieden op basis van na-calculatie. Medewerkers hebben vanaf dag 1 recht op een transitievergoeding (niet pas na 2 jaar).

Tevens worden de volgende adviezen meegegeven:

1. Baseer de raamovereenkomst op de huidige kostprijzen. Er is nog onvoldoende duidelijk wat de impact van de WAB is op de kostprijzen.
2. Neem in de raamovereenkomst ruimte op voor een aanpassing van de kostprijs op 1 januari 2020, bij ingang van de nieuwe wet.

- AVG

De wetswijzigingen in WAB en AVG zorgen ervoor dat er nog meer transparantie dient te komen in de samenwerkingsafspraken tussen ZIN en de uitzender. Er wordt geadviseerd om in de voorgenomen aanbesteding inzichtelijk te maken hoe de wetswijzigingen vertaald zullen worden in samenwerkingsafspraken en dienstverlening.

Tevens wordt aangegeven dat alles m.b.t. de AVG strak geregeld dient te zijn, waarbij de verantwoordelijkheid ligt bij de juridisch werkgever (uitzender). De zogeheten 'verificatieplicht'. Uitzender dient een SNA-keurmerk te hebben en voor de opdrachtgever inzichtelijk te maken wat de protocollen zijn m.b.t. toepassing van algemene AVG-regels en voorkomen van datalekken.

In de reactie op de marktconsultatie is tevens aangegeven dat de uitzender niet gekwalificeerd hoeft te worden als 'verwerker'. Omdat zowel ZIN als de uitzender eigen verantwoordelijkheden en eigen wettelijke grondslagen hebben om persoonsgegevens van flexwerkers te verwerken. Een verwerkersovereenkomst is niet van toepassing.

De AVG heeft wel een kleine invloed op de rapportages. Deze mogen niet op persoonsniveau herleidbaar zijn.

2. Voor ZIN is snelheid, flexibiliteit en kwaliteit van groot belang. Wat zijn gangbare doorlooptijden vanaf het moment van de aanvraag tot aan de werkelijke plaatsing? Maak daarbij onderscheid tussen een reguliere- en een spoedaanvraag.

Door de leveranciers zijn verschillende voorstellen gedaan omtrent de doorlooptijden van reguliere- en spoedaanvragen. Deze worden door ZIN kritisch bekeken. De volgende factoren hebben invloed op de doorlooptijd:

- Het soort profiel waarvoor wordt geworven (wel/geen schaarste). Advies is om te spreken over responsetijden of dat inschrijver het proces opdeelt in processtappen (nieuwe aanvraag t/m aanbod, aanbod t/m gesprekken, gesprekken t/m startdatum).
- Voorstel is om een maximaal aantal cv's van kandidaten te vragen (advies maximaal 2).

- *Snelle terugkoppeling vanuit ZIN tijdens de wervings- en selectieprocedure is nodig om bepaalde doorlooptijden te kunnen behalen.*

Tevens is aangegeven dat rekening gehouden moet worden met de WAB inzake de regel dat er maar 1 interview mag plaatsvinden met een kandidaat door ZIN om te voorkomen dat een plaatsing wordt gezien als payroll.

Tot slot wordt benoemd dat het in de huidige markt gebruikelijk is om 'omgekeerd' te werven. Niet de vacature is leidend, maar de kandidaat. Advies is om toe te staan dat een leverancier kandidaten 'open' voorstelt. Dit betekent dat een kandidaat voorgesteld mag worden zonder dat er direct een vacature open staat.

3. Inschrijver dient te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving die op inhuur uitzendkrachten van toepassing is. Welke kwaliteitskenmerken of certificaten zou u voor een leverancier willen terugzien in de aanbesteding?

Over het algemeen worden de volgende kwaliteitskenmerken / certificaten aangegeven vanuit verschillende leveranciers aangegeven, welke als gangbaar worden gezien:

- *Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) rechtsgeldig ondertekend;*
- *Verklaring belastingdienst m.b.t. betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen;*
- *Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA);*
- *Uittreksel van inschrijving in het nationale beroeps- /handelsregister (conform Waadi);*
- *Aantoonbaar lidmaatschap van ABU of NBBU (of vergelijkbaar). Leveranciers die zijn aangesloten bij een branchevereniging (ABU of NBBU) worden jaarlijks geaudit (NEN 4400-1);*
- *NEN 4400-1;*
- *Een geldige aansprakelijkheidsverzekering;*
- *Een geldig keurmerk van de Stichting Normering Arbeid (SNA);*
- *ISO 9001;*
- *Referentieopdracht die aansluit bij de doelstelling van ZIN.*

Daarnaast wordt de PSO-certificering meegegeven door een leverancier. Het doel van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) is het bedrijfsleven te stimuleren om socialer te ondernemen: meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam en op een kwalitatief goede wijze aan het werken helpen bij (meer) organisatie.

4. ZIN vindt het belangrijk dat er wordt gestreefd naar een hoogwaardige samenwerking. Op welke KPI's voor dienstverlening zou volgens u moeten worden gestuurd?

Door de partij worden de volgende KPI's aangegeven waarop ZIN zou kunnen sturen:

- *Leveringssnelheid: gemeten in aantal CV's, gekoppeld aan tijd*
- *Matchingpercentage: gemeten in percentage passende CV's per opdracht*
- *Foutloze facturatie: gemeten in percentages*
- *Tevredenheid over kandidaten: gemeten in beoordelingscijfer*
- *Klanttevredenheid: gemeten in beoordelingscijfer (kwalitatieve en consistente dienstverlening vanuit leverancier)*
- *Ziekteverzuim: gemeten in percentage*
- *Ongewenste uitstroom: gemeten in percentage*
- *Verblijfsduur: gemeten door gemiddelde verblijfsduur in weken. Dit zegt iets over de kwaliteit van de kandidaat en het vermogen om een kandidaat langer aan ZIN te kunnen binden*
- *Klachtenafhandeling: gemeten in aantal adequaat opgevolgde verbeterpunten (zoals afgesproken)*
- *Aantal overgenomen kandidaten*

Daarbij wordt door een leverancier geadviseerd om de belangrijkste KPI's te selecteren en daar goed op te sturen. Een te grote set aan KPI's zou focus kunnen verminderen.

Tevens wordt geadviseerd de KPI omtrent leveringssnelheid te koppelen aan het matchingspercentage. Hiermee wordt voorkomen dat een leverancier CV's aanlevert om aan de KPI leveringssnelheid te voldoen, maar tegelijkertijd ZIN belast met minder gekwalificeerde kandidaten.

Tot slot geeft een leverancier aan dat een goede samenwerking draait op het duidelijk maken van verwachtingen. Zij adviseren om binnen een KPI te waarborgen dat er binnen 48 uur na het uitzetten van een vacature contact wordt opgenomen met ZIN vanuit de leverancier.

5. Heeft u ideeën op welke wijze ZIN bij de inschrijving op de juiste manier op kwaliteit kan toetsen? Welke gunningscriteria zou u hanteren?

Door de partij worden de volgende kwalitatieve gunningscriteria aangegeven:

- *Aandacht voor goed werkgeverschap*
- *Begeleiding en functioneren van de kandidaat*
- *Duurzame inzet van kandidaten, inclusief opleidingsmogelijkheden*
- *Kennis en expertise van de arbeidsmarkt, waaronder meedenken in brancheontwikkelingen*
- *Rapportagemogelijkheden*
- *Inrichting van de dienstverlening (implementatie en migratie)*
- *Communicatie*
- *Inrichting partnership*

Door meer leveranciers wordt aangegeven dat gewerkt kan worden met een casuïstiek waarin een bestaand probleem wordt geschetst. Hiermee kan een leverancier zich onderscheiden op inlevingsvermogen.

Tevens wordt aangegeven door een partij dat meerdere aanbestedende diensten het prettig vinden om een presentatie op te nemen als verificatie van de inschrijving. De presentatie dient gegeven te worden door het accountteam dat daadwerkelijk wordt ingezet voor de opdracht.

Advies is om de prijs- kwaliteitverhouding te stellen op 30% prijs en 70% kwaliteit. Verder dient een duidelijke en objectieve beoordelingssystematiek opgenomen te worden in de aanbesteding.

Advies is ook om de kwalitatieve gunningcriteria te koppelen aan de visie en doelstellingen van ZIN. Zo wordt voorkomen dat bij een generieke vraagstelling ook een generiek antwoord wordt gegeven. De beschrijving van het werving- en selectieproces is een voorbeeld van een criterium waarop leveranciers zich niet goed kunnen onderscheiden en waar een generiek antwoord op gegeven zal worden.

Wanneer een maximum aantal pagina's wordt gesteld per criterium, laat deze dan niet gelden voor figuren en/of tabellen.

Tot slot, vraag in de kwalitatieve gunningcriteria om een bewijs, niet om een belofte. Benoem bijvoorbeeld in de uitwerking een consequentie bij het niet nakomen van een belofte. Anders wint de partij met de meest overtuigende beloftes, niet de beste leverancier.

6. ZIN is voornemens om te werken met een omrekenfactor waaraan de volgende eisen worden gesteld:

- **De omrekenfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren per fase;**
- **Opdrachtgever bepaalt zelf bij elke inleensituatie het bruto uurloon. Dit gebeurt binnen de bandbreedte van de desbetreffende salarisschaal van de opdrachtgever;**
- **De omrekenfactor is niet afhankelijk van het uurloon;**
- **De omrekenfactor is een all-in factor, dus inclusief administratiekosten, kantoorkosten, opleidingskosten, verzuimbegeleiding, reiskosten woon-werkverkeer en eventuele alle overige kosten, maar exclusief reiskosten die worden gemaakt voor werkgever;**
- **De omrekenfactor wordt afgerond op 4 decimalen.**

Het is voor ZIN van belang om te weten hoe de markt denkt over het hanteren van een omrekenfactor. Kunt u aan de hand van een voorbeeld aangeven wat de door u gewenste methodiek is m.b.t. de omrekenfactor. Het voorbeeld kan als separaat document ingediend worden via TenderNed. Dit is vormvrij.

De keuze voor de omrekenfactor wordt als gangbaar beschouwd binnen de uitzendbranche. Deze dient wel transparant te zijn.

Open kostprijs

Door meer leveranciers wordt een open kostprijs geadviseerd, waardoor leverancier bij een jaarovergang componenten kan wijzigen (bijv. vanwege de invloed van de WAB). Dit is transparant en zorgt ervoor dat er geen ruimte is voor discussie bij wettelijke wijzigingen in premies en sociale lasten.

Advies is om de opleidingskosten, reiskosten, VOG kosten en eventuele eindejaarsuitkeringen één op één door te factureren. Reden om de reiskosten los in rekening te laten brengen is het voorkomen van een selectievere keuze vanuit Leverancier. Omdat deze dan zo veel mogelijk kandidaten zal inzetten die zo min mogelijk reiskosten hebben, i.p.v. een kwalitatieve keus. Verder zal een leverancier een opslag reserveren in hun tariefstelling op basis van een aanname van de verwachte kosten, welke doorgaans hoger uitvallen.

Gedifferentieerde tariefstelling

Tevens wordt door meer leveranciers geadviseerd om ruimte te bieden om verschillende factoren te hanteren voor verschillende fases, risicogroepen, functieprofielen en functieschalen. Ook wordt gesproken over een aparte omrekenfactor voor uitzenden en detacheren en een aparte omrekenfactor voor reguliere-, over- en toeslaguren.

Een leverancier geeft aan dat het voor de markt gezonder is om geen bandbreedte mee te geven en de leverancier zelf te laten bepalen wat haar kosten en marges zijn. Daarnaast weet ZIN meteen waar zij aan toe is en er is minder kans op fouten aangezien voor alle functieschalen dezelfde tarieven gehanteerd worden. De tarieven zijn door ZIN makkelijker te controleren. Een nadeel van dit prijsmodel kan zijn dat het nominaal gezien meer oplevert om hogere profielen te plaatsen.

7. Geef aan welke informatie in het aanbestedingsdocument en tot in welke mate van detail u nodig heeft om een zo scherp mogelijke aanbieding te formuleren. Geef ook aan wat u in vergelijkbare aanbestedingen hebt gemist om een scherpe(re) inschrijving te doen.

Het volgende wordt door de leveranciers aangegeven:

- Prijs- kwaliteitverhouding hanteren van 30%/70%;
- De ARVODI-2018 voorwaarden hanteren;
- Wederzijdse KPI's afstemmen;
- Verificatiegesprek onderdeel laten uitmaken van het aanbestedingstraject;
- Transparantie omtrent de inhuur van personeel over de afgelopen jaren;
- Inzicht geven in de toekomstige planning en verwachte ontwikkelingen binnen ZIN;
- Een heldere organisatiebeschrijving en de inhurende afdelingen;
- Heldere referentie-eisen, waarbij rekening wordt gehouden met de Gids Proportionaliteit;
- Schaarste profielen en payroll uitvragen in een apart perceel;
- Transparantie omtrent de elementen in de kostprijs;

- *Mogelijkheid om kostprijzen aan te passen a.d.h.v. wettelijke wijzigingen, aanpassing van cao's en de marge kunnen aanpassen conform CBS index voor zakelijke dienstverlening;*
- *Een gedifferentieerde tariefstelling hanteren;*
- *In de planning rekening houden met vakantieperiodes, voldoende tijd tussen de Nota van Inlichtingen en het indienen van de offerte en ruimte voor vervolgvragen (2^e Nota van Inlichtingen).*

Door de leveranciers zijn verschillende voorbeelden genoemd van bovenstaande punten die verwerkt zouden kunnen worden in de aanbestedingsdocumenten.

8. Welke aspecten, waarin deze marktconsultatie niet voorziet, zou u onder de aandacht willen brengen?

De leveranciers geven aan dat de gevraagde informatie in de marktconsultatie vrij compleet is. De volgende elementen worden nog onder de aandacht gebracht:

- *Kennis van ZIN*
Een leverancier geeft aan dat het verstandig is de kennis die inschrijver heeft van ZIN mee te nemen in de aanbesteding om zo de gewenste kwaliteit te kunnen borgen.
- *Contracteren één leverancier*
In de marktconsultatie, paragraaf 3.2 wordt de opdracht in hoofdlijnen beschreven. Een leverancier geeft aan dat niet onder de aandacht is gebracht op welke manier ZIN de 3 leveranciers wenst te contracteren. Op basis van ervaring geven zij aan dat de functiegroepen die ZIN voornemens is uit te vragen in de aanbesteding goed te voorzien zijn. Het is daarom belangrijk om commitment te creëren bij leveranciers. Het voorstel is om één makelaar/master te contracteren voor de gehele inhuur. Daarmee verliest ZIN niet het voordeel van meerdere leveranciers, omdat een makelaar altijd met andere partijen samenwerkt. De voordelen hierbij zijn: 1 transparant tarief, 1 administratief proces, 1 team waarmee ZIN afspraken maakt en het levert een scherpe prijs op.
- *Gunningsmethodiek*
Verhouding prijs-kwaliteit: *advies is om minimaal 70% kwaliteit en 30% prijs als verhouding aan te houden.*
Beoordelen: *advies is om duidelijk te definiëren wanneer welke score wordt toegekend. Tevens aanduiden wat wordt verstaan onder een antwoord zoals voldoende, goed of uitstekend.*
Puntentoekenning: *Bij gebruik van normale rapportcijfers zijn beoordelaars geneigd veel zevens en achten toe te kennen, waardoor in praktijk alsnog de aanbieder met de laagste prijs wint. Advies is om het volgende te hanteren:*
 - *Uitstekend, 10 punten*
 - *Goed, 8 punten*
 - *Voldoende, 5 punten*

- *Onvoldoende, 0 punten en uitsluiting.*
- Strategisch partnerschap
Advies is om in de aanbesteding te vermelden wat de aanpak/wensen vanuit ZIN zijn omtrent strategisch partnerschap. Zo krijgt ZIN inzicht in de verschillende werkwijze van de leveranciers.