



Marktconsultatiedocument

Manage Service Provider (MSP) voor de inhuur van personeel

Gemeente Almere



Marktconsultatiedocument

Manage Service Provider (MSP) voor de inhuur van personeel

Colofon

Kenmerk: IA2026.02.03

Uitgegeven door:

Contactpersoon: Ellen

e-mailadres: Inkoop@almere.nl

Datum: 04-05-2026

Hoekstra

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Huidige situatie	5
3	Gewenste situatie	7
4	Werkwijze en vragen	8
5	Procedure	10

1. Inleiding

De gemeente Almere maakt momenteel gebruik van verschillende contracten en dienstverleners voor de inhuur van extern personeel. Deze inrichting is in de loop der tijd ontstaan en ondersteunt de organisatie in haar personeelsbehoefte.

De gemeente Almere wil verkennen op welke wijze de organisatie en ondersteuning van de externe inhuur in de toekomst het beste kan worden vormgegeven. Daarbij wordt specifiek gekeken naar een Managed Service Provider (MSP). Met deze marktconsultatie beoogt de gemeente inzicht te krijgen in de mogelijkheden die de markt biedt.

De opgehaalde informatie helpt de gemeente om haar ambities, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de toekomstige organisatie van de externe inhuur verder te concretiseren en te verwerken in een Europese aanbesteding. De gemeente is daarbij onder meer geïnteresseerd in visies en oplossingen op het gebied van transparantie, rechtmatigheid, efficiëntie, kwaliteit van dienstverlening en beheersing van kosten.

De gemeente nodigt geïnteresseerde marktpartijen uit om hun inzichten, ervaringen en suggesties te delen. De marktconsultatie heeft een informerend en verkennend karakter. Door deel te nemen aan de marktconsultatie kunt u in een vroeg stadium uw visie geven op de kaders en wensen die de gemeente Almere schetst in dit document.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 en 3 leest u achtereenvolgens de huidige en gewenste situatie.

In hoofdstuk 4 vindt u de werkwijze en de vragen waar de gemeente Almere via deze marktconsultatie antwoord op wil krijgen.

In hoofdstuk 5 staan vervolgens de procedure van deze marktconsultatie en een overzicht van de planning.

De gemeente Almere wil u bij voorbaat danken voor uw inzet om de vragen uit deze marktconsultatie te beantwoorden. Wij stellen uw reactie op prijs en zullen uw gegevens zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen.

2. Huidige situatie

Vergeleken met andere gemeentes in dezelfde grootteklasse huurt de gemeente Almere relatief veel in. De inhuurkosten van 2025 kwamen in totaal op € 50,5 mln. Afgezet tegen de kosten van het vaste personeel levert dit een inhuurpercentage op van 19,3%. Andere 100.000+ plus gemeenten komen over het algemeen lager uit (2024: 17,6%; bron: Personeelsmonitor A&O Fonds gemeenten).

Op dit moment kent de gemeente Almere drie grote raamovereenkomsten, waarmee 92% van de inhuur van externe medewerkers wordt uitgevoerd;

1. **Inhuurdesk:** 76% van de externe medewerkers wordt ingehuurd via Yacht Inhouse Services (YIS), een MSP voor concern/gemeente brede inhuur;
2. **ICT-broker:** 10% van de externe medewerkers wordt ingehuurd via Headfirst, een broker voor inzet van externe IV-professionals boven schaal 9;
3. **Uitzendbureau:** 6% van de inhuur loopt via Tempo-Team voor de levering van uitzendkrachten t/m schaal 9.

1. Inhuurdesk

De Inhuurdesk is inhouse gehuisvest bij de personeelsafdeling in het stadhuis. Daar is bewust voor gekozen, met het oog op de samenwerking en onderlinge afstemming met recruiters, HR-businesspartners en andere HRM medewerkers. Voor leidinggevendens maakt het de drempel lager om fysiek langs te komen bij de Inhuurdesk.

De aanbesteding van de Inhuurdesk was erop gericht om een centraal loket vorm te geven voor alle inhuur, uitgezonderd de levering van uitzendkrachten voor de Stadsreiniging, het KCC en voor algemene administratieve functies. Uitgangspunt daarbij was dat er geen sprake was van gedwongen winkelnering. Afdelingen konden er eigen raamovereenkomsten voor inhuur op na houden. De praktijk was echter dat afdelingen bij de afloop van raamovereenkomsten er meestal voor kozen om de inhuur onder te brengen bij de Inhuurdesk.

De dienstverlening van de Inhuurdesk is erop gericht de inhurende manager zoveel mogelijk te ontzorgen in het inhuurproces. De Inhuurdesk adviseert managers bij het concretiseren van een personeelsbehoefte, waarbij de conclusie ook kan zijn dat een personeelsvraag zich beter leent om als vaste vacature te worden uitgezet.

Als er extern personeel moet worden geworven, dan zet de Inhuurdesk in opdracht van de gemeente Almere de inhuurvraag uit in de markt. Uit het marktaanbod wordt een voorselectie gemaakt van geschikte kandidaten. Hieruit kiest een inhurende manager de best passende kandidaat. De inhuurmakelaar contracteert vervolgens de leverancier van de uitgekozen kandidaat of de zzp'er. De Inhuurdesk levert zelf geen inhuurmedewerkers, maar bemiddelt deze alleen.

De Inhuurdesk draagt bij aan een betere marktontsluiting en marktwerking. De Inhuurdesk zorgt er voor, dat de gemeente Almere op transparante wijze kan kiezen uit een groter aanbod van leveranciers en zzp'ers om inhuurkandidaten te leveren op specifieke vakgebieden. Dit vergroot de concurrentie waardoor er meer marktwerking ontstaat. Marktontsluiting en marktwerking maken het beter mogelijk om goede mensen in te huren tegen marktconforme tarieven.

2. ICT-broker

De inhuur van IV-professionals verloopt momenteel via ICTAR Resources, die het proces coördineert van aanvraag tot onboarding. Na een budgetcheck wordt toestemming voor de

gewenste inhuur aangevraagd bij HR. Vervolgens ondersteunt ICTAR Resources de aanvrager bij het opstellen van het functieprofiel en stelt de complete aanvraag op, bestaande uit een wervende profieltekst en een bijlage met detailinformatie en inhoudelijke contactpersoon (aanvrager).

De broker toetst de aanvraag op marktconform tarief en zzp-geschiktheid, waarna ICTAR Resources de aanvraag per e-mail uitzet bij vijf leveranciers, te selecteren door ICTAR zelf op basis van profiel en matching met leveranciers. Deze leveren binnen vijf werkdagen maximaal twee cv's aan. De aanvrager binnen ICTAR selecteert kandidaten, voert gesprekken en kiest de gewenste professional, waarbij afwijzingen worden gemotiveerd. ICTAR Resources verzorgt vervolgens het inzetformulier en stemt benodigde gegevens af met de broker, die contact opneemt met de leverancier of zzp'er en de VOG-procedure start. Op basis van de contractafspraken wordt door ICTAR Resources een ordernummer aangemaakt voor facturatie. De broker verstuurt de verkoopovereenkomst ter goedkeuring aan de inhurende manager, na akkoord en een compleet dossier kan de broker het contract met de professional afronden. Tot slot registreert ICTAR Resources de professional in het HR-systeem, wordt een account aangemaakt, worden de toegangsgegevens gedeeld met de inhurende manager en zorgt het inhurende team voor ontvangst en onboarding op de eerste werkdag.

3. Uitzendbureau

De inhuur van uitzendkrachten loopt via het gecontracteerde uitzendbureau. Zij verzorgen de werving, selectie en begeleiding van de uitzendkrachten t/m schaal 9.

3. Gewenste situatie

Vanuit de directie is de wens gekomen om alle inhuur boven schaal 9 binnen de gemeente onder te brengen bij één Managed Service Provider (MSP) waarmee we de grip op externe inhuur vergroten. De MSP combineert de operationele inhuurdesk met regie, advies en leveranciersmanagement.

De belangrijkste uitgangspunten voor deze keuze zijn:

1. Rechtmatigheid en compliance

De MSP borgt aantoonbaar de rechtmatigheid van de externe inhuur en voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder de Aanbestedingswet, WKA, WAS, DBA en WAB. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van het inhuurproces en de bijbehorende administratie en neemt daarbij de fiscaal-juridische risico's over van de opdrachtgever.

2. Ontzorgen van inhurende managers

De MSP fungeert als één centraal loket en ontzorgt inhurende managers volledig bij werving, selectie en administratieve afhandeling van inhuur. Hierdoor kunnen managers zich richten op hun primaire taak en de inhoudelijke selectie van kandidaten.

3. Versterken van marktwerking

De MSP versterkt de marktwerking door het bestaande leveranciersnetwerk van de gemeente te combineren met het eigen netwerk en dit actief te managen. Dit vergroot de transparantie, concurrentie en markttoegang, met als doel het aantrekken van kwalitatief goede professionals tegen marktconforme tarieven. Bij inzet van voorkeurskandidaten wordt zorgvuldig omgegaan met risico's rondom kosten en integriteit.

4. Bijdrage aan beleidsdoelstellingen

De MSP draagt actief bij aan gemeentelijke doelstellingen, waaronder:

- het beheersen en waar mogelijk verminderen van het inhuurpercentage;
- het stimuleren van doorstroom naar dienstverbanden (bijv. deta-vast);
- het bevorderen van diversiteit, inclusie, duurzaamheid en goed werkgeverschap;
- het leveren van transparante en betrouwbare managementinformatie over inhuur.

5. Contract- en leveranciersmanagement

De MSP contracteert en beheert leveranciers van flexibele arbeid en streeft ernaar het bestaande gemeentelijke leveranciersnetwerk hierin te integreren. Leveranciers worden actief gemanaged, waarbij goed presterende leveranciers kunnen worden beloond, bijvoorbeeld via een (relatieve) voorrangpositie binnen het netwerk.

6. Data en privacy

De MSP treedt op als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke en borgt dat de verwerking van persoonsgegevens en overige data volledig voldoet aan geldende wet- en regelgeving.

7. Financiële uitgangspunten

Alle kosten voor dienstverlening en inhuur worden integraal en transparant aan opdrachtgever gefactureerd. Daarnaast maakt de MSP met leveranciers afspraken over kosteloze overname van inhuurmedewerkers na afloop van een overeengekomen periode.

4. Vragen

1. **Rechtmatigheid en compliance.**
 - a. Welke bijdrage kunnen marktpartijen leveren aan het versterken van de rechtmatigheid en compliance van het inhuurproces, als mede het minimaliseren van de fiscaal-juridische risico's op dit gebied?
 - b. Is het tegen deze achtergrond mogelijk om de dienstverlening rondom Statement of Works (resultaatopdrachten met een vaste reikwijdte en vaste prijs) onder de MSP dienstverlening te hangen. Zo ja, onder welke voorwaarden? Graag zien wij in uw beantwoording een onderscheid tussen SoW waarbij de opdrachtnemer een ondernemer is en een SoW waarbij de opdrachtnemer een ZZP-er is.
 - c. Wat is in jullie ogen kenmerkend voor MSP-dienstverlening binnen een gemeente?
2. **Ontzorgen.**
 - a. De gemeente Almere wil de inhurende managers zoveel mogelijk ontzorgen. Welke ICT-oplossing (Saas, webportaal) biedt de MSP en waarin moet de gemeente Almere daarbij op ICT-gebied zelf voorzien?
 - b. Hoe is de digitale autonomie gewaarborgd?
 - Wordt de oplossing aangeboden vanuit een datacenter dat in eigendom is van een bedrijf of organisatie uit de Europese Unie?
 - Op welke operating system draait de oplossing?
 - c. Kunt u een best practice voorbeeld delen waarin het ontzorgen van de opdrachtgever centraal staat, ondersteund door een digitale oplossing?
3. **Versterken van marktwerking.**
 - a. Het eigen netwerk van onze managers en professionals kan toegang bieden tot specifieke inhuurexpertise en 'voorkeurskandidaten'. Onze eigen mensen hebben vaak ook goede contacten met aanbieders van diensten en producten. Hoe kunnen wij dit netwerk optimaal inzetten en tegelijkertijd de marktwerking versterken?
4. **Beleidsdoelstellingen gemeente Almere.**
 - a. De gemeente Almere streeft een vermindering van de inhuurkosten na. Hoe kan een MSP daaraan bijdragen?
 - b. Wat vraagt dit van het verdienmodel van de MSP?
5. **Contract- en leveranciersmanagement.**
 - a. De gemeente Almere heeft er eerder voor gekozen om het uitzendwerk in een aparte raamovereenkomst te beleggen. Is dat, gezien de doelen die de gemeente Almere nastreeft met de MSP, nog steeds een goede keuze?
 - b. Welke ervaringen heeft u met het integreren van uitzenden in een MSP model en welke voor- en nadelen ziet u daarbij?
6. **Overige punten.**
 - a. In hoeverre sluit de geschetste scope en de genoemde uitgangspunten van deze marktconsultatie aan bij uw organisatie?
 - b. Ziet u op basis hiervan aanleiding om deel te nemen aan een eventuele toekomstige aanbesteding?
 - c. Welke implementatiedoorlooptijd ziet u als haalbaar voor de nieuwe overeenkomst? Daarnaast horen wij graag welke randvoorwaarden volgens u van belang zijn om de implementatie zorgvuldig en soepel te laten verlopen. Graag

ontvangen wij hierbij een onderscheid tussen de doorlooptijd van de migratie en de transitie.

- d. De gemeente wil een prijsmodel hanteren dat aansluit bij de variëteit aan inhuurvormen en marktconforme uitgangspunten. Welk prijsmodel adviseert u hiervoor en welke aandachtspunten of risico's ziet u bij de toepassing ervan?
- e. Heeft u aanvullende opmerkingen, aandachtspunten of suggesties die u de gemeente wilt meegeven ten aanzien van deze voorgenomen aanbesteding en de beoogde inrichting van het MSP-model?
- f. Wenst u deel te nemen aan de toelichtende gesprekken op 18 juni of 23 juni?

5. Procedure

Planning marktconsultatie	
Publicatie marktconsultatie	04-05-2026
Sluitingstermijn reacties marktpartijen	08-06-2026
Uitnodiging toelichtend gesprek (indien van toepassing)	11-06-2026
Toelichtende gesprekken	18-06 en 23-06
Verwachte publicatie Europese aanbesteding	eind 2026

U kunt uw antwoorden op de vragen indienen via Tendered.

Wij verzoeken u om de deadline aan te houden die is opgenomen in bovenstaande planning.

Verwerking

antwoorden

Uw antwoorden op de vragen in dit document worden doorgenomen door de projectteam die het onderzoek namens de gemeente Almere begeleidt.

Alle reacties die wij ontvangen, behandelen wij met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Het verstrekken van informatie aan de gemeente Almere gebeurt op vertrouwelijke basis. Dat wil zeggen dat:

- Uit de marktconsultatie verkregen informatie verwerkt wordt in een globaal verslag;
- Bedrijfsvertrouwelijke informatie vertrouwelijk wordt verwerkt en dus niet met andere marktpartijen worden gedeeld;
- De aanbestedende dienst ernaar streeft bij een eventuele aanbesteding alle potentiële inschrijvers gelijk te informeren. Daarom zullen bij een aanbesteding die voortkomt uit deze marktconsultatie (indien van belang) de uitkomsten geanonimiseerd bij de desbetreffende aanbestedingsdocumenten worden bijgevoegd.
- Wanneer u nadrukkelijk bezwaar heeft tegen de openbaarmaking van (een gedeelte van) uw gegevens, dan kunt u dit kenbaar maken in uw reactie.

Toelichtende gesprekken

Op basis van de reacties op de marktconsultatie kan de gemeente Almere besluiten om partijen uit te nodigen om mondeling een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden. Voor deze mondelinge toelichting wordt 1,5 uur per deelnemer gereserveerd. Het initiatief hiertoe ligt uitsluitend bij de gemeente Almere.

Overig

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een deelname aan de eventueel nadien te houden aanbesteding. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

De gemeente Almere is niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie. Informatie in deze marktconsultatie kan afwijken van informatie die later (in het kader van de eventuele aanbesteding) wordt verstrekt. Aan de informatie in deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.