

Verslag  
Marktconsultatie  
Schoonmaakdienstverlening





## **1 Aanleiding en achtergrond van deze marktconsultatie**

Gemeente Hoeksche Waard is in 2019 ontstaan door een fusie van vijf gemeenten en een aantal gemeenschappelijke regelingen waaronder ons sociaal ontwikkelbedrijf. De gemeenten en het ontwikkelbedrijf hebben voor de fusie individuele schoonmaakovereenkomsten afgesloten met diverse lokale en regionale schoonmaakbedrijven. De looptijden van deze overeenkomsten raken teneinde. We streven er dan ook naar om per 1-9-2021 een nieuwe overeenkomst af te sluiten.

De gemeente kent de lokale markt voor deze opdracht wel, maar is minder bekend met de landelijke markt. De vorige opdrachten zijn al weer enige jaren geleden afgesloten door de individuele gemeenten en organisaties. Daarnaast is er door de fusie een nieuwe organisatie ontstaan. Dit brengt met zich mee dat door de veranderende organisatie ook veranderingen in wensen ten aanzien van schoonmaak zijn ontstaan. Omdat de bestaande overeenkomsten binnen een korte tijd aflopen en de voorbereidingstijd hierdoor kort is, wenst de gemeente, ter voorbereiding op de aanbesteding, meer kennis op te doen van nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden die er zijn op dit gebied. Aan de hand van de opgedane informatie en inzichten wordt de daadwerkelijk opdracht, de randvoorwaarden en gunningscriteria vastgesteld. De uiteindelijke opdracht zal door middel van een Europese aanbesteding op de markt worden gezet.

## **2 Wijze marktconsultatie**

De marktconsultatie is gehouden met door de gemeente vooraf geselecteerde partijen. Hiervoor is gekozen, omdat de gemeente de omvang en inspanning niet te groot wil maken om zo de hoeveelheid tijd te beperken. Dit vanwege het korte tijdspad voor het uitzetten van de opdracht en de uiteindelijke ingangsdatum van een nieuwe overeenkomst.

De marktconsultatie is geheel schriftelijk gehouden.

## **3 Huidige overeenkomsten schoonmaakdienstverlening**

Gemeente Hoeksche Waard heeft momenteel met vier schoonmaakbedrijven een schoonmaakcontract afgesloten. Deze schoonmaakbedrijven maken de volgende soorten gebouwen schoon:



| Soort gebouw  | % huidige schoonmaakkosten |
|---|----------------------------|
| De gemeentehuizen in Oud-Beijerland en Maasdam & Het Sociaal Ontwikkelbedrijf in Oud-Beijerland | 70 %                       |
| Vijf buitendiensten en werkplaatsen verspreid over de gemeente                                  | 20 %                       |
| Vier gemeenschapshuizen verspreid over de gemeente  | 5 %                        |
| Vijf aula's van begraafplaatsen verspreid over de gemeente                                      | 5 %                        |

Het is nog onduidelijk welke (soorten) gebouwen in de aanbesteding worden opgenomen. Zo worden aula's en een deel van de werkplaatsen worden in 2021 door de gemeente afgestoten.

Ingeschat wordt dat de opdrachtwaarde van de schoonmaakdienstverlening tussen de € 250.000, en € 300.000,- per jaar bedraagt. Dit is exclusief glasbewassing en het leveren van sanitaire voorzieningen.

#### 4 Antwoorden op gestelde vragen

Hieronder volgt het overzicht met de schriftelijk gestelde vragen en daarbij de algemene antwoorden die gegeven zijn door de uitgenodigde partijen.

| Duurzaamheid   |  |
|--|--|
| 1.   | <p>Wat zijn volgens u de minimale eisen, certificaten, richtlijnen en keurmerken die wij ten aanzien van duurzaamheid in ons Programma van Eisen moeten opnemen en waarom? Denk hierbij aan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bedrijfsvoering schoonmaakbedrijf</li><li>- Te gebruiken middelen en materialen</li></ul> |
| <p><b>Antwoord bij vraag 1:</b></p> <p>Partijen hebben aangegeven dat het volgende opgenomen moet worden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificaten: Keurmerk SIEV, ISO 9001 en 14001 of vergelijkbaar, VCA*2017/6.0 of vergelijkbaar;</li><li>• Ondertekening van Code Verantwoordelijk Marktgedrag;</li><li>• Duurzaamheidseisen te stellen aan materialen zoals bijvoorbeeld het Europees Ecolabel;</li><li>• Gebruik van flessen met doseersysteem;</li><li>• Letten op het productgebruik en de milieubelasting hiervan;</li><li>• NEN-certificeringen voor machines;</li><li>• Gebruik van milieuvriendelijke machines.</li></ul> |  |



## Kwaliteit

2. Wat zijn volgens u de minimale (kwaliteits)eisen die wij ten aanzien van de bedrijfsvoering van het schoonmaakbedrijf in ons Programma van Eisen moeten opnemen om er zeker van te zijn dat we met een betrouwbaar en goed georganiseerde schoonmaakbedrijf te maken hebben en waarom?

### Antwoord bij vraag 2:

Partijen hebben de volgende antwoorden gegeven:

- Ondertekening van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag
- Waarborging continuïteit van de dienstverlening uitvragen
- Opnemen van minimaal percentage aan inzet leiding;
- Opnemen van percentage minimaal aantal jaren in dienst;
- Naar referentieprojecten vragen;
- Voldoen aan de NEN 4400-1;
- Aansluiting bij ondernemersorganisatie Schoonmakend Nederland;
- Certificering ISO 9001 of vergelijkbaar.

3. Wat is uw advies ten aanzien van toe te passen kwaliteitsmeetsystemen om de kwaliteit van de schoonmaak na ingang van het contract te kunnen meten.

- Welke systemen adviseert u ons te hanteren?
- Welke minimale norm adviseert u ons per meetsysteem te eisen?
- Met welke frequentie adviseert u ieder meetsysteem toe te passen gedurende de looptijd van het contract?

### Antwoord bij vraag 3:

Partijen hebben de volgende antwoorden gegeven:

- Welke systemen adviseert u ons te hanteren?
  - VSR-DKS en VSR-KMS veelgebruikte kwaliteitsmeetsystemen;
  - Het dagelijkse controlesysteem van het schoonmaakbedrijf;
  - Belevingsmetingen;
  - Tevredenheidsonderzoek onder medewerkers.
- Welke minimale norm adviseert u ons per meetsysteem te eisen?
  - Omdat er niet altijd een norm is vastgelegd hiervoor, uitvragen op welke wijze het meetsysteem wordt uitgevoerd.



- Met welke frequentie adviseert u ieder meetsysteem toe te passen gedurende de looptijd van het contract?
- maandelijkse DKS-controles door het schoonmaakbedrijf zelf en jaarlijkse VSR-controles door een extern adviesbureau;
- Afhankelijk van het aantal uren per pand is het belangrijk een vaste frequentie voor controle te hanteren. Hoe meer uur er gewerkt wordt hoe meer periodieke controles er plaats moeten vinden. (minimaal 6 per jaar)

4. Wat is uw mening ten aanzien van resultaatgericht versus prestatiegericht schoonmaken en maakt het type gebouw en aard van gebruik uit voor deze keuze?  
Kunt u toelichten waarom?

**Antwoord bij vraag 4:**

Vanuit een van de partijen wordt opgemerkt dat de term prestatiegericht in deze vraag niet juist gebruikt wordt. Prestatiegericht schoonmaken wordt ook wel outputgericht schoonmaken genoemd of resultaatgericht schoonmaken. De tegenligger van resultaatgericht/prestatiegericht schoonmaken is inspanningsgericht (of handelingsgericht) schoonmaken. De gemeente heeft in deze marktconsultatie met prestatiegericht schoonmaken, inspanningsgericht schoonmaken bedoeld.

De meeste partijen zijn voorstander van resultaatgericht schoonmaken. Slechts één partij heeft aangegeven geen voorstander te zijn van resultaatgericht schoonmaken.

De volgende voor- en nadelen zijn opgegeven door de partijen:

• **Voordelen**

- Meer beleving bij gebruikers;
- Meer efficiëntie en gerichtere schoonmaakinzet;
- motiveert schoonmakers meer. Er wordt een beroep gedaan op hun inzicht en expertise;
- Grotere verantwoordelijkheid schoonmaakpersoneel leidt tot meer arbeidstevredenheid en minder verzuim;
- Het bevordert flexibel werken waardoor er beter ingespeeld kan worden op de veranderende behoeften vanuit de gebruikers.

• **Nadelen**

- Vooraf zeer goed nadenken over beschrijving van kwaliteitsniveau of opleverstaat.
- Communicatie met interne klanten over verwachtingspatronen en controle belangrijker.



Het type gebouw en aard van gebruik is wel van belang. Voor sommige gebouwtypen specifieke standaarden gelden, zoals in een gymzaal. De vervuilingsgraad bij een gemeentehuis zal anders zijn dan bij een buitendienstlocatie. Hier moet wel goed naar worden gekeken.

- |    |  |
|----|--|
| 5. | Wat zijn voor- en nadelen van dagschoonmaak, randschoonmaak en avondschoonmaak? Welke schoonmaaktijden zou u ons per 'soort pand' adviseren? |
|----|--|

**Antwoord bij vraag 5:**

De volgende voor- en nadelen zijn genoemd:

**1. Dagschoonmaak**

Voordelen:

- De schoonmaker is zichtbaar en benaderbaar en daarmee meer deel van de opdrachtgever. Ook weet de schoonmaker wat er speelt en kan deze hier proactief en wendbaar op inspelen (datgene doen wat er op dat moment toe doet);
- De beleving gaat omhoog;
- Dagschoonmaak stimuleert gedrag van eindgebruikers om netjes om te gaan met hun werkomgeving;
- Dagschoonmaak bespaart energie
- Extra naloopronde sanitair en calamiteitenschoonmaak mogelijk; Proactief anticiperen op wat er gebeurt (bijvoorbeeld sneeuwruimen als dat nodig is, of een calamiteit of verzoek oppakken);
- Er zijn geen sleutels of (veiligheids)afspraken nodig over het alarmsysteem;
- Ook ruimte voor andere activiteiten die te maken hebben met beleving en een schoon, veilig en geordend gebouw (een bezoeker te woord staan en de weg in het pand wijzen bijvoorbeeld);
- Het werk is leuker voor de schoonmakers (zij krijgen complimenten van uw eindgebruikers, weten waarvoor ze het werk doen)

Nadelen:

- Schoonmakers kunnen tijdens kantooruren wellicht niet altijd overal bij;
- Schoonmaak tijdens het werk kan als storend worden ervaren;
- Het kan gebeuren dat werknemers de schoonmaker opdrachten gaan geven die niet zijn opgenomen in het tevoren afgesproken schoonmaakprogramma;



- Het kan zijn dat er teveel sociale interactie gaat plaatsvinden tussen medewerkers van beide partijen;
- De kwaliteit van het schoonmaakwerk is moeilijker te controleren, omdat de omgeving tijdens de schoonmaakwerkzaamheden in gebruik is.

De voordelen van dagschoonmaak zijn veelal de nadelen van avondschoonmaak of schoonmaken aan de randen van de dag.

## 2. Randschoonmaak

### Voordelen:

- Er kan worden gestart met werkzaamheden die overlast kunnen opleveren, zodat deze zijn afgerond op het moment dat de medewerkers arriveren op hun werkplek. Aan het einde van de werkdag werkt dit andersom, dan kan de schoonmaker aanvangen met werkzaamheden die geen overlast veroorzaken en eindigen met werkzaamheden die hinder kunnen opleveren
- gebruikers minder tot geen hinder ervaren van de schoonmaakwerkzaamheden doordat ze tijdens schoonmaaktijden niet in het gebouw zijn.

### Nadelen:

- Weinig tot geen communicatie tussen opdrachtgever/gebruikers en onze schoonmakers. Bij schoonmaak aan de randen van de dag kan er nog een overdrachtsmoment plaatsvinden, maar bij avondschoonmaak is dat niet mogelijk. Hierdoor kan je niet inspelen op beleving;
- Opdrachtgever heeft minder grip op de dienstverlening doordat de schoonmakers pas komen wanneer haar gebruikers weg zijn;
- Er is geen tussentijdse naloopronde mogelijk;
- Hogere energiekosten omdat de verlichting aan moet zijn.

## 3. Avondschoonmaak

Voor de avondschoonmaak gelden eigenlijk dezelfde voor- en nadelen als die van randschoonmaak.

Advies wat door de partijen gegeven worden:

- Periodieke werkzaamheden kunnen het beste aan de randen van de dag worden uitgevoerd omdat deze doorgaans storender zijn. 'Post corona' kan het echter ook zijn dat er op bepaalde dagen een aanzienlijk lagere bezetting is; dan kunnen we periodieke werkzaamheden ook op die dagen uitvoeren (overdag).



- Op het gemeentehuis in ieder geval gebruik te maken van één dagkracht die gedurende de werkdag aanwezig. Voor de overige panden werkt het prettig als er een overlap is tussen de werktijden van uw gebouwgebruikers en die van onze schoonmakers. Bijvoorbeeld door de schoonmaak aan te vangen vanaf 16:00 uur.
- Per pand bekijken wat het beste uitkomt.
- Voor kantoren kan gekozen worden voor resultaatgericht schoonmaken overdag, wellicht in combinatie met randschoonmaak. Het is goed te streven naar maatwerk dat is afgestemd op de locatie-specifieke situatie en verwachtingen.
- Buitenlocaties met een sterke vervuiling vraagt om inspanningsgericht schoonmaken en kan als de medewerkers meest buiten werkzaamheden verrichten, ook prima tijdens kantooruren plaatsvinden.

6. Welke technische algemene informatie en over onze gebouwen verwacht u minimaal bij de uitvraag aan te treffen om een goede inschrijving te doen?  
Zit er een onderscheid tussen de benodigde informatie als het gaat om een resultaatgerichte- en prestatiegericht schoonmaken?

**Antwoord bij vraag 6:**

Vanuit een van de partijen wordt opgemerkt dat de term prestatiegericht in deze vraag niet juist gebruikt wordt. Prestatiegericht schoonmaken wordt ook wel outputgericht schoonmaken genoemd of resultaatgericht schoonmaken. De tegenligger van resultaatgericht/prestatiegericht schoonmaken is inspanningsgericht (of handelingsgericht) schoonmaken. De gemeente heeft in deze marktconsultatie met prestatiegericht schoonmaken, inspanningsgericht schoonmaken bedoeld.

- Ruimtestaten inclusief vierkante meters en vloersoorten;
- Vierkante meters van de glazen scheidingswanden die binnen de schoonmaak scope vallen;
- Plattegronden;
- Huisregels;
- Gebouwkenmerken of een gebouwinformatieboek (wat is de staat van het gebouw? Waar dienen we rekening mee te houden in onze dienstverlening? Welke panden zijn sleutelpanden? Wat zijn de openingstijden?);
- Inzicht in de gebouwbezetting en het gebouwgebruik per dag (piek- en dalmomenten).
- Aanwezigheid van afwijkend materiaal met speciale schoonmaak handelingen;

Het verschil tussen benodigde informatie als het gaat om resultaatgerichte- en inspanningsgerichte schoonmaak heeft voornamelijk te maken dat bij inspanningsgerichte schoonmaak vaak naast ruimtestaten ook een werkschema gewenst is. En bij resultaatgerichte schoonmaak naast ruimtestaten ook de gewenste opleverstaat belangrijk is.



|    |  |
|----|--|
| 7. | Wat zijn volgens u de minimale opleidingseisen die wij moeten stellen aan objectleiding en uitvoerend personeel en eventueel overig personeel en waarom? |
|----|--|

**Antwoord bij vraag 7:**

Eén partij heeft aangegeven geen voorstander te zijn van het stellen van eisen ten aanzien van opleiding. De overige partijen hebben de volgende antwoorden gegeven.

Overig personeel:

- Minimaal mbo+ opgeleid, bijvoorbeeld in de richting van facilitaire dienstverlening;
- Heeft de RAS Basisopleiding Schoonmaken succesvol afgerond vóór de start van de schoonmaakovereenkomst;
- Heeft de opleiding coachend leidinggeven gevolgd of volgt deze binnen zes maanden na de start van de schoonmaakovereenkomst;
- Leidinggevend personeel: Basisopleiding direct leidinggevende en een DKS-training;

Voor uitvoerend personeel:

- RAS Basisopleiding Schoonmaken;
- Training hospitality;
- Optioneel: specialistische vakopleiding, bijvoorbeeld gericht op vloeronderhoud;
- Optioneel: taal cursus Nederlandse taal;
- Optioneel: VCA bij uitvoering van specifieke werkzaamheden, zoals handymentaken;
- Geen opleidingseisen stellen. Ervaring telt.

|    |  |
|----|--|
| 8. | Wat vindt u, naast duurzaamheidseisen, nog meer belangrijk als het gaat om de inzet van schoonmaakmaterialen en -middelen? |
|----|--|

**Antwoord bij vraag 8:**

De volgende antwoorden zijn gegeven:

- Inzet van schoonmaakmaterialen en -middelen moeten ergonomisch verantwoord zijn en veilig in gebruik. Dit draagt bij aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers, een belangrijk aspect van duurzaamheid.
- Opleiding van medewerkers in juiste toepassing van bijvoorbeeld instructies over dosering, energieverbruik en voorschriften.
- Middelen en materialen dienen duurzaam, milieuvriendelijk en met plantaardige hernieuwbare grondstoffen te worden geproduceerd.



- Niet alleen het gebruik, maar ook de productieprocessen van machines verduurzamen. Door middel van zonne-energie, ledverlichting en energie- en waterbesparing is de productie steeds duurzamer geworden.
- Het restafval omlaag brengen door volledige productlijnen te maken van gerecyclede producten. Zo werken we mee aan een circulaire economie.

### Goed werkgeverschap

- |    |   |
|----|---|
| 9. | Wat is volgens u goed werkgeverschap en op welke wijze kunnen wij dit opnemen in onze uitvraag? |
|----|---|

#### Antwoord bij vraag 9:

De partijen zien goed werkgeverschap als volgt:

Goed werkgeverschap is:

- de werkgever zijn voor wie schoonmakers graag willen werken en iedere dag een extra stap zetten;
- alles in het werk stellen om het werkplezier van onze medewerkers optimaal te houden.
- goed werkgeverschap is te zien aan ziekteverzuim, verloop, enquêtes en functioneringsgesprekken.
- personeel met respect, waardering en eerlijkheid te behandelen;
- te zorgen voor goede beloning en arbeidsomstandigheden, haalbaarheid, vertrouwen geven en daarmee zelfstandigheid stimuleren, begeleiding, investeren in opleiding, goede en schone materialen en middelen.

In de uitvraag kan goed werkgeverschap als volgt meegenomen worden:

- de volgende thema's meenemen in het kader van goed werkgeverschap:
  - Personeelsbeleid
  - Opleiding en ontwikkeling
  - Aansturing en coaching vanuit leidinggevenden
  - Motivatie personeel
  - Medewerkerstevredenheid
- Goed Werkgeverschap/personeelsbeleid op te nemen als gunningscriteria.
- Beschrijving vragen van wijze hoe werkgever zijn of haar goed werkgeverschap borgt naar het personeel. Word dit gemonitord bij het personeel? Wat doet men om het personeel fit te houden, gelukkig te houden en rekening te houden met thuissituaties.



|     |   |
|-----|---|
| 10. | Wat zijn volgens u de minimale eisen, certificaten, richtlijnen en keurmerken die wij ten aanzien van veiligheid en ARBO in ons Programma van Eisen moeten opnemen en waarom? |
|-----|---|

**Antwoord bij vraag 10:**

De volgende antwoorden zijn gegeven:

- De minimale Arbo-eisen op het gebied van veiligheid en Arbo zijn gebaseerd op de Arbowetgeving en de cao.
- Het is verplicht een Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) op te stellen voor alle locaties waar wordt schoongemaakt, zowel voor tijdelijke als permanente dienstverlening.
- Op het gebied van Arbo en veiligheid hebben bedrijven vaak een KAM-verklaring (Kwaliteit, Arbo, Milieu). U kunt een KAM-verklaring of vergelijkbaar uitvragen in uw RFP.
- Bij indiensttreding van nieuwe medewerkers is ook altijd een basisinstructie verplicht. Deze kunt u opnemen in uw Programma van Eisen.
- Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.
- Bedrijf dient VCA\* gecertificeerd te zijn.

**Ondernemerschap en Partnerschap**

|     |  |
|-----|--|
| 11. | Wat zijn uw ideeën om flexibel invulling te geven aan het contract in tijden dat kantoren een lagere bezettings- en vervuilingsgraad hebben? (zoals bijv nu met Covid-19)<br><br>Welke kansen en risico's zijn verbonden aan een flexibele invulling van het contract? |
|-----|--|

**Antwoord bij vraag 11:**

Ideeën om flexibel invulling te geven aan een contract, kunnen zijn:

- Partnerschap! Vanuit een wederzijdse en profijtelijke relatie kijken we naar mogelijkheden, waarbij 'flexibele kosten afschaling' en Total Cost of Ownership (TCO) als eerste onze aandacht krijgen. Door hierover met elkaar in gesprek te blijven zorgen we er samen voor dat de dienstverlening kan worden aangepast op de situatie, zonder afbreuk te doen aan de belangen van beide partijen.
- Kiezen voor een resultaatgericht contract zorgt al voor meer flexibiliteit, omdat je datgene doet wat nodig. Lagere bezetting betekent dat je minder uren kwijt bent aan de schoonmaak van kantoren. Dat maakt je flexibel door die tijd in te zetten om extra aandacht te geven aan contactpunten zoals deurklinken, trapleuningen e.d.



- Flexibiliteit ten aanzien de bezettingsgraad kan toegepast worden, door uren op te sparen en deze uit te betalen of in te zetten voor periodiek werk, zoals groot vloeronderhoud of dieptereiniging van het sanitair.
- Flexibele inzet strookt niet met goed werkgeverschap. Dit kan hierdoor dan ook niet ingevuld worden.

De volgende kansen en risico's worden gezien:

Kansen:

- Minder schoonmaak betekent meer tijd voor andere, aanvullende taken op de looproute van onze schoonmaker, zoals het bijvullen van printerpapier, reinigen van de koffieautomaat en planten water geven.
- Periodieke werkzaamheden naar voren halen of specialistisch onderhoud uitvoeren.
- Kijken naar mogelijkheden om de dienstverlening te vernieuwen: waar kunnen we elkaar samen in versterken.
- Kostenbesparing.

Risico's:

- De schoonmakers hebben een contract en daardoor kan niet zomaar worden afgeschaald. Als een medewerker niet werkt omdat er minder werk is, dan moet deze wel gewoon betaald worden.
- Als alles post corona weer op volle sterkte opengaat kan het moeilijk zijn om goede schoonmakers te vinden. Dat wil niet zeggen dat de continuïteit gevaar loopt (we kunnen altijd uitzendkrachten inzetten) maar het heeft wel impact op de kwaliteit en beleving. Uitzendkrachten zijn namelijk vaak niet bekend met de objecten waarvoor zij ingehuurd worden waardoor het kan zijn dat de (belevings)kwaliteit daalt. Bovendien zijn er hogere kosten verbonden aan de inzet van uitzendkrachten.
- Er moet daarbij wel rekening worden gehouden met de contracturen van de schoonmaakmedewerkers en het moet niet ten koste gaan van de kwaliteit. Het moet niet zo zijn dat bijvoorbeeld in tijd van vakantie ook wordt teruggeregpen op het flexibel inspringen op schoonmaak en het opsparen van uren.



|     |   |
|-----|---|
| 12. | Welke veranderingen merkt u door Covid-19 nog meer in de markt? |
|-----|---|

**Antwoord bij vraag 12:**

Partijen merken de volgende veranderingen:

- Hygiëne en beleving zijn belangrijker dan ooit. Een veilige werkplek (virusveiligheid) is essentieel en er moet vertrouwen zijn dat alles netjes schoon wordt gemaakt. Schoonmaken in het zicht van gebruikers helpt daarbij; Thuiswerken wordt waar mogelijk de nieuwe norm. Waar het nu deel uitmaakt van de coronamaatregelen verwachten we ook na corona geen volledige bezetting meer op kantoren. Kantoren zullen daardoor veranderen in ontmoetingsplekken waar beleving des te belangrijker is;
- De schoonmaakvraag verandert aanzienlijk. De focus ligt steeds meer op 'eventschoonmaak': datgene schoonmaken dat ook daadwerkelijk wordt gebruikt, zeker als kantoren meer ontmoetingsplekken worden. Dit vraagt onder andere om aanpassingen in werkprogramma's/opleverstaten en inzet personeel;
- Zaken worden sneller geautomatiseerd door covid-19.
- Meer vraag naar hygiëne producten zoals desinfectiezuilen.
- De grootste verandering is de verandering ten aanzien van de flexibele inzetbaarheid van uren bij deze situatie.
- Enerzijds bezuinigingen en inkrimpingen, anderzijds juist uitbreiding van uren en werkzaamheden.
- Er is meer waardering voor het schoonmaakvak.
- Stijging van de vraag om schoon te maken met desinfectie middelen en meerdere keren schoonmaakbeurten per dag voor de contactvlakken en sanitair.

|     |   |
|-----|---|
| 13. | Zijn er (technologische) innovaties, trends en ontwikkelingen waarvan u vindt dat we die in deze aanbesteding mee moeten nemen? |
|-----|---|

**Antwoord bij vraag 13:**

De volgende innovaties zijn genoemd door de partijen:

- Robotisering of sensoren om de schoonmaakdienstverlening in te richten op basis van data.
- Sociale innovaties kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan een betere, efficiënte dienstverlening.
- Steeds meer digitaal werken. Dit maakt dat meer data digitaal wordt opgeslagen.
- Een trend is hospitality en een proactieve dienstverlening door het schoonmaakbedrijf.



- Verduurzaming van machines en de productieprocessen van machines. Door middel van zonne-energie, ledverlichting en energie- en waterbesparing is de productie steeds duurzamer geworden.
- Het restafval wordt steeds verder omlaag gebracht door volledige productlijnen te maken van gerecyclede producten. Zo werken we mee aan een circulaire economie.

14. Team Facilitair werkt met Topdesk. Kunnen we dit systeem inzetten tijdens de contractperiode en op welke vlakken?

**Antwoord bij vraag 14:**

Niet alle partijen zijn bekend met Topdesk. Degene die er wel bekend mee zijn geven aan dat Topdesk prima ingezet worden op het gebied van planning, communicatie en controle.

15. Met welke overige kansen en risico's in de huidige markt adviseert u ons nog meer rekening houden?

De partijen hebben de volgende kansen en risico's aangegeven:

Kansen:

- Steeds meer organisaties kiezen voor taakintegratie of ketenverkorting, oftewel: niet alleen de schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren, maar alle services die te maken hebben met de orde en netheid in het gebouw. Denk aan het bijvullen van de printer, de koffieautomaat, of planten water geven;
- Samen optrekken als partners bij onderwerpen als duurzaamheid en milieu en strategische ambities;
- Samenwerking met de verschillende facilitaire partners van Gemeente Hoeksche Waard (ketensamenwerking). Dit is een kans maar kan ook een risico zijn. Wie je bent, en met wie je samenwerkt is van invloed (of bepaalt mede) je (klant)reputatie. Het is van belang om partners te selecteren die passen bij de strategische doelen en ambities van Gemeente Hoeksche Waard en bereid zijn om hier gezamenlijk aan bij te dragen.
- Kijken naar de inzetbaarheid van mensen uit de regio.
- Kostenbesparing kunnen ontstaan doordat er steeds meer structureel thuis gewerkt zal gaan worden.
- Rekening houden met de MKB.

Risico's:

- Arbeidsmarktkrapte: al voor corona hadden we te maken met schaarste op de arbeidsmarkt. Het wordt steeds moeilijker om geschikte, gekwalificeerd medewerkers te vinden. Dit kan problemen opleveren bij het vormen van een vast, stabiel schoonmaakteam.



- Door het thuis werken ontstaat meer leegstand. Het onderhoud van gebouwen, inventaris, sanitair etc. zal echter wel moeten plaatsvinden.

#### Stimuleren lokale en sociale economie

- 16.** Gemeente Hoeksche Waard heeft een beleid op Social Return on Investment. Wat is volgens u een gebruikelijk én realistisch percentage om SROI succesvol in de vullen binnen deze schoonmaakopdracht en waarom?

#### Antwoord bij vraag 16:

Alle partijen gaven aan dat 5% aan SROI zeker als minimum kan worden gehanteerd.

- 17.** Gemeente Hoeksche Waard hecht veel waarden aan het stimuleren van haar lokale economie. Hoe kunnen wij hier binnen deze Europese aanbestedingsprocedure invulling aan geven?

#### Antwoord bij vraag 17:

Partijen geven aan dat zij zeker ook mogelijkheden zien om dit binnen een Europese aanbesteding vorm te geven. Dit zou onder meer kunnen door inschrijvers de samenwerking te laten zoeken met regionale schoonmaakbedrijven.

- 18.** De opdracht betreft meerdere soorten gebouwen. Kunnen wij deze opdracht volgens u het beste als geheel óf in percelen op de markt zetten.  
  
Wat is uw zienswijze hierop?

#### Antwoord bij vraag 18:

Partijen geven allen aan dat beide mogelijk is. In percelen om de toegang door het MKB te houden. Wel wordt voorzien dat deze opdracht ook als één geheel kan worden aanbesteed, omdat ook lokale bedrijven dit kunnen behappen. Wel zou een mogelijkheid zijn om echt specialistisch werk eruit te laten.

#### Vorbereiding na gunning

- 19.** Met hoeveel voorbereidingstijd dienen wij rekening te houden na gunning voordat de nieuwe schoonmaakovereenkomst en -dienstverlening daadwerkelijk in kan gaan.

#### Antwoord bij vraag 19:

Over het algemeen geven partijen aan dat er rekening moet worden gehouden met een minimale voorbereidingstijd van 8 weken. Eén partij geeft 3 maanden aan.



|  |   |
|--|---|
| 20.  | Met welke extra kosten moet rekening gehouden worden bij invoering contract?<br><br>Is het gebruikelijk dat deze kosten voor rekening zijn van opdrachtnemer?   |
| <b>Antwoord bij vraag 20:</b><br><br>Alle partijen geven aan dat er sowieso rekening moet worden gehouden met kosten van het laten uitvoeren van een nulmeting. Het is gebruikelijk dat deze kosten voor de opdrachtgever zijn.  |   |
| <b>Aanbesteding algemeen</b>   |   |
| 21.  | Wij willen deze aanbesteding op beste prijs- kwaliteit verhouding uitvragen.<br><br>Welke gunningscriteria voor kwaliteit zouden we kunnen opnemen om het onderscheidend vermogen tussen inschrijvers zichtbaar te maken? |
| <b>Antwoord bij vraag 21:</b><br><br>De volgende gunningscriteria zijn aangedragen door de partijen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Inrichting van de organisatie</li><li>• Overgang van inspanningsgerichte naar resultaatgerichte schoonmaak</li><li>• Personeelsbeleid</li><li>• Beleving/hospitality</li><li>• Implementatieplan</li><li>• Kwaliteitsniveau van dienstverlening</li><li>• Communicatie en samenwerking</li><li>• Duurzaamheid/MVO</li></ul> |   |
| 22.  | Hoe kunnen we het onderdeel prijs het beste uitvragen?  |
| <b>Antwoord bij vraag 22:</b><br><br>Het is voor de partijen van belang dat er gewerkt wordt met een transparant calculatiemodel dat gelijk is voor alle inschrijvers. Maar waar tevens ook de kosten kwijt kunnen voor investeringen, opleiding et cetera. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden in een vaste totale aanneemsom en overige kosten. Daarnaast zou er ook gewerkt kunnen worden met een minimum en een maximum bedrag.                                   |   |
| 23.  | Wat is op gebied van prijsindexering binnen de overeenkomst gebruikelijk en realistisch binnen de branche?  |



**Antwoord bij vraag 23:**

Het is gangbaar dat de prijzen in het eerste jaar vaststaan waarna jaarlijks geïndexeerd mag worden conform cao en overige kosten conform CBS index. Het een en ander is ook vastgelegd bij brancheorganisatie Schoonmakend Nederland

24. Wat is voor u een wenselijke looptijd van de overeenkomst?

**Antwoord bij vraag 24:**

Door alle partijen wordt aangegeven dat vanwege het doen van investeringen een looptijd van minimaal 3 jaar wenselijk is. Daarnaast kan er dan nog gewerkt worden met optionele verlengingen.

25. Wat kan voor u een reden zijn om niet in te schrijven?

**Antwoord bij vraag 25:**

De partijen hebben de volgende redenen opgegeven:

- De aanbesteding op laagste prijs uitvragen of met een heel laag aandeel kwaliteit;
- Veel contracteisen die een vergroot risico met zich meebrengen, zoals ongelimiteerde aansprakelijkheid;
- Korte looptijd;
- Hoge boetes;
- Teveel opsplitsing van de opdracht waardoor deze niet meer interessant is;
- Onvolledige informatie;
- Geen ruimte voor meerwaarde kwaliteit.

26. Welke vragen zijn in deze marktconsultatie niet gesteld die volgens u wel van belang zijn?

**Antwoord bij vraag 26:**

Alle partijen hebben aangegeven geen vragen te hebben gemist.