

1. Voor de aanbesteding inhuur surveillanten is uitzenden de best passende inhuurvorm. Veelal worden pensioengerechtigde medewerkers ingezet. ROC MN wenst ook niet pensioengerechtigde medewerkers in te zetten. Licht toe welke kansen en risico's u ziet.

Ervaring leert ons dat er door toenemende digitalisering steeds meer gevraagd wordt van surveillanten. Het is dan ook onze ervaring dat een gezonde mix tussen pensioengerechtigde en niet pensioengerechtigde medewerkers het best passend is. We willen voor ROCMN doelgroepen bereiken die graag een bijbaan willen, zoals pensioengerechtigden, herintreders en parttimers. Deze doelgroepen zijn volgens ons het meest geschikt, omdat zij (nog) niet op zoek zijn naar een fulltimebaan. Juist de door ons geboden periodieke inzet als surveillant past perfect bij de andere activiteiten in hun leven.

Door de Corona epidemie worden tentamens steeds meer en meer digitaal afgelegd. Dit vergt andere skills van de tentamen-ondersteuners zoals het gebruik van Teams of Zoom. Door hen te trainen op digitaal surveilleren met verschillende tools en instructievideo's, voorkom je het risico dat surveillanten niet voldoende bekwaam zijn.

Een risico dat wij zien bij een "te jonge" doelgroep is dat deze zich niet staande weet te houden t.o.v. studenten. Ook integriteit kan een risico zijn. Hier dient bij selectie rekening mee te worden gehouden. Daarnaast hebben niet pensioengerechtigde medewerkers de keuze uit veel banen en zoeken ze veelal meer uren en vastigheid. Dit maakt de werving uitdagender. Voor de continuïteit zien wij dat het uitstroomrisico hoger is dan gebruikelijk bij te weinig vaste/gegarandeerde uren. Kandidaten verlangen een voor hun situatie passende balans tussen gegarandeerd inkomen en flexibiliteit. Is deze verhouding niet ideaal, dan bestaat het risico dat men uitstroomt.

2. Planning en poolbeheer wordt momenteel uitbesteed aan de opdrachtnemer. Wat zijn hier belangrijke aandachtspunten volgens u?

Om de planning en poolbeheer geautomatiseerd te laten verlopen hebben we vooraf bepaalde informatie nodig om de aanvraag in het systeem te zetten. Denk aan:

- taak (surveillant / afnameleider etc.)
- locatie (eventueel tot op kamerniveau)
- Start- en einddatum dienst
- Start- en eindtijd dienst
- kostenplaats
- aantal medewerkers gevraagd per dienst

Laat inschrijvers vertellen hoe zij het planningsproces en poolbeheer hebben ingericht (wens/gunningscriteria), wat de doorlooptijden zijn, mogelijkheden van het systeem met bewijslast door bijvoorbeeld uploads van de tool en hoe zij borgen dat het juist is ingericht met het oog op de wet- en regelgeving zoals de WAB en de TVA die per 1 augustus is ingegaan.

Stel duidelijke eisen wat betreft beschikbaarheid en functionaliteit planningssysteem en de communicatie rondom ad hoc aanvragen.

We adviseren samen te werken in hetzelfde systeem of een koppeling te maken tussen uw systeem en dat van de opdrachtnemer. Zo voorkom je dubbel werk of fouten.

We hebben voor diverse stappen binnen het planproces een (XML-) koppeling beschikbaar.

Stel duidelijke eisen wat betreft beschikbaarheid en functionaliteit van het planningssysteem en de communicatie rondom ad hoc aanvragen.

3. Welke verhouding van gunningscriteria (kwaliteit en prijs) adviseert u voor de aanbesteding van de surveillanten? Kunt u dit toelichten?

Wij adviseren een verhouding van 70/30 kwaliteit/prijs, zodat jullie ervan verzekerd zijn dat de kwaliteit en niet de prijs beslissend is. Tenslotte hebben jullie er niets aan om een partij te contracteren die wellicht de laagste prijs heeft, maar kwalitatief en op continuïteit tekort blijkt te komen zodra de dienstverlening start. Jullie examens moeten tenslotte altijd doorgaan. Een andere partij adviseerde om te kiezen voor een prijs-kwaliteitverhouding van 60% (kwaliteit). Aangezien partijen grofweg op eenzelfde manier te werk gaan voor dit type opdracht kan deze aanbesteding een kans zijn voor ROCMN om ietwat te sturen op een beheersbare prijs voor dit type inhuur, door prijs een waarde van 40% toe te kennen. Wilt u in deze krappe arbeidsmarkt aantrekkelijk zijn voor opdrachtnemers, dan draagt het stellen van een plafondprijs hier niet aan bij.

4. Welke gunningscriteria (open vragen/wensen) op het gebied van kwaliteit adviseert u ons op te nemen?

Er zijn vanuit partijen verschillende gunningscriteria aangeleverd. We adviseren om uw vragen te koppelen aan uw doelstellingen.

Hieronder is een opsomming te vinden van de aangedragen gunningscriteria.

1. **Kwaliteit werving, selectie en begeleiding (werkgeverschap)** - Voldoende, goed gekwalificeerde surveillanten en volledige ontzorging door de leverancier met betrekking tot W&S.
 - a. Hoe voorkomt leverancier dat kandidaten gedurende het wervingsproces en/of tijdens de inhuurperiode afhaken?
 - b. Met welke activiteiten zorgt leverancier voor een pool van de gewenste grootte?
 - c. Welke hulpmiddelen past leverancier toe om flexibele arbeidskrachten aan zich te binden, te belonen en te behouden;
 - d. Hoe borgt de leverancier communicatie richting surveillanten en ROC MN?
2. **Flexibiliteit** - Een zo flexibel mogelijke houding van de leverancier, om aan de grillige aanvragen en wijzigingen van de aanbestedende dienst te voldoen zonder dat dit ten koste gaat van de leveringsgarantie. Aandachtspunt is het omgaan met last minute aanvragen.
3. **Beheer, planning en poolmanagement** - Planning en poolmanagement voor surveillanten is een vak apart. Denk aan een optimale inrichting van het proces, plansysteem en doorlooptijden en hoe de leverancier het gewenste voorzieningspercentage gaat behalen.
4. **Accountmanagement** -> Contactpersonen en communicatie met ROC MN, hoe gaan zij jullie op de hoogte houden van wet- en regelgeving en waaruit blijkt de marktkennis van Inschrijver ?
5. **Inwerkprogramma van surveillanten en borging digitale vaardigheden.**
 - a. Hoe ziet het inwerktraject van surveillanten eruit en de opleidingsmogelijkheden?
 - b. Hoe wordt er vervolgens voor gezorgd dat deze surveillanten mee kunnen in de toenemende digitalisering? Welke ervaring heeft leverancier met opleiden en ontwikkelen van flexibele arbeidskrachten;

- c. Op welke wijze fraudepreventie, fraude waarneming en een correcte afhandeling van fraude wordt gerealiseerd?

5. Wij overwegen om één contract van 3 jaar af te sluiten met daarna een verlenging van drie keer 1 jaar. Welke voordelen en/of nadelen van een langere contractduur ziet u? Graag toelichten.

Ons advies zou zijn om in de aanbesteding duidelijk te beargumenteren waarom een periode langer dan de wettelijke 4 jaar gerechtvaardigd is. Er bestaat inmiddels ook jurisprudentie dat een overeenkomst niet alleen vanuit een looptijd kan expireren, maar ook vanuit het overschrijden van de omvang van het aan te besteden bedrag.

Voor marktpartijen is het verder van belang dat er binnen de nieuwe raamovereenkomst ruimte is om de wettelijke wijzigingen door te kunnen voeren in het tarief. Voorwaarde is hierbij ruimte in het contract te bieden voor veranderingen bij wijzigende wetgeving en bijvoorbeeld indexering.

Voordelen

Het implementeren/door ontwikkelen van de dienstverlening vergt altijd de nodige inspanning voor beide partijen. De opdrachtnemer is in staat om gedurende drie jaar toe te werken en te bouwen aan een stabiele samenwerkingsrelatie met jullie; er zijn duidelijke communicatielijnen en jullie hebben niet te maken met jaarlijkse 'nieuwe gezichten'.

Een langdurige samenwerking bieden, betekent dit voor jullie een gunstiger tarief dan dat jullie een kortdurende samenwerking bieden? Een tegenstrijdig signaal is; wij zien echter dat een langere contractduur niet per definitie lagere kosten voor inhuur teweeg brengt. Immers; de kosten voor het vervullen van een vacature worden (naar verwachting) niet lager naarmate de samenwerking langer loopt, want dezelfde inspanningen blijven nodig.

Nadelen

De uitvraag van nu omtrent visie, kwaliteit, prijs, wettelijke wijzigingen etc. kan over een aantal jaren achterhaald zijn. Mogelijk verandert de inhuur behoefte door wetwijzigingen of door externe invloeden zoals een Corona epidemie.

Een langere contractduur kan de wendbaarheid van de opdrachtgever en opdrachtnemer beperken. Door een aanbesteding in de markt moet je je als leveranciers weer bewijzen en dat houdt alle partijen scherp. Het is wellicht altijd goed om tussentijds een soort van marktconsultatie te doen om te zien of andere partijen nog mogelijk andere/innovatie inhuuroplossingen kunnen aanbieden.

6. Door toenemende digitalisering rondom examens worden andere competenties van surveillanten gevraagd. Hoe kunnen wij bij de aanbesteding borgen dat de toekomstig in te zetten kandidaten voldoende digitaal vaardig zijn om hieraan tegemoet te komen?

Allereerst is het enorm belangrijk dat jullie de leverancier tijdig en volledig op de hoogte houden van jullie plannen om examens verder te digitaliseren, zodat de leverancier hierop in kan spelen als het gaat om de kwaliteit van de surveillanten.

U kunt uitvragen aan de markt op welke manier uw uitzendpartner borgt dat de in te zetten surveillanten digitaal vaardig genoeg zijn en blijven. Mogelijke vragen in de aanbesteding daartoe: Hoe borgt u de digitale vaardigheden? Hoe bepaalt en monitort u de digitale vaardigheid van uw kandidaten?

Wij vragen jullie medewerking over de inhoud van de e-learning, zodat deze altijd actueel is en op maat voor de situatie bij ROC MN.

Als opdrachtgever volledige medewerking geeft als het gaat om vergoeding van opleidingsuren, meeloop-uren door nieuwe surveillanten met ervaren surveillanten en eventuele gezamenlijke oefensessies omtrent digitalisering kan digitale vaardigheid geborgd worden

7. Zijn er onderwerpen, aandachtspunten of vragen die naar uw mening onderbelicht zijn gebleven in deze marktconsultatie en waarover u ROC MN graag informeert? Welke zijn dit?

Migratie

Wij adviseren jullie in de aanbestedingsleidraad een duidelijk standpunt in te nemen over eventuele migratie van huidige surveillanten naar een (mogelijk) nieuwe leverancier. Omschrijf duidelijk welke werkzaamheden jullie hieromtrent verwachten van zowel de huidige als de nieuwe leverancier. Een wens/vraag over hoe Inschrijver het overnemen van surveillanten voor zich ziet in een plan van aanpak migratie?

Als jullie toestaan dat de huidige leverancier tijdens de implementatieperiode surveillanten mag blijven leveren, vertraagt dat de migratie. Bovendien heeft het nadelige gevolgen voor een soepel planproces van jullie (nieuwe) leverancier. Wij adviseren jullie per ingangsdatum van het contract direct huidige surveillanten te migreren en niet toe te staan dat de huidige leverancier nog aan jullie levert; liever zien wij duidelijke SLA-afspraken met jullie nieuwe leverancier, zodat zij gegarandeerd haar belofte nakomt en excellente dienstverlening uitvoert.

Software en applicatie

Wij adviseren jullie om in de leidraad duidelijk te beschrijven met welke applicaties en software gewerkt wordt.

VOG verplichting

Indien jullie een VOG verplicht stellen voor elke surveillant, bedenk dan dat de aanvraag van een VOG enkele weken kan duren. Wellicht voldoet eerst ook een aanvraagformulier van een VOG, zodat een surveillant alvast kan starten. Neem dit mee in de leidraad.

Relevante documenten en informatie

Wij adviseren jullie bij de aanbestedingsdocumenten alle relevante informatie en documenten over jullie cao, salarisregeling en Arbodocumenten toe te voegen als bijlage. Geef openheid in de cijfers van ROC MN, dat wil zeggen cijfers over verwachte omzet per jaar/per perceel, verhouding uitzenden/ detacheren/ zzp en in en doorleen, gemiddelde inleenperiode en aantal uren per perceel en ziekteverzuim. Pas bij flexibele arbeid passende inkoopvoorwaarden (ARVODI) toe en deel de bijhorende concept raamovereenkomst(en).

Prijstoetsing

We adviseren u om bij de prijsuitvraag een open kostprijscalculatie op te vragen, waarvan u zelf het kostprijsmodel mee stuurt in de prijsuitvraag. Toon in de aanbesteding een overzicht van wat er wel of niet in de tarieven opgenomen dient te worden. Denk hierbij bruto loon, wachttagcompensatie, vakantiedagen, erkende feestdagen, buitengewoon verlof, vakantie uitkering, wettelijke inhoudingen (WW-premie, WAO/WIA basispremie, werkhervattingskas, transitievergoeding incl. sociale lasten, ZVW), ziekte, StiPP pensioen, opleidingen, sociaal fonds & calamiteitenverlof. Door een open loonsomopbouw te hanteren in uw tarievenblad en cellen vast te zetten die niet veranderd mogen worden (zoals wettelijke premies) voorkomt u hierin (onbedoelde) fouten.