



**Gemeente  
Haarlem**



**Gemeente  
Zandvoort**

## **Inhuur flexibele arbeid t/m schaal 9 (uitzendbureaus)**

Aanbestedingsleidraad Europese Openbare aanbesteding

~~17 november 2029~~ 9 januari 2026 ~~5 december 2025~~

Versie: def v1. 210 na Nvl1

Kenmerk: 20250526601

# Inhoudsopgave

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INHOUDSOPGAVE</b>                                                                     | <b>2</b>  |
| <b>1 BEGRIPPENLIJST</b>                                                                  | <b>4</b>  |
| <b>2 OPDRACHTGEVER</b>                                                                   | <b>5</b>  |
| <b>3 DE OPDRACHT</b>                                                                     | <b>6</b>  |
| 3.1. DOEL VAN DE AANBESTEDING                                                            | 6         |
| 3.2. INGANGSDATUM EN LOOPTIJD                                                            | 6         |
| 3.3. HUIDIGE SITUATIE                                                                    | 6         |
| 3.3.1 Huidige inrichting                                                                 | 6         |
| 3.3.2 Huidig inhuurproces van aanvraag t/m beëindiging                                   | 6         |
| 3.3.3 Omvang van de Opdracht                                                             | 7         |
| 3.3.4 Peiling inhuurtevredenheid bij inhurende afdelingen                                | 10        |
| 3.3.5 Funnel veelvoorkomende functies                                                    | 11        |
| 3.4. GEWENSTE SITUATIE                                                                   | 11        |
| 3.4.1 Doelen                                                                             | 11        |
| 3.4.2 Kwalificaties bureaus                                                              | 12        |
| 3.4.3 Communicatie en relatiebeheer                                                      | 12        |
| 3.4.4 De uitdaging op het gebied van inhuur van medewerkers                              | 12        |
| 3.4.5 Verhouding en samenwerking met en tussen 2 uitzendbureaus: partnership             | 13        |
| 3.4.6 Inzet van AI, BI en tooling                                                        | 13        |
| 3.4.7 Regeling gelijkwaardige beloning per 1 januari 2026                                | 14        |
| 3.5. FINANCIËLE RAMING                                                                   | 16        |
| 3.6. RESULTATEN                                                                          | 17        |
| 3.6.1 Resultaten van de aanbesteding van uitzendbureaus                                  | 17        |
| 3.6.2 Beoogde resultaat van gecontracteerde uitzendbureaus gedurende contract            | 17        |
| 3.7. VOORUITBLIK M.B.T. MOGELIJKE INHUURDESK/MSP                                         | 18        |
| 3.8. PERCEELVERDELING                                                                    | 19        |
| 3.9. MARKTCONSULTATIE                                                                    | 20        |
| <b>4 JURIDISCHE VOORWAARDEN</b>                                                          | <b>21</b> |
| 4.1.1 DE OVEREENKOMST                                                                    | 21        |
| 4.2 HERZIENINGSCLAUSULES                                                                 | 21        |
| 4.3 DE WACHTKAMEROVEREENKOMST                                                            | 22        |
| 4.4 TOEPASSELIGHEID ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN DIENSTEN                                  | 22        |
| 4.5 VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKHEID                                                      | 23        |
| <b>5 UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN EN UITVOERINGSVOORWAARDEN</b>               | <b>24</b> |
| 5.1 UITSLUITINGSGROND: UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT                            | 24        |
| 5.2 UITSLUITINGSGROND: GEDRAGSVERKLARING AANBESTEDEN (GVA) EN VERKLARING BELASTINGDIENST | 24        |
| 5.3 GESCHIKTHEIDSEIS: BEROEPSBEKWAAMHEID                                                 | 25        |
| 5.4 GESCHIKTHEIDSEIS: FINANCIËEL EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT                              | 25        |
| 5.5 GESCHIKTHEIDSEIS: VERZEKERING                                                        | 26        |
| 5.6 GESCHIKTHEIDSEIS: TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID 1                                 | 26        |
| 5.7 GESCHIKTHEIDSEIS: TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID 2                                 | 28        |
| 5.8 GESCHIKTHEIDSEIS: TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID 3                                 | 28        |
| 5.9 GESCHIKTHEIDSEIS: OVERIG                                                             | 29        |
| 5.10 UITVOERINGSVOORWAARDE: SOCIAL RETURN ON INVESTMENT                                  | 29        |
| 5.11 UITVOERINGSVOORWAARDE: DUURZAAMHEID EN MILIEU                                       | 29        |
| 5.12 UITVOERINGSVOORWAARDE DIVERSITEIT, INCLUSIE EN GELIJKWAARDIGHEID (DIG)              | 30        |
| <b>6 AANBESTEDINGSPROCEDURE</b>                                                          | <b>31</b> |
| 6.1 DIGITAAL AANBESTEDEN VIA TENDERNED                                                   | 31        |
| 6.2 PLANNING                                                                             | 31        |

|          |                                                                                                                                             |           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.3      | INFORMATIEBIJENKOMST .....                                                                                                                  | 32        |
| 6.4      | INDIENEN VAN VRAGEN EN NOTA VAN INLICHTINGEN .....                                                                                          | 33        |
| 6.5      | VARIANTEN .....                                                                                                                             | 33        |
| 6.6      | INDIENEN EN OPENEN VAN DE INSCHRIJVING .....                                                                                                | 33        |
| 6.6.1    | <i>Indienen van de Inschrijving</i> .....                                                                                                   | 33        |
| 6.6.2    | <i>Opening Inschrijvingen</i> .....                                                                                                         | 34        |
| 6.7      | KLACHTENLOKET.....                                                                                                                          | 34        |
| 6.8      | TEGENSTRIJDIGHEDEN .....                                                                                                                    | 34        |
| 6.9      | VERTROUWELIJKHEID.....                                                                                                                      | 35        |
| 6.10     | TOEPASSELIJK RECHT .....                                                                                                                    | 35        |
| 6.11     | TAAL.....                                                                                                                                   | 35        |
| 6.12     | STOPPEN AANBESTEDING .....                                                                                                                  | 35        |
| 6.13     | AKKOORDVERKLARING VOORSCHRIFTEN EN AANBESTEDINGSSTUKKEN .....                                                                               | 35        |
| 6.14     | ONHERROEPELIJK AANBOD EN GESTANDDOENINGSTERMIJN.....                                                                                        | 36        |
| 6.15     | SAMENWERKINGSVERBAND .....                                                                                                                  | 36        |
| 6.15.1   | <i>Combinatie</i> .....                                                                                                                     | 36        |
| 6.15.2   | <i>Beroep op Derden</i> .....                                                                                                               | 36        |
| 6.15.3   | <i>Onderaanneming</i> .....                                                                                                                 | 37        |
| 6.15.4   | <i>Eén inschrijving per organisatie</i> .....                                                                                               | 37        |
| 6.16     | BEOORDELINGSPROCEDURE EN VERWIJZING .....                                                                                                   | 37        |
| <b>7</b> | <b>BEOORDELINGSPROCEDURE .....</b>                                                                                                          | <b>38</b> |
| 7.1      | FASE 1: UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN.....                                                                                      | 38        |
| 7.2      | FASE 2: CONTROLEREN OF ONVOORWAARDELIJK AAN DE GESTELDE EISEN IS VOLDAAN .....                                                              | 38        |
| 7.3      | FASE 3: BEOORDELING VAN DE GUNNINGSCRITERIA .....                                                                                           | 38        |
| 7.3.1    | <i>Deel 1: Het beoordelen van de schriftelijke subgunningscriteria (SGC1 t/m SGC 3)</i> .....                                               | 39        |
| 7.3.2    | <i>Deel 2: bepalen rangorde voor presentatie en versturen uitnodigingen</i> .....                                                           | 39        |
| 7.3.3    | <i>Deel 3: Uitvoeren en het beoordelen van SGC4 Presentatie</i> .....                                                                       | 39        |
| 7.4      | FASE 4: TOTAALBEOORDELING .....                                                                                                             | 40        |
| 7.5      | CONTROLE "GELIJKWAARDIGE BELONING" - PRIJZENBLAD .....                                                                                      | 40        |
| 7.6      | FASE 5: GUNNING .....                                                                                                                       | 41        |
| 7.7      | VERIFICATIE EN AFSLUITEN OVEREENKOMST.....                                                                                                  | 41        |
| 7.8      | BEOORDELING KWALITEIT .....                                                                                                                 | 41        |
| 7.9      | BEOORDELING PRIJS/ OMREKENFACTOR .....                                                                                                      | 42        |
| 7.10     | PROJECTTEAM, BEOORDELINGSCOMMISSIE EN OVERIGE STAKEHOLDERS.....                                                                             | 42        |
| 7.10.1   | <i>Projectteam</i> .....                                                                                                                    | 42        |
| 7.10.2   | <i>Beoordelingscommissie</i> .....                                                                                                          | 43        |
| 7.10.3   | <i>Overige stakeholders</i> .....                                                                                                           | 43        |
| <b>8</b> | <b>GUNNINGSCRITERIA .....</b>                                                                                                               | <b>44</b> |
| 8.1      | GUNNINGSCRITERIUM KWALITEIT .....                                                                                                           | 44        |
| 8.1.1    | <i>SGC1: ORGANISATIE VERWACHTINGEN EN WENSEN</i> .....                                                                                      | 44        |
| 8.1.2    | <i>SGC2: ARBEIDSMARKTBEREIK EN KANDIDATENAANWAS</i> .....                                                                                   | 44        |
| 8.1.3    | <i>SGC3: BEGRIJPEN VAN ONZE MORES DOOR STERKE COMMUNICATIE MET EN BETROKKENHEID BIJ KANDIDATEN/ uitzendkrachten EN OPDRACHTGEVERS</i> ..... | 45        |
| 8.1.4    | <i>SGC4: PRESENTATIE, LIVE CASUS EN DEMO</i> .....                                                                                          | 46        |
| 8.2      | BEREKENING PUNTEN KWALITEIT.....                                                                                                            | 47        |
| 8.3      | GUNNINGSCRITERIUM: PRIJS.....                                                                                                               | 49        |
| 8.4      | BEREKENING PUNTEN PRIJS/ OMREKENFACTOR .....                                                                                                | 50        |
| <b>9</b> | <b>BIJLAGEN .....</b>                                                                                                                       | <b>52</b> |

## 1 Begrippenlijst

Binnen de onderhavige aanbesteding gelden de begripsbepalingen zoals deze zijn opgenomen in de Aanbestedingswet 2012, zoals gepubliceerd in de Staatscourant, en de Algemene inkoopvoorwaarden Diensten van de gemeente Haarlem (Bijlage 1).

Ter aanvulling geldt de terminologie van de bijgaande begrippenlijst. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aanbestedende dienst</b>              | Opdrachtgever, Gemeente Haarlem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Aanbestedingsleidraad</b>             | Onderhavig document, welke integraal onderdeel uitmaakt van de Aanbestedingsstukken, waarin Opdrachtgever alle specifieke informatie heeft opgenomen die relevant is voor het uitbrengen van een Inschrijving in het kader van deze Europese Openbare procedure.                                                                                                                |
| <b>Aanbestedingsplatform (TenderNed)</b> | Het afgeschermd, elektronische instrument met behulp waarvan deze aanbestedingsprocedure door de Aanbestedende dienst wordt uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Combinatie</b>                        | Een natuurlijk of rechtspersoon die als twee (2) of meer Inschrijvers in de vorm van een samenwerkingsverband op de Opdracht inschrijft.                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Combinant</b>                         | Eenieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Derde</b>                             | Elke natuurlijke of rechtspersoon, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Klacht</b>                            | Een schriftelijke melding van een Ondernemer, die belang heeft bij de aanbesteding, aan Opdrachtgever, waarin Opdrachtnemer gemotiveerd aangeeft op welke punten zij het niet eens is met de aanbesteding of onderdelen daarvan.                                                                                                                                                |
| <b>Nota van inlichtingen</b>             | Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van potentiële Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsleidraad en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota van inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad en prevaleert boven de Aanbestedingsleidraad en/of andere Aanbestedingsstukken. |
| <b>Onderaannemer</b>                     | Een Ondernemer die in opdracht van een Inschrijver of Combinatie, zonder voor hen in dienst te zijn, onderdelen van de Opdracht uitvoert.                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Opdracht</b>                          | Inhuur flexibele arbeid t/m schaal 9 (uitzendbureaus) zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad en de overige Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Opdrachtgever</b>                     | Aanbestedende dienst, Gemeente Haarlem en Zandvoort                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Opdrachtnemer</b>                     | De Inschrijver met wie, op basis van deze aanbesteding, een Overeenkomst is gesloten inzake onderhavige Opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Overeenkomst</b>                      | De Overeenkomst die, naar aanleiding van onderhavige aanbesteding, bij eventuele gunning wordt is gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met als doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden vast te leggen inzake de uitvoering van hetgeen is gevraagd en is aangeboden uit deze aanbesteding ten behoeve van de Aanbestedende dienst.                         |

## 2 Opdrachtgever

Dit document betreft de Aanbestedingsleidraad voor de Openbare Europese aanbesteding conform Aanbestedingswet 2012 voor de dienstverlening van communicatie en participatie voor de gemeente Haarlem en Zandvoort. De aankondiging van de aanbesteding is gepubliceerd op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).

Sinds 1 januari 2018 is er een ambtelijke samenwerking tussen de gemeente Haarlem en Zandvoort en gemeente Zandvoort. Vanaf deze datum voert gemeente Haarlem en Zandvoort de ambtelijke dienstverlening uit voor gemeente Zandvoort. Dat betekent concreet dat de ambtelijke organisatie van gemeente Haarlem en Zandvoort ook voor het bestuur van gemeente Zandvoort werkt en verantwoordelijk is voor de uitvoering van het gemeentelijke beleid van Zandvoort.

Haarlem, de hoofdstad van de provincie Noord-Holland, is een energieke stad met een actief bedrijfsleven, betrokken onderwijsinstellingen en initiatiefrijke bewoners. Haarlem heeft ruim 160.000 inwoners en is na Amsterdam de grootste stad van de provincie Noord-Holland.

Zandvoort is een dorp met vele gezichten. Met jaarlijks vijf (5) miljoen bezoekers en één (1) miljoen overnachtingen is het de belangrijkste badplaats van de metropoolregio Amsterdam. Tegelijkertijd is Zandvoort ook echt een dorp met een hechte gemeenschap, kleinschalig en persoonlijk.

Voor meer informatie kunt u terecht op: [www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl) en [www.zandvoort.nl](http://www.zandvoort.nl).

Inschrijver dient zich te realiseren dat Opdrachtgever ook als overheid optreedt. Inschrijver aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. Opdrachtgever behoudt bij het nakomen van het in de Overeenkomst bepaalde haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke handelingen.

Deze Aanbestedingsleidraad is geen Opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd. Potentiële Inschrijvers worden uitgenodigd om op basis van dit document en bijbehorende documenten (inclusief onder andere de Nota(-s) van Inlichtingen), met inachtneming van de hierin vermelde eisen, criteria en voorwaarden, een Inschrijving in te dienen.

Gemeente Haarlem en Zandvoort treedt als Opdrachtgever op in voorliggende aanbesteding voor beide organisaties, zijnde de gemeente Haarlem en gemeente Zandvoort. Hierbij sluit de gemeente Haarlem twee (2) Overeenkomsten met twee (2) Opdrachtnemers af waar ook de gemeente Zandvoort gebruik van kan maken.

## 3 De Opdracht

### 3.1. Doel van de aanbesteding

Opdrachtgever is voornemens om met deze aanbestedingsprocedure twee (2) Overeenkomsten met twee (2) Opdrachtnemers te sluiten.

Opdrachtgever volgt de Openbare procedure volgens de Aanbestedingswet. Opdrachtgever acht deze procedure, gezien de gewenste dienstverlening afgezet tegen het karakter van de markt waarin de potentiële Inschrijvers opereren, een toepasselijke en gangbare procedure.

### 3.2. Ingangsdatum en looptijd

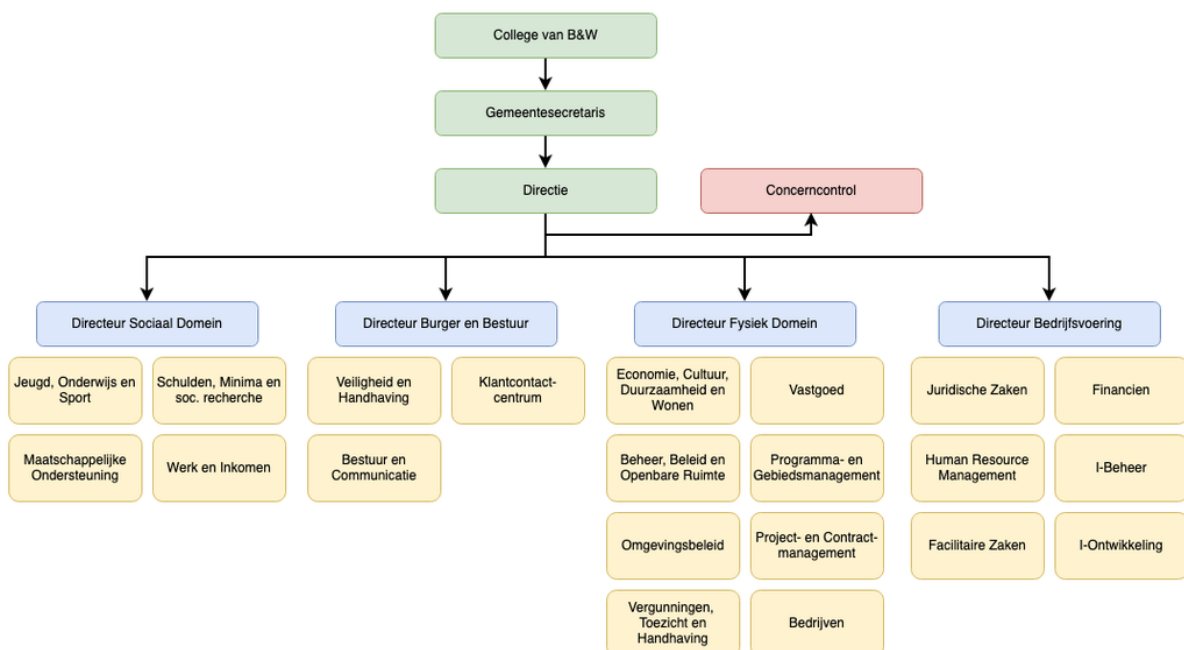
De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 22 april 2026.

De raamovereenkomst heeft een initiële periode van twee (2) jaar met de optie tot verlenging van vier (4) maal een periode van één (1) jaar.

### 3.3. Huidige situatie

#### 3.3.1 Huidige inrichting

Gemeente Haarlem en Zandvoort is een middelgrote organisatie, bestaande uit ongeveer 1900 vaste medewerkers en daarnaast een flexibele schil. Groot genoeg voor een divers takenpakket en klein genoeg voor verbondenheid met collega's en resultaat van het werk. Met een informele cultuur met aandacht voor ontwikkeling, groei, samenwerken, diversiteit, gelijkheid en inclusie. Met een goede werk-privébalans en met mooie secundaire arbeidsvoorwaarden. Werk bij Haarlem en Zandvoort is werk dat ertoe doet, met resultaten die te zien zijn in de stad en het dorp. Zie ook een actueel organogram van de organisatie-inrichting hieronder.



#### 3.3.2 Huidig inhuurproces van aanvraag t/m beëindiging

Inhuur is decentraal georganiseerd bij de Gemeente Haarlem en Zandvoort. Ook budgetten voor de betreffende inhuur zijn decentraal bij de afdelingen belegd. Dat betekent dat iedere afdeling een eigen opdrachtgever is, met een eigen profiel, cultuur en specifieke aandachtspunten.

Feitelijk zijn er 22 verschillende potentiële opdrachtgevers. Momenteel zijn YoungCapital en Unique de raamcontractanten voor het leveren van flexibele inhuur t/m schaal 9. Op het moment dat een afdeling een inhuurbehoefte heeft die onder de scope van deze overeenkomst valt, moet er een beroep gedaan worden op YoungCapital en Unique.

De raamovereenkomst voor inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 is een centrale overeenkomst die vanuit HRM gemanaged wordt en waar de gehele gemeente gebruik van moet maken. HRM is opdrachtgever van de aanbesteding en managet het contract, zonder daarbij centrale regie of inspraak over de uitnutting van het contract per afdeling te hebben.

Om het proces overzichtelijk te houden, worden beide bureaus momenteel tegelijk en op dezelfde manier geïnformeerd. Dit gebeurt via ons standaard inhuurbriefingsformulier, zie bijlage 12. Na ontvangst van een briefing nemen de bureaus contact op met de opdrachtgever om eventuele vragen of onduidelijkheden te bespreken.

Voor de doorlooptijd maken we onderscheid tussen reguliere en spoedaanvragen. Bij een reguliere aanvraag volgen er binnen vijf werkdagen tenminste twee geschikte profielen. Gaat het om een spoedaanvraag, dan is de zoektijd één werkdag. Als er binnen die termijnen geen passende kandidaten worden geleverd, is de gemeente vrij om zelf andere partijen in te schakelen, uiteraard binnen de geldende wet- en regelgeving.

Bij het voordragen van kandidaten ontvangen wij het cv, een korte toelichting waarom de kandidaat geschikt is en eventuele andere relevante informatie. Wordt een kandidaat goedgekeurd, dan start de leverancier het VOG-traject. Pas na een geldige VOG kan de medewerker daadwerkelijk starten. Bij afwijzing wordt een onderbouwing meegegeven.

Onboarding is een gezamenlijke activiteit tussen inhurende afdeling en het uitzendbureau, waarbij ook onder andere uitleg over veiligheidsvoorschriften, DIG, integriteit, en eventuele rolspecifieke bijzonderheden daarvoor gegeven worden. Vervolgens houdt het uitzendbureau regelmatig contact met zowel de opdrachtgever als de uitzendkracht.

Ook leveren de bureaus ieder kwartaal diverse rapportages op. Deze worden besproken met de contractmanager en de contracteigenaar, een voorbeeldrapportage met concept SLA wordt tijdens deze aanbesteding aan u uitgevraagd.

Om de samenwerking soepel te laten verlopen, willen wij werken met minimaal twee contactpersonen per bureau: de recruiter als eerste aanspreekpunt (dit zijn 2 personen; die gelijkwaardig zijn aan elkaar en elkaar volledig kunnen vervangen) en een manager (bijvoorbeeld een vestigingsmanager of accountverantwoordelijke). Met recruiter bedoelen wij degene die volledig verantwoordelijk is voor het vervullen van de aanvraag. Dit kan ook een andere titel zijn.

Facturatie en administratieve afwikkeling verlopen via de afgesproken procedures, zie ons Programma van Eisen. Bij beëindiging van een opdracht kan een uitzendkracht worden overgenomen na 936 gewerkte uren. Als de overname eerder plaatsvindt, geldt er een overnamefee. Bij verlenging of overname leggen we de nieuwe afspraken opnieuw vast.

### **3.3.3 Omvang van de Opdracht**

Tussen juni 2022 en juni 2025 is voor € 7.000.000,- ingehuurd bij de uitzendbureaus. Indien er in het laatste contractjaar evenredig ingehuurd wordt, komen de inhuurkosten aan YoungCapital en Unique voor de gehele contractperiode rond de € 9.500.000,- uit.

De afgelopen 3 jaar hebben 16 verschillende afdelingen binnen de gemeente gebruik gemaakt van uitzendkracht via de uitzendbureaus.

De stabiele grote afnemers zijn:

- het KCC (38% omzetaandeel) met medewerkers telefoonkamer en baliemedewerkers.
- IV, onze ICT-afdeling, (16% omzetaandeel) voor o.a. supportmedewerkers.
- VTH groeit naar 20% omzetaandeel over het 1e half jaar 2025. Daar worden voornamelijk administratief medewerkers, managementassistentes en vergunningsverleners ingehuurd.

| Afdeling                             | 2025; jan-jun | 2024        | 2023        | 2022; jul-dec | Totaal      |
|--------------------------------------|---------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| <b>Totaal</b>                        | € 1.088.669   | € 2.449.639 | € 2.782.744 | € 631.567     | € 6.952.619 |
| Klantcontactcentrum                  | 42%           | 36%         | 38%         | 36%           | 38%         |
| Informatievoorziening                | 14%           | 17%         | 17%         | 14%           | 16%         |
| Vergunningen, Toezicht & Handhaving  | 20%           | 13%         | 6%          | 5%            | 11%         |
| HRM                                  | 5%            | 8%          | 5%          | 9%            | 6%          |
| Project- en contractmanagement       | 4%            | 6%          | 3%          | 2%            | 4%          |
| Financiën                            | 3%            | 5%          | 3%          | 6%            | 4%          |
| Werk & Inkomen                       | 1%            | 2%          | 7%          | 3%            | 4%          |
| Bedrijven                            | 2%            | 4%          | 3%          | 9%            | 4%          |
| Maatschappelijke Ondersteuning       | 1%            | 0%          | 6%          | 10%           | 3%          |
| Facilitaire Zaken                    | 3%            | 2%          | 5%          | 2%            | 3%          |
| Programma- & Gebiedsmanagement       | 3%            | 2%          | 2%          | 2%            | 2%          |
| Beheer & Beleid Openbare Ruimte      | 0%            | 0%          | 5%          | 0%            | 2%          |
| NHVeilig                             | 2%            | 2%          | 0%          | 0%            | 1%          |
| Juridische Zaken                     | 0%            | 2%          | 0%          | 0%            | 1%          |
| Interne Dienstverlening              | 1%            | 2%          | 7%          | 3%            | 0%          |
| Schulden, Minima & Sociale Recherche | 0%            | 0%          | 0%          | 0%            | 0%          |

Er zijn meer dan 41 verschillende functies toegekend aan alle bij de huidige partners ingehuurde krachten sinds medio 2022.

De 4 meest voorkomende functies, die tezamen 72% van de inhuuropdrachten uitmaken zijn die van:

- KCC-medewerker (balie, host of telefonisch medewerker);
- Algemeen medewerker (aan de functietitel is niet herleidbaar wat voor werk ze doen);
- Medewerker administratie (voor diverse afdelingen);
- IT-medewerker (alleen bij I-domein).

| Functies                 | 2025; jan-jun | 2024 | 2023 | 2022; jul-dec | Eindtotaal |
|--------------------------|---------------|------|------|---------------|------------|
| KCC medewerker           | 39%           | 31%  | 28%  | 23%           | 30%        |
| Medewerker beperkt Balie | 22%           | 18%  | 12%  | 19%           | 17%        |
| KCC agent                | 17%           | 13%  | 16%  | 4%            | 14%        |
| Algemeen medewerker      | 29%           | 24%  | 17%  | 32%           | 23%        |
| Tijdelijke werkzaamheden | 12%           | 7%   | 4%   | 8%            | 7%         |
| inhuur                   | 2%            | 4%   | 7%   | 15%           | 6%         |
| Medewerker backoffice    | 7%            | 4%   | 1%   | 3%            | 3%         |
| Algemeen medewerker      | 1%            | 2%   | 3%   | 4%            | 2%         |
| Stagiaire                | 0%            | 1%   | 2%   | 3%            | 2%         |

|                                              |     |     |     |     |     |
|----------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| <i>Projectmedewerker</i>                     | 4%  | 2%  | 0%  | 0%  | 1%  |
| <i>Ondersteuner</i>                          | 1%  | 2%  | 0%  | 0%  | 1%  |
| <i>Uitbestede dienst</i>                     | 1%  | 1%  | 0%  | 0%  | 1%  |
| Medewerker administratie                     | 3%  | 5%  | 16% | 13% | 10% |
| <i>Allround medewerker administratie</i>     | 0%  | 0%  | 7%  | 8%  | 4%  |
| <i>Medewerker financiële administratie</i>   | 3%  | 4%  | 1%  | 1%  | 2%  |
| <i>Medewerker administratie</i>              | 0%  | 0%  | 4%  | 4%  | 2%  |
| <i>Medewerker administratie en onderzoek</i> | 0%  | 1%  | 3%  | 0%  | 1%  |
| IT-medewerker                                | 2%  | 9%  | 13% | 6%  | 9%  |
| <i>Medewerker support</i>                    | 2%  | 8%  | 12% | 5%  | 9%  |
| <i>Servicedeskmedewerker</i>                 | 0%  | 1%  | 1%  | 0%  | 0%  |
| <i>Functioneel beheerder B</i>               | 0%  | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  |
| Managementassistent                          | 5%  | 10% | 9%  | 3%  | 8%  |
| Medewerker planbegeleiding                   | 14% | 10% | 3%  | 5%  | 7%  |
| Klantmanager                                 | 0%  | 0%  | 4%  | 1%  | 2%  |
| Medewerker HR Support                        | 4%  | 2%  | 1%  | 1%  | 2%  |
| Dierenverzorger                              | 1%  | 2%  | 1%  | 0%  | 1%  |
| Medewerker ziekteverzuim                     | 1%  | 3%  | 0%  | 0%  | 1%  |
| Medewerker planbeoordeling                   | 0%  | 0%  | 2%  | 0%  | 1%  |
| Brugwachter                                  | 0%  | 1%  | 1%  | 2%  | 1%  |
| Webredacteur 2                               | 0%  | 0%  | 1%  | 4%  | 1%  |
| Projectleider                                | 0%  | 0%  | 2%  | 0%  | 1%  |
| Medewerker leren en ontwikkelen              | 0%  | 0%  | 1%  | 2%  | 1%  |
| Allround bode                                | 1%  | 0%  | 0%  | 1%  | 1%  |
| Huisvestingsmedewerker                       | 0%  | 0%  | 1%  | 1%  | 1%  |
| Medewerker planverdeling en bewaking         | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  |
| Functioneel beheerder                        | 0%  | 0%  | 0%  | 3%  | 0%  |
| Medewerker salarisadministratie              | 0%  | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  |
| Projectmanager                               | 1%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  |
| Planbeoordelaar                              | 0%  | 0%  | 0%  | 1%  | 0%  |
| Beheerder Flora                              | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  |
| Casemanager                                  | 0%  | 0%  | -1% | 0%  | 0%  |

Voor een overzicht van de hoeveelheid uren, zijn met name de laatste 2 jaar representatief. In 2025 zijn er ongeveer evenveel uitzendkrachten ingehuurd als in 2024. Het gemiddeld aantal gewerkte uren per week lager is uitgevallen. Dit komt doordat er dit jaar meerdere kortlopende opdrachten zijn geweest, zoals werkzaamheden als havenstewards en functies met een beperkt aantal uren, zoals dierenverzorgers.

| Uren        | Q1     | Q2     | Q3     | Q4     | Totaal        |
|-------------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| <b>2024</b> | 15.000 | 15.625 | 16.250 | 13.125 | <b>60.000</b> |
| <b>2025</b> | 12.500 | 12.500 | 12.500 |        | <b>37.500</b> |

Gezamenlijk worden vrijwel alle opdrachten goed vervuld, een voorzieningspercentage van ruim 95% wordt continu behaald.

Buiten scope van deze opdracht vallen:

- specialistische arbeid via het Sociaal Domein;
- specialistische inhuur voor Havenkantoor;
- specialistische inhuur voor Handhaving (dit betreft Handhavers (BOA's) en fiscalisten parkeren/toezichthouders);
- alle inhuur vanaf schaal 10 en hoger voor alle domeinen.

Mochten er via de raamcontracten die ‘buiten scope’ gesloten zijn geen passende kandidaten gevonden worden, behoudt de gemeente de mogelijkheid deze uitvraag ook aan de gecontracteerde uitzendbureaus voor te leggen. Daarnaast heeft Gemeente Haarlem en Zandvoort ook de mogelijkheid om zelf via eigen HRM werving en selectie te zoeken naar geschikte kandidaten.

### **3.3.4 Peiling inhuurtevredenheid bij inhurende afdelingen**

Bij de grote inhurende afdelingen KCC, IV en VTH zijn in juni t/m augustus 2025 interviews gehouden om tevredenheid over de huidige inrichting en leveranciers en wensen en eisen voor in de aanbesteding opgehaald. Ook de overige inhurende afdelingen zijn uitgenodigd voor een groepsafpraak begin september 2025, waar we dezelfde vragen hebben gesteld.

Dit leidde tot het inzicht dat het primaire doel voor inhurende managers is dat ze de juiste kandidaten, snel voorgesteld en geplaatst krijgen, met goede communicatie gedurende het gehele inhuurproces.

Met ‘juiste kandidaten’ wordt niet alleen bedoeld dat kandidaten een inhoudelijke match hebben op het gevraagde profiel, maar ook passen in de cultuur van het team en de afdeling. Belangrijk is dan ook dat de uitzendbureaus daar een goed gevoel en duidelijk beeld bij hebben, dat kan uitleggen aan kandidaten en daarop kan screenen voorafgaand aan het voorstellen van kandidaten aan de inhurende manager. Daarbij moeten de bureaus dan ook de zogenaamde ‘vraag achter de vraag’ begrijpen.

Met ‘snel voorgesteld en geplaatst’ wordt bedoeld dat er voor toegankelijke rollen binnen 1 tot 5 dagen na het uitzetten van de vacature kandidaten voorgesteld worden, en dat voor minder toegankelijke rollen daar iets langer over kan worden gedaan. Waarbij de vacature ook binnen 1 werkdag verspreid wordt via de verschillende kanalen van het uitzendbureau en het zoek-/sourcingsproces start. Belangrijk is dan ook dat de kanalen en communicatiemethoden die de uitzendbureaus gebruiken aansluiten bij de gezochte doelgroep. Met snel plaatsen spelen we in op het feit dat goede kandidaten niet altijd lang kunnen wachten op reacties, en dat de uitzendbureaus én de Gemeente Haarlem en Zandvoort snel reageren naar elkaar en naar de voorgestelde kandidaten.

Met ‘goede communicatie’ wordt enerzijds de communicatie naar de inhurende manager bedoeld. Die ook op korte termijn na ontvangst van de aanvraag plaatsvindt. Daaronder wordt onder meer verwachtingsmanagement verstaan, met duidelijke opvolgstermijnen en tussentijdse updates over gemaakte en te maken acties en resultaten. Maar ook dat van een kandidaat, waarbij van tevoren bekend is in welke fase (van de ABU CAO) hij/zij zit, wat diens beschikbaarheid is, welke andere afspraken er met hem/haar al gemaakt zijn.

Anderzijds wordt ook de communicatie naar de kandidaten bedoeld, dat zij een goed beeld hebben van de functie, het team en de cultuur, wat de verwachtingen zijn, zodat een match snel gemaakt kan worden. Deze communicatie en afstemming blijft van cruciaal belang, ook nadat een kandidaat is voorgesteld, en wel tot aan het moment van beëindiging van een inhuuropdracht.

Deze communicatie is breder dan alleen periodiek een telefoontje, mailtje of bezoekje. Het rijkt ook tot aan de juiste facturatie, prettige systemen voor goedkeuring van de uren van een uitzendkracht, het proactief meegenomen worden in veranderingen (tooling, wetgeving, vakanties, wijzigingen in een team, opvang bij ziekte, etc.), het hebben van vaste contactpersonen die als one-stop-shop alle vragen verzamelen en intern uitzetten en terugkoppelen, ook hier voor zowel de uitzendkracht als de inhurende manager.

De vaste contactpersonen bij bureaus moeten goed bereikbaar zijn, en ook bereid zijn om langs te komen wanneer nodig, wat momenteel tenminste 1x per maand bij de inloopsessies is en daarnaast op afroep door iedere inhurende manager of uitzendkracht of op eigen inzicht.

Ten slotte wordt met goede communicatie ook bedoeld hoe het bureau verschillende afdelingen tegelijk goed bediend, dat het tijdig met de contracteigenaar en contractmanager schakelt en prettig samenwerkt met het andere bureau in gevallen waarover onderlinge afstemming nodig is.

Met 'gehele inhuurproces' wordt de periode bedoeld van aanvraag t/m beëindiging van een opdracht en alle fases daartussen. De beëindiging kan naast het stoppen van een inhuuropdracht ook inhouden dat een kandidaat wordt overgenomen door de Gemeente Haarlem en Zandvoort van een uitzendbureau. Dat heeft de Gemeente Haarlem en Zandvoort vaak gedaan in afgelopen contractjaren, meer dan 50 uitzendkrachten zijn overgenomen en naar tevredenheid in vaste dienst gekomen.

### **3.3.5 Funnel veelvoorkomende functies**

Op basis van analyses van de huidige leveranciers is bekend welke inspanningen zij moeten leveren om ons te kunnen voorzien. Zo omvat de zgn. 'funnel' (= trechter) de stappen:

- sollicitaties
- pre-screening
- bureau screening
- klant screening (op gesprek)
- aangenomen of afgewezen.

Gemeente Haarlem weet dat er gemiddeld momenteel ongeveer 14 sollicitaties nodig zijn om één geschikte kandidaat te plaatsen. Specifieker is bekend dat momenteel voor de veel voorkomende functies van 'KCC-baliemedewerker' 22 sollicitaties nodig zijn om één kandidaat te plaatsen; voor een medewerker "KCC-telefoonkamer" zijn dat er 25, voor een "medewerker IV" zijn dat er 10 en voor een "administratieve kracht" 25.

## **3.4. Gewenste situatie**

### **3.4.1 Doelen**

De gemeente Haarlem en Zandvoort is op zoek naar twee Opdrachtnemers die voor de totale looptijd van maximaal 6 jaar de inhuur van flexibele arbeid t/m schaal 9 kunnen verzorgen. Gezamenlijk moeten de Opdrachtnemers in staat zijn om de totale inhuurbehoefte te kunnen dekken.

Opdrachtnemers waarmee Opdrachtgever een overeenkomst wenst af te sluiten blinken uit in:

- Een strakke organisatie van het werving en selectieproces dat zorg draagt voor een snelle levering en plaatsing (1 tot 5 dagen voor toegankelijke rollen) van de juiste kandidaten, waarbij de juiste kandidaat zowel een inhoudelijke match als een culturele match is met de inhurende afdeling;
- Een aantoonbaar goede toegang tot de (regionale) arbeidsmarkt en de mogelijkheden om (latent) beschikbare kandidaten te vinden in de vorm van een uitstekende sourcing strategie;
- Aantoonbare kennis van de inspanningen, processen, procedures en (AI) tooling die nodig zijn om de gewenste voorzieningspercentages te halen
- Een uitstekende communicatie (naar zowel Opdrachtgever als kandidaten);
- Strakke organisatie van de aanverwante processen en systemen, zoals het facturatieproces, goedkeuren van uren, en communicatie over interne en externe wijzigingen;
- Duidelijke communicatiestructuur met vaste recruiters en accountmanager.

Afsluitend zijn we nadrukkelijke op zoek naar een juiste match met de Opdrachtnemers in termen van cultuur, communicatie en relatiebeheer.

### **3.4.2 Kwalificaties bureaus**

Op basis van alle analyses is het inzicht ontstaan – ten opzichte van eerdere aanbestedingen en naar aanleiding van de inzichten die de marktconsulatie ons heeft opgeleverd – dat wij ons niet alleen moeten richten op wat een uitzendbureau doet zodra zij binnen is of zodra zij een opdracht van ons ontvangt.

Maar – en dat schetsen wij deels ook eerder in dit hoofdstuk- dat het óók zeer van belang is dat:

- bureaus op voorhand aantonen dat zij kennis hebben van en toegang tot de (regionale) arbeidsmarkt;
- zij weten welke inspanningen er nodig zijn om het gewenste voorzieningspercentage te halen en met welke processen, procedures en (AI) tooling zij dit doen;
- het niet meer alleen gaat om het ‘op de plank hebben liggen van geschikte kandidaten’ maar meer en meer om het weten te vinden van mogelijk beschikbare en latent beschikbare kandidaten;
- de sourcingstrategie van een dusdanige kwaliteit is dat het bureau weet waar zij welk profiel op welk moment in de markt kunt vinden.
- De juiste match heeft met ons in termen van cultuur, communicatie en relatiebeheer.

### **3.4.3 Communicatie en relatiebeheer**

Het is van cruciaal belang dat de bureaus waarmee samengewerkt gaat worden heel duidelijk aantonen dat zij de wens hebben en in staat zijn om ‘in de haarvaten’ van de organisatie te gaan zitten.

De match qua relatiebeheer en de vorm van communicatie en samenwerking moet voorafgaand aan de samenwerking kritisch beoordeeld worden. Gedurende de contractlooptijd is uitwijken niet makkelijk. Een succesvol bureau doet dit door zichtbaar te zijn, op een goede manier contact te onderhouden over voortgang en ons als opdrachtgever ‘Top of Mind’ te hebben. Daarom stellen wij nu als voorwaarde dat een bureau 2 recruiters voor ons beschikbaar heeft, die elkaar aanvullen en vervangen en altijd bereikbaar zijn. Naast deze recruiters wordt een vaste accountmanager vereist.

Naar onze indruk moeten we achterhalen of bureaus dat echt willen en daarvoor kiezen. In de huidige werknemersmarkt kunnen bureaus bij wijze van spreken kiezen aan wie ze willen leveren. Dit bewijs wensen wij te verzamelen door middel van referenties en casuïstiek en via de door een bureau gepresenteerde aanpak.

Ook zullen er heldere afspraken en KPI's opgesteld worden als het gaat over aanpak, contact, zichtbaarheid, en inhouse en lokale (Haarlemse) aanwezigheid. En ten slotte, dat als deze afspraken niet worden nagekomen er duidelijke interventies en herstelacties zullen worden ondernomen om op niveau te komen of dat het mogelijk nalaten daarvan contractuele consequenties kan hebben.

Wij laten de eisen en wensen t.a.v. het bovenstaande naar voren komen in het programma van eisen, het programma van wensen en de gunningscriteria.

### **3.4.4 De uitdaging op het gebied van inhuur van medewerkers**

De uitdaging op dit gebied betreft enerzijds het vinden van geschikte uitzendkrachten die passen bij de cultuur en de context van onze organisatie (waar iedere inhurende afdeling vaak ook een eigen subcultuur heeft) die ook daadwerkelijk aan de slag gaan bij de gemeente, die voldoen, van

toegevoegde waarde zijn en hun opdracht afmaken dan wel doorstromen in vaste dienst. De uitzendorganisatie die dat goed organiseert is van grote toegevoegde waarde voor onze uitvoeringskracht en onze rol als werkgever.

Anderzijds vormt Gemeente Haarlem en Zandvoort door de decentrale inhuurinrichting, de relatief grote aantallen inhuuropdrachten en het gegeven dat met alle kandidaten, zittende uitzendkracht, inhurende managers en andere contactpersonen tegelijk passend contact onderhouden moet worden door 2 tot 3 contactpersonen in onze optiek een complexe opdracht en omgeving, om blijvend aan de gewenste inhuur van medewerkers te kunnen voldoen.

#### **3.4.5 Verhouding en samenwerking met en tussen 2 uitzendbureaus: partnership**

Er wordt gekozen voor 2 bureaus omdat de Gemeente Haarlem en Zandvoort niet afhankelijk van 1 partij wenst te zijn, en we tegelijkertijd inschatten dat 3 partijen te veel is. Het betreft het invullen van brede, generieke en veel voorkomende functies, waar de huidige partijen ruim 95% in kunnen voorzien. Derhalve is het aannemelijk dat voor het vervullen van toekomstige inhuuraanvragen het samenwerken met 2 bureaus afdoende is.

Deze 2 partijen kunnen elkaar scherp houden en aanvullen. De bureaus zijn weliswaar concurrenten op iedere minicompentie die volgt bij een inhuuraanvraag. Maar belangrijk voor Gemeente Haarlem en Zandvoort is dat partijen constructief en professioneel met ons én met elkaar optrekken. Zo verifiëren ze periodiek dat aanvragen bij beide partijen uitstaan, hebben ze overleg over gezamenlijke communicatie en acties die bijv. bij CAO-wijzigingen en bulk-inhuuraanvragen gezamenlijk en uniform en vooraf afgestemd opgevolgd dienen te worden. En zijn ze tegelijk aanwezig tijdens het wekelijkse inhouse dag(deel).

Gemeente Haarlem en Zandvoort zal het werk niet vooraf opdelen in gelijke stukken, percelen, afdelingen of functiegebieden voor beide partijen. We willen dat de inhurende afdelingen maximaal bediend kunnen worden door beide bureaus. Een vergelijkbaar omzetaandeel voor beide partijen is dus een resultaat van goed werken door beide bureaus, niet een doel op zich of een beperking is die we vooraf op wensen te leggen. Gemeente Haarlem en Zandvoort draagt de verantwoordelijkheid voor een “level-playing-field”.

Als onderdeel van de visie op partnership met en tussen de bureaus biedt Gemeente Haarlem en Zandvoort al enkele jaren maandelijkse inloopsessies aan. De huidige bureaus krijgen dan een eigen ruimte naast elkaar op de Haarlemse kantoren. Daar kunnen ze gedurende een dagdeel hun opdrachtgevers en uitzendkrachten in ontvangen, maar ook onderlinge afstemming doen over lopende zaken.

Een verdere invulling van het partnership is dat Gemeente Haarlem en Zandvoort de mogelijkheid wil bieden om één van de bureaus jaarlijks een inhouse kennissessie te laten organiseren over relevante ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Hiervoor kunnen alle inhurende managers, uitzendkrachten en overige Haarlemse relaties uitgenodigd worden. Het idee is dat de bureaus elkaar daarin jaarlijks afwisselen, zolang de omzetaandelen van beide bureaus elkaar niet meer dan 20% ontlopen.

#### **3.4.6 Inzet van AI, BI en tooling**

Er is de afgelopen jaren veel vooruitgang geboekt op het gebied van ‘automatisering’, AI en goede BI tooling.

Gebleken is ook dat dit daadwerkelijk het verschil kan maken bij het vinden van de juiste kandidaten (AI-search bijvoorbeeld) en ook het snel, effectief en efficiënt kunnen ‘besturen en uitnuttigen’ van de contractomvang. Het kan zorgen voor snellere en betere matches, omdat je bijvoorbeeld kandidaten

vindt die je anders niet zou hebben gevonden. En ook het relatiemanagement kan op een manier die maakt dat je bij ze opvalt. Met als effect dat je snel inzicht hebt in wat er gebeurt en ook gericht en snel kunt bijsturen.

Organisaties die dit goed doen, weten waar ze hun kandidaten kunnen vinden, hebben snel inzicht in impact van een vacaturecampagne en kunnen daarmee direct aan knoppen draaien om de impact te verhogen.

Ook het actief inzetten van slimme CRM-tools om bij te houden wie je wanneer waarover spreekt of weer moet spreken, is een nuttige ondersteuning om tijdig en geautomatiseerd signalen te krijgen over benodigde opvolging. Massale persoonlijke targetting, met snelle, laagdrempelige reactiemogelijkheden en bijvoorbeeld open agenda's voor video- of belafspraken maken dat contacten sneller gelegd kunnen worden op momenten en manieren die passen bij verschillende doelgroepen, bij kandidaten en opdrachtgevers.

Uit de marktconsultatie blijkt ook dat het altijd van belang blijft dat er ook daadwerkelijk een mens, een persoon (de 'human touch') de uiteindelijke match maakt en de contacten onderhoudt. AI maakt dat er meer tijd over is voor de menselijke kant van het werk: opbouwen van relaties, het voeren van gesprekken en het goed kunnen bepalen van een fit tussen kandidaat en organisatie. Zo verhoogt AI, BI en CRM significant de efficiency en verlaagt het de foutmarge.

Het standpunt van Gemeente Haarlem en Zandvoort is dan ook dat AI (en tooling in het algemeen) onvermijdelijk en here to stay is. Tijdens de marktconsultatie werd bevestigd hoe diep AI al geïntegreerd is in processen en tools van enkele partijen. Voor dit werk juichen we het gebruik zelfs toe.

Voor de kwaliteitsborging hebben we een nieuwe, extra clause in ons PVE opgenomen. We eisen dat alles wat door bureaus door AI gegenereerd wordt eerst door mensen gecheckt wordt voor het met ons gedeeld wordt. Daarnaast vragen we tijdens deze aanbesteding volop om bewijsvoering middels referenties en casuïstiek, om naast een goed en slim verhaal ook praktijkresultaten te zien.

#### **3.4.7 Regeling gelijkwaardige beloning per 1 januari 2026**

Op grond van artikel 8 Waadi (Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs) hebben uitzendkrachten nu (in 2025) nog recht op tenminste dezelfde arbeidsvoorwaarden als waarop werknemers recht hebben die in vergelijkbare functies bij de opdrachtgever (gemeente Haarlem en Zandvoort) werkzaam zijn; de **inlenersbeloning**. Afwijking hiervan is per cao mogelijk waarvan de cao voor uitzendorganisaties (ABU-cao) gebruik van heeft gemaakt. De inlenersbeloning voor ondernemingen die deze cao toepassen is daarom beperkt tot een aantal elementen waaraan nu nog getoetst wordt. Maar dat gaat veranderen.

De nieuwe ABU-cao introduceert per 1 januari 2026 de **gelijkwaardige beloning** met als doel dat de arbeidsvoorwaarden van uitzend- en detachingskrachten zo volledig mogelijk gelijkgetrokken worden met de beloningsregeling van de vaste medewerkers bij opdrachtgevers. Daar kan niet meer bij cao van worden afgeweken.

De gelijkwaardige beloning houdt in dat de totale waarde van het pakket aan arbeidsvoorwaarden van de uitzendkracht minimaal gelijkwaardig moet zijn aan dat van de vaste medewerkers die hetzelfde of vergelijkbaar werk verrichten. De term 'gelijkwaardig' houdt in dat het pakket niet exact hetzelfde hoeft te zijn. Voor sommige arbeidsvoorwaarden kan dat ook niet, maar de uitzendkracht moet, alles bij elkaar opgeteld, wel minimaal hetzelfde aan waarde krijgen als medewerkers die in dienst zijn bij de opdrachtgever.

Het standaardpakket aan arbeidsvoorwaarden dat gedeeld wordt in bijlage 13 bestaat uit:

1. De Cao Gemeenten 2025-2027 (wordt niet gedeeld; openbaar toegankelijk voor uitzendorganisaties)
2. HR21 functie-indeling
3. Personeelsboek gemeente Haarlem en Zandvoort met relevante regelingen:
  - regeling pauzetijd
  - werktijdenregeling
  - regeling beeldschermbril
  - regeling belasting en belastbaarheid voor alle medewerkers
  - regeling individueel keuzebudget (IKB)
  - regeling mobiele devices
  - ambtsjubilea, afscheid en bijzondere gebeurtenissen
  - regeling individuele opleidingen
  - reiskostenregeling
  - regeling salaris en vergoedingen
  - vergoedingsregeling dienstreizen
  - regeling vergoeding regionale piketdiensten
  - regeling tijdcompensatie
  - regeling vakantie en verlof
4. Pensioenreglement ABP (wordt niet gedeeld; bekend bij uitzendorganisaties)
5. Verzuimprotocol
6. Academie Haarlem & Zandvoort (trainingen, workshops, leerlijnen, evenementen)
7. Sociaal Voorzieningsfonds

Mogelijk dat er nog heel incidenteel voorkomende bijzondere, arbeidsvoorwaarden zijn. Maar juist omdat deze slechts zeer incidenteel voorkomen, nemen we het standpunt in dat deze geen onderdeel van het standaardpakket aan arbeidsvoorwaarden zijn. In de incidentele gevallen waar dit van toepassing is, zullen deze dan middels aanvulling op de beloning tegemoet gekomen moeten worden.

Wij vragen inschrijvers hun voorstel te maken, middels het prijzenblad, van de vertaling en kapitalisatie van alle **structurele voorwaarden**. Dit betreft alle beloningsvormen die iedere medewerker van de Gemeente Haarlem en Zandvoort daadwerkelijk op periodieke basis krijgt. Dat is niet hetzelfde als alle arbeidsvoorwaarden die aangeboden worden, daaronder vallen ook wat wij incidentele arbeidsvoorwaarden noemen.

Alle niet-structurele arbeidsvoorwaarden beschouwen we, in dit kader van gelijkwaardige beloning, als incidentele arbeidsvoorwaarden. Dit betreft de beloningen en vormen van beloning die niet periodiek en aan iedere medewerker worden toegekend. Deze worden uitgesloten van de kostprijselementen door de Gemeente Haarlem en Zandvoort. We verwachten dat inschrijvers dit buiten hun voorstel voor de kostprijs houden en apart in rekening brengen wanneer dit speelt.

We vragen echter wél om een vertaling en kapitalisatie van deze mogelijke, incidentele arbeidsvoorwaarden op het 42<sup>e</sup> tabblad van de bijlage Prijzenblad. Als relevant voorbeeld hebben we reiskosten opgevoerd op dit tabblad. Dit betreffen immers kosten die per medewerker verschillen, naast dat het recht op uitkering per medewerker kan verschillen, op basis van de voorwaarden van Gemeente Haarlem.

Op deze manier ontstaat er een overzicht mogelijke incidentele arbeidsvoorwaarden en hoe we dat kunnen kapitaliseren en honoreren per uitzendkracht op. Dat noemen we een zogenaamde in het

prijzenblad de 'menukaart', waarbij ~~beide~~ partijen voorafgaand aan een eventuele declaratie al wel afspraken hebben gemaakt over hoe incidentele voorwaarden toegekend en afgerekend zullen worden. Toekomstige aanspraken moeten per inhuurkracht beoordeeld en goedgekeurd worden, en waar van toepassing passend gecompenseerd worden.

Indien Gemeente Haarlem en Zandvoort wijzigingen in haar beloning doorvoert, **structureel of incidenteel**, zullen deze gedeeld worden met de dan gecontracteerde inhuurorganisaties, om de beloning richting inhuurkrachten gelijkwaardig te houden.

Ter verduidelijking voor enkele reeds geconstateerde bijzondere situaties de volgende toelichting:

Bruto gelijkwaardige beloning:

De volledige gelijkwaardige beloning gaat uit van een bruto gelijkwaardigheid. Uitzendorganisaties dienen de bruto waarde van een toewijzing/aanspraak aan te houden.

Opleidingsverlof:

In Artikel 6 van de aanvullende regeling op de CAO staan opleidingsdagen vermeld voor MBO/HBO/WO studenten. Dit zijn voor MBO/HBO studenten maximaal 160 uur en voor WO studenten 220 uur extra, doorbetaald verlof. In de aanvullende voorwaarden staan aanvullende kaders beschreven. Dit beschouwen wij als incidentele arbeidsvoorwaarde, dus vragen we inschrijvers om deze extra dagen buiten de kostprijs te houden en apart in rekening te brengen wanneer dit speelt.

Pensioencompensatie:

In de kostprijs wordt een compensatie voor het resterende werkgeversdeel opgenomen. Deze compensatie zal als toeslag op het loon bruto – in een los looncomponent - worden uitgekeerd aan de uitzendkracht.

Fiscaal voordeel:

Alle voordelen/regelingen waarbij een fiscaal voordeel wordt aangeboden hoeven uitzendorganisaties niet te volgen. Een voorbeeld: hier valt ons sociaal fonds onder: medewerkers kunnen zich via de gemeente aansluiten bij het Sociaal Fonds tegen een percentage van 0,1% op het maandsalaris. De medewerker moet in dienst zijn bij de gemeente om hierbij aangesloten te zijn, individuele aansluiting is niet mogelijk.

Vakantiedagen:

Onze vakantietijd moet in uren berekend worden, niet in dagen. Wij hebben een 36-urige werkweek (fulltime). De standaard is dat medewerkers fulltime 5 dagen voor ons werken, dus een standaard werkdag duurt 7,2 uur. Daar zijn veel afwijkingen op mogelijk, zowel in uren per week, als uren per dag. Voor afwijkende dienstverbanden dient dit pro rata verrekend te worden.

### 3.5. Financiële raming

Aan de grootste inhurende afdelingen KCC, IV en VTH is gevraagd wat zij verwachten voor de komende jaren in te huren bij uitzendbureaus. Van de overige inhurende afdelingen hebben Financiën, HRM, NH Veilig en Werk & Inkomen hun prognose afgegeven. Gezamenlijk nemen deze afdelingen 77% van de huidige bestedingen voor hun rekening, waarop we de totale raming baseren. Op basis daarvan is de raming voor de komende 6 jaar (maximale looptijd van de overeenkomst) €13.000.000,-.

Om fluctuaties in te calculeren, een veilige bandbreedte te hebben, en rekening te houden met inflatie, hanteren we de maximale toegestane 50% marge in de herzieningsclausule, wat een totale raming van €19.500.000,- oplevert.

## **3.6. Resultaten**

### **3.6.1 Resultaten van de aanbesteding van uitzendbureaus**

Het resultaat en de doelstelling van het project is om via een professioneel en zorgvuldig aanbestedingstraject te komen tot het afsluiten van een raamovereenkomst met 2 uitzendbureaus ten behoeve van het recht- en doelmatig inhuren van flexibele arbeidskrachten tot en met schaal 9.

De hoofddoelstellingen van het contracteren van uitzendbureaus, zijn:

- dat de uitzendbureaus tijdelijke krachten leveren i.v.m. de tijdelijke duur van een opdracht, project, of afwezigheid van een vaste medewerker,
- dat de uitzendbureaus een bijdrage leveren aan het toevoegen van arbeidskrachten voor de Gemeente Haarlem en Zandvoort die zij zelf via haar eigen wervingskanalen niet kan vinden,
- dat de gemeente soms extra snel en/of in grote getalen voor een korte termijn tijdelijke krachten nodig heeft, de 'piek-en-ziek' opdrachten.

Gemeente Haarlem en Zandvoort streeft ernaar onderstaande subdoelen te behalen:

1. Verlengde proeftijd: Inhuur van uitzendkracht kan worden ingezet als extra instroomkanaal die dan regelmatig uiteindelijk vaste medewerkers worden waarmee je feitelijk een verlengde proeftijd realiseert.
2. Partnership: De schaarste op de arbeidsmarkt maakt het steeds meer van belang om hechte partnerships aan te gaan met de partijen die voor ons inhuur verzorgen. Van belang is ook deze te onderhouden en om als goed opdrachtgever in de markt bekend te staan.
3. DIG en social return: In het inkoopbeleid van de gemeente Haarlem en Zandvoort wordt uitgebreid stil gestaan bij zowel Inclusie en diversiteit als bij SROI. Flexwerkers zijn een wezenlijk onderdeel van de organisatie en kunnen bevorderend werken op het thema van diversiteit & inclusie en social return.
4. Wendbaarheid: Verder is het doel van het inzetten van flexibel personeel het vergroten van de wendbaarheid van de organisatie en het situationeel kunnen op- en afschalen bij pieken en bijzondere projecten en bij vervanging bij ziekte.
5. Nieuwe inzichten en methodes: uitzendbureaus beschikken over andere en soms betere of in ieder geval aanvullende toegang tot de arbeidsmarkt door de kennis die zij ervan hebben en de sourcingmethodieken die zij toepassen.
6. Kennis, kunde en ervaring: uitzendkrachten kunnen kennis, kunde en ervaring brengen die zelf niet of onvoldoende in huis is.
7. Compliance: Door medewerkers in te huren via bureaus die bij hen in dienst zijn, voorkom je onregelmatigheden op het gebied van de wet DBA. En ook: veel inhuur die voorheen via ZZP/interim constructies liepen, vindt nu plaats via uitzenden of detacheren. Daarmee weet een organisatie zeker dat er geen risico's worden gelopen op het gebied van bijvoorbeeld vermeend werkgeverschap en af te dragen sociale premies/loonbelasting. Omdat bureaus per 1 januari 2026 het principe van gelijkwaardige beloning moeten toepassen is de organisatie er ook van verzekerd dat de CAO goed wordt toegepast.

### **3.6.2 Beoogde resultaat van gecontracteerde uitzendbureaus gedurende contract**

Het beoogde resultaat dat de twee te contracteren uitzendorganisaties moet leveren voor Gemeente Haarlem en Zandvoort laat zich in vier hoofddoelstellingen uitsplitsen, ieder met een aantal subdoelstellingen. Deze hoofd- en subdoelstellingen leggen we in een SLA met KPI's vast, en zullen we tijdens evaluatiegesprekken bespreken. We vragen de bureaus om hun visie en invulling van deze

doelstellingen te geven aan de hand van bewijsvoering, middels referenties en casuïstiek, zodat we partijen kunnen selecteren die het hoogste resultaat behalen voor ons. Deze hoofd- en subdoelstellingen komen terug in de gunningscriteria, ieder met z'n eigen weging en nadere onderbouwing wat daaronder verstaan wordt.

1. Organisatie verwachtingen en wensen
  - Mate van ervaring met complexe organisaties en relevante context
  - Regionale focus & Klantgerichtheid
  - Technologie & Online zichtbaarheid
  - Duurzaamheid & Ontwikkeling
2. Arbeidsmarktbereik en kandidaten aanwas
  - Arbeidsmarktbereik
  - Dynamische en continue aanwas
  - Slimme segmentatie en funnelmanagement
  - Plan voor schaarse profielen
3. Sterke communicatie met en betrokkenheid bij kandidaten en opdrachtgevers
  - Team & Beschikbaarheid: stabiliteit, bereikbaarheid, aanwezigheid en samenwerking binnen het team
  - Communicatie & Relatiebeheer: bereikbaarheid, communicatiekanalen, relatieopbouw en frequent contact, afstemming
  - Proces & Workflow: efficiëntie en snelheid in het recruitmentproces, heldere werkafspraken, processen en tools en administratieve afhandeling.
  - Implementatieplan, managementrapportages met SLA-dashboard en KPI's
4. Faire prijs
  - Een marktconform tarief met een faire bandbreedte voor de omrekenfactor.

In een apart concept SLA, behorend bij de aanbestedingsdocumenten, worden op verschillende KPI's doelstellingen met normen gesteld, die gedurende de samenwerking blijvend behaald moeten worden, teneinde te blijven voldoen aan de doelstellingen waarop een bureau geselecteerd is tijdens de aanbesteding. Rekening wordt gehouden met een integratieperiode, waarmee het groei- en leerpad start, wat moet leiden tot een groei van het resultaat en de tevredenheid.

De KPI's zijn een afgeleide van het programma van eisen en de gunningscriteria en omvatten:

- Proces & doorlooptijd KPI's, met 4 voorgestelde sub-KPI's
- Kwaliteit & Plaatsing KPI's, met 7 voorgestelde sub-KPI's
- Tevredenheid en samenwerking KPI's, met 10 voorgestelde sub-KPI's

### **3.7. Vooruitblik m.b.t. mogelijke inhuurdesk/MSP**

Mocht er in de toekomst bij Gemeente Haarlem en Zandvoort een inhuurdesk of een Managed Service Provider komen, wat nu nog niet aan de orde is, dan zouden we dit volgens de antwoorden uit de marktconsultatie als een hybride model moeten inrichten. Ondanks dat het nu nog niet aan de orde is, is gebruik gemaakt van het momentum van de marktconsultatie om hier aanvullende inzichten uit de markt over te vernemen.

Het is een ontwikkeling die in andere grote gemeenten als ook bij commerciële bedrijven steeds vaker voorkomt. Onder hybride inrichting wordt verstaan centrale regie en contractmanagement en tegelijkertijd decentrale matching en relatiebeheer per afdeling tussen leveranciers en

opdrachtgevers. Met als voorwaarde dat alle partijen tegelijkertijd goed geïnformeerd blijven en het gebruik van ondersteunende tooling, zoals een goed recruitmentsysteem. In de looptijd van de aankomende overeenkomst zal verdere duidelijkheid komen over een mogelijk andere inrichting van het inhuurproces.

### 3.8. Perceelverdeling

Conform artikel 1.5 lid 1 en 2 is het een Aanbestedende dienst niet toegestaan om opdrachten onnodig samen te voegen. Indien er sprake zou zijn van een onnodige samenvoeging dient hierbij acht te worden geslagen op de volgende overwegingen. Naar mening van Opdrachtgever is er géén sprake van een samenvoeging, laat staan een onnodige. Evengoed worden hieronder de overwegingen kort besproken met name om onze visie op de toegang van het MKB te documenteren.

- *De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.*  
Er zijn ruimvoldende partijen die onderliggende opdracht zouden kunnen uitvoeren. Dit is onder andere gebleken uit het aantal deelnemende partijen aan de marktconsultatie. Het is een grote opdracht met een complex karakter en de doelstelling van de aanbesteding is om met twee partijen een raamovereenkomst te sluiten. De geschiktheidseisen worden zodanig neergezet dat er recht wordt gedaan aan deze complexiteit. Het MKB wordt niet beperkt in deelname als gevolg van een onnodige samenvoeging (maar mogelijk wel door de aard van de opdracht zelf). De belangen van het MKB zijn in voldoende mate geborgd aangezien het is toegestaan om als combinatie of als onderaannemer deel te nemen aan de aanbesteding. Het is mogelijk en toegestaan dat hoofdinschrijvers gebruik maken van niche bedrijven als onderaannemer. De verwachting dat er een MKB-bedrijf als hoofdinschrijver zal deelnemen is laag.
- *de organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de aanbestedende dienst, het speciale-sectorbedrijf en de ondernemer*  
Er is geen sprake van een onnodige samenvoeging dus er zijn geen gevolgen en risico's te bespreken.
- *de mate van samenhang van de opdrachten.*  
Er is sprake van een logische samengestelde overheidsopdracht waarbij geen sprake is van onnodige toe- of samenvoegingen.

De opdracht is een dienst, vallend onder de CPV-code 796000000-0: rekruteringsdiensten en aanvullend onder de CPV-code 79620000-6: Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel. Er valt geen logische verdeling te maken in andere soorten diensten en/of leveringen die maken dat er verschillende opdrachten bij elkaar geschoven zijn om een grotere opdracht te maken en daarmee de belangen van het MKB te schaden. Er is concluderend geen sprake van een (onnodige) samenvoeging.

Artikel 1.5 lid 3 benoemt verder dat de Aanbestedende dienst de opdracht verdeelt in percelen tenzij zij dit niet passend acht. Het doel van de aanbesteding is om een raamovereenkomst aan te gaan met twee verschillende partijen onder andere om niet afhankelijk te zijn van één partij in het vervullen van de gewenste dienstverlening. Daarnaast is het de verwachting dat de twee raamcontractanten elkaar scherp zullen houden in de geëiste dienstverlening door als gelijken mee te kunnen dingen naar Nadere Overeenkomsten (NOK's). Door de overeenkomst te verdelen in percelen, bijvoorbeeld op basis van een verdeling van profielen, verliezen we de voordelen aangezien

er dan per perceel 1 Opdrachtnemer is. Daarmee zijn we alsnog afhankelijk van 1 partij en is er geen prikkel om conform de geëiste dienstverlening te leveren. Als we dit zouden oplossen door meerdere Opdrachtnemers per perceel toe te laten neemt de complexiteit en de transactiekosten verder toe. Dit is niet in het belang van Opdrachtgever en Opdrachtnemer/ gegadigden.

Door twee Opdrachtnemers te contracteren is er per saldo een verdeling van de Opdracht. Zoals hierboven reeds is beschreven is er naar mening van Opdrachtgever voldoende aandacht voor de belangen van het MKB omdat delen van de opdracht zich lenen voor onderaanneming door niche bedrijven.

### **3.9. Marktconsultatie**

Tijdens de voorbereiding is gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een openbare schriftelijke marktconsultatie te publiceren op TenderNed. Hiervan is een beknopt en algemeen verslag gemaakt en gepubliceerd. Dit verslag is tevens gepubliceerd bij deze aanbesteding.

## 4 Juridische voorwaarden

### 4.1.1 De Overeenkomst

Doel is om twee uitzendbureaus te contracteren, om voor generieke functies t/m schaal 9 voor minimaal de volgende zes jaar uitzendkrachten in te kunnen huren voor alle afdelingen binnen de Gemeente Haarlem en Zandvoort. Met daarbinnen 4 verlengopties van 1 jaar waarop besloten wordt tot voorzetting of niet (2+1+1+1+1).

In de aanbestedingswet (artikel 2.140 lid 3) staat benoemd dat alleen in uitzonderingsgevallen die deugdelijk zijn gemotiveerd een raamovereenkomst met een looptijd langer dan 4 jaar is toegestaan. De onderbouwing van de langere looptijd wordt gevonden in:

- Van de 11 deelnemers aan de marktconsultatie zijn 10 deelnemers voorstander van een langere looptijd.
- De gemeente Haarlem en Zandvoort is een complexe organisatie met 22 afdelingen verdeeld over 4 domeinen. Door de organisatie heen zijn verschillende culturen zichtbaar. Deze complexiteit vraagt een intensieve samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemers om elkaar te leren kennen, begrijpen, te ontwikkelen en uit te bouwen. Investerings van alle drie de partijen in zowel tijd als geld moeten de ruimte krijgen om te renderen.
- Er is sprake van een krappe arbeidsmarkt waarin goed personeel schaars is. Investerings in het werven, selecteren en behouden van arbeidskrachten, zoals bijvoorbeeld in tooling, hebben een langere tijd nodig om zichzelf terug te verdienen.
- Onder verwijzing van hetgeen in paragraaf 3.7 gezegd is inzake een centrale inhuurdesk of een MSP houdt de gemeente Haarlem en Zandvoort – ondanks dat daar nu nog niet concreet sprake van is – de mogelijkheid open om daar op enig moment wel voor te kiezen. Dit vergt dan opnieuw een investering in tijd en geld om de dienstverlening opnieuw te laten aansluiten op het proces. Een langere looptijd van 6 jaar doet recht aan een dubbele implementatie mocht hier op enig moment sprake van zijn en geeft ook ruimte om een periode de tijd te kunnen nemen voor en aan te passen op een nieuwe status quo.
- Naast de voorbereidingen van Opdrachtgever wordt er een aanzienlijke inspanning gevraagd van Marktpartijen om in te schrijven op deze aanbesteding. Zeker in de situatie zoals hierboven beschreven is het beperken van kosten en tijd door een langere looptijd (uitstel van een nieuwe aanbesteding) gerechtvaardigd.
- Er wordt bewust gebruik gemaakt van optionele verlengingen van 1 jaar om, indien wijzigingen in de arbeidsmarkt of bijvoorbeeld wet- en regelgeving daarom vraagt, de overeenkomst alsnog te beëindigen en een nieuwe procedure te starten.

Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept Overeenkomst (Bijlage 3).

### 4.2 Herzieningsclausules

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de Opdracht te wijzigen, ongeacht de geldelijke waarde ervan, zonder een nieuwe aanbestedingsprocedure in de navolgende gevallen:

- Wet- en regelgeving: Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de Raamovereenkomst inclusief Bijlagen aan te passen conform veranderende wet- en regelgevingen en CAO-wijzigingen.

- **Proces:** Indien er sprake is van Organisatorische wijzigingen binnen Opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld een verandering naar een centraal/hybride inhuurproces of MSP, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemers in overleg over de wijze waarop de overeenkomst, binnen de kaders van de aanbesteding en de overeenkomst, het beste op de gewijzigde situatie aangesloten kan worden.
- **Volume:** Opdrachtgever behoudt zich het recht voor te fluctueren in volume bij deze Opdracht. Opdrachtgever kan tot maximaal 50% boven als beneden de oorspronkelijke geraamde waarde, zoals opgenomen in Aanbestedingsleidraad, Opdrachten uitzetten onder de Raamovereenkomst.
- **Profielen:** Indien er gedurende de looptijd generieke functies of profielen ontstaan kunnen deze worden toegevoegd aan de scope van de Overeenkomst.
- **Profielen:** Indien blijkt dat binnen raamovereenkomsten ten behoeve van Specialistische inhuur t/m schaal 9 (waaronder bijvoorbeeld Brugwachters, Handhavers en functies binnen het sociaal domein, incidenteel geen kandidaten kunnen worden geworven behoudt Opdrachtgever zich het recht voor deze functies uit te vragen bij de Opdrachtnemers van onderliggende aanbesteding.
- **Crisis:** Indien er sprake is van een crisis situatie of een andere overmacht situatie die noopt tot het incidenteel (tijdelijk) extra inhuren van arbeidskrachten t/m schaal 9 kan Opdrachtgever tijdelijk afwijken van de geschatte volumes tot maximaal 30% met behoud van de overeengekomen tarieven.
- **Indexering:** De tarieven mogen geïndexeerd worden conform eis 20 en eis 21 van het Programma van Eisen.
- **Toepassing:** Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aan haar verbonden partijen zonder aanbesteding toe te laten treden tot de Overeenkomst behorende bij deze Opdracht.
- **Social return:** Opdrachtgever heeft de intentie de invulling van SROI – in algemene zin – anders vorm te geven. Wanneer nieuw beleid met bijbehorende kader bestuurlijk is vastgesteld en van kracht is, treedt het nieuwe Social Return beleid in de plaats van het oude en kunnen Opdrachtnemers gebruik maken van de ruimere mogelijkheden bij de invulling van de contractueel afgesproken verplichting.

De algemene aard van de Opdracht zal door de herzieningsclausule echter niet veranderen.

### 4.3 De Wachtkamerovereenkomst

Op de Overeenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. De Inschrijver die als eerste niet in aanmerking komt voor gunning, wordt in de wachtkamer geplaatst. Met deze partij wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten (Bijlage 4) onder opschortende voorwaarde met de nummer twee (2) in rangorde. De opschortende voorwaarde betreft het niet voortijdig beëindigen van de Overeenkomst met de winnende Inschrijver als gevolg van het geheel of gedeeltelijk niet nakomen door Opdrachtnemer voor een periode van maximaal twaalf (12) maanden. De nummer twee (2) in rangorde neemt bij beëindiging van de Overeenkomst met de oorspronkelijke winnende Inschrijver de uitvoering van de Opdracht over. Hiertoe dient de nummer twee (2) in rangorde haar Inschrijving gedurende maximaal twaalf (12) maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de oorspronkelijke winnende Inschrijver gestand te doen.

### 4.4 Toepasselijkheid Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten

Op de aanbesteding en de hieruit voortkomende Overeenkomst zijn uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten van de gemeente Haarlem ~~(en Zandvoort?)~~, welke op 3 april 2018 zijn vastgesteld door B&W, van toepassing, voor zover daarvan in de Overeenkomst niet wordt afgeweken.

Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten van Opdrachtgever (Bijlage 1).

De toepasselijkheid van eventueel door Inschrijver gehanteerde algemeen voorwaarden, wordt hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.

#### **4.5 Verwerkingsverantwoordelijkheid**

Voor de uitvoering van hun specifieke taken van de door Opdrachtgever geformuleerde Opdracht in deze aanbestedingsleidraad zijn partijen, inclusief de inschrijvers, zelfstandig verwerkingsverantwoordelijk in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## 5 Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en uitvoeringsvoorwaarden

Ten aanzien van Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen wordt er onderscheid gemaakt tussen twee (2) wijzen van indienen van bewijsstukken. Bewijsstukken die bij de Inschrijving gevoegd dienen te zijn en bewijsstukken die de Inschrijver op eerste verzoek van Aanbestedende dienst dient op te leveren. Op eerste verzoek van Aanbestedende dienst dient u bewijsstukken (verklaringen en polisblad(-en)) en/of documentatie binnen zeven (7) werkdagen te overleggen.

Als op Inschrijver één (1) of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Als Inschrijver niet volledig aan de in deze vragenlijst gestelde Geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving als ongeldige Inschrijving terzijde gelegd worden en niet voor verdere beoordeling in aanmerking komen.

### 5.1 Uitsluitingsgrond: Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Voor deelname aan deze aanbesteding is het indienen van het “Uniform Europees Aanbestedingsdocument” (UEA) verplicht. Deze kunt u via TenderNed invullen. Na het volledig invullen van het UEA dient u een rechtsgeldig ondertekend (digitaal of met natte handtekening) exemplaar toe te voegen aan de inschrijving.

Door middel van het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver dat op haar onderneming geen van de gestelde Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en voldoet aan alle gestelde Geschiktheidseisen in voorliggende aanbesteding.

#### Let op:

- Omdat er in de nieuwe (digitale) tool geen gegevens opgeslagen worden, is het niet mogelijk het UEA tussentijds op te slaan en later aan te passen.
- Het kan zijn dat u ook voor combinanten en/of onderaannemers een UEA dient toe te voegen. Zie hiervoor paragraaf 6.15.

### 5.2 Uitsluitingsgrond: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) en verklaring Belastingdienst

Aanbestedende dienst zal de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, als bewijsstuk bij het UEA, verzoeken een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) te overleggen.

Een GVA is een verklaring dat uit een onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht, speciale-sectoropdracht, concessieovereenkomst voor openbare werken of prijsvraag. Justis verstrekt de GVA namens de minister van Justitie en Veiligheid. Voor meer informatie over het aanvragen van de GVA zie: <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/>.

De te overleggen GVA mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan twee (2) jaar. De GVA dient aangevraagd te worden bij het Ministerie van Justitie.

Wanneer sprake is van een buitenlandse onderneming, kan, als er in het land waar het bedrijf gevestigd is geen gelijkwaardig formulier bestaat, in plaats van de GVA een verklaring onder ede of een plechtige verklaring ten overstaan van een bevoegde rechterlijke of administratieve instantie,

een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van dat land worden afgelegd en deze verklaring vervolgens overleggen aan Aanbestedende dienst.

Naast de GVA dient de winnende Inschrijver een verklaring van de belastingdienst te overleggen waaruit blijkt dat aan alle betalingsverplichtingen is voldaan. Deze verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes (6) maanden.

**Let op:**

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het verkrijgen van de gevraagde verklaring enige tijd tot een aantal weken kan duren.

Op verzoek overlegt u de gegevens binnen zeven (7) werkdagen.

### **5.3 Geschiktheidseis: Beroepsbekwaamheid**

De Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dan wel een Overeenkomstig beroeps- of handelsregister van het land van vestiging van de onderneming. Aan de hand van de Inschrijving in genoemd register onderzoekt Aanbestedende dienst of de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend.

Aanbestedende dienst zal de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, als bewijsstuk bij het UEA, verzoeken een actueel inschrijvingsbewijs in het handelsregister, niet ouder dan zes (6) maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving, te overleggen. U vult dit bewijs eventueel met documentatie aan, waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de Inschrijver blijkt (volmacht(en)).

Indien Inschrijver een holding- of moedermaatschappij(en) heeft, dient Inschrijver tevens het inschrijvingsbewijs van deze holding- of moedermaatschappij(en) te overleggen.

Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen zeven (7) werkdagen.

### **5.4 Geschiktheidseis: Financieel en economische draagkracht**

Met het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver financieel voldoende gezond te zijn om de Opdracht uit te voeren. Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief mogelijke verlenging(en).

Indien de Inschrijver controleplichtig is, geldt dat de meest recente accountantsverklaring geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. Inschrijver dient de meest recente jaarrekening en accountantsverklaring te kunnen overleggen.

Indien de Inschrijver niet controleplichtig is, verklaart Inschrijver door ondertekening van het UEA dat de financiële en economische draagkracht van haar onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief mogelijke verlenging(en), niet in gevaar komt. Aanbestedende dienst kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag en/of een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

Aanbestedende dienst zal de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, als bewijsstuk bij het UEA, verzoeken de hier genoemde bewijsstukken te overleggen.

Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen zeven (7) werkdagen.

## 5.5 Geschiktheidseis: Verzekering

Inschrijver beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over een adequate verzekering of voorziening voor wettelijke- en/of bedrijfsaansprakelijkheid of Inschrijver is onvoorwaardelijk bereid bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de Opdracht heeft voldaan. Met adequaat wordt bedoeld dat de Inschrijver in het bezit is van een wettelijke- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van **€1.500.000,-** per gebeurtenis, waarbij het eigen risico niet hoger mag zijn dan **€250.000,-**.

Het is niet noodzakelijk dat een Combinatie als Combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

De Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, overlegt binnen zeven (7) werkdagen na eerste verzoek van Aanbestedende dienst, een afschrift van een recent bij Inschrijving geldig polisblad (niet ouder dan één (1) jaar).

## 5.6 Geschiktheidseis: Technische en beroepsbekwaamheid 1

Inschrijver dient aan te tonen over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken om de onderhavige Opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren. Aanbestedende dienst heeft hiertoe de hierna genoemde kerncompetenties gedefinieerd.

Inschrijver dient voor de genoemde kerncompetentie referenties te overleggen, waarmee zij aantoonbaar te beschikken over de in de kerncompetentie gevraagde ervaring.

Inschrijver dient hiervoor de bijgevoegde formulieren voor de opgave van de referentieprojecten (Bijlage 6A en 6B) volledig in te vullen en bij het betreffende onderdeel Eisen in TenderNed te uploaden (in .pdf formaat).

Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal referenties overlegt, worden uitsluitend de eerste aangetroffen referenties beoordeeld.

### Kerncompetentie

Om in aanmerking te (kunnen) komen voor de Opdracht, dient een Inschrijver te beschikken over aantoonbare ervaring met de uitvoering van tenminste één (1) 'Opdracht' in de afgelopen drie (3) jaar voorafgaande aan de datum van de aanbesteding die betrekking heeft (had) op:

- Kerncompetentie 1: Ervaring met het naar tevredenheid werven, selecteren en plaatsen van passende uitzendkrachten en onderwijl het naar tevredenheid onderhouden van relaties met tenminste 40 geplaatste uitzendkrachten en hun opdrachtgevers binnen een decentraal ingerichte complexe organisatie met tenminste 12 verschillende afdelingen/inhurende managers met een opdrachtwaarde van tenminste €1.000.000,- per jaar.
- Kerncompetentie 2: Ervaring met het naar tevredenheid werven, selecteren en plaatsen van in ieder geval onderstaande profielen conform de bijgevoegde profielbeschrijvingen binnen één organisatie:
  - KCC medewerker (rollen met een representatieve functie aan een balie, telefonisch, receptie, e.d.) (incl. burgerzaken) 25 plaatsingen;
  - IT-medewerker 10 plaatsingen;
  - Administratief medewerker 10 plaatsingen.

Definitie van Complex: De gemeente Haarlem en Zandvoort is een zeer diverse organisatie met 22 afdelingen binnen 4 domeinen. De afdelingen werken nauw samen maar hebben ieder een eigen

cultuur en manier van werken ontwikkeld. Een belangrijke uitdaging van de uitzendorganisaties is om aansluiting te zoeken bij het volledige palet aan werkwijzen en subculturen. Er is een decentrale inhuurinrichting, dus zonder centrale coördinatie, beleid, procedures en tooling. Wij zijn hier ook door marktpartijen op gewezen in de beantwoording van de marktconsultatie. We kiezen er dan ook nadrukkelijk en weloverwogen voor om complexiteit van de referentieopdracht te meten aan de hand van het aantal afdelingen/inhurende managers waarmee Inschrijver in de referentie opdracht heeft moeten werken. Andere graadmeters van complex, zoals bijvoorbeeld opdrachtwaarde of aantal medewerkers geven minder expliciet uiting aan de gewenste vorm van complexiteit. Waar deze graadmeters worden gevraagd zijn ze bewust wat lager gehouden dan waar de voorschriften om vragen.

Definitie van MKB: Om te bekijken of een onderneming voldoet aan de definitie van het MKB wordt allereerst gekeken naar het aantal personen dat werkt bij de betreffende organisatie.

Indien dat lager is dan 250 personen wordt verder gekeken naar de omzet en/of het balanstotaal. Indien de jaaromzet lager is dan 50mln óf het balanstotaal is lager dan 42mln dan wordt er gesproken van een bedrijf dat valt binnen het MKB. Gezien de complexiteit van de opdracht en de wens om twee gelijkwaardige partijen te contracteren is gunning aan één MKB bedrijf lastig. Uiteraard is er voor het MKB altijd de mogelijkheid om een consortium te vormen of met onderaanneming te werken om aan de geschiktheidseisen te voldoen.

Lokaal: Het stimuleren van lokale/regionale werkgelegenheid staat centraal in deze aanbesteding en daarom heeft dit ook een nadrukkelijke plek gekregen in de gunningscriteria.

Inschrijver dient ten behoeve van de kerncompetentie 1 maximaal één referentieproject op te geven per competentie. Voor kerncompetentie 2 is het toegestaan om per functieprofiel een referentie aan te leveren (totaal maximaal drie referenties). Hiertoe dient Inschrijver een ingevulde en ondertekende referentieverklaring (bijlage 6) aan te leveren bij zijn inschrijving. Ieder van de door Inschrijver op te geven referentieprojecten voldoet minimaal aan de in deze vraag gestelde vereisten.

Voor de referenties geldt:

- De met de referentieprojecten aan te tonen ervaring dient opgedaan te zijn in de afgelopen drie (3) jaar. De referentieprojecten moeten dan ook gedurende de afgelopen drie (3) jaar door Inschrijver zijn uitgevoerd, te rekenen vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijvingen. Lopende overeenkomsten zijn toegestaan, mits de referentieopdracht een afgeronde duur heeft van minimaal één (1) jaar.
- De opdrachtgever van het betreffende referentieproject niet afkomstig is uit de eigen organisatie van de Inschrijver of uit een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.
- Het is toegestaan dat de gemeente Haarlem en Zandvoort als referent wordt opgevoerd.

Bij ieder referentieproject vermeldt Inschrijver:

- De publieke- of privaatrechtelijke instantie(s) waarvoor de opdracht bestemd was;
- De adres- en contactgegevens en de naam en functie van de referent;

**Let op:**

Het is Inschrijver niet toegestaan om de naam van de contactpersoon van de referent de naam van eigen medewerkers in te vullen, tenzij uw referentie betrekking heeft op Opdrachtgever.

- De gegevens over het op de kerncompetentie gerichte referentieproject dient gebaseerd te zijn op minimaal de hieronder opgenomen punten:

- Naam en beschrijving van de inhoud en omvang van de uitgevoerde opdracht;
- Het bedrag aan omzet van de opdracht (excl. BTW);
- De omvang van de geleverde dienstverlening;
- De data van aanvang en afronding;
- De naam en het adres van eventuele samenwerkingspartner(s)/ Onderaannemer(s), inclusief inhoud en omvang van de werkzaamheden.

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het Aanbestedende dienst vrij staat om de door Inschrijver opgegeven referent, zonder tussenkomst van Inschrijver, voor verificatiedoeleinden te benaderen. Ingeval de referentie niet succesvol nagetrokken kan worden of uit de verificatie blijkt dat het opgegeven referentieproject onjuistheden bevat en/of niet naar tevredenheid van de referent is verlopen kan besloten worden het referentieproject buiten beschouwing te laten en kan dit leiden tot het terzijde leggen, uitsluiten, van de Inschrijving voor verdere deelname aan de aanbesteding.

### **5.7 Geschiktheidseis: Technische en beroepsbekwaamheid 2**

Inschrijver dient WAADI gecertificeerd te zijn en geregistreerd te staan in het WAADI-register met daarbij één (1) van de verplichte SBI-codes:

- 78201 Uitzendbureaus
- 78202 Uitleenbureaus

Op verzoek overlegt Inschrijver dit certificaat binnen zeven (7) werkdagen.

### **5.8 Geschiktheidseis: Technische en beroepsbekwaamheid 3**

De Inschrijver dient te voldoen aan de eisen aan en beoordeling van (fiscale) verplichtingen uit arbeid, zoals vastgelegd in de NEN-4400 norm. Het NEN-4400 is een keurmerk voor alle uitzendondernemingen en (onder) aannemers van werk. Het keurmerk is gebaseerd op NEN-4400-1 (binnenlandse ondernemingen) en NEN-4400-2 (buitenlandse ondernemingen).

Inschrijver kan bewijzen te voldoen aan de NEN-4400 norm als hij:

- voorkomt op de lijst van gecertificeerde ondernemingen op de website van de Stichting Normering Arbeid (SNA) of
- een recente en originele 'schone' Verklaring Betalingsgedrag indient. Een 'schone' verklaring van betalingsgedrag is een schriftelijke verklaring van de Belastingdienst, waarin staat dat de onderaannemer zijn loonheffingen die op het moment van de afgifte bekend zijn, heeft betaald, of
- originele, schriftelijke mededeling van de Belastingdienst inlevert waarin positieve informatie inzake betalingsgedrag wordt verstrekt.

Het Register Normering Arbeid is vanaf 1 januari 2017 operationeel. Ondernemingen waarvoor een certificatie-instelling een inspectie-certificaat (op basis van NEN-4400) heeft afgegeven worden geregistreerd in het Register Normering Arbeid, het register van gecertificeerde ondernemingen. Een onderneming die zich wenst te laten certificeren kan zich bij de Stichting Normering Arbeid aanmelden. Na aanmelding wordt de onderneming voor maximaal zes (6) maanden opgenomen in het Overzicht Aangemelde Ondernemingen. Gedurende deze periode wordt het certificeringstraject doorlopen. Op het moment dat het SNA-certificaat wordt afgegeven wordt de onderneming overgeschreven naar het Register Normering Arbeid.

Indien Inschrijver nog niet in het bezit is van het SNA-keurmerk, dient binnen één (1) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst dit keurmerk alsnog behaald te worden. Een eenmaal behaald SNA-keurmerk wordt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst behouden.

## 5.9 Geschiktheidseis: overig

Opdrachtgever hecht veel waarde aan de borging van de kwaliteit. Opdrachtgever is van mening dat met een zorgvuldig systematische en gedocumenteerde werkwijze de kwaliteit van de dienstverlening wordt beheerst en dat geborgd wordt dat producten en diensten voldoen aan de gestelde eisen.

Inschrijver heeft de kwaliteit van zijn onderneming en de door deze onderneming geleverde producten en diensten georganiseerd en bewaakt deze structureel. Inschrijver dient minimaal te beschikken over een kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 of daaraan gelijkwaardig, waarbij sprake is van gelijkwaardige maatregelen om onderhavige Opdracht uit te voeren.

De Inschrijver beschikt op het moment van aanvang van de overeenkomst over:

- Een geldig en relevant kwaliteitscertificaat dat is opgesteld door een onafhankelijke instantie conform NEN-EN-ISO 9001:2015; of
- Een gelijkwaardig kwaliteitsbewakingsregeling die op de Europese normenreeks op dit terrein zijn gebaseerd en die zijn gecertificeerd door conformiteitsbeoordelingsinstanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
- Gelijkwaardige certificaten van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties; of
- Andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking, indien de Inschrijver die certificaten niet binnen de gestelde termijnen kan verwerven om redenen die hem niet aangerekend kunnen worden, mits de Inschrijver bewijst dat de voorgestelde maatregelen op het gebied van de kwaliteitsbewaking aan de kwaliteitsnormen voldoen.

## 5.10 Uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen koppelt Opdrachtgever een sociale doelstelling aan het besteden van haar middelen met het doel mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Dit gebeurt door het creëren van werk-, stageplekken of opleidingsmogelijkheden. Opdrachtnemers leveren op deze manier een bijdrage aan de werkgelegenheid. Doel is ervoor te zorgen dat de investering die Opdrachtgever doet een sociale winst oplevert voor de doelgroep, namelijk mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Voor onderhavige aanbesteding wordt deze doelstelling vertaald naar de hierna genoemde uitvoeringsvoorwaarde. Inschrijver verplicht zich om bij gunning van de Opdracht minimaal 5% van de totale waarde van de Opdracht in te zetten ten behoeve van het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Dat kan op vele manieren, onder andere: door het bieden van werkplek, door het bieden van een werkervarings- en/of opleidingsplek of het inhuren van/opdracht geven aan SW-bedrijven of sociale firma's.]

Het proces en de regels voor uitvoering van SROI staan beschreven in het document 'Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond' (Bijlage 7).

## 5.11 Uitvoeringsvoorwaarde: Duurzaamheid en Milieu

Opdrachtgever vindt duurzaamheid belangrijk en wil, waar mogelijk, een voortrekkersrol vervullen om het goede voorbeeld te geven.

Bij elk inkoop- en aanbestedingstraject worden, voor zover mogelijk, duurzaamheidsaspecten meegenomen gerelateerd aan de onderhavige Opdracht. Hierbij worden minimaal de relevante criteria toegepast conform de eisen en gunningcriteria van de Rijksoverheid zoals deze zijn geformuleerd door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Bovendien formuleert Opdrachtgever ook eigen wensen op het gebied van duurzaamheid. Deze wensen sluiten aan bij haar duurzaamheidsambitie, onder andere ten aanzien van circulariteit, het slimmer omgaan met grondstoffen en klimaatbestendigheid.

Zie voor meer informatie:

<https://www.haarlem.nl/doetduurzaam>

<https://www.zandvoort.nl/producten-en-diensten-op-alfabet/duurzaam-zandvoort>

<https://zandvoort.nl/projecten-en-beleid>

Voor onderhavige aanbesteding wordt deze doelstelling vertaald naar de eisen zoals opgenomen in het Programma van eisen als ook de gehanteerde gunningscriteria.

## **5.12 Uitvoeringsvoorwaarde Diversiteit, Inclusie en Gelijkwaardigheid (DIG)**

Gemeente Haarlem en Zandvoort voert een actief DIG-beleid. Ons doel is het bevorderen van diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid voor alle medewerkers, externen en internen. We zijn immers samen verantwoordelijk voor een diverse(re), inclusieve(re) en bewuste(re) organisatie waarin vanzelfsprekend verschillen worden benut, iedereen meedoet en gelijke kansen krijgt. We werken samen aan bewustwording, veiligheid en diversiteit in teams en maken dit onderdeel van ons denken en handelen. Zo bereiken we meer werkplezier voor iedereen en behalen we het beste resultaat voor Haarlem en Zandvoort.

Wij vragen onze leveranciers die met ons werken en hun medewerkers die bij ons werken dit te onderschrijven en na te leven, middels een gedragscode, die te vinden is in bijlage 11. Deze gedragscode dient, samen met de overeenkomst, getekend te worden door de uiteindelijke Opdrachtnemers en hoeft niet toegevoegd te worden aan de Inschrijving.

## 6 Aanbestedingsprocedure

### 6.1 Digitaal aanbesteden via TenderNed

Deze aanbestedingsprocedure zal volledig digitaal via het Aanbestedingsplatform van TenderNed geschieden. Voor instructies over het gebruik van en digitaal aanbieden in TenderNed wordt verwezen naar: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/starten-met-tenderned>.

Het is uitsluitend toegestaan uw Inschrijving in te dienen via TenderNed. Dit betekent onder andere dat:

- Inschrijver zich registreert op het platform TenderNed;
- Het indienen van vragen via de vraag & antwoord module verloopt;
- De Nota van inlichtingen via de vraag & antwoord module gepubliceerd wordt;
- Alle overige communicatie via de berichtenmodule verloopt.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk via [servicedesk@tenderned.nl](mailto:servicedesk@tenderned.nl) of op telefoonnummer: 0800 – 836 3376.

#### **Let op!**

*Aanbestedende dienst raadt Inschrijver aan om ruim voor de deadline te verifiëren of uw onderneming juist is geregistreerd op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) en of er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit niet het geval is, dient Inschrijver zich eerst te registreren.*

### 6.2 Planning

De onderhavige aanbesteding zal verlopen volgens de onderstaande planning.

| Activiteit                                                               | Datum                                    |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Publiceren vooraankondiging                                              | Dinsdag 4 november 2025                  |
| Publiceren aankondiging                                                  | Maandag 17 november 2025                 |
| Aanmelden informatiebijeenkomst                                          | Uiterlijk woensdag 26 november 2025      |
| Informatiebijeenkomst                                                    | Dinsdag 2 december 2025                  |
| Stellen van vragen 1e ronde                                              | Woensdag 3 december 2025 vóór 17:00 uur  |
| Publiceren Nota van inlichtingen 1e ronde                                | Donderdag 11 december 2025               |
| Stellen van vragen 2e ronde                                              | Vrijdag 19 december 2025 vóór 17:00 uur  |
| Publiceren Nota van inlichtingen 2e ronde                                | Vrijdag 9 januari 2026                   |
| Ontvangst inschrijvingen                                                 | Donderdag 29 januari 2026 vóór 12:00 uur |
| Uitnodigingen presentaties tbv SGC4 versturen aan de top 5 in de ranking | Vrijdag 20 februari 2026                 |
| Presentatie 1                                                            | Dinsdag 3 maart 2026 van 9:00 tot 12:30  |
| Presentatie 2                                                            | Dinsdag 3 maart van 13:00 tot 16:30      |
| Presentatie 3                                                            | Woensdag 4 maart 2026 van 9:00 tot 12:30 |

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Presentatie 4                                      | Donderdag 5 maart 2026 van<br>9:00 tot 12:30        |
| Presentatie 5                                      | Donderdag 5 maart van 13:00<br>tot 16:30            |
| Controle Prijzenblad met voorlopige top 2          | Vrijdag 6 maart 2026 t/m<br>donderdag 19 maart 2026 |
| Verzenden voornemen tot gunnen                     | Vrijdag 20 maart 2026                               |
| Verificatiegesprekken                              | Binnen bezwaarperiode                               |
| Bezwaarperiode                                     | 20 dagen                                            |
| Definitieve gunning                                | Vrijdag 10 april 2026                               |
| <b>Ingangsdatum contract + start implementatie</b> | Woensdag 22 april 2026                              |
| Gestanddoeningstermijn Inschrijving                | 4 maanden                                           |

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aangegeven planning te wijzigen. Voor het meest actuele overzicht van de planning, bekijkt Inschrijver de planning in TenderNed. In het geval wijziging van de beoogde planning noodzakelijk is, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze planning.

### 6.3 Informatiebijeenkomst

Gezien de omvang van de opdracht en het gewenste en benodigde niveau van samenwerking in de uitvoeringsfase, organiseren we een informatiebijeenkomst na publicatie van de aanbesteding waar alle geïnteresseerde partijen mogen aansluiten. Het doel van de informatiebijeenkomst is om ons als Opdrachtgever nadrukkelijk voor te stellen en onze doelstellingen bij de aanbesteding nader te benoemen. We kunnen ervoor kiezen om bepaalde keuzes die we hebben gemaakt nader toe te lichten.

Bij de informatiebijeenkomst hanteren we de volgende kaders:

- De informatiebijeenkomst is toegankelijk voor 2 a 3 personen per geïnteresseerde partij;
- We hebben maximaal plek voor 40 gasten.
  - Indien er meer dan 40 gasten wensen te komen; informeert de Gemeente Haarlem en Zandvoort partijen die met 3 personen willen komen, dat er slechts plek is voor de 1e 2 aangemelde personen namens die partij.
  - Indien er dan nog steeds te weinig capaciteit zou zijn, geldt de aanmelding op basis van het principe “wie het eerst komt”, uitgaande van dat voldaan wordt aan de overige kaders en richtlijnen;
- Een geïnteresseerde partij dient zich z.s.m. doch uiterlijk 26 november aan te melden middels onderstaande opgave en terugsturen van dit formulier via TenderNed;
- U bent welkom om aan te melden als u van mening bent aan al onze geschiktheidseisen te kunnen voldoen, deze leest u in de aanbestedingsstukken;
- Wij controleren de aanmelding vooraf en behouden ons het recht voor om partijen die geen direct belang hebben bij de aanbesteding te weigeren;
- Er is 2 keer (kort) gelegenheid om prangende vragen te stellen door marktpartijen tijdens de bijeenkomst en deze zullen zo goed mogelijk beantwoord worden. Definitieve antwoorden zullen echter alleen gegeven worden op vragen die gesteld worden in de nota van inlichtingen;
- Er wordt een verslag gemaakt van de bijeenkomst en gepubliceerd met de eerstvolgende nota van inlichtingen;
- De slides van de presentatie zullen na afloop op TenderNed geplaatst worden, maar zonder toelichting;

- Hetgeen over de organisatie Gemeente Haarlem en Zandvoort en onze aanbesteding besproken wordt is niet allemaal openbare informatie. Discretie over wat vertrouwelijk of gevoelig kan worden verondersteld wordt verwacht.

## 6.4 Indienen van vragen en Nota van inlichtingen

Als potentiële Inschrijver wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen te maken over alle inhoudelijke- en procedurele aspecten van voorliggende aanbesteding. Vragen en/of opmerkingen kunnen doorlopend gesteld worden aan Aanbestedende dienst via de vraag & antwoord module.

Op de in de planning opgenomen datum stelt Aanbestedende dienst een Nota van inlichtingen beschikbaar met daarin opgenomen alle gestelde vragen en antwoorden. De laatste Nota van inlichtingen zal minimaal tien (10) kalenderdagen voor de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijvingen ter beschikking worden gesteld. De Nota('s) van inlichtingen die Aanbestedende dienst ter beschikking stelt dienen te worden beschouwd als integraal onderdeel van de Aanbestedingsstukken.

Het in de Nota('s) van inlichtingen gestelde, prevaleert boven de Aanbestedingsstukken waarbij latere Nota('s) van inlichtingen prevaleren boven eerdere mededelingen. (Mondelinge) toezeggingen of afspraken, die niet in de Nota('s) van inlichtingen zijn vastgelegd, zijn niet bindend en geldig voor Opdrachtgever.

Aanbestedende dienst garandeert niet dat zij vragen die worden gesteld na de in de planning genoemde datum in behandeling neemt en beantwoordt. Het staat Aanbestedende dienst evenwel vrij om geen antwoord te geven op tijdig ingediende vragen en/of gevolg te geven aan gemaakte opmerkingen.

Na deze vragenronde staan alle inhoudelijke- en procedurele aspecten van voorliggende aanbesteding definitief vast.

## 6.5 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

## 6.6 Indienen en openen van de Inschrijving

### 6.6.1 Indienen van de Inschrijving

- De Inschrijving dient gebaseerd te zijn op deze Aanbestedingsleidraad, inclusief alle bijlagen en de Nota('s) van inlichtingen;
- De Inschrijving kan uitsluitend digitaal worden ingediend;
- Inschrijvingen dienen uiterlijk op de in de planning aangegeven datum en tijdstip te zijn ingediend;
- Inschrijvingen en bijbehorende documenten kunnen na het sluiten van de sluitingsdatum niet meer worden ingediend c.q. geüpload en worden daarmee niet meer toegelaten tot de procedure;
- Het tijdig indienen van de Inschrijving is geheel voor rekening en risico van de Inschrijver;
- Door Aanbestedende dienst worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving;
- Inschrijvingen die worden aangeboden, anders dan via het Aanbestedingsplatform, worden niet geaccepteerd;

- Mocht onverhoopt TenderNed niet beschikbaar zijn, waardoor u uw Inschrijving niet kunt indienen, dan dient u per direct contact op te nemen met TenderNed en Aanbestedende dienst.

#### **6.6.2 Opening Inschrijvingen**

- Na sluiting van de termijn voor het indienen van Inschrijvingen worden de Inschrijvingen uit de digitale kluis gedownload en start de beoordelingsprocedure;
- Inschrijvers kunnen bij de opening van de Inschrijvingen niet aanwezig zijn;
- De Inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver, van algemeen bekende marktinformatie of van andere betrouwbare informatie dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van de procedure;
- In de uitgebrachte Inschrijving zijn alle kosten voor de gevraagde dienstverlening opgenomen. Inschrijver kan zich na het uitbrengen van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet beroepen op nog niet berekende kosten of extra kosten.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor Inschrijvingen niet in behandeling te nemen als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn of als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen gesteld in deze vraag.

### **6.7 Klachtenloket**

Alle potentiële Inschrijvers kunnen een Klacht met betrekking tot deze aanbesteding indienen bij de Aanbestedende dienst.

De onderstaande werkwijze wordt gehanteerd bij het indienen van Klachten met betrekking tot de aanbesteding:

1. Ondernemers dienen hun Klachten schriftelijk in op mailadres [tender@haarlem.nl](mailto:tender@haarlem.nl), ter attentie van de klachten coördinator, onder vermelding van: 'Aanbesteding inhuur flexibele arbeid t/m schaal 9 (uitzendbureaus) met kenmerk 20250526601';
2. In de Klacht dient het volgende opgenomen te worden:
  - Duidelijke omschrijving van de Klacht;
  - Datum Klacht;
  - Naam Ondernemer;
  - Adres Ondernemer.
3. Het klachtenmeldpunt bevestigt de ontvangst van de Klacht. De Klacht wordt in behandeling genomen en binnen de termijn afgehandeld.

De afhandeling van de Klacht geschiedt door personen die niet direct betrokken zijn (geweest) bij deze aanbesteding.

Het indienen van Klachten, als ook het indienen van opmerkingen en suggesties, heeft in beginsel geen opschortende werking ten aanzien van de aanbesteding.

### **6.8 Tegenstrijdigheden**

Deze aanbesteding is met zorg samengesteld. Indien er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in voorkomen, wordt u verzocht Aanbestedende dienst hiervan vóór de genoemde indieningsdatum op de hoogte te stellen.

Indien naderhand blijkt dat deze aanbesteding tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door Inschrijver(s) zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de Inschrijver. In alle gevallen van onduidelijkheid prevaleert deze aanbesteding of de, naar aanleiding van eventuele vragen in een nadere toelichting, gegeven uitleg. Bij gebreke van gestelde vragen prevaleert de interpretatie van Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst sluit elke vorm van aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventuele onvolkomenheden of onduidelijkheden volledig uit.

De Aanbestedingsstukken zijn tevens gebaseerd op het vastgestelde beleid van Opdrachtgever. Zij behoudt zich het recht voor het beleid te wijzigen. Opdrachtgever zal in een dergelijk geval tijdig in overleg treden met Inschrijver.

## **6.9 Vertrouwelijkheid**

- De informatie die in uw Inschrijving wordt verstrekt zal Aanbestedende dienst als strikt vertrouwelijk worden behandeld en niet aan Derden worden verstrekt, tenzij het informatie betreft die als gevolg van een wettelijke verplichting openbaar moet worden gemaakt of reeds openbaar is;
- De Inschrijver mag de gegevens die Aanbestedende dienst haar in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Inschrijver dient vertrouwelijk om te gaan met de door Aanbestedende dienst verstrekte informatie;
- Geheel of gedeeltelijk overnemen, reproductie of bewerking van (delen van) de inhoud van deze aanbesteding zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst, is niet toegestaan.

## **6.10 Toepasselijk recht**

Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die uit deze aanbesteding en de af te sluiten Overeenkomst, voortvloeien, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.

## **6.11 Taal**

De Inschrijving en alle mondelinge en schriftelijke communicatie gedurende de looptijd van de aanbesteding en Overeenkomst, dient te geschieden in de Nederlandse taal.

## **6.12 Stoppen aanbesteding**

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, zonder opgaaf van redenen, het aanbestedingstraject tijdelijk geheel of gedeeltelijk, of definitief te stoppen. Voor dit voortgangrisico van het aanbestedingstraject kan Aanbestedende dienst – zolang de Opdracht nog niet definitief is gegund – niet aansprakelijk worden gesteld.

Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen, noch is Aanbestedende dienst op welke wijze dan ook jegens Inschrijvers schadeplichtig. Inschrijver is zich hiervan bewust en aanvaardt het feit, dat Inschrijver geheel voor eigen rekening en risico meedoet aan deze aanbesteding.

## **6.13 Akkoordverklaring voorschriften en Aanbestedingsstukken**

Door het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat:

- Zij akkoord gaat met alle in deze Aanbestedingsleidraad vastgestelde (vorm)voorschriften en het Programma van eisen;
- Zij akkoord gaat met de bij de Aanbestedingsleidraad gevoegde concept Overeenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden Diensten van Opdrachtgever;

- Zij ermee akkoord gaat dat Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog te verzoeken binnen zeven (7) dagen officiële bewijsstukken/verklaringen te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de Inschrijving of het formulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument is geschreven en/of verklaart, komt Inschrijver niet in aanmerking voor gunning, zonder enig recht op vergoeding van welke kosten dan ook.

## **6.14 Onherroepelijk aanbod en gestanddoeningstermijn**

De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6.219 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De gestanddoeningstermijn voor de Inschrijving bedraagt drie (3) maanden na de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving. Indien er een kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing, bedraagt de gestanddoeningstermijn minimaal zes (6) weken na de onherroepelijke uitspraak in het kort geding.

Alle door Inschrijver overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door Inschrijver gestand worden gedaan.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.

## **6.15 Samenwerkingsverband**

### **6.15.1 Combinatie**

Een Combinatie van partijen als Inschrijver is toegestaan. De Combinatie dient door het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) aan te geven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt is tijdens deze aanbestedingsprocedure, gedurende de looptijd van de Overeenkomst en hoe de taakverdeling binnen de Combinatie geregeld is. Combinanten benaderen Opdrachtgever alleen namens de Combinatie, inclusief de facturatie. Partijen in een Combinatie kunnen niet tevens apart of in een andere Combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is, zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Alle Combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen.

Alle deelnemers aan de Combinatie dienen een UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de inschrijving te voegen.

Het is voor Opdrachtgever belangrijk dat de kwaliteit van de te leveren Diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst constant blijft. Indien een Combinatie wordt ontbonden dient Opdrachtnemer dit onverwijld aan Opdrachtgever te melden. In beginsel wordt de Overeenkomst dan ontbonden.

### **6.15.2 Beroep op Derden**

Indien Inschrijver voor enige Geschiktheidseis, als bedoeld in hoofdstuk 5, een beroep moet doen op inbreng van Derden, zoals de holding, de moedermaatschappij of een Onderaannemer, dan dient Inschrijver aan te tonen en te onderbouwen dat zij daadwerkelijk een beroep op deze Derde kan doen. Inschrijver vermeldt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op welke Derden zij een beroep doet. Tevens dient iedere partij waarop een beroep wordt gedaan een UEA in vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de inschrijving te voegen.

### **6.15.3 Onderaanneming**

Aanbestedende dienst staat een samenwerking van de Inschrijver met een ander bedrijf als Onderaannemer toe. Inschrijver en Onderaannemer geven in de Inschrijving in het UEA aan welk deel van de Opdracht door een Onderaannemer wordt uitgevoerd. Inschrijver dient aan te tonen dat zij voor de Opdracht gebruik kan maken van de Onderaannemer en diens capaciteit. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk. Het is voor Opdrachtgever belangrijk dat de kwaliteit van de te leveren Diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst constant blijft. Opdrachtnemer mag tijdens de looptijd van de Overeenkomst slechts een Onderaannemer vervangen (en/of inschakelen) na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. De in te schakelen Onderaannemer dient in dat geval te voldoen aan alle in deze aanbestedingsprocedure gestelde Geschiktheidseisen en er mogen geen Uitsluitingsgronden op de Onderaannemer van toepassing zijn. De goedkeuring zal in ieder geval niet worden verleend als dit een wezenlijke wijziging van Opdracht oplevert of kan opleveren.

### **6.15.4 Eén inschrijving per organisatie**

Het is Ondernemers niet toegestaan om meer dan één (1) Inschrijving in te dienen, ongeacht of dit zelfstandig, als Ondernemer of als Combinant plaats vindt. Als meerdere ondernemingen van één (1) concern zich willen inschrijven (zelfstandig of als Combinatie), moeten zij – op verzoek van Aanbestedende dienst – kunnen aantonen dat:

- Zij hun Inschrijving onafhankelijk hebben opgesteld van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van het concern;
- Zij hierbij strikte vertrouwelijkheid in acht hebben genomen.

Als zij dit niet eenduidig en naar genoegen van Aanbestedende dienst kunnen aantonen, dan leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

## **6.16 Beoordelingsprocedure en verwijzing**

Inschrijver is bekend en gaat akkoord met de door de Aanbestedende dienst gehanteerde beoordelingsprocedure.

## 7 Beoordelingsprocedure

Na het openen van de Inschrijvingen en voor de inhoudelijk beoordeling van de Inschrijving vindt eerst controle plaats of de Inschrijving volledig is en of deze is ingediend conform de voorgeschreven wijze en proces- en procedurevoorschriften.

Indien de Inschrijving onvolledig is of afwijkt van de voorschriften, beoordeelt Aanbestedende dienst of de Inschrijving mag worden aangevuld. Indien dit niet mogelijk is, besluit Aanbestedende dienst de Inschrijving ter zijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen. Indien de Inschrijving onder voorwaarden is gedaan, zal Aanbestedende dienst deze terzijde leggen en niet verder in de beoordeling meenemen.

Vervolgens vindt beoordeling van de Inschrijvingen plaats volgens de hierna genoemde fasen. Alle door Inschrijver gegeven informatie kan door Aanbestedende dienst worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens en/of niet of te laat verstrekken van gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van Aanbestedende dienst, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting. Inschrijver dient bewijsstukken op eerste aanvraag van Aanbestedende dienst binnen zeven (7) werkdagen te verstrekken.

### 7.1 Fase 1: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Aan de hand van de door Inschrijver ingediende informatie en ondertekend UEA wordt er getoetst of op de Inschrijver geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of zij onvoorwaardelijk aan alle Geschiktheidseisen, die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, voldoen. Elke Inschrijver, op wie op basis van het in het UEA vermelde één (1) of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien een Inschrijver niet voldoet aan één (1) of meer Geschiktheidseisen wordt haar Inschrijving ongeldig verklaard en terzijde gelegd.

### 7.2 Fase 2: Controleren of onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen is voldaan

In deze fase wordt beoordeeld of de Inschrijvingen onvoorwaardelijk aan alle eisen (zoals gesteld in het Programma van eisen (Bijlage 2) voldoen. Alleen Inschrijvers, die onvoorwaardelijk akkoord gaan met de eisen voldoen. Inschrijvingen die niet onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoen, dan wel waar bij één (1) of meer eisen de gevraagde toelichting ontbreekt, worden ongeldig verklaard en terzijde gelegd.

### 7.3 Fase 3: Beoordeling van de gunningscriteria

De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de Economisch meest Voordelige Inschrijving (EMVI). De Inschrijvingen worden beoordeeld op het gunningcriterium Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding (BPKV).

Met het indienen van een inschrijving maken de door de inschrijver aangedragen antwoorden op de kwalitatieve gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de Eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht.

In paragraaf 7.7 en hoofdstuk 8 'Gunningcriteria' staat uitgewerkt wat van Inschrijver wordt verwacht ten aanzien van de gunningcriteria. De beoordeling van de gunningscriteria gebeurt in 3 delen. Hieronder staat uitgelegd hoe de aanbestedende dienst voornemens is deze procedure in te richten.

### **7.3.1 Deel 1: Het beoordelen van de schriftelijke subgunningscriteria (SGC1 t/m SGC 3)**

Het beoordelingsteam zal SGC1 t/m SGC3 eerst individueel beoordelen en voorzien van een score. Deze scores worden aangeleverd bij de inkoopadviseur waarna alle scores in consensus worden besproken en voorzien van een gezamenlijk tot stand gekomen en definitieve score voor SGC 1 t/m SGC3. Dat wil zeggen dat de score gedragen wordt door het beoordelingsteam (niet dat de score unaniem is).

### **7.3.2 Deel 2: bepalen rangorde voor presentatie en versturen uitnodigingen**

Het doel van deze stap is om te komen tot een voorlopige rangorde die de basis vormt voor het uitnodigen van de top 5 voor het geven van de presentatie van SGC4. De top 5 komt als volgt tot stand:

- De scores uit de vorige stap vormen het uitgangspunt;
- Na het vaststellen van deze scores zal de Inkoopadviseur samen met een collega inkoopadviseur het prijsdeel openen in de kluis op TenderNed. Het prijsdeel zal **niet inzichtelijk** zijn voor het beoordelingsteam;
- De inkoopadviseur, contractmanager en Arbeidsjuriste zullen de prijzenbladen controleren en van scores voorzien op basis van de eerder beschreven methodiek;
- De inkoopadviseur zal de scores uit deel 12 combineren met de scores die volgen uit het onderdeel Prijs en op basis hiervan komen tot een rangorde;
- De top 5 van deze rangorde zal worden uitgenodigd voor het geven van de presentatie van SGC4.

Het gebruik van een voorlopige rangorde vraagt wat aanvullende uitleg en motivatie. Deze volgt hieronder:

- Het geven van een presentatie op basis van een 'ad hoc' casus wordt gezien als een belangrijke maatstaf van de daadwerkelijke expertise van een Inschrijver en levert overtuigend bewijs van onderscheidend vermogen;
- Tegelijk realiseren we ons dat het een aanzienlijke inzet vraagt van zowel Inschrijvers als het beoordelingsteam. Bij de vorige aanbesteding hebben wij 11 inschrijvingen ontvangen. Daarnaast is uit de marktconsultatie gebleken dat de interesse in de opdracht groot is. Het is niet proportioneel om van alle partijen deze inzet te vragen. (zie ook verslag marktconsultatie);
- Alle inschrijvers dienen dezelfde kansen te hebben om de opdracht gegund te krijgen en daarom willen wij hier volledig transparant zijn over de werkwijze. De kans om te worden toegelaten tot de presentatieronde is op voorhand voor alle partijen even groot. De kans voor marktpartijen om de opdracht gegund te krijgen is naar mening van Opdrachtgever middels deze methode groter dan door bijvoorbeeld het gebruik van de niet-Openbare procedure. In de niet-Openbare procedure wordt al eerder een selectie gemaakt van 5 partijen waardoor een grotere groep überhaupt niet toe komt aan het indienen van een offerte;
- We hebben de vraag voorgelegd in de marktconsultatie juist om de mening van marktpartijen te vragen over dit vraagstuk. Zoals uit het verslag blijkt raden de meeste van de deelnemers ons aan om deze methodiek te gebruiken.

### **7.3.3 Deel 3: Uitvoeren en het beoordelen van SGC4 Presentatie**

De partijen die een uitnodiging hebben gekregen tot het doen van een presentatie geven een presentatie conform wat is gevraagd in paragraaf 8.2 onder subgunningscriterium 4.

- De individuele beoordeling zal direct na de presentatie plaats vinden en door de inkoopadviseur in het dossier worden toegevoegd. Na de laatste presentatie worden de totaalscores in consensus bepaald en berekend en volgt er een definitieve rangorde.

#### 7.4 Fase 4: Totaalbeoordeling

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie tot een rangorde van de Inschrijvingen. De twee Inschrijvers met de beste totaalscore, afgerond op twee (2) decimalen, komen in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

##### Gelijke score:

Het kan voorkomen dat meerdere Inschrijvingen met een gelijke totaalscore eindigen, waardoor meerdere Inschrijvers in aanmerking komen voor gunning van de Opdracht.

Bij gelijke score geeft de totaalscore behaald op het gunningscriterium 'Kwaliteit' de doorslag. In geval er dan nog sprake is van een gelijke score geeft de totaalscore op subgunningscriterium 'presentatie, demo & casuïstiek' de doorslag. In geval er dan nog sprake is van een gelijke score geeft de totaalscore op subgunningscriterium 'Arbeidsmarktbereik & kandidatenaanwas' de doorslag. Indien daarna nog sprake is van gelijke score, vindt loting plaats.

#### 7.5 Controle "gelijkwaardige beloning" - prijzenblad

Na de totaalbeoordeling zal Aanbestedende dienst de 2 partijen met hoogste BPKV-score benaderen voor een controle op juistheid en volledigheid van hun interpretatie van de "gelijkwaardige beloning", en hoe dit verwerkt is op hun ingevulde Prijzenblad. In het kader van de "gelijkwaardige beloning", willen we voorafgaand aan gunning zeker zijn dat die 2 partijen een juiste interpretatie, weging en kapitalisatie van onze arbeidsvoorwaarden hebben toegepast, [inclusief de verdeling over structureel en incidenteel](#), waardoor een correcte en complete omrekenfactor ontstaat.

Aanbestedende dienst stelt, ter voorbereiding op deze controle, vast op welke punten de Inschrijving van die 2 partijen gecontroleerd moet worden c.q. welke documenten of nadere informatie de Inschrijvers moet overleggen/uitleggen. Aanbestedende dienst voert deze controle uit met Projectleider, Inkoopadviseur en een Arbeidsjurist van de Gemeente Haarlem en Zandvoort. De beoordelaars zullen niet betrokken zijn hierbij.

Blijkt tijdens de controlebespreking(en) met de Inschrijvers, dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan kan de betreffende Inschrijver alsnog afvallen. Het controlegesprek is geen onderhandelingsgesprek.

Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

- In geval tijdens controle met de 2 hoogste BPKV-gescoorde partijen blijkt, dat 1 (of beide) niet de juiste interpretatie, weging en kapitalisatie toegepast heeft (hebben), die Aanbestedende dienst voorgeschreven heeft, kan (kunnen) de betrokken Inschrijver(s) uitgesloten worden.
- Indien blijkt dat dat 1 (of beide) van de hoogste gescoorde partijen had (hadden) moeten worden uitgesloten dan zal (zullen) de volgende(n) in de rangorde worden uitgenodigd voor een volgend controlegesprek.
- Indien de gehele top 5 uitgesloten zou worden, kunnen volgende(n) in de rangorde worden uitgenodigd voor het geven van een presentatie. De rangorde wordt daarna opnieuw vastgesteld. Indien nodig wordt dit proces herhaald tot er twee geverifieerde partijen zijn.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor Aanbestedende dienst uit om te beslissen de gehele aanbestedingsprocedure te stoppen.

## 7.6 Fase 5: Gunning

Na de controle op “gelijkwaardige beloning” - prijzenblad zal Aanbestedende dienst aan alle Inschrijvers, door middel van een gunningsvoornemen, elektronisch mededelen aan welke Inschrijvers Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen.

Inschrijvers die bezwaren hebben tegen het gunningsvoornemen dienen binnen 20 kalenderdagen, na verzending van het gunningsvoornemen een daartoe strekkend kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de rechtbank Den Haag. De opschortende termijn is tevens een vervaltermijn. Teneinde te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding de Aanbestedende dienst niet tijdig bereikt, wordt Inschrijver verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding via TenderNed te versturen.

## 7.7 Verificatie en afsluiten Overeenkomst

Aanbestedende dienst stelt, ter voorbereiding op de verificatie, vast op welke punten de Inschrijvingen van de winnaars geverifieerd moeten worden c.q. welke documenten of nadere informatie de Inschrijvers moet overleggen/uitleggen. Tevens worden de vragen, die nog opheldering behoeven, voorgelegd en besproken tijdens de verificatiebespreking.

Blijkt tijdens de verificatiebesprekingen met de Inschrijvers, dat in de Inschrijvingen onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betreffende Inschrijver alsnog afvallen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Overeenkomst.

Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

- Ingeval tijdens verificatie met één of beide van de voorlopige winnaars blijkt, dat deze niet de bewijsstukken heeft (hebben), dan wel kan (kunnen) aanleveren, die Aanbestedende dienst verlangt ter controle van de Geschiktheidseisen, of er is gebleken dat er niet onvoorwaardelijk wordt voldaan aan alle eisen uit het programma van eisen zal (zullen) de betreffende Inschrijver (Inschrijvers) uitgesloten worden. In dat geval zal (zullen) de volgende(n) in de rangorde worden uitgenodigd voor een volgend controlegesprek.
- Indien de gehele top 5 uitgesloten zou worden, kunnen volgende(n) in de rangorde worden uitgenodigd voor het geven van een presentatie. De rangorde wordt daarna opnieuw vastgesteld. Indien nodig wordt dit proces herhaald tot er twee geverifieerde partijen zijn.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor Aanbestedende dienst uit om te beslissen de gehele aanbestedingsprocedure te stoppen.

Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende Overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van Opdrachtgever en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.

## 7.8 Beoordeling kwaliteit

In fase 3 (beoordeling gunningscriteria) van de beoordeling worden de antwoorden op de gunningscriteria door de beoordelingscommissie beoordeeld op Kwaliteit. Om de Kwaliteit van de Inschrijving te beoordelen dient Inschrijver de in hoofdstuk 8 (Gunningscriteria) benoemde criteria uit te werken zijnde:

|                  |                                                                                                                                    |             |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Prijs</b>     | 1. Kostprijs o.b.v. gelijkwaardige beloning incl. omrekenfactor                                                                    | 10%         |
|                  |                                                                                                                                    |             |
| <b>Kwaliteit</b> | 1. Organisatie verwachtingen en wensen                                                                                             | 25%         |
|                  | 2. Arbeidsmarktbereik en Kandidatenaanwas                                                                                          | 25%         |
|                  | 3. Sterke communicatie met en betrokkenheid bij kandidaten en opdrachtgevers (incl. implementatieplan, rapportage met SLA + KPI's) | 20% (15+5)  |
|                  |                                                                                                                                    |             |
| <b>Subtotaal</b> | <b>Tussenstand o.b.v. 80% kiezen we top 5, die doorgaan naar laatste fase, waaruit we 2 bureaus kiezen</b>                         | <b>80%</b>  |
|                  |                                                                                                                                    |             |
| <b>Kwaliteit</b> | 4. Presentatie, live casussen en demo                                                                                              | 20%         |
|                  |                                                                                                                                    |             |
| <b>Totaal</b>    |                                                                                                                                    | <b>100%</b> |

Inschrijver dient elk genoemd criterium uit te werken op de wijze zoals vermeld bij het desbetreffende criterium in hoofdstuk 8.

Voor de beoordeling van de kwaliteit heeft Aanbestedende dienst een beoordelingscommissie samengesteld. Ieder lid van de beoordelingscommissie heeft een gelijke stem in de beoordeling van de Inschrijvingen. Hierbij wordt de uitwerking van elk criterium eerst door ieder lid van de beoordelingscommissie afzonderlijk beoordeeld. In een gezamenlijk overleg worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt er een gezamenlijke score in consensus per uitgewerkt criterium toegekend.

## 7.9 Beoordeling Prijs/ Omrekenfactor

Voor de Inschrijving aangaande de prijsstelling dient gebruik gemaakt te worden van het in TenderNed opgenomen Tarievenblad (Bijlage 8). In het tarievenblad is een gebruiksaanwijzing opgenomen. Alle daarin gevraagde onderdelen dienen te worden ingevuld.

Beoordeling van Prijs/ Omrekenfactor vindt plaats na de beoordeling van Kwaliteit in fase 3. Indien Aanbestedende dienst constateert dat Inschrijver wijzigingen heeft aangebracht in het tarievenblad kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

## 7.10 Projectteam, beoordelingscommissie en overige stakeholders

### 7.10.1 Projectteam

De samenstelling van het projectteam voor deze aanbesteding is als volgt:

1. Projectleider: Account en Contractmanager HRM.
2. Materiedeskundige: Teammanager HR Services.
3. 2 Inkoopadviseurs: Interim inkoopadviseur 1 t/m 31/12/25 en inkoopadviseur 2 start vanaf 1/12/25.

Voor deze raamovereenkomst geldt gedurende de looptijd van het contract:

- ➔ Account- & Contractmanager HRM, 1<sup>e</sup> contactpersoon over de samenwerking: Afdeling HRM.
- ➔ Inhoudelijk materiedeskundige, expert namens de gemeente t.a.v. uitzendbureaus: Afdeling HRM.

- ➔ Contracteigenaar en gedelegeerd opdrachtgever; maar geen budgethouder: Afdelingsmanager HRM.
- ➔ Opdrachtgever en tekenbevoegde: Directeur Bedrijfsvoering.

### **7.10.2 Beoordelingscommissie**

Doordat dit contract gemeentebreed wordt uitgenut zijn alle inhurende afdelingen betrokken bij de voorbereiding. De grootste inhurende afdelingen hebben ook een verantwoordelijkheid tijdens de beoordelingsfase van de concept aanbestedingsstukken en aanbiedingen. De beoordelingscommissie voor deze aanbesteding bestaat uit:

1. Teammanager KCC, Teammanager IV en Teammanager VTH.  
KCC, IV en VTH zijn de afgelopen jaren de grootste inhurende afdelingen.  
De 3 teammanagers met de grootste inhurende betrokkenheid nemen deel als beoordelaars van de kwaliteitscriteria.
2. De materiedeskundige zal ook de kwaliteitscriteria beoordelen.

Ieder lid van het beoordelingsteam zal de inschrijvingen eerst individueel per subgunningscriterium beoordelen. Daarna zal het beoordelingsteam in gezamenlijk overleg op basis van consensus tot één definitieve puntentoekenning komen. De prijzen zullen pas na de inhoudelijke beoordeling aan het beoordelingsteam bekend gemaakt worden.

Aanbestedende dienst kan leden van de beoordelingscommissie wijzigen of laten vervangen. De beoordelingscommissie zal begeleid worden door een vertegenwoordiging van de projectleiding en een inkoopadviseur.

Op straffe van uitsluiting is het niet toegestaan om in het kader van de aanbestedingsprocedure contact te zoeken met leden van de beoordelingscommissie om informatie te krijgen (in welke vorm dan ook).

### **7.10.3 Overige stakeholders**

Naast het projectteam, beoordelaars en de inhurende managers, zijn er meer stakeholders tijdens de aanbesteding die ook gedurende de looptijd op daarvoor gepaste momenten betrokken zullen zijn:

1. Verantwoordelijk directielid met inhuur in zijn portefeuille: Directeur Bedrijfsvoering.
2. Afdelingsmanager HRM; als gedelegeerd opdrachtgever en waar het contract gemanaged wordt.
3. OR: op grond van artikel 25 lid 1 sub g, geldt er adviesrecht bij een besluit tot het groepsgewijze werven of inlenen van arbeidskrachten. Ook valt het afsluiten van een (raam)overeenkomst op grond waarvan later werknemers groepsgewijs worden geworven of ingeleend hieronder. De OR zal jaarlijks bij een contractevaluatie betrokken moeten worden.
4. Arbeidsjuristen zijn betrokken n.a.v. het principe 'gelijkwaardige beloning', en alle relevante inhuurwetgeving
5. Privacy en security zijn op relevante momenten aangesloten
6. Financiën, naast inhurende afdeling ook betrokken bij de administratieve afhandeling van facturen.
7. MVOI/SROI/DIG leden zijn tijdens het contract betrokken op uitvoering van gemaakte afspraken

## 8 Gunningscriteria

In dit hoofdstuk staan de gunningscriteria opgegeven welke Opdrachtgever van belang vindt voor de Opdracht. Bij elk gunningcriterium wordt aangegeven wat de bedoeling is en wat van Inschrijver verwacht wordt.

### 8.1 Gunningscriterium kwaliteit

De gemeente wenst met de gegeven kwaliteitscriteria inzicht te krijgen in de manier waarop inschrijver blijkt geeft van zijn kennis en kunde rond de gevraagde dienstverlening. Hoe beter deze aansluit bij de doelstellingen en uitgangspunten van de gemeente, hoe hoger inschrijver kan scoren.

#### 8.1.1 SGC1: ORGANISATIE VERWACHTINGEN EN WENSEN

Vraag: introduceer uw organisatie; uw visie en werkwijze; uw kandidaatreis van start t/m beëindiging opdracht en waar de contactmomenten en interacties gedurende die reis met de Gemeente Haarlem en Zandvoort en het andere bureau zijn.

Ondersteun uw verhaal met voor Gemeente Haarlem en Zandvoort relevante bewijsvoering, waaruit blijkt dat er volgens u sprake is van een passende match met Gemeente Haarlem en Zandvoort, onze inrichting, wensen en behoeftes en werkwijze.

Beantwoording: in maximaal 5- ~~A4~~<sup>kantjes</sup>, Word, lettertype Arial 9, gewone regelafstand en marges.

We beoordelen op:

- relevante ervaring;
- regionale focus & klantgerichtheid;
- technologie en online zichtbaarheid;
- en visie op duurzaamheid en ontwikkeling van uw organisatie.

#### 8.1.2 SGC2: ARBEIDSMARKTBEREIK EN KANDIDATENAANWAS

Vraag: toon aan met voor Gemeente Haarlem en Zandvoort relevante bewijsvoering hoe uw organisatie zorgt voor continu, relevant, kwalitatief, voldoende arbeidsmarktbereik en kandidatenaanwas. Werk uit hoe dat voor gemeente Haarlem en Zandvoort ingezet wordt en hoe middels tooling en expertise funnels en segmentatie toegepast wordt om snel met passende profielen te komen.

Pas dat toe op een bij Gemeente Haarlem en Zandvoort veel voorkomende functie van KCC-baliemedewerker (zie bijlage 9A) en welke extra handelingen verricht worden bij een schaarser profiel van planbeoordelaar APV evenementen bij VTH (zie bijlage 9B). Stuur voor beide profielen een concept voorstel: hoe stel je een door jullie geschikt geachte kandidaat bij ons voor; wat neem je hier standaard allemaal bij op?

Beantwoording: in maximaal 4 A4, Word, lettertype Arial 9, gewone regelafstand en marges. + concept voorstelformulier voor de 2 profielen met 1 A4 per voorstelformulier.

We beoordelen op:

- Arbeidsmarktbereik
- Dynamische en continue aanwas
- Slimme segmentatie en funnelmanagement
- Plan voor schaarse profielen

### 8.1.3 SGC3: BEGRIJPEN VAN ONZE MORES DOOR STERKE COMMUNICATIE MET EN BETROKKENHEID BIJ KANDIDATEN/ uitzendkrachten EN OPDRACHTGEVERS

Vraag 3.1 (15%): werk uit hoe uw organisatie bij gemeente Haarlem en Zandvoort zorgt voor sterke communicatie en betrokkenheid bij heel uiteenlopende afdelingen en opdrachtgevers én kandidaten/ uitzendkrachten gedurende het hele proces van uitzetten van een inhuuraanvraag t/m het beëindigen van een inhuuropdracht, ondersteund met voor Gemeente Haarlem en Zandvoort relevante bewijsvoering.

Hoe richt u voor gemeente Haarlem en Zandvoort en kandidaten uw team in, welke afspraken t.a.v. relatiebeheer stelt u voor, hoe richt u het proces en de workflow in, en welke ondersteunende tooling gebruikt u op welke manier daarbij?

Beantwoording: in maximaal 4 A4, Word, lettertype Arial 9, gewone regelafstand en marges.

We beoordelen op:

- Team & Beschikbaarheid
- Communicatie & Relatiebeheer
- Proces & Workflow

Vraag 3.2 (5%): Implementatieplan, concept managementrapportage met SLA en KPI's.

Werk uit hoe u een soepele integratie, overdracht en samenwerking voor u ziet.

- Welke afspraken maken we over o.a. de introductie, inrichting en uitrol met uniforme briefingsformulieren en -routes, vacature-uitwisselingsmomenten, maar ook de diverse communicatie-momenten binnen Gemeente Haarlem en Zandvoort en naar buiten. Hoe gaan we volgens u uw team bij ons introduceren en alle relevante stakeholders (naast inhurende managers bijv. ook de OR) informeren?
- We ontvangen bij het voorstel voor de beoogde implementatie een RASCI waarin ook de taken en verwachtingen van Gemeente Haarlem en Zandvoort én de samenwerking met het andere bureau benoemd staan.
- Hoe beoogt u vervolgens met ons de samenwerking te monitoren, welke KPI's spreken we af en hoe gaan we dat meten?
- Deel een concept kwartaal-managementrapportage, met alle volgens u relevante updates.
- Welk leer- en groeipad spreken we af, en welke interventies en consequenties stelt u voor als normen niet gehaald worden om tijdig bij te sturen en bij blijvend onvoldoende presteren na het bijsturen? In de apart bijgevoegde bijlage 10 vindt u onze input en verwachtingen voor de SLA.

Beantwoording: maximaal 42 A4, Word, lettertype Arial 9, gewone regelafstand en marges. En een apart concept implementatieplan incl. RASCI (maximaal 1x A3) + concept managementrapportage + apart concept SLA met hoe KPI's gesteld, gewogen en gemeten worden en middels een dashboard in te zien zijn, inclusief voorstel met toelichting op interventies en consequenties indien normen niet gehaald worden.

We beoordelen op:

- Passende match, geschikte inrichting en relevante ervaring voor ons
- Relevant, concreet implementatieplan met RASCI
- Juiste managementinformatie rapporteren
- Goed werkbaar SLA met een duidelijk dashboard, met tenminste de voorgestelde, goed meetbare KPI's
- Interventieplan bij onvoldoende scores

#### **8.1.4 SGC4: PRESENTATIE, LIVE CASUS EN DEMO**

Tijdens deze laatste fase, vindt een presentatie door 5 bureaus plaats, en wel de beste 5 op prijs en kwaliteit op voorgaande punten. Deze presentatie weegt voor 20% mee, en bestaat uit 3 onderdelen. Wij vragen u voor de zekerheid uw presentatie 1 dag van tevoren aan ons toe te sturen om eventuele technische problemen te voorkomen.

Op de dag van de presentatie faciliteren wij een werkkamer voor 4 personen bij ons op kantoor met toegang tot ons gast-wifi netwerk om tooling en documenten op afstand te kunnen benaderen en de casussen voor te bereiden. Tevens zullen we het verloop van casus 2 op video opnemen voor een zuivere en objectieve beoordeling.

##### Onderdeel 1 (6%) 30 minuten: Presentatie, voorstellen, highlights, marktontwikkelingen.

Deze presentatie vindt plaats door het eerder voorgestelde beoogde team voor Gemeente Haarlem en Zandvoort. Zij kunnen zich aan ons voorstellen. Zij mogen de highlights uit uw voorstel presenteren. Tevens verwachten wij van hen uw antwoord terug te horen op de volgende 2 vragen:

1. De arbeidsmarkt is krap. Hoe krap is de arbeidsmarkt, voor de voor de Gemeente relevante functies, t.o.v. gemiddelde in Nederland? Kan dit scherp en duidelijk inzichtelijk gemaakt worden, voor de korte termijn (< 1 jaar), middellange termijn (1 – 3 jaar) en de lange termijn (3-6 jaar)? En wat is uw advies n.a.v. deze verwachtingen?
2. Wat zijn volgens u de grootste uitdagingen in de uitzendmarkt op dit moment voor een gemeentelijke overheidsorganisatie en hoe kunnen wij ons, als Opdrachtgever, hierop voorbereiden? En wat is uw advies n.a.v. deze verwachtingen?

We beoordelen op:

- Demonstreert het bureau kennis en expertise n.a.v. antwoorden op de 2 vragen?
- Hoe past het bureau en het voorgestelde team bij Gemeente Haarlem en Zandvoort?
- Is er sluitende coherentie met eerdere geschreven antwoorden tijdens aanbod?

##### Onderdeel 2 (7%) 45 minuten: live demo o.b.v. fictieve, realistische casus

We sturen de 5 bureaus 2 uur voor de start van ieders presentatie een fictieve bulk-aanvraag-casus toe, gebaseerd op een realistische situatie en aanvraag. Wij geven bureaus 2 uur om een presentatie en demo voor te bereiden. We verwachten dat bureaus ons zo bewijzen dat ze werken op de manier hoe ze zich voorgesteld hebben en dat dat oplevert wat we nodig hebben door dit in de praktijk te demonstreren.

Onze vraag: demonstreer in 45 min hoe u in het algemeen te werk gaat, aan de hand van onze bulk-aanvraag. Laat uw werkwijze en tooling zien, hoe u het hele proces doorloopt van aanvraag t/m voorstellen van profielen.

We beoordelen op:

- Past de verwerking van de bulk-aanvraag bij Gemeente Haarlem en Zandvoort?
- Is er sluitende coherentie met eerdere geschreven antwoorden tijdens aanbod?

##### Onderdeel 3 (7%) 10 minuten: face to face interview met een inhurende manager

Samen met de vorige casus sturen we een fictieve inhuuraanvraag toe. Deze komt van een fictieve inhurende manager. Het is gebaseerd op een reële, geregeld voorkomende situatie, en zal vragen om een goed gesprek tussen de recruiter en de inhurende manager.

Onze vraag: demonstreer in 10 minuten tijdens een gesprek met de inhurende manager hoe de recruiter te werk gaat.

De opzet van het interview is als volgt: de aanvraag is vooraf per mail verstuurd, toevallig is uw recruiter bij ons op kantoor, en hij/zij komt onze inhurende manager in de gang tegen. De recruiter vraagt of de inhurende manager tijd heeft om wat vragen te bespreken, waarop jullie elkaar in een vergaderruimte rustig en ongestoord gedurende 10 minuten kunnen spreken.

De recruiter moet in het interview 3 doelen bereiken:

1. Het voeren van een goed gesprek op inhoud én relatie;
2. De volgens uw bureau inhoudelijke benodigde informatie ophalen;
3. Het gesprek netjes beëindigen.

Om voldoende kaders voor dit gesprek mee te geven:

- Het interview wordt opgenomen, om objectieve beoordeling te kunnen verantwoorden
- De projectleider, inkoopadviseur en beoordelaars observeren het gesprek
- De projectleider houdt de tijd bij, en geeft aan als er nog 3 minuten resteren
- De beoordelaars mengen zich niet in gesprek
- De fictieve inhurende manager is een ervaren HR-Business Partner van Gemeente Haarlem en Zandvoort. Zij is in vorige functies buiten de Gemeente Haarlem ook een inhurend manager geweest, en heeft in het verleden ook als intercedent/recruiter gewerkt. Ze is objectief, niet betrokken bij de (beoordeling van) inzendingen, en heeft kennis van zaken aan 'beide kanten van de tafel',
- Deze inhurende manager is geen beoordelaar of eerdere opdrachtgever van Gemeente Haarlem
- De inhurende manager heeft niet als doel het iemand moeilijk te maken, maar om de expertise van de recruiter boven tafel te krijgen. Het gaat daarbij om inhoud én relatie.
- De inhurende manager werkt volgens een vooraf vastgelegd en uitgebreid besproken script. Van tevoren is bekend: als recruiter X "dit" zegt, dan antwoordt de inhurende manager "zo". Dus als recruiter X een "verkeerde afslag" neemt, stuurt ze hem/haar netjes bij. En als bureau X het goede zegt/vraagt, laat ze dat ook duidelijk merken.

We beoordelen op:

- Wordt een goed gesprek gevoerd op relatie en op inhoud; demonstreert de recruiter benodigde expertise en vaardigheden en gesprekstechnieken?
- Is er sluitende coherentie met eerdere geschreven antwoorden tijdens aanbod?

## 8.2 Berekening punten kwaliteit

De beoordelingsmethodiek in deze aanbesteding is 'Gewogen factor methode'. Deze methode werkt als volgt: er zijn gunningscriteria opgesteld welke zijn voorzien van een gewicht. De scores op de gunningscriteria worden vermenigvuldigd met het gewicht. Per inschrijver worden de gewogen scores opgeteld. De inschrijver met de hoogste som van de gewogen scores heeft de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding ingediend en is de winnende inschrijver. Per criterium wordt voor de mate waarin de Inschrijving aan het criterium voldoet, een score gegeven aan de hand van onderstaande kwalitatieve scoredefinitie tabel. Tussensliggende scores worden niet toegekend.

Definities van belangrijke beoordelingspunten zijn:

- Compleetheid: De beantwoording is volledig en laat geen aspecten van de uitvraag onbeantwoord.
- Relevantie/ specifiek: De beantwoording heeft betrekking op de uitvraag. ~~Waar de beantwoording verder gaat dan de uitvraag is deze van toegevoegde waarde.~~

- **Concreetheid:** De beantwoording is onderbouwd en berust op betrouwbare aannames. Wollig taalgebruik is vermeden en de beoordelaar hoeft geen moeite te doen het antwoord te doorgronden. Waar nodig is deze toetsbaar.
- **Realistisch:** De plannen en visies die in de beantwoording worden weergegeven zijn haalbaar. Zowel technisch als in de tijd.
- **Meerwaarde:** De inschrijving biedt meer dan waar om is gevraagd waardoor een beter resultaat geleverd kan worden binnen de gestelde financiële kaders en staat in een duidelijke relatie tot de Opdracht. De meerwaarde maakt onderdeel uit van de aanbidding.

| Waardering         | Score                                                                     | Basisbeoordelingscriteria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uitstekend         | 100 % van het maximale aantal punten op betreffende sub-gunningscriterium | Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een uitstekend antwoord gegeven, met concrete, relevante en realistische beschrijving. (Bijna) Alle van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk uitstekend beantwoord en bieden veel meerwaarde en/of onderscheid voor de gemeente.                        |
| Goed               | 75% van het maximale aantal punten op betreffende sub-gunningscriterium   | Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver een goed antwoord gegeven die in grote mate concreet, relevant en realistisch is beschreven. (Bijna) Alle van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk goed beantwoord en bieden meerwaarde en/of onderscheid.                                              |
| Voldoende          | 50% van het maximale aantal punten op betreffende sub-gunningscriterium   | Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver voldoende antwoord gegeven. De meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk voldoende beantwoord maar bieden geen of weinig meerwaarde en/of onderscheid. Er zijn mogelijk vraagtekens bij hoe concreet, relevant en/of realistisch het antwoord is. |
| Matig              | 25% van het maximale aantal punten op betreffende sub-gunningscriterium   | Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver slechts ten dele antwoord gegeven. Slechts enkele van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk beantwoord maar zijn niet concreet, relevant, realistisch, en/of bieden geen meerwaarde en/of zijn niet onderscheid.                                         |
| Minimaal of slecht | 0% van het maximale aantal punten op betreffende sub-gunningscriterium    | Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver geen, onvoldoende of een minimaal antwoord gegeven. Alle of de meeste van de elementen en aspecten van de kwaliteitsvraag zijn inhoudelijk niet, onvoldoende of minimaal beantwoord en zijn niet concreet, relevant en/of realistisch.                                              |

#### **Knock-out (minimale score) voor SGC1 t/m SGC3**

Om in aanmerking te komen voor verdere beoordeling dient elk uit te werken criterium een minimale score van een matig toegekend te hebben gekregen. Als op een criterium lager dan de hier opgegeven minimale score is toegekend, valt de Inschrijving af. Inschrijver is dan uitgesloten van verdere deelname aan het beoordelingsproces.

### 8.3 Gunningscriterium: Prijs

Zoals beschrijven in paragraaf 7.8 dient inschrijver het tarievenblad (bijlage 8) volledig en conform de aanwijzingen in te vullen. Het tarievenblad dient zowel in Excel als Pdf te worden ingediend. Hierbij geldt dat:

- All-in tarieven o.b.v. wettelijke verplichtingen, gelijkwaardige beloning o.b.v. onze CAO + alle aanvullende structurele arbeidsvoorwaarden incl. bureaureserveringen/-voorzieningen + bureaumarge = omrekenfactor, voor fase A en B, excl. BTW;
- Licht uw interpretatie, keuzes, kapitalisatie/waardering toe waar nodig in het prijzenblad, op tabblad 'Toelichting';
- Voor een definitie van structurele en incidentele arbeidsvoorwaarden, de gewenste 'menukaart' voor incidentele arbeidsvoorwaarden, en de wijze waarop de Gemeente Haarlem en Zandvoort dit verwacht terug te zien in Inschrijvingen, verwijzen we naar hoofdstuk 3.4.7;
- De wijziging van inlenersbeloning naar gelijkwaardige beloning per 1 januari 2026 impliceert dat inschrijvers bij het indienen van hun voorstel in Q1 2026 aantonen bij aanvang van de samenwerking volledig te voldoen aan de nieuwe regelingen omtrent gelijkwaardige beloning;
- Tarifiering op basis van 2026;
- De opgegeven elementen voor structureel en incidenteel, als ook de in 3.4.7 benoemde gewenste "menukaart", omrekenfactoren en percentages worden onderdeel van de af te sluiten Overeenkomst; Voor de overnamefee vragen we op het prijzenblad een voorstel voor een overnamefee uit, waarbij de berekening exact gebaseerd is op het aantal niet afgenomen uren t.o.v. 936 uur, o.b.v. 25%, 50% of 75% van 936 uur. Deze 936 uur is het aantal gewerkte uren vanaf waar Gemeente Haarlem en Zandvoort geen overnamefee meer verschuldigd is aan Opdrachtnemer. Waarbij de berekening de volgende formule volgt:  
'overnamefee = [nog te werken uren] x [marge per uur]
- Inschrijver dient zijn percentages en omrekenfactoren te baseren op de door Aanbestedende dienst afgegeven indicatieve aantallen. Opdrachtgever verplicht zich niet tot afname van de hier afgegeven indicatieve aantallen. Afwijkingen op de hier afname van aantallen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst geven geen aanleiding tot schadevergoeding en leiden niet tot aanpassing van de opgegeven omrekenfactor;
- De opgegeven omrekenfactoren dienen all-in te zijn en alle in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen en de door Inschrijver aangeboden invullingen van de wensen volledig te dekken. Dit betekent dat alle kosten, waaronder (maar niet beperkt tot) personele kosten, reiskosten, kosten grondstoffen, overhead, facturatiekosten, voorraad houden, etc. in de door Inschrijver aangeboden prijzen zijn verwerkt. Facturatie van extra kosten is niet mogelijk, tenzij door Aanbestedende dienst expliciet anders aangegeven, zoals de incidentele arbeidsvoorwaarden o.b.v. de 'menukaart';
- Indien Gemeente Haarlem en Zandvoort wijzigingen in haar beloning doorvoert, **structureel of incidenteel**, zullen deze gedeeld worden met de dan gecontracteerde inhuurorganisaties, om de beloning richting inhuurkrachten gelijkwaardig te houden.
- De percentages en omrekenfactoren hebben betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst te verrichten diensten en eventueel daartoe benodigde materialen en inzet en/of levering door Derden;
- De in het Prijzenblad genoemde percentages en omrekenfactoren zijn vast tot één (1) jaar na de ingangsdatum van de Overeenkomst. Daarna kunnen deze prijzen en uurtarieven jaarlijks worden herzien op basis van de in de Overeenkomst opgenomen CBS-index en wijze (zie ook paragraaf 4.2);

- De in de Inschrijving gehanteerde percentages en factoren zijn exclusief het vigerende BTW percentage vermeld;
- De in het Prijzenblad genoemde percentages en factoren gelden als vaste verrekenprijzen voor de onder de Overeenkomst door Opdrachtgever van Opdrachtnemer af te nemen diensten;
- Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf. Kosten die niet in de Inschrijving genoemd en in het tarievenblad gespecificeerd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienst, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- Alle door Inschrijver verstrekte percentages en factoren zijn marktconform en realistisch. Indien blijkt dat er niet marktconform of realistisch wordt aangeboden, is Aanbestedende dienst gerechtigd de Inschrijving ongeldig te verklaren;
- Bij een Inschrijving die in verhouding tot de te verrichten dienst als abnormaal laag of mogelijk incompleet kan worden aangemerkt, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om verduidelijking te vragen over de samenstelling van de Inschrijving. Dit geldt niet alleen voor de totaalprijs, maar ook voor de onderdelen waaruit de prijs is opgebouwd. Inschrijver moet per onderdeel reële prijzen opnemen in zijn Inschrijving, zodat het onderdeel daadwerkelijk kan worden uitgevoerd voor die prijzen. Indien prijzen en uurtarieven na verduidelijking niet marktconform bevonden worden, dan kan de Inschrijving ongeldig verklaard worden;
- Bij het invullen van het tarievenblad is Inschrijver verplicht bij alle onderdelen een bedrag in te vullen. In het Prijzenblad is het niet toegestaan om bij onderdelen ~~een nul (0) of~~ een negatieve waarde in te vullen. Dergelijke Inschrijvingen zullen aangemerkt worden als ongeldig en worden terzijde gelegd.

#### 8.4 Berekening punten Prijs/ Omrekenfactor

Door het tarievenblad volledig in te vullen wordt er een ~~totale~~ omrekenfactor voor fase A en een omrekenfactor voor Fase B ~~samen~~, berekend. Beide omrekenfactoren kunnen maximaal 5 punten opleveren waardoor het maximaal aantal punten voor Prijs/ Omrekenfactor neerkomt op 10 punten.

Er is een bandbreedte vastgesteld waarbinnen ieder van deze omrekenfactoren moeten vallen:

- Ondergrens omrekenfactor: 2,10
- Bovengrens omrekenfactor: 2,70

Inschrijven met een omrekenfactor inschrijfprijs lager dan de ondergrens mag maar levert niet meer punten op. Inschrijven met een inschrijfprijs-omrekenfactor hoger dan de bovengrens is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van de inschrijving.

Punten worden middels een lineaire wijze (niet relatief) aan de hand van onderstaande formule toegekend:

$$\text{Punten Prijs/ omrekenfactor} = (\text{bovangrens} - \text{inschrijfprijs}) / (\text{bovangrens} - \text{ondergrens}) * \text{maximale punten}$$

Voorbeeld:

Maximale punten per fase: ~~5~~10 punten

~~Inschrijfprijs-Omrekenfactor~~ fase A of B inschrijver X: 2,40

Omrekenfactor fase A of B ~~inschrijfprijs~~ Inschrijver Y: 1,60

Omrekenfactor fase A of B ~~inschrijfprijs~~ Inschrijver Z: 3,00

Punten inschrijver X =  $(2,70 - 2,40) / (2,70 - 2,10) * \underline{5} \cancel{10}$  punten =  $\underline{2},5$  punten

Punten Inschrijver Y =  $(2,70 - 1,60) / (2,70 - 2,10) * \underline{5} \cancel{10}$  punten =  $\cancel{10} \underline{5}$  punten (want de ondergrens is 2,10)

Punten inschrijver Z = UITSLUITING (want de bovengrens is 2,70).

## 9 Bijlagen

Bijlage 1: Algemene inkoopvoorwaarden Diensten gemeente Haarlem

Bijlage 2: Programma van eisen

Bijlage 3: Concept Raamovereenkomst

Bijlage 4: Concept Wachtkamerovereenkomst

Bijlage 5: Checklist inschrijving

Bijlage 6A: Model opgave referentieproject kerncompetentie 1

Bijlage 6B: Model opgave referentieproject kerncompetentie 2

Bijlage 7: Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond 2020

Bijlage 8: Tarievenblad

Bijlage 9A: Profiel KCC baliemedewerker

Bijlage 9B: Profiel VTH Planbeoordelaar APV evenementen

[Bijlage 9C: Profiel Administratief medewerker](#)

[Bijlage 9D: Profiel ICT medewerker](#)

Bijlage 10: Concept SLA

Bijlage 11: Concept DIG Gedragscode leveranciers

Bijlage 12: Aanvraagformulier flexibele arbeid t/m schaal 9

Bijlage 13: Aanvullende arbeidsvoorwaarden gemeente Haarlem

Bijlage 14: Extern verslag Marktconsultatie

[Bijlage 15: Slides informatiebijeenkomst](#)

[Bijlage 16: Verslag informatiebijeenkomst](#)

[Bijlage 17: Samenvatting arbeidsvoorwaarden](#)

[Bijlage 18: VNG – handreiking elektronische handtekening](#)