

Samenvatting marktconsultatie Bedieningspersoneel bruggen en sluizen Provincie Flevoland

PFL - 3345130

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Verslag schriftelijke beantwoording	4
1. Uw onderneming en de markt.....	4
Vraag 1: Beschrijving onderneming	4
Vraag 2: Onderscheidend vermogen.....	4
Vraag 3: Markt.....	4
Vraag 4: Aantal actieve marktpartijen	4
Vraag 5: Trends en ontwikkelingen.....	5
Vraag 6: Opleidingseisen bedienpersoneel	5
2. De opdracht en aanbesteding	6
Vraag 7: Derden	6
Vraag 8: Ideale looptijd	6
Vraag 9: Wisselende vraag naar personeel.....	6
Vraag 10: Markt voor bedieningspersoneel	6
Vraag 11: Wat kan de opdrachtgever hieraan doen?.....	7
Vraag 12: Planning	7
Vraag 13: Marktconforme prijzen	7
Vraag 14: Risico's	7
Vraag 15: No-bid	8
Vraag 16: Aanbieding doen	8
Vraag 17: Fysieke bijeenkomst	8
Vraag 18: Prijzenblad	8
Vraag 19: 1e bedienaar.....	8
Vraag 20: leidinggevend/coördinerend personeel	9
Vraag 21: Onder- of overbezetting.....	9
Vraag 22: Inwerken personeel	9
Vraag 23: Prettige werkplek en werksfeer.....	10
Vraag 24: Bedienpersoneel is het visitekaartje van de provincie	10
Vraag 25: Contact.....	10
3. De overeenkomst	11
Vraag 26: KPI's	11
Vraag 27: CBS indexcijfer	11
Verslag mondelinge toelichting	12

Inleiding

Uit de inventarisatie is naar voren gekomen dat er vanuit de provincie Flevoland behoefte bestond om voor de aanbesteding van Bedieningspersoneel Bruggen en Sluizen omdat er voor de start van de aanbesteding werd geconstateerd dat er onvoldoende parate marktkennis binnen de organisatie was en vanwege het beperkte aantal aanbiedingen op deze dienstverlening in de laatste aanbestedingen. Daarom is besloten een openbare marktconsultatie te houden.

Het doel van de marktconsultatie is gericht op het vergaren van relevante informatie t.b.v. de te publiceren aanbesteding Bedieningspersoneel Bruggen en Sluizen. De Provincie wil graag onderzoeken waar geïnteresseerde partijen staan in hun mogelijkheden en of de eisen die wij willen stellen marktconform zijn.

Na de schriftelijke input hebben in december 2024 gesprekken plaats gevonden met de geïnteresseerde partijen.

De input van de geïnteresseerde partijen is anoniem verwerkt in deze samenvatting.

Deze samenvatting van het marktconsultatie verslag is als bijlage bij de aanbestedingsleidraad van de Europese aanbesteding Bedieningspersoneel bruggen en sluizen gevoegd.

Verslag schriftelijke beantwoording

De beantwoording van de geïnteresseerde partijen op de door het projectteam gestelde vragen zijn in de volgende bladzijden per vraag samengevat.

1. Uw onderneming en de markt

Vraag 1: Beschrijving onderneming

Vraag:

Beschrijf in maximaal 500 woorden uw onderneming en uw ervaring op de markt inhuren bedienpersoneel.

Antwoord:

De geïnteresseerde partijen zijn toonaangevende dienstverleners t.b.v. de nautische wereld, met hun specialisatie in het werven en plaatsen van mensen met nautische expertise.

De geïnteresseerde partijen hebben ervaring in het aanleveren van bedienpersoneel t.b.v. bruggen en sluizen.

Vraag 2: Onderscheidend vermogen

Vraag:

In welke opzichten verwacht u zich te kunnen onderscheiden van andere marktpartijen?

Antwoord:

De geïnteresseerde partijen geven de volgende punten aan:

- Oplossingsgerichtheid
- Branche kennis/expertise
- Landelijke dekking

Vraag 3: Markt

Vraag: Hoe zou u de markt van leveren bedieningspersoneel voor bruggen en sluizen omschrijven?

Antwoord: Het is een specialistische en uitdagende sector, een niche in de nautische markt. De sector wordt o.a. gekenmerkt door een seizoensgebonden dynamiek. De schaarste van geschikte kandidaten is een uitdaging.

Vraag 4: Aantal actieve marktpartijen

Vraag:

Geef een inschatting van het aantal marktpartijen dat actief is binnen deze markt.

Antwoord:

Naar schatting zijn er zo'n 4 tot 10 marktpartijen actief die zich specifiek richten op de nautische branche.

Vraag 5: Trends en ontwikkelingen

Vraag:

Welke trends en ontwikkelingen verwacht u op het gebied van de gevraagde dienstverlening in de komende vijf jaar?

Antwoord:

De groei van plezier- en recreatievaart zal de bestaande piek op de capaciteit in de zomermaanden vergroten. De vraag naar flexibele en capabele personele invulling blijft hierdoor groeien.

Een andere trend/ontwikkeling is de verdere centralisering van brug- en sluisbediening, met als gevolg de vraag naar extra kennis hierover bij het in te zetten personeel.

Vraag 6: Opleidingseisen bedienpersoneel

Vraag:

Welke opleidingseisen zijn volgens u relevant voor bedienpersoneel voor bruggen en sluizen?

Antwoord:

Geïnteresseerde partijen geven aan dat dit afhankelijk is van het soort object dat bedient moet worden. Relevante opleidingen worden door het NNVO gegeven.

De focus op zowel hard skills als soft skills is van belang.

2. De opdracht en aanbesteding

Vraag 7: Derden

Vraag:

Verwacht u alle werkzaamheden m.b.t. de gevraagde producten en dienstverlening in eigen beheer uit te kunnen voeren of zou u voor deze opdracht werken met onderaannemers of in combinatie (derden) inschrijven?

Antwoord:

De geïnteresseerde partijen verwachten de werkzaamheden volledig in eigen beheer te kunnen uitvoeren.

Vraag 8: Ideale looptijd

Vraag:

Wat ziet u als ideale looptijd voor een te sluiten overeenkomst op dit gebied en waarom?

Antwoord:

4 tot 6 jaar, om een stabiele partnerschap op te kunnen bouwen. Een langere looptijd maakt het o.a. mogelijk om te werken met een vaste poule mensen, wat de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt.

Vraag 9: Wisselende vraag naar personeel

Vraag:

Gedurende het vaarseizoen is de vraag naar bedienpersoneel groot in tegenstelling tot de winterperiode waarin de bezetting op de bediencentrale minimaal is. Hoe gaat u hier mee om en borgt u dat er weinig verloop in personeel is?

Antwoord:

De geïnteresseerde partijen geven aan vroegtijdig in te zetten op werving van mensen, om de vraag tijdens piekperiodes aan te kunnen. Er worden duidelijke afspraken gemaakt met medewerkers zodat zij weten wat zij kunnen verwachten tijdens de drukke maar ook de minder drukke periodes. Door het uitspreken van deze verwachtingen houdt het personeel binding en blijven zij terugkomen.

Vraag 10: Markt voor bedieningspersoneel

Vraag:

Hoe is het gesteld met de markt voor bedieningspersoneel voor bruggen en sluizen?
Is er voldoende aanbod van ervaren bedieningspersoneel voor bruggen en sluizen?
En zo nee, welke mitigerende maatregelen kunnen er worden genomen om dit te verhelpen?

Antwoord:

De markt is aan het vergrijzen, het aanbod is beperkt. Er is geen standaard opleiding voor bijvoorbeeld brugwachters, waardoor de aanvoer van nieuw personeel beperkt is.

Een paar voorbeelden van mitigerende maatregelen zijn:

- Contact leggen met (oud-)medewerkers t.b.v. de inzet
- Contact leggen met maritieme scholen
- Het hebben van meerdere grote opdrachtgevers met complexe objecten zorgt voor enthousiasme bij bedienaars

Vraag 11: Wat kan de opdrachtgever hieraan doen?

Vraag:

Wat kan de Opdrachtgever doen om dit te verbeteren?

Antwoord:

Door het bieden van binding en zekerheid richting in te zetten personeel.

Door flexibel en bereikbaar te zijn tijdens sollicitaties/kennismakingen. In de schaarste van de markt is het van belang om snel te kunnen schakelen.

Een andere optie is het opzoeken van (samenwerkingen met) scholen, zodat toekomstige brugwachters weten hoe hun eventuele toekomst bij de Provincie Flevoland eruit kan zien.

Vraag 12: Planning

Vraag:

Wij werken met 2 vaste medewerkers (1,8 fte) op de bediencentrale. Gedurende het vaarseizoen in de rol van coördinator. In de winterperiode draaien ze mee in de bediening.

Hoe zou u hiermee omgaan in de planning?

Antwoord:

Vast personeel van de opdrachtgever wordt mee gepland in één rooster, waarmee opdrachtgever wordt ontzorgd. Waarbij vaste medewerkers de basis vormen en de seizoenskrachten de flexibele schil vormen.

Vraag 13: Marktconforme prijzen

Vraag:

Hoe kunnen wij als opdrachtgever ervoor zorgen dat de uitgevraagde en aangeboden prijzen marktconformiteit zijn?

Antwoord:

Door een duidelijke uitvraag op de markt te zetten, zodat eventuele risico's marktconform kunnen worden ingeschat.

Ook kan het een optie zijn om een vast opslagpercentage op te nemen in het prijzenblad, wat helderheid en grip biedt op de kosten.

Gezien de krapte op de arbeidsmarkt adviseren geïnteresseerde partijen om een jaarlijkse indexatie door te voeren.

Vraag 14: Risico's

Vraag:

Welke risico's ziet u bij deze aanbesteding?

Antwoord:

Het gaat om een aanbesteding in een niche branche, waarbij altijd risico's spelen. Een paar voorbeelden van risico's zijn:

- Wisseling in het werkaanbod door o.a. afschaling (weinig werk in de wintermaanden)
- Het niet contracteren van een partij die echt past bij de wensen en behoeften van de opdrachtgever
- Een te restrictief Programma van Eisen, waardoor de uitvraag te ingewikkeld wordt

Vraag 15: No-bid

Vraag:

Wat zou voor u een no-bid zijn voor deze aanbesteding?

Antwoord:

De geïnteresseerde partijen geven aan dat dit afhankelijk is van de uitvraag. Commerciële overwegingen kan een reden zijn voor een no-bid. Bijvoorbeeld wanneer opdrachtgever met te veel partijen de opdracht wilt uitvoeren.

Vraag 16: Aanbieding doen

Vraag:

Hoe kunnen wij ervoor zorgen dat u een aanbieding doet op deze aanbesteding?

Antwoord:

Door de uitvraag duidelijk uit te zetten, waarbij eisen en risico's goed naar voren komen. Daarbij moeten de kwalitatieve eisen reëel zijn en is er bij voorkeur sprake van een langere samenwerking die partnerschap benadrukt.

Vraag 17: Fysieke bijeenkomst

Vraag:

Bent u geïnteresseerd om deel te nemen aan een fysieke bijeenkomst om uw beantwoording op deze vragen aan de provincie Flevoland toe te lichten?

Antwoord:

Ja.

Vraag 18: Prijzenblad

Vraag:

Kunt u voorbeeld geven van een prijzenblad dat, naar uw mening, goed aansluit bij deze uitvraag?

Antwoord:

Bij voorkeur van de geïnteresseerde partijen komen de volgende zaken terug in het prijzenblad:

- Vaste opslag op tarief
- Vaste tarieven
- Omrekenfactor

Vraag 19: 1e bedienaar

Vraag:

Op momenten dat er geen coördinator op de bediencentrale aanwezig is dient een zogenaamde 1^e bedienaar aanwezig te zijn. Dit is een bedienaar met meer ervaring die o.a. nieuw personeel ondersteunt, monteurs te woord staat en toeziet op de regels. Kent u gradaties in uw personeel (ervaring, opleidingen)?

Antwoord:

De geïnteresseerde partijen zijn bekend met deze functie en invulling hiervan. Partijen beschikken over personeel van verschillende niveaus, waarbij een eerste bedienaar een ervaren en betrokken medewerker is die beschikt over de nodige opleidingen en ervaring heeft in een coördinerende rol.

Vraag 20: leidinggevend/coördinerend personeel

Vraag:

Kunt u leidinggevend/coördinerend personeel leveren voor de rol van coördinator op de bediencentrale.

Antwoord:

De geïnteresseerde partijen hebben leidinggevend personeel in hun bestand. Tijdens de werving wordt naast technische competenties ook ingezet op leiderschapsvaardigheden. Afhankelijk van de gestelde eisen, duur en wensen van de opdracht kan dit personeel ingezet worden.

Vraag 21: Onder- of overbezetting

Vraag:

Bij mooi of slecht weer kan er sprake zijn van onder- of overbezetting op de bediencentrale. De provincie wil graag flexibel kunnen op- en afschalen. Hoe kan dit naar uw mening het beste vormgegeven worden?

Antwoord:

Duidelijke communicatie is van cruciaal belang bij onder- of overbezetting. Door duidelijke afspraken te maken over wanneer er op- en afgeschaald wordt kan tijdig duidelijke communicatie plaatsvinden met medewerkers, waardoor verwachtingen worden gemanaged. Aan accountmanager die fungeert als direct aanspreekpunt kan hierbij helpen.

Vraag 22: Inwerken personeel

Vraag:

Bij de start van de overeenkomst dient (veel) nieuw personeel ingewerkt te worden op de bediencentrale zodat er bij start van de werkzaamheden (1 januari 2026) voldoende ingewerkt personeel is. Hoe kan de inwerkfase er volgens u het beste uitzien en staat u er open voor de nieuwe bedienmedewerkers ingewerkt worden door personeel van het lopende contract.

Antwoord:

De geïnteresseerde partijen raden aan te werken met gestructureerde inwerkmodules voor een soepele integratie van nieuwe medewerkers. Door duidelijke afspraken te maken over een inwerktraject starten nieuwe medewerkers goed voorbereid.

Door een praktijkdag op de bediencentrale krijgen de medewerkers feeling met de werkzaamheden en kunnen zij gelijk kennis maken met de andere medewerkers. Nieuwe bedienmedewerkers worden gekoppeld aan een ervaren nautisch operator die als mentor fungeert.

Geïnteresseerde partijen zien een positieve rol hierin voor en met het personeel van het huidige contract, om een zo soepel mogelijk overgang te realiseren (als hier sprake van gaat zijn)

Vraag 23: Prettige werkplek en werksfeer

Vraag:

Wat is in uw beleving een prettige werkplek en werksfeer voor bedienpersoneel.

Antwoord:

Een rustige omgeving met zo min mogelijk afleiding. Er moet ruimte zijn voor bedienmedewerkers om te leren en zich te kunnen ontwikkelen, een omgeving waarin bijscholing en trainingen worden aangemoedigd. Daarbij ook momenten van ontspanning om de werkdruk te verlichten.

Duidelijke communicatie en gelijke behandeling tussen “eigen” personeel en personeel van de opdrachtnemer.

Aanvullend zijn ook zaken zoals parkeren, klimaatsysteem, en voldoende faciliteiten op locatie van belang.

Vraag 24: Bedienpersoneel is het visitekaartje van de provincie

Vraag:

Bedienpersoneel is het visitekaartje van de provincie. Hoe borgt u de klantvriendelijkheid van het personeel.

Antwoord:

De geïnteresseerde partijen geven aan dat er in de voorselectie van medewerkers al wordt gekeken naar de soft skills d.m.v. een persoonlijk interview. Ook kan een opleiding op het gebied van gastvrijheid hierin helpen.

Vraag 25: Contact

Vraag:

Hoe onderhoudt u het contact met uw personeel op de bediencentrale en hoe zou het contact tussen opdrachtgever en opdrachtnemer er volgens u uit moeten zien (overleg, evaluatie ed.)?

Antwoord:

De medewerkers hebben een vast aanspreekpunt bij de opdrachtgever, met wie zij periodiek evaluaties hebben en aan wie zij hun vragen kunnen stellen als zij ergens tegenaan lopen.

3. De overeenkomst

Vraag 26: KPI's

Vraag:

Wat zijn effectieve indicatoren (KPI's) voor het beoordelen van de dienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst?

Antwoord:

De geïnteresseerde partijen geven de volgende voorbeelden:

- Levering / niet levering
- Op- en afschalen
- Overleg
- Reactiesnelheid
- Communicatie
- Medewerkerstevredenheid

Vraag 27: CBS indexcijfer

Vraag:

De provincie Flevoland houdt zich aan indexatiecijfers van het CBS. Welke indexatiecijfers zijn voor deze dienst het meest geschikt?

Antwoord:

CBS Dienstenprijzenindex of Prijsindex Zakelijke Dienstverlening.

Verslag mondelinge toelichting

In december 2024 heeft een mondelinge toelichting op de ingestuurde antwoorden van de geïnteresseerde partijen plaats gevonden. Deze toelichtingen hebben apart van elkaar plaats gevonden.

De mondelinge toelichting is hieronder in een algemeen verslag samengevat. In deze samenvatting zijn enkel de zaken benoemd die aanvullend aan het schriftelijke deel naar voren zijn gekomen. Zaken die tijdens de mondelinge toelichting zijn besproken maar al bekend zijn vanuit het schriftelijke deel, en ook zijn verwerkt in de samenvatting van het schriftelijke deel, worden hieronder niet nogmaals benoemd.

Werkgebied en Omvang

De geïnteresseerde partijen zijn belangrijke spelers in Nederland met opdrachtgevers verspreid over het hele land. Het aantal medewerkers varieert per seizoen, met een toename in de zomermaanden en een afname in de winter. Om de personeelsbehoefte op te vangen, wordt gewerkt met een flexibele schil.

Technologische Ontwikkelingen

Er wordt gebruikgemaakt van digitale tools om geschikte kandidaten te werven. Daarnaast wordt gekeken naar innovaties zoals autonome vaartuigen en slimme camera's om de veiligheid en efficiëntie te verbeteren. De implementatie hiervan ligt bij de opdrachtgevers, en communicatie richting personeel speelt een cruciale rol.

Opleiding en Certificering

Medewerkers volgen verplichte opleidingen om aan de sectorstandaarden te voldoen. Interne trainingen richten zich op veiligheid, gastvrijheid en vakbekwaamheid. Kosten en noodzaak van bijscholing worden per medewerker afgewogen, en BHV-trainingen maken standaard deel uit van het opleidingspakket.

Financiële Structuur en Indexatie

De geïnteresseerde partijen hanteren verschillende prijsmodellen, waaronder vaste tarieven en een omrekenfactor. Jaarlijkse evaluaties van lonen en tariefindexatie worden meegenomen in begrotingen. De terugverdientijd van opleidingen wordt ingecalculeerd bij contractonderhandelingen, waarbij stabiliteit in personeelsbezetting een belangrijke factor is.

Wervingsstrategie

Werving verloopt via digitale platforms, netwerken en samenwerkingen met scholen en overheidsinstanties. Er wordt tijdig gestart met het aantrekken van nieuw personeel om seizoenspieken op te vangen. De krappe arbeidsmarkt maakt dit steeds uitdagender, waardoor alternatieve wervingskanalen worden onderzocht.

Contracten en Werkzekerheid

De geïnteresseerde partijen combineren seizoensgebonden werk met langdurige contracten waar mogelijk. Sommige medewerkers werken in de winter niet, maar blijven wel verbonden met de organisatie. Projectcontracten en vaste afspraken zorgen voor een zekere mate van stabiliteit en binding.

Capaciteitsplanning en Flexibiliteit

Flexibiliteit is essentieel vanwege wisselende personeelsbehoefte. Er wordt gewerkt met een overcapaciteit om ziekte en verlof op te vangen. Opschaling vergt een inwerkperiode, wat vraagt om een strategische planning. Standby-vergoedingen kunnen bijdragen aan een snellere inzetbaarheid.

Duur en Structuur van Diensten

Diensten variëren tussen 8 en 12 uur, met incidentele uitloop tot 14 uur. Er wordt voldaan aan wet- en regelgeving rondom werkuren en toeslagen. ORT-toeslagen verschillen per moment van de dag en zijn afhankelijk van het gehanteerde prijsmodel.

Binding en Communicatie

Personeelsbinding wordt gestimuleerd door vaste contactmomenten en waardering, zoals sociale activiteiten en attenties buiten het werkseizoen. Transparante communicatie en betrokkenheid van opdrachtgevers dragen bij aan een positieve werksfeer en langdurige samenwerking.