

Marktconsultatie

Belevings- en kwaliteitsmetingen facilitaire diensten

Colofon

Uitgave: Dienst H&F en Inkoopcentrum Fontys Hogeschool
Adres: Postbus 347, 5600 AH Eindhoven
Datum: 18-10-2022

Geen acquisitie

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

1. Inhoud

1.	Inhoud	3
2.	Inleiding	4
2.1.	Fontys Hogeschool	4
2.2.	Onze maatschappelijke opdracht.....	4
2.3.	Dienst H&F	4
3.	Procedure en planning	5
3.1.	Uitgangspunten	5
3.2.	Verslaglegging	5
3.3.	Communicatie en contactpersoon	5
3.4.	Planning	6
4.	Doelstelling en visie	7
4.1.	Aanleiding en visie	7
4.2.	Gehanteerde werkwijze.....	7
4.3.	Doel	7
5.	Vragen marktconsultatie	8

2. Inleiding

2.1. Fontys Hogeschool

Fontys Hogeschool, hierna Fontys, is een van de grootste instellingen voor hoger onderwijs van Nederland, met meer dan 5.000 medewerkers en bijna 46.000 studenten. Er zijn 24 instituten die samen 81 bacheloropleidingen verzorgen in de varianten voltijd, deeltijd, duaal en in-service, 28 masteropleidingen en 13 Associate degrees aanbieden. Ook verzorgt Fontys diverse cursussen en trainingen. Behalve op onderwijs legt Fontys zich – met onder andere 46 lectoraten – toe op onderzoek, kennisinnovatie en contractactiviteiten. De opleidingen zijn verspreid over een aantal locaties in Nederland, vooral geconcentreerd in het zuiden van het land (o.a. Eindhoven, Tilburg en Venlo).

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

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

2.2. Onze maatschappelijke opdracht

‘Ontwikkeling’ is een absoluut kernbegrip binnen Fontys. Jonge mensen ontwikkelen als student bij ons hun talent, we ontwikkelen relevante praktijkgerichte kennis, werkende professionals kunnen zich bij Fontys een (werkend) leven lang ontwikkelen, wij spelen flexibel in op ingrijpende maatschappelijke ontwikkelingen, en – niet op de laatste plaats – binnen onze gemeenschap ontwikkelen we ons zelf door kennis en vaardigheden te delen. Alleen zo kunnen onze studenten, professionals en afgestudeerden een betekenisvolle maatschappelijke bijdrage blijven leveren.

Wij opereren in het hart van de maatschappij. In zogeheten hybride leer- en onderzoekomgevingen werken student, docent, onderzoeker en werkveld grensoverstijgend met elkaar samen; zowel onderwijs en onderzoek als leren en werken raken op die manier steeds meer met elkaar vervlochten. Onze voornaamste ‘maatschappelijke waarde’ is dan ook de ontwikkeling van talent en kennis. Fontys is een multidisciplinaire hogeschool in het zuiden van Nederland. Samen met én voor het (regionale) werkveld verzorgen wij hoogwaardig hoger beroepsonderwijs en voeren we innovatief praktijkgericht onderzoek uit. Op deze manier dragen we bij aan de ontwikkelkracht van een vitale, inclusieve en duurzame samenleving. Zie ook: [Fontys for society | Fontys Hogescholen](#)

2.3. Dienst H&F

Contractvorming en contractbeheer met betrekking tot deze aanbesteding is binnen Fontys belegd bij de Dienst Huisvesting en Facilitaire zaken (hierna Dienst H&F). Dienst H&F levert alle diensten op het gebied van huisvesting, onderhoud en facilitaire diensten op de Locaties van de Aanbestedende Dienst, ondersteund door een backoffice.

3. Procedure en planning

3.1. Uitgangspunten

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

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

3.2. Verslaglegging

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

3.3. Communicatie en contactpersoon

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

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

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

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

De contactpersoon van deze marktconsultatie is:

Naam:	Linda Neijensteijn
Telefoonnummer:	08850-89258 (bij geen gehoor: 08850-71444)
E-mailadres:	inkoop@fontys.nl

3.4. Planning

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

De planning* ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatiedatum marktconsultatie	18-10-2022
Uiterlijke termijn vragen stellen over de marktconsultatie	31-10-2022
Uiterlijke termijn beantwoording van vragen over de marktconsultatie (door Fontys)	8-11-2022
Uiterlijke termijn indienen reacties marktconsultatie	18-11-2022

*Deze planning is onder voorbehoud en kan worden aangepast.

4. Doelstelling en visie

4.1. Aanleiding en visie

Per 1 februari 2017 heeft Fontys een contract afgesloten voor VSR-kwaliteitsmetingen (technische kwaliteitsmeting schoonmaak met een frequentie van viermaal per jaar). Van rechtswege loopt dit contract op 1 februari 2023 af.

Fontys is voornemens deze technische kwaliteitsmeting uit te breiden en breder te trekken dan enkel VSR metingen.

Door het (laten) uitvoeren van kwaliteits- en belevingsmetingen wil Fontys inzicht krijgen in de prestaties van de facilitaire dienstverlening in en rondom haar gebouwen uitgevoerd door zowel eigen medewerkers als door medewerkers van contractpartners. Fontys wil de uitkomsten van deze metingen vertaald zien in aanbevelingen om de dienstverlening voortdurend te verbeteren.

4.2. Gehanteerde werkwijze

Momenteel voert Fontys zowel interne als externe kwaliteitsmetingen uit. Intern krijgt Fontys inzicht in de kwaliteit en beleving van haar dienstverlening door het inzetten van verschillende meetsystemen zoals SSC's (Supplier Score Cards), studentenenquête's en maatwerkvragen in de NSE. Hieraan heeft Fontys in 2019 klantinterviews toegevoegd waarbij een dwarsdoorsnede van medewerkers wordt geïnterviewd. De getrokken conclusies uit de opgehaalde informatie zijn uitgangspunt voor het opzetten van verbeteracties op diverse onderwerpen zoals bereikbaarheid en klachten/meldingen opvolging.

Betreffende externe kwaliteitsmetingen monitort Fontys de prestaties van haar contractpartners door middel van jaarlijkse audits, prestatie- en belevingsmetingen die zowel door Fontys als haar contractpartners worden uitgevoerd.

4.3. Doel

Het doel van deze marktconsultatie is om te onderzoeken welke andere belevings-, en kwaliteitsmetingen in de breedste zin van het woord in de markt beschikbaar zijn en welke meerwaarde deze metingen Fontys kunnen bieden. Hierbij denkt Fontys onder andere aan belevingsmetingen, mystery visit, customer journey, en technische kwaliteitsmetingen gericht op facilitaire dienstverlening.

5. Vragen marktconsultatie

Vraag 1.	Welke soort belevings- en kwaliteitsmetingen gericht op facilitaire dienstverlening zijn er op de markt?
Antwoord 1.	
Vraag 2.	Is het gebruikelijk c.q. mogelijk dat er een combinatie wordt gemaakt van verschillende metingen, op het gebied van facilitaire dienstverlening, (kwaliteit, beleving) uitgevoerd door één marktpartij?
Antwoord 2.	
Vraag 3.	Op welke wijze worden de resultaten/uitkomsten van verschillende metingen weergegeven?
Antwoord 3.	
Vraag 4.	Welke meerwaarde ziet de markt in het uitvoeren van verschillende metingen?
Antwoord 4.	
Vraag 5.	Welke mogelijkheden ziet de markt om te bereiken dat er voldoende respons bij metingen komt (waarbij het uitgangspunt van Fontys is tot direct mailing niet is toegestaan)?
Antwoord 5.	

Overige

Vraag 6.	Welke factoren zijn van belang in de afweging om al dan niet in te schrijven op een aanbesteding?
Antwoord 6.	
Vraag 7.	Welke informatie is nodig om een goede inschrijving te kunnen doen?
Antwoord 7.	
Vraag 8.	Wat zou u vanuit uw kennis, ervaring en expertise nog willen toevoegen naast hetgeen in bovenstaande al uitgevraagd is?
Antwoord 8.	

De beantwoording van de vragen kunt u opnemen in bijlage 1 Antwoordmodel. In paragraaf 3.3. van dit marktconsultatiedocument is aangegeven waar u deze bijlage naartoe kunt sturen. Het aantal pagina's is niet formeel gelimiteerd: wij vragen u omwille van efficiency wel zoveel mogelijk te beperken tot concrete informatie, waarbij de antwoorden onderbouwd zijn (SMART).