

Verslag marktconsultatie

Re-integratiedienstverlening Rijk en Defensie

Onderwerp: Re-integratiedienstverlening Rijk
Zaaknummer: 31204578

Rijkswaterstaat Corporate Dienst (RWS CD)
Datum Marktconsultatie: 12 november 2024

1. Vragen en antwoorden ten behoeve van marktconsultatie: 'Re-integratiedienstverlening Rijk

In onderstaande tabel zijn de vragen voor onderhavige marktconsultatie opgenomen, betreffende 'Re-integratiedienstverlening **Rijk**' en een samenvatting/ 'rode draad' van de gegeven antwoorden door de markt. Het is een weergave waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. In totaal hebben 11 marktpartijen de vragen beantwoord.

Nr.	Omschrijving
Vragen over interesse in de opdracht	
1.	Overweegt u, gebaseerd op de informatie uit deze marktconsultatie, in te schrijven op de aanbesteding ten behoeve van perceel 1 (Rijk)? Zo ja, waarom? Alle respondenten geven aan te overwegen om in te schrijven op basis van de voorgenomen scope, in grote lijnen omdat de gevraagde dienstverlening behoort tot hun expertise.

Nr.	Omschrijving
Vragen over uw bedrijfsactiviteiten	
1.	Beschrijf hoe uw bedrijfsactiviteiten zich verhouden tot de in dit document opgenomen globale scope. In welke van de in paragraaf 1.5 genoemde onderdelen van de scope kunt u voorzien? En in welke onderdelen niet? Alle respondenten geven aan dat de bedrijfsactiviteiten aansluiten bij dienstverlening ten behoeve van 2^e en 3^e spoortrajecten en dat in (zo goed als) alle onderdelen van de scope kan worden voorzien.
2.	Aanbesteder heeft in toenemende mate te maken met 2^e spoor kandidaten met problematiek op het gebied van specialismen. Voorbeelden hiervan zijn: - Autisme; - PTSS; - Kanker; - NAH; - Problemen op het gebied van geestelijke gezondheid. Welke dienstverlening kunt u ten aanzien van deze specialismen aanbieden en in hoeverre is dit onderdeel van uw standaard dienstverlening? Of is dit maatwerk? Vrijwel alle respondenten geven aan ervaring te hebben met de gevraagde specialismen, of kunnen via hun netwerk eventueel maatwerk bieden. Twee partijen geven aan hiertoe in mindere mate in staat te zijn.

3.	Op welke manieren laat u data (zoals procesinformatie, in- door en uitstroom, resultaten, trends en ontwikkelingen) voor u werken in uw dienstverlening en welke kansen ziet u voor Aanbesteder? Alle respondenten gebruiken data in meer of mindere mate in hun dienstverlening. Het wordt breed ingezet en kan kansen hebben voor Aanbesteder, zoals ten aanzien van: dossieropbouw, monitoring van doorlooptijden en instroom van trajecten, WIA-instroom op klantniveau, plaatsing- en succespercentages, ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, openstaande vacatures in relatie tot de regio, assessments, kwaliteitsverbetering, demografische en geografische gegevens.
4.	Aanbesteder is van mening dat het van belang is om medewerkers snel weer aan het werk te krijgen. Daarbij is de aanname dat bijvoorbeeld werkervaringsplaatsen een prominente rol kunnen spelen. Wat is uw visie op het (vroegtijdig in een traject) opdoen van arbeidsritme en wat is uw aanpak? Alle respondenten onderschrijven de visie van Aanbesteder (van 'cruciaal' tot 'ondersteunend bij') en geven aan hier intensief mee bezig te zijn. Voordelen die genoemd worden zijn onder meer: een werkervaringsplaats geeft energie, het geeft zelfvertrouwen, helpt bij ontwikkeling toekomstperspectief, men doet werkervaring/nieuwe vaardigheden op, het is een voorportaal van een duurzame plaatsing en men blijft 'aangesloten' bij de maatschappij. Wel geven de meeste respondenten aan dat het altijd maatwerk betreft en het passend moet zijn bij de situatie. Bovendien is een goede begeleiding tijdens de werkervaringsperiode essentieel en moet gewaakt worden voor overbelasting.
5.	In de praktijk blijkt dat de beoordelingstermijn van het UWV uitloopt. Aanbesteder wil dat de dienstverlening in de tussentijd (tussen einde spoor 2 en beoordeling) doorloopt. Wat zijn uw condities bij verlenging van het 2e spoor tot aan de beoordeling? Er worden diverse condities aangegeven waaronder verlenging, altijd in overleg met de opdrachtgever, wordt bepaald en in welke mate het 2e spoortraject 'verlengd' moet worden: - tot na einde wachttijd kan de begeleiding worden verlengd tegen bijvoorbeeld een vergoeding per maand; - hoogte van de vergoeding kan afhankelijk worden gemaakt van de intensiteit van de begeleiding; - standaardbegeleiding ter overbrugging tegen een vaste prijs; - maatwerkbegeleiding per casus, inclusief beprijzing.

Nr.	Omschrijving
Vragen over de beoogde opzet van de aanbesteding en type Overeenkomst	
1.	Welke aanbevelingen heeft u ten aanzien van de in deze marktconsultatie gepresenteerde aanbesteding? Ten aanzien van de aanbesteding zijn door diverse respondenten – maar niet door allemaal – aanbevelingen gedaan, waaronder: - Aanbesteder moet openstaan voor verschillende aanpak door partijen; - rekening houden met de complexiteit van de organisatie; 'het Rijk' bestaat uit veel verschillende onderdelen, dus een goede omschrijving van de Deelnemers en hun specifieke werkwijze en eisen is belangrijk; - de impact van ICT-gebruik en verwachtingen ten aanzien hiervan goed omschrijven; - de mogelijkheden aangeven die het Rijk zelf biedt aan middelen ten behoeve van invulling 2e spoor-begeleiding; - goed aangeven in hoeverre innovatie dient te worden toegepast; - eisen stellen aan ervaring op landelijk niveau; - overwegen om de opdracht aan meerdere partijen te gunnen. Welke aanbevelingen heeft u ten aanzien van de scope? Ten aanzien van de voorgenomen scope is door diverse respondenten een breed palet van aanbevelingen gedaan, waaronder: - het opnemen van een eigen perceel voor de doelgroep met problematiek op het gebied van specialismen; - mogelijkheid tot loopbaancoaching opnemen; - kennis van detachering opnemen als eis; - aandacht voor een soepele overgang van spoor 2 naar spoor 3; - eisen aan het werkgeversnetwerk opnemen; - ruimte bieden voor innovatieve ideeën en aanpak, zoals gebruik van technologie en alternatieve bemiddelingsmethodiek; - monitoring en rapportage vereenvoudigen en zoveel mogelijk standaardiseren. Welke aanbevelingen heeft u ten aanzien van de gunningsmethodiek in de aanbesteding? (Met andere woorden: Op basis waarvan kunnen partijen zich onderscheiden ten opzichte van andere partijen en welke kwalitatieve gunningscriteria zijn hierin passend?) Aanbevelingen die zijn gedaan voor de richting van mogelijke gunningscriteria zijn onder meer: algemene werkwijze re-integratietraject, intakerapport a.d.h.v. een voorbeeldcasus, eindrapportage a.d.h.v. een voorbeeldcasus, lokaal netwerk van inschrijver, capaciteitsborging, wijze waarop landelijke dekking gerealiseerd wordt, aantoonbaarheid 'warm en zakelijk', toepassing innovatie, transparantie, toepassing en borging maatwerk, begeleidingsmethodiek en in te zetten interventies. Overige aanbevelingen betreffen onder meer: - kwaliteit zwaar laten meewegen t.o.v. prijs; - beantwoording laten onderbouwen met aantoonbaar behaalde resultaten;

Nr.	Omschrijving
	- voldoende aantal pagina's geven voor de beantwoording; - reële voorwaarden wat betreft aansprakelijkheid; - ruime en reële planning wat betreft de aanbestedingstermijnen maar ook de implementatieperiode; - reële bandbreedte prijs hanteren; - prijs uitvragen o.b.v. traject i.p.v. per uur; - aantoonbare ervaring laten meewegen; - aandacht voor inzet van lokale specialisten; - de opdracht verdelen over twee opdrachtnemers.
2.	In de aanbestedingsdocumenten zullen geschiktheidseisen worden opgenomen. Om te komen tot relevante en proportionele geschiktheidseisen wil Aanbesteder een aantal zaken te weten komen: ➤ Landelijke/regionale capaciteit ➤ Grote landelijke klanten ➤ Specifieke certificering medewerkers ➤ Specifieke certificering organisatie (Keurmerk) Heeft u aanbevelingen ten aanzien van mogelijke geschiktheidseisen met inachtneming van voorgaande voorbeelden? Door de respondenten zijn een of meerdere malen genoemd: - stel geschiktheidseisen op waarmee je niet meerdere competenties met dezelfde referent dient aan te tonen; - vraag referenties waarbij een aanbieder de gevraagde dienstverlening bijvoorbeeld landelijk of in de voor Aanbesteder belangrijke regio's heeft georganiseerd en aangeboden; - vraag naar specifieke certificering van personeel, zoals 'Regie op Verzuim', jobcoaching (bijv. NOLOC) etc.; - vraag naar specifieke certificering van de organisatie, zoals keurmerk OVAL, ISO27001, ISO9001, Blik op Werk etc.; - eisen ten aanzien van ervaring met grote opdrachtgevers (binnen de overheid); - eisen ten aanzien van aantallen in te zetten medewerkers/zzp'ers, vervanging en werving voor de toekomst om de vraag aan te kunnen, gezien de krapte op de arbeidsmarkt; - beschikbaarheid van meerdere locaties die voor iedere medewerker binnen een reistijd van 60 minuten bereikbaar zijn; - een reëel aantal (re-integratie)trajecten per jaar, passend bij c.q. afdoende voor de competentie en Inschrijvers toe te staan het aantal aan te tonen met meerdere referentieopdrachten; - inzet/beschikbaarheid van ervaringsdeskundigen bij de inschrijver; - inzet/beschikbaarheid van meerdere specialisten bij de inschrijver; - niet vragen naar aantallen inzake de 'specifieke doelgroep', aangezien registratie hiervan niet is toegestaan.

Nr.	Omschrijving
3.	Tot de bewijsmiddelen behoort ook de Gedragsverklaring Aanbesteding (GVA) welke alleen wordt verstrekt door Justis met een behandelingstermijn van ca. 8 weken. - Bent u met deze verklaring en termijn bekend? Beschikt u reeds over een GVA? Alle marktpartijen geven aan bekend te zijn met dit onderdeel van het aanbestedingsproces en dat zij in het bezit zijn van een GVA dan wel op de hoogte te zijn deze z.s.m. aan te vragen in geval van deelname aan de aanbesteding.

Nr.	Omschrijving
Vragen over inhoudelijke eisen t.a.v. de dienstverlening en andere uitvoeringseisen	
1.	Aanbesteder is voornemens 'spoor 2a' op te nemen in de te gunnen opdracht. Dit betekent dat de opdrachtnemer wordt gevraagd om kandidaten te begeleiden naar werk binnen de Rijksoverheid. Hoe kijkt u hier naar? Het merendeel van de respondenten is positief over het specifiek begeleiden naar ander werk binnen het Rijk; zij hebben relevante ervaring of vinden deze wens in ieder geval begrijpelijk. Enkele respondenten zijn in dezen benieuwd naar de definitieve scopebeschrijving en/of geven aan dat in dezen geen specifiek onderscheid gemaakt moet worden tussen '2a' en '2b'; beide paden dienen nadrukkelijk binnen één aanpak inzake 2^e spoor te kunnen worden bewandeld.
2.	Aanbesteder stelt hoge eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Op welke wijze heeft u uw kwaliteitsmanagement binnen uw organisatie ingericht? De respondenten hebben dit op diverse manieren georganiseerd. De volgende maatregelen zijn meermaals genoemd: - kwaliteitshandboek/-functionaris/-systeem; - uitvoering cliënttevredenheidsonderzoeken; - uitvoering klanttevredenheidsonderzoeken (KTO); - interne en externe audits; - certificering/keurmerken, zoals ISO, Blik op Werk, OVAL; - permanente training van personeel.

3.	Welke risico's ziet u in relatie tot de uitvoering van de dienstverlening? De risico's die door de respondenten worden onderkend, zijn zeer divers. De volgende worden meerdere keren genoemd: - de omvang van de scope is aan de forse kant en zou wellicht door meerdere partijen kunnen worden uitgevoerd, waarmee ook in de mogelijkheid tot het inzetten van een andere trajectbegeleider wordt voorzien. - de wijze waarop (financiële) aansprakelijkheid wordt vormgegeven; - kwaliteit van de samenwerking tussen de trajectbegeleiders van de opdrachtnemer en de casemanagers van de opdrachtgever; - borging van capaciteit in een krappe arbeidsmarkt en veranderende ZZP-markt, met name in combinatie met een onzekere workload; - het al dan niet openstaan voor innovatie bij de Deelnemers en het zelf bijdragen aan het creëren van voldoende re-integratieplekken; - de rol van leidinggevenden; te veel of juist te weinig betrokken bij een traject.
----	--

Nr.	Omschrijving
Vragen over Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	
1.	Hoe wordt Maatschappelijk Verantwoord Inkopen/Ondernemen ingevuld door de branche van re-integratiedienstverlening? Hieraan wordt wisselend invulling gegeven binnen de branche. Tegenwoordig heeft elke overheidsopdracht wel een SROI-element ingebed in de aanbesteding of er wordt om relevante certificering gevraagd. Heeft u tips om hieraan invulling te geven binnen de aanbesteding? Enkele respondenten hebben geen concrete tips om aan MVI invulling te geven. Tips die wel zijn gegeven, zijn zeer verschillend, bijvoorbeeld: - MVI/SROI als gunningscriterium opnemen; - MVI/SROI juist niet als gunningscriterium opnemen; - de Inschrijver zelf met ideeën laten komen, bijvoorbeeld met een plan van aanpak om aldus invulling te geven aan MVI; - het eisen van relevante certificering.

2. Vragen en antwoorden ten behoeve van marktconsultatie: 'Re-integratiedienstverlening Defensie'

In onderstaande tabel zijn de vragen voor onderhavige marktconsultatie opgenomen, betreffende 'Re-integratiedienstverlening **Defensie**' en een samenvatting/ 'rode draad' van de gegeven antwoorden door de markt. Het is een weergave waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. In totaal hebben 11 marktpartijen de vragen beantwoord.

Nr.	Omschrijving
Vragen over interesse in de opdracht	
1.	Overweegt u, gebaseerd op de informatie uit deze marktconsultatie, in te schrijven op de aanbesteding ten behoeve van perceel 2 (Defensie)? Zo ja, waarom? Bijna alle respondenten geven aan te overwegen in te schrijven op basis van de voorgenomen scope, in grote lijnen omdat de gevraagde dienstverlening behoort tot hun expertise. Twee twijfelen of zij wel alle modules kunnen leveren.

Nr.	Omschrijving
Vragen over uw bedrijfsactiviteiten	
1.	Wat is de omvang van uw activiteiten over 2023 op het gebied van modulaire re-integratiedienstverlening vallende onder de scope van de mogelijke aanbesteding? Voor welke landelijke organisaties voert u deze werkzaamheden uit? De meeste respondenten geven aan dat de bedrijfsactiviteiten aansluiten bij dienstverlening ten behoeve van modulaire re-integratietrajecten; specifieke omvang wordt of niet opgegeven en is verschillend. Dienstverlening wordt uitgevoerd voor diverse landelijke organisaties, zowel profit als non-profit en diverse bedrijfstakken worden als voorbeelden gegeven.
2.	Op welke manieren laat u data (zoals procesinformatie, in- door en uitstroom, resultaten, trends en ontwikkelingen) voor u werken in uw dienstverlening en welke kansen ziet u voor Aanbesteder/Defensie? Vrijwel alle respondenten geven aan data in meer of mindere mate in hun dienstverlening te gebruiken. Het wordt breed ingezet en kan kansen hebben voor Aanbesteder, zoals: dossieropbouw, monitoring van doorlooptijden en instroom van trajecten, WIA-instroom op klantniveau, inzicht in plaatsing- en succespercentages, ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, openstaande vacatures in relatie tot de regio, assessments, kwaliteitsverbetering, matching, demografische en geografische gegevens. Hoe staat u tegenover het werken in een systeem dat door Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld, zodat voortgang en resultaten direct inzichtelijk zijn voor Opdrachtgever?

Nr.	Omschrijving
	De meningen zijn verdeeld tussen positief en 'heeft niet de voorkeur' (liever werkt een aantal respondenten met het eigen systeem, maar bij geen enkele is het onmogelijk).
3.	Zijn uw medewerkers gecertificeerd en geregistreerd als casemanagers bij een beroepsvereniging? Er worden wisselende antwoorden gegeven: diverse certificeringen worden genoemd en sommige respondenten hebben geen specifiek gecertificeerd personeel in dienst. Een aantal respondenten wijst erop dat voor de beoogde scope ten aanzien van het modulaire karakter, gecertificeerde casemanagers niet noodzakelijk zijn.

Nr.	Omschrijving
Vragen over de branche	
1.	Met welke keurmerken bent u bekend in deze branche, welke zijn in uw ogen relevant voor deze dienstverlening? De volgende keurmerken worden genoemd: OVAL, ISO 270001, NOLOC, NOBCO, Blik op Werk. Ziet u het keurmerk PSO als toegevoegde waarde op deze opdracht? Bent u gecertificeerd of overweegt u dit (PSO of anders)? 80% geeft aan dat dit geen toegevoegde waarde heeft voor de opdracht en niet PSO of soortgelijk te zijn gecertificeerd dan wel dit te overwegen.
2.	Welke toekomstige (innovatieve) ontwikkelingen ziet u binnen de branche en welke zouden interessant zijn voor deze opdracht? Diverse ontwikkelingen worden genoemd ten aanzien van: • digitalisering en technologie, bijv. toepassing van AI (onder voorwaarden) bijvoorbeeld als chatbot of het genereren van cv's, managementinfo ('Big Data') en virtual reality, bijv. om sollicitatiegesprekken te oefenen; • wijziging/verbetering van specifieke wetgeving; • grotere invloed van de wetenschap, bijv. ten aanzien van tooling; • vergrijzing van de arbeidsmarkt (wat kansen biedt aan anderen); • verbetering van interventies voor problematiek die een groot gedeelte van het verzuim behelst, zoals mentale klachten en burn outs.

Nr.	Omschrijving
Vragen over de beoogde opzet van de aanbesteding en type Overeenkomst	
1.	Bent u in staat om op basis van de voorgeschreven modules een succesvol re-integratieresultaat op te leveren? De meeste partijen geven aan hiertoe in staat te zijn. Welke risico's ziet u ten aanzien van de in deze marktconsultatie gepresenteerde aanbesteding en de uitvoering van de opdracht? Als belangrijkste risico's/aanbevelingen worden genoemd: • het werken met losse modules kan een negatief effect hebben op het eigenaarschap ten aanzien van een dossier (wie is eindverantwoordelijk en wordt deze ook daadwerkelijk gepakt?); • partnership met de casemanager van Opdrachtgever is cruciaal (onder meer: wat wil deze specifiek bereiken met een module in een specifieke casus?); • de benadering kan te sterk gericht zijn op vaste kaders, waarbij slechts een succesvol traject wordt gewaardeerd, wat kan leiden tot een tekort aan ruimte voor innovatieve of alternatieve oplossingen; • complexiteit van de aanbesteding; kunnen kleinere partijen, die vaak goed aansluiten bij de specifieke behoeften van de opdracht, wel inschrijven?; • modules moeten niet te strak zijn voorgeschreven. Voorbeelden: ○ de manier waarop gesprekken plaatsvinden: zowel hybride als op locatie moet mogelijk zijn, keuze zou hierin met name bij de re-integrant moeten liggen; ○ CV's kunnen best door experts worden opgesteld in plaats van iedere re-integrant hiervoor te trainen (geeft onnodige stress); ○ past elke voorgeschreven module wel op alle re-integranten ten aanzien van inhoud en intensiteit e.d.?
2.	In de aanbestedingsdocumenten zullen geschiktheidseisen worden opgenomen. Om te komen tot relevante en proportionele geschiktheidseisen wil Defensie een aantal zaken te weten komen: - <i>Landelijke/regionale capaciteit;</i> - <i>Grote landelijke klanten;</i> - <i>Specifieke certificering medewerkers;</i> - <i>Specifieke certificering organisatie (Keurmerk).</i> Heeft u aanbevelingen ten aanzien van mogelijke geschiktheidseisen met inachtneming van voorgaande voorbeelden? Meerdere respondenten bevestigen dat Aanbesteder de geschiktheidseisen moet opstellen in de reeds aangegeven richtingen. Er wordt ook geadviseerd om ervaringsdeskundigheid te laten meetellen, het voorschrijven van een mix vast/flexibel personeel, om niet alleen referenties van overheden te vragen, juist géén certificering te eisen inzake geschiktheid en bepaalde certificering die sommige respondenten adviseren worden door andere juist afgeraden.

Nr.	Omschrijving
3.	Tot de bewijsmiddelen behoort ook de Gedragsverklaring Aanbesteding (GVA) welke alleen wordt verstrekt door Justis met een behandelingstermijn van ca. 8 weken. - Bent u met deze verklaring en termijn bekend? Beschikt u reeds over een GVA? Alle marktpartijen geven aan bekend te zijn met dit onderdeel van het aanbestedingsproces en dat zij in het bezit zijn van een GVA dan wel op de hoogte te zijn deze z.s.m. aan te vragen in geval van deelname aan de aanbesteding.

Nr.	Omschrijving
Vragen over Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	
1.	Hoe wordt Maatschappelijk Verantwoord Inkopen/Ondernemen ingevuld door de branche van re-integratiedienstverlening? Hieraan wordt wisselend invulling gegeven binnen de branche. Tegenwoordig heeft elke overheidsopdracht wel een SROI-element ingebed in de aanbesteding of er wordt om relevante certificering gevraagd. Toch is niet elke respondent bekend wat er op dit gebied speelt in de markt. Heeft u tips om hieraan invulling te geven binnen de aanbesteding? Enkele respondenten hebben geen concrete tips om aan MVI invulling te geven. Tips die wel zijn gegeven, zijn zeer verschillend, bijvoorbeeld: - MVI/SROI als gunningscriterium opnemen; - MVI/SROI juist niet als gunningscriterium opnemen; - de Inschrijver zelf met ideeën laten komen, bijvoorbeeld met een plan van aanpak om aldus invulling te geven aan MVI; - het eisen van relevante certificering of keurmerken.