

Marktconsultatie
Inhuur flexibele arbeid t/m schaal 9

ten behoeve van



Kenmerk: 20250526601

versie: def

datum: 11 september 2025

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Aan	Geïnteresseerde partijen
Datum	11 september 2025
Onderwerp	Marktconsultatie Inhuur flexibele arbeid t/m schaal 9 gemeente Haarlem en Zandvoort
Ons kenmerk	20250526601

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij nodig ik u uit om deel te nemen aan de **openbare schriftelijke** marktconsultatie van de gemeente Haarlem. De marktconsultatie is gepubliceerd op Tendered.

De lopende overeenkomst met de huidige twee uitzendbureaus waar gemeente Haarlem en Zandvoort mee samenwerkt, loopt medio 2026 af. Deze marktconsultatie is onderdeel van de voorbereiding op de aanstaande aanbesteding en dient onder andere als verkenning van de markt. Daarnaast wil de gemeente een goed beeld krijgen van eventuele nieuwe mogelijkheden in de markt.

In principe vindt deze marktconsultatie schriftelijk plaats maar we houden ons het recht voor om één of enkele partijen uit te nodigen voor een één-op-één sessie ter verduidelijking van de aangeleverde antwoorden.

Deze marktconsultatie is geen aanbesteding en maakt geen deel uit van een aanbesteding. De uitkomst van deze marktconsultatie kan gebruikt worden in de aanstaande aanbesteding. Door deel te nemen aan deze marktconsultatie komt u niet in een bevoordeelde of benadeelde positie op het moment dat de aanbesteding volgt.

De laatste mogelijkheid tot het stellen van vragen over onze marktconsultatie is op 22 september 2025, we zien de antwoorden uiterlijk 29 september tegemoet.

Ik stel de input en expertise uit de markt erg op prijs.

Met vriendelijke groet,

Laura Wytema
Afdelingsmanager HRM

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1 Beschrijving en doel van de marktconsultatie	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Gemeente Haarlem en Zandvoort	4
1.3 Omvang van de opdracht	4
2 Vragen marktconsultatie	6
2.1 Inhoudelijke vragen	6
2.2 Vragen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure	7
3 Procedure	10
3.1 Deelname en voorwaarden	10
3.2 Informatieronde	11
3.3 Indienen beantwoording vragen marktconsultatie	11
3.4 Verslaglegging	11
3.5 Planning	12

1 Beschrijving en doel van de marktconsultatie

1.1 Aanleiding

De lopende overeenkomst met de huidige twee uitzendbureaus waar gemeente Haarlem en Zandvoort mee samenwerkt, loopt medio 2026 af. Deze marktconsultatie is onderdeel van de voorbereiding op de aanstaande aanbesteding en dient als verkenning van de markt.

De gemeente wil graag een goed beeld krijgen van huidige trends en methodieken en zich laten inspireren inzake eventuele nieuwe mogelijkheden hoe om te gaan met de inhuur van medewerkers en monitoring en sturing daarvan. Daarnaast kunnen we op deze manier de markt vast informeren dat onze aanbesteding eraan komt.

De afgelopen jaren heeft de gemeente Haarlem en Zandvoort reeds samengewerkt met 2 leveranciers en nu we opnieuw gaan aanbesteden is het moment aangebroken een verdere optimalisatieslag in te zetten.

1.2 Gemeente Haarlem en Zandvoort

Wij zijn Haarlem en Zandvoort: 1 organisatie voor 2 gemeenten. We vinden elkaar in de wijken en we weten: iedere wijk heeft zijn eigen karakter. Met inwoners, ondernemers en partners zetten we ons in voor fijn wonen, werken, winkelen, samenleven, ondernemen en bezoeken. We maken plannen voor nu en voor later.

In Haarlem en Zandvoort moet je kunnen zijn wie je het liefst bent. Jij kunt hieraan meebouwen. We werken betrokken, gedreven en open met elkaar samen. We hebben hart voor de zaak, de stad, het dorp en de inwoners. We blijven leren. En we zijn zichtbaar en benaderbaar.

We gaan uit van ieders goede bedoelingen en afspraak is afspraak. We werken snel en simpel waar het kan, en persoonlijk waar het moet.

- Haarlem is de hoofdstad van de provincie Noord-Holland, met bijna 170.000 inwoners.
- Een energieke stad vlakbij Amsterdam, met een actief bedrijfsleven, bloeiende theaters, levendige musea, betrokken onderwijsinstellingen en initiatiefrijke bewoners.
- Zandvoort is een hecht dorp met 17.000 inwoners.
- Het is de belangrijkste badplaats van de metropoolregio Amsterdam, met elk jaar 5 miljoen bezoekers en 1 miljoen overnachtingen.

1.3 Omvang van de opdracht

De gemeente bestaat uit 4 domeinen, met daarbinnen 26 verschillende afdelingen. Alle afdelingen kunnen inhuren binnen het contract voor flexibele arbeid voor generieke functies t/m schaal 9. Er is de afgelopen 3 jaar voor € 7 miljoen (excl. BTW) ingehuurd onder dit contract. In de afgelopen 3 jaar zijn er 16 afdelingen die gebruik maken van deze mogelijkheid. De grootste inhurende afdelingen zijn het Klantcontactcentrum (KCC; de balie en telefoniekamer), Informatievoorziening (IV; de IT-afdeling) en Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH), tezamen goed voor 65% van de inhurende omzet.

De functies “KCC-medewerker”; “algemeen medewerker”, “medewerker administratie” en “IT-medewerker” worden het meeste ingehuurd, ruim 70% van de inhuuromzet. De inhuuropdracht is voor een breed scala aan afdelingen en functies binnen nagenoeg alle onderdelen van de organisatie.

Inhurende afdelingen	Totaal
Klantcontactcentrum	38%
Informatievoorziening	16%
Vergunningen, Toezicht & Handhav.	11%
HRM	6%
Project- en contractmanagement	4%
Financiën	4%
Werk & Inkomen	4%
Bedrijven	4%
Maatschappelijke Ondersteuning	3%
Facilitaire Zaken	3%
Programma- & Gebiedsmanagement	2%
Beheer & Beleid Openbare Ruimte	2%
NHVeilig	1%
Juridische Zaken	1%
Interne Dienstverlening	<1%
Schulden, Minima & Sociale Recherche	<1%

Ingehuurde functies *	Totaal
KCC medewerker	30%
<i>Medewerker beperkt Balie</i>	15%
<i>KCC agent</i>	14%
<i>Medewerker allround balie en host</i>	1%
<i>Medewerker balie, host en backoffice</i>	1%
Algemeen medewerker	23%
<i>Tijdelijke werkzaamheden</i>	7%
<i>Overig</i>	6%
<i>Medewerker backoffice</i>	3%
<i>Algemeen medewerker</i>	2%
<i>Stagiaire</i>	2%
<i>Projectmedewerker</i>	1%
<i>Ondersteuner</i>	1%
<i>Uitbestede dienst</i>	1%
Medewerker administratie	10%
<i>Allround medewerker administratie</i>	4%
<i>Medewerker financiële administratie</i>	2%
<i>Medewerker administratie</i>	2%
<i>Medewerker administratie en onderzoek</i>	1%

Ingehuurde functies (vervolg)	Totaal
IT-medewerker	9%
<i>Medewerker support</i>	9%
<i>Servicedeskmedewerker</i>	<1%
<i>Functioneel beheerder B</i>	<1%
Managementassistent	8%
Medewerker planbegeleiding	7%
Klantmanager	2%
Medewerker HR Support	2%
Dierenverzorger	1%
Medewerker ziekteverzuim	1%
Medewerker planbeoordeling	1%
Brugwachter	1%
Webredacteur 2	1%
Projectleider	1%
Medewerker leren en ontwikkelen	1%
Allround bode	1%
Huisvestingsmedewerker	1%
Senior adviseur inkoop en aanbesteding	1%
Medewerker planverdeling en bewaking	<1%
Functioneel beheerder	<1%
Medewerker salarisadministratie	<1%
Projectmanager	<1%
Project portfolio management officer	<1%
Planbeoordelaar	<1%
Beheerder Flora	<1%
Casemanager	<1%

* door afronding lijkt het totaal hoger dan 100%

2 Vragen marktconsultatie

2.1 Inhoudelijke vragen

Vraag 1.1: Sourcingmethodieken

De afgelopen jaren is naar onze indruk de wijze waarop partijen toegang krijgen tot de arbeidsmarkt en de wijze waarop zij de juiste kandidaten weten te vinden en aan zich te binden sterk veranderd.

- Wat is momenteel volgens u de beste methode voor het sourcen van inhuurkrachten t/m schaal 9 (CAO gemeente) voor de rollen die de Gemeente Haarlem uitvraagt, gebruikmakend van de juiste balans tussen moderne tooling en technieken én menselijke toevoeging?

Vraag 1.2: Onderscheidend vermogen

Gemeente Haarlem/Zandvoort is op zoek naar een partij die voor haar het verschil maakt als het gaat om het leveren van toegevoegde waarde aan haar personeelsbestand en als grote lokale werkgever in de publieke sector.

Op welke manier kunnen we in uw optiek onderscheidend vermogen onder inhurende organisaties achterhalen, op het gebied van het vinden, matchen en behouden van inhuurkrachten in genoemde schalen 1 t/m 9 bij een gemeente zoals Haarlem/Zandvoort?

- Kunt u een advies geven op welke wijze wij dat het best kunnen vormgeven en hoe wij dit het best zouden kunnen beoordelen tijdens de aanbesteding?

Vraag 1.3: Match gemeente - uitzendbureau

De gemeente wil graag twee partijen contracteren die, naast dat ze volledig voldoen aan de eisen van de opdracht (PvE), een goede match zijn met ons als organisatie.

Hierbij denken wij onder andere aan onderstaande eigenschappen die wij graag terug zouden zien in de samenwerking met uitzendbureaus:

- het begrijpen van de 'mores' bij verschillende afdelingen van Gemeente Haarlem/Zandvoort, met ieder zijn eigen cultuur en unieke profielen. Zodat niet alleen een passende kandidaat qua CV voorgesteld wordt, maar ook een passende match met het team en de daar geldende cultuur geleverd wordt;*
- leverbetrouwbaarheid over de volle breedte van alle >15 zoekende, diverse afdelingen;*
- goede en snelle communicatie met opdrachtgever en kandidaten';*
- moderne sterk ondersteunende tooling bij uitzendbureaus voor sourcing, workflows, CRM, funnel-analyses, rapportages, etc.*

Dit zouden we graag goed tot uiting willen laten komen in de gunningscriteria.

- Kunt u een advies geven op welke wijze wij dat het best kunnen vormgeven en hoe wij dit het best zouden kunnen beoordelen tijdens de aanbesteding?

Vraag 1.4: AI en BI

De afgelopen jaren zijn er grote en significante ontwikkelingen geweest op het gebied van data, AI, (BI)tooling, etc.

- Wat kan in uw visie de toegevoegde waarde hier van zijn ter versterking van dienstverlening?

Vraag 1.5: Inhuurdesk

De inhuur bij Gemeente Haarlem/Zandvoort is momenteel decentraal ingericht. Er is geen centrale inhuurdesk. Iedere afdeling beheert – op enkele centrale procesafspraken na - inhuur op zijn eigen manier. Wij vinden het heel belangrijk dat iedere inhurende afdeling zijn eigen wensen en eisen t.a.v. de functie, maar ook de afdeling en daar geldende cultuur en afspraken kunnen toelichten aan uitzendbureaus om de juiste match te kunnen maken.

- Stel dat besloten wordt het inhuurproces in de toekomst te centraliseren, hoe kunnen wij dat proces vanuit het perspectief op optimale inzet van uitzendbureaus het beste doen?
- Maakt het voor u verschil of de gemeente inhuur centraal of decentraal heeft ingericht en zo ja op welke wijze?
- Welke vorm heeft uw voorkeur en waarom?

Vraag 1.6: 1 contactpunt

Op dit moment werkt gemeente Haarlem met een 'formulier' waarmee een inhuurvacature kenbaar wordt gemaakt aan beide uitzendorganisaties. Soms wordt een aanvraag door een afdeling middels een zelfgeschreven mail of telefonische briefing opgestart.

- Kunt u ons informeren over mogelijk slimmere, efficiëntere maar ook pragmatische werkwijzen ten aanzien van hoe beide partijen door opdrachtgevers gelijktijdig en eenvoudig bediend kunnen worden?
- En hoe zouden wij, als er gegund wordt aan 2 partijen, kunnen werken met 1 contactpunt in plaats van met 2?

2.2 Vragen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

Vraag 2.1: Gunningscriteria

Gunningscriteria zijn een belangrijk onderdeel van een aanbesteding waarbij het van belang is dat deze resulteren in een gunning die voor alle partijen van zo groot mogelijke toegevoegde waarde is.

- Welke gunningscriteria met welke zwaarte zijn volgens u van belang voor de gemeente Haarlem/Zandvoort om een juiste keuze te kunnen maken? Licht uw antwoord toe.

Vraag 2.2: Tariefstelling/prijzenblad

In de overeenkomst zullen onder andere afspraken gemaakt worden over prijzen die wij als opdrachtgever zullen betalen voor de door u geleverde diensten. Hierin spelen verschillende factoren een rol zoals bureaumarges, omrekenfactoren, opleidingskosten, overnamevoorwaarden etc. Daarnaast wordt per 1 januari 2026 de inlenersbeloning vervangen door het principe van gelijkwaardige beloning voor uitzendkrachten.

- Welke factoren spelen volgens u allemaal een rol in het bepalen van de tariefstelling?

- Welke factoren kunnen volgens u leiden tot de noodzaak om wijzigingen door te voeren in de tariefstelling en hoe kan daar op voorhand rekening mee gehouden worden?
- Kunt u ons voorzien van templates die ons kunnen helpen een goed prijzenblad te maken?

Vraag 2.3: Geschiktheidseisen

Om te bepalen of een partij geschikt is om op de opdracht in te schrijven kan de gemeente onder andere gebruik maken van referentie eisen. Hierbij kunt u meenemen dat wij belang zullen hechten aan het hebben van ervaring met (middel)grote complexe organisaties waarbij het niet specifiek organisaties in de publieke sector hoeven te betreffen. Maar wel dat er met meer dan 15 verschillende afdelingen passend geschakeld moet kunnen worden, op heel uiteenlopende functies.

- Kunt u een advies geven over het type/soort referentie/referenten dat hiervoor geschikt is en hoe deze naar uw mening zou moeten worden vastgesteld?
- Welke certificeringen en andere geschiktheidseisen kunt u zich voorstellen?

Vraag 2.4: Presentatie en casus

De gemeente overweegt om een presentatie met een (ad hoc) casus onderdeel te maken van de gunningscriteria. Hiervoor is de wens om een beperkt aantal bureaus uit te nodigen (maximaal 5), onder ander ter beperking van de tijd en kosten van alle betrokkenen. De selectie van die 5 bureaus zou dan zijn op basis van tot dan toe op kosten en (geschreven) kwaliteit het beste aanbod gedaan hebben.

- Hoe kunnen wij volgens u het beste komen tot een selectie van partijen die worden uitgenodigd om een presentatie te geven?
- Indien u voorstander bent van een procedure met voorselectie, wat zijn volgens u dan geschikte thema's om selectiecriteria op te baseren?

Vraag 2.5: Herzieningsclausules

Het kan zijn dat omstandigheden maken dat zaken soms in meer of mindere mate en soms significant veranderen.

- Kunt u advies geven over eventuele herzieningsclausules in de overeenkomst die wij zouden kunnen overwegen?

Vraag 2.6: looptijd

De gemeente overweegt gebruik te maken van een langere looptijd dan de in de aanbestedingswet voorgeschreven vier jaar voor Raamovereenkomsten. Een reden hiervoor is onder andere dat we graag voldoende tijd willen hebben na implementatie om de samenwerking maximaal uit te nutten en te optimaliseren.

- Wat is volgens u een geschikte looptijd voor een overeenkomst als deze en waarom?
- Wat is uw advies over de verhouding tussen de initiële looptijd en eventuele verlengingen?

Vraag 2.7: monitoren en sturen op prestaties

Tijdens de uitvoeringsfase van de overeenkomst wil de gemeente Haarlem/Zandvoort kunnen sturen op de prestaties van de bureaus waarmee wij samenwerken en op de onderlinge samenwerking met inhurende afdelingen.

- Kunt u ons adviseren over de wijze waarop dit het beste kan worden ingericht? Wij zijn onder andere benieuwd naar uw visie op en suggesties voor:
 - a. de inzet en voorbeelden van KPI's en de bijbehorende streefwaarden;
 - b. het inzetten van rapportages en andere monitorings- en sturingsmethodieken;

Vraag 2.8: SROI & DIG

De Gemeente heeft vanuit haar gemeentelijke beleid duidelijke doelstellingen met betrekking tot lokaal, sociaal, inclusief, divers en gelijkwaardig werkgeverschap. Hetzelfde geldt voor thema's als duurzaamheid en SROI. Deze doelstellingen dienen onder andere bereikt te worden middels het gebruik van inkoop en het aangaan van overeenkomsten met marktpartijen. Dat kan door eisen te stellen, wensen te formuleren of de thema's een plek te geven in de gunningscriteria.

- Kunt u ons adviseren over hoe wij deze doelstellingen een goede plek kunnen geven in de aanbesteding?

3 Procedure

3.1 Deelname en voorwaarden

1. Aan de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend, omtrent de eventuele daaropvolgende aanbesteding of anderszins;
2. Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een eventuele aanbesteding;
3. Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan een eventuele aanbesteding. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan de aanbesteding;
4. Marktpartijen (inclusief marktpartijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de gemeente Haarlem/Zandvoort ontleen;
5. Eventuele kosten voor marktpartijen voor deelname aan deze marktconsultatie worden door de gemeente Haarlem/Zandvoort niet vergoed;
6. Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in een door de gemeente Haarlem/Zandvoort nader uit te werken business case en/of een eventueel programma van eisen en/of aanbestedingsdocumenten;
7. De inbreng van marktpartijen zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van marktpartijen;
8. De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
9. De gemeente Haarlem/Zandvoort is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of verplicht tot een eventuele aanbesteding;
10. De door deelnemende marktpartijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt de gemeente Haarlem/Zandvoort hiervan gevrijwaard door deze deelnemende marktpartij(en). Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
11. De gemeente Haarlem/Zandvoort behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
12. Mocht in dit document een tekstpassage en/of vraag betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat of bepaalde productie, waardoor ondernemingen op bepaalde producten worden bevoordeeld of benadeeld, dan dient hierbij te worden gelezen 'of gelijkwaardig';
13. Door deelname aan deze marktconsultatie geven marktpartijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

3.2 Informatieronde

Mocht u vragen willen stellen over dit document of suggesties willen doen ten aanzien van de marktconsultatie, dan wordt u in de gelegenheid gesteld om deze aan ons kenbaar te maken. Vragen en/of opmerkingen kunnen **doorlopend** gesteld worden via 'stel een vraag' in de vragenlijst of via het tabblad 'Vraag & antwoord'.

De gemeente Haarlem zal doorlopend vragen beantwoorden tot twee dagen na de deadline voor het stellen van vragen (zie planning in paragraaf 3.5).

3.3 Indienen beantwoording vragen marktconsultatie

Indien u deel wenst te nemen aan de marktconsultatie door middel van het beantwoorden van de marktconsultatievragen, dan wordt u verzocht gebruik te maken van het gepubliceerde Antwoordblad en deze zowel in MS Word en/of MS Excel als in pdf-format, eventueel aangevuld met mogelijke bijlages ter ondersteuning (presentaties, rapportages, etc.) in te dienen via de berichtenmodule in TenderNed voor de in de planning benoemde datum.

3.4 Verslaglegging

Benadrukt wordt dat deze marktconsultatie **geen** onderdeel uitmaakt van de aanbesteding en er geen rechten aan kunnen worden ontleend. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt de gemeente (waar relevant) in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. De gemeente behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken. De gemeente probeert zo transparant mogelijk te werk te gaan, door een verslag van de marktconsultatie bij de aanbestedingsstukken te voegen.

Afronding van de marktconsultatie vindt plaats op de in de planning genoemde datum. De gemeente zal de marktconsultatie afronden door een verslag van de marktconsultatie toe te zenden aan alle deelnemers aan de marktconsultatie. In het verslag zullen de, naar oordeel van de gemeente, belangrijkste conclusies van de marktconsultatie opgenomen worden.

In verband met dit verslag wijst de gemeente marktpartijen uitdrukkelijk op het volgende:

1. Het verslag wordt openbaar gepubliceerd.
2. De beantwoording en andere informatie en/of gegevens zal/zullen geanonimiseerd en beknopt/algemeen in het verslag worden opgenomen;
3. Het verslag bevat de conclusies zoals deze door de gemeente zijn verwoord. (De inhoud van) het verslag zal niet in concept worden afgestemd met deelnemende marktpartijen. In het verslag zal wel gemeld worden dat het verslag de weergave van de gemeente behelst en dat dit niet noodzakelijkerwijs gedeeld is door de deelnemende partijen.

3.5 Planning

De planning voor deze marktconsultatie ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	Donderdag 11 september 2025
Uiterste mogelijkheid tot stellen van vragen	Maandag 22 september 2025
Beantwoording gemeente Haarlem	Doorlopend tot uiterlijk 24 september 2025
Uiterste datum voor insturen reacties marktconsultatie	Maandag 29 september 2025
<i>Publicatie verslag</i>	<i>Datum nog vaststellen</i>

De gemeente Haarlem/Zandvoort behoudt zich het recht voor om de aangegeven planning te wijzigen. In het geval wijziging van de beoogde planning noodzakelijk is, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. U kunt geen rechten ontleen aan deze planning.