



**gemeente
Schiedam**

Verslag marktconsulatie

Managed Service Provider

Voor inzet en strategisch beheer van flexibele arbeid



Inleiding

In het kader van de geplande aanbesteding voor de inhuur van tijdelijk personeel heeft de gemeente een schriftelijke marktconsultatie georganiseerd om inzichten en adviezen van de markt te verzamelen. De marktconsultatie vond plaats op 31 oktober 2024 en was bedoeld om input te verkrijgen over gunningscriteria, contractvormen, de toepassing van SROI en overige relevante aspecten voor deze inkoopstrategie. Onderstaand volgt een samenvatting van de antwoorden en inzichten die de deelnemende partijen hebben verstrekt.

Vraag	Antwoord
Welke gunningscriteria zouden volgens u het meest geschikt zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen bij de inhuur van tijdelijk personeel?	De meeste deelnemers adviseren om leveringszekerheid, ervaring in de publieke sector, snelheid van dienstverlening en MVO-criteria op te nemen. Veel partijen vinden dat casuïstiek en praktijkvoorbeelden waardevolle criteria zijn om de kwaliteit en specifieke aanpak van de inschrijvers te toetsen, zodat de aanbestedende dienst goed inzicht krijgt in hun probleemoplossend vermogen en strategische samenwerking.
Wat is volgens u de meest geschikte contractvorm voor deze opdracht (Dynamisch Aankoopstelsel of raamovereenkomst), en waarom?	De meerderheid van de partijen prefereert een raamovereenkomst vanwege de stabiliteit, diepere samenwerking en continuïteit die deze biedt. Dit zou leiden tot gerichte communicatie, heldere afspraken en betrokkenheid van beide partijen. Enkele deelnemers zien in het DAS voordelen zoals bredere markttoegang en gelijke kansen voor alle leveranciers, wat kan helpen bij dynamische vraagstukken.
Op basis van de opdrachtbeschrijving en de behoefte van de gemeente, acht u het noodzakelijk om deze aanbesteding in percelen te verdelen? Zo ja, welke onderbouwing kunt u hiervoor geven?	Hierover lopen de meningen uiteen. Een deel van de partijen stelt voor om percelen te creëren voor functies tot en met schaal 8 en functies vanaf schaal 9 of om op functionele basis te werken, zoals een onderscheid tussen administratieve functies en specialistische domeinen. Andere partijen adviseren één perceel voor consistentie en eenvoud in coördinatie, wat het overzicht kan verbeteren en de samenwerking kan versterken.

Vraag	Antwoord
Hoe kan de aanbestedende dienst de markt het beste faciliteren om tijdig en passend in te spelen op wisselende en ad-hoc inhuurbehoeften?	Deelnemers bevelen aan om transparant te communiceren over toekomstige personeelsbehoeften door middel van jaarplannen, voorspelde personeelsbehoeften en regelmatige evaluaties. Door vooruit te kijken en belangrijke wijzigingen vroegtijdig te delen, kunnen leveranciers hun capaciteit beter plannen en zich voorbereiden op ad-hoc verzoeken.
Welke eisen en wensen vanuit de opdrachtgever vindt u essentieel voor een succesvolle samenwerking, en hoe kunnen deze het best worden opgenomen in de gunningscriteria?	Veel partijen benadrukken het belang van snelle reactietijden, heldere communicatie en vaste aanspreekpunten voor een effectieve samenwerking. Daarnaast zien partijen een meerwaarde in een vast accountteam en het opnemen van evaluatiemomenten om consistentie en kwaliteit te waarborgen. Een duidelijke rolverdeling en frequent contactmomenten worden aanbevolen als fundamentele basis voor de samenwerking.
Op welke wijze kan maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) het beste worden geïntegreerd in deze aanbesteding zonder de concurrentie of flexibiliteit te beperken?	Deelnemers adviseren om MVO als subgunningscriterium op te nemen en de vrijheid bij leveranciers te laten voor de invulling van SROI. Concreet geven ze aan dat leveranciers kwetsbare doelgroepen kunnen inzetten en de ecologische voetafdruk kunnen verlagen. Er bestaat consensus dat openheid in de invulling van MVO concurrentie niet belemmert en ruimte biedt voor creatieve benaderingen.
Welke maatregelen ziet u als effectief om risico's zoals prijsstijgingen en contractoverschrijdingen te beheersen binnen het raamwerk van deze inhuur?	Het merendeel van de deelnemers adviseert jaarlijkse indexatie van tarieven op basis van de CBS-index en regelmatige rapportages over de uitnutting van het contract. Een aantal partijen stelt voor om heldere afspraken te maken over prijsverhogingen gekoppeld aan CAO-veranderingen en wettelijke verplichtingen om de financiële voorspelbaarheid te verbeteren en contractoverschrijdingen te minimaliseren.
Hoe kan de aanbestedende dienst het beste zorgen voor een soepele en effectieve samenwerking tijdens de looptijd van de overeenkomst?	Partijen adviseren een duidelijke communicatiestructuur en regelmatige evaluatiemomenten in te voeren, zoals een kick-off meeting bij aanvang van de samenwerking. Ook wordt het aanstellen van een vast contactpersoon of accountteam gezien als een waardevolle stap om een consistente en efficiënte samenwerking te waarborgen.

Vraag	Antwoord
Welke technische of praktische aspecten zijn volgens u cruciaal om op te nemen in de aanbesteding om de administratieve lasten voor zowel de aanbieder als de opdrachtgever te minimaliseren?	Deelnemers adviseren een gebruiksvriendelijk digitaal dashboard of VMS-systeem te implementeren dat real-time inzicht biedt in de inhuurstatus, facturatie en urenregistratie. Standaardisering en automatisering van processen worden als essentieel genoemd om de administratieve last te reduceren.
Zijn er aanbieders die zowel specialistische arbeid/ specifieke expertise kunnen verzorgen als minder specialistisch werk?	De meeste partijen geven aan dat zij in staat zijn om zowel specialistische als minder specialistische functies te vervullen. Enkele partijen benadrukken echter dat hiervoor vaak samenwerking met sub-leveranciers of dochterondernemingen noodzakelijk is.
Welke systemen zijn er die managementinformatie bieden om grip op inhuur te krijgen? Hoe ziet dat eruit?	Leveranciers noemen dat een VMS-systeem met een real-time klantportaal voor transparante rapportages en opvolging cruciaal is voor inzicht. Dit biedt de opdrachtgever directe toegang tot data over actieve contracten, uitnutting en verlengingsmogelijkheden.
Wat zijn belangrijke trends in de arbeidsmarkt die invloed kunnen hebben op het succes van deze opdracht?	Deelnemers noemen de krappe arbeidsmarkt en de toenemende flexibilisering van werk als grote trends die invloed hebben. Door deze trends verwachten zij dat de vraag naar flexibele contracten en strategische samenwerking in de komende jaren zal toenemen, met focus op sneller schakelen en beter partnerschap.
Heeft u nog aanvullende opmerkingen of suggesties om de opdracht beter in de markt te zetten?	Partijen benadrukken het belang van het bieden van ruimte voor maatwerk in de dienstverlening en van duidelijke specificaties in de aanbestedingsdocumenten. Verder wordt aangeraden om procesinformatie helder te houden, zodat alle partijen weten wat er van hen wordt verwacht en op welke criteria zij beoordeeld zullen worden.