

Marktconsultatie

Inkoop facilitaire dienstverlening: hospitality, logistiek en techniek

Colofon

Uitgave: Dienst Huisvesting & Facilitaire Zaken en Inkoopcentrum Fontys Hogescholen
Adres: Postbus 347, 5600 AH Eindhoven
Datum: 2 december 2021

Telefoon: 08850-75003
Contactpersoon: Sara El Baghdadi
E-Mail: inkoop@fontys.nl

Versie: 1.0

Geen acquisitie

Acquisitie naar aanleiding van deze marktconsultatie wordt niet op prijs gesteld.

1. Inhoud

1.	Inhoud	3
2.	Inleiding.....	4
2.1.	Fontys Hogescholen	4
2.2.	Onze maatschappelijke opdracht	4
2.3.	Dienst Huisvesting & Facilitaire Zaken	4
3.	Procedure en planning	5
3.1.	Uitgangspunten	5
3.2.	Verslaglegging	5
3.3.	Communicatie en contactpersoon	5
3.4.	Planning	6
4.	Doelstelling en visie	7
4.1.	Aanleiding: ambitie, visie, doelstellingen, organisatie	7
4.2.	Gehanteerde werkwijze	7
4.3.	Doel.....	8
5.	Vragen marktconsultatie.....	9

2. Inleiding

2.1. Fontys Hogescholen

Fontys Hogescholen, hierna Fontys is een van de grootste instellingen voor hoger onderwijs van Nederland, met meer dan 4.700 medewerkers en bijna 44.000 studenten. Er zijn 24 instituten die samen 81 bacheloropleidingen verzorgen in de varianten voltijd, deeltijd, duaal en in-service, 28 masteropleidingen en 13 Associate degrees. Ook verzorgt Fontys diverse cursussen en trainingen. Behalve op onderwijs legt Fontys zich – met onder andere 46 lectoraten – toe op onderzoek, kennisinnovatie en contractactiviteiten. De opleidingen zijn verspreid over een aantal locaties in Nederland, vooral geconcentreerd in het zuiden van het land (o.a. Eindhoven, Tilburg en Venlo).

Fontys is een stichting. Het College van Bestuur vormt het bevoegd gezag en fungeert als resultaatverantwoordelijke eenheid onder de Raad van Toezicht. De 24 instituten hebben, ieder in het eigen marktsegment, onderwijs en onderzoek als kerntaak. Evenals de contractactiviteiten die de instituten uitvoeren is het onderzoek gericht op versterking van het onderwijs en op kennisvalorisatie. Ten slotte verrichten zeven diensten ondersteunende werkzaamheden te weten Personeel & Organisatie, Studentenvoorzieningen, Financiën, Marketing & Communicatie, Onderwijs & Onderzoek, IT en Huisvesting & Facilitaire Zaken.

Wilt u meer informatie over Fontys, bezoek dan onze website: <https://fontys.nl>

2.2. Onze maatschappelijke opdracht

‘Ontwikkeling’ is een absoluut kernbegrip binnen Fontys. Jonge mensen ontwikkelen als student bij ons hun talent, we ontwikkelen relevante praktijkgerichte kennis, werkende professionals kunnen zich bij Fontys een (werkend) leven lang ontwikkelen, wij spelen flexibel in op ingrijpende maatschappelijke ontwikkelingen, en – niet op de laatste plaats – binnen onze gemeenschap ontwikkelen we ons zelf door kennis en vaardigheden te delen. Alleen zo kunnen onze studenten, professionals en afgestudeerden een betekenisvolle maatschappelijke bijdrage blijven leveren. Wij opereren in het hart van de maatschappij. In zogeheten hybride leer- en onderzoekomgevingen werken student, docent, onderzoeker en werkveld grensoverstijgend met elkaar samen; zowel onderwijs en onderzoek als leren en werken raken op die manier steeds meer met elkaar vervlochten. Onze voornaamste ‘maatschappelijke waarde’ is dan ook de ontwikkeling van talent en kennis. Fontys is een multidisciplinaire hogeschool in het zuiden van Nederland. Samen met én voor het (regionale) werkveld verzorgen wij hoogwaardig hoger beroepsonderwijs en voeren we innovatief praktijkgericht onderzoek uit. Op deze manier dragen we bij aan de ontwikkelkracht van een vitale, inclusieve en duurzame samenleving. Zie ook: [Fontys for society | Fontys Hogescholen](#)

2.3. Dienst Huisvesting & Facilitaire Zaken

Contractvorming en contractbeheer met betrekking tot facilitaire dienstverlening is binnen Fontys belegd bij Dienst Huisvesting en Facilitaire Zaken (hierna Dienst H&F). Dienst H&F levert alle diensten op het gebied van huisvesting, onderhoud en facilitaire diensten op de locaties van de Aanbestedende

Dienst. Dienst H&F bestaat uit 4 verschillende afdelingen, te weten Facilities, Vastgoed, Innovatie & Advies en de Backoffice.

3. Procedure en planning

3.1. Uitgangspunten

Om het gelijkheidsbeginsel te waarborgen hanteert Fontys de volgende uitgangspunten bij deze marktconsultatie:

1. Deze marktconsultatie is één van de instrumenten die een rol spelen bij de verdere besluitvorming omtrent een eventuele aanbesteding.
2. Marktpartijen mogen door deel te nemen aan deze marktconsultatie niet in een bevoordeelde positie komen op het moment van de aanstaande aanbesteding.
3. Marktpartijen krijgen (derhalve ook) geen inzage in concept aanbestedingsdocumenten, noch ontvangen zij van Fontys andere informatie welke in strijd is met het gelijkheidsbeginsel.
4. Deze marktconsultatie is voor alle partijen geheel vrijblijvend.
5. Door marktpartijen verstrekte informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
6. Het ontlenen van rechten aan de informatie die in de marktconsultatie is verstrekt is niet mogelijk.
7. Het honoreren van claims van marktpartijen over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid is niet mogelijk.
8. Het verstrekken van een vergoeding is niet aan de orde.

3.2. Verslaglegging

1. Van de beantwoording van de vragen en de eventueel daarop gevoerde gesprekken in het kader van deze marktconsultatie wordt een kort, samenvattend en geanonimiseerd verslag gemaakt.
2. In het verslag worden het doel van de marktconsultatie en de gestelde vragen of besproken thema's vermeld.
3. Openbaarmaking van een geanonimiseerd verslag kan onderdeel vormen van de aanbestedingsprocedure om daarmee aan te tonen dat het gelijkheidsbeginsel niet is geschonden.

3.3. Communicatie en contactpersoon

Communicatie over deze marktconsultatie vindt bij voorkeur plaats via TenderNed (www.tenderned.nl).

Via deze site kunnen geïnteresseerden eventuele vragen (zie bijlage 1 voor format vragen) over dit document en de marktconsultatie stellen (dashboard aanbesteding/marktconsultatie, onderdeel 'berichten') én hun antwoorden op de vragenlijst (bijlage 2) uploaden.

Alleen voor geïnteresseerden die geen account hebben op TenderNed is er de mogelijkheid om te communiceren via inkoop@fontys.nl (zie bijlage 1 voor format vragen). De antwoorden op de vragen kunt u sturen naar inkoop@fontys.nl o.v.v. Marktconsultatie Inkoop facilitaire dienstverlening. Het is raadzaam om een account aan te maken, aangezien aanbestedende diensten verplicht zijn digitaal aan te besteden. Het aanmaken van een account neemt enige tijd in beslag vanwege het aanvragen van E-herkenning.

Mocht er zich een storing voordoen op TenderNed, dan kan dit via inkoop@fontys.nl kenbaar gemaakt worden.

3.4. Planning

Middels deze marktconsultatie kunnen marktpartijen een reactie geven op de in deze marktconsultatie gestelde vragen. Mocht Fontys naar aanleiding van de schriftelijke reacties, een verduidelijking willen hebben op de gegeven antwoorden dan willen we de optie open houden om enkele of alle partijen uit te nodigen voor een verdiepend gesprek. Het initiatief hiertoe ligt uitsluitend bij Fontys.

De planning* ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatiedatum marktconsultatie	2 december 2021
Uiterlijke termijn vragen stellen over de marktconsultatie	16 december 2021 12.00 uur
Uiterlijke termijn beantwoording van vragen over de marktconsultatie (door Fontys)	21 december 2021
Uiterlijke termijn indienen beantwoording marktconsultatie	14 januari 2022 12.00 uur
Evt. Uitnodiging voor marktconsultatiegesprekken**	18 januari 2022
Evt. Marktconsultatiegesprekken**	25 januari 2022

* Deze planning is onder voorbehoud en kán eventueel worden aangepast.

** Indien van toepassing

4. Doelstelling en visie

4.1. Aanleiding: ambitie, visie, doelstellingen, organisatie

Huisvesting en Facilitaire Zaken binnen Fontys

Dienst H&F is onlosmakelijk verbonden aan het vervullen van de maatschappelijke opdracht van Fontys. Door studenten en medewerkers te faciliteren leveren we een toegevoegde waarde aan het onderwijsproces.

Visie

Fontys wil een bijdrage leveren aan een duurzame en vitale samenleving en wil zich ontwikkelen tot een talengericht, onderzoekend en wendbaar Fontys. Dienst H&F wil partner en adviseur zijn voor haar klanten: het College van Bestuur, de instituten én collega-diensten van Fontys. Vanuit de expertrol op het gebied van vastgoed en facility management ondersteunt Dienst H&F de ambities van Fontys of helpt deze mee te realiseren.

Facilities wordt hierdoor ook uitgedaagd om sneller, effectiever en strategischer bij te dragen aan het primaire proces en moet steeds meer aandacht geven aan innovatie en op-maat-oplossingen. Een succesvolle facilitaire organisatie moet in staat zijn om snel en adequaat mee te bewegen met haar klanten én haar dienstverleners. Dat vereist naast snelheid, effectiviteit vooral ook een goede regie. Regie betekent hierbij: het besturen van de dienstverlening gericht op het creëren van een continue 'match' tussen vraag en aanbod met als doel het leveren wat nodig is en wordt verwacht, op tijd en tegen de juiste kwaliteit'.

Ambitie

Onze ambitie is gericht op het realiseren van hoogwaardige en passende dienstverlening en gebouwen, de daarbij behorende organisatiecultuur en een state of the art bedrijfsvoering. Dit vraagt om een sterke focus op de kwaliteit van de dienstverlening in onze gebouwen, maar ook om een grote professionele en gastvrije gedrevenheid van onze medewerkers en dienstverleners.

Doelstelling

Onze doelstelling is het leveren van professionele facilitaire dienstverlening, dicht bij de klant en gebruikers, die nauw aansluit op het onderwijs en bijdraagt aan een prettige leer- en werkomgeving. Het werkgebied van Facilities beslaat circa 220.000 m² vloeroppervlak verspreid over zo'n 25 locaties. Daarbij worden circa 50.000 studenten (voltijd, deeltijd en duaal) en medewerkers gefaciliteerd. Naast verantwoordelijkheid voor huisvesting draagt Dienst H&F de verantwoordelijkheid voor alle facilitaire dienstverlening, die in eigen dienst uitgevoerd wordt of uitbesteed is aan contractpartners.

Organisatie

Facilities is een regieorganisatie waarvan een deel van de facilitaire dienstverlening wordt uitgevoerd door facilitaire medewerkers in eigen dienst (huidige fte bij benadering 45fte). Een steeds groter wordend deel wordt uitgevoerd door gecontracteerde externe partners gespecialiseerde facilitaire diensten (onder andere schoonmaakonderhoud, eten en drinken en groenvoorziening).

4.2. Gehanteerde werkwijze

Flexibilisering facilitaire organisatie

Facilities heeft in 2018 een strategieplan FoQ²us (Quality & Quantity) opgesteld. Hierin is omschreven hoe Facilities toe gaat groeien naar een wendbare organisatie die meebeweegt met de ontwikkelingen in de omgeving van haar dienstverlening.

FoQ²us omschrijft een toekomstbestendig afdeling Facilities als een organisatie:

- Met een vaste kern van medewerkers in dienst van Fontys voor het primaire klantcontact en voor regievoering op de dienstverlening;
- Met een aanvullende flexibele schil met passend talent (kwalitatief en specifieke deskundigheid) en een capaciteit die meebeweegt (opschalen en afschalen) met de vraag van de klant en op het juiste moment;

- Waar medewerkers intrinsiek gemotiveerd zijn, een goede facilitaire grondhouding hebben (eigenaarschap, servicegerichtheid en proactief), hun potentieel benutten, aanspreekbaar zijn op hun werk en kennis en ervaringen met elkaar delen;
- Waar we medewerkers afstemmen op het werk in plaats van andersom;
- Die maatwerk levert en gericht is op het leveren van (het beste) resultaat.

Op het kernteam na (bij benadering 18fte blijft in eigen dienst) wordt via natuurlijk verloop langzamerhand afscheid genomen van het uitvoeren van facilitaire dienstverlening door eigen medewerkers. Dit maakt dat in de loop van de komende jaren steeds meer facilitaire dienstverlening dient te worden ingekocht. Deze dienstverlening betreft werkzaamheden in de volgende gebieden:

- hospitality: receptie, gastheer/vrouw bij evenementen etc.
- logistiek: diverse hand- en spandiensten zoals interne verhuizingen, gereed zetten van ruimtes, rondbrengen post/pakketten etc.
- techniek (handyman) : technisch eenvoudige klussen zoals lampen vervangen, cilinders vervangen, kleine reparaties etc.

De omvang m.b.t. het inkopen van de dienstverlening zal derhalve in de loop van de jaren steeds groter worden omdat eigen medewerkers met pensioen zullen gaan en niet meer vervangen gaan worden. Het betreft dus een groeimodel qua omzet.

4.3. Doel

Met deze marktconsultatie wil aanbestedende dienst inzage krijgen in de voor haar nieuwe markt van inkopen van dienstverlening op het gebied van Facilities. We willen inzage krijgen in wat wel en niet gangbaar is om een passende uitvraag te kunnen doen.

5. Vragen marktconsultatie

Vraag 1	Hoe ziet de markt van aanbieders voor dienstverlening (handyman, huismeesters en hospitality) binnen Nederland eruit? Zijn er veel lokale, regionale of landelijke partijen?
Antwoord	
Vraag 2	Heeft u passende voorbeelden van aanbestedingen van andere opdrachtgevers met betrekking tot het leveren van professionele facilitaire dienstverlening ? Zo ja, kunt u aangeven waarom dat passende voorbeelden zijn?
Antwoord	
Vraag 3	In aanvulling op de vorige vraag: Fontys wil voor de kleine locaties graag allround in te zetten mensen, dat betekent dat soms iemand achter de receptie ook tafels moet rechtzetten of vice versa een handyman die even de receptie bemant. Heeft u voorbeelden van aanbestedingen waarin deze flexibiliteit goed uitgevraagd is?
Antwoord	
Vraag 4	Wat zou uw advies zijn m.b.t. de scope van de aanbesteding en het aantal percelen? Fontys heeft verschillende gebouwen in o.m. Tilburg, Eindhoven, Venlo en Sittard (zie bijlage 3 Fontyslocaties). Is het wenselijk om hier geografische percelen van te maken? Is de markt voldoende geografisch verspreid om dit zo te doen? Wat zou volgens u de toegevoegde waarde zijn van een geografische opdeling in percelen?
Antwoord	
Vraag 5	Is er momenteel genoeg personeel beschikbaar? Is er een verschil in beschikbaarheid van personeel binnen de verschillende expertises logistiek, techniek en hospitality?
Antwoord	
Vraag 6	De klant geeft aan het prettig te vinden dat er vaste ofwel bekende gezichten aan de receptie zitten. Hoe kijken jullie hier tegenaan m.b.t. nut en noodzaak? Wat is jullie ervaring hierin? Denk aan zaken als verloop en flexibiliteit in roostering.
Antwoord	
Vraag 7	Hoe waarborg je dat de mensen die op locatie worden ingezet de kennis en kunde hebben om de dienstverlening goed te kunnen uitvoeren? Wie zorgt dat nieuwe medewerkers worden ingewerkt (wat is gebruikelijk)?
Antwoord	
Vraag 8	De borging van voldoende kwalitatief goed personeel hebben, is belangrijk voor het slagen van het contract. Zijn er voorbeelden te noemen van contracten/aanbestedingen waarin het continuïteit vraagstuk rondom beschikbaarheid van personeel transparant en redelijk zijn uitgevraagd?
Antwoord	
Vraag 9	De inkoopbehoefte van Facilities betreft een groeimodel waarin via natuurlijk verloop medewerkers afvloeien en steeds meer diensten ingekocht gaan worden. In de huidige situatie zorgt Facilities voor onder meer de aansturing en roostering van de dienstverlening. Op den duur willen we deze taken overdragen aan de contractpartner. Wat is jullie ervaring wanneer in tijd je deze elementen overdraagt naar een contractpartner?
Antwoord	
Vraag 10	Hoe lang zou de contractduur moeten zijn?
Antwoord	
Vraag 11	Welke factoren zijn van belang in de afweging om al dan niet in te schrijven op een aanbesteding?
Antwoord	

Vraag 12	Wat is jullie ervaring met bedrijfskleding? In de toekomst willen we toe naar het dragen van eenduidige bedrijfskleding voor alle contractpartners van facilitaire diensten.
Antwoord	
Vraag 13	Wat zou u vanuit uw kennis, ervaring en expertise nog willen toevoegen naast hetgeen in bovenstaande al uitgevraagd is?
Antwoord	

De beantwoording van de vragen kunt u opnemen in bijlage 2 Antwoordmodel. In paragraaf 3.3. van dit marktconsultatiedocument is aangegeven waar u deze bijlage naartoe kunt sturen. Het aantal pagina's is niet formeel gelimiteerd: wij vragen u omwille van efficiency wel zoveel mogelijk te beperken tot concrete informatie, waarbij de antwoorden onderbouwd zijn (SMART).