

Bijlage Beantwoording vragenlijst – Duurzaam onderhoud en beheer

1. Dienstverlening en contractvorm 1. Het Kadaster overweegt om haar duurzame meerjaren onderhoudsplan (DMJOP) onderdeel uit te laten maken van de aanbesteding. Dus naast het preventief en correctief onderhoud zal zij ook haar geplande investeringen bij beoogd opdrachtnemer neer willen leggen. Hoe kijkt u, als potentieel opdrachtnemer, aan tegen deze overweging, kunt u motiveren waarom het DMJOP juist niet of wel onderdeel zou moeten uitmaken van deze aanbesteding? Waar zitten voor u hierin de risico's? Waar zit voor het Kadaster het risico en/of risico's?	Antwoord Wij juichen het toe dat Kadaster voornemens is om ook het vervangingsonderhoud bij de opdrachtnemer neer te leggen. Hiermee wordt bereikt dat er een hoger niveau van "eigenaarschap" wordt bereikt, zowel bij de mensen die het vervangingsproject uitvoeren als bij de mensen die het onderhoud uitvoeren. Dit werpt met name zijn vruchten af wanneer er een storingsafkoop van toepassing is. In dat geval is opdrachtnemer zelf namelijk ook gebaat bij een hoge kwaliteit en een juiste werking van de installaties (lees: correcte uitvoering en oplevering van vervangingsprojecten). Wij adviseren u dan ook om een storingsclausule voor het correctief onderhoud op te nemen, wanneer u voornemens bent alle projecten vanuit het DMJOP aan de opdrachtnemer te gunnen. Met betrekking tot deze projecten vanuit het DMJOP adviseren wij u deze juist niet af te kopen en ze in plaats daarvan op basis van een marktconforme offerte te gunnen aan de opdrachtnemer (eventueel met een open begroting). De reden voor dit advies is dat de financiële risico's te groot zijn wanneer een reeks aan lange termijn investeringen geschat dienen te worden zonder dat hier per vervanging een degelijke opname aan voorafgaat en er bij het calculeren zicht is op een betrouwbaar prijsniveau. Bovendien benoemt u hier specifiek het duurzame karakter van het MJOP. Dit betekent dat er bij vervangingen vragen gesteld en keuzes gemaakt moeten worden over duurzame alternatieven. Deze antwoorden op deze vragen en de gemaakte keuzes kunnen een aanzienlijke impact hebben op de hoogte van de investering. Nog een overweging binnen dit vraagstuk is de volgende: Waarom zou u de vervangingen willen afkopen? De werkelijke kosten zullen zelden gelijk zijn aan het afkoopbedrag doordat voor het berekenen van een vervangingsafkoop geen kwalitatieve referentie- en historische data beschikbaar zijn. U wilt als opdrachtgever niet meer betalen dan nodig en wij willen als opdrachtnemer niet minder ontvangen dan nodig. Door het vervangingsonderhoud af te kopen ontstaat een situatie waarbij 1 van beide partijen het verschil tussen werkelijke kosten en de afkoop dient te nemen. Met teleurstelling en vervelende discussies tot gevolg. Dit draagt niet bij aan een partnerschap.
2. Het Kadaster wenst een opdrachtnemer te contracteren die een zodanig concept aanbiedt dat deze past binnen een zogenaamde regieorganisatie, welk concept beveelt u aan en waarom?	Antwoord Wij adviseren een onderhoudsconcept waarbij toegewerkt wordt naar kosten optimalisatie en gebruikerstevredenheid. Kostenoptimalisatie zou daarbij gevonden kunnen worden door in te zetten op risico-gestuurd onderhoud met SAO, TAO en GAO. Gebruikerstevredenheid kan vergroot worden door gebruik te maken van de grote ontwikkelingen die zich in de laatste jaren in onze markt hebben voorgedaan op het gebied van digitalisering in het Beheer en Onderhoud. Naast kostenoptimalisatie en gebruikerstevredenheid zijn er wellicht ook nog andere organisatiedoelstellingen die gerealiseerd dienen te

worden. Met gebruik van Quick FMECA's kunnen uw organisatiedoelstellingen vertaald worden naar onderhoudsrichtlijnen, waarmee het beheer en onderhoud integraal onderdeel wordt van uw facilitair management en in dienst staat van uw huisvestingsbeleid.

3. Wat is uw visie op preventief en correctief onderhoud in relatie tot een regieorganisatie?

Antwoord

Regieorganisaties bedienen wij het best door al tijdens de implementatie gelegenheid te creëren om een eventuele nieuwe werkelijkheid te doorleven met alle betrokkenen. Dit gezamenlijke doorleven dient plaats te vinden op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Wij vinden het belangrijk dat wanneer risico's en verantwoordelijkheden verschuiven van de opdrachtgever naar de opdrachtnemer dit ook gedragen wordt door de medewerkers die aan beide zijden bij het onderhoud betrokken zijn. Wanneer iedereen op de hoogte is van elkaars taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zorgt dit voor minder discussie en daardoor voor minder interferentie binnen het STO-model, waardoor de energie van alle betrokkenen naar de juiste aandachtsgebieden gaat. Kortom, iedereen doet wat hij of zij moet doen en doet niet wat hij of zij niet moet doen.

Door dit tijdens de implementatie te faciliteren kan de opdrachtnemer vanaf de start werken zoals de opdrachtgever dat beschreven heeft in het Programma van Eisen. De opdrachtnemer dient hier een zeker vertrouwen van de opdrachtgever te genieten. De opdrachtgever dient goed geïnformeerd te worden over de prestaties van de opdrachtnemer en die van de gebouwen. Het is belangrijk dat opdrachtnemer de dienstverlening op de juiste wijze vastlegt zodat op basis hiervan rapportages verstrekt kunnen worden over de voortgang van het wettelijk onderhoud, storingsanalyse, regiewerkzaamheden, financiële stromen en KPI-statussen.

De opdrachtnemer dient een grote mate van vrijheid te genieten ten aanzien van de te kiezen onderhoudsaanpak en de te ondernemen onderhoudsactiviteiten (planning, frequentie, vervangingen) zodat zij hier ook de verantwoordelijkheid voor kan nemen. Opdrachtgever dient met de juiste frequentie geïnformeerd te worden over de prestaties.

Idealiter wordt er een koppeling gelegd tussen het onderhoudsmanagementsysteem van de opdrachtnemer en het FMIS van de opdrachtgever. Hierdoor wordt een belangrijk deel van het meldingen- en terugkoppelingsproces geautomatiseerd en krijgt de regieorganisatie meer inzicht in de statussen van storingen.

Wanneer het onderhoud ook gericht moet zijn op de comfortbeleving van de pandgebruikers geldt ook hiervoor dat de monitoring van de gestelde comfortwaarden (luchtkwaliteit (CO₂, luchtvochtigheid, temperatuur), licht en geluid) het best gemonitord kunnen worden met behulp van sensors en een geautomatiseerd monitoringssysteem. Zodoende kan data verzameld en gerapporteerd worden, waardoor de opdrachtgever in haar regierol kan blijven zitten.

4. Wat zijn de ontwikkelingen met betrekking tot preventief onderhoud en correctief onderhoud?

Antwoord

Bij opdrachtgevers met een vergelijkbaar profiel als Kadaster, zoals provincies en waterschappen, zien we dat de bestekken gericht zijn op prestaties van gebouwen en output van installaties met als doel een bijdrage te leveren aan de comfortbeleving van de pandgebruikers. Daarnaast zien we in deze bestekken vaak een storingsafkoop en prestatieverplichtingen ten aanzien van de gewenste condities van installaties. Een ontwikkeling die we steeds vaker tegenkomen is een zekere fasering in het onderhoud, waarbij stappen gemaakt worden van implementatie naar transitie naar continue verbeteren. Binnen deze fasering vindt dan een doorontwikkeling plaats, bijvoorbeeld van inspanning naar prestatie al dan niet in combinatie met een doorontwikkeling naar risico-gestuurd onderhoud.

De ontwikkeling binnen ons vakgebied waar het meeste gebeurt is die van de digitalisering van het beheer en onderhoud. Denkt u daarbij aan Smart Building technologie, het technisch beheer op afstand, monitoring en zelfs vormen van predictive maintenance. Deze ontwikkeling valt binnen het domein van innovatie. Een opdrachtgever als Kadaster zou in die zin de markt mogen uitdagen om met een innovatie te komen die meerwaarde aan het beheer en onderhoud biedt.

In de afgelopen twee jaren hebben wij bij vergelijkbare opdrachtgevers gezien dat er gevraagd wordt om een methodiek waarbij een doorvertaling plaatsvindt van strategische doelstellingen en besluiten naar de spend op het gebouwbeheer.

Als laatste is er natuurlijk de verduurzaming van gebouwen. De ontwikkeling die we hierin zien is dat waar er 6 à 7 jaar geleden soms een wat plichtmatige verduurzamingsvraag in de bestekken stond, dit nu een veel meer prangende issue is. Van de beheer- en onderhoudspartner wordt nu gevraagd om op te treden als adviseur, initiator en uitvoerder van verduurzamingsprojecten en de opdrachtgever te helpen diens ambities te realiseren op de korte én lange termijn.

5. Welk dienstverleningsconcept en contractvorm is volgens u passend om de beoogde doelstellingen te realiseren?

Antwoord

Onze ervaring is dat wanneer de dienstverlening gevat is in een prestatiecontract, er ruimte ontstaat voor de ontwikkeling van partnerschap. Wanneer beide partijen elkaar als partners zien, kunnen zij elkaar versterken en gebruik maken van elkaars kennis en expertise. Het prestatiecontract dient de volgende elementen in zich te hebben om gemeenschappelijke doelen te hebben: storingsafkoop, verslaglegging op basis van KPI's, conditiebehoud, statusinspecties, opstellen en bijwerken (D)MJOP/B en heldere afspraken ten aanzien van vervangingen.

6. Welke mogelijkheden biedt uw dienstverlening in relatie tot de gewenste situatie, ook in het bijzonder ten aanzien van de vervangingen naar aanleiding van een verduurzamingsroutekaart (looptijd ca. 10 jaar of langer)? Hoe borgt u de kennis in relatie tot ontwikkelingen op dit thema voor nu en in de toekomst?

Antwoord

Wij zijn zo ingericht dat wanneer wij een beheer en onderhoudscontract aangaan met de doelstellingen zoals u die schetst, wij een klantteam vormen die onze opdrachtgever bedient op tactisch niveau. Binnen dit klantteam positioneren wij onder meer een maintenance consultant die adviseert ten aanzien van onderhoudsconcepten en vervangingen en de samenhang tussen de verschillende installatiecomponenten. Een andere functionaris binnen het klantteam is de duurzaamheids- en digitaliseringsconsultant. Samen met de counterpart bij de opdrachtgever ontwerpen zij, of sluiten zij aan op, de vervangings- en verduurzamingsroutekaart. Onze Maintenance Consultant dient niet verward te worden met de maintenance engineer. Laatstgenoemde houdt zich bezig met statusinspecties en het opstellen en bijwerken van het MJOP. De maintenance consultant is verantwoordelijk voor de borging van kennis omtrent assetmanagement binnen de klantteams en bij de opdrachtgever. Onze duurzaamheids- en digitaliseringsconsultant borgt de kennisvergaring ten aanzien van innovaties die gericht zijn op gebouwbeheer (smart building technologie) en verduurzaming. Samen met alle andere specialismen binnen onze organisatie helpen wij onze opdrachtgevers met ieder denkbaar vraagstuk gerelateerd aan duurzame en innovatieve vervangingen.

7. Over welke competenties dient het Kadaster te beschikken om invulling te geven aan goed opdrachtgeverschap in relatie tot het model dat u adviseert?

Antwoord

Om ons optimaal in staat te stellen meerwaarde voor u te creëren is het belangrijk om ons het vertrouwen te geven dat wij in uw belang handelen. KPI's zijn er om de doelstellingen te realiseren maar moeten niet leiden tot een afrekencultuur. Worden KPI's slechts met moeite gehaald dan dienen we samen te kijken waar dat aan ligt en dienen beide partijen kritisch naar zichzelf te kijken en zullen we gezamenlijk moeten onderzoeken of de betreffende KPI wel het gewenste effect sorteert. Het doel blijft te allen tijde het verbeteren van de dienstverlening.

Wanneer we werken binnen een prestatiecontract dienen (technische) medewerkers van Kadaster goed te begrijpen dat onze onderhoudsactiviteiten deel uitmaken van een onderhoudsconcept. Dit kan betekenen dat wij dingen wellicht anders doen dan zij gewend zijn. Het is dan zaak dat hierover geen discussies ontstaan. Loslaten en vertrouwen hebben zijn daarbij de sleutelwoorden.

Het woord Partnerschap is al enkele keren gevallen. Naar ons idee een must wanneer continue verbetering van de dienstverlening en van de prestaties van gebouwen en installaties het doel zijn. De wens om een partnerschap tot stand te brengen zien wij vaak terugkomen in de bestekken die we aangeboden krijgen. Helaas zien we daarin soms terug dat opdrachtgevers hiermee vooral bedoelen dat de opdrachtnemer zich als een partner opstelt, maar dat er weinig blijkt in het contract zit van partnerschap richting opdrachtnemer. Voorbeelden hiervan zijn: malusclausules zonder ook een redelijke bonusclausule, onaanvaardbare aansprakelijkheidsparagrafen (zoals het niet uitsluiten van indirecte schade of het niet maximeren van de vrijwaring voor schade aan derden), negatieve cashflow, storingsafkoop zonder dat vervangingen tijdig plaatsvinden en eenzijdige verlengingsopties. Wanneer u als goed opdrachtgever een partnerschap met uw technisch dienstverlener wenst aan te gaan is het dus belangrijk om u al tijdens het opstellen van de aanbestedingsstukken af te vragen wat het effect van uw eisen is voor de toekomstige opdrachtnemer en of dat effect het beoogde partnerschap niet in de weg staat.

8. Op welke manier kan het Kadaster het beste sturing geven aan de uitnutting van het contract en op welke manier vindt dan afrekening van de diensten plaats?

Antwoord

Het contract kan het beste gemanaged worden door aan beide zijden counterparts op tactisch niveau te hebben. De voortgang van de dienstverlening zou dan ieder kwartaal tussen deze counterparts besproken dienen te worden. Deze kwartaaloverleggen dienen plaats te vinden volgens een vaste agenda en aan de hand van dashboards waarin de uitgangspunten en KPI's van de dienstverlening zichtbaar zijn. Op de agenda van dit overleg dienen ook verbeter- en verduurzamingsvoorstellen te staan. Tijdens het kwartaaloverleg legt de opdrachtnemer verantwoording af over de rapportages. Daarnaast zou er nog een jaarlijkse heisessie gepland kunnen worden die als doel heeft bepaalde verduurzamingsprojecten of innovaties te initiëren. Of dat er anderszins periodieke momenten worden vastgelegd die tot doel hebben om gezamenlijk te kijken of de doelstellingen van het contract gehaald worden of scherper neergezet kunnen worden.

De afrekening van de dienstverlening zou voor de geplande onderhoudsactiviteiten en het beheer maandelijks plaats dienen te vinden. Wanneer dit maandelijks vooraf met een betalingstermijn van 30 dagen is, betekent dit dat de opdrachtnemer een cashflow neutraal betalingsschema heeft. Voor werkzaamheden op regie, storingen of bedragen die buiten een eventuele afkoopclausule vallen is maandelijks achteraf met een betalingstermijn van 30 dagen een gangbare manier.

9. Op welke manier realiseert de opdrachtnemer een stabiel personeelsbestand en op welke manier kan het Kadaster daaraan bijdragen?

Antwoord

Wij realiseren een stabiel personeelsbeleid door (nieuwe) medewerkers doorlopend te binden en te boeien. We dagen onze medewerkers uit om over de randen van hun eigen vakgebied heen te kijken waardoor we hen gemotiveerd houden. Het aanbieden van aanvullende specialistische opleidingen is daarvan een voorbeeld. Nieuwe, getalenteerde medewerkers kunnen deelnemen aan het FIT-opleidingsprogramma en eventueel doorstromen naar het Young Professionals programma. Wij slagen erin om mensen langdurig aan ons te binden. Dit blijkt uit een laag verloop van personeel van slechts 6%. Wij realiseren ons dat onze medewerkers het belangrijkste en hoogste goed zijn. Dit betekent dat onze mensen duurzaam inzetbaar moeten kunnen zijn. Dit realiseren we door doorlopend aandacht te besteden aan de mentale en fysieke gezondheid van onze medewerkers. Concreet betekent dit dat er naast een landelijk vitaliteitsprogramma (inzet Periodieke Gezondheidstests, workshops mentale gezondheid, gezondheidsmaand in oktober) een stimulans wordt gecreëerd voor de gezonde en vitale medewerker. Deze inspanningen hebben ertoe geleid dat de MTO in 2019 een score haalde van een 7.3. Al een goede score, maar in 2020 hebben we deze overtroffen met een 7,6 en in 2021 hebben we ook weer een plus laten zien: 7,7.

Kadaster kan bijdragen door het goed opdrachtgeverschap ook te laten zien aan onze medewerkers die bij u in de gebouwen aanwezig zijn. Laten zien dat zij er bij horen en dat u hen waardeert.

In contractuele zin, helpt het wanneer Kadaster een lange contracttermijn wenst aan te gaan. Hiermee kunnen wij weer vaste contracten aangaan met medewerkers die nog een jaarcontract hebben.

10. Hoe wenst u als opdrachtnemer beoordeeld te worden op de geleverde dienstverlening, welke systematiek zou u adviseren?

Antwoord

Idealiter worden we beoordeeld op het nakomen van de eisen en wensen uit het bestek. Deze kunnen wij vastleggen in een managementdashboard. Daarnaast kunnen wij in dit dashboard ook de KPI's opnemen die u stelt.

11. Het Kadaster denkt aan het opstellen van de juiste KPI's en/of SLA's (als voorbeeld), wat adviseert u het Kadaster?

Antwoord

Wij adviseren om KPI's op te stellen en deze nader uit te werken in SLA's. Daarnaast bevelen wij aan om de KPI's in gezamenlijkheid op te stellen tijdens implementatiefase.

12. Wat is uw visie op klimaatbeheer in relatie tot bijvoorbeeld slimme ventilatie en trends en ontwikkelingen als gevolg van o.a. Covid maar ook een gezonde werkomgeving?

Antwoord

In de afgelopen jaren hebben wij veel geïnvesteerd in digitalisering van het beheer. Wij hebben een onafhankelijk platform gecreëerd waarop al onze digitale diensten samenkomen. Hierop kunnen wij klimaatprestaties zoals luchtkwaliteit, licht en geluid monitoren en installaties al dan niet op afstand in- en bijstellen. Met behulp van sensoren in de installaties en speciale mobiele sensoren verzamelen we data. Deze data wordt door ons verrijkt, omgezet naar informatie en via een algoritme vertaald naar een gezondheidsindicator. We kunnen dit bepalen op ruimteniveau. Door hier ook de bezettings- en benuttingsgraad van ruimtes aan te koppelen kunnen wij met deze technologie bepalen welke ruimten

klimaatbehandeling vereisen en welke niet. Met name in tijden van gericht ventileren en het opschalen en afschalen van werkplekfaciliteiten als gevolg van covidbeperkende maatregelen is deze technologie van grote meerwaarde.

13. Wat is naar uw mening een passende rol-/taakverdeling en samenwerking met het Kadaster?

Antwoord

Wanneer wij de rol-/taakverdeling zouden moeten ontwerpen, steken wij in op een tactische laag aan beide zijden die verantwoordelijk is voor het contractmanagement. Hier vinden de kwartaalgesprekken met beoordeling plaats, worden verbetervoorstellen besproken en vindt de advisering omtrent vervangingen plaats. Ook wordt hier de routekaart voor verduurzaming uitgewerkt.

Daarnaast installeren wij een operationele contractbeheerder die zich bezighoudt met planningen en werkverdeling en zorgt dat onze uitvoerende mensen doen wat er is afgesproken in de sla's. Deze contractbeheerder is uw Single Point of Contact en staat in dagelijks contact met de gebouwbeheerders van Kadaster.

14. Welke kansen ziet u buiten de omschreven scope?

Antwoord

We hebben reeds beschreven dat de grootste kansen zich naar ons idee bevinden in het digitaliseren van het beheer om zodoende beter presterende installaties en gebouwen te realiseren en op ruimteniveau grip op het binnenklimaat en daarmee het welbevinden van uw medewerkers te hebben. Met de inzet en koppeling van BIM en de door onszelf ontwikkelde monitoringssoftware en daarnaast de integratie van toekomstige technologische ontwikkelingen kunnen we de gebouwen van Kadaster op innovatieve wijze beheren en het Facilitair Management van Kadaster verrassen.

2. Informatiebehoefte en -systemen

1. Welke informatie en technische zaken dienen voorhanden en/of geïmplementeerd te zijn voor aanbesteding van het model dat u adviseert?

Antwoord

Informatie en technische zaken in brede zin, waaronder maar niet uitsluitend: alle benodigde data en documentatie benodigd t.b.v. de beoordeling van het juridisch kader en de eisen t.b.v. de invulling van het contract, zoals heldere voorwaarden en contractstukken, complete locatie- en assetdata en status van de installaties en indien beschikbaar historische storingsinformatie, het in te zetten assetmanagement-/beheersysteem of de voorkeursopties, volledig inzicht in doelstellingen en bijhorende tijdsaders van het Kadaster, taken en verantwoordelijkheden functionarissen binnen de regieorganisatie en opdrachtnemer, demarcatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, huidige verduurzamingsmaatregelen, indicatieve budgetten, wijze waarop Social return kan worden ingevuld en duidelijkheid over de aanwezigheid van asbest/chroom-6 en overige veiligheidsissues.

2. Met welk assetmanagement/beheersysteem heeft uw organisatie goede ervaringen en welke modules van dergelijke systemen zijn minimaal benodigd, voor nu en in de toekomst?

Antwoord

Wij hebben met diverse assetmanagement-/beheersystemen goede ervaringen. Hoewel wij ook overige applicaties zien bij opdrachtgevers werken zij voor hun FMIS veelal maar niet uitsluitend met TOPdesk en Planon. Op het gebied van gebouwautomatisering zien wij vaak Priva als het GBS voorkeurssysteem. Ook o.b.v. eigen ervaringen beoordelen wij Priva als een zeer geschikt systeem, waarmee de meeste successen kunnen worden behaald, met name door de transparantie, het gebruiksgemak en de vele mogelijkheden. Voor wat betreft assetmanagement systemen zien wij vaak dat er gewerkt wordt Prognosis en O-prognose.

Met de meeste FMIS applicaties hebben wij reeds koppelingen gerealiseerd met ons onderhoudsmanagementsysteem. Er zijn op dit moment bestaande koppelingen tussen ons onderhoudsmanagementsysteem en TOPdesk, Planon, Facilitator, Facility2, Axserion, Npq, Innax en FM Insight. De meeste opdrachtgevers gebruiken in ieder geval modules t.b.v. het registreren, melden en volgen van storingen en opdrachten.

Op het gebied van GBS'en adviseren wij de mogelijkheid tot het op afstand uitlezen GBS en het koppelen aan monitoringsoftware t.b.v. technisch beheer op afstand (TBOA), waardoor (terug)meldingen en informatie geautomatiseerd uitgewisseld wordt.

3. Inkoop en aanbesteden

1. Welke aanbestedingsprocedure past voor onderhavige opdracht en op welke manier heeft u voldoende kans om uw toegevoegde waarde te tonen?

Antwoord

Procedure:

Marktconsultatie → RFI incl. referenties en NvI → RFP incl. NvI's en presentatie/interview

Aantonen toegevoegde waarde:

- Deelname aan de Marktconsultatie. Deze Marktconsultatie stelt ons als potentiële Inschrijver in staat om in een vroeg stadium betrokken te zijn bij de aanbesteding en geeft de mogelijkheid om waarde toe te voegen op basis van gerichte input t.b.v. de inhoud en het proces van de aanbesteding.
- Een RFI waarvoor Inschrijvers worden verzocht tot het indienen van recente Referenties die aansluiten op de doelstellingen van het Kadaster. Wij denken hierbij aan aantoonbare ervaring met (1) verduurzaming, (2) digitalisering, (3) ervaring met de contractvorm en de beoogde regieorganisatie. Inclusief tenminste 1 NvI ronde, waarbij verdiepingsvragen worden toegestaan.
- Geselecteerde partijen o.b.v. de RFI worden uitgenodigd voor deelname aan een RFP op basis EMVI, waarbij de Kwaliteitscriteria zwaarder wegen dan de Prijs met een minimale verhouding van 60% Kwaliteit en 40% Prijs, maar waarbij de voorkeur geven aan verhouding van >70:<30. Inclusief meerdere NvI rondes waarbij het stellen van verdiepingsvragen na de laatste NvI wordt toegestaan.
- Tevens adviseren wij om na het indienen van de aanbidding een Presentatie c.q. Interview met de sleutelfunctionarissen van de potentiële opdrachtnemers te organiseren, waarbij deze presentatie/interview meewegen in de beoordeling en de kwaliteitsstukken bijvoorbeeld met maximaal 1 punt hoger of lager kunnen worden gewaardeerd (afhankelijk van de gekozen beoordelingsschaal).

2. Welke eventuele perceelindeling past het beste en met welke reden?
Antwoord Wij geven de voorkeur aan een aanbesteding zonder perceelindeling. In onze optiek is de opdracht prima uitvoerbaar door één partij en draagt de omvang van de partij bij aan de duurzaamheidsdoelstellingen van het Kadaster, daar zij over het algemeen beter geëquipeerd zijn om hieraan te voldoen en zal het Mkb hierdoor niet benadeeld worden, daar zij door partijen als onderaannemers kunnen worden ingezet.
3. 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)?
Antwoord 1. De contractuele voorwaarden. Toelichting: • De aansprakelijkheidsparagrafen; is het uitsluiten van indirecte schade en het maximaliseren van de vrijwaring voor schade aan derden geregeld? • Zijn de betalingsvoorwaarden zo opgesteld dat er sprake is van een cashflow neutraal betalingsschema? • Is er in het geval van een malusclausule ook sprake van een redelijke bonusclausule? • Zijn de storingsafkoop en het tijdig plaatsvinden van vervangingen op elkaar afgestemd? • Is er in geval van verlengingsopties sprake van instemming van beide partijen of zijn deze eenzijdig? Van belang is dat de voorwaarden een partnership faciliteren en er daarbij sprake is van een evenwichtige risicoverdeling. 2. De volledigheid en juistheid van informatie en documentatie (waaronder complete assetlijsten) <i>Wanneer wij tijdens de aanbestedingsprocedure, bijvoorbeeld vanuit de Nvl, geconfronteerd worden met steeds weer nieuwe/verrijkte/aangevulde assetlijsten, dienen wij steeds weer opnieuw te beginnen met calculeren. Dit heeft hoge kosten tot gevolg. Deze kosten worden doorbelast naar de opdrachtgever door deze op te nemen in de prijs. Hierdoor kan de prijs voor het onderhoud onnodig stijgen. Wij adviseren dan ook slechts eenmaal een assetlijst af te geven en de aanbesteding daarop te baseren. Tijdens de implementatie, kan dan n.a.v. de 0-meting een definitieve assetlijst opgesteld worden, met een definitieve prijs voor het onderhoud.</i> 3. Marktconformiteit
4. Welke keurmerken, certificering en anderszins zijn gangbaar in uw markt en waaraan voldoet uw organisatie?
Antwoord Wij voldoen aan alle gangbare keurmerken en beschikken over de vereiste certificering om de juiste invulling te kunnen geven aan duurzaam beheer en onderhoud, waaronder: Keurmerken: - CO2 Prestatieladder - Ecovadis - Bewuste Bouwers - SBB Erkend Leerbedrijf Certificeringen: - VCA

- ISO 9001 + ISO 14001 + ISO 27001 + - ISO 45001
- BRL100 + BRL6000-AB + deel 3, 6 en 8 + BRL6000-21 + BRL6010 + BRL-K21027 (BMI + OAI)
- CCV BMI Installeren + Leveren + Onderhouden
- CCV BORG Technisch beveiligingsbedrijf
- CCV OAI Installeren + Leveren + Onderhouden
- CCV VBB Leveren + Onderhouden
- CO2 Bewust
- FSC Chain of Custody
- NEN13015
- NEN26000 Zelfverklaring
- Safety Culture Ladder
- SCIOS Scope 01, 02, 03, 05, 06 en 07 Stookinstallaties en Scope 08, 09 en 10 E-inspecties

Tevens zijn duurzaamheid en digitalisering de twee pijlers van onze strategie en werken deze door in alle geledingen van onze organisatie, van beleidsvorming tot uitvoering.

5. Welke looptijd van de overeenkomst is het meest passend en op welke manier is een mogelijke verlenging aan aantoonbare prestaties te koppelen?

Antwoord

Een looptijd van 8 jaar met een opbouw van 4+2+2 jaar, waarbij het 1e jaar fungeert als ingroefase inclusief implementatie en waarin overeenstemming wordt bereikt over een voor beide partijen acceptabele set KPI's. Op basis van aantoonbare prestaties vindt er voor iedere verlenging een evaluatie plaats inclusief een eventuele aanpassing van de KPI's aan de dan van toepassing zijnde omstandigheden en ontwikkelingen. De langere looptijd van de overeenkomst sluit ons inziens goed aan op de (duurzaamheids)doelstellingen, die niet in een korte tijd te realiseren zijn en biedt voldoende ruimte om jaar na jaar verbetermogelijkheden te implementeren, deze bij te sturen, learnings te verwerken en dit proces meerdere malen te herhalen, om zodoende tot een optimale situatie en samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer te komen.

Een andere suggestie die wij doen is een 8-jarige overeenkomst met de mogelijkheid voor beide partijen om na 4 jaar en na 6 jaar, op basis van enkele vooraf overeengekomen 'exit' voorwaarden, besloten kan worden het contract te ontbinden, waarbij we adviseren om voor de opzegtermijn voldoende tijd in te bouwen om zodoende een nieuwe onderhoudspartner te kunnen contracteren. Deze suggesties heeft als vertrekpunt langdurig samenwerken, zonder dat de opdrachtnemer daarbij moet hopen dat verlengingsopties gelicht worden en waardoor de investeringsbereidheid van en het eigenaarschap bij zowel opdrachtgever als de opdrachtnemer toenemen.

6. Welke kansen en risico's ziet u voor het Kadaster met betrekking tot de aanbesteding?

Antwoord

De kans om gericht te investeren in het structureel verduurzamen van haar installaties en gebouwen en keuzes daarbij te onderbouwen op basis van concrete data, in lijn met het karakter van een data-gedreven organisatie als het Kadaster.

De kans om op basis van output te managen en binnen de eigen organisatie volledig te kunnen focussen op het primaire proces.

De kans om de aandacht te verleggen naar de ervaringen van gebruikers van de gebouwen op het gebied van comfort, duurzaamheid, gebruiksgemak en veiligheid i.p.v. op het in stand houden van de installaties

en deze door te vertalen naar gerichte feedback voor de opdrachtnemer t.b.v. het finetunen van de gewenste dienstverlening t.b.v. het invullen van de (duurzaamheids)doelstellingen voor haar assets.

Het risico dat het Kadaster onvoldoende technisch geschoold personeel aanhoudt in haar regieorganisatie. Voor het contractmanagement adviseren wij een of meerdere medewerkers met een technische achtergrond (min. MTS niveau) en kennis van de installaties t.b.v. evenwichtige gesprekken op operationeel/tactisch niveau met de opdrachtnemer.

Het risico dat het Kadaster onvoldoende tijd uitrekt om de duurzaamheidsdoelstellingen te onderzoeken en te veel vaart wilt maken bij het implementeren (van innovaties). Wij adviseren daarom bewezen oplossingen en het nemen van voldoende tijd voor het verzamelen van informatie (bijv. over herhaalstoringen) en het onderzoeken van concrete verbetermogelijkheden.

7. Op welke manier kan Social return benut worden bij onderhavige aanbesteding?

Antwoord

Wij zien diverse mogelijkheden voor het Kadaster om Social return te benutten. Wij adviseren het Kadaster om een brede definitie van Social return te hanteren waardoor ook opleidingsplaatsen (zowel BOL en BBL opleidingen, inclusief het creëren van stageplaatsen ook voor beheer- en kantoorfuncties) een optie zijn voor de invulling van de Social return verplichting en het zodoende interessant te maken voor de opdrachtnemer om te investeren in het opleiden van personeel bij de uitvoering van de opdracht voor het Kadaster met als ultiem doel de inzet bij het Kadaster.

Tevens adviseren wij om een minimaal percentage van de aanneemsom te hanteren (bijvoorbeeld 3 tot 5%) en deze periodiek (bijvoorbeeld per kwartaal) te verantwoorden aan het Kadaster op basis van een verantwoordingsformulier. De mate van voldoen aan de verplichting kan als KPI worden gehanteerd in het contractmanagement. Onderdeel van het advies is tevens om indien de opdrachtnemer aantoonbaar onvoldoende mensen uit de doelgroep kan plaatsen op de opdracht van het Kadaster, zij tevens in staat wordt gesteld om de Social return verplichting ook buiten de opdracht van het Kadaster in te vullen en flexibiliteit te betrachten in relatie tot omgevingsfactoren, zoals op het moment van schrijven de krapte op de arbeidsmarkt, tekorten aan technisch geschoold personeel en relatief lage aantallen personen in een uitkeringssituatie.

8. Wat zouden kansen en/of toepassingen kunnen zijn in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen in relatie tot de beoogde opdracht? Denk aan inzet personeel, terugdringen CO2, circulariteit etc.

Antwoord

Personeel

- Opleiden van jongeren via BOL- en BBL-trajecten
- Het inzetten en opleiden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

Terugdringen CO2

- Inzichtelijk maken van de (besparingen op) CO2-uitstoot en energieverbruik t.b.v. bewustwording medewerkers en gebruikers van de locaties van het Kadaster
- Inzichtelijk maken van het energieverbruik en comfort indicatoren t.b.v. het vroegtijdig bijsturen op afwijkingen en inzichten

- Beperken inzet en daarmee verkeersbewegingen van personeel door beheer op afstand (BOA), digitaal overleg en het voorkomen van storingen
- Beperken uitstoot door investeren in energiezuinige installaties inclusief digitale ontsluiting voor constante monitoring om zodoende BOA mogelijk te maken en optredende storingen vroegtijdig te kunnen signaleren en daarmee bijvoorbeeld onnodig energieverbruik kunnen ondervangen
- Werken met een ijzeren voorraad van veel voorkomende onderdelen om zodoende transportbewegingen te minimaliseren
- Verpakkingsmaterialen tot een minimum beperken
- Werken met een emissievrij wagenpark

Circulariteit

- Inzet van geïmporteerde onderdelen
- Werken met recyclebare verpakkingsmaterialen en gescheiden inzameling
- Zoeken naar nieuwe bestemmingsgebieden voor vrijgekomen materialen/installaties i.s.m. met gespecialiseerde organisaties.

1. Dienstverlening en contractvorm

1. Het Kadaster overweegt haar duurzame meerjaren onderhoudsplan (DMJOP) onderdeel uit te laten maken van de aanbesteding. Dus naast het preventief en correctief onderhoud zal zij ook haar geplande investeringen bij beoogd opdrachtnemer neer willen leggen. Hoe kijkt u, als potentieel opdrachtnemer, aan tegen deze overweging, kunt u motiveren waarom het DMJOP juist niet of wel onderdeel zou moeten uitmaken van deze aanbesteding? Waar zitten voor u hierin de risico's? Waar zit voor het Kadaster het risico en/of risico's?

Antwoord

Onze ervaring is dat het DMJOP steeds vaker een integraal onderdeel is van de aanbesteding. Dit past in een trend die wij zien in de markt. Verduurzaming is momenteel het onderwerp op de agenda en dit zal naar onze verwachting de komende jaren ook zo blijven. Het onderhoud is een logische plaats om verduurzaming structureel door te voeren binnen het vastgoed. Immers, op termijn vinden altijd vervangingen van assets of grootschalig onderhoud plaats. Door dit op een duurzame wijze uit te voeren (Total Cost of Ownership, TCO), worden alle relevante kosten van een asset meegenomen, waardoor de verduurzaming structureel plaatsvindt. Wij zijn voorstander van het uitvoeren van een DMJOP waarin al het onderhoud (preventief, correctief en vervanging) wordt neergelegd bij de markt. Waarom? Omdat de markt daarmee in de gelegenheid wordt gesteld hun expertise in te zetten om op de meest efficiënte wijze met het juiste onderhoudsconcept de gestelde doelstellingen en ambities van het Kadaster te verwezenlijken.

Twee grootste risico's voor opdrachtnemer

- Doelstellingen vanuit de klant zijn niet concreet (SMART) opgesteld. Hierdoor ontbreekt een duidelijke stip op de horizon met als gevolg dat er teveel focus ligt op de dagelijkse operatie, met als risico dat dit niveau niet meer ontstegen wordt.
- DMJOP: Vervangingsonderhoud wordt niet conform het DMJOP uitgevoerd. Het uitstellen van vervangingen of het maken van minder duurzame keuzes (TCO) heeft veelal een nadelig effect op zowel het preventief- als correctief onderhoud als energieverbruik. Gevolg hiervan is dat enerzijds ambities niet worden gerealiseerd wat leidt tot frustraties bij de opdrachtgever maar ook bij de opdrachtnemer die haar prestaties niet kan waarmaken.

Risico opdrachtgever

- Marktconformiteit: Indien het vervangingsonderhoud (DMJOP) wordt mee gecontracteerd kunnen wij ons voorstellen dat het Kadaster wil weten of de kosten van vervangingen of grootschalig onderhoud marktconform zijn. Wij stellen voor dat werkzaamheden tot 100K één-op-één uitgevoerd worden door de zittende partij en boven de 100K in concurrentie met één of twee andere partijen. Door in concurrentie uit te vragen is het Kadaster verzekerd van marktconformiteit. Voor uitvragen tot 100K kan steekproefsgewijs een marktconformiteitstoets uitgevoerd worden op de offertes door een gezamenlijk aan te stellen derde.

Het belang van uw vraag begrijpen we als geen ander, waarbij duidelijk mag zijn dat we groot voorstander zijn om het DMJOP onderdeel uit te laten maken van de aanbesteding. Gezien onze expertise zouden we eigenlijk ook niet anders willen.

Een openboekstelsel als verrekensystematiek zou mogelijk een antwoord zijn op uw vraag. Het Kadaster krijgt specifiek voor dit project inzage in onze boekhouding en ziet daarmee transparant de werkelijke kosten die worden gemaakt. Vooraf is het percentage wat wij mogen verdienen bepaald, zodat voor beide partijen duidelijk is wat de werkelijke kosten zijn. Wij willen graag in overleg met het Kadaster om te onderzoeken of dit een werkwijze is die past en aansluit bij de achtergrond van deze vraag.

Daarnaast vinden we het belangrijk om hetgeen we doen te koppelen aan de ambities en concrete doelstellingen van het Kadaster. Daarmee maken we aantoonbaar dat wat we doen ook waarde voor u creëert en past bij de organisatieontwikkelingen of waarden waarvoor het Kadaster staat. Voor het facilitair bedrijf ligt daarin de rol om deze organisatieontwikkelingen te vertalen naar facilitair beleid en daarmee het duurzaam beheer en onderhoud. Op onze beurt brengen wij onze expertise in om dit beleid te realiseren en waar mogelijk proactief met voorstellen komen om dit beter of efficiënter te doen. Hiermee creëren we een win-winsituatie.

2. Het Kadaster wenst een opdrachtnemer te contracteren die een zodanig concept aanbiedt dat deze past binnen een zogenaamde regieorganisatie, welk concept beveelt u aan en waarom?

Antwoord

Wij zien dat het werken conform een regiemodel steeds actueler wordt. De redenen die worden aangedragen hiervoor zijn divers: efficiencyvoordeel, expertise bij de markt laten liggen, downsizen van de eigen facilitaire organisatie maar ook de toenemende complexiteit van (randvoorwaardelijkheden) dienstverlening.

Belangrijk bij de keuze voor het type regieorganisatie is wat het Kadaster met dit model wenst te bereiken, waar de eigen organisatie nu staat, hoe u dit verder wenst te ontwikkelen, de wijze waarop u het contract wilt besturen en hoe prestaties/ KPI's etc worden gemonitord. Op basis hiervan kan een opdrachtnemer een passend concept aanbevelen. Leverancier X heeft daarbij een voorkeur voor een prestatiecontract met duidelijk KPI's waarbij vertrouwen en samenwerking de basis vormen. Dit vraagt inspanningen van beide zijden, waarbij we samen kunnen kiezen voor een groeimodel richting die regieorganisatie die het beste past bij het Kadaster. We zien hierin een groei- en doorgroeimodel waarmee we gezamenlijk steeds meer professionaliseren. Dit passend bij de organisatieontwikkelingen bij het Kadaster, de innovaties en marktveranderingen die plaatsvinden.

3. Wat is uw visie op preventief en correctief onderhoud in relatie tot een regieorganisatie?

Antwoord

In het verleden hebben wij veel contracten gezien waar in dit kader sprake was van een storingsafkoop. Hierbij ontstond vaak een discussie wat wel en niet afkoopbaar was, wat afleidt van de werkelijke vraag: de oorzaak van afwijkingen, storingen en verstoringen. Om die reden zijn wij bij verschillende klanten gaan experimenteren met modellen met een vaste som voor storingen en onderhoud als totaal en we ons vanuit data focussen op de reductie van de kosten en het aantal verstoringen. Een storing is daarbij niet erg als het niet leidt tot een verstoring van het primaire proces. Hierbij is het ons doel om binnen budget alle benodigde werkzaamheden uit te voeren en proactief te adviseren over verbeteringen die leiden tot een verlaging van dit budget. De hoogte van dit budget wordt in onderling overleg jaarlijks vastgesteld. Immers als u ervoor kiest om zaken niet te vervangen kan dit leiden tot meer storingen. In de totale som van vervangingen en storingsbudget kan dit mogelijk een slimme keuze zijn.

Volgens ons past dit prima bij het gezamenlijke groeipad naar een regieorganisatie. Op basis van het delen van de juiste inzichten en ervaringen komen we o.i. dan bij de werkwijze die ons beiden het beste past.

4. Wat zijn de ontwikkelingen met betrekking tot preventief onderhoud en correctief onderhoud?

Antwoord

- Risico gestuurd onderhoud waarbij elke euro op de juiste manier wordt uitgegeven en rekening wordt gehouden met continuïteit, betrouwbaarheid, comfort en criticaliteit.
- Gediversifieerd onderhoudsconcept waarbij op bepaalde assets bijvoorbeeld storingen worden toegestaan en op andere niet.
- De NEN2767 als tool m.b.t. conditiemeting en -behoud beperkt is. Meer focus op het juist functioneren van de installaties.
- Predictive Maintenance wordt steeds belangrijker binnen het onderhoud. Op basis van voorspelbaarheid kunnen we beter sturen op de onderhoudsresultaten en bijbehorende financiën (budget versus actuals).
- Data driven: het onderhoud wordt steeds meer data gestuurd uitgevoerd. De focus verschuift naar het genereren van kwalitatief goede data, het verbinden van de juiste data met elkaar en dit op een overzichtelijke wijze presenteren.
- Circulariteit is opkomend. Dit leeft momenteel zeker bij veel (semi-)overheidsinstellingen, met als doel om steeds minder primaire grondstoffen te gebruiken en geen afval (ZeroWaste) meer te produceren.
- Meer oog voor de behoefte van de eindgebruiker i.r.t. beleving en comfort.
- Gericht beheer van GBS-installaties om optimalisaties rond (energie)gebruik te optimaliseren.
- Professioneel sturen in de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, maar ook een trend om dit steeds vaker binnen het gehele facilitaire team te realiseren.
- Realtime monitoring van het onderhoudsproces en gebruikersproces vanuit systemen en sensortechnologie om zo nog betere analyses te kunnen maken en te sturen op doelstellingen.

5. Welk dienstverleningsconcept en contractvorm is volgens u passend om de beoogde doelstellingen te realiseren?

Antwoord

Scope of work – dienstverleningsconcept

- Onderhoud: preventief-, correctief- en vervangingsonderhoud vanuit een passend onderhoudsconcept gericht op bijvoorbeeld risico's en beschikbaarheid (i.p.v. alleen conditie 3);

- Integraal: Elektrotechnisch, Werktuigbouwkundig en Bouwkundig. Mogelijk ook met Terrein (installaties, bestrating en groenvoorziening);
- Energie: management en monitoring;
- Beheer: MJOP/ areaalbeheer/ 0-meting/ analyses/ data gedreven diensten/ risicomangement.
- Strategische advisering vanuit Assetmanagementgedachte.

Contractvorm

Leverancier X heeft tientallen onderhoudscontracten, waardoor alle verschillende typen contractvormen en organisatiemodellen voorkomen: Design Build Maintain [DBM], Designing Build Maintain en Operate [[DBMO], UAV, UAV GC, Prestatiecontracten, Inspanningscontracten, Resultaatcontracten etc.

Wij willen waarde toevoegen aan Kadaster als klant. U bepaalt de **WAT** en wij zetten graag onze expertise in om de **HOE** te bepalen. Dit betekent dat we werken met concrete doelstellingen waaraan een concrete prestatie gekoppeld wordt waarop wij aangesproken mogen worden. Zowel in negatieve zin (malus) als positieve zin (bonus). Waarbij continuïteit met een gezond rendement voor ons van groter belang is en de belangrijkste drijfveer vormt voor hoge klanttevredenheid.

Opstellen contract

Steeds vaker stellen wij na gunning samen met de opdrachtgever het contract op. Door gezamenlijk het contract vorm te geven leren we elkaar beter kennen, weten we wat we belangrijk vinden (en waarom) en geven we gezamenlijk invulling aan de inhoud waarin we elkaars belangen respecteren. Dit resulteert in meer begrip voor en met elkaar, wat zich gedurende het contract vertaalt in minder discussie en gedoe. Vanaf dag één zijn we klantgerichter en werken we nog beter samen. Een win-winsituatie.

6. Welke mogelijkheden biedt uw dienstverlening in relatie tot de gewenste situatie, ook in het bijzonder ten aanzien van de vervangingen naar aanleiding van een verduurzamingsroutekaart (looptijd ca. 10 jaar of langer)? Hoe borgt u de kennis in relatie tot ontwikkelingen op dit thema voor nu en in de toekomst?

Antwoord

Leverancier X is voorstander van langjarige, duurzame samenwerkingen. Waarom? Omdat dit de beste voorwaarden creëert om in de samenwerking te investeren, te innoveren en vanuit de TCO-gedachte te acteren. We kunnen ons daarbij voorstellen dat de eerste contracttermijn voor 5 jaar geldt en vervolgens om de 3 jaar wordt verlengd op basis van functioneren met een maximum termijn van 15-20 jaar. Tevens biedt dit de gelegenheid om met elkaar na 3 jaar de KPI's te evalueren en te herijken. Hiermee blijft de dienstverlening – en automatisch ook hetcontract – in ontwikkeling.

Specifiek voor verduurzaming en samenwerking t.b.v. de contracttermijn:

- Wij staan voor verduurzamen en vervangingen. Indien wij op basis van een TCO (MJOP, DMJOP, Preventief- en Correctief onderhoud en Energie) tot een advies komen voor duurzame vervanging, zou het bijzonder vreemd zijn als wij niet worden aangesproken op het resultaat of de garantie die we vooraf hebben gegeven.

Leverancier X is niet een 'hit and run' organisatie, wij staan voor samenwerking. Primair willen wij waarde toevoegen aan de klantorganisatie. Dat lukt alleen door te investeren in de samenwerking en samenwerken en zorgvuldige werken aan een vertrouwensrelatie. Contracten met een kortere looptijd hebben het risico in zich dat de belangen van opdrachtgever en opdrachtnemer minder goed op elkaar zijn afgestemd, wat onder meer leidt tot minder efficiency. De consequentie van deze keuzes worden eelal pas later merkbaar en vaak op een momentdat er een andere leverancier is gecontracteerd. Leverancier X heeft contracten met een looptijd van 25 jaar waarin gedurende deze periode allerhande prestaties geleverd dienen te worden. Onze gedreven klantteams zijn verantwoordelijk om de prestaties, dienstverlening en alles wat er omheen gebeurt te regelen. Hiervoor schakelen zij diverse disciplines in zoals bijvoorbeeld Leverancier X Energie Services. In samenspraak met de Maintenance Engineer uit het contractteam worden de verduurzaming routekaarten, het opstellen en beoordelen van de DMJOP's, TCO-berekeningen etc. gemaakt. Waar nodig worden toekomstige ontwikkelingen en veranderingen in een 'contract impact analyse' inzichtelijk gemaakt en door onze klant- en contractmanagers meegenomen en met u besproken. Het klantteam is verantwoordelijk voor alle dienstverlening richting de klant. We werken vanuit een single point of contact.

7. Over welke competenties dient het Kadaster te beschikken om invulling te geven aan goed opdrachtgeverschap in relatie tot het model dat u adviseert?

Antwoord

De ambities van het Kadaster en het daarbij passende outsourcingmodel vragen om een andere invulling van het opdrachtgeverschap. De belangrijkste verandering is het loslaten van invloed en controle op operationeel niveau. U legt meer verantwoordelijkheid neer bij de opdrachtnemer en maakt daarbij maximaal gebruik van haar expertise. Dit betekent automatisch dat er sprake van vertrouwen moet zijn, waarbij controle zich meer verplaatst naar sturing op output op tactisch niveau (contractmanagement). Dit wordt mede gerealiseerd door (onderhouds-)data die door opdrachtnemer vertaald is naar bruikbare stuurinformatie. Daarnaast is het belangrijk dat het Kadaster de juiste kaders meegeeft waarbinnen opdrachtnemer de HOE kan bepalen. Verder heeft opdrachtgever een belangrijke rol in het vertalen van de behoefte van de interne organisatie richting opdrachtnemer. Om tot innovatie en ontwikkeling te komen helpt het als het Kadaster het juiste klimaat hiervoor creëert. Tot slot is sturen op proces i.p.v. persoon of organisatie een belangrijk element om samenwerkingen succesvol te maken. Kortom, bij de opdrachtgever zoeken wij een verbinder met een kritisch blik naar onze prestaties en het effect die deze hebben op uw organisatie.

8. Op welke manier kan het Kadaster het beste sturing geven aan de uitnutting van het contract en op welke manier vindt dan afrekening van de diensten plaats?

Antwoord

Steeds meer onderhoudsdiensten zijn data gestuurd. Hierdoor zien wij een toename naar de vraag van digitale platforms waarin verschillende data wordt gekoppeld en op een representatieve wijze wordt gepresenteerd. Vanuit Leverancier X zijn wij in staat om in een oogopslag op basis van bijvoorbeeld KPI's zoals Wettelijk Kader, Storage of Planning te rapporteren of we voldoen aan de gestelde vereisten. Dankzij *data driven* werken, kunnen we sneller acteren of gaan we eerder met de klant in gesprek indien een van de KPI's afwijkt. Voor u is dit te allen tijde inzichtelijk en dus tijds- en plaats onafhankelijk en daarmee volgens ons een goede tool voor contractsturing of uitnutting zoals u stelt. Ook kan dit een basis zijn om KPI's te meten en op basis hiervan met elkaar te verrekenen. Bij dat laatste is onze ervaring wel dat we moeten borgen dat het mensenwerk is en blijft. Alleen een afrekening op basis van een meting kan een geleverde inspanning of bepaald effect teniet doen of niet de nuancering geven die het verdient. En dat is niet altijd even wenselijk voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.

9. Op welke manier realiseert de opdrachtnemer een stabiel personeelsbestand en op welke manier kan het Kadaster daaraan bijdragen?

Antwoord

De krapte op de arbeidsmarkt in de technische dienstverlening zal de komende jaren aanhouden. Dit vraagt om een grote inspanning om de juiste mensen en expertise aan ons te blijven binden. Leverancier X als aantrekkelijke werkgever, de inhoud van de functie, maar ook het soort opdrachtgevers waarvoor we werken, spelen een belangrijke rol om potentiële medewerkers aan ons te binden. Medewerkers krijgen bij ons veel verantwoordelijkheid (passend bij functie) en vrijheid.

De naam Kadaster, het landelijke- en multi disciplinaire karakter en hoogwaardige onderhoudswerk zal tot enthousiasme leiden bij onze bestaande maar ook potentiële medewerkers. Geografisch sluiten de Kadaster-kantoren goed aan op de regio-indeling van Leverancier X. Mocht er op personeelsgebied een potentieel tekort ontstaan, dan lossen wij dit op door personeel uit te wisselen tussen onze regio's op de aaneengesloten percelen (doen we al bij andere klanten). Tot slot blijven wij natuurlijk actief werven waarbij we bijvoorbeeld voor Schiphol binnen 7 maanden 90 nieuwe medewerkers hebben aangenomen. Indien de nood aan de man is, hebben we de ervaring om snel en actief te schakelen.

Leverancier X is uitgeroepen tot meest aantrekkelijke werkgever door het Brabantsmobiliteitsnetwerk voor de jaren 2020 en 2021. Ook staat Leverancier X als enige bouwbedrijf in de top-20 van bedrijven met de beste maatschappelijke verslaglegging (jaarverslag). Dit is gebaseerd op de Transparantiebenchmark van Economische Zaken en Klimaat (EZK), dat de jaarverslagen van zo'n 500 bedrijven heeft beoordeeld. We merken dat dit positief bijdraagt in de werving van potentiële medewerkers. Leverancier X is een mensenbedrijf en dat wordt ook zo ervaren, door medewerkers en klanten. Dit zorgt ervoor dat veel mensen zich sterk verbonden voelen met ons. Dit blijkt ook uit onze engagementscan resultaten (83% van de werknemers vult dit in). We hebben de ambitie om de beste werkgever in de branche te worden.

10. Hoe wenst u als opdrachtnemer beoordeeld te worden op de geleverde dienstverlening, welke systematiek zou u adviseren?

Antwoord

Wij zijn voorstander van een systematiek waarin op een evenwichtige manier de beoordeling plaatsvindt, zowel positief als negatief. Vanuit opdrachtgeversperspectief dient er een middel te zijn om het niet realiseren of behalen van afgesproken prestaties of resultaten door opdrachtnemer af te kunnen rekenen (de zogenoemde malus). Voor ons werkt het zogenaamde stoplichtmodel goed. Hierin krijgt de opdrachtnemer, bij de eerste keer niet realiseren van de afgesproken prestatie of resultaat, een waarschuwing [oranje]. Bij de tweede keer niet realiseren van de afgesproken prestatie of resultaat op de desbetreffende KPI (2^e keer oranje) dient opdrachtnemer een verbetervoorstel in, overlegt deze met opdrachtgever en implementeert deze binnen een bepaalde periode (kosten opdrachtnemer). Bij de derde keer niet realiseren van de desbetreffende prestatie of resultaat binnen bijvoorbeeld één jaar vindt er een escalatie plaats [rood] op het hoogste niveau waarbij de optie contractontbinding kan worden ingezet.

Daarentegen zijn wij voorstander van de positieve prikkel, de zogenaamde incentive. Indien opdrachtnemer beter presteert dan de afgesproken prestatie of resultaat, krijgt deze een financiële beloning (groen). Deze financiële beloning kan het resultaat zijn van verhoogde (extra) efficiency, gerealiseerd resultaat of vanuit een vaste vergoeding die contractueel is bepaald. Het uitkeren van de beloning kan dan middels een 50%-50% [opdrachtgever en opdrachtnemer] verhouding of wordt bijvoorbeeld geïnvesteerd in een extra project t.b.v. de verduurzaming. Belangrijk is dat opdrachtgever en opdrachtnemer elkaar (blijven) uitdagen om voor het beste resultaat te gaan.

11. Het Kadaster denkt aan het opstellen van de juiste KPI's en/of SLA's (als voorbeeld), wat adviseert u het Kadaster?

Antwoord

Wij zijn voorstander van KPI's, maar tot een maximum van 5 KPI's. De reden daarvoor is dat we steeds vaker ervaren dat het realiseren van de KPI de doelstelling wordt en daarmee afleidt van waar het daadwerkelijk om gaat. Dat kan ons inziens niet de bedoeling zijn. Wij onderscheiden een tweetal soorten KPI's, namelijk degene die zich richten op de vastgoedwaarde (harde KPI's) en anderzijds de gebruikerswaarde (zachte KPI's) aangevuld met sturing op partnership. Hierbij zijn wij er voorstander van om dit zoveel als mogelijk te bewaken in een overzichtelijke dashboard (data driven) wat wordt geladen vanuit de onderhoudssysteem of andere systemen. De KPI's zijn altijd inzichtelijk voor u. Daarbij maken we met u afspraken over welke KPI's altijd in groen moeten staan en welke als groeifactor dienen. Bijvoorbeeld de hoogte van het huidige CO2-niveau versus het te bereiken niveau. Via een online stoplichtrapportage ziet u direct de stand van zaken, waarbij we maandelijks de voortgang en eventuele acties met u bespreken.

12. Wat is uw visie op klimaatbeheer in relatie tot bijvoorbeeld slimme ventilatie en trends en ontwikkelingen als gevolg van o.a. Covid maar ook een gezonde werkomgeving?

Antwoord

Een gezonde lucht en een aangename klimaat. Het zijn belangrijke voorwaarden voor tevreden en gezonde gebouwgebruikers. En daarmee krachtige katalysatoren voor stijging van output en daling van verzuim. Het begint met informatie voor medewerkers over de werkomgeving en werkplek. Realtime inzicht in beschikbaarheid van werkplekken, vergaderruimtes en faciliteiten d.m.v. sensing en het kunnen reserveren hiervan. Ook wilt u medewerkers een gezonde, veilige en comfortabele werkplek kunnen bieden. Ook hier zijn data gedreven oplossingen voor die realtime inzicht verschaffen in waarden zoals CO2, fijnstof, licht, geluid, temperatuur en luchtvochtigheid. Sensoren, GBS-data en gebruikersbelevingsdata kunnen door data-analisten en field engineers worden omgezet naar optimalisaties van de werkomgeving. Echter, veel bedrijven stoppen bij het verschaffen van inzicht vanuit data. Maar zeker bij de ontwikkeling naar een regieorganisatie bent u juist op zoek naar een partner die naast inzicht ook gedegen advies geeft, het vervolgens waarmaakt en de prestatie blijvend garandeert. Een partner zoals Leverancier X.

Rond Covid zien wij vooral de wens om er zeker van te zijn dat een 'volgende' infectieziekte minder kans maakt en daarmee de gezondheid van werknemers kan waarborgen. Wij werken samen met een filterleverancier om te meten hoe gezond de lucht is vóór en achter het filter om zo het tijdig vervangen van een filter te waarborgen. Daarnaast hebben wij een speciale scan ontwikkeld om te kijken hoe gezond één gebouw is en wat ervoor nodig is om te optimaliseren en te bewaken. Hierbij kunnen we gericht sturen. Tenslotte is legionella een vaak onderschat gezondheidsrisico. Door de inzet van sensoren en geautomatiseerde spoelautomaten is het mogelijk om bepaalde legionellabeheerstaken te automatiseren en meer inzichten te verkrijgen.

13. Wat is naar uw mening een passende rol/taakverdeling en samenwerking met het Kadaster?

Antwoord

Net zoals het Kadaster vinden wij het belangrijk een duidelijk beeld te hebben van de rol- en taakverdeling zodat vooraf duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is. Het type contract bepaalt welke rol- en taakverdeling het best past. Bij een inspanningscontract zullen de rol-, taakverdeling en verantwoordelijkheden anders liggen dan bij een resultaats- of prestatiecontract. Ook de wijze waarop het contract bestuurd wordt, bepaalt welke activiteiten bij Leverancier X of bij het Kadaster horen en heeft dus invloed op de rol- en taakverdeling.

De keuze voor het best passende contract en daarmee de rol- en taakverdeling gaat het Kadaster nog maken. Daarbij willen we u meegeven dat wij steeds vaker ervaren dat ook de rol- en taakverdeling onderdeel zijn van een ontwikkeling en verandering waarin je gezamenlijk zit. Het contract in jaar 1 kent veelal een heel andere behoefte dan in jaar 2 of 3. Immers zal jaar 1 veel meer gestoeld zijn op het wennen aan elkaar, het leren kennen van de locaties, het inregelen van het onderhoud en werken via het principe afspraak-is-afpraak. Alles geënt op het creëren van wederzijds vertrouwen. Vanaf jaar 2 ontstaat er dan ruimte om op organisatorisch vlak of op onderhoudsniveau zaken anders te gaan regelen (optimaliseren). Het resultaat hiervan kan zijn dat een rol of taak verandert en ergens anders wordt belegd. Het contract of de manier van samenwerken moet hierin dan faciliteren.

Graag willen wij met het Kadaster in gesprek om af te tasten of dit aansluit bij de wijze waarop u naar de samenwerking kijkt. Wij koppelen dit veelal aan het strategisch-, tactisch- en operationeel niveau van besturing. Door dit met elkaar te bespreken, te koppelen aan activiteiten en verantwoordelijkheden ontstaat er een 'knip' waardoor we tot de gewenste rol- en taakverdeling komen. Hierdoor ontstaat vanaf begin hetzelfde begrip van definities en maken we gezamenlijk weloverwogen keuzes die het best passen bij het contract, samenwerkingsmodel en ambities.

Het eerste jaar zal u als organisatie meer sturend zijn waarbij onze focus meer ligt op het inregelen van de systemen en organisaties. Daarnaast zijn we met elkaar in gesprek over de doelstellingen en ambities om deze gezamenlijk scherp te krijgen. Wij faciliteren dit, en verlangt van u een open houding. Het tweede jaar zitten wij meer in de sturende rol en informeren wij u vooral over de zaken die wij zien en constateren om zo met elkaar te groeien in de regierol. In het derde jaar gaan we gezamenlijk vooruitkijken hoe we de processen in de 3 jaar daarna kunnen optimaliseren en welke doelstellingen we ons dan stellen. In het eerste jaar zal uw inspanning groter zijn dan in het tweede en derde jaar. Bij de start van een nieuwe cyclus gaat u ervaren dat van ons beide extra inspanning is vereist om alles goed in te regelen. Gevolg daarvan is dat u vervolgens veel minder inspanningen hoeft te verrichten, zodat u zich kunt focussen op de verbinding met uw eigen interne organisatie.

14. Welke kansen ziet u buiten de omschreven scope?

Antwoord

- Ketenoptimalisatie: met alle FM-partijen integrale oplossingen en innovaties ontwikkelen om nog efficiënter en duurzamer te werken (over de domeingrenzen kijken).
- Realiseren van de hoogste duurzaamheidsambities en -doelstellingen (mogelijk ook helpen in het definiëren daarvan).
- Holistische benadering: niet alleen kijken naar de installaties, maar ook naar het gebouw en de omgeving
- en welke kansen daar liggen om met slimme innovatieve en data gedreven diensten een gezonde werkomgeving te creëren.
- Focus op eindgebruikersbeleving: verdiepen in de behoefte van de eindgebruiker met als doel een hogere tevredenheid bij de eindgebruikers en een dienstverlening die optimaal aansluit bij de behoefte.

2. Informatiebehoefte en -systemen

1. Welke informatie en technische zaken dienen voorhanden en/of geïmplementeerd te zijn voor aanbesteding van het model dat u adviseert?

Antwoord

Onderstaand een opsomming van de informatie overzichten: .

- Assetinformatie: assets, status van de assets, types, bouwjaar;
- Storingsoverzichten van de afgelopen jaren (gesplitst naar discipline, type assets en soort storing);
- MJOP totaal of op pandniveau;
- FMIS-systemen en compleetheid van inrichting (en of koppelingen mogelijk zijn);
- Tekeningen: soort, actualiteit, vorm en wie verantwoordelijk voor verwerking/ aanpassingen;
- Wet & Regelgeving: status quo (in welke mate voldoen de assets hieraan);
- ISO 55001: is deze van toepassing of niet.

2. Met welk assetmanagement/beheersysteem heeft uw organisatie goede ervaringen en welke modules van dergelijke systemen zijn minimaal benodigd, voor nu en in de toekomst?

Antwoord

Leverancier X heeft een brede ervaring opgebouwd in het werken met diverse FMIS-systemen. Wij zien steeds vaker dat klanten al beschikken over een eigen FMIS en wij veelal de vraag krijgen om in hun systeem te werken of een koppeling te verzorgen. Voorbeelden van systemen die wij veel tegenkomen zijn: Planon, Ultimo, Facilitor, Topdesk, Condor etc. Met al deze systemen hebben wij reeds koppelingen verzorgd en vindt er, afhankelijk van de informatiebehoefte, meer of minder uitwisseling plaats. Naar mate meer informatie uitgewisseld wordt, is de koppeling complexer en in onze ervaring ook duurder.

Eenvoudiger zou het zijn om in het systeem van de opdrachtgever te werken met vooraf duidelijke afspraken over:

- [a] wanneer iets verwerkt moet zijn;
- [b] wie waarvoor verantwoordelijk is;
- [c] welke informatie van opdrachtnemer is en welke van opdrachtgever;
- [d] welk proces we hierin volgen en wie controleert etc.

Het voordeel van het werken in het systeem van de opdrachtgever en voor u is dat deze te allen tijde alle informatie tot zijn beschikking heeft en daarmee minder afhankelijk is van de desbetreffende opdrachtnemer.

3. Inkoop en aanbesteden

1. Welke aanbestedingsprocedure past voor onderhavige opdracht en op welke manier heeft u voldoende kans om uw toegevoegde waarde te tonen?

Antwoord

We zien een tweetal procedures die o.i. goed zouden kunnen passen:

- Niet openbare procedure waarbij er na de pre-selectie drie partijen worden uitgenodigd voor de inschrijving;
- Concurrentiegericht dialogoog: pre-selectie waarin drie partijen worden geselecteerd en waarin gedurende de inschrijvingsfase minimaal één dialoogmoment tussen elke partij en het Kadaster afzonderlijk wordt ingepland.

Als inkoopssystematiek zouden wij ons kunnen voorstellen dat Best Value Procurement [BVP] interessant kan zijn. Het voordeel voor het Kadaster is dat bij deze systematiek u de meeste waarde krijgt voor de laagste prijs. Deze waarde wordt geleverd door de expert met de beste oplossing op basis van de vraagstelling die voorligt. Het Kadaster bepaalt vooraf het plafondbedrag voor de looptijd van het contract, zodat u weet wat de maximale kosten zijn/ worden. Het Kadaster geeft aan WAT zij wenst en de opdrachtnemer bepaalt HOE hij dit realiseert (en tegen welke condities). Doordat de opdrachtnemer de expert is, dient hij dit te onderbouwen op basis van prestatie-informatie. Het is een goede systematiek om de beste expert tegen de laagste prijs te selecteren.

2. Welke eventuele perceelindeling past het beste en met welke reden?

Antwoord

Om uw doelstellingen te realiseren is het voor ons logisch dat voor alle locaties en totale scope een overeenkomst met één integrale dienstverlener gesloten wordt. Dit leidt tot: meer efficiency, meer uniformiteit in aansturing/ besturing, uniformiteit in rapportages, hogere kwaliteit, meer eenduidigheid in contract en uitwerking en vooral moet dit leiden tot een hogere gebruikerstevredenheid (ten minste dat is onze ervaring).

3. 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)?

Antwoord

Aandachtspunten waarop wij letten om wel/ niet in te schrijven zijn:

- Verhouding Prijs/ Kwaliteit waarbij wij altijd Kwaliteit boven Prijs laten wegen (voorkeur voor minimaal 70% kwaliteit en 30% prijs);
- Aantal uitgenodigde partijen; op dit moment zien wij in de markt dat bij drie partijen grote commitment is bij de betrokken partijen om ook daadwerkelijk aan te bieden;
- Voorwaarden (onbeperkte aansprakelijkheid, zuivere vermogensschade, intellectueel eigendom, indexering etc). Deze dienen in verhouding te zijn met de uitraag en bij de partij te liggen die de risico's het beste kan beïnvloeden;

- Contractduur, waarbij wij voorstander zijn van langjarige contracten (>10 jaar) waarin we met elkaar de gelegenheid krijgen om samen te ontwikkelen; - Doorlooptijd aanbesteding: realistisch (zowel voor de aanbesteding, gunning als opstart dienstverlening).
4. Welke keurmerken, certificering en anderszins zijn gangbaar in uw markt en waaraan voldoet uw organisatie?
Antwoord Certificaten in ons bezit: ISO 9001, ISO 14001, VCA, FSC, BRL [2,3,8,21], SCIOS 1-2-8-10, BRL 100 F-gassen, VBB systemin [sprinkler], onderhoud Brandmeldinstallaties, hoogste tredeCO2-ladder en Veiligheidsladder etc.
5. Welke looptijd van de overeenkomst is het meest passend en op welke manier is een mogelijke verlenging aan aantoonbare prestaties te koppelen?
Antwoord Leverancier X is voorstander van contracten met een looptijd van > 10 jaar, het liefst 15 of 20 jaar. Hierin kunnen wij ons voorstellen dat de eerste contracttermijn bij start voor 5 jaar geldt en daarna om de 3 jaar wordt verlengd op basis van functioneren. Tevens biedt dit de gelegenheid om met elkaar na 3 jaar de KPI's te evalueren en te herijken. Hiermee blijft de dienstverlening en automatisch ook het contract in ontwikkeling. Door dit het in het contract zo ook te omschrijven en tevens per termijn te evalueren en waar nodige te herijken worden de prestaties aan de verlenging gekoppeld.
6. Welke kansen en risico's ziet u voor het Kadaster met betrekking tot de aanbesteding?
Antwoord Risico's - Weinig interesse vanuit de markt (looptijd tender, manier van uitvragen, KPI-systematiek etc.) waardoor er geen goede marktwerking ontstaat; - Groot concurrentieveld waardoor partijen niet bereid zijn acquisitiekosten te maken. Er zijn kansrijkere uitvragen; - Als de focus op prijs komt te liggen zullen partijen in de loop van het contract proberen om opbrengsten terug te verdienen. Hetgeen tot wrijving leidt en veel energieverlies. Kansen - De Marktconsultatie geeft kwalitatief aan wat de markt kan en het Kadaster verwerkt dit in haar uitvraag. Hierdoor ontstaat er een interessante uitvraag en voldoende marktwerking; - Door een gedegen (zwaardere) pre-selectie te doen, kunnen kwalitatief de beste drie partijen worden uitgenodigd voor de inschrijving. Door deze selectieprocedure wordt echt het kaf van het koren gescheiden; - Door de juiste insteek te kiezen zorgt u ervoor dat u gebruik kunt maken van de voor u interessante ontwikkelingen in de markt. En hier ook gebruik van kan blijven maken in de totale looptijd (innovatie contract).
7. Op welke manier kan Social return benut worden bij onderhavige aanbesteding?
Antwoord Als Leverancier X zetten wij ons in voor mensen die niet gemakkelijk kunnen deelnemen aan de arbeidsmarkt. Zo hebben wij ons verplicht tot het aannemen van 70 BBL-ers (Beroeps Begeleidende Leerweg). Daarnaast hebben wij 30 statushouders aangenomen, die wij opleiden in de techniek en inzetten op onze werken. Ons voorstel aan u is minimaal 5% van de loonsom als verplichting op te nemen om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten. Aanvullend zou het Kadaster dit onderdeel hoger kunnen waarderen door extra punten toe te kennen aan partijen die Social Return nog prominenter meenemen in hun bid.
8. Wat zouden kansen en/of toepassingen kunnen zijn in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen in relatie tot de beoogde opdracht? Denk aan inzet personeel, terugdringen CO2, circulariteit etc.
Antwoord

- Circulariteit in het beheer en onderhoud (refurbished bedrijven – partners van ons – maken gebruik van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- SMART samenwerken met andere facilitaire partners waarin activiteiten gecombineerd worden om zo bijvoorbeeld inzetbaarheid of reisdreigingen te beperken;
- Duurzame Service Logistiek om reisdreigingen en CO2-uitstoot te verminderen;
- Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit
- Duurzaam wagenpark (steeds meer elektrisch)

1. Dienstverlening en contractvorm

1. Het Kadaster overweegt om haar duurzame meerjaren onderhoudsplan (DMJOP) onderdeel uit te laten maken van de aanbesteding. Dus naast het preventief en correctief onderhoud zal zij ook haar geplande investeringen bij beoogd opdrachtnemer neer willen leggen.

Hoe kijkt u, als potentieel opdrachtnemer, aan tegen deze overweging, kunt u motiveren waarom het DMJOP juist niet of wel onderdeel zou moeten uitmaken van deze aanbesteding?

Waar zitten voor u hierin de risico's? Waar zit voor het Kadaster het risico en/of risico's?

Antwoord

Wij zien hierin twee niveaus: het maken en bijhouden van het DMJOP (1). Dit past ons inziens erg goed bij een marktpartij en zou dus goed onderdeel uit kunnen maken van deze aanbesteding. Het daadwerkelijk uitvoeren van de vervangingen vanuit het DMJOP (2) past daar wat ons betreft minder goed bij.

Het verantwoordelijk zijn voor alle vervangingen en installaties (en ook het moment waarop) is lastig af te prijzen en kost erg veel energie om goed te doen. Dit zou wel na de aanbesteding toegevoegd kunnen worden, omdat je dan niet alle marktpartijen kosten laat maken hiervoor. Daarbij blijft het wel zo dat de rol van besluitvorming vanuit eigenaarschap en budgetbepaling beter past bij het Kadaster zelf.

Ons advies zou zijn om het opstellen en bijhouden van het DMJOP onderdeel te maken van de aanbesteding, en de risicodragende uitvoering hiervan eventueel later met de gegadigde af te stemmen.

2. Het Kadaster wenst een opdrachtnemer te contracteren die een zodanig concept aanbiedt dat deze past binnen een zogenaamde regieorganisatie, welk concept beveelt u aan en waarom?

Antwoord

Wij raden aan om te kiezen voor ontzorging, voor een partij die de complete dienstverlening, inclusief advisering, voor haar rekening kan nemen. Eventueel inclusief duurzaamheidsdoelstellingen of energieverbruik.

3. Wat is uw visie op preventief en correctief onderhoud in relatie tot een regieorganisatie?

Antwoord

Onze visie is om dit in zijn geheel bij de marktpartij neer te leggen. En deze partij een kader mee te geven waaraan de prestaties moeten voldoen (bv wet & regelgeving, conditie, output, beschikbaarheid).

4. Wat zijn de ontwikkelingen met betrekking tot preventief onderhoud en correctief onderhoud?

Antwoord

De ontwikkelingen die wij zien is dat onderhoud eenvoudiger wordt, en dat er steeds meer gestuurd wordt op meer zelf doen, en geen onderaannemers inschakelen. Ook zijn er steeds meer systemen die vrij te onderhouden zijn (dus geen verplichte afhankelijkheid van onderaannemers), dit bevordert de prestaties en verlaagt de kosten.

5. Welk dienstverleningsconcept en contractvorm is volgens u passend om de beoogde doelstellingen te realiseren?

Antwoord

een resultaatscontract past hier volgens ons goed in, hierbij is de markt verantwoordelijk voor de expertise en het advies. En kan het Kadaster de dienstverlening (en het resultaat daarvan) eenvoudig monitoren middels vastgestelde KPI's.

6. Welke mogelijkheden biedt uw dienstverlening in relatie tot de gewenste situatie, ook in het bijzonder ten aanzien van de vervangingen naar aanleiding van een verduurzamingsroutekaart (looptijd ca. 10 jaar of langer)? Hoe borgt u de kennis in relatie tot ontwikkelingen op dit thema voor nu en in de toekomst?

Antwoord

Onze dienstverlening biedt de mogelijkheid om binnen het MJOP op aspecten te kunnen sturen zoals gebouwlabels of Paris Proof maatregelen. Hiermee kunnen we voor elke routekaart een passend MJOP maken die bijdragen aan de doelstellingen van het Kadaster. Daarnaast hebben we op het gebied van Smart Buildings een eigen concept Truestate. Truestate is een integraal dataplatform waarmee we Kadaster in staat stellen gebouwprestaties real time te monitoren en blijvend te optimaliseren, gedacht vanuit de gebruiker.

7. Over welke competenties dient het Kadaster te beschikken om invulling te geven aan goed opdrachtgeverschap in relatie tot het model dat u adviseert?

Antwoord

Een helder duurzaamheidsbeleid en huisvestingsbeleid. Daarnaast duidelijkheid over budget en randvoorwaarden. Alle voorstellen en inhoudelijke uitwerkingen verzorgen wij, zodat Kadaster alleen nog een keuze hoeft te maken op basis van de beschikbare middelen.

Deze rolverdeling vraagt de volgende competenties van Kadaster:

- Een snelle besluitvorming
- Leren loslaten
- Heldere en transparante communicatie
- Goede samenwerking (partnership)

8. Op welke manier kan het Kadaster het beste sturing geven aan de uitnutting van het contract en op welke manier vindt dan afrekening van de diensten plaats?

Antwoord

Voor het onderhoud kan een vaste prijs afgesproken worden, waarbij de sturing plaatsvindt op basis van vastgestelde KPI's. Voor onderdelen als energie en vervangingen is het zinvol deze afrekening in gezamenlijkheid af te stemmen.

9. Op welke manier realiseert de opdrachtnemer een stabiel personeelsbestand en op welke manier kan het Kadaster daaraan bijdragen?

Antwoord

Dit doen wij op twee niveaus, allereerst binden we onze medewerkers middels goede voorwaarden en een interessante baan. Omdat wij onderdeel uitmaken van TBI hebben we hierin nog een extra voordeel in de vorm van een studiefonds voor de kinderen van onze medewerkers. Hierdoor lukt het ons om het verloop laag te houden. Maar ook op klantniveau zorgen we voor een stabiel team, door te werken in klantteams met vaste medewerkers voor een opdrachtgever zorgen we voor binding en een stabiel personeelsbestand. De rol van Kadaster hierin kan zijn om te zorgen voor een uitnodigende werkomgeving waarin onze medewerkers gezien en gewaardeerd worden waardoor ze trots zullen zijn om namens Leverancier X bij Kadaster werkzaamheden te verrichten.

10. Hoe wenst u als opdrachtnemer beoordeeld te worden op de geleverde dienstverlening, welke systematiek zou u adviseren?

Antwoord

Bij voorkeur op vooraf vastgestelde KPI's, waarbij een minimale score wordt gehanteerd. Eventueel met een incenvite, waarbij een hogere score wordt gewaardeerd.

11. Het Kadaster denkt aan het opstellen van de juiste KPI's en/of SLA's (als voorbeeld), wat adviseert u het Kadaster?

Antwoord

Ons advies is om KPI's op te stellen, waarbij er niet teveel tegelijk moeten zijn, en het vooral het doel moet zijn om te ontwikkelen. Dus als een KPI onder controle is (en er niet veel verbeterpotentieel meer is) kan gekozen worden deze in te wisselen voor een nieuwe KPI, om zodoende de dienstverlening te blijven verbeteren. Wij hebben veel ervaringen in andere prestatie/resultaatscontracten en denken graag mee in het vormgeven van deze KPI's.

12. Wat is uw visie op klimaatbeheer in relatie tot bijvoorbeeld slimme ventilatie en trends en ontwikkelingen als gevolg van o.a. Covid maar ook een gezonde werkomgeving?

Antwoord

Hiervoor sluit ons eerder genoemde concept Truestate goed aan. Onze visie hierop is vooral om vooruit te kijken in plaats van terug te kijken en te sturen op data. Verder willen we vooral op afstand beheren en oplossen waardoor we geld en het milieu sparen.

13. Wat is naar uw mening een passende rol-/taakverdeling en samenwerking met het Kadaster?

Antwoord

In de optimale samenwerking hebben wij als opdrachtnemer een signalerende en adviserende rol. Daarnaast nemen wij de verantwoordelijkheid voor alle tactische en operationele werkzaamheden. Kadaster toetst onze voorstellen aan haar doelstellingen en honoreert of wijst deze af. Dit alles op basis van gelijkwaardigheid, waarbij we een gezamenlijke doelstelling hebben.

14. Welke kansen ziet u buiten de omschreven scope?

Antwoord

Een zo compleet mogelijke scope van E en W installaties, daarnaast zou ook energie toegevoegd kunnen worden aan de opdracht.

2. Informatiebehoefte en -systemen

1. Welke informatie en technische zaken dienen voorhanden en/of geïmplementeerd te zijn voor aanbesteding van het model dat u adviseert?

Antwoord

Voor de aanbesteding hebben we een goede assetlijst nodig, en een overzicht van correctieve werkzaamheden van afgelopen jaren. Daarnaast is het handig om te weten welke systemen en programma's het Kadaster al heeft om daar de aansluiting bij te zoeken. Als Kadaster daar nog niets voor heeft kan Kadaster uiteraard gebruik maken van de systemen van opdrachtnemer.

2. Met welk assetmanagement/beheersysteem heeft uw organisatie goede ervaringen en welke modules van dergelijke systemen zijn minimaal benodigd, voor nu en in de toekomst?

Antwoord

Voor het assetmanagement werken we met O-prognose en Humble. Daarnaast hebben we ook goede ervaringen met Planon en Ultimo. We merken dat we met deze systemen de assets het meest optimaal kunnen beheren, vanwege het gemakkelijke gebruik van de software en de modules die ze aan te bieden hebben. De modules die relevant zijn voor deze asset-managementsystemen zijn onder andere de inspectiemodule, de compliance module en de MJOP-module.

3. Inkoop en aanbesteden

1. Welke aanbestedingsprocedure past voor onderhavige opdracht en op welke manier heeft u voldoende kans om uw toegevoegde waarde te tonen?

Antwoord

Leverancier X geeft de voorkeur aan een onderhandse aanbestedingsprocedure met geselecteerde partijen. Deze partijen kunnen vooraf worden geselecteerd met een selectieprocedure. Belangrijk is dat het hier om vergelijkbare partijen gaat, met een maximale hoeveelheid van drie tot vijf partijen. We zijn van mening dat dit type procedure de 'kosten binnen de perken houdt voor alle partijen die besluiten om in te schrijven. Bovendien kunnen de partijen, doordat ze weten dat ze op gelijke wijze worden beoordeeld, zich focussen op de kwaliteit van de inschrijving.

Interview

Een ander advies dat we aan u geven is om een interviewsessie een onderdeel van de procedure te maken. Tijdens deze interviewsessie kan de 'fit' ervaren worden tussen Kadaster en de toekomstige opdrachtnemer.

2. Welke eventuele perceelindeling past het beste en met welke reden?

Antwoord

Gezien de scope en omvang zouden we ervoor pleiten om alles in een perceel aan te bieden.

3. 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)?

Antwoord

Er zijn een aantal juridische punten die Leverancier X meeneemt in de afweging om wel of niet mee te dingen naar de gunning. Deze zijn als volgt:

- De aansprakelijkheid en de aansprakelijkheid van de indirecte schade
- Het type aanbesteding en contract (Hoeveel concurrenten doen mee met de aanbesteding?)
- De betalingsvoorwaarden en evenwichtige voorwaarden
- De bestaande ruimte voor een gezamenlijke doorontwikkeling van de samenwerking
- Het opleggen van boetes zonder eerst de kans te hebben op het invoeren van verbeteringen
- De kwaliteit van de beschikbare gebouwinformatie (is de beschikbare informatie voldoende om de opdracht goed uit te voeren? En is de informatie niet te veel, waardoor de kosten van het uitzoekwerk oploopt?)
- De typen vragen die gesteld worden voor het kwaliteitsplan en het maximaal aantal A4'tjes die daaraan verbonden zijn (Kan Leverancier X zich met deze vragen onderscheiden? Zijn de vragen niet te algemeen?)
- De aanbestedingsplanning (is deze realistisch of niet haalbaar?)
- De gestelde KPI's; zijn deze realistisch en haalbaar?

Kortom: de redenen om niet mee te dingen met de gunning zitten vooral in onevenwichtige risico's voor Leverancier X, de haalbaarheid van de opdracht en de vorm van de samenwerking. De kansen en uitdagingen die het contract van Kadaster biedt nemen we uiteraard ook mee in onze overweging om in te schrijven.

4. Welke keurmerken, certificering en anderszins zijn gangbaar in uw markt en waaraan voldoet uw organisatie?

Antwoord

De volgende keurmerken en certificeringen zijn relevant voor deze aanbesteding:

- Veiligheid: VCA, CCV BMI/OAI en CCV Borg
- Kwaliteit: ISO 9001
- Milieu en MVO: ISO 14001, CO2 Bewust (CO2 Prestatieladder niveau 5) en BRL SIKB 7000 Waterbodemsanering
- STEK/F-gassen: F-gassen voor ondernemingen
- SCIOS: SCIOS Inspectie en onderhoud stookinstallaties (1, 2, 3, 7a), SCIOS Inspectie van elektrische installaties en arbeidsmiddelen (8 en 9) en SCIOS Inspectie van elektrisch materieel op brandrisico's (10)

Leverancier X beschikt over alle bovenstaande keurmerken en certificaten.

5. Welke looptijd van de overeenkomst is het meest passend en op welke manier is een mogelijke verlenging aan aantoonbare prestaties te koppelen?

Antwoord

Voor een degelijke opdracht adviseren wij een termijn van 4-10 jaar (bv 4+4+2 waarbij bij goed functioneren automatisch verlengt wordt)

6. Welke kansen en risico's ziet u voor het Kadaster met betrekking tot de aanbesteding?

Antwoord

De risico's die wij als Leverancier X zien voor Kadaster zijn met name dat het resultaat van de aanbesteding niet het gewenste resultaat oplevert. Dit kan voorkomen wanneer er geen of te weinig partijen inschrijven. Ook kan dit een gevolg zijn als alle partijen zich in kunnen schrijven, waardoor het een loting wordt welke partij de gunning krijgt.

Als beheersmaatregel adviseren wij hierin om de voorselectie zorgvuldig te doen, zodat alleen de partijen die het werk goed kunnen uitvoeren overblijven om in te schrijven. Daarnaast is het zaak om de opdracht aantrekkelijk genoeg te maken voor marktpartijen om in te schrijven. Hierbij valt te denken aan de kwaliteit van de aangeleverde stukken (hoeveel kosten gemaakt moeten worden voor het maken van de inschrijving?) en de looptijd en volume van de opdracht (grotere omzet en langere looptijd is aantrekkelijker voor marktpartijen). Ook een te grote omvang (bijvoorbeeld meer dan drie miljoen per jaar) kan partijen afschrikken.

Een goede overdracht en implementatie is zowel een kans als een risico. Door het geven van voldoende tijd, ruimte en aandacht voor de implementatieperiode kunnen alle partijen succesvol met de opdracht aan de slag. We merken vaak ook dat deze periode – naast de eerste indrukken die vaak tijdens het aanbestedingsproces plaatsvinden – bepalend zijn voor de 'klik' met de opdrachtnemer. Wij hebben ervaren dat een goede implementatieperiode vaak bepalend is voor een prettige samenwerking en de mate van succes van de opdracht.

7. Op welke manier kan Social return benut worden bij onderhavige aanbesteding?

Antwoord

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is een van de pijlers van onze bedrijfsvoering, met social return als onderdeel daarvan. Binnen onze onderneming geven we hier op diverse manieren invulling aan. Omdat wij vinden dat iedereen de kans moet krijgen om naar vermogen deel te nemen aan de arbeidsmarkt, bieden wij mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de gelegenheid om werkervaring op te doen, om de kansen op een baan te vergroten. Tevens biedt Leverancier X als erkend leerbedrijf studenten van diverse onderwijsinstellingen waardevolle leerwerktrajecten en stages binnen diverse disciplines en op verschillende niveaus. De insteek van de leerwerktrajecten is dat de studenten doorstromen naar een dienstverband bij Leverancier X en zich daar verder ontwikkelen.

Voor de invulling van deze vorm van social return werken wij bij voorkeur samen met GreenFox Social Return. Dit is een landelijk opererende, erkende 'sociale firma' met een bekroond werkgelegenheidstraject, waarbij zogenoemde 'zij-instromers' worden opgeleid tot specialisten en doorstromen naar een regulier dienstverband binnen onze onderneming of andere (installatie)bedrijven. Voor wat betreft deze opdracht raden wij aan om vijf procent van de besteden uren te besteden aan Social Return als eis op te nemen in de uitvraag. Dit is een realistische en haalbare hoeveelheid.

8. Wat zouden kansen en/of toepassingen kunnen zijn in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen in relatie tot de beoogde opdracht? Denk aan inzet personeel, terugdringen CO2, circulariteit etc.

Antwoord

Voor dit contract zien wij mogelijkheden op het gebied van materialen (afval, hergebruik, enz.) en op het gebied van vervoer (elektrisch, medewerkers uit de buurt inzetten). Daarnaast draagt een keuze voor veel zelf doen (weinig verschillende partijen / mensen) bij aan het terugdringen van uitstoot. Bij projecten en vervangingen is de toepassing van circulariteit opportuun.

1. Dienstverlening en contractvorm

1. Het Kadaster overweegt om haar duurzame meerjaren onderhoudsplan (DMJOP) onderdeel uit te laten maken van de aanbesteding.
Dus naast het preventief en correctief onderhoud zal zij ook haar geplande investeringen bij beoogd opdrachtnemer neer willen leggen.
Hoe kijkt u, als potentieel opdrachtnemer, aan tegen deze overweging, kunt u motiveren waarom het DMJOP juist niet of wel onderdeel zou moeten uitmaken van deze aanbesteding?
Waar zitten voor u hierin de risico's? Waar zit voor het Kadaster het risico en/of risico's?

Antwoord

Het integraal benaderen van preventief en correctief onderhoud in combinatie met DMJOP levert inderdaad een volledig beeld op voor de komende jaren ten aanzien van de kosten en investeringen. Ook ontstaan hierdoor kansen om kosten te verlagen en de activiteiten goed in te plannen. Het risico voor zowel Kadaster als aanbiedende partij ligt voornamelijk in de voorbereiding. Hoe gaat opdrachtgever de verschillende aanbiedingen vergelijken? De ogenschijnlijk laagste prijs is geen garantie dat dit ook de beste oplossing is. Een mogelijke oplossing is om in eerste instantie te gunnen op basis van een prijs voor preventief onderhoud en een fictieve waarde op basis van vaste uurtarieven + opslagen voor correctief onderhoud en projecten (MJOP). U geeft dan zelf een aantal fictieve uren op welke vermenigvuldigd worden met de uurtarieven en opslagpercentages van de verschillende partijen. Voeg daaraan toe een puntenscore voor kwalitatieve aspecten en er kan een partij geselecteerd worden op basis van beste prijs/kwaliteit verhouding. Vervolgens wordt gedurende het eerste jaar dan gewerkt aan het door ontwikkelen van het contract met een MJOP, welke na uw goedkeuring dan van kracht wordt vanaf het tweede jaar.

2. Het Kadaster wenst een opdrachtnemer te contracteren die een zodanig concept aanbiedt dat deze past binnen een zogenaamde regieorganisatie, welk concept beveelt u aan en waarom?

Antwoord

Er is niet één concept aan te wijzen. Dit is sterk afhankelijk van uw ambities en toekomstige behoeften. Het beste is om gedurende het zogenaamde ingroeijaar dit samen door te ontwikkelen. Als basis kan er gekozen worden voor de FMECA methode waarbij de beleidskaders van het kadaster worden vastgelegd en waarop de dienstverlening optimaal wordt afgestemd.

3. Wat is uw visie op preventief en correctief onderhoud in relatie tot een regieorganisatie?

Antwoord

Wij kunnen ons voorstellen dat u duidelijke informatie wenst te ontvangen over de stand van het onderhoud, de conditiestatus van de installaties, het aantal storingen welke zijn opgetreden en wat er wordt gedaan om de kosten en verstoringen te voorkomen/te reduceren. Dit is prima vast te leggen d.m.v. KPI's zodat u de gewenste stuurinformatie voor de regieorganisatie ontvangt. Wij verzorgen voor diverse andere organisaties daarvoor uitgebreide managementrapportages en bespreken deze op tactisch/strategisch niveau. Advies en ondersteuning in de veelal continu veranderende klantomgeving is een standaard onderdeel van ons dienstenpakket.

4. Wat zijn de ontwikkelingen met betrekking tot preventief onderhoud en correctief onderhoud?

Antwoord

Wij zien een duidelijke relatie tussen preventief onderhoud, modificaties + verbeteringen en het effect daarvan op het correctief onderhoud. Door het onderhoud op een juiste wijze en op het goede moment in te plannen zien wij bij diverse projecten een substantiële reductie van het aantal storingen en bijkomende kosten. Een goede registratie is daarbij zeer belangrijk om dit te kunnen onderbouwen. Leverancier X heeft hiervoor een in eigen beheer ontwikkeld CMMS (het Leverancier X Maintenance Systeem) welke gekoppeld is aan een webportal zodat u voortdurend de status kunt volgen. Het voordeel hiervan is dat er geen licentie kosten van toepassing zijn. En bij een eventuele contractafloop krijgt u alle gegevens in een gegevensdrager tot uw beschikbaar. Het zijn immers uw gegevens.

5. Welk dienstverleningsconcept en contractvorm is volgens u passend om de beoogde doelstellingen te realiseren?

Antwoord

Een onderhoudscontract op basis van basis onderhoudsrecepten met daaraan toegevoegd diverse KPI's zoals NEN2767 conditie niveau handhaving, aantoonbare storingsreductie, voldoen aan wet®elgeving. En uitgebreide managementrapportages inclusief rapportages.

6. Welke mogelijkheden biedt uw dienstverlening in relatie tot de gewenste situatie, ook in het bijzonder ten aanzien van de vervangingen naar aanleiding van een verduurzamingsroutekaart (looptijd ca. 10 jaar of langer)? Hoe borgt u de kennis in relatie tot ontwikkelingen op dit thema voor nu en in de toekomst?

Antwoord

Door onze dagelijkse activiteiten in verschillende landen, kijken wij over de "grenzen" heen van wat in Nederland gebruikelijk is. Een voorbeeld daarvan is onze Hubgrade dienstverlening waar voortdurend wordt geanalyseerd welke maatregelen getroffen kunnen worden om de energiereductie, energietransitie en luchtkwaliteit te verhogen. Dat vindt plaat vanuit diverse monitoringscentra (Hubgrades) over de hele wereld waarbij de ervaringen continu worden uitgewisseld. Ook vindt daarbij een voortdurende innovatieslag plaats om duurzame gebouwen te ontwikkelen. Niet alleen energetisch, maar ook door oplossingen te bieden om afvalstromen te voorkomen door hergebruik van waardevolle grondstoffen. Wij werken daarvoor samen met verschillende partijen in het zogenaamde "Urban Mining" collectief. Een recent voorbeeld daarvan is de duurzame renovatie van twee kantoren van Nationale Nederlanden. Daarbij is maximaal ingezet op hergebruik van materialen. Bijvoorbeeld door armaturen om te bouwen van TL naar LED verlichting.

7. Over welke competenties dient het Kadaster te beschikken om invulling te geven aan goed opdrachtgeverschap in relatie tot het model dat u adviseert?

Antwoord

In uw beschrijving lezen wij dat u een andere invulling overweegt voor het beheer en onderhoud van de E&W installaties. Wij concluderen dat de toekomstige vorm in zekere zin al globaal in beeld is vanuit uw beschrijving van de gewenste situatie van uw marktconsultatie document (te lezen onder projectdoelstellingen). Een andere contractvorm geeft daarbij een verandering in de manier waarop de beoordeling van de performance van de nieuwe onderhoud partij wordt gehouden t.o.v. de huidige situatie. Ongeacht de gekozen contractvorm zal de gebruikerstevredenheid van de Kadaster medewerkers (welke dagelijks gebruik maken van de voorzieningen) voorop staan.

Wij stellen het daarbij op prijs als wij inzicht krijgen in eventuele interne klant tevredenheidsonderzoeken. En dan met name het gedeelte dat betrekking heeft op de installatietechnische voorzieningen. Daarmee wordt een voortdurend optimalisatie proces gestimuleerd en geeft dit ons nog meer mogelijkheden om in te spelen op de behoefte van u en uw interne klanten (en eventuele bezoekers).

Bij competenties die wij daarbij vragen, behoren: Transparantie, samenwerking, communicatie en tijdsreservering om ons (verbeter) advies met u inhoudelijk door te nemen.

8. Op welke manier kan het Kadaster het beste sturing geven aan de uitnutting van het contract en op welke manier vindt dan afrekening van de diensten plaats?
Antwoord Bij duurzaam onderhoud en beheer van de gebouwen past een langjarige samenwerking voor het beste resultaat. Het maximale resultaat wordt bereikt als er zowel tijdens de komende onderhoudstermijn en ook daarna een duidelijke visie is voor het verduurzamen en optimaal instandhouden van het vastgoed. U kunt daarbij denken aan een ontwikkelingscontract waarbij het 1e jaar op basis van preventief onderhoud en correctief onderhoud wordt gewerkt en daarna op basis van KPI's en een gezamenlijk ontwikkeld meerjaren onderhouds en duurzaamheids plan (DMJOP) op basis van een vaste prijs.
9. Op welke manier realiseert de opdrachtnemer een stabiel personeelsbestand en op welke manier kan het Kadaster daaraan bijdragen?
Antwoord Door verdere uitbreidingen (zowel door instroom nieuwe medewerkers, als overname) zien wij onze personeelsomvang elk jaar groeien. De Leverancier X organisatie omvat in Nederland momenteel ruim 650medewerkers. Het grootste deel hiervan is werkzaam in het bedrijfsonderdeel Gebouwenbeheer; energietransitie & onderhoud. Door samenwerkingsverbanden met onderwijsinstellingen (stages, werk/leer trajecten) zorgen wij aan de basis, voor instroom van jonge werknemers. Het verloop binnen onze organisatie is erg laag. Op strategisch/tactisch niveau zijn er in de afgelopen 10 jaar feitelijk geen mensen uit dienst getreden. Ook op operationeel niveau weten wij onze medewerkers te behouden. Leverancier X besteedt daarbij veel aandacht aan de ontwikkeling en motivatie van haar medewerkers door te stimuleren op persoonlijke groei, ontwikkelingen teambuilding waarbij onze medewerkers uit een grote mate van tevredenheid een langjarig dienstverband opbouwen. In de aanbesteding laten omschrijven door de marktpartijen welke maatregelen men neemt is een gangbare uitvraag. Door de locaties in één perceel aan te besteden draagt het Kadaster ook bij aan een stabiele werkomgeving. En als de contractperiode daarbij ook langjarig is, geeft dit een goede continuïteit.
10. Hoe wenst u als opdrachtnemer beoordeeld te worden op de geleverde dienstverlening, welke systematiek zou u adviseren?
Antwoord Het is belangrijk om bij aanvang van de contractperiode een goede implementatiefase te houden waarbij een inhoudelijke afstemming wordt geborgd over verwachtingen. Met name als er gekozen wordt voor een nieuwe contractopzet en organisatievorm is dit belangrijk. Wij zien daarbij vaak een belangrijke rol voor een adviesbureau, welke dit op een onafhankelijke wijze kan begeleiden in de implementatie periode. Door ook duidelijke beoordelingskaders (KPI's/SLA's) af te stemmen tijdens de implementatie, zal de realisatiefase voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer veel beter verlopen omdat discussies worden voorkomen. Een kwaliteitsplan voor de uitvoeringsfase vormt hierbij vaak een goed hulpmiddel, waarop de beoordeling kan plaatsvinden.
11. Het Kadaster denkt aan het opstellen van de juiste KPI's en/of SLA's (als voorbeeld), wat adviseert u het Kadaster?

Antwoord

Bij de projectdoelstellingen die het Kadaster stelt, past inderdaad het hanteren van de juiste KPI's en/of SLA's. Voorbeelden daarvan zijn o.a.:

- Tijdigheid wettelijke inspecties/keuringen
- Handhaving conditieniveau (3)
- Rapportages op tijd en compleet
- Realisatie van responsetijden en hersteltijden
- Klanttevredenheid

12. Wat is uw visie op klimaatbeheer in relatie tot bijvoorbeeld slimme ventilatie en trends en ontwikkelingen als gevolg van o.a. Covid maar ook een gezonde werkomgeving?

Antwoord

De kwaliteit van het binnenmilieu beïnvloedt de gezondheid, het beleefde comfort en de productiviteit van de gebruikers van een gebouw. Elke dag ademen we per persoon gemiddeld 8.000 liter lucht in. Covid-19 heeft ons heel duidelijk gemaakt dat de lucht die we inademen risico's met zich mee kan brengen. Daarom is het belangrijk dat de lucht die je binnen inademt gezond is. Onvoldoende geventileerde ruimtes vergroten het risico op gezondheidsklachten door bijvoorbeeld de kans op besmettingen door virussen.

Ongezonde lucht kan bestaan uit een mengsel van stoffen, zoals CO₂, fijnstof, vluchtige organische stoffen, vocht en schimmels maar is niet altijd even goed zichtbaar. Door de luchtkwaliteit te meten en te monitoren wordt de gezondheidsprestatie van een ruimte snel, goedkoop en duidelijk zichtbaar gemaakt.

Benieuwd hoe gezond uw leefomgeving is?

We beschikken over een mobiele meetbox waarmee we snel en flexibel de luchtkwaliteit in een ruimte kunnen meten. Maar we kunnen ook m.b.v. een netwerk aan IOT smart sensoren een permanente meting realiseren. Uiteraard monitoren en analyseren we de ontvangen data, rapporteren we via een duidelijk dashboard en kunnen bij limiet overschrijdingen tijdig de gebruiker informeren op het nemen van maatregelen. Daarnaast kunnen we adviseren om maatregelen te nemen om de luchtkwaliteit te verbeteren. Doel is een gezonde werk en leefomgeving voor iedereen.

13. Wat is naar uw mening een passende rol/taakverdeling en samenwerking met het Kadaster?

Antwoord

Afgaande op uw beschrijving van de gewenste situatie, verwachten wij dat u een regie model voor ogen heeft, waarbij wij u op basis van voortdurende advisering en transparante rapportages de hoogst mogelijke service bieden. Op basis van onze voorstellen en vooral de onderbouwingen (nut, noodzaak, (TCO)voordeel, kosten) biedt dit u dan de gelegenheid om goede keuzes te maken voor uw vastgoed.

14. Welke kansen ziet u buiten de omschreven scope?

Antwoord

Wij begrijpen uit uw beschrijving dat duurzaamheid een erg belangrijk onderdeel vormt in de nieuwe contractperiode. Daarvoor zien wij verschillende mogelijkheden.

Kans 1: Om de levensduur van installaties maximaal te verlengen en tijdig maatregelen te nemen tegen storingen is circulair hergebruik een goed alternatief bij vervanging. Ook als nieuwe vervangings-materialen niet meer leverbaar zijn. Dit wordt bereikt door gebruik te maken van circulaire materialen uit het “Urban Mining collectief”. Dit is een samenwerking welke wij hebben met marktpartijen / leveranciers voor hergebruik van nog uitstekende materialen en onderdelen.

Recentelijk hebben wij voor twee omvangrijke kantoorgebouwen voor Nationale Nederlanden een complete vernieuwing weten te realiseren waarbij hergebruik is gemaximaliseerd (Zero-waste).

KANS 2: Bijkomende voordeel is dat bij het logistieke proces van voorraden voor hergebruik, mensen in het kader van SROI duurzaam inzetbaar zijn. Met perspectief op een verdere doorgroei binnen de contractuele werkzaamheden.

KANS 3: Om daarbij op korte termijn al energie-besparingen en CO2 reductie te bereiken stellen wij voor, om maximaal gebruik te maken van monitoringsmogelijkheden en functionaliteiten vanuit GBS en energiemonitoring via onze gespecialiseerde “Hubgrade” dienst.

Met een GBS is vaak veel meer voordeel te behalen dan waar in de praktijk doorgaans gebruik van wordt gemaakt. Door actieve monitoring is aan de hand van afwijkende meetwaarden bijvoorbeeld te signaleren dat er een storing dreigt. Tijdig ingrijpen of afstand (GBS) of door een monteur aanvullend preventief op locatie aanpassingen te laten verrichten voorkomt dan niet alleen overlast, maar ook verdere gevolgen en kosten. Voor energiebesparing is ook veel winst voor uw organisatie te behalen. Op basis van goed afgestelde klimaatregelinstallaties + innovatieve monitoring (GBS en energie monitoring d.m.v. eSight, |Erbis, etc.) van de installaties en optimalisatie van het efficiënt gebruik van de installaties (kloktijden, veegpulsen, stooklijnen, etc.) zal energiereductie (circa 10%) worden bewerkstelligd alsmede een positief effect op de levensduur plaatsvinden. Binnen Leverancier X vormt Energiezuinigheid een van de belangrijkste onderdelen uit ons duurzame diensten pakket. Daarvoor is ons specialistisch energie-monitoringscentrum volledig ingericht (Hubgrade).

Onze Hubgrade bestaat hoofdzakelijk uit een platform specifiek ontwikkeld en voorzien van een managementsysteem voor het verzamelen en analyseren van energiegegevens en uit een team experts gespecialiseerd in energiebesparingen. Dit is gericht op het zodanig inregelen van de installaties, zodat er een goed & gezond binnenklimaat en optimale energie efficiëncy wordt geboden.

En actieve monitoring van luchtkwaliteit op o.a. CO2 waarde, biedt daarbij tevens de kans om het ontstaan van Covid risico's tijdig te reduceren (**KANS 4**).

Ons streven is om daarbij maximaal in te zetten op de integrale mogelijkheden die wij vanuit onze Hubgrade nog meer te bieden hebben via ons 4 stappen model met besparing indicaties, welke afhankelijk zijn van looptijd, terugverdientijd en situatie. Duurzame oplossingen als warmtepompen, zonnepanelen, (schil) isolatie, etc. vormt daar onderdeel van. Over technische aanpassingen welke daarvoor gewenst zijn en het financieel voordeel, informeren wij u proactief.

Hubgrade



2. Informatiebehoefte en -systemen
1. Welke informatie en technische zaken dienen voorhanden en/of geïmplementeerd te zijn voor aanbesteding van het model dat u adviseert?
Antwoord Een goede inventarisatie helpt om een realistische aanbieding te verzorgen. Naast omschrijving van de verschillende installatiecomponenten denken wij daarbij aan een opgave van: aantallen, capaciteit/vermogen, type, fabricaat en indien u het onderhoud wilt laten uitvoeren op basis van de NEN2767, tevens een conditiebepaling (huidig en gewenste conditiescore). Een duidelijke beschrijving van KPI's binnen het gewenste onderhoudscontract is ook aan te bevelen zodat u vergelijkbare aanbiedingen ontvangt.
2. Met welk assetmanagement/beheersysteem heeft uw organisatie goede ervaringen en welke modules van dergelijke systemen zijn minimaal benodigd, voor nu en in de toekomst?
Antwoord Wij hebben goede ervaringen met klantsystemen als Planon, Ultimo, Condor, Topdesk, Oracle, etc.. Daarbij zijn wij gewend om op een centrale locatie bij onze klanten de gewenste informatie in te voeren en te updaten in deze systemen. Dat gaat vaak om het verwerken van informatie rondom storingen, status van het preventief onderhoud en wet&regelgeving. Centraal in onze eigen onderhoudsregistratie, administratie en borging van afspraken staat ons Leverancier X Maintenance Systeem (VMS). Dit systeem is een eigen ontwikkeling vanuit onze wereldwijde Leverancier X organisatie. Licentiekosten zijn daarom niet aan de orde en er is een maximale flexibiliteit om maatgerichte aanpassingen door te voeren voor onze klanten.  <pre> graph LR MD[Mobile device] --> VMS[VMS] VMS --> WP[Webportal] </pre> Bij aanvang van het contract worden alle assets opgenomen (op detail niveau) in dit systeem en bijgehouden vanuit onze dagelijkse updates vanuit onderhoudsactiviteiten. Bovendien heeft u onbeperkt toegang (24/7) doormiddel van onze Webportal. In het VMS registreren wij d.m.v. synchronisatie met mobile devices van onze monteurs, de meest actuele status van de geplande en uitgevoerde werkzaamheden. De monteur ontvangt zijn dagelijkse werkomschrijving taken via deze mobile device en meldt deze daarin ook weer af, inclusief alle details (welke werkzaamheden zijn verricht, wanneer, door wie, hoelang, welke materialen zijn gebruikt, welke constatering er is, is er aanvullend werk noodzakelijk, moet er een verbetervoorstel worden uitgewerkt, etc.). Ook koppelingen tussen VMS en Planon (of andere systemen) zijn al meermaals succesvol gerealiseerd.

3. Inkoop en aanbesteden
1. Welke aanbestedingsprocedure past voor onderhavige opdracht en op welke manier heeft u voldoende kans om uw toegevoegde waarde te tonen?
Antwoord Wij adviseren u een opsplitsing te maken in een selectiefase (RFI) en een aanbiedingsfase (RFQ). Dit voorkomt voor zowel u als aanbestedende organisatie als de aanbieders veel tijd. De voorselectie vraagt doorgaans minder tijd en kosten dan het vervolgtraject waarbij een prijs gecalculeerd wordt. Zonder voorselectie zullen er doorgaans 8-12 partijen inschrijven welke u dan ook allemaal inhoudelijk zult moeten beoordelen op prijs en kwaliteit verhouding. Dit is erg tijdrovend voor u. Bij een voorselectie zou u tot 5 partijen kunnen selecteren welke dan uiteindelijk een prijsopgave verzorgen. Ook willen wij u vragen om tenminste 6 weken beschikbaar te stellen voor het uiteindelijke aanbiedingsproces (prijsfase). Voor de RFQ-fase stellen wij voor om een prijs kwaliteitsverhouding van 50/50 te hanteren. En voor het kwaliteitsdeel een aantal vaste onderwerpen te laten beschrijven. Door het bieden van de mogelijkheid om binnen maximaal 7 pagina's A4 een beschrijving te laten geven op welke wijze de aanbiedende partijen voor u het onderhoud zullen uitvoeren vanaf implementatie tot en met realisatiefase (Plan van Aanpak). Daarbij zou u voor een goede vergelijkbaarheid een aantal vaste onderwerpen centraal kunnen stellen, zoals: • organisatie beschrijving (welk uitvoeringsteam wordt voorgesteld) • beschrijving implementatiefase en wijze van communicatie • hoe storingen worden opgepakt en afgehandeld • hoe preventief onderhoud wordt georganiseerd • hoe circulariteit en energiereductie onderdeel is van de dienstverlening • hoe managementrapportages tot stand komen • hoe verbeteradvies tot stand komt • welke mate van SROI (Social Return) wordt voorgesteld
2. Welke eventuele perceelindeling past het beste en met welke reden?
Antwoord Een gecombineerd perceel E per W is aan te bevelen omdat dit voor u veel voordeel oplevert. Namelijk: 1 centraal aanspreekpunt, minder verschillende partijen over de vloer en dus minder verstoring, kostentechnisch voordeliger door efficiency voordeel, integrale duurzaamheids-projecten worden hierdoor sneller mogelijk, etc.
3. 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)?
Antwoord De beschikbare rekentijd, de beschikbare gegevens (inventarisatie) en het moment waarop de indiening moet plaatsvinden zouden beperkingen kunnen geven. Als stelregel geldt: Hoe completer de gegevens hoe beter. Met andere woorden, als een inventarisatie duidelijk en compleet is, is de calculatie sneller en beter samen te stellen. Ook vragen wij u om vanwege de omvang voldoende tijd beschikbaar te stellen. (tenminste 6 weken).

4. Welke keurmerken, certificering en anderszins zijn gangbaar in uw markt en waaraan voldoet uw organisatie?
Antwoord Wij hanteren de ISO 9001 en zijn daarop gecertificeerd. Daarnaast bezitten wij tevens diverse andere certificeringen zoals VCA** en de ISO14001 en meer. En vanzelfsprekend de vakgerichte certificeringen zoals: Scios, F-gassen, etc.
5. Welke looptijd van de overeenkomst is het meest passend en op welke manier is een mogelijke verlenging aan aantoonbare prestaties te koppelen?
Antwoord Om een optimale ontwikkeling naar duurzaam vastgoed te maken is het aan te bevelen om een contractperiode van 10 jaar te nemen. Tussentijdse verlengingen zijn daarbij gebruikelijk. Bijvoorbeeld een basis periode van 4 jaar met daarna telkens een 2 jarige verlenging. Door tussentijdse evaluaties te houden over hoe tevreden u bent over de dienstverlening worden dan bijvoorbeeld “credits” opgebouwd die uiteindelijk bepalen of er wel of niet een verlenging gaat plaatsvinden.
6. Welke kansen en risico's ziet u voor het Kadaster met betrekking tot de aanbesteding?
Antwoord Een risico is dat de nieuwe contractopzet t.o.v. de oude contractopzet nog niet bij alle gebouw- en werkplekbeheerders voldoende bekend is bij aanvang van het contract. Hierdoor kunnen misverstanden ontstaan over de wijze van uitvoering van een onderhoudspartij. Een voorbeeld is, dat het uitvoeren van onderhoud gericht op instandhouding van NEN2767 conditie niveaus, iets geheel anders is als een inspanningscontract. Om dit te voorkomen is een kick-off meeting aan te bevelen waarin de verschillen tussen oud en nieuw goed worden benoemd. Goede rapportages en onderbouwingen vanuit de onderhoudspartij zijn daarbij dan ook noodzakelijk. Door de nieuwe contractopzet (de gewenste situatie) ontstaan veel kansen om een integrale visie te hanteren voor het optimaliseren van de installatie voorzieningen. Door te sturen op comfort (klimaat, verlichting, voorzieningen) stelt u een onderhoudspartij in de gelegenheid om maximaal in te zetten op ontwikkeling en innovatie. Wel is het raadzaam om voor deze activiteiten een vastgestelde post te benoemen en te laten afprijzen op een inschrijfbiljet. Dit om voor u een goede vergelijkbaarheid mogelijk te maken tussen de verschillende aanbieders. Dit zou bijvoorbeeld een post beheer kunnen zijn, met onderverdeling in: • algemene coördinatie en overleg momenten op operationeel, tactisch en strategisch niveau • energiemonitoring en bewaking • luchtkwaliteit monitoring en bewaking • beheer op afstand van installatie instellingen • rapportage over de stand van het onderhoud en wet&regelgeving • rapportage storingen (per installatiedeel)

- rapportage energiemonitoring
- advies voor energiereductie
- advies voor storingsreductie
- advies voor verduurzaming
- advies voor groot (circulair) onderhoud

7. Op welke manier kan Social return benut worden bij onderhavige aanbesteding?

Antwoord

Het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt is zeer gebruikelijk bij de opdrachten die wij realiseren bij overheidsdiensten. Wij zien daar zeker mogelijkheden voor en de waarde van 3-5% van de opdrachtwaarde komt daarbij ook overeen met onze ervaringen. Mede door onze organisatieomvang en verschillende diensten zijn er verschillende plaatsingsmogelijkheden.

8. Wat zouden kansen en/of toepassingen kunnen zijn in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen in relatie tot de beoogde opdracht? Denk aan inzet personeel, terugdringen CO2, circulariteit etc.

Antwoord

Maatschappelijk verantwoord ondernemen staat bij Leverancier X wereldwijd hoog in onze beleidsvoering. Niet alleen kijken wij voortdurend hoe wij optimaal invulling kunnen geven aan SROI, maar ook zetten wij ons in om afval te reduceren en CO2 uitstoot substantieel omlaag te brengen.

Het hergebruik van materialen wordt steeds belangrijker bij het terugdringen van de CO2 uitstoot. Binnen Leverancier X vormt het bieden van circulaire oplossingen en het herbenutten van grondstoffen een kernactiviteit en hanteren wij daarbij de slogan "resourcing the world". Leverancier X participeert in diverse werkgroepen en projecten waarbij hergebruik van materialen centraal staat.

De resultaten van onze Circulaire inspanningen en de concrete reducties op de milieu impact op uw locaties worden aan u gepresenteerd via uitgebreide rapportages en presentatie door onze contractmanager (uw vaste contactpersoon). En zijn permanent online te volgen voor u via onze webportal en op deze wijze altijd controleerbaar.

Wij geven inzicht geven in zowel volume en voetafdruk van toegepaste materialen

Met diverse leveranciers van materialen en goederen zijn afspraken vastgelegd over milieu aspecten volgens de ISO 9001 en ISO 14001.

Dit maakt onderdeel uit van ons inkoopbeleid.

Hierbij wordt ook het reduceren van verpakkingsmateriaal als selectiecriteria gehanteerd voor onze leveranciers.

Ons beleid ten aanzien van reductie van afval gaat echter veel verder. Voorkomen van afvalstoffen aan de bron wordt waarbij aangevuld met het nuttig en duurzaam hergebruik.

Hoe kan het partnership naar circulariteitsdoelen toewerken?

Wij hanteren hierbij de 10R-ladder als stuurmiddel met o.a.:

R1: Refuse & Rethink (afwijzen / heroverwegen)

R5: Recycling

R6: Recover (terugwinnen)

Ook de R2 (Reduce), R3 (Re-use) en R4 (Repair, Refurbish, Remanufacture en Repurpose) oftewel repareren, "opknappen", reviseren en hergebruiken, passen wij nu al toe binnen onze organisatie.

Onze ambitie is een 100% circulair ontwikkelingssamenwerking met het Kadaster.

Door bijvoorbeeld het verlengen van de levensduur en of door hergebruik van materialen. Bij nieuwe producten zal gekozen worden voor duurzame varianten (o.b.v. circulaire inkoopmethodiek). Daar waar

recyclen de laatste oplossing is, heeft Leverancier X de mogelijkheid om bijvoorbeeld plastic afval binnen haar eigenkaders in de organisatie te recyclen, met een zo laag mogelijke milieu-impact, tot een grondstof die weer herbruikbaar is voor nieuwe producten. Deze grondstof zou bijvoorbeeld gebruikt kunnen worden voor een item (100% circulair) welke terugkomt in het interieur van de locaties.

Nieuwe materialen welke worden toegepast voldoen aan de volgende criteria:

- Zijn bio-based en biologisch afbreekbaar;
- Zijn geproduceerd vanuit hernieuwbare bronnen;
- Hebben aantoonbaar een zo laag mogelijke schaduwprijs (lage belasting milieukosten);
- Zijn goed herbruikbaar voor een tweede of zelfs derde+ levensfase;
- Af te stoten materialen worden elders circulair in de keten gebracht;
- Volledig demontabel en remontabel;

Voorbeelden welke Leverancier X nu al toepast

Overgebleven reststoffen van papier, karton en kunststof etc. wordt binnen eigen fabrieken verwerkt als grondstof voor nieuwe producten.

Bijvoorbeeld op onze eigen productielocaties in Dronten en Vroomshoop.

Leverancier X ondersteunt het Returnity initiatief. Een initiatief waarin afval niet meer bestaat.

Het hergebruik van materialen wordt steeds belangrijker bij het terugdringen van de CO2 uitstoot. Binnen onze organisatie vormt het bieden van circulaire oplossingen en het her benutten van grondstoffen een kernactiviteit. Wij participeren in diverse werkgroepen en projecten waarbij hergebruik van materialen centraal staat om verspilling van grondstoffen en energie te elimineren. Daarmee bieden wij ondersteunende meerwaarde om ambities van circulaire oplossingen te realiseren. M.a.w., wij kijken niet alleen naar de gangbare oplossingen binnen energie efficiency maar nadrukkelijk ook naar de duurzaamheid van de toe te passen materialen bij vervangingen. Bij diverse andere klanten wordt actief gewerkt m.b.t. MVO en duurzaamheidsrichtlijnen, waarvoor het FIRA certificaat is behaald.

Een ander concreet voorbeeld is een omvangrijke verbouwing zoals wij realiseren bij Nationale Nederlanden: zie film NN Workspace 2020. <https://vimeo.com/440583798>

Bij vervangingen en aanpassingen van gebouwen en installaties ontstaat doorgaans de grootste impact op de inzet van milieu doordat er veel afval stromen en nieuwe toevoer stromen van nieuwe materialen plaatsvinden. Dat kan en moet anders vinden wij.

Urban mining, waarbij materialen en installatiedelen uit bestaande gebouwen worden gedemonteerd en worden geprepareerd en opgeslagen in magazijnen is een beweging waar Leverancier X veel voordeel in ziet voor haar klanten en in het bijzonder de organisaties met meerdere locaties zoals het Kadaster.

Dit passen wij al toe bij het project Nationale Nederlanden.

Deze vorm van hergebruik van nog waardevolle onderdelen zal verder worden geoptimaliseerd door het catalogiseren in BIM (Building Information Modelling), waarbij details van opgeslagen onderdelen en in te zetten onderdelen in de in gebruik zijnde installaties op een efficiënte wijze met elkaar kunnen worden vergeleken en geselecteerd.

Bij alle omvangrijke projecten zal daarom de milieu impact inzichtelijk worden gemaakt (milieu rapport) en de toelichting worden gegeven op welke wijze de milieu impact wordt gereduceerd.



1. Het Kadaster overweegt om haar duurzame meerjaren onderhoudsplan (DMJOP) onderdeel uit te laten maken van de aanbesteding. Dus naast het preventief en correctief onderhoud zal zij ook haar geplande investeringen bij beoogd opdrachtnemer neer willen leggen. Hoe kijkt u, als potentieel opdrachtnemer, aan tegen deze overweging, kunt u motiveren waarom het DMJOP juist niet of wel onderdeel zou moeten uitmaken van deze aanbesteding? Waar zitten voor u hierin de risico's? Waar zit voor het Kadaster het risico en/of risico's?
Antwoord De voorgestelde route is voor een partner alleen interessant als er een integraal [multidisciplinair] prestatiecontract onder ligt met een relatief lange looptijd. Voor ons zal een andere contractvorm met wel deze vraag reden kunnen zijn af te zien van deelname. DMJOP wel deel uit laten maken van de aanbesteding is in onze ogen essentieel om naast het invullen van uw duurzaamheidsambitie (investeren op de natuurlijke vervangingsmomenten) op een verantwoorde wijze het onderhoud vorm te geven (het inpassen alternatieve, duurzame en circulaire toepassingen) in combinatie met datagedreven diensten. Risico's zijn de eventueel te korte looptijd [terugverdienen] en de eventuele problemen die kunnen ontstaan door vervangingen bij een bestaande installatie waarvoor eerder een ander verantwoordelijkheid is geweest, inregelen duurt wat langer en klantbeleving is soms wat minder positief in het begin. Voor Kadaster bestaat het risico dat kennis mogelijk niet direct beschikbaar is voor henzelf.
2. Het Kadaster wenst een opdrachtnemer te contracteren die een zodanig concept aanbiedt dat deze past binnen een zogenaamde regieorganisatie, welk concept beveelt u aan en waarom?
Antwoord Wij bevelen een integraal [multidisciplinair] prestatiecontract aan met een hoge knip, een beperkt aantal KPI's [in ieder geval 1 op samenwerking en transitie] en een lange looptijd om de relatie met de leverancier te verdiepen. Dit omdat de wereld van de FM-organisatie bij het Kadaster zal veranderen door de aanwezigheid van de nieuwe partner en die verandering kost tijd, ook om dat te accepteren.
3. Wat is uw visie op preventief en correctief onderhoud in relatie tot een regieorganisatie?
Antwoord PO en CO maximaal beleggen bij de nieuwe partner. CO met een relatief lage afkoopsom per storing en PO met een maximale verbinding richting het DMJOP.
4. Wat zijn de ontwikkelingen met betrekking tot preventief onderhoud en correctief onderhoud?
Antwoord Met deze vraag kunnen we verschillende kanten op. Er zijn immers verschillende ontwikkelingen. Gebruik van gebouwwdata, transparante registratie van storingen en data-analyse, stelt u en ons in staat om op een pro-actieve wijze het juiste onderhoud, op het juiste moment en zonder verstoring te verrichten. Daarnaast is het voor het Kadaster, denken wij, goed en tegelijkertijd spannend als ze de focus weten te leggen op toetsing en advies in plaats van controle en instructie.

5. Welk dienstverleningsconcept en contractvorm is volgens u passend om de beoogde doelstellingen te realiseren?
Antwoord De doelstellingen, als verwoord op pagina 3 van 7, vragen allemaal om een [al eerder genoemd] prestatie-contract met een beperkte groep KPI's en lange looptijd. Onze voorkeur is om een samenwerkingsovereenkomst aan te gaan waarbij alle betrokkenen op basis van transparantie, openheid en vertrouwen de doelstellingen formuleren en vastleggen. Op voorhand de uitvoering vast te klikken past hierbij niet, de dienstverlening zal moeten worden afgestemd op uw bedrijfskritische processen. In samenwerkingssessies is dit met elkaar te bepalen waardoor de dienstverlening uiteindelijk het beste bij uw wensen en behoeften aansluit.
6. Welke mogelijkheden biedt uw dienstverlening in relatie tot de gewenste situatie, ook in het bijzonder ten aanzien van de vervangingen naar aanleiding van een verduurzamingsroutekaart (looptijd ca. 10 jaar of langer)? Hoe borgt u de kennis in relatie tot ontwikkelingen op dit thema voor nu en in de toekomst?
Antwoord Ook wij hebben de ontwikkelingen gekoppeld aan de internationale duurzaamheidsambities vertaald in allerlei activiteiten. Dat betekent dat wij veel specialisten hebben om analyses te doen, adviezen te geven en uitvoering te toetsen zodat opdrachtgevers zeker weten dat ze voldoen aan wet- en regelgeving op een voor hen passende wijze. Afhankelijk van looptijden kunnen we investeringen doen en / of ondersteunen zodat zaken haalbaar worden. Wij borgen de noodzakelijke kennis door een grote beschikbaarheid aan gekwalificeerde medewerkers, een uitgebreid netwerk, de hiervoor noodzakelijke certificeringen aantoonbaar op orde te houden, trainingen te verzorgen en telkenmale opzoek te gaan naar innovatieve toepassingen.
7. Over welke competenties dient het Kadaster te beschikken om invulling te geven aan goed opdrachtgeverschap in relatie tot het model dat u adviseert?
Antwoord Kunnen sturen op waarde creatie, luisteren, samenwerken, loslaten, toetsen en de wil om te leren [beter worden]
8. Op welke manier kan het Kadaster het beste sturing geven aan de uitnutting van het contract en op welke manier vindt dan afrekening van de diensten plaats?
Antwoord Met elkaar bepalen we de totale kosten van de dienstverlening waarbij er altijd sprake zal zijn van een variabele component [deels vanuit het DMJOP, deels vanuit het CO en deels vanuit bijvoorbeeld ongeplande klantwensen]. Die kosten leggen we uit over de looptijd van het contract en "hakken we in stukjes per jaar". Dat vertaalt zich vervolgens in 6 of 12 vaste termijnen met een voor alle betrokkenen vriendelijke cashflow. De variabele kosten verrekenen we dan 4 maal per jaar. Sturen op afwijkingen.
9. Op welke manier realiseert de opdrachtnemer een stabiel personeelsbestand en op welke manier kan het Kadaster daaraan bijdragen?
Antwoord Wij werken pro-actief aan het boeien en binden van onze huidige en nieuwe medewerkers door een omgeving te creëren waarin mensen zich kunnen ontplooien en thuis voelen. Het Kadaster kan daaraan bijdragen door ons de opdracht te gunnen [logisch] maar met name door het thema samenwerking maximaal in te vullen. Zo ontstaat een contractuitrol waar waardecreatie een plek krijgt en dat vinden onze medewerkers belangrijk.

10. Hoe wenst u als opdrachtnemer beoordeeld te worden op de geleverde dienstverlening, welke systematiek zou u adviseren?
Antwoord Met elkaar bepalen we een beperkt aantal KPI's op basis waarvan we met elkaar bepalen hoe het gaat, waar het beter moet en wat van een en ander de consequenties zijn. Daarnaast is het inzetten van klanttevredenheidsonderzoeken, ook onder de gebruikers, een waardevol instrument om de dienstverlening te borgen en te verbeteren.
11. Het Kadaster denkt aan het opstellen van de juiste KPI's en/of SLA's (als voorbeeld), wat adviseert u het Kadaster?
Antwoord Naast een aantal KPI gekoppeld aan de technische kant van de dienstverlening graag ook een paar KPI's over de kwaliteit van de samenwerking zodat we daar blijvend aandacht voor houden.
12. Wat is uw visie op klimaatbeheer in relatie tot bijvoorbeeld slimme ventilatie en trends en ontwikkelingen als gevolg van o.a. Covid maar ook een gezonde werkomgeving?
Antwoord Het is tegenwoordig zeer goed mogelijk om realtime inzicht te krijgen in bijvoorbeeld het thermisch comfort, dat noemen sommigen slim. Het aanpassen op "individueel" niveau is wat minder makkelijk maar het is derhalve zeer wel mogelijk. Voor gebruikers inzicht geven in de kwaliteit van de werkomgeving is waardevol en kan.
13. Wat is naar uw mening een passende rol-/taakverdeling en samenwerking met het Kadaster?
Antwoord Het antwoord op deze vraag is bij het ontbreken van een beoogd organogram lastig. Wat is betreft ontstaat er een samenwerking gericht op samen beter worden, een samenwerking gericht op veiligheid in de breedste zin van het woord.
14. Welke kansen ziet u buiten de omschreven scope?
Antwoord Verduurzaming, innovatie en samenwerking met de andere providers op de eigendomslocaties.
2. Informatiebehoefte en -systemen
1. Welke informatie en technische zaken dienen voorhanden en/of geïmplementeerd te zijn voor aanbesteding van het model dat u adviseert?
Antwoord Er hoeft geen specifiek systeem geïmplementeerd te zijn voor de aanbesteding als er maar ruimte is tijdens de implementatie periode om een verbinding te maken met het systeem dat het Kadaster nu gebruikt. Wij bouwen graag een API tussen uw en ons systeem zodat er voor beiden een optimale situatie ontstaat. Borg wel dat de data uiteindelijk eigendom wordt van het Kadaster zodat ook na het vertrek van uw nieuwe partner continuïteit is.
2. Met welk assetmanagement/beheersysteem heeft uw organisatie goede ervaringen en welke modules van dergelijke systemen zijn minimaal benodigd, voor nu en in de toekomst?
Antwoord De vraag kent een antwoord dat alle kanten op kan, dat vinden wij niet handig. Wij hebben ervaring met alle reguliere assetmanagement systemen zoals Planon, NPQ, Facilitator, etc. Met een goed koppeling [API] is het heen en weer brengen van data goed in te richten.

3. Inkoop en aanbesteden
1. Welke aanbestedingsprocedure past voor onderhavige opdracht en op welke manier heeft u voldoende kans om uw toegevoegde waarde te tonen?
Antwoord Onderhands met voorafgaande selectie en mondelinge dialoog zonder daar allerlei beperkingen aan te hangen. Ofwel, een route waarbij u en wij de kans krijgen elkaar te begrijpen zodat u krijgt wat u vraagt. Je kan ook zeggen een selectie op aantoonbare kwaliteit en na gunning met elkaar de beste oplossing en dienstverlening uitwerken binnen het beschikbare budget. Aan het einde van dit (korte) proces is er en duidelijkheid over het budget, de kwaliteit en over de wijze van samenwerking. Komt er geen positief besluit dan is runner-up in beeld om dit traject alsnog vorm te geven.
2. Welke eventuele perceelindeling past het beste en met welke reden?
Antwoord Geen perceel indeling, niet geografisch en niet disciplinair. Een aanspreekpunt is voor u en uw pandgebruikers het plezierigste en voor ons in een prestatie omgeving het meest optimaal.
3. 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)?
Antwoord Elementen die wij een plek geven om onze deelname te bepalen zijn: Level playing field [laat implementatiekosten niet meewegen want de huidige provider heeft dan een enorm voordeel], looptijd, integraliteit van de dienstverlening, concurrentie veld, goede prijs/kwaliteit verhouding, afwezigheid boetebedingen, fatsoenlijke aansprakelijkheidsregels, mogelijkheid tot dialoog vooraf, etc.
4. Welke keurmerken, certificering en anderszins zijn gangbaar in uw markt en waaraan voldoet uw organisatie?
Antwoord Wij voldoen aan alle keurmerken om te mogen doen wat we doen. Dat gaat dan over VCA, ISO 9001/9002, duurzaamheidsprestatieladder, NEN 14001
5. Welke looptijd van de overeenkomst is het meest passend en op welke manier is een mogelijke verlenging aan aantoonbare prestaties te koppelen?
Antwoord Meest passende looptijd is ca. 8 jaar met een verlenging van 2 jaar. En met transparante werkbare KPI's is een verlenging prima aan de prestaties te koppelen.
6. Welke kansen en risico's ziet u voor het Kadaster met betrekking tot de aanbesteding?
Antwoord Een risico het selecteren van een niet geheel geschikte partner als het traject te krap wordt ingestoken en er alleen op prijs wordt geselecteerd. Tevens is het een risico dat er complexe excels worden opgezet om leveranciers met elkaar te vergelijken, modellen die een invuloefening an-sich blijken. Dat is zonde van de effort. Een kans op het selecteren van de juiste partner ontstaat als er ruimte geboden wordt om ieders verhaal te vertellen in woord en geschrift. Geef de leveranciers de ruimte.
7. Op welke manier kan Social return benut worden bij onderhavige aanbesteding?
Antwoord Vrijblijvendheid niet toelaten en de norm [%] niet te hoog én eventueel oplopend laten zijn.

8. Wat zouden kansen en/of toepassingen kunnen zijn in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen in relatie tot de beoogde opdracht? Denk aan inzet personeel, terugdringen CO2, circulariteit etc.
Antwoord Het opnemen van doelstelling ikv circulariteit is bij Beheer en Onderhoud nog niet zo eenvoudig. Voor inzet personeel ikv MVO zijn heldere doelstellingen mogelijk als het fenomeen waarde daar maar wel een plek bij krijgt in plaats van alleen een percentage. Voor wat betreft het terug dringen van CO2 kunnen ook gewoon doelstellingen worden bepaald als er maar wel bekend is wat de stand nu is. In de uitvraag kan aan partijen worden gevraagd op welke wijze zij hun duurzaamheidsbeleid aantoonbaar uitvoeren.

1. Dienstverlening en contractvorm
15. Het Kadaster overweegt om haar duurzame meerjaren onderhoudsplan (DMJOP) onderdeel uit te laten maken van de aanbesteding. Dus naast het preventief en correctief onderhoud zal zij ook haar geplande investeringen bij beoogd opdrachtnemer neer willen leggen. Hoe kijkt u, als potentieel opdrachtnemer, aan tegen deze overweging, kunt u motiveren waarom het DMJOP juist niet of wel onderdeel zou moeten uitmaken van deze aanbesteding? Waar zitten voor u hierin de risico's? Waar zit voor het Kadaster het risico en/of risico's?
Antwoord Dat het Kadaster de DMJOP wil onderbrengen bij de potentiële opdrachtnemers, waar zij naast het preventieve en correctieve ook het planmatige onderhoud uitvoeren is iets waar wij voorstander van zijn. Op deze wijze kan er betere afstemming plaatsvinden tussen deze 3 onderdelen, wat leidt tot kosten optimalisatie en laagste TCO. Wel is het zo dat wij geen voorstander zijn om als onderdeel van de aanbesteding een DMJOP aan te leveren of af te prijzen. Het DMOP betreft een begroting met vaak aanzienlijke bedragen. Indien het DMJOP wordt meegenomen om af te prijzen voorzien wij dat op het onderdeel prijs, de gunning plaatsvindt op de DMJOP en niet op het jaarlijkse preventieve, dan wel correctieve onderhoud, terwijl het draait om goed dagelijks beheer en onderhoud. Ook kan er met de DMJOP bedragen geschoven worden, waardoor men strategisch in kan schrijven door bedragen later vrij te laten vallen en daarmee een te laag of onwerkelijke DMJOP aan te leveren om de opdracht binnen te halen.
16. Het Kadaster wenst een opdrachtnemer te contracteren die een zodanig concept aanbiedt dat deze past binnen een zogenaamde regieorganisatie, welk concept beveelt u aan en waarom?
Antwoord Wij stellen maincontracting voor, waarbij nakoming en het behalen van prestaties worden geborgd door een SLA en samen opgestelde en overeengekomen KPI's en er samengewerkt wordt op basis van heldere ontwikkelingsdoelstellingen zoals: • Kostenbeheersing (totale keten) • Meer comfort voor de eindgebruiker • Maximale bedrijfscontinuïteit • Minimale belasting voor het milieu • Veilige gebouw gebonden technische installaties • Minder energieverbruik • Een optimale levensduur van gebouw gebonden technische installatie

Onderdeel van de samenwerking is het opstellen van een plan van aanpak I kwaliteitsplan hoe opdrachtnemer gaat bijdragen deze gezamenlijke doelstellingen te realiseren en de SLA verder ontwikkeld. Door een proactieve, open en transparante werkwijze met heldere KPI's en SLA is het kadaster volledig in de regio. Het doel is voorspelbaar (duurzaam) onderhoud.

17. Wat is uw visie op preventief en correctief onderhoud in relatie tot een regieorganisatie?

Antwoord

In onze visie is het belangrijk dat de opdrachtnemer het beheer en onderhoud uitvoert op basis van vooraf overeengekomen outputeisen en de haar performance aantoont aan via (online) rapportages gebaseerd op vooraf overeengekomen en vastgestelde KPI's. Door de performance inzichtelijk te maken, bijvoorbeeld via Balances Score Cards, welke online benaderbaar zijn, heeft de regieorganisatie toegang tot real-time informatie.

Hoe opdrachtnemer het preventieve en correctieve onderhoud uitvoert en inricht is zaak van de opdrachtnemer, zolang maar voldaan wordt aan de eisen I KPI's.

Voorbeeld: wij zien vaak dat er onderhoud wordt uitgevraagd o.b.v. NEN 2767 met een aanvullende inspanningsverplichting. Dit is "hinken" op 2 gedachtes.

18. Wat zijn de ontwikkelingen met betrekking tot preventief onderhoud en correctief onderhoud?

Antwoord

Wij zien steeds meer toepassingen op het gebied van Gebouwautomatisering/ICT zoals gebruik van Internet of Things, sensing, Big Data, monitoring, gebruik van QR-codes en toepassing van ICT/FMIS-systemen alsmede energiebewakings- en energiemanagementsystemen (EBS- en EMS). Ook toepassingen op het gebied van circulariteit zoals reviseren en refurbishen van assets is steeds meer aan de orde.

19. Welk dienstverleningsconcept en contractvorm is volgens u passend om de beoogde doelstellingen te realiseren?

Antwoord

Wij zijn voorstander om samen invulling te geven aan het dienstverleningsconcept en deze tijdens de samenwerking verder te ontwikkelen, zodat deze aangesloten blijft op de werkelijkheid en de veranderende organisatie en samenleving. Basis is een open en transparante manier van samenwerken zoals Vested. Als contractvorm opteren wij voor een geïntegreerd prestatiecontract met duidelijke afspraken over de gewenste prestaties.

20. Welke mogelijkheden biedt uw dienstverlening in relatie tot de gewenste situatie, ook in het bijzonder ten aanzien van de vervangingen naar aanleiding van een verduurzamingsroute kaart (looptijd ca. 10 jaar of langer)? Hoe borgt u de kennis in relatie tot ontwikkelingen op dit thema voor nu en in de toekomst?

Antwoord

Onze dienstverlening onderscheidt zich t.o.v. andere aanbieders omdat wij een service provider zijn welke Softe en Hard FM oplossingen biedt voor haar opdrachtgevers. Wij zijn gespecialiseerd in het optimaliseren van vastgoedportefeuilles en het totale beheer en onderhoud hiervan. Het onderhoud aan installaties is slechts een deel van onze specialiteiten. Tevens zijn wij onderdeel van een internationale organisatie welke wereldwijd opereert. Mogelijkheden welke wij bieden zijn o.a.:

- Behalen van WELL certificatie
- Behalen van BREAAAM certificatie

- Behalen van LEED certificatie
- Werkplek optimalisatie – optimale inrichting
- Beheer van assets o.b.v. ISO55001
- NEN2767 en BOEI inspecties en het opstellen van een D-MJOP a.d.h.v.
- Standaard inzet van een duurzaamheidsspecialist als onderdeel van het team, we hebben er 80 in dienst!
- Toepassingen o.h.g.v. circulariteit

Wij borgen alle kennis en houden alle ontwikkelingen bij in onze wereldwijde database waar al onze medewerkers toegang tot hebben en welke zij kunnen raadplegen via intranet. Deze database wordt doorlopend geüpdatet en bijgehouden o.a. met best practices. Daarnaast houden wij iedere week een 20 minuten durende update call waar iedereen vrijblijvend in kan bellen om op de hoogte gebracht te worden over de laatste ontwikkelingen in de markt en mogelijkheden voor verduurzaming bij opdrachtgevers.

21. Over welke competenties dient het Kadaster te beschikken om invulling te geven aan goed opdrachtgeverschap in relatie tot het model dat u adviseert?

Antwoord

De belangrijkste 5 competenties zijn

- Ambitie
- Visie
- Samenwerken
- Communicatie
- Delegeren

22. Op welke manier kan het Kadaster het beste sturing geven aan de uitnutting van het contract en op welke manier vindt dan afrekening van de diensten plaats?

Antwoord

Via SLA en KPI's. Afrekening dient plaats te vinden o.b.v. vaste aanneemsom welke jaarlijks geïndexeerd dient te worden. Een optie kan zijn om een bonus toe te kennen bij het realiseren van een bepaalde prestatie of een gain sharing model toe te passen voor gerealiseerde besparingen I verbeteringen.

23. Op welke manier realiseert de opdrachtnemer een stabiel personeelsbestand en op welke manier kan het Kadaster daaraan bijdragen?

Antwoord

Wij hebben momenteel ca 600 servicetechnici in dienst en groeien hard. We bieden goede (marktconforme) voorwaarden en de mogelijkheid om door te groeien via het volgen van cursussen en opleidingen. We investeren veel tijd en geld in opleidingen en ons personeel heeft toegang tot een persoonlijke pagina met keuze uit diverse opleidingen. Het volgen van cursussen en opleidingen wordt heel erg door onze directie gestimuleerd. Wij willen “best in class” zijn in onze markt. Mede hierdoor hebben wij een laag verloop.

Het Kadaster zou kunnen helpen met in contact brengen met de juiste instanties, personen, bedrijven en Social Return instanties, welke toegang hebben tot technisch personeel, deze leveren en/of opleiden. Ook het helpen bij het goed opzetten van een opleidings- of Social Return programma om technisch personeel aan te trekken of aan een baan te helpen is iets waar het Kadaster bij zou kunnen helpen. Wij werken hier graag aan mee.

24. Hoe wenst u als opdrachtnemer beoordeeld te worden op de geleverde dienstverlening, welke systematiek zou u adviseren?

Antwoord

Wij adviseren de beoordeling plaats te laten vinden o.b.v. KPI's en het voldoen aan prestaties aantoonbaar te maken via Balanced score cards I dashboards en het aanleveren of onderbouwen middels aanvullende rapportages/analyses. Op deze wijze beperken we fysiek overleg op locatie doordat resultaten op afstand beoordeeld kunnen worden en hierop bijgestuurd kan worden. Hiermee dragen we bij aan minder CO2 uitstoot door minder verkeersstromen.

25. Het Kadaster denkt aan het opstellen van de juiste KPI's en/of SLA's (als voorbeeld), wat adviseert u het Kadaster?

Antwoord

Wij denken aan onderstaande KPI's

- 100% compliancy
- Klantevredenheid 7
- Voldoen aan afgegeven onderhoudsplanning
- Voldoen aan NEN2767 normering bij steekproef
- % first time fixed
- Maximaal aantal storingen o.b.v. jaar ervoor
- Binnenmilieu voldoen aan wettelijke norm of ontwerpeisen
- Maximale duur storingen, hersteltijd
- Maximale responsetijd
- Betrouwbaarheid informatievoorziening zoals rapportages
- Actuele carthotheek
- Transparantie en correctheid facturen
- Marktconforme begrotingen
- Goede samenwerking o.b.v. communicatie, competenties, bereikbaarheid en resultaatgerichtheid
- Aantal innovatie – verbetervoorstellen per jaar

26. Wat is uw visie op klimaatbeheer in relatie tot bijvoorbeeld slimme ventilatie en trends en ontwikkelingen als gevolg van o.a. Covid maar ook een gezonde werkomgeving?

Antwoord

Een het realiseren van een gezond binnenklimaat door klimaatbeheer is onze core business.

Zo hebben wij grootschalig onderzoek gedaan naar de impact van de studie/werkomgeving op de gezondheid en prestaties van medewerkers en studenten. Op basis hiervan hebben we 'Healthy Workplaces' QuickScan ontwikkelt. Daarnaast richt onze dienstverlening zich sinds COVID-19 op space sizing en hybride werken: waar ligt de balans tussen zelf bepalen waar je werkt en studeert, hoe behoud je, je bedrijfscultuur en productiviteit? Wij hebben een aparte afdeling met specialisten welke zich full time bezig houdt met gezonde(re) werkomgevingen.

We zetten ook tools in bij opdrachtgevers, welke gebruik maken van sensing om luchtkwaliteit te meten, zoals aerosolen en thermisch comfort. Door middel van geavanceerde real-time inzichten kunnen we de luchtkwaliteit, ventilatie en het klimaat in binnenruimtes en collegezalen verbeteren en bijdragen aan het verbeteren van welzijn, productiviteit van de medewerkers en studenten en verminderen van ziekteverzuim.

27. Wat is naar uw mening een passende rol-/taakverdeling en samenwerking met het Kadaster?

Antwoord

Wij onderscheiden 3 rollen I taken:

Strategische verantwoordelijke(n): deze richten zich op de ontwikkeling van de dienstverlening op lange termijn en escalaties vanuit het tactisch overleg. Ook worden de omvang van de werkzaamheden voor het daarop volgend kalenderjaar besproken. Dit betreft de directie of afvaardiging hiervan, de accountmanager en contractmanager

Tactische locatieverantwoordelijke(n): Deze richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening op middellange termijn en de algemene dienstverlening. Tijdens dit overleg wordt o.a. de voortgang, planning, kwaliteit, resultaten (KPI's), financiën en specifieke afspraken tussen partijen besproken, geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Dit betreft de contractmanager, projectleider en technisch verantwoordelijke

Operationele locatieverantwoordelijke(n): dit betreft de voortgang van de dagelijkse operationele werkzaamheden, de planning en eventuele incidenten. Dit betreft de locatie en/of technisch verantwoordelijke

28. Welke kansen ziet u buiten de omschreven scope?

Antwoord

Wij zien buiten de scope een 4-tal extra kansen:

- Het combineren in de uitvraag van soft- en hard services. Op deze wijze zijn er meer kosten te besparen op het gebied van FM door ketenoptimalisatie
- Het verduurzamen van locaties door het behalen van BREAAAM, WELL of LEED certificering
- Specifieke eisen welke gesteld worden m.b.t. het verlagen van energieverbruik
- Specifieke eisen m.b.t. toepassingen op het gebied van circulariteit in het technisch beheer en onderhoud

4. Informatiebehoefte en -systemen

3. Welke informatie en technische zaken dienen voorhanden en/of geïmplementeerd te zijn voor aanbesteding van het model dat u adviseert?

Antwoord

Onder andere onderstaande zaken:

- Volledige up to date assetlijst
- Overzicht laatst uitgevoerde onderhoud
- Storingsoverzicht 2021,2020, 2019
- Logboeken op locatie
- Tekeningen (up to date)
- Wettelijke certificaten
- Exit plan huidige partij - overdrachtsafspraken
- In geval van gebruik FMIS Kadaster – mogelijkheid tot gebruik van systeem door opdrachtnemer. In geval van koppelen systemen, medewerking ICT afdeling van het Kadaster
- Beschikking over inlog/toegangscodes GBS
- Toegang tot EMS

4. Met welk assetmanagement/beheersysteem heeft uw organisatie goede ervaringen en welke modules van dergelijke systemen zijn minimaal benodigd, voor nu en in de toekomst?

Antwoord

In tegenstelling tot veel marktpartijen werken wij met alle systemen in de markt en veelal direct in het klantsysteem. Wij werken zelf met de assetmanagement/beheersystemen SI7 en Maximo, waarbij wij rapporteren via Tablau of PowerBi. Echter systemen zoals TOPdesk, Axserion, Planon, Condor zijn ons niet onbekend. Ook aanvullende systemen zoals Safety Register, O-prognose zijn systemen waar wij dagelijks mee werken

Ongeacht welk systeem vinden wij het belangrijk zoveel als mogelijk in 1 en vanuit 1 systeem te werken. Dit kan ons systeem zijn of dat van het Kadaster.

Modules welke wij minimaal benodigd zijn:

- Asset overzicht I overzicht NEN2767 status assets
- Onderhoudsplanning preventief onderhoud
- Meldingen en terugkoppelen van storingen
- Storingsoverzichten
- MJOP
- Wettelijk onderhoud
- Rapportages

Daarnaast is het belangrijk dat het systeem op afstand benaderbaar is voor toegang tot en het verwerken van onderhoudsgegevens via tablet van onze technici voor snelle en accurate verwerking van onderhoudsdata en raadplegen van de laatste informatie over assets tijdens het uitvoeren van onderhoud en storingen.

5. Inkoop en aanbesteden

9. Welke aanbestedingsprocedure past voor onderhavige opdracht en op welke manier heeft u voldoende kans om uw toegevoegde waarde te tonen?

Antwoord

Voor ons pas een onderhandse procedure na selectie, dus eerste een RFI om de gelijkwaardige partijen te selecteren, waarna er een RFP fase plaatsvindt

De RFP fase zou dienen te bestaan uit gunning o.b.v. 80% kwaliteit en 20% prijs, waarbij in het kwaliteitsdeel ruimte is voor dialoog dan wel presentatie.

Wij hebben voldoende kans om onze toegevoegde waarde te tonen indien in de uitvraag componenten opgenomen worden welke boven de huidige scope uitstijgen. Wij zijn geen traditionele installateur, maar een FM service provider welke zich bezig houdt met het optimaliseren van vastgoed portefeuilles, werkplekken en de totale FM scope, zowel hard- als soft aanbieden.

Het optimaliseren van supply chain, het realiseren van kostenbesparingen voor opdrachtgevers als KPI of beheer en onderhoud volgens ISO55001 zijn zaken welke ons onderscheiden, naast werkplekoptimalisatie en ervaring met BREAAAM, WELL en LEED.

10. Welke eventuele perceelindeling past het beste en met welke reden?

Antwoord

Gezien het opgegeven aantal locaties adviseren wij geen perceelindeling en zouden alle installaties ET en WT onder contract dienen te vallen, alsook bouwkundig. Op deze wijze kunnen wij het beheer en onderhoud optimaal inrichten alsook de supply chain en uitvoeringsrisico's voor het Kadaster zoveel als mogelijk beperken. Wij voeren zoveel als mogelijk met eigen medewerkers uit en/of met vaste preferred suppliers.

11. 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)?

Antwoord

Wij vinden onderstaande punten belangrijk:

- Beperking van de aansprakelijkheid tot alleen directe schade

- Limitering van de aansprakelijkheid max, 2,5mio per gebeurtenis, max. 5 mio per jaar
- Betaling binnen 30 dagen na factuur
- Betaling vaste aanneemsom in 4 gelijke delen vooraf
- Indexering volgens cao index
- Wederzijds (opzegbaar met opzegtermijn 6 maanden)
- Gunning o.b.v. kwaliteit
- Voldoende onderscheidende kwaliteitsvragen (m.a.w. alleen vragen als inrichting organisatie, implementatie, inrichting storingsopvolging, duurzaamheid zijn niet meer onderscheidend omdat alle marktpartijen deze vragen doorlopend beantwoorden en hier allen inmiddels hoog I gelijk op scoren)

12. Welke keurmerken, certificering en anderszins zijn gangbaar in uw markt en waaraan voldoet uw organisatie?

Antwoord

Onderstaande keurmerken en certificeringen zijn gangbaar en voldoen wij aan:

- VCA
- ISO9001
- ISO14000
- STEK
- SCIOS

Daarnaast kunnen wij onderbouwen dat wij werken volgens:

- ISO55001 (Asset Management)
- ISO50001 (EMS)
- ISO 27001 (Beveiliging ICT)
- ISO45001 (OHSAS)

13. Welke looptijd van de overeenkomst is het meest passend en op welke manier is een mogelijke verlenging aan aantoonbare prestaties te koppelen?

Antwoord

Onze ervaring is dat een lange looptijd bijdraagt aan partnership, samenwerking en het realiseren van doelstellingen. Wij stellen voor een looptijd te hanteren van 4-5 jaar welke daarna jaarlijks verlengd kan met 4 x 1 jaar. Een totale looptijd van 8-9 jaar.

Het voldoen aan prestaties is onderdeel van de overeenkomst en zou los moeten staan van mogelijke verlenging. Vanzelfsprekend is het dat indien KPI's niet behaald worden na herhaaldelijk waarschuwen er geen reden is om met elkaar verder te gaan. Anderzijds, in geval van tevredenheid aan beider kanten is er geen reden om een contract (voortijdig) niet te verlengen.

Een ondergrens kan gehanteerd worden om al dan niet te verlengen, waarbij het behalen of overschrijden van KPI's beloond zou moeten worden met verlengingen of bonus.

14. Welke kansen en risico's ziet u voor het Kadaster met betrekking tot de aanbesteding?

Antwoord

Wij zien onderstaande kansen:

- Optimaliseren beheer en onderhoud door andere invulling contract
- Nieuwe rol Kadaster – regierol – en daarmee geheel ontzorgt
- Andere I nieuwe manier van samenwerken o.b.v. win-win

- Partnerschap – samen door ontwikkelen door langere looptijd contract
- Nieuwe partij brengt nieuwe inzichten
- het verduurzamen van gebouwen en optimaliseren van werkplekken

Wij zien onderstaande risico's

- Het kadaster vult haar regierol niet goed in (laat niet los) en wil teveel controle houden
- Te korte implementatieperiode waardoor contract niet goed geïmplementeerd wordt.
- Het niet behalen van de duurzaamheidsdoelstellingen en ambities door het uitblijven van de benodigde investeringen

15. Op welke manier kan Social return benut worden bij onderhavige aanbesteding?

Antwoord

Wij zien graag dat Social Return onderdeel uitmaakt van de uitvraag. Hierbij een minimaal percentage van 2% van de aanneemsom. De invulling van Social Return zou vrij gelaten moeten worden volgens nieuwe werkwijze bij de overheid.

<https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-themas/social-return/de-praktijk#Vernieuwd>

16. Wat zouden kansen en/of toepassingen kunnen zijn in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen in relatie tot de beoogde opdracht? Denk aan inzet personeel, terugdringen CO2, circulariteit etc.

Antwoord

Wij stellen voor o.a. onderstaande kansen en/of toepassingen te hanteren:

- Het realiseren van minder restafval
- Inzet van refurbished en gereviseerde materialen I assetonderdelen
- Recycling van materialen
- Realiseren van minder CO2 uitstoot door minder transport bewegingen, inzet elektrisch vervoer
- Inbreng van een x aantal maatschappelijke ideeën per jaar
- Een x% duurzamer, minder en hernieuwbaar) energieverbruik per jaar
- Onderzoek naar het opwekken van hernieuwbare energie per locatie
- Realiseren A-label voor locaties
- Standaard een x aantal reële verduurzamingsvoorstellen per jaar uitbrengen

1. Dienstverlening en contractvorm

1. Het Kadaster overweegt om haar duurzame meerjaren onderhoudsplan (DMJOP) onderdeel uit te laten maken van de aanbesteding.
Dus naast het preventief en correctief onderhoud zal zij ook haar geplande investeringen bij beoogd opdrachtnemer neer willen leggen.
Hoe kijkt u, als potentieel opdrachtnemer, aan tegen deze overweging, kunt u motiveren waarom het DMJOP juist niet of wel onderdeel zou moeten uitmaken van deze aanbesteding?
Waar zitten voor u hierin de risico's? Waar zit voor het Kadaster het risico en/of risico's?

Antwoord Wij vinden het een goed idee om een DMJOP te koppelen aan de aanbesteding. We zien steeds meer in de markt dat een (D)MJOP integraal onderdeel is van het contract en dat deze geïntegreerd wordt in het preventieve onderhoud. Het geeft voor beide partijen duidelijkheid in de te nemen investeringen en stelt ook dat de opdrachtnemer een middel heeft om de installaties blijvend in een goede conditie te brengen en te houden. De voornaamste risico's en/of beperkingen zijn dat de waarde van een DMJOP wel realistisch moet zijn en dat beide partijen zich houden aan de afspraken.
2. Het Kadaster wenst een opdrachtnemer te contracteren die een zodanig concept aanbiedt dat deze past binnen een zogenaamde regieorganisatie, welk concept beveelt u aan en waarom?
Antwoord Om een dergelijk contract te krijgen zal deze moeten zijn gebaseerd op een prestatieovereenkomst ondersteund door KPI's en SLA's. Het concept dient ervan uit te gaan dat de opdrachtnemer de volledige verantwoordelijkheid krijgt over de installaties en dat het Kadaster als regisseur optreedt en alleen op hoofdlijnen de coördinatie op zich neemt.
3. Wat is uw visie op preventief en correctief onderhoud in relatie tot een regieorganisatie?
Antwoord Zoals in de vorige vraag beantwoord zal bij een dergelijke contractvorm dat de operationele verantwoordelijkheid volledig bij de opdrachtnemer komt te liggen. In feite komt dit neer dat er een contractvorm ligt die duidelijkheid geeft over de taken, verantwoordelijkheden en verplichtingen tussen de regieorganisatie en opdrachtnemer.
4. Wat zijn de ontwikkelingen met betrekking tot preventief onderhoud en correctief onderhoud?
Antwoord Voor de wat kleinere contracten, tot 100K, wordt veelal gebruik gemaakt van de geldende standaard voor preventief- en correctief onderhoud. Ik bedoel daarmee dat het preventief onderhoud is gebaseerd op een vooraf gestelde assetlijst met opgegeven frequenties en uit te voeren handelingen. Correctief onderhoud is meestal op basis van regie en geen verdere bijzonderheden. Bij de grotere contracten krijgt onderhoud een andere vorm en we zien daarbij dat steeds meer wordt gekozen voor risicogestuurd onderhoud op basis van de NEN2767. Aanvullend hierop is het correctief onderhoud wat meestal plaats vindt op basis van afkoop en dan met een hoog bedrag, vanaf 1500 euro.
5. Welk dienstverleningsconcept en contractvorm is volgens u passend om de beoogde doelstellingen te realiseren?
Antwoord Zie beantwoording vraag 2.
6. Welke mogelijkheden biedt uw dienstverlening in relatie tot de gewenste situatie, ook in het bijzonder ten aanzien van de vervangingen naar aanleiding van een verduurzamingsroute kaart (looptijd ca. 10 jaar of langer)? Hoe borgt u de kennis in relatie tot ontwikkelingen op dit thema voor nu en in de toekomst?

Antwoord

Onze organisatie is instaat om de volledige dienstverlening zelfstandig uit te voeren. Voor specifieke diensten zal gebruik worden gemaakt van onderaannemers maar de aansturing. Coördinatie, begeleiding en afstemming valt onder de regie van de opdrachtnemer.

Dat geldt ook voor de uitvoering vanuit de DMJOP. Deze werkzaamheden maken integraal onderdeel uit van onze diensten en zijn hierin volledig opgenomen. Hierbij is looptijd een factor die juist een positieve invloed heeft op het geheel.

Binnen Leverancier X hebben wij de afdeling Management & Advies. Deze afdeling bestaat uit verschillende onderdelen waarvan DMJOP er een is. Zij richten zich volledig op het opstellen van een DMJOP, eventueel gecombineerd met de NEN2767, en zorgen ervoor dat ook de benodigde kennis hiervoor aanwezig is en actueel blijft.

7. Over welke competenties dient het Kadaster te beschikken om invulling te geven aan goed opdrachtgeverschap in relatie tot het model dat u adviseert?

Antwoord

Om deze contractvorm succesvol te laten verlopen is het belangrijk dat het Kadaster inhoudelijk weet wat deze exact inhoud. In principe is technische kennis niet meer noodzakelijk maar wel de samenhang tussen enerzijds het uitvoeren van preventief- en correctief onderhoud en anderzijds de inzet van een DMJOP. Ook is een beperkte kennis noodzakelijk omtrent de NEN2767 en de toepassing hiervan.

8. Op welke manier kan het Kadaster het beste sturing geven aan de uitnutting van het contract en op welke manier vindt dan afrekening van de diensten plaats?

Antwoord

Het beoogde model zorgt ervoor dat de opdrachtnemer een grootte verantwoordelijkheid heeft over de totale techniek. Voor het Kadaster kan dit betekenen dat zij alle bijkomende werkzaamheden onderbrengen bij de opdrachtnemer en dat het daarna hun verantwoordelijkheid is. De verrekening van het contract kan plaats vinden op basis van uitgevoerd werk. Dit is niet hetzelfde als een maandelijkse factuur van de jaarlijkse aanneemsom. Met het factureren na uitgevoerd werk heeft het Kadaster een goed overzicht van welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en betaald dan na ratio een bepaald bedrag wat voor deze werkzaamheden staat. Dit kan gelden voor zowel preventief- en correctief onderhoud als projecten.

9. Op welke manier realiseert de opdrachtnemer een stabiel personeelsbestand en op welke manier kan het Kadaster daaraan bijdragen?

Antwoord

Het vinden en vooral behouden van personeel is een dagtaak geworden. Met name het zoeken van nieuwe technisch specialisten is een uitdagende “sport” geworden. Als organisatie besteden wij hier veel tijd en aandacht aan. Met name het behouden van medewerkers is belangrijk voor, niet alleen, ons maar ook voor de opdrachtgever. Wij doen dit door o.a. te kijken op welke wijze onze mensen het beste kunnen faciliteren op allerlei gebied. U kunt hierbij denken aan het meehelpen met financiële problemen, het geven van voorlichting over bepaalde onderwerpen, etc. Dit zijn veelal persoonlijk gerichte acties die de medewerker helpen om zich gehoord en gewaardeerd te voelen. Uiteindelijk resulteert dit dat de medewerker beter kan functioneren in zowel de privésfeer als op het werk.

10. Hoe wenst u als opdrachtnemer beoordeeld te worden op de geleverde dienstverlening, welke systematiek zou u adviseren?

Antwoord

Wat wij belangrijk vinden in het contract met iedere opdrachtgever is hoe de samenwerking verloopt en of de gestelde doelen zijn behaald. Het is daarbij belangrijk om aan te kunnen tonen hoe deze behaald zijn maar wellicht nog belangrijker welke maatregelen worden genomen om de niet behaalde doelen alsnog te bereiken. Het alleen maar beoordelen op het behalen van KPI's en SLA's is wat ons betreft onvoldoend. Dit zijn de meer harde criteria die op zich prima te meten zijn. Maar wat echt een goede samenwerking weergeeft zijn de zachte criteria. Denk hierbij aan klanttevredenheid realisatie van MVO- en SROI-doelen, wat is de bijdrage aan de maatschappij en welke innovaties zijn aangebracht en/of zijn ontwikkeld.

11. Het Kadaster denkt aan het opstellen van de juiste KPI's en/of SLA's (als voorbeeld), wat adviseert u het Kadaster?

Antwoord

Maakt vooral niet teveel KPI's en SLA's maar concentreer op een beperkt aantal die goed meetbaar zijn en een bijdrage leveren aan het contract. Wat we nog vaak zien is dat er veel KPI's worden opgesteld die lastig meetbaar en in feite geen toegevoegde waarde bieden aan het contract en de samenwerking.

12. Wat is uw visie op klimaatbeheer in relatie tot bijvoorbeeld slimme ventilatie en trends en ontwikkelingen als gevolg van o.a. Covid maar ook een gezonde werkomgeving?

Antwoord

Door Covid is, gelukkig, meer aandacht gekomen voor ventilatie en een gezonde werkomgeving. Als marktpartij zijn wij daar al enige jaren mee bezig echter zag men de noodzaak daarvan niet echt in. De technieken en ideeën zijn aanwezig en kunnen direct ingezet worden. Dat kan met de bestaande installatie of door middel van een kleine aanpassing. In sommige gevallen moet de installatie volledig aangepast worden maar dat komt niet vaak voor.

In het kader van innoveren en de klant zoveel als mogelijk van dienst te zijn en te ontzorgen, bespreken wij dit soort onderwerpen op een regelmatige basis om de klant ervan te overtuigen wat de voordelen hiervan zijn.

13. Wat is naar uw mening een passende rol-/taakverdeling en samenwerking met het Kadaster?

Antwoord

Als het Kadaster zich wil opstellen in een regierol is het belangrijk om ook hiernaar te acteren. Dat betekent dat veel operationele zaken losgelaten moeten worden en dat er een bepaald vertrouwen is in de opdrachtnemer en dat deze de werkzaamheden goed en adequaat uitvoert. Daarnaast zien wij het Kadaster als een partner

waarmee wij een samenwerking aangaan om een gezamenlijk doel te bereiken.
14. Welke kansen ziet u buiten de omschreven scope?
Antwoord Naast het hebben van een DMJOP zijn er over het algemeen veel zaken die geïnnoveerd of verduurzaamd kunnen worden. Dit zijn de kansen buiten het contracten die het aantrekkelijk maken. Daarnaast zullen er wellicht nog andere zaken zijn die wij als organisatie kunnen bieden zoals schoonmaak, beveiliging en catering.
2. Informatiebehoefte en -systemen
1. Welke informatie en technische zaken dienen voorhanden en/of geïmplementeerd te zijn voor aanbesteding van het model dat u adviseert?
Antwoord Een duidelijke en complete assetlijst. Wat zijn de eisen en wensen omtrent onderhoud. Welke contractuele voorwaarden zijn er en wat zijn de inkoopvoorwaarden?
2. Met welk assetmanagement/beheersysteem heeft uw organisatie goede ervaringen en welke modules van dergelijke systemen zijn minimaal benodigd, voor nu en in de toekomst?
Antwoord Wij werken met Axserion en ons beheer en onderhoud is hier integraal onderdeel van. Ook stelt dit systeem ons in staat om een koppeling te realiseren tussen andere systemen.
3. Inkoop en aanbesteden
1. Welke aanbestedingsprocedure past voor onderhavige opdracht en op welke manier heeft u voldoende kans om uw toegevoegde waarde te tonen?
Antwoord Het beste is een openbare aanbesteding met een RFI en daarna een RFP met maximaal 4/5 partijen. Dit vergroot onze kansen en geeft alle partijen voldoende gelegenheid om een serieuze kans te maken op het contract.
2. Welke eventuele perceelindeling past het beste en met welke reden?
Antwoord Voor ons, als landelijke speler, is het geen probleem om alle locaties te onderhouden.
3. 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)?
Antwoord Wij geven een no-bid indien de aansprakelijkheid onbeperkt is en dat alle gevolgschade voor rekening van de opdrachtnemer is. Dit zijn geen acceptabele voorwaarden meer en zorgen ervoor dat alle risico's voor rekening van de opdrachtnemer zijn. Daarnaast is het belangrijk dat de uitvraag duidelijk, compleet en consistent is naast een assetlijst die compleet is. Wanneer er meer dan 7/8 partijen meedoen is de kans op succes minimaal.

4. Welke keurmerken, certificering en anderszins zijn gangbaar in uw markt en waaraan voldoet uw organisatie?
Antwoord Wij bezitten alle gangbare keurmerken en certificeringen om het werk te kunnen uitvoeren. Voor het Kadaster zal het hebben van een certificering op het gebied van veiligheid, milieu en benodigde specifieke certificeringen voor o.a. cv- en koelinstallaties.
5. Welke looptijd van de overeenkomst is het meest passend en op welke manier is een mogelijke verlenging aan aantoonbare prestaties te koppelen?
Antwoord Voor een gewenste contractvorm, zoals het Kadaster voorstaat, is een looptijd van minimaal 4 jaar gewenst. Een eventuele verlenging kan zijn 2 x 2 jaar of 3 x 1 jaar. Helaas zien wij wel dat tegenwoordig veel opdrachtgevers geen gebruik meer willen maken van optie jaren. Dit geldt in sommige situaties ook voor de opdrachtnemer, contract afgesloten tegen destijds slechtere voorwaarden.
6. Welke kansen en risico's ziet u voor het Kadaster met betrekking tot de aanbesteding?
Antwoord Kansen: de mogelijkheid om de eigen organisatie naar een hoger kwaliteitsniveau te krijgen en ervoor te zorgen dat haar medewerkers in de meest optimale condities hun werk kunnen uitvoeren. Risico's: weinig partijen die mee willen doen met de aanbesteding. Geen aantrekkelijk voorwaarden of een contractvorm die niet passend is (alle risico's bij de opdrachtnemer).
7. Op welke manier kan Social return benut worden bij onderhavige aanbesteding?
Antwoord Wij passen al regelmatig de inzet van SR toe op onze contracten. Hierbij wel opmerkend dat het inzetten van SR bij de technische uitvoering, lastig en zeer beperkt is. Waar wel wordt ingezet zijn functies in de administratieve sfeer en ondersteuning. Ook voor het contract met het Kadaster kan dit worden toegepast.
8. Wat zouden kansen en/of toepassingen kunnen zijn in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen in relatie tot de beoogde opdracht? Denk aan inzet personeel, terugdringen CO2, circulariteit etc.
Antwoord Voor elk contract kunnen toepassingen worden ingezet als MVO, circulariteit, SROI, etc. Zeker in contracten, zoals het Kadaster voornemens is, op basis van conditie- of risico gestuurd onderhoud is het inzetten van ondersteunende toepassingen een must. Hiermee wordt het onderscheid gemaakt in enerzijds de opdrachten die ook een bijdrage leveren aan de maatschappij en anderzijds de opdrachten die alleen een voordeel opleveren voor de opdrachtgever, dus een handeling tegen de laagst mogelijke kosten en niets meer dan dat.

1. Dienstverlening en contractvorm

1. Het Kadaster overweegt om haar duurzame meerjaren onderhoudsplan (DMJOP) onderdeel uit te laten maken van de aanbesteding.
Dus naast het preventief en correctief onderhoud zal zij ook haar geplande investeringen bij beoogd opdrachtnemer neer willen leggen.
Hoe kijkt u, als potentieel opdrachtnemer, aan tegen deze overweging, kunt u motiveren waarom het DMJOP juist niet of wel onderdeel zou moeten uitmaken van deze aanbesteding?
Waar zitten voor u hierin de risico's? Waar zit voor het Kadaster het risico en/of risico's?

Antwoord

Wij adviseren u om het DJMOP onderdeel te maken van de aanbesteding. Met een DMJOP bewaakt u de conditie van een gebouw of installatie en kunt u verduurzamen. U houdt grip op de financiële begroting en de planning van uw preventief onderhoud en duurzaamheidsmaatregelen. Uitgangspunt hiervoor zijn o.a. de NEN 2767, RVB-BOEI, ISSO publicaties, geldende wet- en regelgeving, maar ook het energieverbruik, klanttevredenheid enz.

Het ideale scenario ontstaat door uit te gaan van "total cost of ownership" (TCO) en Life Cycle Costing (LCC). Wanneer we kijken naar de periode van 10 jaar onderhoud, is het zaak om de ideale combinatie te vinden tussen onderhoud (preventief, correctief en vervanging oftewel meerjarig onderhoud), duurzaamheid, primair proces (gebruik van installaties), innovaties en uiteraard beschikbaar budget. Het vastgoedbeleid is mede bepalend voor de juiste onderhoudsstrategie. De vastgoedportefeuille is aan verandering onderhevig en dit heeft invloed op investeringen, onderhoud, verduurzamen, innovaties etc. in combinatie met kosten voor de komende 10 jaar.

U krijgt de ideale onderhoudsstrategie door de door u gecontracteerde partner/opdrachtnemer een duurzaam MJOP met onderhoudsscenario's laat opstellen. De partner heeft zelf meer grip op de installaties en kan u beter adviseren om bijvoorbeeld om de installatie te vervangen tijdens natuurlijk vervangingsmomenten (vanuit het DMJOP). Als voorbeeld; bij het ontwerp is er al aandacht voor bijvoorbeeld warmtepompen, maar de warmtepomp wordt pas geïnstalleerd als de CV-ketel aan het einde van zijn levensduur is. Dit is de meest economische manier van verduurzamen, tegen de minste kosten.

Het is belangrijk om met zin en verstand en een bepaalde nuchterheid naar het duurzaamheidsaspect te kijken. Uw keuze is afhankelijk van zaken als veiligheid, huurperiode (lange termijn vastgoedvisie), passend binnen budget en terugverdientijd. De partner denkt met u mee in de haalbaarheid van een voorstel, zodat u een weloverwogen keuze kunt maken. Voorstellen worden onderbouwd met een overzicht van de kosten, terugverdientijd, besparingen en voor- en nadelen, waarbij rekening houden met TCO, zodat u goede overweging kunt maken. Haalbaar en betaalbaar!

Bijkomend voordeel is dat wanneer u vervangingen en projecten opneemt in de aanbesteding u niet telkens opnieuw hoeft aan te besteden.

Risico's: te afhankelijk worden van een partij. Belangrijk om regelmatig de marktprijzen te verifiëren.

2. Het Kadaster wenst een opdrachtnemer te contracteren die een zodanig concept aanbiedt dat deze past binnen een zogenaamde regieorganisatie, welk concept beveelt u aan en waarom?

Antwoord

Wij adviseren het concept "Ondernemend samenwerken". De bron van deze vorm ligt in de erkenning dat organisaties een verbetering/vernieuwing niet op eigen kracht kunnen bewerkstelligen, maar daarvoor een complementaire partij nodig hebben. Alle partners zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het bepalen van het eindresultaat. De kracht van dit partnerschap is een samenwerking met een heldere focus op de doelstellingen.

De partijen eisen van elkaar volledig commitment omdat in de samenwerking veelal informatie, technologieën en kennis wordt ingebracht die voor de partners van strategisch belang zijn. De betrokken partijen zijn op het domein van de samenwerking in hoge mate gelijkwaardig. Bescherming van de resultaten van de samenwerking en het afbakenen van taken is een belangrijke drijfveer voor de inrichting van de samenwerking.

Door goede afspraken te maken, intensief samen te werken, elkaar te stimuleren en te vertrouwen kan er optimaal worden ingezet op resultaatgericht technisch beheer.

3. Wat is uw visie op preventief en correctief onderhoud in relatie tot een regieorganisatie?

Antwoord

Binnen Ondernemend Samenwerken wordt er duidelijke afbakening van taken gemaakt; wie is waarvoor verantwoordelijk. Kadaster voert de regie (sturende rol). Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het in conditie houden van de installaties, storingen voorkomen, voldoen aan wettelijke verplichtingen, etc. De wijze waarop bepaalt opdrachtnemer. Door middel van een dashboard toont opdrachtnemer aan dat hij de zaken op orde heeft.

Correctief onderhoud op basis van storingsafkoop.

Laat partner/opdrachtnemer meedenken in het uitzetten van doelen met betrekking tot uw vastgoedbeleid in relatie tot het onderhoudsbeleid.

4. Wat zijn de ontwikkelingen met betrekking tot preventief onderhoud en correctief onderhoud?

Antwoord

Preventief onderhoud:

- Onderhoud op basis van vooraf bepaalde conditie bijvoorbeeld conform de NEN 2767 of RgDBOEI.
- Toepassen van circulaire onderdelen.
- Predictief maintenance; op basis van een actief monitorings- en analysesysteem (bij voorkeur van het GBS), kan eerder (voorspellend) gereageerd op bijvoorbeeld afwijkingen en kan het onderhoudsplan aangepast worden.

Correctief onderhoud:

- Storingsafkoop, waardoor een betere budgettering mogelijk is.
- Beheer op afstand middels het GBS. Automatisch doormelden van storingen en inbellen beheersysteem opdrachtgever.
- Koppelen van systemen; storingsproces verloopt geheel automatisch.

5. Welk dienstverleningsconcept en contractvorm is volgens u passend om de beoogde doelstellingen te realiseren?

Antwoord

Om te komen tot een contractvorm waarbij samenwerking, vertrouwen, goede stuurmogelijkheden (transparant en verifieerbaar) en effectief contractmanagement belangrijk zijn is de meest ideale contractvorm: een prestatie overeenkomst met SLA oftewel: service level agreement.

Op strategisch niveau doelen bepalen (waar willen we naartoe, stip op de horizon) in de vorm van Kritische Succes Factoren (KSF-en). Aan deze KSF-en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) koppelen die dienen als stuurmodel. Deze KPI's niet inzetten als afrekenmodel. De KPI's moeten jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld kunnen worden (de doelen van het Kadaster kunnen immers ook tussentijds wijzigen).

6. Welke mogelijkheden biedt uw dienstverlening in relatie tot de gewenste situatie, ook in het bijzonder ten aanzien van de vervangingen naar aanleiding van een verduurzamingsroute kaart (looptijd ca. 10 jaar of langer)? Hoe borgt u de kennis in relatie tot ontwikkelingen op dit thema voor nu en in de toekomst?

Antwoord

Onze dienstverlening biedt veel mogelijkheden om de route naar verduurzaming in te zetten. Eerder noemde we hiervoor al als middel het DMJOP. Kijk bij het opstellen van het DMJOP alvast naar een duurzaam alternatief, maar vervang pas aan het einde van de levensduur. Wij hebben binnen haar eigen organisatie alle kennis en expertise in huis om u hierbij te ondersteunen. Gedurende het gehele traject, van ontwerp, realisatie tot aan beheer en exploitatie, zijn de onze experts beschikbaar voor direct advies aan opdrachtgevers, adviseurs, bouwpartners en eigen collega's. De praktijk bewijst dan ook dat dit de projectvoortgang aanzienlijk bevordert en de kans op faalkosten drastisch verkleint. Door onze expert al vroeg in het proces te betrekken bij bijvoorbeeld het ontwerp van een installatie kan er:

- Energie bespaard worden (verduurzaming en energieneutraal)
- Het comfort op de werkplek worden verhoogd,

De TCO (Total Cost of Ownership) worden verlaagd

Nieuwe ontwikkelingen

In onze eigen vestiging te Breda voeren wij diverse vooruitstrevende onderzoeken uit naar nieuw te ontwikkelen duurzame oplossingen (o.a. met de TU Eindhoven). Denk hierbij aan het inzetten van duurzame technieken en energie-managementsystemen voor onder andere zonnepanelen, opslag van energie of het slim laden en gebruik maken van elektrische auto's (V2G). Er wordt hier specifiek gebruik gemaakt van een bestaand standaard kantoor uit 1994, het grootste deel van de gebouwde omgeving (in Nederland) is namelijk bestaande bouw. In het onderzoek is gekeken naar de bestaande installaties en hoe kunnen we met beperkte aanvullingen of aanpassingen inspelen op nieuwe en toekomstige ontwikkelingen, energie besparen, flexibiliteit creëren zonder dat dit alles het comfort negatief beïnvloed.

7. Over welke competenties dient het Kadaster te beschikken om invulling te geven aan goed opdrachtgeverschap in relatie tot het model dat u adviseert?

Antwoord

- Kennis en kunde van het besturingsmodel en proces hebben. Het regiemodel, op afstand bekijken. Management op basis van rapportages.
- Loslaten van oude gewoontes en vertrouwen hebben in de beheerpartij.
- Mandaat/beslissingsbevoegdheid goed geregeld, met de juiste mensen aan tafel. Communicatiematrix met taakverdeling op alle niveaus inrichten (strategisch, tactisch en operationeel). Dit voorkomt dat in de verschillende overleggen, over de verkeerde zaken wordt gesproken.
- Projectmanagement goed inregelen. Kennis van zaken hebben (of extern inhuren) en heldere uitvragen uitzetten. Bij bijvoorbeeld vervangingsonderhoud of verbouwingen een helder beeld van realisatie/doelen. Dit creëert een goede uitgangspunt en voorkomt dat opdrachtnemer terug moet naar de tekentafel.

8. Op welke manier kan het Kadaster het beste sturing geven aan de uitnutting van het contract en op welke manier vindt dan afrekening van de diensten plaats?

Antwoord

Kadaster is het beste af in de rol van regievoerder, waarbij zij de dienstverlener aanstuurt op basis van de door de dienstverlener aantoonbaar gemaakte resultaten: afgesproken KSF-en en KPI's. KPI's kunnen wijzigen gedurende de overeenkomst. Moet je een KPI waaraan je altijd voldoet, nog blijven monitoren. Veranderd is iets in het (vastgoed)beleid dan kan een KPI ook wijzigen of toegevoegd worden. Een KPI moet gezien worden als hulpmiddel om een continue verbeterproces in gang te zetten.

Door ook de beheersmatige en procesmatige kant van de samenwerking te optimaliseren waarbij afspraken gemaakt worden over informatievoorziening (managementrapportages) wijze van monitoring, overlegvormen, data, KPI's, etc. is Kadaster in control.

Realtime dashboards zorgen voor effectief contractmanagement voor een opdrachtgever. Door monitoring en rapportage ontstaat er inzicht en kan er gestuurd worden om de te behalen doelen. Dit alles zorgt voor transparantie en motiveert om continu te verbeteren.

Het koppelen van de systemen van opdrachtgever en opdrachtnemer is nodig om de juiste stuurinfo te verkrijgen; op dienstverlening, financiën en budgettering (MJOP).

Afrekening van diensten

- Jaarlijks preventief onderhoud factureren in vier termijnen.
- Correctief onderhoud op basis van storingsafkoop. Verrekening storingen boven afkoop, maandelijks op basis van verzamelfactuur.
- Bijkomende werkzaamheden factureren conform nadere overeengekomen termijnschema.

9. Op welke manier realiseert de opdrachtnemer een stabiel personeelsbestand en op welke manier kan het Kadaster daaraan bijdragen?

Antwoord

Opdrachtnemer is en wil een aantrekkelijk werkgever blijven om voor te werken. Wij willen onze medewerkers binden en boeien door:

- oog te hebben voor het welzijn en welbevinden van onze medewerkers. Het is de taak van de leidinggevende om in de gaten te houden of een medewerker goed in zijn/haar vel zit, zowel op zakelijk als privé gebied. Bij tekenen van verzuim, bieden wij op verschillende manieren hulp en ondersteuning aan.
- ruimte te bieden voor persoonlijke ontwikkeling, eigen inbreng en een goed beloningssysteem.
- Onze medewerkers verantwoordelijkheid te geven. In onze processen hebben wij afgebakend wat de taak en rol van een werknemer en het bedrijf is. Deze taken en rollen liggen in het verlengde van de talenten en de ontwikkeling van de medewerker. Dit biedt duidelijkheid, geeft vertrouwen en houvast.

Kadaster kan hieraan bijdragen door te zorgen voor een prettige werkomgeving, fijne sfeer en goede communicatie. Onze medewerkers zijn te gast bij uw organisatie en veel op uw locaties te vinden. Maak ze onderdeel van de Kadaster-organisatie door een gesprek aan te gaan, koffie te drinken en ze hun verantwoordelijkheid te laten nemen in hun werkzaamheden. Door intensief samen te werken, wordt de betrokkenheid bij het Kadaster vergroot en een fijne en veilige werksfeer gecreëerd. Onze medewerkers zullen met plezier naar uw locaties gaan omdat zij weten dat zij gewaardeerd worden. Dit motiveert hen om hun werk naar uw volle tevredenheid uit te voeren en net een stapje extra te zetten.

10. Hoe wenst u als opdrachtnemer beoordeeld te worden op de geleverde dienstverlening, welke systematiek zou u adviseren?

Antwoord

Op basis van KPI's, zoals klanttevredenheid, aantal storingen, responstijden, etc. Klanttevredenheid niet alleen toetsen op contractmanagementniveau, maar ook bij de gebruikers.

Bij goede beoordeling continuering van de contractperiode en een gegarandeerde uitvoering van aanvullende werkzaamheden op het gebied van vervangingen en projectmatig werk.

11. Het Kadaster denkt aan het opstellen van de juiste KPI's en/of SLA's (als voorbeeld), wat adviseert u het Kadaster?

Antwoord

Wij hebben al eerder genoemd dat in het kader van Ondernemend Samenwerken, het opstellen van een SLA en KPI's zeer doeltreffend kunnen zijn. Het is daarbij belangrijk om bij de start van de overeenkomst hierover goede afspraken te maken. Wat zijn de korte- en lange termijn doelstellingen? Wat verwacht Kadaster van de onderhoudspartij? Door KPI's vast te leggen kunt u en kunnen wij monitoren of wij aan de doelstellingen en verwachtingen voldoen. Het is belangrijk dat de KPI's daadwerkelijk iets zeggen over de kwaliteit van onze dienstverlening, dat het niet te veel KPI's zijn. De KPI's inzetten als stuurmodel, om een continue verbeterproces in gang te zetten. De KPI's moeten jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld kunnen worden (de doelen van het Kadaster kunnen immers ook tussentijds wijzigen).

12. Wat is uw visie op klimaatbeheer in relatie tot bijvoorbeeld slimme ventilatie en trends en ontwikkelingen als gevolg van o.a. Covid maar ook een gezonde werkomgeving?

Antwoord

Slimme ventilatie is door Covid trending. Bij een (hoge) bezettingsgraad van de ruimte, moet het ventilatiesysteem inschakelen. Buiten kantoortijden kan de ventilatie minder. CO2 gestuurde ventilatie heeft een positief effect op het comfort, de gezondheid en de werk- en leerprestaties. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een vraaggestuurde CO2 sensor in een ruimte. Zodra de luchtkwaliteit verslechterd, wordt het ventilatiesysteem ingeschakeld. Of door een continue bewaking via het GBS.

13. Wat is naar uw mening een passende rol-/taakverdeling en samenwerking met het Kadaster?

Antwoord

Binnen Ondernemend Samenwerken wordt er duidelijke afbakening van taken gemaakt; wie is waarvoor verantwoordelijk. Kadaster voert de regie (sturende rol). Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het in conditie houden van de installaties, storingen voorkomen, voldoen aan wettelijke verplichtingen, etc. De wijze waarop bepaalt opdrachtnemer. Door middel van een dashboard toont opdrachtnemer aan dat hij de zaken op orde heeft.

14. Welke kansen ziet u buiten de omschreven scope?
Antwoord Het redelijk om van de opdrachtnemer verduurzamingsvoorstellen incl. terugverdiendtijd te vragen, als onderdeel van de werkzaamheden. Duurzaamheidsaspecten met betrekking tot circulariteit en energiebesparing kunt u opnemen in uw voorwaarden met het oog op Parif-Proof. Predictief maintenance: op basis van monitoring- en analyticstools waaruit datagedreven onderhoud verder doorgevoerd en voorspellend kan worden. Dit draagt bij aan een gezonde werkomgeving.
2. Informatiebehoefte en -systemen
1. Welke informatie en technische zaken dienen voorhanden en/of geïmplementeerd te zijn voor aanbesteding van het model dat u adviseert?
Antwoord - Een duidelijke installatiecartotheek per locatie met aantallen, types, fabricaten, etc. - Overzicht van de huidige conditiescore en gewenste conditiescore (bijv. NEN 2767) - Storingsoverzichten voorgaande onderhoudsjaren. - Duidelijke demarcatie wat wel en niet binnen de scope valt. - Wettelijke bescheiden en tekeningen beschikbaar. - Huidige MJOP en beschikbare budgetten (om passende aanbiedingen/voorstellen te kunnen maken). - Representatieve locaties aanwijzen voor een schouw ter plaatse. - Informatiebijeenkomst organiseren om aanbesteding toe te lichten. - Zorg dat de uitvraag aansluit bij uw organisatie. Hiermee bedoelen wij dat de mate van ontzorging die u van de opdrachtnemer vraagt aansluit bij uw eigen bemensing en vakkennis die zij bezitten.
2. Met welk assetmanagement/beheersysteem heeft uw organisatie goede ervaringen en welke modules van dergelijke systemen zijn minimaal benodigd, voor nu en in de toekomst?
Antwoord Het beheersysteem op zich is niet heel belangrijk, wel de bereidheid om de systemen van opdrachtgever en opdrachtnemer te koppelen. Dit vraagt ook van opdrachtgever een tijds- en geldinvestering. Voordelen van een koppeling zijn: - Tijd winst: geen dubbele boekhouding. - Systemen zijn gelijk, dus geen geschillen; - Geen dataverlies: voorkomen van fouten omdat wij gegevens handmatig moeten overnemen; - Snellere dataverwerking; - Geautomatiseerde analyses: Wij kunnen vanuit ons eigen systeem de storingen meten en analyses maken; - Data-veiligheid: onze medewerkers hoeven niet in uw systeem te werken. Bij een assetmanagementsysteem is het belangrijk dat de wettelijke verplichtingen, conditie (NEN 2767 of RVB-BOEI) en de gebreken van de installaties overzichtelijke weergegeven worden zodat vanuit hieruit een goede vertaling naar een (duurzaam) MJOP mogelijk is. Dit kan bijvoorbeeld met een pakket als O-prognose.

3. Inkoop en aanbesteden
1. Welke aanbestedingsprocedure past voor onderhavige opdracht en op welke manier heeft u voldoende kans om uw toegevoegde waarde te tonen?
Antwoord Een niet-openbare aanbesteding heeft onze voorkeur. Gegadigden worden door middel van een voorselectie geselecteerd op basis van vergelijkbare referenties en bijvoorbeeld visiedocumenten. Kadaster vraagt naar de visie van gegadigden op bepaalde onderwerpen zoals bijvoorbeeld partnerschap en duurzaamheid. De vijf gegadigden die met hun visie het beste aansluiten bij de visie van Kadaster gaan door naar de gunningsfase. In de gunningsfase heeft het onze voorkeur een dialoofase aan te gaan met het Kadaster Alle inschrijvers krijgen de mogelijkheid om in een of twee dialoogrondes met Kadaster Tijdens de dialoog kunnen alle aspecten van de opdracht worden besproken. De dialoog heeft tot doel Kadaster en de geselecteerde gegadigden de gelegenheid te bieden met elkaar in overleg te treden over de vraag welke aanpak het beste voldoet aan de behoeften van Kadaster Daarnaast biedt de dialoog de mogelijkheid tot het wegnemen van onduidelijkheden met betrekking tot, en het zo nodig optimaliseren van, de aanbestedingsstukken en de oplossingsrichting(en). De dialoogonderwerpen zijn verbonden aan de gunningscriteria. Ter voorbereiding op het tweede dialooggesprek kan van de gegadigden een globale onderhoudsaanpak gevraagd worden om te beoordelen of gegadigden “ de juiste weg is ingeslagen” en voldoende toegevoegde waarde kan laten zien. Deze gesprekken hebben een individueel karakter.
2. Welke eventuele perceelindeling past het beste en met welke reden?
Antwoord Wij adviseren u om geen opsplitsing in percelen te maken, maar alle locaties bij één landelijke opdrachtnemer neer te leggen. Dit heeft als voordelen: - Borgen uniformiteit in werkwijze, communicatie en rapportages/dashboards. - Slechts een aanspreekpunt op tactisch en strategische niveau. Hiermee wordt wederom de uniformiteit gebord en kunnen overleggen efficiënt gevoerd worden. - Een meldpunt voor klachten en storingen. - Verduurzaming kan op grote schaal worden toegepast.
3. 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)?
Antwoord De factoren die wij meenemen in onze afweging om mee te dingen zijn: - Wijze van aanbesteden. Voor deze aanbesteding verwachten wij een groot concurrentieveld. Onze inschatting is zeker 10 tot 12 geïnteresseerde installateurs. Een openbare aanbesteding is niet reëel in relatie tot de tijdsinspanning die dit vraagt van de inschrijver. - De balans van de weging van de punten is erg belangrijk om tot een gewenst resultaat te komen. Wij zien bij aanbestedingen soms dat het verschil in puntentoekenning bij ‘ prijs’ haast niet meer goed geschreven kan worden binnen de ‘kwaliteit’. Het heeft onze voorkeur het kwaliteitsaspect even zwaar of zwaarder mee te laten wegen. - Onderdeel van de inschrijving is een dialoofase en een presentatie zodat opdrachtgever en opdrachtnemer de mogelijkheid krijgt de inschrijving toe te lichten en eventuele vragen beantwoord

kunnen worden. Met een dialoogfase en presentatie kan de daadwerkelijk “klik-factor” bepaald worden.
4. Welke keurmerken, certificering en anderszins zijn gangbaar in uw markt en waaraan voldoet uw organisatie?
Antwoord - ISO 9001 - ISO 14001 - VCA** - BRL 6000 - BRL 6000-21 (WKO) - BORG - SCIOS - BRL-100 (F-gassen) - Brandmeldinstallaties Onderhouden
5. Welke looptijd van de overeenkomst is het meest passend en op welke manier is een mogelijke verlenging aan aantoonbare prestaties te koppelen?
Antwoord Hoe langer de looptijd, hoe meer ruimte er is om te investeren in de duurzaamheidsdoelstellingen. Afhankelijk van de contractduur kan een installateur verder met u vooruit kijken. Aanvullend kunnen beide partijen bij een langere looptijd meer investeren in een goed gefundeerde relatie (partnerschap). Wij adviseren een initiële looptijd van 5 jaar aan te houden met opties om meerjarig te verlengen. Een verlenging moet altijd tweezijdig zijn. Beide partijen moeten gezamenlijk hun samenwerking kunnen evalueren en besluiten tot verlenging.
6. Welke kansen en risico's ziet u voor het Kadaster met betrekking tot de aanbesteding?
Antwoord Risico's: - Wijze van aanbesteding niet de juiste. Tijdrovend voor Kadaster en inschrijvers. - Scope niet duidelijk uitgevraagd waardoor scope kan leiden tot eigen interpretatie. Hierdoor is er geen goed vergelijk tussen de verschillende inschrijvers te maken. - Beoordelingscommissie geen juiste afspiegeling van de Kadaster organisatie. Ons advies is om binnen alle lagen van Kadaster een vertegenwoordiger de inschrijvingen objectief te laten beoordelen. - Aanbestedingsplanning te krap. Inschrijvers voldoende tijd geven een goede inschrijving samen te stellen. Kansen: - Vervangingen en projecten opnemen in de aanbesteding zodat niet telkens opnieuw aanbesteed hoeft te worden. - Een uitvraag in de markt te zetten die aansluit op de gewenste situatie en uw doelstellingen.
7. Op welke manier kan Social return benut worden bij onderhavige aanbesteding?
Antwoord SROI kan prima ingezet worden bij deze aanbesteding. De technische arbeidsmarkt is schaars en opdrachtnemer is altijd op zoek naar technisch geschoolde medewerkers of jongeren die het vak willen leren! De jongeren bieden wij een BBL-opleiding aan zodat zij bij ons het vak kunnen leren. Onze projecten en prefabricage fabriek zijn een goede opleidingsplek voor BBL-ers (opleidingen in de techniek zelf, fitters en lassers). Opdrachtnemer kan een breed scala aan leer- en werkplaatsen aanbieden op haar vestigingen. Dit zijn zowel plaatsen voor wat betreft de techniek in het onderhoud en beheer als projecten. Ook bieden wij

leer/werkplekken aan, variërend in niveau, op ons hoofdkantoor in Nijmegen op de afdelingen ICT, Inkoop, Personeel & Organisatie, KAM, Facilitair, Logistiek, Secretariaat, Receptie en (financiële) Administratie.

Hiervoor werken wij intensief samen met lokale scholen, opleidingsbedrijf Installatiewerk.nl, regionale opleidingsinstituten, landelijke HBO en WO onderwijsinstellingen, gemeenten en (inmiddels) vaste partijen die gespecialiseerd zijn in het bemiddelen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zoals STEP-to-Work, Green Fox, Jobcoach Connect, UWV en Vluchtelingenwerk Nederland.

8. Wat zouden kansen en/of toepassingen kunnen zijn in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen in relatie tot de beoogde opdracht? Denk aan inzet personeel, terugdringen CO2, circulariteit etc.

Antwoord

- Social Return on Investment opnemen in de overeenkomst
- Circulair aanbesteden. Van inschrijvers verwachten dat het toepassen van circulariteit een standaard werkwijze is.
- Energiemonitoring middels GBS.

1. Dienstverlening en contractvorm

29. Het Kadaster overweegt om haar duurzame meerjaren onderhoudsplan (DMJOP) onderdeel uit te laten maken van de aanbesteding.
Dus naast het preventief en correctief onderhoud zal zij ook haar geplande investeringen bij beoogd opdrachtnemer neer willen leggen.
Hoe kijkt u, als potentieel opdrachtnemer, aan tegen deze overweging, kunt u motiveren waarom het DMJOP juist niet of wel onderdeel zou moeten uitmaken van deze aanbesteding?
Waar zitten voor u hierin de risico's? Waar zit voor het Kadaster het risico en/of risico's?

Antwoord:

Leverancier X is een groot voorstander om een samenwerking aan te gaan met een DMJOP als onderligger. In tegenstelling tot een reguliere MJOP, die voornamelijk zijn gericht op een theoretisch investeringsmoment, al dan niet gekoppeld aan de technische conditie van de installatie, wordt er met een DMJOP verder gekeken en omvat het aanvullende energiebesparende maatregelen die op basis van een financiële businesscase uiteen worden gezet. De voordelen van een DMJOP zijn o.a. te vinden in de verlaging van exploitatielasten door energiebesparende maatregelen, het behoud van waarde en verduurzaming van het vastgoedportfolio, verlenging van de levensduur van gebouwen, reductie van CO2-uitstoot en imago- en identiteitsverbetering.

Het risico van zowel een MJOP als een DMJOP voor beide partijen is dat er vanaf de start niet de juiste invulling aan wordt gegeven en het een statisch document wordt. Ons uitgangspunt is om vanaf moment één samen de invulling, wensen, eisen, etc. vast te stellen en er een dynamisch document van te maken die geregeld wordt geëvalueerd met de huidige stand der techniek en eventueel nieuwe wetgeving.

30. Het Kadaster wenst een opdrachtnemer te contracteren die een zodanig concept aanbiedt dat deze past binnen een zogenaamde regieorganisatie, welk concept beveelt u aan en waarom?

Antwoord:

De voorkeur die wij hebben voor een organisatie zoals die van u is om met een vast contractteam aan de slag te gaan, wat zorgt draagt voor domeinkennis in begeleiding en uitvoering. Vanuit het kadaster wordt dan ook een vast team verwacht waarmee het contractteam intensief contact heeft. De basis van dit alles is een goede samenwerking en vertrouwen tussen uw medewerkers en het vaste contractteam.

31. Wat is uw visie op preventief en correctief onderhoud in relatie tot een regieorganisatie?

Antwoord

Het grote verschil met de traditionele vormen van dienstverlening binnen de sector is dat het niet om het product zelf gaat, maar om de digitale-, data- en informatie gedreven toegekende waarde die ontstaat om meer inzicht en invloed te krijgen op de situatie die belangrijk is voor alle stakeholders. Inzicht in het verwachte en waargenomen functioneren van de installatietechniek, de gebruikswijze en het ervaren binnenmilieu maakt het mogelijk om tijdig te anticiperen waardoor de technische, organisatorische en financiële voorspelbaarheid vergroot kan worden.

Het continu inzicht en invloed hebben levert waardevolle informatie die tijd- en plaatsonafhankelijk kan worden omgezet in actie door de gebruiker en resulteert in proactief processenbeheer. Met andere woorden; data analyseren om waarde toe te voegen aan de geleverde diensten van het vastgoed. De informatie uit de data van de installaties wordt gebruikt als input en feedback voor monitoring van Duurzaam Beheer & Onderhoud wat leidt tot continue verbetering van de beheer en onderhoudsprocessen. Kwalitatieve hoogwaardige en tijdige informatie heeft als doel dat business- en technische processen kunnen worden aangepast en verbeterd. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan:

- * Het optimaliseren van de natuurlijke vervangingsmomenten op basis van draaiuren in plaats van leeftijd;
- * Het optimaliseren van componenten of deelsystemen om de totale installatiebetrouwbaarheid te vergroten;
- * Het creëren van een specifieke eigen benchmark voor verouderde gebouwen waarbij de ontwerpcondities niet meer richtinggevend zijn.

32. Wat zijn de ontwikkelingen met betrekking tot preventief onderhoud en correctief onderhoud?

Antwoord

De trend op dit moment is het verschuiven van het jaarlijks onderhoudsmoment naar conditieafhankelijk onderhoud conform de NEN 2767. Dit is een goede basis voor de input van het (D)MJOP maar zorgt niet per definitie voor minder correctief onderhoud. Er wordt namelijk alleen noodzakelijk onderhoud uitgevoerd om de installatie in conditie te houden zoals vooraf is vastgesteld. Ons advies is om de NEN 2767 te combineren met het jaarlijks onderhoud van de installaties. Zo heeft u een jaarlijks vast "controle moment" op bijvoorbeeld onderdelen die sneller slijten dan verwacht conform de NEN.

33. Welk dienstverleningsconcept en contractvorm is volgens u passend om de beoogde doelstellingen te realiseren?
Antwoord Een contract op basis van jaarlijks preventief onderhoud met daarbij het behoud van de minimale overeengekomen gestelde conditie.
34. Welke mogelijkheden biedt uw dienstverlening in relatie tot de gewenste situatie, ook in het bijzonder ten aanzien van de vervangingen naar aanleiding van een verduurzamingsroutekaart (looptijd ca. 10 jaar of langer)? Hoe borgt u de kennis in relatie tot ontwikkelingen op dit thema voor nu en in de toekomst?
Antwoord Leverancier X beschikt over een unieke totaalexpertise en heeft de kennis en kunde om niet alleen gebouwen en gebouw-gebonden installaties te ontwerpen, realiseren en onderhouden, maar kan u ook voorzien van maatwerk oplossingen op het gebied van complete integrale dienstverlening en biedt altijd een oplossing die precies aansluit bij uw wensen. Leverancier X is continu op zoek naar nieuwe methodieken en technologieën om verduurzaming te realiseren. Hiermee wil Leverancier X positief bijdragen aan het verbeteren van onze leefomgeving en zien we het als onze maatschappelijk betrokken plicht om verduurzaming van de gebouwde omgeving te realiseren. Leverancier X hanteert de gedachte van rentmeesterschap waarbij de mens geen eigenaar is van zijn bezit maar het slechts in bruikleen heeft. Goed rentmeesterschap staat bij Leverancier X voor het streven naar duurzame ontwikkeling om onze omgeving beter achter te laten dan we hebben ontvangen. Met de missie van rentmeesterschap adviseert Leverancier X haar opdrachtgevers als kennispartners voor technische installaties. Al onze asset engineers, adviseurs en ontwerpers zijn breed geschoold om gebouwen zo te ontwerpen en/of te verbeteren dat maximale functionaliteit, energie-efficiëntie en comfort integraal wordt bereikt met het oog op een duurzame toekomst voor ons allemaal. Kortom: lagere energiekosten, langere levensduur, hogere gebruikswaarden en lagere onderhoudskosten!
35. Over welke competenties dient het Kadaster te beschikken om invulling te geven aan goed opdrachtgeverschap in relatie tot het model dat u adviseert?
Antwoord De sleutel tot succes is een intensieve samenwerking, openheid en transparantie.
36. Op welke manier kan het Kadaster het beste sturing geven aan de uitnutting van het contract en op welke manier vindt dan afrekening van de diensten plaats?

Antwoord

37. Op welke manier realiseert de opdrachtnemer een stabiel personeelsbestand en op welke manier kan het Kadaster daaraan bijdragen?

Antwoord

We geloven in het plaatsen van de juiste werknemers op de juiste plaats en ook voor het Kadaster zullen we de juiste personen koppelen aan het contract. Iemand die de juiste uitdagingen en werkzaamheden dagelijks kan uitvoeren met veel enthousiasme. Hiermee houden we tevreden werknemers die met veel plezier dagelijks naar hun werk gaan.

Vanuit het Kadaster wordt een gelijkwaardige instelling verwacht waardoor onze mensen worden opgenomen in de Kadaster "familie" en andersom.

38. Hoe wenst u als opdrachtnemer beoordeeld te worden op de geleverde dienstverlening, welke systematiek zou u adviseren?

Antwoord

39. Het Kadaster denkt aan het opstellen van de juiste KPI's en/of SLA's (als voorbeeld), wat adviseert u het Kadaster?

Antwoord

- Behalen gestelde duurzaamheidsdoelen zoals energieverbruik
- Responsetijden
- Samenwerkingsdoelstellingen zoals overlegstructuur en rapportages

40. Wat is uw visie op klimaatbeheer in relatie tot bijvoorbeeld slimme ventilatie en trends en ontwikkelingen als gevolg van o.a. Covid maar ook een gezonde werkomgeving?

Antwoord

De toepassing van een ventilatiesysteem waarmee wordt voldaan aan de tegenwoordig vereiste luchtkwaliteit, biedt de uitgelezen mogelijkheid voor de implementatie van duurzame warmteopwekking. Dit door de toepassing van systemen welke zijn voorzien van warmtepompen

voor verwarmen en koelen van de ventilatielucht. Dit zal niet alleen het comfort verhogen, maar tevens wordt bespaard op energie en CO2 uitstoot.

41. Wat is naar uw mening een passende rol-/taakverdeling en samenwerking met het Kadaster?

Antwoord

42. Welke kansen ziet u buiten de omschreven scope?

Antwoord

6. Informatiebehoefte en -systemen

5. Welke informatie en technische zaken dienen voorhanden en/of geïmplementeerd te zijn voor aanbesteding van het model dat u adviseert?

Antwoord

het contract starten met een implementatieperiode en dan in het bijzonder een gedegen nulmeting heeft onze voorkeur. Dit is ook gelijk de basis van een samen op te stellen DMJOP

6. Met welk assetmanagement/beheersysteem heeft uw organisatie goede ervaringen en welke modules van dergelijke systemen zijn minimaal benodigd, voor nu en in de toekomst?

Antwoord

Wij hebben als VDI een eigen systeem waarin we alle assets goed kunnen inventariseren en beheren. Vanuit hier kunnen we tevens een storing analyse maken per asset en hierop sturen en het Kadaster adviseren.

7. Inkoop en aanbesteden

17. Welke aanbestedingsprocedure past voor onderhavige opdracht en op welke manier heeft u voldoende kans om uw toegevoegde waarde te tonen?

Antwoord

Wij krijgen graag de mogelijkheid om u niet alleen op papier te overtuigen maar ook via een fysieke presentatie.

18. Welke eventuele perceelindeling past het beste en met welke reden?

Antwoord
19. 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)?
Antwoord Wij zullen de stukken beoordelen op basis van haalbaarheid, kwaliteit en kansen. Wij zien een partnerschap voor ogen waarbij we de mogelijkheid hebben om kwalitatieve stukken in te sturen die zwaarder wegen dan enkel een calculatie.
20. Welke keurmerken, certificering en anderszins zijn gangbaar in uw markt en waaraan voldoet uw organisatie?
Antwoord VCA, ISO 9001, ISO 14001, CO2 Prestatieladder, BMI, SCIOS, BRL 100 (f-gassen)
21. Welke looptijd van de overeenkomst is het meest passend en op welke manier is een mogelijke verlenging aan aantoonbare prestaties te koppelen?
Antwoord Om een samenwerking aan te gaan met een DMJOP als onderligger is een langdurige samenwerking gewenst. Onze voorkeur heeft bijvoorbeeld een 5 jarig contract met een verlenging van bijvoorbeeld 5 jaar op basis van de behaalde doelen die wij samen in het DMJOP hebben bepaald.
22. Welke kansen en risico's ziet u voor het Kadaster met betrekking tot de aanbesteding?
Antwoord
23. Op welke manier kan Social return benut worden bij onderhavige aanbesteding?
Antwoord
24. Wat zouden kansen en/of toepassingen kunnen zijn in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen in relatie tot de beoogde opdracht? Denk aan inzet personeel, terugdringen CO2, circulariteit etc.

Antwoord