**Geanonimiseerd eindrapport marktconsultatie**

**Vraag 1 – Gunningscriteria**

**Verkregen informatie**

Uit de marktconsultatie blijkt een brede voorkeur voor een kwaliteitsgerichte beoordeling. Marktpartijen adviseren om kwaliteit zwaarder te laten meewegen dan prijs. Daarbij worden onderwerpen zoals werving en selectie, partnerschap, goed werkgeverschap, leveringszekerheid en arbeidsmarktkennis regelmatig genoemd.

Daarnaast wordt geadviseerd het aantal kwalitatieve gunningscriteria te beperken tot twee of drie criteria, zodat partijen zich kunnen richten op de aspecten die daadwerkelijk onderscheidend zijn. Er zijn verschillen zichtbaar in de gewenste wijze van beoordelen. Een deel van de markt geeft de voorkeur aan meetbare KPI's, terwijl andere partijen meer waarde hechten aan samenwerking, dienstverlening en partnerschap.

**Vraag 2 – KCC/Burgerzaken**

**Verkregen informatie**

De reacties laten zien dat er geen eenduidige voorkeur bestaat voor het al dan niet onderbrengen van KCC- en Burgerzakenfuncties in een apart perceel.

Argumenten voor een apart perceel zijn onder meer de specialistische aard van de functies, meer kansen voor specialistische leveranciers en een betere focus op deze doelgroep.

Argumenten om deze functies binnen de reguliere raamovereenkomst op te nemen zijn efficiëntie, eenvoud van contractmanagement, één aanspreekpunt en een aantrekkelijker opdrachtvolume.

Daarnaast wordt door meerdere partijen gewezen op mogelijke oplossingen zoals een makelaarsconstructie of een hoofdaannemer met onderaannemers.

**Vraag 3 – Arbeidsmarktknelpunten**

**Verkregen informatie**

Alle marktpartijen herkennen de huidige arbeidsmarktkrapte, al verschillen de meningen over de ernst ervan.

Met name functies binnen ICT, finance, juridische dienstverlening, burgerzaken en klantcontact worden regelmatig genoemd als moeilijk invulbaar. De markt geeft aan dat

snelheid van handelen, realistische functie-eisen en een goede samenwerking tussen opdrachtgever en leverancier steeds belangrijker worden.

Diverse partijen wijzen op het belang van talentpools, opleidingstrajecten, regionale werving en skills-based recruitment als oplossing voor schaarste.

---

**Vraag 4 – Ontwikkelingen in de arbeidsmarkt**

**Verkregen informatie**

Er bestaat brede consensus over een aantal ontwikkelingen binnen de arbeidsmarkt:

- AI en data worden steeds belangrijker binnen recruitmentprocessen;
- Persoonlijk contact blijft onmisbaar;
- De focus verschuift van instroom naar behoud van medewerkers;
- Skills-based recruitment neemt toe;
- De arbeidsmarkt blijft naar verwachting krap;
- Werkgeverschap en duurzame inzetbaarheid worden belangrijker.

**Vraag 5 – Wet- en regelgeving**

**Verkregen informatie**

Marktpartijen verwachten dat nieuwe wet- en regelgeving invloed heeft op de uitvoering van de overeenkomst.

Veelgenoemde ontwikkelingen zijn wijzigingen rondom flexwerk, de Wet toelating terbeschikkingstelling arbeidskrachten (Wtta), loontransparantie en aanvullende compliance-eisen.

Partijen adviseren om voldoende flexibiliteit in de overeenkomst op te nemen, zodat wettelijke wijzigingen en cao-aanpassingen kunnen worden verwerkt.

**Vraag 6 – Omgaan met schaarste**

**Verkregen informatie**

Als belangrijkste oplossingen voor schaarste noemen marktpartijen:

- Talentpoolmanagement;
- Opleiding en omscholing;

- Actieve arbeidsmarktbenadering;
- Regionale wervingscampagnes;
- Samenwerking tussen opdrachtgever en leverancier;
- Realistische functie-eisen.

Diverse partijen adviseren om de aanpak van schaarste onderdeel te maken van de kwaliteitsbeoordeling.

**Vraag 7 – Tariefopbouw**

**Verkregen informatie**

Er bestaat grote overeenstemming over het belang van een transparante prijsopbouw.

Volgens marktpartijen dient inzicht te worden gegeven in onder meer:

- Loonkosten;
- Werkgeverslasten;
- Reserveringen;
- Eventuele toeslagen;
- Marge.

Daarnaast wordt het van belang geacht dat indexatie mogelijk blijft als gevolg van cao-wijzigingen, wettelijke ontwikkelingen en inflatie.

Veel partijen geven aan dat een omrekenfactor een werkbare methode is voor prijsvergelijking.

**Vraag 8 – Vergelijkbaarheid van aanbiedingen**

**Verkregen informatie**

Marktpartijen vinden het belangrijk dat aanbiedingen op een eerlijke en uniforme wijze kunnen worden vergeleken.

Hiervoor worden onder andere de volgende suggesties gedaan:

- Werken met fictieve profielen;
- Gebruik van een gestandaardiseerd prijzenblad;
- Toepassing van een uniforme kostprijsopbouw;

- Duidelijke definiëring van kostencomponenten.

Hoewel de voorgestelde methodiek verschilt, bestaat overeenstemming over het belang van transparantie en vergelijkbaarheid.

**Vraag 9 – Preferred supplier model**

**Verkregen informatie**

De reacties op een preferred supplier model zijn verdeeld.

Voorstanders noemen voordelen zoals efficiëntie, partnerschap, duidelijke regie en minder administratieve lasten.

Tegenstanders wijzen op afhankelijkheid van één leverancier, minder flexibiliteit en mogelijke risico's bij arbeidsmarktkrapte.

Er is geen duidelijke voorkeur vanuit de markt.

**Vraag 10 – Termijnen**

**Verkregen informatie**

Vrijwel alle marktpartijen geven aan dat een reactietermijn van vijf werkdagen werkbaar is.

Daarbij wordt wel geadviseerd onderscheid te maken tussen reguliere aanvragen en spoedaanvragen. Ook wordt benadrukt dat snelle terugkoppeling door de opdrachtgever belangrijk is voor een succesvol proces.

**Vraag 11 – Tier-model**

**Verkregen informatie**

De markt is verdeeld over het toepassen van een tier-model.

Voorstanders zien voordelen in een grotere leveringszekerheid en toegang tot een breder netwerk van leveranciers.

Tegenstanders verwachten juist meer complexiteit, langere doorlooptijden en minder betrokkenheid van individuele leveranciers.

Ook op dit onderwerp bestaat geen duidelijke consensus.

**Vraag 12 – MVOI**

**Verkregen informatie**

Alle partijen onderschrijven het belang van maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen.

Veelgenoemde thema's zijn:

- Social Return;
- Inclusie en diversiteit;
- Duurzame inzetbaarheid;
- Goed werkgeverschap.

Meerdere partijen adviseren om de invulling praktisch en meetbaar te houden.

**Vraag 13 – Programma van Eisen**

**Verkregen informatie**

Marktpartijen adviseren om in het Programma van Eisen aandacht te besteden aan:

- Wet- en regelgeving;
- Certificeringen;
- Compliance;
- Dataveiligheid;
- Rapportages en KPI's;
- Technologische ontwikkelingen;
- Realistische prestatie-eisen.

Daarnaast wordt benadrukt dat er voldoende ruimte moet blijven voor maatwerk en innovatie.

**Vraag 14 – Benodigde informatie voor inschrijving**

**Verkregen informatie**

Partijen geven aan behoefte te hebben aan duidelijke informatie over:

- Verwachte volumes;

- Functieprofielen;
- Historische afnamegegevens;
- Contractvoorwaarden;
- Arbeidsvoorwaarden;
- Huidige werkwijze;
- Organisatiestructuur.

Er wordt benadrukt dat voldoende inzicht in de opdracht noodzakelijk is om een kwalitatieve aanbieding te kunnen doen.

**Vraag 16 – Redenen om niet in te schrijven**

**Verkregen informatie**

De meest genoemde redenen om af te zien van inschrijving zijn:

- Te grote nadruk op prijs;
- Onvoldoende informatie over de opdracht;
- Ontbreken van indexatiemogelijkheden;
- Disproportionele eisen;
- Onevenwichtige risicoverdeling;
- Te zware administratieve lasten;
- Onrealistische prestatie-eisen.

**Eindconclusie**

**Belangrijkste rode draden**

- Kwaliteit dient zwaarder te wegen dan prijs.
- Transparantie in prijsopbouw en data is essentieel.
- Arbeidsmarktkrapte blijft een belangrijk aandachtspunt.
- AI en data worden steeds belangrijker, maar persoonlijk contact blijft leidend.
- Wet- en regelgeving heeft toenemende invloed op tarieven en uitvoering.
- Een reactietermijn van vijf werkdagen wordt als werkbaar beschouwd.

**Onderwerpen zonder duidelijke consensus**

- Opnemen van KCC/Burgerzaken in een apart perceel.
- Preferred supplier versus meerdere leveranciers.
- Toepassing van een tier-model.
- De mate waarin prestaties via KPI's moeten worden beoordeeld.

**Strategische aandachtspunten voor de aanbesteding**

- Kies bewust voor een passend marktmodel.
- Zorg voor een transparant prijsmodel.
- Verstrek voldoende historische en operationele data.
- Borg kwaliteit, samenwerking en arbeidsmarktkennis in de beoordeling.