



HANDREIKING

Inkopen van verhuis- diensten: selecteren op kwaliteit

Laura Bosman, MSc MSc
Ir. Jonna van der Krift
Em. Prof. Jan Telgen

code { verantwoordelijk
marktgedrag

Code Verantwoordelijk Marktgedrag, 2021

Voor het realiseren van deze handreiking heeft de Code Verantwoordelijk Marktgedrag een subsidie ontvangen van het Ministerie van BZK.

Auteurs Public Procurement Research Center
Laura Bosman, MSc MSc
Ir. Jonna van der Krift
Em. Prof. Jan Telgen

Informatie info@codevm.nl

Versie juli 2021



Inhoudsopgave

1. **Introductie** **1**

2. **Vaststellen van de opdracht en selecteren van dienstverleners** **3**

- 2.1. Een goede opdrachtoomschrijving is de basis om passende aanbieders te selecteren 3
- 2.2. Vaststellen geschiktheidseisen: alleen geschikte dienstverleners dingen mee 4

3. **Formuleren van kwaliteitscriteria en beoordelen daarop** **6**

- 3.1. Kwaliteitscriteria 6
 - 3.1.1. Plan van aanpak 6
 - 3.1.2. Communicatie 7
 - 3.1.3. Aandacht en respect voor in te zetten medewerkers 8
 - 3.1.4. Duurzaamheid 9
- 3.2. Contractmanagement 9

4. **Vormgeven van de prijsaanbieding** **10**

- 4.1. Uitvragen van de prijsaanbieding 10
 - 4.1.1. Tarieven voor personeel 10
 - 4.1.2. Tarieven voor materiaal 11
 - 4.1.3. Tarieven voor transport 11
- 4.2. Weegfactoren in prijsaanbiedingen 12

1. Introductie

Het aangaan van een overeenkomst voor verhuisdiensten moet iets opleveren voor alle betrokkenen. De opdrachtgever krijgt waar voor zijn geld, de opdrachtnemer realiseert een gezond rendement en de medewerkers van opdrachtnemer worden gewaardeerd om hun vakmanschap. Een dergelijke succesvolle relatie is het resultaat van verantwoordelijk marktgedrag.

De Code Verantwoordelijk Marktgedrag stelt zich tot doel om dit gedrag te stimuleren en zo een continue impuls te geven aan verbetering van het uitbestedings- en inkoopbeleid in Nederland. De Code doet een moreel appèl op opdrachtgevers, opdrachtnemers, inleners, vakbonden en intermediairs. Elk van deze partijen heeft een rol in het sociaal verantwoord en met respect voor kwaliteit uitzetten, aannemen en uitvoeren van opdrachten.

1.

Het gunnen van opdrachten gebeurt doorgaans middels een inkooptraject. Daarin worden aanbiedingen beoordeeld om te bepalen welke de beste is. Soms is het uitgangspunt dat de beste aanbieder die met de laagste prijs is. In de verhuisbranche is dat uitgangspunt niet passend. In deze branche ligt al veel druk op de tarieven en door dienstverleners op prijs te laten concurreren, wordt deze druk alleen maar verhoogd. Dit strookt niet met de doelstelling van de Code. Het juiste uitgangspunt is om de offerte te selecteren met de beste prijs-kwaliteit verhouding. Zowel de kwaliteit als de prijs worden dan beoordeeld en elk van deze beoordelingscriteria krijgt een eigen weegfactor. De weegfactor voor prijs mag niet te hoog zijn, om onnodige prijsdruk te voorkomen.

Opdrachtgevers vinden het in het algemeen lastig om de door hen gevraagde kwaliteit van diensten te specificeren, ook bij verhuisdiensten. Dat komt onder andere doordat de kwaliteit van een dienst grotendeels wordt bepaald tijdens de levering van de diensten en in belangrijke mate door de mensen die daarbij worden ingezet. De kwaliteit van de dienstverlening zelf is vooraf niet te beoordelen, zoals dat wel kan bij een product. Het is daarom zaak om zo goed mogelijk te beoordelen in hoeverre erop mag worden vertrouwd dat de kwaliteit conform de gestelde eisen en wensen zal zijn. Bovendien heeft de opdrachtgever zelf ook invloed op de kwaliteit: de dienstverlening is deels interactief.

Opdrachtgevers willen zeker weten dat de kwaliteit geheel conform het programma van eisen zal zijn en zo goed mogelijk zal voldoen aan de wensen. Om de meest passende invulling van de wensen te krijgen, worden deze geformuleerd als kwalitatieve gunningscriteria (kwaliteitscriteria) waar de dienstverleners in meer of mindere mate aan zullen kunnen voldoen. Deze kwaliteitscriteria moeten ten eerste aansluiten bij wat de opdrachtgever belangrijk vindt en ten tweede een onderscheidende werking hebben. Met dat laatste bedoelen we dat dienstverleners juist op die criteria kunnen laten zien in hoeverre ze anders zijn dan hun concurrenten. In deze handreiking geven we handvatten om kwaliteitscriteria op te stellen en uit te vragen.

Voor een goede praktijk van het inkopen van verhuisdiensten zijn meerdere soorten kennis vereist. Kennis van de uitgangssituatie bij opdrachtgever, kennis van het vakgebied verhuisdiensten, kennis van het inkoopvak en kennis over het uitvoeren van beoordelingen. Met deze handreiking dragen wij graag bij aan het bevorderen van een goede inkooppraktijk door aanwijzingen te geven over de eerste drie soorten kennis. Voor meer informatie over beoordelen verwijzen wij naar onze handreiking Verantwoordelijk marktgedrag en de kunst van een gewogen oordeel.

De handreiking is geschikt voor de publieke en de private sector en zowel bij concrete verhuisprojecten als voor het aangaan van raamovereenkomsten. Voor lezers uit de publieke sector gaan we er vanuit dat kennis van de Aanbestedingswet en de Gids Proportionaliteit aanwezig is. De opdrachtgevers vormen de primaire doelgroep, maar ook opdrachtnemers nodigen wij van harte uit om met deze handreiking in gesprek te gaan met hun (potentiële) opdrachtgevers.

Opzet van de handreiking

In hoofdstuk 2 gaan we in op het opstellen van een goede opdrachtschrijving en het stellen van eisen om geschikte dienstverleners te selecteren. In hoofdstuk 3 lichten we toe welke kwaliteitscriteria een onderscheidende werking hebben. Tot slot geven we in hoofdstuk 4 aanwijzingen voor het vormgeven van de prijsaanbiedingen.

2. Vaststellen van de opdracht en selecteren van dienstverleners

Het selecteren van de best passende dienstverlener begint met de basis voor ieder inkooptraject: een goede opdrachtomschrijving. Vervolgens moet worden vastgesteld welke dienstverleners in aanmerking komen om de opdracht uit te voeren.

2.1 Een goede opdrachtomschrijving is de basis om passende aanbieders te selecteren

Aard en omvang van de opdracht bepalen al in hoge mate welke dienstverleners in aanmerking komen, gegeven hun ervaring, expertise en capaciteit. Bij een Europese aanbesteding is de opdrachtomschrijving voor geïnteresseerde dienstverleners bovendien een belangrijk ijkpunt om te bepalen of ze willen inschrijven. Zij zullen op basis van de opdrachtomschrijving en de daarvan afgeleide geschiktheidseisen (zie 2.2) zo goed mogelijk bepalen in hoeverre de gevraagde dienstverlening bij hen past en hoe de concurrentie er uit zal zien.

In de private sector, en bij onderhandse aanbestedingen in de publieke sector, moet de inkopende organisatie bepalen welke dienstverleners geschikt zijn om mee te dingen. Die dienstverleners worden uitgenodigd om een aanbieding te doen. Ook dan is de opdrachtomschrijving de basis voor een goede selectie.

Om de gevraagde dienstverlening vast te stellen, kunnen de volgende punten worden gevolgd. Wees hier zo duidelijk en volledig mogelijk in, zodat de dienstverleners zo goed mogelijk in staat worden gesteld om hier met hun aanbieding op aan te sluiten:

1. Wat zijn de visie, missie en de doelstellingen van de inkopende organisatie en wat zijn de daarvan afgeleide visie en doelstellingen die de inkopende organisatie (mede) middels verhuisdiensten wil realiseren. Hieraan zal de dienstverlener moeten gaan bijdragen. Doelstellingen kunnen betrekking hebben op:
 - > Sociaal welzijn van eigen en externe medewerkers.
 - > Verduurzamen van de bedrijfsvoering.

- > Financiële kaders en bijbehorende uitdagingen, zoals budgetbeperkingen.
- > Klanttevredenheid over facilitaire diensten.

2. Aard van de gevraagde beveiligingsdiensten:

- > Gaat het om concrete verhuisprojecten of om een raamovereenkomst voor nog te plannen werkzaamheden; in hoeverre is al bekend wat wanneer moet worden verhuisd.
- > Aard van de te verhuizen goederen en in hoeverre is er sprake van niet-standaard goederen, zoals zwaar materieel uit productielocaties, museale kunst, archieven, inventaris van laboratoria of praktijklokalen, et cetera.
- > Type verhuizingen:
 - i. Verhouding intern en extern (zonder respectievelijk met vervoer over de openbare weg).
 - ii. Gemiddelde omvang van verhuisopdrachten c.q. in hoeverre fluctueert de omvang.
 - iii. Permanente verhuizingen en/of tijdelijke verhuizingen in verband met bijvoorbeeld evenementen, al dan niet inclusief faciliteiten voor tijdelijke opslag.
 - iv. Zijn er opslagfaciliteiten nodig.

3. Locatie(s) waar(tussen) moet worden verhuisd.

4. Omvang van de opdracht:

- > Bij concrete verhuisproject(en): omschrijving van de te verhuizen goederen, inventaris.
- > Bij raamovereenkomst voor nog te plannen werkzaamheden: wat is de geraamde opdrachtwaarde. Maak hierbij duidelijk voor hoeveel jaar er initieel een overeenkomst wordt afgesloten en welke opties tot verlenging zijn inbegrepen.

5. Relevante omstandigheden, zoals:
 - > Vestigingen in oude panden zonder liften, nauwe doorgangen, en dergelijke.
 - > Verhuizingen van/naar lastig te bereiken locaties, zoals binnensteden.
 - > Moet de bedrijfsvoering van opdrachtgever tijdens de verhuiswerkzaamheden ongestoord en zonder overlast kunnen doorlopen, of mogen/moeten de werkzaamheden (deels) buiten werktijden van opdrachtgever plaatsvinden.
6. Soort relatie dat wordt beoogd:
 - > Op afstand of een nauwe samenwerking.
 - > Snelheid van reageren: in hoeverre wordt ruim van tevoren gepland of komt het (ook) vaak voor dat er op zeer korte termijn verhuisdiensten nodig zijn.
 - > Mate van uitbesteding: in hoeverre zullen verhuizingen worden voorbereid, uitgevoerd en geleid door eigen medewerkers van de inkopende organisatie, of wordt verwacht dat het verhuisbedrijf dat zal doen. Met andere woorden: in hoeverre wil de inkopende organisaties worden ontzorgd.
7. Het programma van eisen.

Het is niet nodig om aan te geven welke typen verhuisdiensten u nodig heeft, zoals 'handyman-diensten'. De opdrachtschrijving maakt duidelijk wat er moet gebeuren, de verhuisbedrijven kunnen zelf bepalen hoe zij hiervoor zullen zorgen. Zij beslissen of zij daarbij, bijvoorbeeld, specifiek een handyman nodig hebben of dat hun verhuizers het zelf kunnen.

2.2 Vaststellen geschiktheidseisen: alleen geschikte dienstverleners dingen mee

Het selecteren met behulp van geschiktheidseisen draait om de vraag 'welke dienstverleners mogen meedingen?' Het gaat dan over de ervaring en capaciteiten van de dienstverlener. Offertes voor de uit te voeren werkzaamheden komen nog niet aan de orde. Het is essentieel dat alleen dienstverleners worden geselecteerd, die qua ervaring en beschikbare kennis en expertise in staat zijn de te gunnen overeenkomst uit te voeren.

In Europese aanbestedingen worden hiervoor geschiktheidseisen opgenomen in de aanbestedingsstukken. Geïnteresseerde dienstverleners bepalen of zij daaraan menen te voldoen als onderdeel van hun besluit wel of niet in te schrijven. In de private sector en bij onderhandse procedures in de publieke sector selecteert de aanbestedende dienst zelf de dienstverleners die een aanbieding mogen doen. De geschiktheidseisen worden dan niet met dienstverleners gedeeld, maar de aanbestedende dienst moet deze wel helder hebben. De uit te nodigen dienstverleners moeten er immers wel aan voldoen. Geschiktheidseisen houden verband met de aard en omvang van de uit te voeren verhuisopdracht(en) en moeten dus goed aansluiten op de opdrachtschrijving.

Wij raden aan om in ieder de volgende geschiktheidseisen te hanteren. De indeling komt uit de praktijk van Europees aanbesteden, maar de eisen gelden voor inkopende organisaties in zowel de publieke als de private sector:

Financiële en economische draagkracht

Een verzekering voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid met een dekking die passend is gezien de feitelijke risico's op schade en de mogelijke omvang van die schade. Deze verzekering heeft als doel eventuele schade op te vangen. Dit kan ook vanuit eigen vermogen, maar in de verhuisbranche wordt dit niet als voldoende toereikend geacht.

Technische en beroepsbekwaamheid

1. Opleidingsniveau in te zetten medewerkers: dienstverlener garandeert dat alle medewerkers die zij bij verhuiswerkzaamheden inzet en die langer dan twee jaar bij dienstverlener in dienst zijn, de opleidingen hebben gevolgd en de certificaten hebben behaald die worden geëist voor het keurmerk Erkende Projectverhuizer.
2. Vereiste vergunningen:
 - > Als (ook) sprake is van externe verhuizingen: dienstverlener heeft de wettelijk vereiste vergunning voor beroepsgoederenvervoer over de weg, 'Eurovergunning', uitgegeven door de Nationaal en Internationaal Wegvervoer Organisatie NIWO.

- > Dienstverlener beschikt over een geldige Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers (VCA certificaat) dan wel een geldig ISO 45001 certificaat (of een nog geldig OHSAS 18001 certificaat) of een certificaat gelijkwaardig daaraan.
- 3. Kwaliteitsborging: dienstverlener borgt de kwaliteit van haar dienstverlening middels een geïmplementeerd kwaliteitsmanagementsysteem. Dit kan bijvoorbeeld worden aangetoond door certificering op basis van ISO9001 of gelijkwaardig.
- 4. Arbeidsvoorwaarden conform cao: Dienstverlener garandeert dat de vigerende cao Beroepsgoederenvervoer over de weg wordt nageleefd, zowel met betrekking tot eigen medewerkers als ingehuurd krachten en onderaannemers, en dat hij voldoet aan de verplichtingen ten aanzien van afdracht en betaling van de geldende sociale premies.
- 5. Ervaring met vergelijkbare opdrachten: dienstverlener toont aan dat hij een vergelijkbare opdracht succesvol heeft uitgevoerd. Definieer kerncompetenties en vraag (een) referentie(s) op. De kerncompetenties kunnen bijvoorbeeld toezien op verhuizingen van vergelijkbare omvang, inventaris van vergelijkbare aard, leveren van vergelijkbare speciale diensten en onder vergelijkbare werkafspraken over regievoering.

Beroepsbevoegdheid

Dienstverlener heeft een geldige inschrijving in het handelsregister.

De Organisatie voor Erkende Verhuizers geeft het keurmerk Erkende Projectverhuizers uit. Om dit keurmerk te mogen voeren, moet een dienstverlener aan een formele set eisen voldoen¹. Deze eisen betreffen onder andere vakbekwaamheid van personeel, verzekeringen, ISO 9001 certificering, klanttevredenheidsonderzoek, een Eurovergunning, veiligheid, verantwoordelijk marktgedrag en milieu. De door ons geadviseerde geschiktheidseisen inzake opleidingsniveau, vergunningen, kwaliteitsborging en arbeidsvoorwaarden zijn hier onderdeel van. Een geldig keurmerk Erkende Projectverhuizers kan dus dienen als bewijs dat aan die geschiktheidseisen wordt voldaan.

¹ Zie erkendeprojectverhuizers.nl, navigeer naar 'EPV keurmerk'.

Eurovergunning

Om een Eurovergunning te verkrijgen, moet een onderneming kortweg aan de volgende eisen voldoen:

- > Reële vestiging, aan te tonen door een inschrijving bij de Kamer van Koophandel.
- > Vakbekwaamheid, aan te tonen door vakdiploma ondernemer beroeps-goederenvervoer.
- > Financiële draagkracht, aan te tonen door bewijs dat er voldoende financiële middelen zijn.
- > Betrouwbaarheid, aan te tonen door een verklaring omtrent gedrag (VOG).

Hoewel met het eisen van een Eurovergunning indirect dus ook een eis wordt gesteld aan inschrijving in het handelsregister, raden we aan om ook een geldige inschrijving KvK te eisen. Het KvK-uittreksel kan worden gebruikt om vast te stellen of de aanbidding rechtsgeldig is ondertekend. Bovendien is een Eurovergunning vijf jaar geldig, sinds de uitgifte is er mogelijk een wijziging opgetreden in de inschrijving KvK.

Wij raden aan om in deze fase voor de selectie van dienstverleners alleen geschiktheidseisen te hanteren. In de publieke sector is er de optie om een 'niet-openbare procedure' te volgen. Daarin worden naast geschiktheidseisen (die een knock-out werking hebben) ook selectiecriteria gehanteerd om te bepalen welke dienstverleners uiteindelijk een aanbidding mogen doen. De onderscheidende verschillen tussen dienstverleners zitten echter niet in de kenmerken van hun ondernemingen, maar in hun dienstverlening. Het heeft daarom geen toegevoegde waarde om selectiecriteria te hanteren. We raden dus ook af om een niet-openbare procedure te volgen.

3. Formuleren van kwaliteitscriteria en beoordelen daarop

Om na het selecteren van geschikte dienstverleners de best passende aanbieding te kunnen kiezen, moeten eisen en gunningscriteria worden geformuleerd. De eisen, gezamenlijk het programma van eisen, geven aan waar de dienstverlening in ieder geval aan moet voldoen. Dit is het minimumniveau voor de kwaliteit en iedere dienstverlener moet zich hieraan committeren. Eisen hebben daarmee een knock-outwerking. Gunningscriteria zien toe op prijs en kwaliteit.

In dit hoofdstuk gaan wij in op gunningscriteria voor kwaliteit, de kwaliteitscriteria. Kwaliteitscriteria zijn wensen en dienstverleners zullen daar in meer of mindere mate aan voldoen. Ze kunnen betrekking hebben op dezelfde onderwerpen als de gestelde eisen. Vanwege het belang van het borgen van resultaat, geven we in 3.2 nog een aantal aanwijzingen over contractmanagement.

3.1 Kwaliteitscriteria

De kwaliteitscriteria moeten zo worden gekozen dat dienstverleners zich hierop kunnen onderscheiden. Anders is de kans groot dat prijs alsnog de doorslag geeft. Omschrijf als opdrachtgever altijd duidelijk wat de doelstellingen en wensen in relatie tot de verhuisdiensten zijn en benoem de aspecten waarop in de beoordeling wordt gelet. Ervaringen uit het verleden van zowel eigen medewerkers als van medewerkers van ingezette verhuisbedrijven kunnen hierbij waardevolle input zijn. Alleen op basis van een volledige en goede omschrijving kunnen verhuisbedrijven hun best passende inschrijving doen en zich daarmee onderscheiden op kwaliteit.

Wij raden aan om de volgende kwaliteitscriteria te hanteren:

1. Plan van aanpak
2. Communicatie
3. Aandacht en respect voor in te zetten medewerkers
4. Duurzaamheid

Voor elk van de kwaliteitscriteria geldt dat zij op basis van de opdrachtomschrijving en de doelstellingen die de inkopende organisatie heeft, verder gespecificeerd moeten worden. Dit zal enerzijds over de vakinhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening gaan en anderzijds over de aansluiting van dienstverlener op de bedrijfs-cultuur en doelstellingen van opdrachtgever.

Hieronder lichten we de criteria en de beoordeling daarop toe.

3.1.1 Plan van aanpak

Wat vraag je uit

Met een plan van aanpak kan een dienstverlener laten zien op welke manier zij invulling gaat geven aan het programma van eisen en de kwaliteitscriteria. Het plan van aanpak is een belangrijk onderdeel van de aanbieding: de dienstverlener moet hiermee het vertrouwen wekken dat de gewenste kwaliteit zal worden gehaald.

U kunt dienstverleners vragen hun werkwijze duidelijk te maken voor het hele proces vanaf de aanvraag voor verhuisdiensten tot en met de nazorg en evaluatie daarvan. Geef aan dat ze hierbij moeten omschrijven hoe ze ervoor zorgen dat de verhuisdiensten voldoen aan de opdrachtomschrijving, waarin u onder andere heeft omschreven wat relevante omstandigheden zijn, wat voor soort relatie u beoogt en in hoeverre u wilt worden ontzorgd.

Maak duidelijk welke aspecten u belangrijk vindt en benadruk dat dienstverleners in hun plan van aanpak concreet moeten maken hoe ze die aspecten gaan invullen.

Aspecten die vaak belangrijk worden gevonden en waarop dienstverleners zich kunnen onderscheiden, zijn bijvoorbeeld de mate waarin c.q. de manier waarop een dienstverlener respectievelijk haar personeel:

- a. In staat is om snel en met voldoende capaciteit beschikbaar te zijn
- b. Flexibel om kan gaan met wijzigingen in planning en omvang van verhuisopdrachten.
- c. De impact minimaliseert van verhuiswerkzaamheden op de bedrijfsvoering van opdrachtgever.
- d. Zich dienstbaar en proactief opstelt en respectvol omgaat met medewerkers en eigendommen van de inkopende organisatie.
- e. Aansluiting vindt op de bedrijfscultuur van de inkopende organisatie, waarbij de kernwaarden van die cultuur door opdrachtgever worden omschreven.
- f. Opdrachtgever wordt ontzorgd en welke verantwoordelijkheden opdrachtgever zelf moet invullen om tot een goede samenwerking te komen.
- g. Investeert in innovatieve oplossingen.
- h. Indien van toepassing: Omgaat met de bijzondere omstandigheden, zoals omschreven in de offerteaanvraag. Dit kan bijvoorbeeld gaan om lastig bereikbare locaties.

Waar let je op bij het beoordelen

Bij het beoordelen van een plan van aanpak gaat het erom vast te stellen in hoeverre u vindt dat:

- > Het plan van aanpak en de maatregelen daarin helder, volledig en concreet zijn.
- > Aannemelijk is gemaakt dat de met het plan beoogde resultaten en bijdragen meetbaar, realistisch en tijdgebonden zijn.
- > Er rekening wordt gehouden met de opgegeven doelstellingen, belangrijke aspecten en eventuele randvoorwaarden.
- > De dienstverlener met het plan meerwaarde creëert.

3.1.2 Communicatie

Wat vraag je uit

Goede communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is belangrijk. Vooral de communicatie met de persoon die de leiding heeft over de uitvoerende werkzaamheden heeft significante invloed op de tevredenheid van opdrachtgevers. Die leidinggevende is meestal de voorman.

Wij adviseren om dienstverleners in een voorstel te laten omschrijven hoe zij de communicatie organiseren tijdens het hele verhuisproces, en wie daarin welke rol heeft. Vanaf de voorbereiding tot en met de nazorg en zowel over de reguliere zaken als op het moment dat er onverwachte en/of dringende issues zijn. Wij raden aan het voorstel aan te vullen met een interview met (in ieder geval) de persoon die tijdens contractuitvoering de rol van voorman zal hebben. In het interview kan een toelichting worden gevraagd op het plan van aanpak met specifieke vragen over het voorstel voor communicatie.

De manier waarop de dienstverlener de communicatie vormgeeft kan, in plaats van het apart aan te laten leveren, ook onderdeel worden gemaakt van het plan van aanpak. Wij adviseren communicatie wel als apart kwaliteitscriterium te hanteren om het belang ervan te benadrukken.

Waar let je op bij het beoordelen

Voor het beoordelen van het communicatievoorstel geldt hetzelfde als bij het plan van aanpak. Bij een combinatie met een interview kunt u aanvullend letten op:

- > Vaardigheid van de geïnterviewden om te luisteren en concrete antwoorden te geven.
- > Mate waarin geïnterviewden er blijk van geven op de hoogte te zijn van de eisen en wensen van de inkopende organisatie en van het ingediende plan van aanpak.
- > Taalgebruik.

3.1.3 Aandacht en respect voor in te zetten medewerkers

Wat vraag je uit

Aandacht en respect voor haar medewerkers is bij uitstek een criterium om inzicht te krijgen in de mate waarin dienstverlener werkt conform de doelstellingen van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Zij kan laten zien hoe zij werkt aan duurzame inzetbaarheid. Om aanbiedingen op dit kwaliteitscriterium te beoordelen, kunnen vragen worden gesteld, zoals:

- a. Hoe bewaakt u het welzijn van de tijdens de contractuitvoering in te zetten medewerkers en hoe zorgt u er daarbij voor dat zij zich gerespecteerd en gewaardeerd voelen voor hun werkzaamheden?
- b. Hoe zorgt dienstverlener ervoor dat de tijdens de contractuitvoering in te zetten medewerkers goed opgeleid zijn en blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst?
- c. Hoe meet u de medewerkerstevredenheid onder de tijdens de contractuitvoering in te zetten medewerkers en wat onderneemt u concreet om deze tevredenheid hoog te laten zijn?
- d. Wat is uw gezondheidsbeleid voor de tijdens de contractuitvoering in te zetten medewerkers, welke doelen streeft u hiermee na en wat merken zij hiervan in de praktijk?
- e. Wat verwacht u van opdrachtgever met betrekking tot de tevredenheid en duurzame inzetbaarheid voor de door u in te zetten medewerkers?

Bij het beantwoorden van deze vragen kan bijvoorbeeld worden ingegaan op gemiddeld aantal dienstjaren, gemiddeld aantal werknemers met een vast contract, voorwaarden rondom ziekte, opleidingsplannen en de aanpak voor onderzoek naar medewerkerstevredenheid en de opvolging daarvan.

Vraag om een concrete omschrijving waaruit niet alleen blijkt dat er beleid is, maar vooral wat de maatregelen zijn om het beleid uit te voeren en wat de te verwachten resultaten zijn.

Waar let je op bij het beoordelen

Bij het beoordelen van de omschrijving van de zorg voor medewerkers, gaat het erom vast te stellen in hoeverre de dienstverlener met haar aanbieding:

- > De gestelde vragen volledig en concreet heeft beantwoord.
- > De met het beleid beoogde resultaten meetbaar, realistisch en tijdgebonden zijn.
- > Rekening houdt met de door de inkoopende organisatie meegegeven doelstellingen en belangrijke aspecten en randvoorwaarden.
- > Meerwaarde creëert gegeven de opdracht-omschrijving.

3.1.4 Duurzaamheid

Wat vraag je uit

Duurzaamheid is een relevant kwaliteitscriterium omdat er zowel sprake is van transport (brandstofverbruik, CO₂ uitstoot) als van verbruik van materialen(afval) en in voorkomende opdrachten ook van af te voeren inventaris. Bovendien is de arbeidscomponent in verhuisdiensten substantieel, waardoor een criterium met betrekking tot social return mogelijk kan zijn. Vraag de dienstverleners met welke concrete maatregelen en met welke resultaten zij zullen bijdragen aan uw duurzaamheidsdoelstellingen.

Neem als opdrachtgever de volgende twee punten in acht om te bepalen welke kwaliteitscriteria relevant en proportioneel zijn:

- > Wat zijn de duurzaamheidsdoelen van uw eigen organisatie? Pas de criteria daarop aan. Dienstverleners kunnen dan toelichten hoe zij uw organisatie gaan helpen om juist deze duurzaamheidsdoelstellingen te realiseren.
- > Vanuit de Rijksoverheid zijn duurzaamheidseisen en -wensen geformuleerd voor verhuisdiensten, de MVI-criteria². Inkoopende organisaties putten hier vaak uit. Het is belangrijk om deze eisen en wensen niet klakkeloos over te nemen. Zorg voor proportionaliteit: de criteria moeten in verhouding staan tot aard en omvang van de opdracht.

² Zie mVICriteria.nl, zoek op 'verhuisdiensten'.

Als er bijvoorbeeld relatief weinig sprake zal zijn van transport, wees dan terughoudend met criteria die daar direct verband mee houden en geef deze een passende weegfactor.

Milieu-impact

Deel de eigen organisatiedoelstellingen voor milieu-impact en vraag hoe dienstverlener hieraan gaat bijdragen, bijvoorbeeld in relatie tot:

- > Transport: minimaliseren CO₂-uitstoot. Hier kunnen dienstverleners bijvoorbeeld ingaan op de inzet van elektrisch aangedreven verhuishagens en zuinig brandstofverbruik.
- > Afval en afgedankt materiaal, zoals:
 - > Hoe beperkt u de milieu-impact van af te voeren verpakings- en beschermingsmateriaal. Gaat u bijvoorbeeld in op recycling.
- > Wat biedt u aan voor het circulair inzetten van af te voeren inventaris. Hier kan eventueel om een percentage minimaal te hergebruiken inventaris worden gevraagd (alleen mogelijk na een schouw).

Social return

In relatie tot social return kan de inkoopende organisatie de eigen doelstellingen delen en bijvoorbeeld vragen naar:

- > Social return: de maatregelen die dienstverlener neemt om werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Vraag bijvoorbeeld naar:
 - > De maatregelen om invulling te geven aan social return.
 - > De acties om doorgroei van mensen uit de doelgroep te bevorderen.
 - > Het percentage van de loonsom van de opdracht dat voor social return zal worden ingezet.
- > Andere oplossingen die dienstverlener aanbiedt. Stel hiervoor een open vraag, zoals 'Hoe kunt u (verder nog) bijdragen aan het realiseren van onze doelstellingen voor verduurzaming en welke resultaten mogen wij hiervan verwachten'.

Er is een energietransitie gaande. Nog niet alle dienstverleners zijn overgegaan tot de aanschaf van elektrische voertuigen.

Bedenk als opdrachtgever vooraf goed of het belangrijk is dat een dienstverlener het contract direct vanaf de start zero emissie uitvoert, of dat zij een (beperkte) termijn krijgt om tot zero emissie contractuitvoering te komen.

Waar let je op bij het beoordelen

Voor het beoordelen van de maatregelen en toelichting geldt hetzelfde als voor het beoordelen van een plan van aanpak.

3.2 Contractmanagement

Om uitvoering te geven aan de overeengekomen contractafspraken, moeten dienstverleners inspanningen leveren. Soms zijn ook investeringen nodig, bijvoorbeeld in duurzamere oplossingen. De kosten die hiermee samenhangen zijn verdisconteerd in de tarieven. Hanteer dus alleen eisen en wensen die echt belangrijk zijn en richt contractmanagement in om te controleren of gemaakte afspraken worden waargemaakt. Stel bijvoorbeeld dat 'duurzaamheid' een gunningscriterium was en de gecontracteerde dienstverlener dat invulling geeft door met elektrische wagens te rijden, controleer dan ook of dat gebeurt.

De winnende aanbieder wordt onderdeel van de afgesloten overeenkomst. Door er tijdens het inkooptraject voor te zorgen dat dienstverleners concrete plannen, maatregelen en resultaten aanbieden, kan tijdens de contractuitvoering de realisatie daarvan één-op-één worden bewaakt.

Als de gecontracteerde dienstverlener de overeengekomen kwaliteit niet levert, betaalt de opdrachtgever strikt genomen te veel. Hiervoor kan in de overeenkomst een compensatieregeling worden opgenomen. Als het afgesproken kwaliteitsniveau niet wordt gehaald, wordt een bedrag ingehouden op de factuur. Dit verkleint het risico dat in aanbiedingen loze beloftes worden gedaan.

Er is dan een duidelijke afspraak nodig voor het bepalen van de hoogte van de compensatie. Tal van manieren zijn mogelijk. Een voorbeeld is om de geleverde kwaliteit te beoordelen zoals ook de aangeboden kwaliteit is beoordeeld. Het verschil in punten tussen deze twee beoordelingen kan worden vertaald naar een geldbedrag. Een ander voorbeeld is een vast boetebedrag.

4. Vormgeven van de prijsaanbieding

Als er een concreet verhuisproject in de markt wordt gezet, raden wij aan een totaalprijs te laten aanbieden. Een alternatief is om zelf het budget voor het verhuisproject vast te stellen, mits goed onderbouwd, en dienstverleners alleen op kwaliteit te laten concurreren. Om dienstverleners in staat te stellen om een goede aanbieding te doen, is een goede opdrachtomschrijving plus een schouw nodig.

Als er (ook) sprake is van verhuiskerkzaamheden waarvan de precieze aard en omvang nog niet bekend zijn, is het uitvragen van een totaalprijs uiteraard niet mogelijk. In dit hoofdstuk geven we adviezen over het vormgeven van de prijsaanbieding in dat geval.

4.1 Uitvragen van de prijsaanbieding

De prijsaanbieding bestaat uit drie onderwerpen: tarieven voor personeel, tarieven voor materiaal en tarieven voor transport. Desgewenst voegt u hier tarieven voor opslag aan toe. Voorkom verwarring achteraf over meerwerk door duidelijk te zijn over wat in de tarieven moet zijn inbegrepen.

Leg in de overeenkomst de procesafspraken vast voor het indexeren van overeengekomen tarieven, inclusief de te hanteren prijsindex of prijsindexen met hun relatieve weging.

- > Houd steeds 1 januari aan als ingangsdatum voor geïndexeerde tarieven.
- > Er is geen formeel vastgelegde prijsindex die gehanteerd moet worden. Wij raden aan een gewogen prijsindex te hanteren, waarin een index voor loonkosten en een index voor overige kosten worden gecombineerd. Cao-afspraken over loonaanpassingen kunnen in de index voor loonkosten zijn verwerkt, of apart worden doorberekend.
- > Het CBS hanteert prijsindex 494 voor goederenwegvervoer en verhuizingen. Deze index bevat echter geen component voor overige kosten en niet alle relevante loongerelateerde ontwikkelingen worden structureel verwerkt. De CBS consumentenprijsindex is niet geschikt, omdat hierin geen ontwikkelingen worden verwerkt die specifiek zijn voor de branche.

4.1.1 Tarieven voor personeel

Om de aangeboden tarieven te kunnen beoordelen, is het raadzaam om uurtarieven te vragen voor een vast aantal functies. De meeste functieprofielen die in de verhuisbranche worden gebruikt, zijn opgenomen in het systeem voor functiewaardering van de transportsector³. Hierin zijn onder andere afspraken vastgelegd m.b.t. opleiding, behaalde certificaten, aantal aan te sturen personen en mogen besturen van verhuiskerkwagens. Afhankelijk van aard en omvang van de uit te voeren verhuizingen, kunnen voor meer of minder functies uurtarieven worden uitgevraagd. Bijvoorbeeld:

- > Verhuizer
- > Voorman, geeft leiding aan circa 5 personen.
- > Uitvoerder, geeft leiding aan 10 tot 15 personen.

Werknemers in de verhuisbranche hebben recht op arbeidsvoorwaarden conform de cao voor het beroepsgoederenvervoer over de weg. De prijsdruk in deze markt is hoog. Dienstverleners moeten een balans vinden tussen het aanbieden van concurrerende tarieven en de kosten die daar tegenover staan, zoals een passende beloning van hun personeel. Inkopende organisaties kunnen hier als volgt aan bijdragen:

- > Hanteer de geschiktheidseisen omtrent arbeidsvoorwaarden conform de cao, zie 2.2. Aan geschiktheidseisen moet een dienstverlener niet alleen voldoen op het moment dat de offerte wordt ingeleverd, maar gedurende de gehele looptijd van de te gunnen overeenkomst. Leg dit ook vast als voorwaarde in de overeenkomst.

³ Zie stlwerkt.nl, navigeer naar weten / werken-en-leidinggeven / functiewaardering / boek-functietyperingen

- > Wijs de dienstverleners op het feit dat overtreden van bovengenoemde contractvoorwaarde reden is voor contractbeëindiging.
- > Houd rekening met indexering en in de cao vastgelegde aanpassingen van arbeidsvoorwaarden, geef hier ruimte voor in de overeenkomst.
- > Houd rekening met toeslagen voor werkzaamheden buiten reguliere werktijden, zoals vastgelegd in de cao. Vraag de uurtarieven buiten de reguliere werktijden apart uit.
- > Vraag de uurtarieven uit inclusief ge- en verbruik van materialen, zie 4.1.2.

4.1.2 Tarieven voor materiaal

Bij een verhuizing zijn diverse materialen nodig. Enerzijds zijn dit hulpmiddelen die herbruikbaar zijn, zoals gereedschap, verhuisliften en bakken. Anderzijds gaat het om materiaal dat grotendeels eenmalig wordt gebruikt zoals verpakkings- en beschermingsmateriaal en in het geval van (ICT-) werkplekverhuizingen klein materiaal zoals tie-wraps en kabelbinders. Door hiervoor tarieven uit te vragen, kunnen deze in de overeenkomst worden opgenomen. Dit geeft geen zekerheid over de werkelijke kosten, die immers afhangen van de afgenomen hoeveelheden, maar de kosten per item zijn dan wel duidelijk.

Het is echter lastig, zo niet onmogelijk, om compleet te zijn bij het uitvragen van de verschillende materialen. We adviseren om de uurtarieven van personeel inclusief het ge- en verbruik van materialen uit te vragen, met uitzondering van meterbakken, rolcontainers en dozen en indien van toepassing pc-kratten. Gebruikelijk is om voor de inzet van meterbakken, rolcontainers en pc-kratten een gebruiksduur te benoemen die wél in de uurtarieven voor personeel is inbegrepen en voor extra dagen een huurtarief af te spreken. Bijvoorbeeld: vanaf vijf dagen voor de feitelijke verhuizing tot en met vijf dagen daarna is inbegrepen, meer dan vijf dagen ervoor en/of erna wordt aanvullend in rekening gebracht. Voor dozen moet u kiezen tussen huur en koop.

4.1.3 Tarieven voor transport

Bij verhuizingen naar andere locatie(s) is ook de inzet van verhuishagens nodig. De prijsaanbieding voor transport kan grofweg op twee manieren worden uitgevraagd: middels een uurtarief of middels een kilometervergoeding. In beide gevallen geldt dat de tarieven zowel de uren dat een verhuishagen wordt ingezet (laden, rijden, lossen) als de kosten van het feitelijke rijden (fossiele brandstof dan wel elektrisch aangedreven) moeten omvatten. Wij raden aan om een uurtarief uit te vragen per ingezette verhuishagen. Uurtarieven houden directer verband met het werkelijke gebruik van verhuishagens dan het aantal gereden kilometers. Bij de inzet van een verhuishagen staat deze het grootste deel van de tijd stil en het aantal kilometers is sterk afhankelijk van de af te leggen afstanden. Eventueel specificeert u naar afmeting van de wagen(s). Geef aan dat het tarief inclusief bijkomende kosten, zoals voorrijkosten, moet zijn.

Transport en duurzaamheid

Veel inkopende organisaties hanteren eisen en wensen op het gebied van duurzaamheid. De in te zetten vervoermiddelen kunnen hieraan bijdragen, bijvoorbeeld als deze elektrisch zijn aangedreven. Een dienstverlener die duurzamere transportmiddelen inzet dan een ander, kan hiervoor worden beloond met een hogere score op het criterium 'duurzaamheid'. De kosten voor elektrische verhuishagens liggen in de huidige markt echter hoger dan die voor wagens op fossiele brandstof. Dit kan tot uiting komen in de aangeboden tarieven: die liggen dan hoger voor elektrische wagens. Dit leidt tot een lagere score op de prijsaanbieding voor transport. Zorg er daarom als opdrachtgever voor dat een hogere score op duurzaamheid een lagere score op prijs (deels) compenseert.

Aanvullende prijsafspraken in de overeenkomst

In de overeenkomst kan worden vastgelegd dat opdrachtnemer marktconforme prijzen in rekening zal brengen voor de eventuele inzet van functies, materialen en transportmiddelen waarvoor geen tarief is overeengekomen, waarbij opdrachtgever het recht heeft de marktconformiteit te verifiëren.

4.2 Weegfactoren in prijsaanbiedingen

In veel inkooptrajecten zien we dat er weegfactoren worden gehanteerd voor de uitgevraagde items. Dit zien we zowel bij de uurtarieven voor personeel als bij de tarieven voor materialen en verhuurwagens. Bijvoorbeeld: het tarief voor een verhuizer wordt vijf keer meegewogen en de tarieven voor een voorman en een uitvoerder elk één keer en het tarief voor kleine verhuurwagens weegt vaker mee dan het tarief voor grotere verhuurwagens, of juist andersom. Dit heeft tot gevolg dat dienstverleners gaan 'puzzelen' op de ideale combinatie van tarieven om een zo hoog mogelijke puntenscore te verdienen.

Dit werkt in de hand dat items met een lage weegfactor een relatief hoog tarief krijgen en items met een hoge weegfactor een relatief laag tarief. Wij raden het hanteren van weegfactoren af wegens mogelijke ongewenste effecten:

- > Dienstverleners moeten de 'korting' op de goedkopere items in de praktijk compenseren. Bijvoorbeeld, in relatie tot personeel, door de duurdere functies relatief vaak in te zetten.
- > Schijnzekerheid over de uiteindelijke kosten omdat vooraf niet inzichtelijk is hoeveel van welk item daadwerkelijk zal worden ingezet.

Meer over het opzetten en uitvoeren van beoordelingen leest u in onze Handreiking Verantwoordelijk marktgedrag en de kunst van een gewogen oordeel.



Het uitbesteden van diensten moet voor alle betrokkenen een positieve uitkomst hebben. De opdrachtgever krijgt waar voor zijn geld, de opdrachtnemer realiseert een gezond rendement en de medewerkers van opdrachtnemer worden gewaardeerd voor hun vakmanschap. Een dergelijke succesvolle uitbesteding is het resultaat van verantwoordelijk marktgedrag.

De Code Verantwoordelijk Marktgedrag stelt zich tot doel om dit gedrag te stimuleren en zo een continue impuls te geven aan verbetering van het uitbestedings- en inleenbeleid in Nederland. De Code doet daartoe een moreel appèl op opdrachtgevers, opdrachtnemers, inleners, vakbonden en intermediairs. Elk van deze partijen heeft een rol in het sociaal verantwoord en met respect voor kwaliteit uitzetten, aannemen en uitvoeren van opdrachten.

Onze doelstelling is het stimuleren van eerlijke concurrentie met goede voorwaarden voor de mensen op de werkvloer en goede resultaten voor de opdrachtgever. Hierbij past het gunnen van opdrachten aan de dienstverlener met de beste prijs-kwaliteitverhouding, zonder onbedoelde nadruk op prijs. Met 'kwaliteit' wordt dan zowel de kwaliteit van de dienstverlening bedoeld, als de kwaliteit van het werkgeverschap voor de werknemers.