

Hoofdkantoor

Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 56 56
Fax (020) 656 50 00
Internet: www.svb.nl

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Telefoonnummer
19-11-2021	0.89.21/DBV/KvP	Kasper van Pinxteren	06 25 445 865

Betreft

Uitnodiging Marktconsultatie Schoonmaakonderhoud alle locaties SVB

Geachte heer/mevrouw,

De Sociale Verzekeringsbank (hierna: SVB) nodigt organisaties uit voor een marktconsultatie ten behoeve van schoonmaakonderhoud voor al haar locaties. De verkenning wordt gehouden voorafgaande aan een Europese aanbesteding, om te inventariseren welke mogelijkheden er in de markt voorhanden zijn en of (en zo ja op welke wijze) deze van toegevoegde waarde kunnen zijn voor de SVB.

De SVB

De SVB is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. Zij is opgericht in 1901. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de AOW, de Algemene nabestaanden wet (Anw), de AKW (kinderbijslag) en ook het persoonsgebonden budget en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor ruim 5 miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 40 miljard euro uit aan haar klanten. Er werken zo'n 4.000 mensen bij de SVB.

Als uitvoerder van een publieke taak speelt de SVB een rol van betekenis in de samenleving. De deskundigheid die in de organisatie aanwezig is, wordt breed ingezet en beperkt zich niet tot de huidige taken. De SVB is betrokken bij de voorbereiding van nieuwe regelingen en adviseert haar opdrachtgevers over de uitvoering.

De SVB versterkt de zelfstandigheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. De SVB is een organisatie waarin de volgende kernwaarden stevig zijn verankerd: Eerlijk en integer, Inspirerend en innoverend, Resultaatgericht samenwerken en Verbonden met de samenleving.

De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan. De raad van bestuur van de SVB wordt aangesteld door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en bestaat uit een voorzitter en twee leden. De SVB heeft haar hoofdkantoor te Amstelveen, haar overige 10 locaties zijn over het land verdeeld.

Huidige situatie

Sinds 31 oktober 2015 verzorgen twee bedrijven schoonmaakdiensten en glasbewassing (binnen-en buitenzijde) in alle locaties van de SVB. De overeenkomsten expireren eind 2022. De aanbesteding van destijds was opgedeeld in vier percelen.

Voor alle 11 locaties is een resultaatgerichte overeenkomst van toepassing. Dit betekent dat de SVB is overeengekomen dat zij verlangt dat alle locaties van binnen en buiten schoon zijn en een representatieve uitstraling hebben en behouden. Verder is de leverancier in staat om conform de in april 2015 vastgestelde reinheidsnormen een (technisch) voldoende kwaliteit van de schoonmaak te realiseren. De technische kwaliteit is een onderdeel van de KPI's en dient als basis voor de beoordeling van de overeenkomst. De kwaliteit wordt gemeten door een externe en hiervoor gecertificeerde partij. Tevens is een Service Level Agreement overeengekomen om de voortgang van afspraken te bewaken.

Klanttevredenheid

De klanttevredenheid ten aanzien van de schoonmaakdienstverlening wordt normaliter, door de SVB zelf, ieder tertiaal gemeten bij de SVB medewerkers. Uitzondering hierop is de afgelopen periode. Vanwege de Covid-19 omstandigheden zijn er geen metingen uitgevoerd. Tot dusver hebben beide opdrachtnemers in de beoordelingen niet lager gescoord dan een 'oranje smiley'. Facilities is voldoende tevreden over de geleverde dienstverlening door de huidige partijen.

Gewenste situatie

Op basis van bestaande en ontwikkelde kennis van de huidige situatie, vormen, kaders en wensen en de toetsing ervan aan de markt, zijn we tot een visie in concept gekomen. Die visie wordt definitief gemaakt na deze marktconsultatie en andere input. De visie tot dusver:

a. Het continueren van een resultaatgerichte dienstverlening met als aanvulling hierop flexibiliteit en beleving.

De sturing van het niveau van de dienstverlening, die geleverd wordt op basis van de huidige overeenkomst, vindt plaats op basis van KPI's met betrekking tot minimale technische kwaliteit. De 11 locaties zijn schoon en representatief. Voor de nieuwe aanbesteding zijn we naast de beoordeling op technische kwaliteit op zoek naar de beoordeling op beleving. De organisatie verandert en is nog steeds aan het veranderen. We gaan bewuster werken en de activiteiten voor het werken op een SVB locatie wijzigen. De SVB-medewerker zal in de toekomst vooral naar de kantoren komen om te ontmoeten en zal dus minder vaak op de kantoren aanwezig zijn. Hierop dient de schoonmaakdienstverlening in te spelen, waarbij aandacht moet zijn voor de beleving van een schone werkomgeving.

Er wordt in het nieuwe contract gemeten op technische kwaliteit en op beleving. Verantwoording geschiedt op basis van de technische kwaliteitsmetingen. Verantwoording is nodig om als opdrachtgever in de lead te blijven. De informatie uit de belevingsmetingen wordt gebruikt als basis om steeds een stap beter te worden. Als opdrachtgever en opdrachtnemer zullen we samen een ambitieniveau bepalen en opschroeven gedurende de contractperiode. Hiermee gaan we continue nieuwe uitdagingen aan. We zijn hiermee op zoek naar flexibiliteit en creativiteit. De belevingsmeting zal anders zijn dan de huidige vorm. Op dit moment wordt dit alleen gemeten met behulp van een generiek klanttevredenheidsonderzoek, dat ook ingaat op andere facilitaire diensten. In de toekomst wordt de beleving van de schone werkomgeving door een externe partij beoordeeld en is dit een zwaarder onderdeel van de sturing en de ambities.

Uiteindelijk hebben wij als opdrachtgever het doel om enkel regie te voeren.

b. Meerdere leveranciers die landelijke uitvoering geven aan de dienstverlening ten aanzien van de schoonmaakdiensten binnen de SVB

De SVB heeft als doel om meerdere partijen te contracteren voor de dienstverlening, verdeeld over verschillende percelen. In de aanbestedingsprocedure is de verdeling duidelijk opgenomen.

c. Oog hebben voor arbeid, hiermee de zorg voor de medewerkers van de schoonmaakorganisaties

Zorg voor de mens staat hierbij centraal. De aanbesteding zal ingaan op dit thema. De zorg van personeel bestaat niet alleen uit soorten van arbeidscontractvormen maar ook het prettig en veilig voelen in de werkomgeving. Dit is tevens van belang voor de medewerkers van de SVB, en daarmee ook voor medewerkers van onze toeleveranciers. Dus naast rekening houden met ziekteverzuim, verloop en opleiding, dient er ook aandacht te zijn voor flexcontracten en nul-uren contracten.

d. Oog hebben voor duurzaamheid

Standaard hebben veel organisaties oog voor duurzaamheid. Niet alleen in de schoonmaakbranche maar ook bij andere dienstverlening, handelingen en activiteiten wordt gekeken naar de CO2 footprint. Uiteraard wordt dit onderwerp meegenomen in de aanbesteding.

De SVB verzoekt u bijgevoegde vragenlijst (bijlage 2) door te nemen en schriftelijk te beantwoorden in het formulier van bijlage 3. Afhankelijk van de respons op de marktconsultatie kan het zijn dat de SVB, een selectie maakt in de organisaties waarmee een nader gesprek plaatsvindt, waarbij u uw antwoorden nader kunt toelichten. De SVB baseert de selectie voor de nadere gesprekken op de eigen behoefte om gegeven antwoorden verder toegelicht te krijgen. Bij de selectie zal in ieder geval als uitgangspunt worden genomen de mate waarin deelnemers aan de marktconsultatie concreet de vragen hebben ingevuld en deze antwoorden tijdig zijn ingeleverd. Daarnaast speelt bij deze afweging mee in hoeverre de antwoorden aansluiten bij de gewenste situatie van deze marktconsultatie.

Het consultatiegesprek waarvoor u mogelijk wordt uitgenodigd vindt plaats in de week van 10 januari 2022.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig. Graag ontvangen wij voor 26 november as een reactie per e-mail of uw organisatie deelneemt aan deze marktconsultatie. Indien u vragen heeft ten aanzien van deze marktconsultatie dan verzoek ik u contact op te nemen (telefoon: 06-25445865, email: kvanpinxteren@svb.nl).

Met vriendelijke groet

Kasper van Pinxteren
Senior inkoper

Bijlage 1: Toelichting en voorwaarden deelname aan deze marktconsultatie

Werkwijze

- De consultatie bestaat uit een schriftelijk deel en mogelijk uit een mondeling deel (consultatiegesprekken);
- De SVB heeft een aantal vragen geformuleerd, zie bijlage 2. De SVB verzoekt deelnemers aan deze marktconsultatie (verder te noemen deelnemers) ter voorbereiding op het eventuele consultatiegesprek hierop antwoorden te formuleren. De vragen en uw antwoorden zijn de leidraad voor het eventuele consultatie gesprek (nadere toelichting door de partijen). Vanuit de SVB zullen vertegenwoordigers van de afdelingen Facilities en Inkoop en Contractmanagement aanwezig zijn bij dit gesprek;
- Indien een deelnemer van mening is dat er essentiële vragen in de vragenlijst ontbreken verzoeken wij deze direct met de bevestiging van deelname aan ons te zenden. In het kader van transparantie worden deze aanvullende vragen dan ook voorgelegd aan de andere deelnemers om zodoende een goed beeld van de markt te krijgen;
- De SVB is niet verplicht om op alle vragen tijdens consultatiegesprek een reactie te geven.

Planning

- 19-11-2021: Verzenden/publicatie van de Uitnodiging marktconsultatie;
- 26-11-2021: Bevestiging deelname, ontvangst evt. aanvullende essentiële vragen;
- 03-12-2021: Verzending bijgewerkte vragenlijst naar alle deelnemers;
- 17-12-2021: Indienen antwoorden op vragenlijst door deelnemers;
- 10-01-2022: De verschillende individuele consultatiegesprekken;
- 17-01-2022: Concept verslag marktconsultatie naar alle deelnemers;
- 24-01-2022: Verslag marktconsultatie definitief.

Verslaglegging

De SVB maakt van de marktconsultatie een eindverslag in de vorm van een tabel waarin de ontvangen reacties geanonimiseerd en beknopt worden overgenomen en commercieel vertrouwelijke informatie niet wordt opgenomen. Het eindverslag is op deze wijze een geabstraheerde weergave op hoofdlijnen van de verkregen informatie en inzichten. Het eindverslag zal bij evt. (een) (Europese) aanbesteding(en) als informatiedocument verstrekt worden. Het toevoegen van het eindverslag wordt door de SVB beschouwd als een passende maatregel in kader van de artikelen 40 en 41 van de richtlijn 2014/24/EU. Door het toevoegen van het verslag borgt de SVB dat geïnteresseerden in de toekomst alle relevante informatie hebben ontvangen.

Voorwaarden voor de marktconsultatie

Op deze marktconsultatie zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

1. De marktconsultatie is voor alle betrokkenen vrijblijvend.
2. Deelname aan de marktconsultatie brengt marktpartijen ten opzichte van elkaar op geen enkele wijze in een bevoordeelde of benadeelde positie bij de aanbesteding.
3. Deelnemers kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die ten behoeve van de marktconsultatie is verstrekt.
4. De SVB en de deelnemers behandelen de in de marktconsultatie verstrekte informatie zorgvuldig en vertrouwelijk;

5. Deelnemers kunnen in de beantwoording van de vragen expliciet aangeven of het vertrouwelijke informatie betreft die niet aan de markt kenbaar mag worden gemaakt. De SVB zal deze informatie dan niet opnemen in de verslaglegging.
6. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
7. Verstreckte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie.
8. De SVB is niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.
9. Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie.
10. Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie.
11. Dit document, deelname of bijdrage aan de marktconsultatie geldt niet als uitnodiging tot inschrijving op de mogelijke (Europese) aanbesteding(en) voor het onderhavige project, noch kunnen daaraan rechten worden ontleend.
12. De SVB behoudt zich het recht voor de in dit document opgenomen planningen tussentijds te wijzigen.
13. Deze marktconsultatie zal worden gevoerd in uitsluitend de Nederlandse taal.

Door deelname aan deze marktconsultatie geven deelnemers te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met deze voorwaarden.

Bijlage 2: Vragenlijst

Als hoofdvraagstelling luidt:

Op welke manier kan de SVB haar behoefte aan schoonmaakonderhoud op haar locaties het beste inrichten, zodat tegemoet wordt gekomen aan de gewenste flexibiliteit en de gestelde ambities, zoals genoemd bij de beschrijving van de gewenste situatie?

Het bovenstaande leidt tot een aantal subvragen:

1. Dienstverleningsconcept
 - a. Welke mogelijkheden ziet u met betrekking tot de inrichting maar ook continuering van de dienstverlening, met toevoeging van de gewenste flexibiliteit?
 - b. Welke mogelijkheden ziet u met betrekking tot de gewenste inzet van de beleving van het schoonmaakonderhoud?
 - c. Welke mogelijkheden biedt uw dienstverleningsconcept in relatie tot de gewenste situatie?
 - d. Op welke manier kan de SVB inzetten op goede zorg voor schoonmaakmedewerkers van opdrachtnemer?
 - e. Op welke manier kan Social return ingesteld worden bij onderhavige aanbesteding?
 - f. Hoe wordt aangekeken tegen andere vormen van de inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (bijv. arbeidsparticipanten)?
 - g. Welke kansen ziet u buiten de omschreven scope?
 - h. Welke mogelijkheden ziet u in het nemen van resultaatverantwoordelijkheid?
2. Aansturingsmodel
 - a. Op welke manier kan gestuurd worden op het resultaat (technische kwaliteit) van, en de beleving over de dienstverlening?
 - b. Wat is naar uw mening een passende rol-/taakverdeling en samenwerking met de SVB?
 - c. Op welke manier kan de SVB ondernemerschap van de leveranciers stimuleren?
3. Markt en ontwikkelingen
 - a. Welke trends en ontwikkelingen spelen in uw markt en op welke manier anticipeert uw organisatie hierop?
 - b. Op welke manier verhoudt uw dienstverlening zich tot andere marktpartijen? Graag zien we in uw beantwoording een eenvoudige SWOT-analyse terug.
 - c. Welke mogelijkheden biedt u ten aanzien van duurzaamheid en circulariteit?
4. Procedure en contractvorm
 - a. Welke aanbestedingsprocedure past voor onderhavig project en op welke manier heeft u voldoende kans om uw toegevoegde waarde te tonen?
 - b. Welke perceelindeling past het beste en met welke reden?
 - c. Welke factoren zijn van uw organisatie van belang in de afweging om al dan niet mee te dingen naar de gunning van de opdracht (bid/no bid)?
 - d. Welke keurmerken, certificering en anderszins zijn gangbaar in uw markt en waaraan voldoet uw organisatie?
 - e. Welke looptijd en vorm van de overeenkomst is het meest passend en op welke manier is een mogelijke verlenging aan aantoonbare prestaties te koppelen?
 - f. Welke kansen en risico's ziet u voor de SVB met betrekking tot de aanbesteding?

Bijlage 3: Antwoordformulier

Later definitief en in Word te verstrekken

Thema	Vragen	Antwoorden
1. Dienstverleningsconcept		
	a. Continuering en flexibiliteit	
	b. Beleving	
	c. Gewenste situatie	
	d. Mensen	
	e. Social return	
	f. Andere inzet	
	g. Kansen buiten scope	
	h. Resultaatsverantwoordelijkheid	
2. Aansturingsmodel		
	a. Technische kwaliteit en beleving	
	b. Rol- en taakverdeling	
	c. Ondernemerschap	
3. Markt en ontwikkelingen		
	a. Trends	
	b. SWOT	
	c. Duurzaamheid en circulariteit	
4. Procedure en contract		
	a. Procedure	
	b. Percelen	
	c. Bid/no bid	
	d. Keurmerken, certificaten	
	e. Overeenkomst	
	f. Kansen en risico's	