



hoogheemraadschap
Hollands
Noorderkwartier

Marktconsultatie

Schoonmaakdiensten HHNK

Auteur

A van der Eng-Verduin/DDLM Sleper/W Koomen-van Lienen

Registratienummer

19.0903632

Datum

16 april 2019

Versie

1.0

Status

Definitief

Afdeling

Personeel & Organisatie, Communicatie, Facilitair



Voorwoord

Voor u ligt het marktconsultatie document voor de aanbesteding van Schoonmaakdiensten. De projectgroep is van mening dat een marktconsultatie een waardevolle bijdrage kan leveren als input voor de mogelijkheden en de keuzes zoals deze dienen te worden gemaakt voor het opstellen van de aanbestedingsstrategie en aanbestedingsdocumenten. Daarnaast draagt de marktconsultatie bij aan de kwaliteit en transparantie van het project.

Namens de projectgroep aanbesteding Schoonmaakdiensten,

Annemiek van der Eng-Verduin
Inkoopadviseur



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Algemene informatie	4
1.2	Project aanbesteding Schoonmaakdiensten	4
1.3	Verwachting deelnemende leveranciers	5
1.4	Doel van dit document	6
1.5	Achtergrondinformatie	6
2	Vragen	7
2.1	Vragen ter beantwoording door marktpartijen	7
2.2	Instructies voor beantwoording	8
2.3	Eindrapport	8
3	Planning en procedure	9
3.1	Juridische kader	9
3.2	Voorbehoud	9
3.3	Contactpersoon	10



1 Inleiding

1.1 Algemene informatie

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier

Een groot deel van Noord-Holland ligt beneden zeeniveau. Dat betekent dat er veel werk moet worden verzet om het hier droog te houden. Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is verantwoordelijk voor de waterschapstaken in het deel van Noord-Holland ten noorden van het Noordzeekanaal (inclusief Texel).

Water

Wij zorgen voor voldoende water in sloten en meren. Dat wil zeggen: niet te veel water (wateroverlast) en ook niet te weinig (droogte). Dat water moet voldoen aan landelijk en op Europees niveau vastgestelde kwaliteitseisen. Ook daar zorgen we voor, onder andere door het zuiveren van rioolwater.

Dijken

Noord-Holland wordt aan drie kanten omgeven door water. Een groot deel van onze provincie bestaat uit polders, waarvan sommige al vierhonderd jaar geleden werden drooggelegd. Het overgrote deel van de inwoners van Noord-Holland leeft onder de zeespiegel. Dat vraagt om stevige en veilige waterkeringen.

Wegen

Wij beheren en onderhouden zo'n 1.400 km polderwegen. We maken de wegen veiliger, bijvoorbeeld door de aanleg van fietspaden.

Calamiteit

De natuur is grillig en we kunnen niet garanderen dat het nooit fout gaat. Daarom hebben we een uitgebreide calamiteitenorganisatie, zodat we voorbereid zijn en de gevolgen kunnen beperken als het een keer mis gaat.

Belasting

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is een overheidsinstantie met een democratisch gekozen bestuur en een eigen belastingstelsel. Onze bestuurlijke organisatie lijkt erg op die van een gemeente. Het grote verschil is dat wij een begrensde, functionele taak hebben: water beheren, water keren, zorgen voor een goede waterkwaliteit en wegen beheren. We doen dat in Noord-Holland boven het Noordzeekanaal.

1.2 Project aanbesteding Schoonmaakdiensten

De schoonmaak overeenkomsten met de huidige partners van HHNK expireren volgend jaar en zij wil daarom door middel van een marktconsultatie de markt vragen kennis te delen op het gebied van schoonmaken van kantoorpanden en bijzondere locaties op een duurzame wijze. HHNK is voornemens een nieuwe aanbesteding uit te schrijven.



De omvang van de Opdracht bestaat uit het uitvoeren van de dagelijkse periodieke en specialistische schoonmaakdiensten inclusief glasbewassing voor onderstaande locaties van HHNK. Alle locaties zijn gelegen in het beheersgebied van HHNK, de provincie Noord-Holland ten noorden van het Noordzeekanaal inclusief het Waddeneiland Texel. Een indicatie van het aantal BVO m² en glasoppervlak is in onderstaande tabel weergegeven. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Soort object	Aantal	BVO in m ²	Glas m ² (dubbelzijdig)
Kantoor	1	7.500	3.000
Gemaal (Texel)	5	330	130
RWZI's	15	3.500	1.200
SDI	1	700	210
RWZI (Texel)	1	60	31
Werf (overige locaties)	5	1.600	390
Polder- en boezemgemalen	70	10.000	3.000
Overige objecten	3	700	140
Totaal		24.390	8.101

Tabel 1: Omvang schoonmaakdiensten

Doel van de marktconsultatie

Middels de marktconsultatie wenst HHNK een goed beeld te krijgen van de trends van de schoonmaakmarkt en haar mogelijkheden, zodat het verkregen inzicht gebruikt kan worden bij het opstellen van het beschrijvend document. Getracht wordt om dit beschrijvend document functioneel te beschrijven, zodat u de optimale ruimte krijgt om invulling te geven aan de behoefte van HHNK. Hiermee wordt getracht innovatieve creativiteit in beeld te brengen, mits met een realistische benadering (uitvoerbaar).

1.3 Verwachting deelnemende leveranciers

De gesprekken zullen plaatsvinden volgens het volgende schema:

- Marktpartij 1: 6 mei 2019 van 09.30 tot 10.30 uur
- Marktpartij 2: 6 mei 2019 van 13.00 tot 14.00 uur
- Marktpartij 3: 6 mei 2019 van 14.30 tot 15.30 uur
- Marktpartij 4: 7 mei 2019 van 15.00 tot 16.00 uur
- Marktpartij 5: 8 mei 2019 van 10.00 tot 11.00 uur
- Marktpartij 6: 14 mei 2019 van 9.00 tot 10.00 uur
- Marktpartij 7: 14 mei 2019 van 10.30 tot 11.30 uur
- Marktpartij 8: 14 mei 2019 van 13.00 tot 14.00 uur
- Marktpartij 9: 14 mei 2019 van 14.30 tot 15.30 uur

U kunt bij de beantwoording van de vragen uit paragraaf 2.1 ook uw voorkeur aangeven voor 3 van bovenstaande data. Bij de indeling van de gesprekken zullen we hier dan zoveel mogelijk rekening mee houden. De marktconsultatie zal vast worden gelegd middels geluidsopname en schriftelijke vastlegging. De geluidsopname wordt alleen gebruikt om zorgvuldig verslag te leggen.



1.4 Doel van dit document

Dit document heeft als doel geïnteresseerde marktpartijen inzicht te bieden in de context van het project en de thema's toe te lichten die onderdeel uitmaken van de marktconsultatie. Het is niet de bedoeling dat op dit moment aanbiedingen worden gedaan.

1.5 Achtergrondinformatie

Huidige situatie

De hoofddoelstelling is dat alle gebruikers en bezoekers van haar objecten kunnen beschikken over een schoon gebouw en een schone werkplek. De schoonmaakwerkzaamheden worden op werkdagen uitgevoerd, in de regel tussen 07:00 en 20:00 uur, waarbij als belangrijke uitgangspunten gelden:

- goede kwaliteit van de schoonmaak;
- minimale verstoring van het primaire proces;
- positieve beleving van de gebruikers en bezoekers

In de huidige situatie werkt HHNK niet met percelen.

De dagelijkse werkzaamheden van de contractbeheerder bij HHNK bestaan uit het uitvoeren van controles en verzoeken vanuit de organisatie op het gebied van schoonmaak, schoonmaakmiddelen en beheer van meubilair binnen alle panden.

De schoonmaakdienstverlening is vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst. De contractbeheerder voert regie op het schoonmaakcontract door periodieke controles en voortgangsoverleg met de account- en regiomanager van de leverancier.

Op het hoofdkantoor en de werven geldt een resultaatgericht schoonmaakprogramma, op de zuiveringen, polder- en boezemgemalen wordt gewerkt met een inspanningsgericht schoonmaakprogramma. Er worden door een extern bureau periodieke VSR-metingen uitgevoerd om steekproefsgewijs de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden te waarborgen.

De interne klant is over het algemeen positief over de schoonmaakkwaliteit.

Gewenste situatie

HHNK wil een overeenkomst afsluiten met een leverancier waarbij ondernemerschap, partnership/hostmanship voorop staan en waar MVO en social return daar waar mogelijk wordt toegepast.

HHNK hecht veel waarde aan partnership. Een partner die het voortouw neemt aan de ene kant het hoogheemraadschap maximaal ontzorgt en aan de andere kant zo goed mogelijk ondersteunt bij vraagstukken die bij de business spelen. Concreet verwacht HHNK dat de partner die op basis van de aanbesteding wordt geselecteerd ervoor zorgt dat er geen zaken gerealiseerd worden die niet in het belang van het hoogheemraadschap zijn. Ook verwacht HHNK van de partner een proactieve houding als er binnen de opdracht nieuwe relevante ontwikkelingen of verbetermogelijkheden zijn. De participatiewet is ingegaan op 1 januari 2015. Onder deze wet valt iedereen die kan werken, maar het zonder ondersteuning op de arbeidsmarkt niet redt. De participatiewet heeft tot doel om zoveel mogelijk mensen, met en zonder arbeidsbeperking, weer aan de arbeidsmarkt deel te laten nemen.



Werkgevers moeten voldoende banen scheppen voor mensen met een arbeidsbeperking. Indien dit niet gebeurt, geldt de 'Quotumregeling' waarbij een verplicht minimum aantal werkplekken gerealiseerd moet worden. Indien het quotum niet gerealiseerd wordt, geldt de quotumheffing (boeteregeling).

HHNK moet voldoen aan de streefcijfers, waarbij in 2019 23 participatiebanen (van 25,5 u/week) zijn gerealiseerd en in 2020 zijn dat er 26. Een aantal van deze fte's wil HHNK reserveren voor de schoonmaak. De medewerkers staan op de loonlijst van HHNK maar worden gedetacheerd aan de leverancier (bijvoorbeeld kantorschoonmaak).

HHNK vindt duurzaamheid en MVO belangrijk. Van de leverancier wordt verwacht dat zij de ontwikkelingen op deze gebieden in de schoonmaakwereld in de gaten houden en dit constant in hun dienstverlening terug laten komen.

De opdrachtnemer dient m.b.t. de schoonmaak een bijdrage te leveren aan een prettige en gezonde werkomgeving voor de medewerkers en gasten van HHNK. Er dient een maximale beleving bij gebruikers en de facilitaire organisatie behaald en behouden te worden op het gebied van schoonmaak, passend voor type gebouw en ruimten.

HHNK benadrukt dat dagschoonmaak wenselijk blijft/tot de mogelijkheden behoort. Op het hoofdkantoor vindt al deels dagschoonmaak plaats.

De schoonmaak dient representatief en van een hoog service- en kwaliteitsniveau te zijn. Uitvoering van de werkzaamheden met oog voor mens en milieu.

2 Vragen

2.1 Vragen ter beantwoording door marktpartijen

Om een geordend beeld te krijgen van de mogelijkheden van uw expertise is een korte vragenlijst opgesteld. HHNK vraagt u in ieder geval de onderstaande vragen zoveel mogelijk inhoudelijk te beantwoorden. Enkel verwijzingen naar brochures-/foldermateriaal is daarbij niet gewenst.

1. Wat zijn de huidige schoonmaakdienstverlening trends en innovaties? Hierbij valt te denken aan contractvormen, werktijden, hospitality, inkooptrajecten e.d.
2. Hoe kijkt u als leverancier aan tegen Social Return/ het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt? En in hoeverre ziet u hiertoe mogelijkheden bij HHNK?
3. Hoe past circulaire inkoop en duurzaamheid bij schoonmaak? En hoe kan dit vormgegeven worden in een offerteaanvraag of aanbestedingsdocument?
4. Waarmee moet HHNK rekening houden bij het opstellen van het programma van eisen, bijvoorbeeld in relatie tot de diversiteit van de panden?
5. Welke gunningscriteria zijn volgens u belangrijk voor dit project, zodat de aanbesteder tot een juiste afweging kan komen bij het beoordelen en selecteren van de inschrijvende partijen?
6. Welke kansen / knelpunten / risico's ziet u in de aanbesteding van dit project?
7. Welke kansen / knelpunten / risico's ziet u in de uitvoering van de opdracht?
8. Welke aanbevelingen / adviezen kunt u ons nog meer geven in het kader van dit project?
9. Bent u bereid uw reactie in een individueel gesprek met ons nader te bespreken?



10. HHNK wil een aantrekkelijke potentiële opdrachtgever zijn voor een brede groep schoonmaakbedrijven (ook de kleinere organisaties moeten kunnen inschrijven). Welke vorm maakt de opdracht voor u interessant (bijvoorbeeld indeling in regio's)?
11. In hoeverre is de markt klaar voor Best Value Procurement (BVP)? Bij BVP wordt het principe om veel eisen te stellen aan de inschrijvende partij losgelaten. De opdrachtgever schrijft veel minder standaarden en minimeisen voor om de kwaliteit van de opdracht te garanderen. Centraal staan de expertise van de opdrachtnemer en het transparant maken van de behaalde resultaten van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer (bron: Pianoo.nl)
12. Wilt u zich aanmelden voor een individueel gesprek en zo ja, wat zijn uw 3 voorkeursdata?

Tijdens de marktconsultatie wordt u ruimte geboden kennis en ideeën uit te wisselen en vragen te stellen.

2.2 Instructies voor beantwoording

De marktconsultatie verloopt digitaal via TenderNed. Dit houdt in dat alle documenten worden geplaatst op TenderNed en alle informatie tussen HHNK en de markt wordt uitgewisseld via TenderNed. Leveranciers zijn verantwoordelijk voor het kennis nemen van de handleidingen voor een juist gebruik van TenderNed (zie ook: <http://www.tenderned.nl/egids/ON>). HHNK is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed, telefoon: 0800 836 33 76 of per e-mail: servicedesk@tenderned.nl.

HHNK maakt leveranciers erop attent dat TenderNed gebruik maakt van eHerkenning om als ondernemer te kunnen registreren en inloggen. U heeft hiervoor minimaal eHerkenning 2 nodig. Leverancier is verantwoordelijk voor de tijdige aanvraag van eHerkenning. De aanvraag van eHerkenning kan enkele werkdagen duren. Op de website <https://www.eherkenning.nl/> staat beschreven hoe leverancier eHerkenning kan aanvragen.

Beantwoording van de vragen uit hoofdstuk 2.1 dienen **uiterlijk op 2 mei voor 14:00 uur** via TenderNed te worden ingediend. Leveranciers worden verzocht dit in een Word document aan te leveren.

2.3 Eindrapport

Over de beantwoording van de vragen zal aan de respondenten een inhoudelijke terugkoppeling plaatsvinden tijdens de marktconsultatie en in de vorm van een eindrapport. De rapportage zal een samenvatting zijn van de uitkomsten van de marktconsultatie.

Wanneer volgens u voor één of enkele andere vragen uit hoofdstuk 2.1 geldt dat het door u gegeven antwoord commercieel vertrouwelijk is, dient u dit vooraf via de berichtenmodule van TenderNed kenbaar te maken.

Verder wijzen wij u er op dat acquisitie activiteiten naar aanleiding van deze marktconsultatie niet op prijs worden gesteld.



Als laatste willen we u namens HHNK bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning die u gaat leveren bij de beantwoorden van deze vragen en bij de individuele gesprekken.

3 Planning en procedure

De planning ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Marktconsultatiedocument beschikbaar op TenderNed	16 april 2019
Beantwoording van de vragen uit paragraaf 2.1	2 mei 2019
Individuele gesprekken	Zie paragraaf 1.3

Alle gesprekken vinden plaats op de volgende locatie:

HHNK

Stationsplein 136

1703 WC Heerhugowaard

Per leverancier zijn er maximaal 2 personen welkom tijdens de marktconsultatie.

Partijen die deelnemen aan de marktconsultatie zullen bij de Europese aanbesteding niet bevoordeeld of benadeeld worden. Alle partijen zullen over dezelfde informatie beschikken. Informatie die (commercieel) vertrouwelijk is, zal niet worden opgenomen in de aanbestedingsstukken.

Van de marktconsultatie wordt een eindrapport gemaakt. Het eindrapport zal deel uitmaken van de documenten die ter beschikking worden gesteld tijdens de Europese aanbesteding.

3.1 Juridische kader

AW2012 en Gids proportionaliteit.

3.2 Voorbehoud

- HHNK vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan beantwoording van dit document of daaraan gerelateerde activiteiten;
- HHNK houdt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze marktconsultatie of afhankelijk van de uitkomst hiervan een bij de leveranciersmarkt passende verwervingsstrategie te kiezen;
- De uitkomsten van de marktconsultatie worden geanonimiseerd, geaggregeerd en in de vorm van een eindrapport openbaar gemaakt en verstrekt aan alle deelnemers aan de marktconsultatie;
- Er kunnen noch door het project Schoonmaakdiensten noch door marktpartijen rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie;
- De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan aanzienlijk afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten aanzien van de aanbestedingsprocedure;
- De marktconsultatie is zowel voor het project Schoonmaakdiensten als voor de deelnemende ondernemingen geheel vrijblijvend.



3.3 Contactpersoon

Naam: Annemiek van der Eng-Verduin

Functie: Inkoopadviseur

Email: a.vandereng-verduin@hhnk.nl

Telefoonnummer: +31 (0)6 82112059

Indien er vragen of opmerkingen zijn over dit document, kunt u zich per e-mail richten tot de contactpersoon (procesmatig verwijzen naar het bovenstaande).