



gemeente
Haarlemmermeer

Verslag marktconsultatie

Flexibele arbeidskrachten

Klant Contact Centrum Burgerzaken

Kenmerk: 2023-427

Datum: 7 september 2023

Status: Definitief

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
2.	Algemeen	3
3.	Antwoorden marktconsultatie	3
3.1	Opdracht.....	3
3.2	Ontwikkelingen.....	5
3.3	Gunningscriteria	6
3.4	Overeenkomst	8
3.5	Certificering	8
3.6	Social return	9
3.7	Planning en implementatie	9
3.8	Overig	10
4.	Publicatie aanbesteding	12

1. Inleiding

De gemeente heeft in juni 2023, voorafgaand aan de publicatie van de Europese Aanbesteding Flexibele arbeidskrachten KCC Burgerzaken, een marktconsultatie gedaan.

De informatie uit deze marktconsultatie is door de gemeente worden gebruikt bij de voorbereiding van de aanbestedingsdocumenten waarbij het streven was om de eisen en de wensen van de gemeente zo veel mogelijk te laten aansluiten bij de mogelijkheden die de markt biedt.

2. Algemeen

De marktconsultatie is op 16 juni 2023 gepubliceerd met als sluitingsdatum voor beantwoording op 29 juni 2023. In totaal hebben 5 partijen gereageerd, die alle uit te vragen specialiteiten kunnen leveren. Daarmee is de gehele scope in de beantwoording afgedekt.

Scope marktconsultatie

Aan de ene kant is de mogelijkheid tot de inzet van Medewerkers Burgerzaken (functieschaal 8), Senior medewerkers Burgerzaken (functieschaal 9), Specialisten Burgerzaken (functieschaal 10) en adviseurs Burgerzaken (functieschaal 11) verkend. Daarnaast is de mogelijkheid tot het inrichten van een flexpool om pieken gedurende het jaar op te vangen verkend. Tot slot is de mogelijkheid verkend tot de inzet van ZZP'ers uit het netwerk van de gemeente via de te contracteren dienstverlener.

Hieronder vindt u per vraag de antwoorden met toelichtingen, tips en opmerkingen. Niet alle vragen zijn door alle partijen beantwoord. Daarnaast was het bij sommige vragen mogelijk om meerdere antwoorden te geven. Dit verklaart het verschil in het aantal gegeven antwoorden versus het aantal partijen.

Bij sommige vragen zijn getallen vermeld achter de antwoordopties. Deze getallen duiden aan: "Het aantal partijen dat voor die optie heeft gekozen, dan wel dat antwoord heeft gegeven."

3. Antwoorden marktconsultatie

3.1 Opdracht

1. Welk deel van de dienstverlening kunt u verzorgen (zoals gespecificeerd in bijgevoegde profielen)?

- Medewerker 5
Burgerzaken:
- Senior 5
Medewerker
Burgerzaken:
- Specialist 5
Burgerzaken:
- Adviseur 5
Burgerzaken:

2. Welke van de volgende opties heeft uw voorkeur bij een aanbesteding en licht toe:

- Alle profielen in 1 aanbesteding in de markt zetten (zonder percelen) 1
- 1 aanbesteding in 2 percelen (1. Medewerker en senior medewerkers Burgerzaken; 2. Specialisten en adviseurs Burgerzaken) 2
- 1 aanbesteding in 3 percelen (1. Medewerkers en senior medewerkers Burgerzaken; 2. Specialisten Burgerzaken; 3. Adviseurs Burgerzaken) 0
- Anders, namelijk... 1

Toelichtingen en tips:

- Alle profielen in 1 aanbesteding in de markt zetten om invulling te geven aan een partnership.
- Eén aanbesteding met twee percelen. Verdeling: <Medewerkers en senior> en <Specialisten en adviseurs>. De reden hiervoor is dat de eerste groep vrij generalistisch van aard is en de tweede groep specialistisch. In de uitzendmarkt zien we dat niet veel partijen in staat zijn om beide op een adequate manier beschikbaar kunnen stellen. Hierbij mag wel in aanmerking genomen worden dat de omvang gering is en dat door opsplitsing in percelen wellicht aantrekkelijkheid voor de uitzendmarkt verloren gaat.
- Aanbesteding in 3 percelen. Het betreft namelijk verschillende rollen, wanneer er voor 1 type rol geen match lijkt te zijn is dat mogelijk op andere punten wel. Dus differentiatie hierin is belangrijk wil je de juiste expertise uit de juiste kanalen halen.
- 2 aanbieders geven verder aan om 1 aanbesteding in 2 percelen te organiseren met de volgende verdeling: 1 Medewerkers en senior medewerkers Burgerzaken, Specialisten Burgerzaken & Adviseurs Burgerzaken; 2 flexpool.
- Tip: Mocht de gemeente overgaan tot deze perceelindeling is het raadzaam om goed te kijken naar de uitgangspunten per perceel omdat inzet op detachering/vaste basis een andere soort van dienstverlening is dan uitzendbasis.

3. Welke ervaring heeft u met het inrichten van een flexpool voor de dienstverlening Burgerzaken en welke aandachtspunten zijn hierbij van belang?

Alle deelnemers hebben ervaring met het inrichten van een flexpool. Niet alle deelnemers hebben ervaring met het inrichten van een flexpool voor Burgerzaken. Twee van de vijf deelnemers waarschuwt voor inzet van een flexpool, omdat dit gezien de krappe markt meerdere uitdagingen c.q. onmogelijkheden met zich meebrengt.

Aandachtspunten en tips:

- Direct contact met de leverancier,
- Snelle opvolging,
- Duidelijk beeld van wat de gemeente aan medewerkers wenst (kwalitatieve eisen) en flexibiliteit van inzet.
- Voor de detacheerder is van belang dat zij met een breed scala aan ervaren en minder ervaren eigen medewerkers in vaste dienst werkt.
- Meerdere afnemers van een dergelijk flexpool faciliteren/toestaan, omdat hiermee behoorlijke aantrekkingskracht naar de uitzendkracht is verzekerd.
- Ervoor zorgen dat er een claim kan worden gedaan op een flexpool, om verzekerd te zijn van beschikbaarheid. Geografie is een belangrijke factor. De gemeente heeft meer aan flexibele krachten dichtbij huis.
- Zorg dragen voor een juiste doorstroom door te investeren in ontwikkeling van specialisten. Dit dient ook als middel om medewerkers te binden en te boeien.
- Aandacht voor alternatieve manieren om continuïteit te borgen.
- Gezien de krapte in de arbeidsmarkt, is het vrijwel onmogelijk om aan kwaliteitseisen en opleidingseisen te voldoen.

4. De gemeente heeft een netwerk van externe specialisten en adviseurs Burgerzaken en is geïnteresseerd in een constructie om deze externe specialisten en/of adviseurs via de toekomstige leverancier in te zetten, indien de leverancier vanuit zijn of haar netwerk niet kan leveren. Staat u hiervoor open en kunt u aangeven welke aandachtspunten hierbij van belang zijn?

Alle deelnemers staan open voor een dergelijke constructie.

Aandachtspunten:

- De leverancier moet de administratieve kracht hebben om dit tijdig en correct in te regelen.

- Voor de gemeente is het van belang dat zij duidelijk maakt aan deze externe specialiseren/adviseurs dat zij enkel via de leverancier ingezet kunnen worden en dat dit niet ten nadele is van hun honorarium.
- Een leverancier heeft hier werk en kosten aan, hierover kan men het beste van tevoren een standaard gehanteerde fee afspreken.
- De gemeente kan overwegen met een MSP of een broker te werken. Belangrijk is wel om er rekening mee te houden dat we voldoen aan Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI). Let daarbij ook op het administratieve proces en wat de leverancier uit handen kan nemen ten aanzien daarvan.
- Let ook op wet- en regelgeving die gemoeid is met een dergelijke constructie. Maak eventueel gebruik van een doorleenovereenkomst.
- Maak duidelijke afspraken over contractering, aansprakelijkheid en verantwoordelijkheden van alle partijen.

3.2 Ontwikkelingen

1. Zijn er specifieke ontwikkelingen op het gebied van flexibele arbeidskrachten Burgerzaken dienstverlening waar de gemeente Haarlemmermeer in de aanbesteding rekening mee moet houden? Zo ja, graag toelichten.

Antwoorden:

Algemene ontwikkelingen:

De krapte op de arbeidsmarkt. De verwachting is dat de komende 20 jaar meer mensen uitstromen dan instromen in de arbeidsmarkt. Daarbij is de schaarste van deze profielen is steeds toegenomen. Daarnaast is de CAO (ABU) voor uitzendkrachten en de CAO voor gemeenten is nogal aan verandering onderhevig geweest in afgelopen jaren. Een van de grootste ontwikkelingen is verder dat steeds meer gemeenten het lastig vinden permanente posities zelf te voorzien. Tot slot speelt digitalisering van producten rondom burgerzaken een steeds grotere rol.

Specifiekere ontwikkelingen:

- De werkzaamheden van medewerkers Burgerzaken worden met alle huidige maatschappelijke ontwikkelingen steeds complexer. Er wordt meer van medewerkers gevraagd op het gebied van kennis, sociale vaardigheden (houding & gedrag), gesprekstechnieken (met name aan de balie) en voortdurende wettelijke ontwikkelingen. De maatregelen rondom aanscherping tegengaan identiteit en documentfraude zorgt voor ontwikkelingen met betrekking tot certificering om het vakgebied uit te oefenen.
- Tevens zorgt de complexiteit van het vakgebied vanwege het krijgen van een juridisch karakter voor een zwaarder diplomastelsel.
- De gemeente (dienst Burgerzaken) is altijd de poortwachter geweest, echter de wetswijzigingen en bredere samenwerkingen met ketenpartners binnen het publieke domein zorgen ervoor dat burgerzaken een prominentere rol heeft in de uitvoering van vele maatschappelijke vraagstukken.
- Hogere instroom van gedocumenteerde migranten leidt tot een verzwaring in het vakgebied. Het kunnen toepassen van Internationaal Privaatrecht zorgt onder andere bijvoorbeeld voor een grotere vraag naar senior medewerkers Burgerzaken.
- Verschuiving van MBO- naar Hbo-niveau van de functie door verzwaring als gevolg van bovenstaande ontwikkelingen.
- Door invoering van de LAA, een wetgeving die gemaakt is om woonfraude tegen te gaan, per 1 mei 2023 moeten alle gemeenten aangesloten zijn, zorgt ook weer voor een specialistisch profiel niet vindbaar in de markt maar wel op te leiden door BMC.

- Jaarlijks terugkerende verkiezingen. Vraagt om een compleet verkiezingsteam, dan wel ondersteuning op de reguliere werkzaamheden.

Adviezen:

- Een leverancier contracteren die een grote poule heeft aan vaste, eigen medewerkers met de gevraagde competenties.
- Rollen/functies opknippen waar mogelijk om flexibiliteit te faciliteren.
- Goed nadenken over de KPI's die gesteld worden bij een dergelijke opdracht.
- Aandacht besteden aan opleidingseisen.
- Ruimte inbouwen voor aanpassing in de kostprijs (en dus de uiteindelijk prijs per uur).
- Bepalen in welke mate digitalisering een onderdeel moet zijn van de aanbesteding van flexibele inhuur van specialisten en generalisten binnen Burgerzaken.
- Het is belangrijk in de aanbesteding om de scope duidelijk te formuleren: wat is flexibele inhuur en wat is structurele inhuur?

2. Zijn er op het gebied van wet- en regelgeving met betrekking tot de inzet van flexibele arbeidskrachten Burgerzaken dienstverlening nog ontwikkelingen waar de gemeente rekening mee moet houden? Zo ja, graag toelichten.

In 2023 verandert er veel voor werkgevers. Sommige veranderingen zijn al per januari 2023 ingegaan maar hierbij een opsomming:

- Extra stijging minimum (jeugd)loon
- Premies volks- en werknemersverzekeringen
- Collectiviteitskorting zorgverzekering vervalt op basisverzekering
- Relevante belastingmaatregelen
- STAP-budget en SLIM-regeling
- Pensioen
- Wetsvoorstel wet werken waar je wilt (Eerste Kamer moet hier nog over stemmen, uitspraak verwacht juli 2023)
- Wet bescherming klokkenluiders.

3.3 Gunningscriteria

1. Welk tarievenmodel (met vermelding van de prijscomponenten) adviseert u te hanteren voor de inzet van flexibele arbeidskrachten dienstverlening Burgerzaken. Mocht het model per functie verschillen, graag een uitsplitsing per functie geven.

Er zijn verschillende adviezen gegeven ten aanzien van het tarievenmodel.

- Het opnemen van een bandbreedte per functieschaal waarbinnen leveranciers in een nadere overeenkomst een aanbod kunnen doen, rekening houden met de verschillen in bijvoorbeeld ervaring/senioriteit.
- Een maximaal uurtarief per functie.
- Een model waarbij de focus ligt op 100% kwaliteit gekoppeld aan een tarievenmodel gebaseerd op bandbreedtes.

De voorgestelde ranges liepen van een minimum uurtarief van €55,- voor een medewerker tot aan een maximum uurtarief van €110,- voor een adviseur.

Verder is geadviseerd om:

- een model met open kostprijsberekening te hanteren.

- ruimte te bieden voor een hoger tarief voor zwaardere functies door middel van een uitvraag verdeeld in percelen.
- werkgeverscomponenten die volgen uit de Cao gemeenten mee te nemen.

2. Indien in het tarievenmodel opslagpercentages worden opgenomen, welke opslagpercentages komt u dan in de huidige markt tegen?

Hier is uiteenlopend op gereageerd door partijen. Er is geadviseerd over gangbare omrekenfactoren die in de uitzendbranche worden gehanteerd, vaste tarieven als opslag en vaste uurtarieven per functiegroep.
Dit is afhankelijk van de dienstverlening uitzenden vs. detacheren.

3. Wat is in de markt een gebruikelijke prijsindex voor de indexatie van de tarieven?

Hier is uiteenlopend op gereageerd. De meeste deelnemers geven aan dat het gebruikelijk is om de indexering van het CBS te volgen. Twee deelnemers adviseren de index voor zakelijke dienstverlening te hanteren. Eén deelnemer adviseert een vast percentage per jaar op te nemen.

Daarnaast wordt geadviseerd rekening te houden met stijgende werkgeverslasten inclusief verplichte loonsverhogingen van medewerkers. Dit is gebruikelijk in de uitzendbranche.

4. Zijn er naast de prijsindex nog andere factoren van invloed op de tarieven waar de gemeente iets over op moet opnemen in de aanbesteding? Zo ja, graag toelichten.

Antwoorden:

- Tussentijdse verhogingen. Denk hierbij aan salarisverhogingen conform CAO. Wanneer aan een leverancier eisen worden gesteld m.b.t. certificering (denk aan NBBU of ABU), geldt dat deze leveranciers Cao verhogingen onverkort moeten doorvoeren voor hun medewerkers. Advies is om rekening te houden indexatie van tarieven o.b.v. CAO verhogingen naast de gebruikelijke jaarlijkse indexatie (o.b.v. koopkrachtindex of inflatiecijfer).
- Het is belangrijk dat duidelijk beschreven wat er in het tarief verwerkt is. Standaard zitten alle kosten (reis en verblijfskosten/opleidingskosten) in het tarief. Alleen de BTW valt buiten het tarief.
- Tussentijdse verhogingen, salarisverhogingen conform cao.
- De werkzaamheden waarvoor een flexibele kracht ingezet wordt door de gemeente heeft dus ook invloed op het tarief.

5. De gemeente heeft te maken met fluctuaties in de behoefte aan flexibel personeel. Dit betreffen zowel fluctuaties gedurende één kalenderjaar (seizoensinvloeden) als ook fluctuaties in behoefte t.o.v. verschillende kalenderjaren. Op welke manier adviseert u de gemeente daarmee om te gaan ten aanzien van het uitvragen van de tarieven voor de dienstverlening?

Drie deelnemers adviseren eenduidige tarieven te hanteren, ongeacht de looptijd van de opdrachten. Daarbij is een aandachtspunt wel de mogelijkheid van een kostprijs- en/of margeverhoging per jaar. Twee deelnemers adviseren differentiatie toe te staan/toe te passen passend bij de situatie. Bijvoorbeeld een verschil in tarieven voor inzet vanuit een flexpool vs. lang cyclische inzet of het opnemen van flexibiliteit ten aanzien van opschalen/afschalen.

Tot slot is geadviseerd een nauwkeurige inschatting van de inhuurbehoefte te maken en op te nemen.

6. Welke gunningscriteria zou de gemeente Haarlemmermeer kunnen hanteren opdat inschrijvers zich op het gebied van kwaliteit kunnen onderscheiden? Oftewel hoe onderscheidt u zich van andere aanbieders?

Antwoorden:

- Eisen t.a.v. medewerkers op het gebied van erkende opleiding
- Referenties
- Kwaliteit op dienstverlening; Werving van kandidaten & plan van aanpak gekoppeld met referenties.
- 100% kwaliteit
- Implementatieplan opnemen in programma van eisen in plaats van uitvragen als gunningscriterium
- Casuïstiek uitvragen (hoe gaat inschrijver om met bepaalde situaties)
- Voorkomen algemene wensen
- Vraag bewijslast
- Kansen en risico's
- Randvoorwaarden als eis opnemen
- Voorkomen laagste prijs gunning
- Doelstellingen t.a.v. MVO opnemen
- De volgende elementen opnemen:
 - Hoe borgt inschrijver voldoende aanbod van geschikte kandidaten?
 - Hoe beoordeelt Opdrachtnemer de geschiktheid van de in te zetten kandidaten en welke aspecten spelen hierbij een rol?
 - Welke (innovatieve) acties onderneemt inschrijver om geschikte kandidaten te leveren?
 - Hoe ziet het traject eruit van binden en boeien van de kandidaten?
 - Hoe borgt inschrijver de kwaliteit van uw specialistische kandidaten voor gemeenten c.q. hoe geeft u opleiding, coaching en training van uw specialisten vorm?
 - Hoe zorgt inschrijver voor begeleiding van adviseurs op opdrachten?
 - Op welke wijze ontzorgt inschrijver de gemeenten bij inhuurvraagstukken?
 - Op welke wijze deelt inschrijver kennis over de relevante specialistische vakgebieden met de gemeenten?
 - Een presentatie/gesprek onderdeel uit te laten maken van de kwalitatieve gunningscriteria.

3.4 Overeenkomst

1. Wat is volgens u de meest geschikte looptijd voor de af te sluiten overeenkomst opgesplitst in initiële periode plus verlengingen?

Antwoorden:

- 4 jaar
- 4 jaar + 2x1 jaar verlenging.
- 2 jaar + 2 jaar verlengen.
- 48 maanden met tweemaal een optie tot verlengen van 12 maanden
- 2 jaar met 2x1 jaar verlenging

3.5 Certificering

1. Over welke certificeringen die volgens u relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht beschikt u?

Antwoorden:

- Door het NVVB geaccrediteerde opleidingen Burgerzaken;
- NBBU lidmaatschap
- NEN4400/SNA registratie.
- ISO 9001,
- ISO 14001
- ISO27001
- Bovib,
- ABU
- Vereniging van Detacheerders NL
- Hellios
- EcoVadis
- CEDEO-opleidingscertificaat
- Gedragsverklaring aanbesteden

2. Beschikt u over een ISO 14001 certificering?

4 van de 5 deelnemers beschikt over dit certificaat.

3.6 Social return

1. De gemeente Haarlemmermeer streeft ernaar Social Return op te nemen in de aanbesteding. De gemeente heeft voor de invulling gekozen voor de bouwblokkenmethode waarbij maatwerk-invulling in dialoog met de Opdrachtnemer wordt bepaald. De Social Return verplichting kan met de bouwblokken methode heel ruim ingezet worden, niet alleen strikt binnen de opdracht maar ook voor o.a. het delen van kennis of expertise aan een bepaalde doelgroep of het meewerken en steun verlenen aan een initiatief in de wijk en bijv. de PSO ladder kan ook korting opleveren. In principe hanteert de gemeente een Social Return verplichting van 5% van de opdrachtwaarde, vindt u dit percentage realistisch, zo niet welk percentage wel?

Alle deelnemers geven aan een percentage van 5% realistisch, haalbaar en gangbaar te vinden.

3.7 Planning en implementatie

1. Hoeveel tijd hebt u nodig voor de implementatie van de dienstverlening?

Twee deelnemers geven aan 4-6 weken nodig te hebben. Eén deelnemer geeft aan maximaal 3 maanden nodig te hebben. Deelnemers geven tevens aan dat dit afhankelijk is van meerdere factoren. Onder andere de mate van ervaring van het aantal fte dat zal worden uitgevraagd, een eventuele migratie.

2. Welke inzet is nodig vanuit de gemeente ten behoeve van de implementatie (o.a. werkzaamheden, indicatie tijdsinvestering)?

Antwoorden:

- Tijd voor een kennismaking,
- Afstemmen van gemaakte afspraken en het inventariseren van de (inhuur)behoeften binnen de overeenkomst
- Systeem integratie t.b.v. facturering;
- Aanstellen van contactpersonen;
- Communicatielijnen en escalatie lijnen helder neer zetten;
- Inrichten eventueel vacature loket (waar alle vacatures worden verzameld uit uw organisatie);
- Transitie (6 maanden);
- Personeel wegwijs maken en inwerken

- Vrij maken van benodigde stakeholders voor implementatie
- Toegang tot relevante informatie
- Eventueel aanstelling van een implementatiemanager

3. Na gunning van de opdracht wenst de gemeente dat de flexibele arbeidskrachten zonder aanvullende opleiding of met minimale instructie direct inzetbaar zijn (startklaar). Dit met als doel dat de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd. Is dit een realistische eis? Zo nee, graag toelichten.

Antwoorden:

- Ja. Dit is mogelijk.
- Dit klinkt minder realistisch. Om dit te kunnen doen moet al enige tijd samenwerking bestaan zodat partijen exact weten wat van hen verwacht wordt.
- Realistischer is om dit bijvoorbeeld na 6 maanden te verwachten.
- Dit is geen realistische eis. In de eerste plaats werkt iedere gemeente op een andere manier, dus je zult altijd moeten investeren in het inwerken van nieuw in te huren personeel. Bovendien is onze ervaring dat wanneer je operationeel personeel inzet op werk dat ze al vaker hebben gedaan, dat een groot deel van de betreffende groep eerder dan gewenst de organisatie verlaat omdat zij ontwikkeling en uitdaging missen. Beter is in onze ogen om te investeren in personeel dat het nog net niet kan, beschikt over de juiste vaardigheden en in een stoomtreinvaart de benodigde theorie en werkwijze uit het hoofd kan leren.
- Wanneer de gemeente Haarlemmermeer meerdere mensen tegelijk wil inhuren is de toenemende schaarste op de arbeidsmarkt een beperkende factor. Daarnaast is er ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid om ook nieuwe toetreders in deze arbeidsmarkt een kans te bieden Als opdrachtgever of werkgever zul je in onze ogen steeds vaker genoodzaakt zijn om na te denken over slimme en efficiënte manieren om mensen op te leiden voor burgerzaken, waardoor zij snel een toegevoegde waarde hebben op de afdeling, maar om ook in de toekomst een beroep te kunnen doen op gekwalificeerd en goed opgeleid personeel.
- Dit is realistisch mits dit wel de kandidaten zijn zonder specifieke opleiding/cursussen.
- Dit is niet realistisch. Medewerkers Burgerzaken zijn erg gewild en schaars, zij kunnen overal aan het werk.

3.8 Overig

1. Er kunnen overwegingen zijn om wel of niet in te schrijven op de aanbesteding. Wat zijn uw redenen om wel of niet in te schrijven op de aanbesteding?

Antwoorden:

Wel inschrijven:

- Geografisch interessant waardoor werving wordt vergemakkelijkt.
- Indien de gemeente ook open staat voor inzet van young professionals die opgeleid kunnen worden voor burgerzaken.
- Goede prijs-kwaliteitverhouding

Niet inschrijven:

- Indien tarieven niet aangepast worden op de huidige marktontwikkelingen, is het voor ons niet interessant om in te schrijven.
- Voor ons is de overweging om wel in te schrijven: Geografisch interessant waardoor werving wordt vergemakkelijkt.
- Geen differentiatie in prijs op profielniveau.

- Disproportionele eisen (risico's moeten belegd worden bij de partij die deze het best kan beheersen of voorkomen)
- Laagste prijs procedure (art. 2.114 Aw) advies 432 en 568 commissie van aanbestedingsexperts
- Geen gelijk speelveld (non-discriminatiebeginsel) Art. 1.10b Aw
- Stapelen van boetebepalingen
- Onduidelijke antwoorden nota van inlichtingen
- Aard en omvang of opdracht of beoordeling niet transparant
- Prijs-kwaliteit verhouding hoger dan 30/70
- Referentie eis voor vergelijkbare dienstverlening

Tips:

In de huidige markt is het niet gebruikelijk om prijs voor meer dan 20% mee te laten wegen. Het advies is om daarnaast te letten op de omvang van de opdracht in verhouding tot hetgeen u uitvraagt. Denk daarbij niet n aan eventuele administratieve lastenverlichting voor inschrijvers, maar ook aan het aantal wensvragen die uitgewerkt moeten worden. Het moet allemaal met elkaar in verhouding staan.

2. Welk informatie heeft u nodig om een goede inschrijving te kunnen doen?

- Een zo compleet mogelijke aanbesteding.
- Informatie over de organisatiecultuur, de werkwijze, de te verwachten piekmomenten, grootte van de teams.
- Een zo goed mogelijk omschreven opdracht met mogelijkheid tot het stellen van vragen. Inhuurhistorie. Helder beschreven gunningscriteria met duidelijk gestelde vragen. "
- Reële inschatting omvang opdracht
- Verdeling over de 4 functiegroepen
- Verwacht inhuurvolumen over de verschillende functies
- Personeelsopbouw (demografisch i.v.m. verwachte pensionering huidige medewerkers)
- Ontwikkelingen op de afdeling
- Toekomstplannen van de gemeente Haarlemmermeer, die invloed hebben op afdeling Burgerzaken"

3. Heeft u nog suggesties en/of opmerkingen met betrekking tot de aanbesteding?

- Focus op aantoonbare kwaliteit van medewerkers burgerzaken (naast ervaring ook de begeleiding van medewerkers door de leverancier en wellicht nog belangrijker, de opleiding. Dit alles specifiek gericht op Burgerzaken
- Stel inhoudelijke kwaliteitseisen en leg daar de focus op in plaats van prijs. Zo voorkom je dat een aanbieder wint die niet kan leveren wat uiteindelijk gewenst is.
- In de huidige markt is het zeer uitdagend om kwalitatieve mensen voor het domein burgerzaken te leveren. Gunningcriteria m.b.t. opleiding en opleidingsprogramma's zijn belangrijk. Zo kunnen leveranciers zich onderscheiden van elkaar.
- Gezien uw vraagstelling is een MSP traject denkbaar.
- Advies om rekening te houden met de planning. Afgelopen periode hebben veel rijksoverheidsinstanties tegelijk aanbesteed waardoor veel marktpartijen een keuze moeten maken op welke aanbestedingen zij inschrijven. "
- Voldoende schrijfruimte > Minimaal 3 A4 per subgunningscriterium te hanteren.
- Ruime planning waarin ook rekening wordt gehouden met vakanties en werklast van aanbieders.
- Referentie(s) controleren of een tevredenheidsverklaring uitvragen
- Mondelinge toelichting/ interview > Neem als één van de subgunningscriteria een interview met de beoogde sleutelfunctionarissen van de inschrijver waarin aan de hand van een praktijkcasus één en ander wordt getoetst.
- Concrete vraagstelling gunningscriteria > Denk na over gunningscriteria die zo concreet en smart mogelijk zijn en laat de aanbiedende partijen daar een antwoord op geven met eigen praktijkvoorbeeld.
- Prijsmodel > Hanteer een prijsmodel dat meebeweegt met de arbeidsmarkt > de marktomstandigheden kunnen veranderen tijdens de looptijd van uw raamovereenkomst. Daarom is

het verstandig om na te denken hoe de prijzen kunnen meebewegen en u aanspraak kunt blijven maken op de beste kandidaten in de markt.

4. Publicatie aanbesteding

Mede naar aanleiding van de resultaten uit deze marktconsultatie heeft de gemeente besloten de mogelijkheid tot het opzetten van een flexpool niet mee te nemen in de scope van de opdracht.

Wij danken de deelnemers voor hun deelname aan de marktconsultatie.