



Marktconsultatiedocument
Schoonmaakdienstverlening

Gemeente Assen

Opdrachtgever: Gemeente Assen
Periode: Augustus 2021

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 DOEL VAN DE MARKTCONSULTATIE	3
1.2 SCOPE AANBESTEDING	3
1.3 PROCEDURE MARKTCONSULTATIE	3
1.4 VRAGEN	4
INZET IWERK IN COMBINATIE MET COMMERCEEL SCHOONMAAKBEDRIJF.....	4
ALGEMENE ONTWIKKELINGEN	4
2. Verslaglegging mondelinge toelichtingen.....	5
2.1 SCHOONMAAKDIENSTVERLENER X.....	5
2.2 SCHOONMAAKDIENSTVERLENER Y.....	7

1. Inleiding

Momenteel maakt gemeente Assen gebruik van de diensten van iWerk ten behoeve van de schoonmaakdienstverlening. iWerk heeft aangegeven dat zij de laatste tijd moeite heeft om voldoende bezetting te genereren om de continuïteit te kunnen garanderen. Dit is voor gemeente Assen aanleiding om een verkennende marktconsultatie uit te zetten bij een aantal vooraf geselecteerde schoonmaakdienstverleners, waarin de mogelijkheden afgetast worden.

1.1 Doel van de marktconsultatie

De gemeente Assen is voornemens een aanbesteding in de markt te zetten voor het contracteren van een opdrachtnemer ten behoeve van schoonmaakwerkzaamheden die thans volledig door iWerk worden uitgevoerd. Het betreft medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt waarbij een directe en efficiënte aansturing en begeleiding noodzakelijk is. De gemeente hecht grote waarde aan een goede overname van deze medewerkers waarbij toekomstige instroom mogelijk dient te blijven. Strategisch partnerschap is een belangrijk onderdeel in deze. De gemeente hecht grote waarde aan een langdurige relatie waarbij preventief meedenken de werkwijze is in plaats van probleem-oplossend.

Bij dit traject wordt gemeente Assen begeleid door Alpha Adviesbureau. Zij is betrokken bij deze marktconsultatie, alsmede bij de gehele aanbestedingsprocedure.

1.2 Scope aanbesteding

Gewenste situatie

De gewenste situatie ziet er als volgt uit: het schoonmaakonderhoud van onderstaande panden geschiedt door een nieuwe gecontracteerde partij.

1. Stadhuis, Noordersingel 33 (schoonmaak)
2. De Buitenzorg, Van Doornestraat 5 (schoonmaak)

Daarbij dienen de huidige medewerkers onder de huidige arbeidsvoorwaarden ingezet te blijven worden. Ten tijde van de aanbesteding zullen deze arbeidsvoorwaarden kenbaar gemaakt worden.

1.3 Procedure marktconsultatie

De marktconsultatie bestaat uit een schriftelijk en mondeling deel. De deelnemers krijgen eerst de kans om hun antwoorden schriftelijk in te dienen. Daarna worden alle deelnemende partijen worden uitgenodigd om deze antwoorden mondeling toe te lichten middels een vraag-antwoord gesprek. Afsluitend is er een verslag opgesteld, dat na akkoord van de deelnemende partijen in geanonimiseerde vorm beschikbaar is gesteld voor iedereen en gepubliceerd is bij de aanbesteding.

1.4 Vragen

Onderstaande vragen zijn gesteld aan de marktpartijen.

Inzet iWerk in combinatie met commercieel schoonmaakbedrijf

Op dit moment wordt de schoonmaak alsook de aansturing van medewerkers betreffende de twee benoemde panden door iWerk (<https://www.iwerk.nl/>) uitgevoerd. De gemeente wenst de schoonmaakwerkzaamheden aan te besteden met als voorwaarde dat de huidige medewerkers onder huidige arbeidsvoorwaarden door de nieuwe partij worden overgenomen. Om uit te zoeken of dit mogelijk is, wenst de gemeente antwoord op de volgende vragen:

- a. Welke mogelijke samenwerkingsvormen ziet uw organisatie met iWerk? Denk hierbij aan detachering, undermanagement, allebei verantwoordelijk voor een eigen deel van een gebouw.
- b. Ziet uw organisatie kansen/risico's in relatie tot het beoogde strategische partnerschap?
- c. Op welke wijze is uw organisatie in staat om de schoonmaakdienstverlening in te richten en te beheren inclusief overname van het huidige personeel onder de geldende arbeidsvoorwaarden? En wat heeft u hiervoor nodig van de gemeente Assen?
- d. Is deze manier van overname zoals hierboven uiteengezet volgens u gebruikelijk in de markt? Wat voor kansen ziet uw organisatie? En wat voor risico's?
- e. Wat is volgens u een goede mix van reguliere krachten en verschillende doelgroepen, denk aan SW, BAB, WWB, WW etc. om een inclusieve arbeidsmarkt een goede kans te geven? En hoe kan de gemeente Assen dit naar uw inzicht het beste optimaliseren?
- f. Het streven is dat er minimaal 30% van de deelnemers binnen één jaar uitstroomt naar betaald werk bij een andere opdrachtgever? Is dit volgens u realiseerbaar, zo ja waarom wel en zo niet waarom niet? Wat zou naar uw inzicht een goede manier zijn om dit mee te nemen in een aanbestedingsprocedure?

Algemene ontwikkelingen

De gemeente wenst inzicht te krijgen in de huidige markt, om ontwikkelingen te kunnen verwerken in de uitvraag indien nodig. Om een beter beeld van de markt te krijgen wenst de gemeente antwoorden op de volgende vragen te ontvangen:

- a. Welke belangrijke ontwikkelingen vormen zich op dit moment of in de nabije toekomst, op het gebied van schoonmaakdienstverlening?
- b. Hoe kenmerkt de actuele marktsituatie zich betreffende het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt? Wat stemt u daarin gelukkig of ongelukkig en waarom?

2. Verslaglegging mondelinge toelichtingen

Namens gemeente Assen zijn bij de mondelinge toelichtingen drie leden uit de projectgroep aanwezig geweest, twee afgevaardigden van Alpha en namens de schoonmaakdienstverleners per gesprek ook twee personen.

2.1 Schoonmaakdienstverlener X

Na het voorstellen, is gestart met het stellen van vragen op basis van de ingediende antwoorden.

- 1. Vanuit Werkplein Drentse AA wordt de RAS opleiding aangeboden aan de schoonmaakmedewerkers. Zijn er mogelijkheden om te onderzoeken of er gezamenlijk met de te selecteren schoonmaakdienstverlener een interne opleiding op te zetten?**

Het is mogelijk om een basisopleiding te verzorgen. Dit wordt reeds door interne regio opleiders verzorgd voor de schoonmaakmedewerkers. Hier zouden de mensen die vanuit WPDA/iWerk (willen gaan) werken in de schoonmaak op aan kunnen sluiten. Er kan een combinatie gezocht worden tussen de regio opleiders en WPDA. Het gaat hier dan alleen om de opleiding die gefaciliteerd wordt. Het examen dat hieruit volgt, wordt door RAS afgenomen. Daar volgt dan ook een officieel diploma uit.

- 2. Jullie stellen voor om een pilot te starten om reguliere schoonmaakmedewerkers samen te brengen met de mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarbij wordt dat ook bekeken wat de loonwaarde is van ieder individu. WPDA doet een intake met instromers en geeft een diagnose. Als de instromer aangeeft iets op facilitair gebied te willen doen, bijvoorbeeld schoonmaak, is het fijn als er al een samenwerking gezocht kan worden met schoonmaakdienstverlener om te bekijken hoe deze mensen naar een dergelijk niveau gebracht kunnen worden, zodat zij door kunnen stromen naar andere projecten in de schoonmaak. Is het mogelijk om dit gezamenlijk te onderzoeken?**

Dit is mogelijk. Als er kandidaten in beeld zijn, moet er samen overlegd worden over welke leerroute opgepakt zal worden. Daarbij moet goed gekeken worden naar de ondersteuning die nodig is. Schoonmaakdienstverlener doet dit fysiek, maar heeft ook filmpjes gemaakt hiervoor. Deze filmpjes kunnen zowel door WPDA als schoonmaakdienstverlener gebruikt worden, zodat er geen verschil is in de praktijk.

3a. Hebben jullie een best practice?

Om een dergelijke samenwerking in de praktijk uit te kunnen voeren, is het belangrijk voor ons dat we een partnerschap kunnen creëren. Het is belangrijk dat hier aandacht voor is in de aanbesteding. Op het moment dat wij de kwetsbare doelgroep inzetten, vraagt dit iets anders van gemeente Assen dan wanneer hier reguliere schoonmaakmedewerkers ingezet worden. Als er een combinatie wordt gemaakt waarbij zowel de kwetsbare doelgroep als reguliere schoonmaakmedewerkers ingezet worden, zal dit effect hebben op de (belevings)kwaliteit. Realiseer je dus dat er andere verwachtingen en andere doelen gesteld moeten worden bij een dergelijke samenwerking.

3b. Wat kan de gemeente hier in doen?

Het is belangrijk om goed intern te communiceren. Wanneer de kwetsbare doelgroep ingezet wordt, vraagt dit iets van de gebruikers. Dit kan een andere kwaliteit opleveren, maar ook een andere manier van communiceren.

Daarnaast is het aan te raden om een budgetbedrag vast te stellen in de aanbesteding. Daarbij zou gevraagd moeten worden wat schoonmaakdienstverlener zal doen voor het vastgestelde bedrag. Welke kennis heeft schoonmaakdienstverlener van de doelgroep? Wat gaan zij doen? Hoe neemt schoonmaakdienstverlener de gemeente mee op de reis om de kwetsbare doelgroep goed in te zetten? Door een vast budget te stellen, wordt de focus gelegd om de maatschappelijke kwaliteit en worden er geen commerciële afwegingen gemaakt met betrekking tot de prijs waarmee ingeschreven wordt.

4. Welke varianten zijn er mogelijk in de samenwerking?

Schoonmaakdienstverlener heeft ervaring bij een vergelijkbare organisatie als gemeente Assen, waar uitsluitend mensen vanuit de SW ingezet worden. Er vindt hier dagschoonmaak plaats. Er is met name aandacht geweest voor goede leidinggevend. Deze moesten goed opgeleid worden. De ervaring is dat medewerkers vanuit SW organisaties de kwetsbare doelgroep goed kan aansturen, maar minder vaktechnische kennis heeft. Er is hier een team gevormd, waarin door middel van kruisbestuiving een optimale samenwerking is gezocht.

Er zijn ook partijen waar een combinatie wordt gezocht. Een deel van de afdelingen wordt door reguliere schoonmaakmedewerkers schoongemaakt en een deel door de kwetsbare doelgroep. Dit heeft ook voordelen, omdat soms ervaren wordt dat de reguliere schoonmaakmedewerkers zich soms aanpassen aan het tempo en niveau van de kwetsbare doelgroep. Dit is niet wenselijk. Daarom is het soms beter om dit gescheiden te houden. Het is wel goed om dit de eerste periode aan te kijken. Eventueel kan een menging daarna alsnog doorgevoerd worden.

5. Beschikken jullie over sociale kengetallen hieromtrent?

Schoonmaakdienstverlener heeft ervaring bij een vergelijkbare organisatie als gemeente Assen. Daarbij is in de aanbesteding een minimum percentage opgegeven van het aantal in te zetten mensen vanuit de kwetsbare doelgroep. Ook is er een percentage doorstroom opgenomen. Hierdoor hadden alle partijen richting en was duidelijk wat de verwachtingen zijn vanuit de gemeente. Meestal wordt er 5% - 15% minimale inzet uitgevraagd. Schoonmaakdienstverlener ziet ook wel aanbesteding waar 40% minimale inzet geëist wordt. Schoonmaakdienstverlener werkt hier in een driehoek: er is wekelijks contact met de gemeente enerzijds. Anderzijds heeft schoonmaakdienstverlener contact met het WSP voor nieuwe instroom die er aan komt. Er is één grotere locatie die dient als opleidingslocatie voor deze instromers. Doordat er steeds nieuwe instroom beschikbaar is, kunnen goed

functionerende kwetsbare medewerkers doorstromen naar regulier werk. De begeleiding die ingezet wordt is echter wel essentieel voor het goed kunnen laten functioneren van iemand uit de kwetsbare doelgroep.

Schoonmaakdienstverlener is aangesloten bij een loopbaanstation. Vanuit daar is het mogelijk om iemand uit de kwetsbare doelgroep breder in te zetten. Het is goed om te kijken naar wat iemand wel kan. Het is mogelijk om zowel intern binnen haar organisatie te kijken of iemand ingezet kan worden of extern. Het doel is om mensen uit de WW te krijgen.

Adviezen vanuit schoonmaakdienstverlener

1. Schoonmaakdienstverlener adviseert gemeente Assen om goed na te denken over hoe om te gaan met statushouders. Vanaf januari 2022 zal er een nieuwe wet inburgering gaan gelden voor gemeenten hieromtrent, waarbij statushouders enerzijds inburgeren, maar anderzijds ook gelijk moeten gaan werken.
2. Advies is om geen doelstelling te maken van het uitstroomcijfer om zo een draaideurconstructie te voorkomen. Schoonmaakdienstverlener geeft aan dat het raadzaam is om mensen duurzaam uit te laten stromen. Om dit tot een succes te maken, draait het hier erg om maatwerk. Laten mensen bijvoorbeeld in het zicht werken (dagschoonmaak). Ook is er vaak ondersteuning nodig vanuit de gemeente om de mentaliteit onder pandgebruikers te veranderen (voorkomen van pestgedrag richting kwetsbare doelgroep). Tot slot wordt er ondersteuning op privé gebied geboden (denk aan ondersteuning bij inzicht krijgen/betalen rekeningen).
3. Vraag niet te veel A4 uit voor de beantwoording van de casus. Soms doen er 14 partijen mee. De beoordelingscommissie moet in dat geval van alle partijen de volledige antwoorden doorlezen en beoordelen. Dit kost erg veel tijd en gaat vaak ten koste van de focus. Bij de uitvraag zou meer invulling gegeven moeten worden aan de sociale componenten, zoals opleiding en taal.

2.2 Schoonmaakdienstverlener Y

Na het voorstellen, is gestart met het stellen van vragen op basis van de ingediende antwoorden.

1. **Vanuit Werkplein Drentse AA wordt de RAS opleiding aangeboden aan de schoonmaakmedewerkers. Zijn er mogelijkheden om te onderzoeken of er gezamenlijk met de te selecteren schoonmaakdienstverlener een interne opleiding op te zetten?**

Schoonmaakdienstverlener is één van de voorvechters voor duurzaam personeelsbeleid. Dit komt in een aantal dingen terug. Zij heeft verschillende samenwerkingen en een eigen PSO30+ bedrijf.

Schoonmaakdienstverlener zoekt altijd naar maatwerk. Zij heeft zelf verschillende jobcoaches in dienst. Ook koppelt zij iemand van de werkvloer aan de kwetsbare doelgroep. Dit doet zij zowel bij regulier als specialistisch schoonmaakwerk.

2. Wat zijn belangrijke elementen bij een strategisch partnerschap?

Het is essentieel om gezamenlijke doelen te hebben. Schoonmaakdienstverlener ziet vaak dat er een te behalen SROI percentage wordt gesteld. Als dat niet behaald wordt, wordt er vaak naar de leverancier gewezen. Dit is niet helemaal eerlijk. Bij een samenwerking zouden gezamenlijk pijlpalen geslagen moeten worden en moet hier idealiter gezamenlijk naartoe gewerkt worden.

Ook is het belangrijk om het werk aantrekkelijk te maken. Dit kan door niet alleen schoonmaaktaken te geven, maar ook aanvullende taken. Voorbeelden hiervan zijn een koffieronde, lunchactiviteit, et cetera.

Opleidingen bieden is belangrijk. Hier zouden afspraken over gemaakt kunnen worden om invulling te geven aan een gezamenlijk doel.

Werkplezier is erg belangrijk. Het draait niet uitsluitend om het uitvoeren van het werk, maar ook om een prettige omgeving en aandacht voor de mens achter de medewerker. Bijvoorbeeld de taal leren, opgenomen worden in werkend team en sociale contacten op doen.

Medewerkers van schoonmaakdienstverlener krijgen grote contracten. Dit komt doordat schoonmaakdienstverlener vaak de enige werkgever is voor haar medewerkers. Hierdoor hebben medewerkers gemiddeld grotere contracten dan bij andere schoonmaakbedrijven. Schoonmaakdienstverlener staat voor langdurige samenwerkingen. Dit resulteert in een laag verzuimpercentage en een hoog opleidingspercentage.

3. Wat zijn realistische percentages voor uitstroom?

Het is mogelijk om een percentage te noemen, maar binnen één jaar 30% uitstroom is niet realistisch in de ogen van schoonmaakdienstverlener. Bovendien is het jammer als er uitstroom is, terwijl iemand perfect bij de organisatie past.

Schoonmaakdienstverlener adviseert om een minimale inzet percentage af te laten geven. Hierbij zou een ambitievraag neergelegd kunnen worden bij de markt. Inschrijver zou dan bijvoorbeeld een doorgroeimodel kunnen voorstellen, waarbij gestart wordt met minimaal 30% inzet en gedurende het contract doorgroeit naar bijvoorbeeld 60% inzet.

4. Welke gegevens zijn nodig in de omschrijving dienstverlening/concepten/lijst met overnamegegevens?

Naast de basis gegevens die op de lijst met overnamegegevens staan, is het noodzakelijk om te weten hoe hoog de productiviteit van iemand uit de kwetsbare doelgroep is.

Daarnaast moeten de werkzaamheden helder omschreven zijn. Wanneer er deeltaken zijn, zoals afval ophalen of koffie kopjes ophalen, moet duidelijk beschreven zijn wat er dan exact gedaan wordt, zodat hier goed rekening mee gehouden kan worden bij de inschrijving.

5. Het gaat in de uitvraag van gemeente Assen om twee grotere panden. Hoe zou de aansturing georganiseerd moeten worden?

Wanneer er een detacheringssituatie wordt afgesproken, is schoonmaakdienstverlener verantwoordelijk voor de begeleiding. In deze situatie krijgt gemeente Assen het beste van twee werelden: het is de specialiteit van schoonmaakdienstverlener om schoonmaak in goede banen te leiden. Op iedere locatie zou een goede meewerkend voorvrouw/-man moeten worden aangesteld. Deze persoon moet de kwetsbare doelgroep goed aan kunnen sturen en moet hier dan ook voor opgeleid zijn. Daarnaast is het belangrijk om een buddysysteem te hebben, zodat er ook goede begeleiding is in de uitvoering van de werkzaamheden.

Adviezen vanuit schoonmaakdienstverlener

1. Schoonmaakdienstverlener adviseert om in de aanbesteding te eisen dat inschrijvers PSO30+ gecertificeerd zijn. Het is mogelijk om dit middels een Niet Openbare Europese aanbestedingsprocedure te doen. In een pre selectie kan dit certificaat geëist worden. Na de pre selectie kan dan een calculatie gemaakt worden. Het is goed om te werken met een vastgesteld budget, om zo de casus het onderscheidende stuk te maken. Schoonmaakdienstverlener geeft aan dat het prettig werkt wanneer een interview onderdeel uit maakt van de beoordeling, waarbij de direct leidinggevenden bevraagd worden. Dit omdat dit de mensen zijn waarmee het contract ingegaan wordt.
2. Schoonmaakdienstverlener heeft ervaring met een vergelijkbare organisatie als gemeente Assen. Hier wordt 100% SROI ingezet. Om dit te realiseren is men overgestapt naar dagschoonmaak. De schoonmaaktaken worden in kleine behapbare stukjes aangeboden. De dag wordt bijvoorbeeld als volgt ingedeeld: Start met schoonmaaktaken, daarna een koffieronde, gevolgd door een sanitair ronde. Vervolgens wordt ondersteund in lunchactiviteiten, daarna schoonmaakwerkzaamheden en een eindronde. Dit alles wordt volgens vast stramien gedaan. Hierdoor is het gebouw altijd op orde en is er altijd iemand aanwezig om eventuele schoonmaaktaken uit te voeren. Hierbij wordt wel de samenwerking gezocht met andere leveranciers (bijvoorbeeld cateraar en afvaldienstverlener). Doel hierbij is om een vaste werkplek te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In dit geval is er sprake van 80% SROI en 20% doorstroom (vanuit een leertraject of opleiding).
3. Neem tijd voor het goed inrichten van het contract. Het gaat hier om individuen. Schoonmaakdienstverlener begint aan een opdracht, iemand uit de kwetsbare doelgroep heeft bepaalde behoeften (ondersteuning). Schoonmaakdienstverlener investeert daar in. Dit kost echter wel tijd. Advies aan gemeente Assen is om deze tijd ook te geven aan schoonmaakdienstverlener.