

Verslag marktconsulatie

Behorende tot de aanbesteding

‘Uitzendkrachten’

Ten behoeve van

NV Haagse Milieu Services



Referentienummer:

Datum:

Versie:

19 september 2024

0.9 - Concept

Inhoud

1. Context en opbouw	3
2. Scope van de opdracht	5
3. Onderaanneming	5
4. Samenwerking en beschikbaarheid	6
5. KPI: Invullingspercentage	6
6. Adviezen i.r.t. de scope en doelstellingen	6
7. Overnemen flex-populatie	7
8. Prestatie Sociaal Ondernemen	7
9. Vooraf VCA certificeren	7
10. Tijdig leveren	8
11. Certificaten & geschiktheidseisen	8
12. Wanneer wel of niet inschrijven voor deze aanbesteding	9
13. Duurzaamheid	10
14. Afsluitende adviezen	10

1. Context en opbouw

Context

Ten behoeve van de aanbesteding “Uitzendkrachten” heeft de projectgroep van NV Haagse Milieu Services (hierna: HMS), die de aanbesteding vormgeeft en begeleidt gemeend dat het wenselijk is om gebruik te maken van een marktconsultatie.

De vragen die geformuleerd zijn door de projectgroep zijn derhalve de volgende:

Inhoudelijk

1. Kijkende naar de scope, in hoeverre bent u in staat van bovenstaande om in deze aantallen en behoefte te voorzien?
2. Indien u zelf niet aan alle onderdelen kunt voldoen, bent u voornemens om als combinatie of met andere partijen in te schrijven?
3. Hoe kijkt u naar de gewenste samenwerkingsvorm en de bijbehorende beschikbaarheidstijden?
4. Als invullingspercentage, is HMS voornemens om een KPI op te nemen van 98%, wat is uw mening over de haalbaarheid en onder welke voorwaarden? (Onder invullingspercentage wordt verstaan, de daadwerkelijke opkomst van het uitzendpersoneel).
5. Vanuit uw expertrol, welke adviezen in relatie tot de scope en doelstellingen heeft u?
6. Wat is uw visie op gebied van de huidige populatie van uitzendkrachten. Heeft u de voorkeur om de huidige (ingewerkte) uitzendkrachten over te nemen, of juist niet?
7. Bent u voornemens en in gelegenheid om samen te werken conform de kaders van Prestatie Sociaal Ondernemen en zo ja, hoe verwacht u hier (op hoofdlijnen) invulling aan te geven?
8. Is het voor u mogelijk om alle uitzendkrachten, voordat zij starten, te voorzien van een VCA-certificaat?
9. Welke inhoudelijke belemmeringen ziet u i.r.t. het tijdig leveren van de juiste uitzendkrachten binnen de context van de behoeften van HMS?

Inkoop

10. Vanuit uw expertise, welke certificeringen adviseert u als geschiktheidseisen?
11. Welke elementen zijn voor u redenen om juist in te schrijven voor de aanbesteding, wat ziet u graag terugkomen?
12. Welke elementen zijn voor u redenen om juist niet in te schrijven voor de aanbesteding, wat zijn voor u showstoppers?
13. Los van datgene wat is beschreven over duurzaamheid, welke subgunningscriteria over duurzaamheid adviseert u?
14. Afsluitend, los van datgene wat gevraagd is, wat wilt u in relatie tot het uitvoeren van de opdrachten de komende aanbesteding aanvullend nog meegeven?

Opbouw van het verslag

Het verslag is zo opgebouwd dat de vragen één voor één worden behandeld. Per vraag volgt een korte samenvatting van de gegeven antwoorden van de partijen. Deze antwoorden zijn zowel verkregen door de schriftelijke beantwoording op de vragen als op de gesprekken die hierop hebben gevolgd.

Reacties

In totaal hebben vijf marktpartijen (hierna: deelnemers) gereageerd op de uitnodiging om deel te nemen aan de marktconsultatie. Aanvullend op de schriftelijke beantwoording van de vragen, hebben er op 19 juli 2024, ook gesprekken met vier van de vijf deelnemers plaatsgevonden. Eén van de deelnemers had vanwege de zomervakantie geen beschikbaarheid om deel te nemen aan een gesprek.

2. Scope van de opdracht

De gestelde vraag is: *Kijkende naar de scope, in hoeverre bent u in staat van bovenstaande om in deze aantallen en behoefte te voorzien?*

Alle deelnemers hebben aangegeven dat zij kunnen voorzien in de gevraagde functietypes en aantallen. De meeste deelnemers hebben dit kunnen onderbouwen aan de hand van voorbeelden van opdrachtnemers waar zij in een soortgelijke behoefte voorzien. Wel is door de deelnemers aangegeven en bevestigd in de gesprekken, dat voornamelijk het voorzien in de juiste hoeveelheid en kwaliteit chauffeurs de grootste uitdaging zal zijn in relatie tot de opdracht, maar niet onoverkomelijk.

Een aantal deelnemers hebben aangegeven dat om deze behoefte te voorzien, het gebruik van forecasten een belangrijke voorwaarde is. Het liefst op kwartaalniveau en dan naar mate de tijd vordert steeds gedetailleerder naar een weekplanning toe. Er is wel een verschil van mening met één deelnemer. Waar deze deelnemer adviseert om een knip te maken tussen de beladers en chauffeurs en het als twee gescheiden percelen aan te besteden, vragen andere deelnemers juist om een integrale aanpak, dus één perceel.

3. Onderaanneming

De gestelde vraag is: *Indien u zelf niet aan alle onderdelen kunt voldoen, bent u voornemens om als combinatie of met andere partijen in te schrijven?*

Met uitzondering van één deelnemer hebben de andere deelnemers hebben aangegeven hier geen gebruik van te maken deelnemer. Het gegeven antwoord van ene deelnemer gaat uit van dat hier naar verwachting geen gebruik van wordt gemaakt, maar houdt de deur enigszins open.

4. Samenwerking en beschikbaarheid

De gestelde vraag is: *Hoe kijkt u naar de gewenste samenwerkingsvorm en de bijbehorende beschikbaarheidstijden?*

Als uitgangspunt is het volgende bij de uitnodiging van de marktconsultatie meegegeven:

- Telefonische bereikbaarheid 24/7
- Aanwezigheid op kantoor op maandag t/m vrijdag: 7:00 – 16:30 uur
- Aanwezigheid op kantoor op zaterdag: 7:45- 16:30 uur
- Op zondag telefonische beschikbaarheid.

Bij de beantwoording van deze vraag beginnen de standpunten van de deelnemers uiteen te lopen. Op één deelnemer na, zijn de deelnemers van mening dat ze de gewenste in-house dienstverlening kunnen vormgeven. Wat betreft de beschikbaarheid sluiten de deelnemers het niet uit dat ze dit kunnen uitvoeren, maar stellen de meeste deelnemers wel kritische vragen over de behoefte achter de vraag en worden er (systeemtechnische) alternatieven voorgesteld. Ook werd gesteld dat het gevraagde kostenverhogend zal werken.

Tijdens de gesprekken op 19 juli is hier nader bij stilgestaan en is door de aanwezige projectgroepleden duidelijk toegelicht waarom de beschikbaarheidstijden van belang voor HMS is. Na deze toelichting ontstond er bij de deelnemers ook meer begrip en is er bevestigd dat hier invulling aan kan worden gegeven.

5. KPI: Invullingspercentage

De gestelde vraag is: *Als invullingspercentage, is HMS voornemens om een KPI op te nemen van 98%, wat is uw mening over de haalbaarheid en onder welke voorwaarden? (Onder invullingspercentage wordt verstaan, de daadwerkelijke opkomst van het uitzendpersoneel).*

Door alle deelnemers wordt 98% als proportioneel en haalbaar gezien. Wel geven zij enige aandachtspunten mee:

1. Wees duidelijk t.a.v. de gebruikte KPI's. Hiervoor dienen duidelijke definities te worden opgesteld die interpretatiefouten en misverstanden voorkomen.
2. Maak gebruik van verschillende forecasts en werk van grof (kwartaal) naar fijn (week).
3. Splits de KPI's uit naar de verschillende functies. Met andere woorden, er dient onderscheid gemaakt te worden tussen beladers, beladers + en de chauffeurs.
4. Sta het gebruik van betaalde stand-by medewerkers op locatie toe.
5. Neem voor de beladers een KPI op van 98% en chauffeurs 90%.

6. Adviezen i.r.t. de scope en doelstellingen

De gestelde vraag is: *Vanuit uw expertrol, welke adviezen in relatie tot de scope en doelstellingen heeft u?*

De reacties van de deelnemers variëren, het betreft:

1. Het advies om een kwalitatieve gunningscriterium op te nemen hoe de inschrijvers de kwaliteit te verbeteren en de veiligheid te vergroten.
2. Inschrijvers te vragen hoe zij blijven voldoen aan de personeelsvraag van de diverse profielen.

3. Inschrijvers suggesties te laten doen hoe zij het huidige plan- en registratieproces kunnen verbeteren.
4. De inzet van employer branding om het werken bij HMS aantrekkelijker te maken als (tijdelijke) werkgever.
5. Het bevorderen van onderlinge gelijkheid door -waar mogelijk- het uniformiseren van processen en werkwijze waardoor een inclusievere werkomgeving ontstaat en een hogere onderlinge verbondenheid aanwezig zal zijn.
6. Oog hebben voor de driehoeksrelatie tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de uitzendkracht.
7. Gebruik te maken van de ARVODI-voorwaarden en -raamovereenkomst. Deze voorwaarden zijn paritair opgesteld door de Rijksoverheid en de uitzendsector.
8. Terughoudend te zijn met een eis dat alle chauffeurs en beladers Nederlands moeten spreken. Dit bevordert de grootte van de poule van potentiële uitzendkrachten.
9. Het opnemen van een presentatie op basis van een casus als een gunningscriterium.
10. Differentiëren van tarieven tussen beladers en chauffeurs.
11. Het hanteren van een 30/70% prijs/kwaliteitsverhouding.
12. PSO certificering niet als geschiktheids criterium op te nemen maar als gunningscriterium, echter hier stond één deelnemer alleen in.

7. Overnemen flex-populatie

Gevraagd is: *Wat is uw visie op gebied van de huidige populatie van uitzendkrachten. Heeft u de voorkeur om de huidige (ingewerkte) uitzendkrachten over te nemen, of juist niet?*

Alle partijen hebben de voorkeur om verder te bouwen met de huidige poule flexwerkers. Eén deelnemer wijst aanvullend wel op de impact van De Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB), die in 2020 is ingegaan. Bij een migratie moet voorkomen worden dat, doordat de uitzendorganisatie niet de werking en selectie heeft uitgevoerd, er sprake is van “payrolling”. Er moet daarom voorkomen worden dat er geen sprake is van exclusiviteit. Dit betekent dat:

1. Uitzendkrachten niet verplicht kunnen worden om in dienst te treden bij een ander uitzendbureau.
2. Dat een uitzendbureau niet verplicht kan worden om een uitzendkracht in dienst te nemen.
3. Dat het uitzendbureau niet verplicht kan worden om een uitzendkracht exclusief bij één opdrachtgever in te zetten.

8. Prestatie Sociaal Ondernemen

De gestelde vraag is: *Bent u voornemens en in gelegenheid om samen te werken conform de kaders van Prestatie Sociaal Ondernemen en zo ja, hoe verwacht u hier (op hoofdlijnen) invulling aan te geven?*

Het merendeel van de deelnemers van de marktconsultatie geven aan zich hier aan te committeren.

9. Vooraf VCA certificeren

Gevraagd is: *Is het voor u mogelijk om alle uitzendkrachten, voordat zij starten, te voorzien van een VCA-certificaat?*

De achtergrond van deze vraag houdt verband met het gegeven dat na het starten bij HMS, het VCA certificaat binnen drie maanden gehaald moet zijn. Indien dit niet het geval is, stopt de inzet van de desbetreffende medewerker bij HMS. Het komt regelmatig voor dat dit het geval is, een medewerker is niet in staat om het VCA certificaat te behalen. Dit is een desinvestering voor HMS. Zowel wat betreft het instrueren en trainen van de medewerker, als de PBM's die verstrekt zijn. Vanuit de projectgroep is daarom de wens geuit om als eis op te nemen dat kandidaten, voordat zij starten bij HMS, al in het bezit zijn van een VCA certificaat.

Het merendeel van de deelnemers gaf aan dat dit haalbaar, maar onwenselijk is. Vanuit het perspectief van de uitlener gezien roept het vooral de vraag op hoe en waar de kosten kunnen worden verrekend. Belangrijker is dat alle marktpartijen waarschuwen voor de situatie dat hiermee de poule van geschikte kandidaten behoorlijk beperkt wordt. De verwachting is dat dit een nadelig effect heeft op het tijdig kunnen invullen van de behoefte van HMS.

10. Tijdig leveren

Gevraagd is: *Welke inhoudelijke belemmeringen ziet u i.r.t. het tijdig leveren van de juiste uitzendkrachten binnen de context van de behoeften van HMS?*

Afgezien van twee deelnemers die geen belemmeringen zien, geven de andere deelnemers aan dat hier zeker sprake van is. De belemmeringen die zij inschatten zijn:

1. Vasthouden aan de eis om van te voren in het bezit te zijn van een VCA certificaat. Dit beperkt de poule van geschikte kandidaten.
2. Het niet hanteren van een realistische forecast.
3. Het vasthouden aan de eis dat de kandidaten Nederlands moeten kunnen spreken en eisen, het beperkt de poule van geschikte kandidaten.
4. Onvoldoende aanhaken bij de salarissen zoals gehanteerd in de geldende CAO.
5. Chauffeurs in het diepe gooien. Hiermee wordt bedoeld dat ze te snel op de moeilijke routes in gezet worden.
6. Chauffeurs als beladers inzetten. Dit draagt niet bij tot de tevredenheid van de chauffeurs.

11. Certificaten & geschiktheidseisen

Gevraagd is: *Vanuit uw expertise, welke certificeringen adviseert u als geschiktheidseisen?*

Hierop zijn de volgende suggesties gegeven:

1. ABU of NBBU
2. ISO9001:2015
3. ISO27001
4. Milieu (ISO14001 of Ecovadis)
5. SNA-keurmerk / NEN4400-1
6. VCA (VCU voor uitzendorganisaties)
7. PSO-Trede 3
8. Ondertekenen charter diversiteit
9. Verklaring betalingsgedrag
10. Waadi check

12. Wanneer wel of niet inschrijven voor deze aanbesteding

Gevraagd is: *Welke elementen zijn voor u redenen om juist in te schrijven voor de aanbesteding, wat ziet u graag terugkomen en welke elementen zijn voor u redenen om juist niet in te schrijven voor de aanbesteding, wat zijn voor u showstoppers?*

De volgende antwoorden zijn gegeven:

Redenen om in te schrijven:

- Goed werkgeverschap terug laten komen in de tariefstelling. Niet alleen met het uitzendbeding in laten schrijven, ook fase A detachering toestaan.
- Werving en selectie op basis van competenties i.p.v. (alleen) diploma's.
- Inrichting van flexpoolmanagement.
- Uitbetalen en factureren van stand-by uren.
- Gebruik maken van een concrete casus i.r.t. de waste-sector als kwalitatieve gunningscriterium.
- Opnemen van veiligheid als een inhoudelijk gunningscriterium.
- Het hanteren van een "eerlijke" prijs-kwaliteitsverhouding o.b.v. een open kostencalculatie.
- Onderscheid maken tussen beladers en chauffeurs zowel in tarief als voorwaarden (zoals reactietermijn, voorzieningspercentage als overnametermijn).
- Onderscheid maken tussen reguliere dienstverlening en spoedaanvragen.
- Inzet van een transparant beoordelingskader waarbij de inschrijver SMART zijn beantwoording moet opstellen.
- Volledige informatie met betrekking tot forecasting, zodat er goed kan worden bepaald hoe een eventuele werving kan worden ingezet.
- Heldere en duidelijke vraagstelling.

Aandachtspunten:

- PSO-certificering opnemen als geschiktheidseis.
- In fase A een tariefstelling hanteren enkel op uitzendbeding.
- Onbepaalde bereikbaarheid eisen.
- Hanteren van een verpandingsverbod.
- Opnemen van ongelimiteerde aansprakelijkheid.
- Niet mogelijk maken om tarieven te wijzigen bij wet- en CAO-wijzigingen.
- Eisen waaruit geen partnerschapsrelatie maar een klant-leveranciersrelatie blijkt. Zoals het crediteren van gewerkte uren als een uitzendkracht binnen x aantal dagen uitstroomt.
- Verkeerde inkoopvoorwaarden toepassen.
- De aanwezigheid van boetes (zonder bonusregeling).
- Overvragen van de dienstverlening van de opdrachtnemer.
- Hanteren van kostprijzen die verouderd zijn terwijl wet- en regelgeving en inflatie ervoor gezorgd heeft dat de kostprijs sterk gestegen is.
- Er is geen mogelijkheid tot jaarlijkse aanpassing als gevolg van wettelijke wijzigingen, premieafdrachten en CBS indexering.
- Er sprake is van een te snelle kosteloze overname termijn. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt en de extra inspanningen nodig om geschikte kandidaten te vinden wordt een overname termijn van minimaal 1040 uur geadviseerd.
- Splitsing van uitvraag in percelen.

13. Duurzaamheid

Gevraagd is: *Los van datgene wat is beschreven over duurzaamheid, welke subgunningscriteria over duurzaamheid adviseert u?*

De gegeven antwoorden zijn:

1. Het laten beschrijven waarop de inschrijver invulling geeft aan het inzetten van participatiemedewerkers, in welke functie en hoe ze begeleid worden.
2. Hoe de inschrijver de medewerkers duurzaam inzet bij HMS, welke middelen worden hiervoor gebruikt, b.v. verzuimbegeleiding en -preventie.
3. De wijze hoe inschrijver duurzame plaatsingen kan realiseren. Hierbij denkend aan zorgen voor de juiste match, begeleiding.
4. Het percentage SROI dat inschrijver kan garanderen (hoger dan de gestelde eis).

14. Afsluitende adviezen

Gevraagd is: *Afsluitend, los van datgene wat gevraagd is, wat wilt u in relatie tot het uitvoeren van de opdrachten de komende aanbesteding aanvullend nog meegeven?*

De adviezen die de deelnemers hier geven lopen uiteen. Er wordt aandacht gevraagd voor de juiste tariefstelling op basis van de GEO CAO en om zoveel mogelijk de standaard werkgeverpremies al in te vullen. Dit voorkomt strategisch inschrijven en/of fouten. Tevens wordt er aandacht gevraagd om beladers en chauffeurs niet in één tariefstelling uit te vragen.

Om te zorgen dat er een level playing field aanwezig is, wordt gevraagd dat HMS de het volgende beschrijft in de aanbestedingsdocumenten.

- Ziekteverzuim
- Gemiddelde uurlonen
- (Ongewenste) uitstroom
- Transitievergoeding
- (Verplichte) opleidingen die het uitzendbureau dient te financieren.

Ook wordt er aandacht gevraagd om in afwijking tot de Aanbestedingswet, een langere looptijd van de raamovereenkomst dan vier jaar toe te passen. Voorgesteld wordt een looptijd van initieel 4 jaar plus 2 x 1 jaar verlenging.

Als kritische succesfactor wordt de implementatie gezien (neem hiervoor voldoende tijd). Tijdens de gesprekken is hier ook bij stilgestaan. De antwoorden van de deelnemers variëren van 4 tot 8 weken.

Tevens wordt er aandacht gevraagd voor partnership op basis van een goed governance model waarin er onderscheid wordt gemaakt tussen operationeel, tactisch en strategisch niveau.