

Gemeente Utrecht

Marktconsultatie Inhuuroptimalisatie

Verslag

14 mei 2025
Versie 1.0

Algemeen

De gemeente Utrecht heeft op 11 maart 2025 een marktconsultatie op TenderNed gepubliceerd. Bij de publicatie was een vragenlijst opgenomen. Doel ervan was het verbreden van de kennis over de inhuur-, en brokermarkt. Er is onder meer gekeken naar de interesse van marktpartijen in deelname aan de aanbesteding, de mogelijkheden voor de levering van inhuurkrachten door één opdrachtnemer– inclusief brokerdienstverlening en een Vendor Management Systeem (VMS) – alsmede naar enkele belangrijke contractuele voorwaarden.

In totaal zes partijen hebben gereageerd op de marktconsultatie door de vragenlijst te beantwoorden. Hieronder is een korte samenvatting van de antwoorden op de gestelde vragen opgenomen.

De verkregen inzichten uit de marktconsultatie hebben de gemeente Utrecht ondersteund in de voorbereiding van de aanbesteding. De voorgenomen aanbesteding is op moment van publicatie van deze samenvatting nog in verdere voorbereiding en besluitvormingsproces.

Planning

Een voorlopige indicatieve planning van de mogelijke aanbesteding is hieronder weergegeven. U kunt geen rechten aan deze planning ontleen.

Datum	Beschrijving/activiteit
1 juli 2025	Verzenden publicatie naar TenderNed
15 juli 2025, 10.00 – 11.30 uur	Informatiebijeenkomst
13 augustus 2025 12.00 uur	Uiterste moment van indienen van vragen in ronde 1
2 september 2025	Verzenden document vragen en antwoorden ronde 1 (Nota van Inlichtingen ronde 1)
10 september 2025 12.00 uur	Uiterste moment van indienen van vragen in ronde 2
19 september 2025	Verzenden Nota van Inlichtingen ronde 2
2 oktober 2025, 12.00 uur	Uiterste moment indienen Inschrijving
28 oktober 2025	Verzenden voorlopige gunningbeslissingen
11 november 2025	Uiterste datum indienen bewijsmiddelen verificatiefase
17 november 2025	Einde bezwaartermijn
1 december 2025	Start Raamovereenkomst en start implementatieperiode
1 mei 2026	Afronding implementatieperiode en start Brokerdienstverlening
1 november 2026	Migratie alle nog lopende DAS-contracten naar de Brokerdienstverlening

Vraag 1 Interesse in de opdracht

Overweegt u, gebaseerd op de informatie uit deze marktconsultatie, in te schrijven op de aanbesteding?

Reacties vraag 1:

De meeste partijen hebben aangegeven te zullen inschrijven. Voor sommige is dit nog afhankelijk van de precieze formulering van de gevraagde diensten alsmede welke neutraliteitseis zal worden gehanteerd.

Vraag 2 Wilt u voldoen aan de eis t.a.v. neutraliteit?

Gemeente Utrecht verlangt een neutrale positie van de opdrachtnemer.

De mate van gewenste neutraliteit wordt in de aanbesteding duidelijk gemaakt. Dit betekent dat de inschrijvende entiteit in de aanbesteding geen medewerkers in loondienst mogen aanbieden op inhuuraanvragen van gemeente Utrecht. Dit geldt tevens voor dochterondernemingen en zusterondernemingen van de inschrijvende entiteit.

Reacties vraag 2:

De meeste partijen geven aan, aan deze neutraliteitseis te kunnen voldoen. Sommige partijen geven aan dat een neutrale rol van de inschrijvende partij een goede keuze is, maar dat het uitsluiten van het kunnen aanbieden van kandidaten van dochter/zuster etc bedrijven van inschrijver een disproportionele keuze zou zijn.

Mede op basis van de reacties zal de gemeente Utrecht, in geval van een aanbesteding, een geclausuleerde neutraliteitseis stellen. Dat wil zeggen dat er bij een aanvraag een beperking aan het aantal voor te stellen kandidaten uit eigen organisatie en andere organisaties uit het concern zal worden gesteld.

Vraag 3 Gemeente Utrecht overweegt om een eigen inhuurdesk te behouden, maar is nog zoekende in welke rol deze exact zal hebben. Wat zijn volgens u drie voordelen en drie nadelen, gezien vanuit het perspectief van de gemeente Utrecht, van onderstaande scenario's:

1. een lokale inhuurdesk bezet door medewerkers van de gemeente Utrecht
2. een lokale inhuurdesk bezet door de broker
3. een op afstand geleverde inhuurdesk door de broker

Reacties vraag 3:

Partijen hebben diverse voor- en nadelen van de drie opties aangegeven. Mede op basis van de reacties heeft de gemeente Utrecht besloten, in geval van een aanbesteding, te kiezen voor optie 1 (een lokale inhuurdesk bezet door medewerkers van de gemeente Utrecht).

Vraag 4 Richten uw broker activiteiten zich op alle gemeentelijke functies (schaal 10 en hoger), d.w.z. fysiek domein, sociaal domein en bedrijfsvoering? Of zijn er functiegroepen/functies waarvoor u geen inhuurkrachten kunt leveren?

Reacties vraag 4:

Alle partijen hebben aangegeven dat hun brokeractiviteiten zich op alle gemeentelijke functies (schaal 10 en hoger) kunnen richten.

Vraag 5 Gemeente Utrecht wil de mogelijkheid behouden om zelf raamovereenkomsten te kunnen sluiten (bijvoorbeeld bij schaarse functies, etc.). Hoe kijkt u hier tegenaan?

Reacties vraag 5:

Partijen geven aan dat de gemeente die mogelijkheid kan behouden mits er een duidelijke afbakening wordt vastgelegd. Partijen geven tevens aan dat ze niettemin zelf goed in staat zijn schaarse functies goed in te kunnen vullen.

Vraag 6 Welke stappen kunt u ondernemen indien opdrachten niet vervuld raken? Wat adviseert u hierover op te nemen in de raamovereenkomst?

Reacties vraag 6:

Een groot aantal diverse stappen zijn benoemd. Advies is ook divers, maar omvat o.a. duidelijke verantwoordelijkheden verdeling opdrachtgever versus opdrachtnemer, gunningcriteria op dit onderwerp opnemen etc.

Vraag 7 Welke mogelijkheden heeft de opdrachtgever als fallback scenario wanneer er niet geleverd wordt?

Reacties vraag 7:

Partijen geven aan >95% voorziening te realiseren. Als dan onverhoopt een positie toch niet tijdig kan worden ingevuld zien partijen diverse mogelijkheden voor opdrachtgever: extra onderzoek, extra maatregelen vragen van de broker etc.

Vraag 8 Sommige organisaties sluiten een overeenkomst met meerdere brokers. Wij beogen een overeenkomst met één broker af te sluiten. Welke voordelen/nadelen ziet u?

Reacties vraag 8:

Diverse voor- en nadelen zijn benoemd maar de meeste partijen zien meer voordelen in de keuze voor 1 broker.

Vraag 9 Beoogd wordt om met geen aparte prijsstelling te werken voor kandidaten uit eigen netwerk, zgn. contract handling. Welke voordelen/nadelen ziet u?

Reacties vraag 9:

Diverse voor- en nadelen zijn benoemd maar de meeste partijen zien meer voordelen in 'geen aparte prijsstelling te werken voor kandidaten uit eigen netwerk'.

Vraag 10 Hoeveel implementatietijd denkt u nodig te hebben alvorens met de inhoudelijke dienstverlening te kunnen starten? Heeft u een bewezen implementatieprogramma?

Reacties vraag 10:

Partijen adviseren een implementatietijd van 3 – 4 maanden, mede afhankelijk van de scope (bv is migratie van bestaande opdrachten wel of niet inbegrepen). Alle partijen hanteren een bewezen implementatieprogramma.

Vraag 11 Beschikt u organisatie over certificeringen zoals:

- * Kwaliteitsborging zoals NEN ISO 9001
- * Vak/branche gerelateerde certificeringen
- * SNA gecertificeerd
- * Andere relevante certificeringen

Reacties vraag 11:

De meeste partijen beschikken over ISO 9001, 14001 en 27001 en zijn ofwel SNA gecertificeerd ofwel lid van de Bovib.

Vraag 12 Heeft u suggesties ten aanzien van financiële geschiktheidseisen in de aanbesteding ter borging van financiële draagkracht en -gezondheid? Zoals een Current/Quick Ratio, positief eigen vermogen?

Reacties vraag 12:

Partijen reageren dat eisen op gebied van Current Ratio en Quick ratio worden herkend, positief eigen vermogen wordt minder herkend. Daarnaast worden suggesties voor alternatieven ingediend, zoals een Dunn&Bradstreet rapoortage, Bovib keurmerk etc.

Vraag 13 Heeft u opmerkingen en/of (verbeter) suggesties over de beoogde scope indeling in de aanbesteding en de initiële contractduur?

Reacties vraag 13:

Partijen adviseren allemaal minimaal een contract voor 5 jaar aan te gaan met minimaal 3 jaar als vaste contractperiode. Tevens zijn suggesties voor de motivering van een langere looptijd dan 4 jaar voor raamovereenkomsten gedaan.

Vraag 14 Bent u in staat periodiek een arbeidsmarktanalyse op te leveren met per inhuurdoelgroep een analyse van de schaarste, het aantal aanbieders, het aantal ZZP'ers, trends, etc?

Reacties vraag 14:

Alle partijen geven aan dergelijke analyses te kunnen leveren.

Vraag 15 Financiële borging: Heeft u ervaring of suggesties hoe de gemeente Utrecht het betalingsverkeer kan bewaken/borgen, zodat de inhuurprofessional altijd en tijdig door de broker wordt betaald, en de gemeente Utrecht minimale financiële risico's loopt in situaties dat de opdrachtnemer niet meer kan voldoen aan zijn financiële verplichtingen.

Reacties vraag 15:

Diverse verschillende reacties zijn ingediend. Zoals: gebruik van een G-rekening; escrowregeling voor doorbetalingen bij faillissement broker; afschrift betalingsbadge; hanteren Bovib-keurmerk; een goed ingeregeld VMS etc.

Vraag 16 Heeft u aanvullend advies over het onderwerp MVOI aan de gemeente Utrecht?

Reacties vraag 16:

Ook hier zijn diverse reacties op ingediend. Zoals: hanteer een social return component met duidelijkheid over de SROI-waarde; hanteer duurzaam inhuurbeleid ook voor doelgroepen in de Participatiewet; CO-2 uitstoot reductie (woon/werkverkeer) etc.

Vraag 17 Kunt u ons (in het kader van uw mogelijke dienstverlening) met uw expertise, onderbouwd advies geven voor wat betreft de keuze tussen:

1. een broker met een eigen VMS/DAS
2. een broker met een VMS van een VMS leverancier zoals Netive, SAP, Beeline, etc
3. een broker die haar administratie uitvoert in een ondersteunend VMS/DAS van de Gemeente Utrecht?

Reacties vraag 17:

De voor- en nadelen van de keuzemogelijkheden zijn door diverse partijen uitgewerkt. Een licht tekenend beeld is dat optie 3 de minste voorkeur heeft van de partijen.

Vraag 18 Kunt u bij de inzet van een VMS, eventueel in combinatie met een DAS, aangeven vanuit uw expertise welke koppelingen nodig zijn met Recruitement, HR en Financiële systemen en hoe u hierin kunt voorzien, rekening houdend met de standaarden binnen de overheid zoals Forum Standaardisatie, de NL API Strategie en Common Ground?

Reacties vraag 18:

De partijen geven aan dat koppelingen met Recruitement, HR en Finance inderdaad relevant zijn en ook te realiseren zijn ook rekening houdend met de standaarden binnen de overheid.

Vraag 19 Hoe ziet u, vanuit uw expertise, wat gemeente Utrecht voor beheer dient te realiseren bij het scenario voor een broker met eigen VMS en in het geval van een VMS van de gemeente Utrecht?

1. Als u voorstelt om als broker een eigen VMS te gebruiken wat verwacht u dan van de Gemeente Utrecht?
2. Als de gemeente Utrecht zelf een VMS in beheer heeft wat verwacht u dan van de Gemeente Utrecht? Welke werkzaamheden verwacht u op beheer van de gemeente Utrecht?

Reacties vraag 19:

Bij 1):

* De gemeente dient zelf de plaatsingen en nieuwe aanvragen in het systeem te plaatsen (dit kan handmatig of wellicht via een koppeling met het HR/ATS).

* HR en inhurende managers moeten tijdens de implementatieperiode gebruikerstrainingen volgen zodat zij leren hoe het VMS kunnen gebruiken

* Ook is het belangrijk dat gemeente Utrecht ondersteuning biedt om eventuele koppelingen met jullie eigen systemen te realiseren.

* Input over de gewenste inrichting en processen. Denk hierbij aan het definiëren van rollen, autorisaties en specifieke rapportagebehoeften. Na de implementatie kan de gemeente zich volledig focussen op de inhoudelijke kant van de inhuur, zonder zich zorgen te maken over het technisch en functioneel beheer van het VMS

Bij 2)

- * Dat de data gestructureerd wordt aangeboden aan de broker
- * Dat de broker toegang tot het systeem krijgt
- * Dat er duidelijke levels zijn vastgelegd tav beschikbaarheid van het systeem

Vraag 20 Op dit moment is de standaard voor dashboards binnen de Gemeente Utrecht Tableau. Mogelijk gaat de gemeente Utrecht over naar Microsoft Power BI. Kunt u:

1. met uw expertise aangeven hoe de benodigde informatie gedeeld kan worden met onder andere het Utrechts datawarehouse
2. hoe u, hierbij, rekening houdt met overheidsstandaarden zoals Common Ground en Forum Standaardisatie?

Reacties vraag 20:

Partijen geven diverse reacties zoals: 'beschikbaarheid maatwerkkoppeling vanuit het VMS', 'dataintegratie is mogelijk ongeacht of dit met Tableau of PowerBI moet'. Dat daarbij aan overheidsstandaarden zoals genoemd moet worden voldaan is geen probleem.

Vraag 21 Hoe gaat u als broker om (met en zonder een eigen VMS/DAS) met de privacywetgeving (AVG) en welke passende maatregelen heeft u getroffen (rekening houdend met PDCA)?

Reacties vraag 21:

Partijen geven diverse reacties zoals benoemen van de verantwoordelijkheden van de privacy officer, sluiten van verwerkersovereenkomst, werken conform de ISO 27001 certificaat etc.

Vraag 22 Hoe gaat u om met de overheidsstandaarden zoals de BIO en de NIS2?

Reacties vraag 22:

Partijen geven diverse reacties zoals verwijzing naar de ISO 27001 certificering waarin de BIO en NIS2 zijn verankerd, GDR compliant werken, werken met audits, etc.

Vraag 23 Hoe voldoet u en gaat u als broker om met de overheidsstandaarden voor informatiebeheer zoals de DUTO, MDTO en de Archiefwet (lifecyclemanagement van informatie van ontstaan tot aan vernietiging)? Hoe borgt u de kwaliteit van de informatie en data (denk aan integriteit, betrouwbaarheid, tijdigheid)?

Reacties vraag 23:

Partijen geven diverse reacties waaruit blijkt dat en hoe aan de overheidsstandaarden wordt voldaan en dat de kwaliteit van informatie en data is geborgd.

Vraag 24 Hoe gaat u als broker (met mogelijk eigen VMS of een gecontracteerde VMS leverancier) om met het integreren met de diverse systemen voor het delen van stamgegevens?

Reacties vraag 24:

Partijen geven over het algemeen aan vrij probleemloos deze integraties te kunnen realiseren.

Vraag 25 Hoe ziet u vanuit uw expertise de support aan de gemeente Utrecht organisatie vanuit uw dienstverlening? Heeft u ervaring met het integreren met een ticketsysteem van de afnemende organisatie?

Reacties vraag 25:

Verskillende reacties zijn gegeven. Alle partijen kunnen technische en operationele IT-ondersteuning bieden. Niet alle partijen hebben ervaring met de integratie van een ticketsysteem van de klant.

Vraag 26 Kunt u aangeven welke efficiëncymaatregelen u heeft getroffen in de workflow zodat alles aaneengesloten doorloopt met de nodige geautomatiseerde middelen en functionaliteit.

Reacties vraag 26:

Diverse technisch verschillende oplossingen zijn aangereikt.

Vraag 27 Kunt u aangeven hoe het ketenproces is ingericht bij de broker. Wie doet wat in de keten en waar is men verantwoordelijk voor. Welke rol neemt de gemeente in dit proces?

Reacties vraag 27:

Alle partijen hebben aangegeven hoe zij de keten zien en wat de verantwoordelijkheid (rol) van de gemeente is.

Vraag 28 Kunt u in de vorm van concrete en volledige artikelen aangeven welke specifieke bepalingen Gemeente Utrecht volgens u moet opnemen in de overeenkomst met betrekking tot aansprakelijkheid? Graag uw reactie.

Reacties vraag 28:

Diverse reacties zijn ingediend. Waaronder verwijzing naar Arvodi-2018

Vraag 29 Gemeente Utrecht denkt aan een aansprakelijkheid van €2,5 miljoen per gebeurtenis en €5 miljoen per jaar. Graag uw reactie.

Reacties vraag 29:

Partijen geven aan deze limieten, gelet op de omvang van de aanbesteding, als passend te zien.

Vraag 30 Welke andere suggesties of adviezen zou u nog willen meegeven aan de gemeente Utrecht?

Reacties vraag 30:

Diverse reacties zijn ingediend, waaronder voorstellen welke geschiktheidseisen en welke gunningcriteria worden geadviseerd. Tevens duidelijkheid over een inhouse-rol van de broker, het hanteren van een minimumprijs, en het waarborgen van onafhankelijkheid en het prijsmodel.