



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Verslag marktverkenning

Inhuur Zorgpersoneel

t.b.v. Dienst Justitiële Inrichtingen

Contactpersoon : Petra van Eijk
Datum : 31 januari 2023
Kenmerk : IUC/DJI/INEA/MHT/2021-02

Inleiding

Verslag markverkenning

Dit document is een verslag van de marktverkenningsgesprekken die het Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC DJI) voor Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) heeft gevoerd. Dit ter voorbereiding op de Europese aanbesteding met het onderwerp 'Inhuur Zorgpersoneel'. Met een drietal partijen heeft DJI het gesprek gevoerd. Een vierde partij heeft schriftelijk input gegeven op basis van de 'Uitvraag marktverkenning Zorgpersoneel DJI'.

- Circle8
- Het Flexhuis
- OneStopSourcing (schriftelijk)
- Staffing Management Services

De verkregen informatie is door DJI gebruikt om een voor de markt én DJI passende Europese aanbesteding uit te schrijven.

Opbouw van dit document

In dit document is er van de gegeven antwoorden puntsgewijs een samenvattend verslag opgenomen.

1. Toetsing van enkele randvoorwaarden

Beperken beheerslast

Welke marktform adviseert u in het kader van de randvoorwaarden beperken beheerslast (intermediair, Managed Service Provider)?

Wat is uw visie op de praktische invulling, waar ziet u de knip in taken/verantwoordelijkheden en de regierol?

Partijen gaan in op de verschillen tussen de intermediair en de Managed Service Provider (MSP). Met name het MSP-model wordt aangeraden op basis van diverse argumenten:

- Binnen een MSP-model is er meer ruimte voor maatwerk ten opzichte van de intermediair. Een intermediair is veelal een zelfstandig orgaan naast in dit geval DJI waarbij beide hun eigen processen behouden. Een MSP is een verlengstuk;
- Het MSP-model biedt meer ruimte om huidige leveranciers opnieuw (via de 'MSP) aan je te verbinden;
- Bij het kiezen voor een MSP kiest een opdrachtgever bewust voor procesverantwoordelijkheid uit te besteden. Hiermee wordt de beheerslast geminimaliseerd. Een VMS levert een grote bijdrage in de ondersteuning en het minimaliseren van de beheerslast. Via selectiegesprekken en het afstemmen van SLA's en KPI's blijf je als opdrachtgever in control.
- De MSP'er is onafhankelijk en vraag dit ook zo uit in de aanbesteding. Hiermee voorkom je ongewenste concurrentie. Bijvoorbeeld de inzet van eigen medewerkers van de intermediair of MSP, boven de inzet van medewerkers van toeleveranciers. Bij een MSP'er met eigen personeel zie je vaker terughoudendheid terug bij de toeleveranciers in het aangaan van een partnership met de MSP'er.

Eén partij wijst erop dat er binnen de MSP twee vormen zijn: een contracterende MSP of een MSP als agent. In de laatste vorm worden de contracten afgesloten door DJI.

Wat is uw ervaring hoe toeleveranciers tegen deze marktform aankijken?

De marktpartijen geven aan dat het soms wennen is voor toeleveranciers. Echter, zodra ze merken dat er 'geleverd' kan blijven worden, dan zijn toeleveranciers graag bereid een relatie aangaan. Daarnaast geldt over het algemeen dat een MSP'er in veel gevallen voor meer structuur en een eenduidige werkwijze zorgt, waardoor de keuze voor dit model voor de toeleveranciers leidt tot een administratieve lastenverlichting. De inhurende manager wordt begeleid waardoor er uiteindelijk betere inhuuraanvragen komen. Voorwaarden is wel dat de MSP transparant werkt.

Grotere uitzendbureaus zijn over het algemeen minder bereid om samen te werken via het MSP-model. Echter, in de praktijk blijkt dat lokale vestigingen wel weer eerder geneigd zijn om samen te werken met een MSP'er.

Indien er wordt gekozen voor een intermediair, zie je meer terughoudendheid bij toeleveranciers aangezien een intermediair ook eigen personeel in kan zetten. Dit kan leiden tot voorkeur danwel ongewenste concurrentie. Onafhankelijkheid is van groot belang.

Kwaliteit:

Welke kwaliteit kunt u bieden?

Hoe raadt u ons aan dit vorm te geven in de aanbesteding?

Enkele do en don'ts die naar voren kwamen tijdens de gesprekken:

Mogelijkheden in de praktijk

- Belangrijk aandachtspunt dat genoemd wordt ten aanzien van het realiseren van kwaliteit is een goed onboardingsproces. DJI kan hierbij geholpen worden door de opdrachtnemer;
- KPI's vragen of laten bieden, deze geven namelijk meer duidelijkheid in garanties en helpen bij het sturen op performance;

- Het enkel sturen op leveringsrisico wordt afgeraden. Uiteraard zijn KPI's wel nodig om de voortgang te sturen.

Mogelijkheden ten aanzien van het opnemen van voorwaarden in de Europese aanbesteding

- Als tip wordt gegeven om een presentatie door de consultant van de inschrijver onderdeel te laten zijn van de aanbesteding;
- Stel open vragen over de toegevoegde waarden en performance bij het uitvoering geven van het inhuurproces in plaats van in te zoomen op procesvragen;
- Geef kwaliteit meer ruimte dan prijs.

2. Toetsing van enkele doelstellingen:

Doelmatigheid

Welke mogelijkheden ziet u voor deze opdracht op basis van de geschetste informatie voor het creëren van een pool?

Hoe ziet u snelheid en leveringszekerheid versus VOG-screening?

Tussen het uitzetten van een standaardaanvraag en een levering wordt aangegeven dat hier gemiddeld 5 werkdagen tussen zit.

Enkele marktpartijen benoemen een afwijkende mogelijkheid indien er sprake is van spoed. Ook wordt er aangegeven dat de kans blijft bestaan dat er niet geleverd kan worden. Er wordt een breed scala aan mogelijkheden genoemd om dit risico te verkleinen en mogelijkheden ten aanzien van het inrichten van een pool:

Mogelijkheden in de praktijk

- Binnen het MSP-model zijn er mogelijkheden voor het aanleggen van een pool. In dit geval wordt er een groep zorgmedewerkers nauw verbonden aan de MSP'er zodat deze beschikbaar is bij spoedaanvragen;
- Doorlopende werving door de MSP'er voor kritische functies;
- De specifieke screeningseisen en het bijzondere karakter van DJI pleit ervoor om vaker dezelfde personen in te zetten bij spoed;
- Een goede en heldere forecasting;
- Het inrichten van een gedegen onboardingsproces;
- Bij de uitfasering van huidige contracten, maak inzichtelijk welke tijdelijke contracten er zijn en breng huidige leveranciers op de hoogte zodat het duidelijk is dat ze straks via een andere partij (MSP) nog steeds kans maken om tijdelijke medewerkers in te zetten bij DJI.

Unaniem wordt genoemd dat de MSP de locaties kan helpen en ondersteunen bij het forecasten en het per locatie inrichten van een gedegen onboardingsproces.

Mogelijkheden ten aanzien van het opnemen van voorwaarden in de Europese aanbesteding

- Het inzetten van tijdelijke medewerkers via verschillende contractvormen;
- Het inzetten van zzp'ers;
- Het inzetten van netwerkkandidaten;
- Overname van huidige tijdelijke medewerkers;
- Overname van ingezette tijdelijke medewerkers als vaste medewerkers voor DJI.

De markt geeft aan bekend te zijn met het aanvragen van VOG's. Door te werken met reeds bekende kandidaten, wordt er veelal gewerkt met kandidaten die reeds in het bezit zijn van een VOG.

Tot slot geven meerdere MSP'ers aan dat het beleggen van het inhuurproces binnen het MSP-model rechtsgeldig is. Maar ook dat dit model ondersteunend is, rust verschaft en duidelijkheid. De MSP is het verlengstuk van de opdrachtgever.

Continuïteit

Welke (on)mogelijkheden ziet u ten aanzien van de kwaliteit van het in te zetten zorgpersoneel bij DJI?

Als tip wordt meegegeven om een partij te contracteren die voor DJI zorg gaat dragen voor talentpooling en gespecialiseerd is in het verbinden van personeel aan hun klanten.

Andere zaken die hier naar voren komen zijn:

- Nauwe samenwerking tussen DJI en de MSP'er in het opstellen van de randvoorwaarden voor kwaliteit;
- Richt een gedegen selectieproces in op basis van harde en zachte criteria;
- Bouw voldoende evaluatiemomenten en -mogelijkheden in;
- De verantwoordelijkheden van de MSP'er ten aanzien van een kwaliteitstoetsing op harde factoren.

Flexibiliteit

Welke mate van flexibiliteit in het op-/afschalen ziet u binnen onze geschetste concept aanpak?

Welke mogelijkheden en/of risico's ziet u voor de inzet van netwerkkandidaten?

Hoe kijkt u naar de inzet van ZZP'ers en de eventuele risico's hiervan?

De markt ligt toe dat er eigenlijk geen sprake is van op- en afschalen aangezien je met het MSP-model er een (nadere) overeenkomst wordt aangegaan per inhurende functie. Hiervoor geldt geen minimum of maximum. Wederom wordt benadrukt dat forecasting een belangrijk gegeven is om tot succesvolle dienstverlening te komen.

Ten aanzien van de zzp'ers wordt er, aanvullend opgemerkt zoals eerder uitgewerkt in dit verslag, het advies is om hen te toetsen en een ondernemerscheck uit te voeren. Tot slot mag binnen het MSP-model ook advisering verwacht worden. Binnen de overeenkomst is het aan de MSP om DJI hierover te informeren en adviseren.

Andere aandachtspunten en mogelijkheden:

- Het meenemen van netwerkkandidaten in het selectieproces;
- Het inbouwen van flexibiliteit in de aanbesteding door de verschillende mogelijke contractvormen te benoemen;
- Wijze inzet van zzp'ers en de beschrijving hiervan zodat wordt voldaan aan wet- en regelgeving.

Aansluiting met DJI als organisatie en opdrachtgever

Continuïteit

- *Ervaringen als MSP binnen de zorgsector;*
- *DJI is een bijzondere organisatie, het primaire proces is van groot belang, veiligheid voor medewerkers en gedetineerden staat daarbij voorop. Welke rol (wat/hoe) kan een MSP dragen in het leveren van betrokken tijdelijke medewerkers met passie voor het vak binnen de omgeving van DJI?*
- *Hoe kan DJI in haar aanbesteding ervoor zorgen dat duidelijk wordt hoe de opdracht een gezamenlijke verantwoording wordt: van de MSP en van DJI. De achtergrond van deze vraag is: als het niet goed gaat en de juiste kandidaten niet tijdig aangedragen worden dan leidt dit direct tot gevolgen op de werkvloer. Hoe kunt u als MSP waarborgen dat dit ook uw verantwoordelijkheid is en u dus de juiste urgentie voelt om de juiste persoon op de gevraagde plek te krijgen?*

De markt geeft aan dat een nauwe samenwerking tussen de MSP en DJI voorwaardelijk is voor een goede dienstverlening. Daarnaast geeft de markt unaniem aan dat ze zich ziet als verlengstuk van DJI en die rol richting de toeleveranciers vervult. Daardoor heeft een MSP'er oog voor DJI, voor de tijdelijke medewerkers en de toeleveranciers. Alle partijen geven aan dat onboarding hierbij noodzakelijk is. De MSP'er heeft de tools en ervaring om het onboardingsproces in te richten en tijdelijke medewerkers én toeleveranciers mee te nemen in de cultuur en werkwijzen van DJI.

3. Overige zaken

Planning

Wat is voor u een haalbare implementatieperiode?

De markt licht toe dat er gedurende de implementatie heel wat stappen doorlopen moeten worden om tot een succesvolle dienstverlening te komen. Denk hierbij aan het leggen van contact per locatie, het inrichten van het VMS, het inrichten van specifieke onboardingsprocessen, het eventueel overnemen van huidige tijdelijke medewerkers e, het aansluiten van toeleveranciers.

Aangegeven wordt dat een succesvolle implementatie valt en staat met het hebben van een aanspreekpunt vanuit DJI met beslissingsbevoegdheid.

Alle marktpartijen geven aan dat de verwachte benodigde implementatieperiode rond de 3 maanden is.

Tariefstelling

Wat is uw visie op de wijze waarop de tarieven uitgevraagd zou moeten worden?

Indien er sprake is van bandbreedtes, welke concrete bandbreedtes zou u adviseren in de tarieven voor de geschetste functies?

Het advies is om de markt een belangrijke rol in te laten vervullen in de afstemming en sturing van de tarieven ten aanzien van de inhuur van de tijdelijke medewerkers. De MSP'er heeft veel informatie over marktconformiteit en kan hier DJI helpen bij het bereiken van marktconforme tarieven.

Het breedgedragen advies vanuit de markt aan DJI is om geen strikte bandbreedtes aan te houden, maar de mogelijkheid open te houden tarieven voor de inzet van tijdelijke medewerkers aan te passen. De markt vraagt ruimte in het doen van 'zijn werk' en op basis van benchmarks tarieven te bepalen. Zo kan er ook bijvoorbeeld op regioniveau onderscheid gemaakt worden of functioneel bij functies die zeer schaars zijn.

Verder geven meerdere MSP'ers aan te kunnen helpen bij het vormen van een beleidskader waarin staat hoe om te gaan met de diverse partijen en contractvormen.

Een breed gedeelde tip is om via de aanbesteding transparantie in de tarieven uit te vragen.

Uw visie en mogelijkheden ten aanzien van btw-vrij factureren zzp'ers.

Uit de gesprekken blijkt dat van de 12 functies er 11 functies zijn die aanspraak kunnen maken op het btw-vrij factureren indien er zzp'ers ingezet worden. Btw-vrij factureren voor zzp'ers is enkel mogelijk via het MSP-model. Om dit in te richten via het MSP-model is er een aparte manier van contracteren nodig danwel voorafgaand aan de inzet ingeregeld moet worden. Een verschil dat uit de gesprekken naar voren komt is dat indien er sprake is van deze situatie de één marktpartij enkel mogelijkheden ziet voor het aangaan van een directe contractuele relatie met de zzp'er door DJI. Enkel dan kan de mogelijkheid van btw-vrij factureren gerealiseerd worden. Andere partijen zien mogelijkheden in drie-partijen overeenkomst bij het realiseren van btw-vrij factureren bij zzp'ers (DJI-MSP-zzp'er). Tot slot noemen enkele partijen dat nog een andere optie is dat DJI de btw gewoon wel betaald, om vervolgens alle voordelen te genieten van werken met één contractpartner, de MSP. Over de opslag is wel altijd btw verschuldigd.

Eén marktpartij benoemd nog de DAS als mogelijke optie, echter merkt DJI direct op dat dit niet een gewenste en passende oplossing voor DJI is omdat dit niet aansluit op de doelstellingen van DJI.