



Eindverslag Marktconsultatie

Onderwerp: Nautische dienstverlening
Zaaknummer: Nog niet bekend

Rijkswaterstaat Corporate Dienst (RWS CD)
Datum: 14 maart 2025

Inhoud

1

1 Inleiding—3

- 1.1 Doel van de marktconsultatie—3
- 1.2 Vorm van de marktconsultatie—3
- 1.3 Doelgroep van de marktconsultatie—3
- 1.4 Deelname Marktconsultatie—3
- 1.5 Planning—3

2 Terugkoppeling Marktconsultatie—4

- 2.1 Terugkoppeling vragen over bedrijfsactiviteiten—4
- 2.2 Terugkoppeling vragen over interesse in de opdracht—4
- 2.3 Terugkoppeling vragen over de beoogde opzet van de aanbesteding en type overeenkomst—5

1 Inleiding

Het Inkoop Uitvoeringscentrum Bedrijfsvoering (IUC BV) Rijkswaterstaat wenst ter voorbereiding op de komende aanbesteding voor nautische dienstverlening een marktconsultatie te houden. Dit document is het eindverslag van de marktconsultatie en de gegeven antwoorden van de marktpartijen die hebben deelgenomen.

1.1 Doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is het verzamelen van kennis en inzichten van marktpartijen ter voorbereiding op de aanbesteding. Deze kennis en inzichten worden vervolgens gebruikt bij de vorming van de inkoopstrategie en de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten.

Rijkswaterstaat benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de aanbesteding en er geen rechten aan kunnen worden ontleend. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt Rijkswaterstaat (waar relevant) in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. Rijkswaterstaat behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.

1.2 Vorm van de marktconsultatie

De marktconsultatie wordt gedaan middels een schriftelijke vragenlijst. Er hebben aanvullend verdiepende gesprekken plaatsgevonden met de deelnemende marktpartijen.

1.3 Doelgroep van de marktconsultatie

Deze marktconsultatie richt zich tot marktpartijen die ervaring hebben met de dienstverlening, hun kennis met Rijkswaterstaat willen delen en eventueel geïnteresseerd zijn om in te schrijven op de aanbesteding.

1.4 Deelname Marktconsultatie

In totaal hebben vier marktpartijen de marktconsultatievragen schriftelijk beantwoord.

1.5 Planning

De planning voor onderhavige marktconsultatie is als volgt:

Activiteit	Datum
Marktconsultatie publiceren op TenderNed	Woensdag 29 januari 2025
Uiterste datum voor het stellen van vragen via TenderNed over het marktconsultatiedocument.	Maandag 3 februari 2025 om 23:59
Versturen antwoorden via TenderNed op gestelde vragen marktconsultatiedocument door marktpartijen.	Vrijdag 7 februari 2025
Uiterste datum voor indienen ingevulde vragenlijst marktconsultatie via TenderNed.	Donderdag 13 februari 2025 om 23:59
Eventueel verdiepende/toelichtende gesprekken aan de hand van ingevulde vragenlijst.	Nader te bepalen
Beoogde publicatie marktconsultatieverslag	Maart 2025

2 Terugkoppeling Marktconsultatie

2.1 Terugkoppeling vragen over bedrijfsactiviteiten

Meerdere marktpartijen geven aan in de volledige dienstverlening te kunnen voorzien zoals beschreven in de marktconsultatie. Een andere marktpartij geeft aan dat zij zo'n 24.000 uur per jaar kunnen leveren, waarbij in de loop der tijd verdere uitbreiding bespreekbaar is.

De omvang van de activiteiten van de marktpartijen varieert van circa 30.000 uur tot 700.000 uur over kalenderjaar 2024. Er wordt uiteenlopend geantwoord dat er zowel een (lichte) daling, toename of gelijkblijvende omvang wordt verwacht voor kalenderjaar 2025. Deze dienstverlening wordt uitgevoerd bij uiteenlopende organisaties, namelijk: Rijkswaterstaat, provincies, hoogheemraadschappen, waterschappen en gemeenten door heel Nederland.

2.2 Terugkoppeling vragen over interesse in de opdracht

Er zijn meerdere marktpartijen die aangeven interesse te hebben in de beschreven opdracht. Deze marktpartijen geven de voorkeur aan één landelijke opdracht en kunnen in alle zes regio's leveren. Genoemde voordelen hiervan zijn: stabiele kwaliteit, uniformiteit, schaalvoordelen en meer leverbetrouwbaarheid.

Perceelindeling

Een genoemde mogelijkheid is om de opdracht op te delen in twee percelen, namelijk: (1) Noord-Oost & Zuid-Oost en (2) Midden, Noord-West, West en Zuid-West. Voordelen van deze perceelindeling zijn:

- Flexibele inzet over de regio's (uit hetzelfde perceel);
- Aantrekkelijk voor inschrijvers. Beide percelen bieden interessante kansen, gelet op de ureninschatting en combinatie van regio's. Dit voorkomt dat marktpartijen enkel inschrijven op regio's met een hoge ureninschatting.

In de bovengenoemde perceelindeling zijn beide percelen interessant. Het is met name van belang dat bij een perceelindeling rekening wordt gehouden dat regio's met een lage ureninschatting in hetzelfde perceel worden gecombineerd met regio's met een hoge ureninschatting. De reden hierachter is het kunnen bieden van schaalvoordeel. Een ander genoemde perceelindeling is om ieder van de zes regio's in een separaat perceel uit te zetten. Het is daarbij mogelijk om de regio's Zuid-Oost en Zuid-West samen te voegen in één perceel.

De volgende zaken zijn benoemd als voorwaarden om in te schrijven die niet of minder interessant zijn:

- a. **De omvang van de opdracht.** Dat houdt in dat ieder perceel een groot genoeg volume moet hebben om interessant te zijn.
- b. **Een betrouwbare uitvraag** of bepaalde afnamegarantie. Het is voor een opdrachtnemer essentieel dat de uitvraag van aantal uren vanuit Rijkswaterstaat betrouwbaar is. Aanvullend is het noodzaak dat opdrachtnemer de uitvraag ruim van tevoren ontvangt. Last minute kunnen dan slechts nog kleine wijzigingen worden doorgegeven (ad hoc).
- c. **Opleidingsniveau.** Het niet uitsluitend uitvragen van personeel met NNVO niveau 3, maar per object bekijken of er ook een medewerker met NNVO niveau 2 kan worden ingezet.
- d. **Stabiele afname** door het gehele jaar heen, dus ook in de winterperiode.
- e. **Boeteclausules** voor het niet invullen van diensten vervangen voor een inspanningsverplichting of anderszins laten vervallen.
- f. Een mogelijkheid tot **indexatie** van de tarieven. De tarieven zijn afgelopen jaren fors gestegen, waardoor de 'normale' gemiddelde inflatie van 2-3% voor de komende jaren mogelijk ook niet volstaat.
- g. Een eerlijke regeling m.b.t. **overnamekosten van personeel.**

- h. Verduidelijken en kiezen voor dat er sprake is van '**leiding en toezicht**' vanuit Rijkswaterstaat.

Een ander genoemd alternatief is om een samenwerkingsverband op te zoeken. Dit kan door meerdere contractanten in deze overeenkomst te contracteren.

2.3 Terugkoppeling vragen over de beoogde opzet van de aanbesteding en type overeenkomst

Stabiele uitvraag versus hoogseizoen en ad hoc uitvragen

Marktpartijen geven aan dat het belangrijk is dat er een stabiele uitvraag wordt geboden om ad hoc uitvragen en een verhoogde seizoensbehoefte in te kunnen vullen. De onderstaande uitgangspunten worden hierbij aangegeven.

- Een verdubbeling van het winter- naar zomerwerk is goed werkbaar.
- 'Seizoenswerk' met een minimale periode van zeven maanden is eveneens goed werkbaar.
- Een stabiele uitvraag van 60 tot 70% is goed werkbaar. Er kan in het hoogseizoen of bij ad hoc situaties met 30 tot 40% worden opgeschaald tot 100 a 110%.
- In de ideale situatie is de uitvraag in het laagseizoen structureel, waarbij er niet of nauwelijks ad hoc uitvragen worden gedaan. Deze structurele uitvraag tijdens het laagseizoen zou minimaal 20% van de zomerbehoefte moeten zijn.

Roostermethodieken

De marktpartijen zijn bekend met de onderstaande roostermethodieken. De onderstaande punten worden aangegeven m.b.t. het (in)roosteren.

- Het invullen van zomerplanningen, waarbij minimaal een kwartaal voor ingang van de planningen al volledig duidelijk is wat de exacte uitvraag van de diensten is. Deze planningen worden minstens twee weken voor ingang van de planning ingevuld.
- Het werken met kwartaal- en jaar forecasts die worden uitgevraagd in twee- of vierwekelijkse planningen.
- Het vooruitplannen van twee periodes. Dat houdt in januari de roosters voor februari en maart bekend zijn bij zowel de medewerker als opdrachtgever. Daarnaast is eind januari het rooster bekend voor de eerste maand van het zomerseizoen. Deze eerste maand van het zomerseizoen is vaak repeterend voor de rest van het zomerseizoen.
- Om goed in te kunnen spelen in de behoefte van het zomerseizoen, dient deze behoefte eind december definitief te zijn.
- Op objectniveau dient jaarlijks voorafgaand in oktober de vraag bekend te zijn in aantal uren. Opleidingstrajecten (en inwerken) zijn lang en personeel schaars waardoor er rekening gehouden moet worden met trajecten van vijf tot zes maanden.
- Iedere professional (zelfstandige) schrijft zich in op een dienst. Vanaf dat moment is de betreffende professional eigenaar en verantwoordelijk voor die dienst. Het rooster dient ten minste te voldoen aan de Arbeidstijdenwet.
- Extra capaciteit van één professional die als reserve kan fungeren op tien ingeroosterde professionals is wenselijk voor de continuïteit van de dienstverlening.

De voorkeur is om zo ver mogelijk vooruit te plannen. Bij een planning op maandniveau is de betrouwbaarheid van de uitvraag essentieel om invulling van de dienstverlening te kunnen garanderen. De definitieve uitvraag vanuit Rijkswaterstaat dient minimaal drie weken van tevoren te worden verstuurd, wordt er aangegeven.

In basis moet 70%-80% van de planmaand gevuld worden in de initiële uitvraag (begin van de maand voorafgaand aan de gevraagde maand) om de kern te plannen. Daarbuiten kunnen dan nog de overige "extra" diensten die komen door verzuim of onverwacht niet komen opdagen van personeel van Rijkswaterstaat aanvullend worden uitgevraagd.

De onderstaande informatie is nodig om een goede invulling van de planning te geven.

- De duur van de inzetbaarheid: startdatum en verwachte einddatum.
- De roosterpatroon: een vast rooster in dagdienst, ploegendienst en/of variabele werktijden.
- Locaties: welke locatie(s) en of er meerdere locaties zijn waar de inzet kan plaatsvinden.
- Niveau van de medewerkers: welke functie-eisen zijn er per locatie of dienst, een voorkeur voor een junior, medior of senior medewerker en eventuele aanvullende vaardigheden.
- Een goede forecast (gebaseerd op historische aantallen) is zeer belangrijk.
- Het advies is om te gaan naar een meerjarig beleid omtrent uitvraag voor objecten. Hiermee elimineer je onverwachte verminderde of meerdere uitvraag en kan een partij structureel doorinvesteren op levergarantie en medewerkers aannemen. De opdrachtnemer weet zijn taak en structureel vooruit. Hiermee elimineer je 80-90% van het werk en is het enkel finetunen van de "definitieve" forecast/budgeturen voor een specifiek jaar.

Looptijd van de overeenkomst

De minimale vaste looptijd volgens de marktpartijen moet worden vastgesteld op drie jaar. De reden hiervoor is het opbouwen van een duurzame samenwerking en het op duurzame wijze inzetten van het extern personeel. De samenwerking zal gedurende de jaren steeds beter verlopen. Daarnaast moeten er investeringen worden gedaan die moeten worden terug verdiend. Er zijn twee partijen die vanwege deze argumenten aangeven dat de looptijd van drie vaste jaren met een verlengingsoptie van tweemaal een periode van maximaal een jaar de ondergrens is om in te schrijven.

Instroommogelijkheid

Om een succesvolle instroom van medewerkers naar Rijkswaterstaat te realiseren, zijn enkele voorwaarden essentieel. Allereerst moet er een duidelijke en acceptabele overnametermijn worden vastgesteld, variërend van minimaal een jaar of een bepaald aantal gewerkte uren (bijvoorbeeld 1.040 of 1.692 uur). Dit voorkomt dat opdrachtnemers medewerkers te snel verliezen zonder een rendabele inzetperiode. In sommige gevallen kan een fee gelden bij eerdere overname.

De genoemde kosten voor werving, opleiding en inwerken zijn worden geschat op € 15.000,- tot € 20.000,-. Het is wenselijk dat de kosten apart en op persoon worden doorbelast. Het voordeel hiervan is dat de kosten enkel komen bij overgang en dat er ook enkel betaald wordt voor de overgaande medewerkers.

Daarnaast is het belangrijk dat er vooraf inzicht is in de verwachte instroommomenten en aantallen, zodat opdrachtnemers hier financieel en operationeel op kunnen anticiperen. Afspraken over compensatie bij afwijkingen van deze aantallen zijn hierbij noodzakelijk. Ook moet worden gezorgd voor een evenwichtige doorstroom, waarbij niet te veel medewerkers tegelijk de overstap maken, zodat de personeelsbezetting van de opdrachtnemer gewaarborgd blijft.

Rijkswaterstaat moet rekening houden met verschillende aspecten om de leverbetrouwbaarheid en continuïteit van dienstverlening niet in gevaar te brengen. Een te

snelle of te omvangrijke overname van medewerkers kan ertoe leiden dat opdrachtnemers niet meer in staat zijn hun diensten te leveren. Bovendien kunnen hoge instroommogelijkheden leiden tot stijgende tarieven, aangezien opdrachtnemers extra kosten moeten maken om hun personeelsbestand op peil te houden. Een geleidelijke overname van personeel is daarom gewenst om te voorkomen dat opdrachtnemers te veel nieuwe medewerkers tegelijk moeten inwerken, wat het risico op mislukking verhoogt.

Prijsmodel

De onderstaande punten worden aangegeven m.b.t. het prijsmodel.

- Een basistarief met daar bovenop toeslagen voor onregelmatige tijden (avond, nacht, weekend en feestdagen). Hiermee motiveer je medewerkers en ook leveranciers om ook de "lastige" tijden te voorzien van medewerkers. Hiermee ben je ook af van de discussie over wanneer er een uitvraag is geweest. Hiervoor wordt in het tarief al gecompenseerd.
- Op basis van de functie waarvoor een kandidaat wordt ingezet en de senioriteit van een kandidaat moeten er vaste uurtarieven afgestemd worden.
- Een uurtarief met een omrekenfactor. De omrekenfactor omvat de totale kosten van het uurtarief - en is opgebouwd uit de loonkosten (kostprijsfactor) vermeerderd met dienstverleningsmarge. De kostprijsfactor omvat onder andere: premies werknemersverzekeringen, werkgeverslasten, pensioenpremies, ziekteverzuimreservering en vakantiegeld.
- Het is belangrijk dat reiskosten, verblijfskosten en onregelmatige werktijden vergoed worden. Zo wordt voorkomen dat bepaalde regio's of diensten minder aantrekkelijk zijn. Daarbij gelden hiervoor minimale diensten van 8 uur.
- In het geval dat er met percelen wordt gewerkt, moeten tarieven per perceel gelijk zijn, zodat percelen geen professionals van elkaar weg kunnen trekken op basis van tarief.
- Een eerlijke mogelijkheid tot het indexeren van de prijzen, denk aan:
 - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur incl. bijz. beloningen.
 - Een artikel om wettelijke wijzigingen door te mogen voeren.
 - Algemeen artikel omtrent de mogelijkheid om extreme situaties of afwijkingen te bespreken. Zowel in inflaties maar ook bij beleidswijzigingen in een lopende overeenkomst maar ook extreme cao-stijgingen bij opdrachtgever.

Het uurtarief is afhankelijk van verschillende aspecten, zoals:

- Ervaring: uitzendkrachten met meer ervaring en/of een hogere opleiding
- hebben doorgaans een hoger bruto-uurloon en dus ook een hoger uurtarief
- Functie: het uurtarief kan variëren afhankelijk van de specifieke functie-eisen en verantwoordelijkheden.
- Toeslagen: voor bijvoorbeeld overwerk of onregelmatige uren
- Wettelijke wijzigingen: zoals een stijging van premies en werkgeverslasten

Eén vast tarief heeft als nadeel dat bij een veranderde uitvraag opdrachtnemer onnodig veel kosten moet maken (nachttoeslag als voorbeeld) waar geen rekening mee gehouden kan worden, behalve als de opdrachtgever heel "vast" aangeeft wat de levering inhoud. Als dit laatste (één vast tarief) wel de voorkeur heeft en de levermomenten slecht aangegeven kunnen worden dan wordt het een inschatting en een risico opslag direct op het tarief gedaan. Als opdrachtgever betaal je dan dus ook als het niet nodig is wat het onnodig duur kan maken.

Voor zowel Rijkswaterstaat als opdrachtnemer geeft het werken met een omrekenfactor het voordeel dat het tarief gebaseerd is op het werkelijke loon. Rijkswaterstaat heeft daardoor niet het nadeel dat er een te hoge risico-opslag wordt

opgenomen. Opdrachtnemer loopt geen risico wanneer de mix in lonen van de in te zetten uitzendkrachten stijgt. Wel is er mogelijk sprake van meer tariefswijzigingen (namelijk bij elke individuele verhoging ipv collectief bij CAO aanpassing) en meer verschil in tarieven.

Leg in de beoordelingssystematiek van de aanbesteding de nadruk op de kwaliteit. Een verhouding van 20%-80% of 30%-70% is een goede afspiegeling om de kwalitatief beste partij tegen een gunstige prijs te selecteren. Daarmee voorkomen jullie het risico dat de 'goedkoopste' partij wordt gecontracteerd en niet de partij die jullie organisatie kwalitatief de beste dienstverlening biedt.

Opleidingsniveau

Kansen wanneer er bij uitzondering medewerkers met NNVO niveau 2 worden ingezet.

- Een korter en goedkoper opleidingstraject, wat bijdraagt aan de mogelijkheid om nieuwe professionals op te leiden én snelle inzetbaarheid.
- Er is vele malen meer personeel beschikbaar met NNVO niveau 2 dan met niveau 3, waardoor er beter kan worden voldaan aan de vraag van Rijkswaterstaat.
- Lagere kosten/uurtarief bij een opleidingseis van NNVO niveau 2.
- Er kan bij personeel met NNVO niveau 2 sneller worden geschakeld indien vervanging nodig is. Rijkswaterstaat is namelijk één van de weinige opdrachtgevers in Nederland die NNVO niveau 3 eist bij binnenlandse objecten.

Risico's wanneer er bij uitzondering medewerkers met NNVO niveau 2 worden ingezet.

- Mogelijk komt de kwaliteit van de uitvoering in het gedrang. NNVO niveau 2 operators hebben minder training in complexe situaties, communicatie en samenwerking met andere instanties zoals VTS-centrales. Dit kan leiden tot een verhoogd risico op fouten, vooral bij onverwachte gebeurtenissen of incidenten.
- Beperkte inzetbaarheid. Operators met NNVO niveau 2 zijn mogelijk niet gekwalificeerd om te werken op complexere objecten of in situaties die meer expertise vereisen. Dit kan de inzetbaarheid van personeel beperken.
- Verhoogde werkdruk: Door de lagere competenties van NNVO niveau 2 operators, kan de werkdruk voor andere medewerkers toenemen. Zij moeten mogelijk extra taken op zich nemen of meer ondersteuning bieden.

Er zijn verder weinig risico's gezien opleiding 2 reeds de belangrijkste onderdelen bevat en toetsing in een inwerktraject er ook nog is.

De keuze voor NNVO 2 of 3 hangt af van een zorgvuldige afweging van de complexiteit van de objecten, de risico's en de operationele behoeften. Een risicoanalyse per object is belangrijk om te bepalen of NNVO 2 voldoende is of dat NNVO 3 noodzakelijk blijft. Het is belangrijk om te investeren in goede training en begeleiding van NNVO 2 operators, om de risico's te minimaliseren.

Eén deelnemer aan de marktconsultatie werkt uitsluitend met personeel dat over NNVO niveau 3 beschikt.

Proces voor voorstellen, inwerken en begeleiden op locatie

Het advies luidt dat Rijkswaterstaat aanvragen landelijk bij een centraal punt van opdrachtnemer uitzet.

Voorstellen

De suggestie is om personeel voor te stellen bij de teamleider van Rijkswaterstaat en vervolgens het inwerktraject met toetsmomenten vast te stellen voor de locatie. Het uitgangspunt is dat het personeel slaagt voor dit inwerktraject. Het is van belang dat er voldoende tijd in het proces is om bij te sturen.

Een ander advies luidt om personeel centraal voor te stellen, waarbij opdrachtnemer aansluit bij het sollicitatiegesprek. Op deze manier houdt opdrachtnemer aansluiting met jullie wensen en neemt deze mee in de werving van toekomstige uitzendkrachten.

Inwerken

Voor het inwerken is het goed om te werken met een vaste checklist. Zo is meetbaar dat uitzendkrachten goed en volledig worden ingewerkt. Vooraf is bekend hoe lang de inwerkperiode per locatie is. De uren voor inwerken worden betaald aan de uitzendkracht en door opdrachtnemer aan jullie gefactureerd. Bij een aantal nautische opdrachtgevers betaalt de opdrachtgever mee in de opleidingsuren.

Een andere ervaring is dat drie tot vier vaste personeelsleden zijn belast met de taak om nieuw (extern) personeel in te werken. Daarnaast zijn er meerdere coördinatoren in het veld die het extern personeel begeleiden tijdens de dagdagelijkse werkzaamheden.

Wanneer er ruimte in het budget is kan er bij de capaciteitsplanning rekening gehouden worden met dubbele diensten om senioren professionals nieuw extern personeel in te laten werken.

Begeleiding

Het meest genoemde advies met betrekking tot de begeleiding is een mentor- dan wel buddy-systeem voor extern personeel. Het is daarbij van belang dat er voldoende capaciteit beschikbaar is vanuit de mentor en dat de voortgang wordt bijgehouden en op wordt gestuurd. Deze mentor of buddy werkt in en begeleidt en heeft op vastgestelde momenten na het inwerken (bijvoorbeeld na maand 1 en maand 3) een incheckmoment. Het doel van een incheckmoment: hoe gaat het met de uitzendkracht, is er extra begeleiding nodig (door bijvoorbeeld een halve dienst mee te draaien) en toetsen of de kennis goed is bestendigd.

Overige aanbevelingen en adviezen

- Inhoudelijke Nautische kennis is een vereiste voor nieuwe raamcontractanten, zodat uitzendbureaus zonder kennis van de branche niet zomaar in kunnen schrijven.
- Aangezien de raamovereenkomst jarenlang door eenzelfde raamcontractant is uitgevoerd, is het gevaarlijk om te strenge referenties te vragen waarmee mogelijke inschrijvers uitgesloten worden.
- Naast de geschiktheidseis ten aanzien van technische en beroepsbekwaamheid zoals genoemd in vraag 2, adviseren wij om een geschiktheidseis voor financiële en economische draagkracht op te nemen. Deze wordt aangegevoerd met een accountantsverklaring over het meest recente boekjaar. Ook adviseren wij om een geschiktheidseis ten aanzien van de kwaliteitsborging op te nemen. Aan te tonen met onder meer de certificaten ISO 14001, 9001 en 27001 en het keurmerk van de Stichting Normering Arbeid (SNA)/NEN-4400-1 certificaat.
- Leverbetrouwbaarheid heeft ook een uitvraagbetrouwbaarheid nodig. Naast dit heeft een leverbetrouwbaarheid, net als een verzekering, ook een kostenplaatje voor soms onderdelen die je mogelijk niet nodig hebt.
- Zoals ook in de antwoorden op de vragen is aangegeven hebben keuzes van bijvoorbeeld regio indelingen, stabiliteit omtrent uitvraag, opleidingseisen en

overstap naar RWS invloed op dienstverlening. Realisme moet daarbij zijn dat trajecten lang zijn als personeel overstapt naar RWS en bij onstabiele uitvraag (wisselt per maand/jaar) zorgt voor extra uitdaging.

- Daarnaast heeft de dienstverlener (de brug- / sluiswachter) ook behoefte aan stabiliteit en betrouwbaarheid. Het betreft mensen. Capaciteit kan niet opgespaard worden als het niet uitkomt en ingezet worden wanneer het wel uitkomt.
- Een duidelijke beschrijving van de scope van de overeenkomst, transparantie over de omvang van de opdracht, de verwachte dienstverlening (wensen en eisen over inhuur en bezetting) en juridische aspecten (zoals over aansprakelijkheid en leiding & toezicht).
- Een heldere vraagstelling draagt bij aan een goede invulling van een aanbesteding en zorgt ervoor dat er minder vragen zijn. Het helpt daarbij als doelen en subdoelen apart benoemd worden.
- Geen anonieme beantwoording te vragen. Juist door bewijslast SMART en concreet te beschrijven kunnen inschrijvers zich kwalitatief onderscheiden.
- De keuze voor een partner specifiek voor deze uitvraag is belangrijk. Om dit zorgvuldig te doen, adviseren wij ruime doorlooptijd tijdens de aanbesteding. Waarbij rekening wordt gehouden met meerdere rondes voor de nota van inlichtingen. Hierdoor krijgen jullie voldoende ruimte om antwoorden voor de nota van inlichtingen te formuleren. Inschrijvers krijgen hierdoor de tijd om een kwalitatief antwoord op de gunningscriteria te schrijven.
- Zorg voor een transparante beoordelingssystematiek inzake de kwaliteits- en prijsvoorwaarden. Geef helder weer wat in het tarief opgenomen moet zijn voor welke dienstverlening, zodat jullie 'appels met appels' kunnen vergelijken.