



Aanbesteding Schoonmaak(diensten) & Glasbewassing

Bijlage 1 Verslag Marktconsultatie

Document:	Verslag Marktconsultatie
Aanbesteding:	Schoonmaak(diensten) & Glasbewassing
Aanbesteder:	Gemeente Haarlemmermeer
Procedure:	Europees openbaar
Kenmerk:	2023-420
Aantal dienstverleners:	Vier (4) marktpartijen
Datum:	11 en 20 april 2023
Status:	Definitief
Versie	1.0
Aantal pagina's:	13

Hierbij ontvangt u het geanonimiseerd verslag van de marktconsultatie die gehouden is ten behoeve van de aanbesteding 'Schoonmaak(diensten) & Glasbewassing'. In totaal heeft de gemeente Haarlemmermeer vier (4) marktpartijen geconsulteerd. Dit verslag behoort bij en maakt integraal onderdeel uit van de aanbesteding.

Mededelingen opdrachtgever:

Gemeente Haarlemmermeer heeft de schoonmaak(diensten) en glasbewassing, inclusief (sanitaire) supplies, voorzieningen, materialen en middelen momenteel uitbesteed in twee (2) percelen. Namelijk het Raadhuis en locatie Polderlanden, plus de tien (10) buitenlocaties. De percelen hebben ieder een andere dienstverlener. De overeenkomsten met deze dienstverleners lopen eind januari 2024 af. De nieuwe overeenkomst gaat in per 1 februari 2024. De voormalige centrale locatie, het Raadhuis in Hoofddorp centrum, wordt op dit moment gesloopt en maakt plaats voor nieuwbouw op dezelfde plek. Het voornemen is na de verhuizing de locatie Polderlanden te sluiten. Deze nieuwbouw, een 'smart building', moet volgens de huidige planning de tweede (2^e) helft van 2027 gerealiseerd zijn. Tot die tijd wordt gebruikt gemaakt van de tijdelijke hoofdlocatie Beukenhorst te Hoofddorp. Het is de intentie dat de nieuw gecontracteerde dienstverlener meeverhuist bij de transitie van de tijdelijke locatie naar het nieuwe Raadhuis. Verder komt de locatie Meerteams per 1 juli 2024 te vervallen. De gemeente is op zoek naar een partij om voor langere tijd een relatie mee aan te gaan. Onze toekomstige dienstverlener ontzorgt ons door het signaleren van marktontwikkelingen die relevant zijn voor ons als opdrachtgever, voorziet ons van adequate managementinformatie en geeft advies over optimalisatie in bedrijfsvoering en innovatie.

Nr	Vragen	Antwoorden
1.	Toekomstbestendigheid (marktinnovatie):	
1.1.	Hoe gaat de markt om met de veranderingen in het kader van hybride werken, waarbij het werken op kantoor een andere vorm en intensiteit heeft gekregen? Welke ontwikkelingen ziet u voor de komende jaren, zowel op het gebied van de dienstverlening, als op het gebied van productontwikkeling?	Eén (1) partij geeft aan dat het werk inderdaad een andere vorm en intensiteit heeft gekregen. De schoonmaakbranche heeft zich hierop aangepast. De aanpassingen betreffen meer resultaatgericht werken, flexibele inzetbaarheid (en zichtbaarheid) van de medewerkers afhankelijk van de behoeften per dag van gebruikers. De behoefte aan een real time inzicht in de bezetting (dashboard) wordt groter. Duurzame inzetbaarheid van de medewerkers wordt belangrijker, wat zich vertaalt naar sociale initiatieven en duurzame innovaties die werkdruk verlichtend zijn. Eén (1) partij geeft aan dat de intensiteit van het gebruik van de kantoorruimte is veranderd, wat verandering geeft in de schoonmaakbehoeften. Hierbij is flexibiliteit van de medewerkers van belang (bijvoorbeeld door meer flexibele contracten). Er wordt meer aandacht besteed aan hygiëne van contactpunten en de focus ligt op tevredenheid en beleving van de locatiegebruikers. Door opkomst van technologie en digitalisering wordt schoonmaak steeds verder verbeterd. Er zijn talloze producten en technologieën in ontwikkeling om de beleving te optimaliseren en schoonmaakdiensten te verbeteren en/of te vereenvoudigen. Voorbeelden hiervan zijn schoonmaakrobots, geluidsarme stofzuigers zonder snoer en slimme sensoren. Door data gestuurd schoonmaken met bijvoorbeeld een schoonmaakapp wordt er alleen schoongemaakt waar dit nodig is, wat zorgt voor een meer efficiënte inzet van uren en een hogere kwaliteit. Ook de inzet van schoonmaak op de thuiswerkplek is in ontwikkeling. Daarnaast is er meer aandacht voor duurzaamheid (circulariteit), milieuvriendelijkheid van schoonmaakmiddelen en -processen, inzet van robots en andere autonome schoonmaakapparatuur. Er is nog meer behoefte aan het afstemmen van de dienstverlening op de veranderde behoefte van de klant met aandacht voor gezondheid, veiligheid en beleving. Eén (1) partij geeft aan dat hybride werken de nieuwe standaard is. Dat biedt kansen om de schoonmaak meer af te stemmen op de bezetting. Het gebruik van sensoren is aan te raden. Op basis van data kan er bijvoorbeeld besloten worden dat in een ruimte -nog niet- schoonmaakgemaakt hoeft te worden. Eén (1) partij geeft aan sinds het hybride werken volop bezig te zijn met schoonmaken op basis van sensoren. Daarnaast onderzoekt men robotisering. Met een innovatie team wordt continue ingespeeld op verbeteringen van het schoonmaakproces en het oplossen van facilitaire vraagstukken. Afgelopen jaren zijn er veel nieuwe oplossingen ontwikkeld, zoals het schoonmaken op grote hoogte zonder inzet van steigers en hoogwerkers, 'tuckeren' met druk en het ontwikkelen van een eigen dameshygiëne box.
1.2.	Welke innovaties ziet u voor de komende jaren en op welke manier kan gemeente Haarlemmermeer dit het beste uitvragen in de aanbesteding? Wat is hierbij realistisch qua innovaties, rekening houdend met een meerjarige overeenkomst en een transitie naar een 'smart building' gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Eén (1) partij noemt automatisering door robots, werkdruk verlagende innovaties en data gestuurd schoonmaken. Ook innovaties die bijdragen aan een verminderen van het chemisch- en het vergroten van biologisch schoonmaken worden genoemd. Bijvoorbeeld de inzet van pro-biotica, biofilters en geautomatiseerde verneveling met bio-organismen. Tip. Met een gunningscriterium 'innovatie' kan een potentiële leverancier gevraagd worden inzicht te geven in de te verwachten resultaten van betreffende innovaties op bijvoorbeeld de onderdelen sociaal, milieu en financieel.

Nr	Vragen	Antwoorden
		Eén (1) partij geeft aan dat naast de doorontwikkeling van technologische innovaties er veel sociale innovatie is, als ook op het gebied van duurzaamheid. Voorbeelden op het gebied van sociale innovatie zijn het bieden van visuele contracten (laagdrempelig en begrijpelijk) en een intern stagebureau opgezet en beheerd door en voor studenten. Het onderwerp innovatie kan het beste uitgevraagd worden door een concrete, meetbare en realistische doelstelling te formuleren in de uitvraag. Rekening houdend met een meerjarige overeenkomst en de transitie naar een 'smart building' is het realistisch om op basis van pilots te bepalen welke innovaties geschikt zijn. In het nieuwe Raadhuis kan bijvoorbeeld een 'living lab' worden ingericht om de nieuwste innovaties te testen. Eén (1) partij noemt het werken met sensoren op een locatie als een gemeentehuis en dat het voor de toekomst wellicht handig is om te werken met (stofzuig) robots. Eén (1) partij geeft aan dat de praktische uitvoerbaarheid van robotisering in de schoonmaakbranche nog niet heel goed is, maar dat men dit wel voortdurend aan het testen en evalueren is. De partij geeft aan robotisering pas in te zetten als het echt een meerwaarde heeft voor de schoonmaakmedewerkers en de opdrachtgever. Echte meerwaarde zit meer in 'sociale innovatie', door het bieden van betekenisvol werk aan medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.
2.	Scope van de aanbesteding:	
2.1.	Hoe kijkt u aan tegen de overgang van de twee huidige centrale locaties naar één nieuwe huisvestingslocatie gedurende de looptijd van de overeenkomst, daarbij rekening houdend dat het een transitie betreft naar een 'smart building' (waarbij u bijvoorbeeld kunt denken aan sensing om gebruik van ruimtes te meten)? Wat is hierin belangrijk en hoe kan de gemeente dit het beste uitvragen in de markt?	Drie (3) partijen geven aan geen problemen te zien in het samenvoegen. Het maakt de aansturing, uitwisselbaarheid, inzet van meer uren op één (1) locatie en investeringsmogelijkheden juist makkelijker. Men is gewend aan op- en afschalen. Eén (1) partij geeft aan dat bij de overgang ook inhoudelijk gekeken moet worden naar de schoonmaakdienstverlening, waarbij mogelijk de reguliere werkwijze verandert naar een werkwijze op basis van data met bijvoorbeeld een dagstart samen met alle facilitaire partners. In de uitvraag moet duidelijk aangegeven worden dat de transitie onderdeel is van de overeenkomst, zodat er in de calculatie en kwalitatieve aanpak rekening mee gehouden kan worden. Eén (1) partij geeft aan dat de transitie naar een 'smart building' een kans is om te investeren en innovaties toe te passen en/of de locatie als een 'living lab' in te zetten. Belangrijk bij de uitvraag is om doelstellingen en verwachtingen bij deze overgang aan te geven en te vragen naar de risico's die leveranciers hierbij zien en hoe zij deze beheersen. Vraag ook naar hoe inschrijvers toegevoegde waarde kunnen bieden op het gebied van efficiency, beleving en/of kwaliteit. Eén (1) partij geeft aan dat het goed is om helder te krijgen wat de doelstellingen en verwachtingen zijn van sensing en om aan partijen op voorhand de ICT randvoorwaarden kenbaar te maken. Eén (1) partij geeft aan dat het verstandig is om het schoonmaakbedrijf mee te laten denken bij de inrichting van het nieuwe gebouw, onder andere op het gebied van het soort vloeren, het sanitair en de mogelijkheid voor stroompunten.

Nr	Vragen	Antwoorden
2.2.	Wat is voor u belangrijk voor een soepele overgang en implementatie van de huidige leverancier naar uw organisatie?	Drie (3) partijen geven aan dat voldoende implementatie-/opstarttijd noodzakelijk is voor een soepele overgang. Eén (1) partij noemt daarbij drie (3) maanden, één (1) partij noemt twee tot drie (2-3) maanden en één (1) partij noemt minimaal zes tot acht (6 – 8) weken. Twee (2) partijen noemen een juiste en complete overnamelijst van medewerkers. Eén (1) partij noemt een goede voorbereiding en een uitgebreid draaiboek ten aanzien van medewerkers, communicatie, introductie binnen het bedrijf, inventarisatie van middelen & materialen en een goede planning. Eén (1) partij noemt juiste ruimteoverzichten, werkprogramma's en contactpersonen per locatie. Eén (1) partij noemt voldoende communicatiemogelijkheden om af te stemmen met de contactpersoon van de opdrachtgever.
2.3.	Welke contractvorm, resultaat gericht, op basis van inspanning of een combinatie, zou u ons adviseren en waarom? Wat is uw advies ten aanzien van dag- en/of avondschoonmaak en waar zou de gemeente rekening mee moeten houden in geval van dag schoonmaak?	Vier (4) partijen geven resultaatgericht aan, al dan niet aangevuld met een deel inspanningsgericht. Hierdoor kunnen uren flexibeler en efficiënter ingezet worden. Ook heeft dagschoonmaak de voorkeur. Eén (1) partij geeft aan dat resultaatgericht werken een eigen verantwoordelijkheid (met ondersteuning) geeft aan de medewerkers, waardoor de betrokkenheid van medewerkers met hun werk wordt vergroot. Specifiek voor buitenlocaties die intensief worden gebruikt op vaste tijden wordt inspanningsgericht geadviseerd. Met betrekking tot dag- en/of avond schoonmaak is het verstandig te kijken naar het type locatie en de bezetting gedurende de dag, waarbij in een (hybride) kantooromgeving dagschoonmaak uitstekend werkt en de schoonmaakbeleving verhoogt. Eén (1) partij geeft aan dat inspanningsgericht geldt voor sanitair en periodieke werkzaamheden. Datagestuurd schoonmaken levert bij resultaatgerichte contracten de meeste efficiency op. Er is een voorkeur voor dagschoonmaak. Medewerkers werken het liefst overdag en het geeft de mogelijkheid tot directere communicatie. Ook is het duurzaam, omdat de verlichting niet langer aan hoeft. En het is veiliger, omdat sleutels en/of alarmcodes niet gedeeld hoeven te worden. Eventueel storende werkzaamheden kunnen indien gewenst voor- en/of na openingstijden plaatsvinden. Eén (1) partij geeft een resultaatgericht programma aan, zodat de overgebleven tijd kan worden ingezet om de beleving te verhogen. Dagschoonmaak heeft de voorkeur, zo krijgen de medewerkers een gezicht, is er mogelijkheid om meer contracturen aan te bieden aan medewerkers ten behoeve van een volwaardige baan en stelt het de medewerkers in staat volledig deel te nemen aan het gezinsleven.

Nr	Vragen	Antwoorden
		Eén (1) partij geeft aan bij andere gemeenten resultaatgericht te werken, aangevuld met hun eigen pictogrammen programma, zodat het voor iedereen duidelijk is. Het zien van medewerkers tijdens de dagschoonmaak wordt zeer gewaardeerd door klanten, waarbij de werkzaamheden vooral sanitair, entree en pantry/restaurant betreffen. Stofzuigen, periodiek werk en bureaus worden veelal in de avond gedaan.
2.4.	In hoeverre heeft uw bedrijf ervaring in, en hoe kijkt u aan, tegen het samenvoegen van schoonmaakonderhoud met andere onderdelen van facilitaire dienstverlening binnen een kantoor? Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan de dagelijkse schoonmaak van consumptie-automaten.	Eén (1) partij geeft aan meerdere facilitaire diensten, zoals catering en beveiliging, in de portefeuille te hebben en daarnaast in diverse opdrachten samen te werken met andere facilitaire leveranciers, zoals bijvoorbeeld afvalbeheer, ongediertebestrijding, catering en consumptie-automaten. De samenwerking kan voordelen opleveren op zowel efficiency, als duurzaamheid. Juridisch ligt het soms wat lastiger. Eén (1) partij geeft aan veel ervaring te hebben in samenwerken met andere onderdelen van facilitaire dienstverlening, zoals het bijvullen van printpapier, ongediertebestrijding en onderhoud en schoonmaak van consumptie-automaten. Een andere mogelijkheid is het opstarten van een facilitaire coalitie waarbinnen alle facilitaire dienstverleners werkzaam binnen een gebouw zijn verenigd en iedere medewerker binnen deze coalitie medeverantwoordelijk wordt voor het behalen van de organisatiedoelstellingen. Eén (1) partij geeft aan dat dit een dienstverlening is die bij meerdere klanten wordt uitgevoerd en dat hierin opleiding en communicatie tussen klant, schoonmaakdienstverlener en eigenaar van de consumptie-automaten belangrijk is. Eén (1) partij geeft aan dat lichte facilitaire taken zoals schoonmaak van consumptie-automaten, opruimen lunch, rondbrengen post en planten water geven makkelijk samengevoegd kunnen worden.
3.	Kwaliteit:	
3.1.	Hoe kijkt u aan tegen de 'VSR kwaliteitsmeting' als meetinstrument? Heeft u nog suggesties voor andere methodes? Zo ja, welke zijn dit en hoe werken deze?	Vier (4) partijen geven aan dat de VSR een geschikt instrument is om de technische kwaliteit te meten. Eén (1) partij geeft aan dat de technische kwaliteit ook al gemeten wordt via DKS controles. Jaarlijks vindt er een extra VSR controle plaats door een gecertificeerd controleur. Belangrijk is om de gerealiseerde kwaliteit frequent met elkaar te bespreken. Neem een voorbehoud op in de overeenkomst voor onafhankelijke externe VSR controles op afroep. Eén (1) partij geeft aan dat het belangrijk is om naast VSR metingen een 'belevingsmeting' uit te voeren om de tevredenheid van de dienstverlening in kaart te brengen. Dit kan via een kwaliteit beoordelingsformulier en/of korte enquêtes op maat voor de betreffende doelgroep. Eén (1) partij heeft de voorkeur om 'tevredenheid' te meten door de schoonmaakleverancier en/of een externe partij. En adviseert om twee (2) keer per jaar een VSR uit te voeren en twee (2) keer per jaar een 'belevingsmeting'.

Nr	Vragen	Antwoorden
		Eén (1) partij geeft aan te werken met eigen review controles, welke een stuk verder gaan dan de VSR en DKS. Er wordt gekeken naar alle facilitaire dienstverlening binnen de gebouwen. Hiervan wordt een rapport gemaakt met een kwaliteitsrapportage, inclusief foto's en advies.
3.2.	Welke suggesties heeft u voor de meetbaarheid van de dienstverlening (KPI's) buiten de technische schoonmaak kwaliteit?	Eén (1) partij noemt het periodiek meten van de belevingskwaliteit als belangrijke graadmeter van de algemene klanttevredenheid. De focus ligt dan op klantbeleving. Eén (1) partij noemt het twee (2) keer per jaar meten van de beleving onder de gebouwgebruikers, als ook de Net Promotor Score (NPS) meting en vier (4) keer per jaar een medewerkers tevredenheidonderzoek. Daarnaast wordt ook het continue meten van inzet van duurzame schoonmaakmiddelen genoemd. Eén (1) partij noemt het meten van de dienstverlening door eigen review controles, waarbij gekeken wordt naar alle facilitaire zaken binnen het gebouw. Er wordt een kwaliteitsrapportage opgesteld met foto's en advies. Eén (1) partij noemt het meten van medewerkerstevredenheid, tevredenheid van gebouwgebruikers, de NPS score, duurzaamheid en facturatie. Ook het laten meedenken over een geschikte KPI om de kwaliteit van het werk te monitoren door de schoonmaakmedewerkers wordt genoemd. Dit vergroot de betrokkenheid van de medewerkers met het werk.
3.3.	Zijn kwaliteitsniveau, tevredenheid, communicatie en MVOI (Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen) KPI's om prettig mee te werken? Kunt u per punt motiveren waarom wel en/of waarom niet?	Alle (4) partijen geven aan dat dit prima KPI's zijn om prettig mee te werken. Twee (2) partijen geven aan dat het belangrijk is dat de KPI's wel goed 'meetbaar' moeten worden gemaakt. Eén (1) partij geeft aan dat voor kwaliteit, tevredenheid en communicatie duidelijke afspraken en frequenties moeten worden afgesproken. Voor MVOI zijn concrete doelen, aangevuld met minimale eisen van belang. Eén (1) partij geeft aan dat het van belang is jaarlijks te kijken of de KPI's nog voldoen en bij een stabiel kwaliteitsniveau de KPI's eventueel te vervangen voor andere KPI's.
4.	Prijsstelling:	
4.1.	Welke prijs-kwaliteit verhouding in de aanbesteding vindt u passend en waarom? Waar kan de gemeente op letten?	Eén (1) partij geeft aan om uit te gaan van een vast realistisch budget, waarbij er rekening gehouden is met de CAO salarisstijgingen en met indexaties, zodat alleen de kwaliteit meeweegt. Wanneer er toch met een prijscomponent gewerkt wordt, dan is het van belang om realistische en marktconforme bodem- en plafondbedragen vast te stellen. En om een verhouding van prijs versus kwaliteit te kiezen, waarbij de prijs voor maximaal 25% meetelt.

Nr	Vragen	Antwoorden
		Eén (1) partij geeft aan voorstander te zijn van het hanteren van realistische bodem- en plafondbedragen. En voor het prijsaspect een weging van maximaal 40% toe te kennen. Realistisch is een weging van 30% prijs en 70% kwaliteit. Eén (1) partij geeft aan dat een verhouding van 80% kwaliteit en 20% prijs realistisch is. De voorkeur gaat echter uit naar een vast budget, waarbij prijs niet meetelt, maar alleen kwaliteit wordt gewogen. Eén (1) partij geeft aan volledig voor kwaliteit te gaan. Hierin is men transparant en doen zij wat ze beloven. Deze dienstverlener schrijft daardoor alleen in op aanbestedingen, waarbij ze een redelijke kans hebben. Dus aanbestedingen waar bijna alleen kwaliteit meeweegt in de beoordeling.
4.2.	Heeft u voorkeur voor hoe wij als opdrachtgever de prijs uitvragen? Zo ja, op welke manier?	Eén (1) partij geeft aan de voorkeur te hebben voor een bodem- en een plafondbedrag, waarbij het bodembedrag het maximaal aantal punten oplevert en het plafondbedrag geen punten. Bedragen onder of boven deze bandbreedte leiden tot uitsluiting. Eén (1) partij geeft aan de voorkeur te hebben voor een vaste aanneemsom, gerubriceerd naar werksoorten. Eén (1) partij geeft aan het belangrijk te vinden de prijs transparant uit te vragen, zodat de prijs score goed vergeleken en gecontroleerd kan worden. Eén (1) partij geeft aan de prijs uit te vragen op basis van een bodem- en plafondbedrag met als basis een gedegen voorcalculatie. En daarbij de beoordeling van het inschrijfbetrag lineair uit te voeren, waarbij een veelgebruikte formule is: maximaal punten x (laagste prijs/prijs inschrijver) = aantal behaalde punten. En hierbij de prijs voor 20-30% laten meewegen in de totale beoordeling. Een andere mogelijkheid is om een vast budget te hanteren, waarbij de inschrijver aangeeft welke kwaliteit hiervoor geleverd kan worden. Aangeraden wordt om een prijs vaste periode te hanteren tot 1 juli 2024 in verband met het aflopen van de schoonmaak CAO. Dan daarna het loondeel van het tarief conform de nieuwe CAO te verhogen en het deel dat niet CAO afhankelijk is te beoordelen op basis van een CBS indexcijfer (bijvoorbeeld CBS 812).
5.	Aanbesteding:	
5.1.	Welke tips en adviezen heeft u voor onze aanbesteding? Wat moet de gemeente Haarlemmermeer vooral wel doen en wat niet?	Eén (1) partij geeft het volgende aan: ➤ Het hanteren van een lang durende overeenkomst (> 5 jaar), met verlengopties om zodoende een waardevolle samenwerkingsrelatie op te bouwen en de kans te krijgen om te investeren in innovaties; ➤ Het hanteren van een realistische tijd (minimaal 8 weken) tussen publicatie van de aanbesteding en de deadline voor het indienen van de inschrijving. ➤ Het overwegen van een verificatiegesprek en/of een presentatie als gunningscriterium op te nemen om meer gevoel te krijgen met de inschrijvers;

Nr	Vragen	Antwoorden
		➤ Het publiceren van een overnamelijst van medewerkers met loongroepen bij de aanbesteding, zodat dit direct in de calculatie van de inschrijvers kan worden verwerkt. Eén (1) partij geeft het volgende aan: ➤ Neem toetsing op de Wet Bibob niet op; ➤ Laat kwaliteit leidend zijn; ➤ Een overeenkomst voor langere termijn, wat investeren eenvoudiger maakt voor bedrijven. Eén (1) partij geeft aan het belangrijk te vinden dat in de aanbesteding een ruime tijd voor de opstart- en implementatiefase wordt opgenomen. Eén (1) partij geeft het volgende aan: ➤ Voldoende tijd tussen publicatie en het indienen van de offerte; ➤ Voldoende tijd tussen publicatie en het indienen van de vragen voor de Nota van Inlichtingen (NvI). Initieer minimaal 2 vragenrondes (NvI's); ➤ Plan bij voorkeur geen deadlines in de vakantieperiode, maar als het niet anders kan zorg dan dat er voldoende tijd is om het voorstel in te dienen; ➤ Organiseer een 'schouw'; ➤ Maak de doelstellingen van de opdracht helder (SMART) en geef duidelijk aan wat u van de inschrijvers verwacht; ➤ Pas niet vlak voor de deadline voor het indienen van de offerte de 'spelregels' en 'sjablonen' aan; ➤ Zorg voor kloppende calculatiebladen en zorg ervoor dat inschrijvers niet moeten zoeken in documenten naar vragen waarop een antwoord verwacht wordt; ➤ Lange contractduur, misschien zelfs wel tot 10 jaar lang.
5.2.	Wat maakt dat een aanbesteding aantrekkelijk is voor u om in te schrijven?	Eén (1) partij geeft aan dat een goede prijs/kwaliteitverhouding, realistische eisen, de mogelijkheid om je als bedrijf te onderscheiden op kwaliteit en een prettige samenwerkingspartner voor langere tijd het aantrekkelijk maken om in te schrijven. Eén (1) partij geeft aan dat een uitvraag waaruit blijkt dat opdrachtgever op zoek is naar een partner voor langere tijd belangrijk is. Daarnaast de uitvoerbaarheid van de opdracht en de flexibiliteit die de opdrachtgever hierin biedt, van belang. Verder de afwezigheid van disproportionele eisen en/of boetes en het voldoende de tijd krijgen om een goede offerte in te kunnen dienen. Eén (1) partij geeft aan dat betekenisvolle banen (minimaal 4 uur per dag) kunnen aanbieden binnen de opdracht, haalbare prestaties voor de schoonmakers en een vaste aanneemsom het aantrekkelijk maken om in te schrijven.

Nr	Vragen	Antwoorden
		Eén (1) partij geeft aan dat een ruime opstart-, implementatieperiode aantrekkelijk is om in te schrijven.
5.3.	Welke onhaalbare eisen, dan wel criteria, ziet u wel eens in aanbestedingen?	Eén (1) partij geeft toetsing op de Wet Bibob aan als onhaalbaar. Eén (1) partij geeft het overnemen van uren die boven het calculatieplafond uitkomen aan als onhaalbaar. Eén (1) partij geeft een implementatie van minder dan vier (4) weken en de onmogelijkheid tot indexatie aan. Als er bij extreme (onverwachte) marktontwikkelingen geen ruimte is voor een gesprek over indexatie dan is dit onhaalbaar. Eén (1) dienstverlener geeft een te laag plafondbedrag en te krappe deadlines in combinatie met veel vragen die beantwoord moeten worden aan als onhaalbaar. Daarnaast geven twee (2) partijen disproportioneel hoge boetes en onbeperkte aansprakelijkheidseisen aan als onhaalbaar.
5.4.	Welke zaken in aanbestedingen kunnen leiden tot discussie tussen opdrachtgever en potentiële opdrachtnemer?	Eén (1) partij geeft aan dat onduidelijkheden in werkzaamheden, in frequenties en ontbrekende gegevens tot discussie kunnen leiden. Eén (1) partij geeft aan dat alles wat niet SMART omschreven is (van beide kanten) tot discussie kan leiden. Helderheid over randvoorwaarden en uitgangspunten leidt tot minder discussie. Eerlijkheid, openheid en met elkaar in gesprek blijven is van belang voor een gezonde bedrijfsvoering. Dit sluit aan bij de visie van relationeel contracteren, waarbij sprake is van gemeenschappelijk gedefinieerde doelstellingen en de relatie voorrang krijgt. Eén (1) partij geeft aan dat eenzijdige opzegbaarheid door de opdrachtgever, onbeperkte aansprakelijkheid, betalingstermijnen boven de dertig (30) dagen en jaarlijkse kostendekkende indexering voor de totale kostenstijging in de branche (dus niet op basis van CPI/CBS index) tot discussie kunnen leiden. Eén (1) partij geeft aan gelukkig niet eerder discussies gehad te hebben naar aanleiding van een aanbesteding.
6.	Themadoelstellingen (inkoop)beleid:	
6.1.	Op welke wijze zou de gemeente Haarlemmermeer 'duurzaamheid' kunnen uitvragen in de aanbesteding? Welke criteria en/of certificeringen voor duurzaamheid zijn er gebruikelijk binnen de branche?	Vier (4) partijen geven milieumanagementsysteem ISO 14001 certificering aan. Twee (2) partijen noemen de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) en twee (2) partijen de CO2 prestatieladder. Eén (1) partij geeft daarnaast aan het werken met de microvezelmethode, inzet van middelen en materialen met ecolabel en energiezuinige machines gebruikelijke als gebruikelijke criteria. En dat ISO 26000 Maatschappelijk

Nr	Vragen	Antwoorden
		Verantwoord Ondernemen (MVO) ook een gebruikelijke certificering is. Het is van belang dat de opdrachtgever aangeeft wat de concrete doelstellingen zijn op het gebied van duurzaamheid, zodat aan de inschrijvers voorgelegd kan worden op welke manier zij een bijdrage kunnen leveren aan het behalen van die specifieke doelstellingen. Eén (1) partij geeft daarnaast nog aan dat het goed is de definitie van duurzaamheid van opdrachtgever mee te geven in de uitvraag en om opdrachtnemer de ruimte te geven te laten zien hoe duurzaamheid bij hen geborgd is binnen de organisatie. En uiteraard hoe duurzaamheid specifiek op de locaties van de opdrachtgever toepast wordt. Tevens is het belangrijk de vraag te stellen wat een bepaalde duurzaamheidsmaatregel oplevert, bijvoorbeeld reductie van CO2 gedurende de looptijd van de opdracht of reductie van afvalstromen als gunningscriterium.
6.2.	Welke bijdrage kunt u leveren aan SROI (Social Return On Investment) als dit onderdeel is van de aanbesteding? Hoe kan de gemeente het beste inzicht krijgen in de mogelijkheden van SROI en hoe kan dit het beste worden vorm gegeven? Gemeente Haarlemmermeer maakt gebruik van de bouwblokken methode. Bent u daar bekend mee? Hoe kan SROI optimaal en doelmatig worden ingezet bij schoonmaak? Op welke manier kan dit meetbaar gemaakt worden?	Eén (1) partij geeft aan binnen de holding een eigen bedrijf te hebben dat 100% gericht is op SROI. Eén (1) partij geeft aan samen te werken met een SW-bedrijf (AM Match), waarbij op het betreffende project deze medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt worden aangevuld met de reguliere schoonmaakmedewerkers voor het zwaardere werk. Het begeleiden van deze medewerkers door een passende rayonleider en het commerciële team is hierbij cruciaal. Eén (1) partij geeft aan dat de schoonmaakbranche, met name door repeterende taken, bij uitstek geschikt is voor SROI medewerkers, waarbij de leidinggevend en/of buddy's zorgen voor passende begeleiding en coaching. Inclusiviteit heeft een uitroep teken in het personeelsbeleid, iedereen die wil werken moet een kans krijgen, wat onder andere blijkt uit het PSO trede 3 certificaat. Deze partij geeft aan dat SROI het best meegenomen kan worden in de aanbesteding als gunningscriterium. Bijvoorbeeld 'Duurzame inzetbaarheid van medewerkers', waarbij partijen aangeven hoe zij van plan zijn dit uit te rollen binnen de opdracht en hoe zij de inzet borgen. Eén (1) partij geeft aan laagdrempelig werk te bieden, waar veel mensen geschikt voor zijn. Dit biedt kansen voor arbeidsparticipatie van mensen uit kwetsbare groepen. De bijdrage aan inclusiviteit en SROI kan allerlei vormen hebben, zoals werken met reclassering, vluchtelingen, 'WerkgeversServicepunt' (WSP) etc. Het heeft de voorkeur om de taken van de SROI medewerkers af te stemmen op de capaciteiten van de medewerkers en deze medewerkers op een locatie te laten werken waar zij naast een vaste begeleider (buddy) ook ondersteuning krijgen van de andere collega's. Deze dienstverlener geeft aan bekend te zijn met de bouwblokkenmethode en hier bij verschillende klanten mee werken. De bouwblokkenmethode is een manier om de inzet van SROI meetbaar te maken en op waarde te schatten. De vertaling naar waarde kan als verplicht percentage (bijvoorbeeld 5%) opgenomen worden als eis.
6.3.	Op welke wijze zou u een bijdrage kunnen leveren aan het stimuleren van lokale- en/of regionale ondernemers van de gemeente Haarlemmermeer? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?	Eén (1) partij geeft aan positieve ervaringen te hebben met het samen organiseren van banenmarkten om zo contact te leggen met bedrijven in de regio en ziet ook het betrekken van jongeren (technische driedaagse, snuffelstages, gastcolleges op mbo scholen etc.) als een mooie kans om jongeren te betrekken voor de toekomst.

Nr	Vragen	Antwoorden
	<i>Definitie lokaal/regionaal: bedrijven die gevestigd zijn in de gemeente Haarlemmermeer en haar grensgemeenten, te weten: Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Bloemendaal, Haarlem, Heemstede, Hillegom, Kaag en Braassem, Lisse, Teylingen, Velsen en Zaanstad.</i>	Eén (1) partij ziet niet zoveel mogelijkheden, omdat zij zoveel mogelijk samenwerken met partijen binnen de holding (kracht van het collectief in efficiency en financiële voordelen), maar geeft wel aan dat alle werkzaamheden worden uitgevoerd door medewerkers uit de regio. Eén (1) partij geeft aan lokale ondernemers in te schakelen door ondersteunend materiaal bij lokale ondernemers in te kopen, lokale initiatieven te steunen en distributie van een 'stadshub' te laten verlopen. Eén (1) partij geeft aan lokale en regionale ondernemers te stimuleren door de jaarlijkse 'Innovatie Awards', waarbij impactvolle innovaties in een versnelling worden gebracht door een investeringsbudget, toegang tot relevante netwerken en een marketingboost. Deze partij geeft aan zeer open te staan voor samenwerking met bedrijven in de regio en geeft ook twee voorbeelden van lopende samenwerking met een project binnen de gemeente Amsterdam en de Hogeschool.
6.4.	In hoeverre zijn bovengenoemde themadoelstellingen van het (inkoop)beleid (6.1. t/m 6.3) van de gemeente Haarlemmermeer een argument om wel of niet in te schrijven op een aanbesteding?	Twee (2) partijen geven aan dat het thema's zijn die goed passen bij hun organisatie, de samenwerkingspartners en bij de branche. Hierbij zijn zij wel afhankelijk van realistische eisen. Eén (1) partij noemt daarbij als voorbeeld een verplicht SROI-percentage vanaf de start van de opdracht, waarbij er ook overname plichtige medewerkers zijn en dit verdringing zou kunnen betekenen voor de eigen medewerkers. Dat is niet wenselijk en zou een reden kunnen zijn om niet in te schrijven. Eén (1) partij geeft aan dat de punten een mooi maatschappelijk doel zijn. Eén (1) partij geeft aan dat het punten zijn die inhoudelijk altijd gewogen worden om te beslissen om wel of niet in te schrijven.
7.	Personeel:	
7.1.	Hoe kunnen wij als opdrachtgever aantrekkelijk zijn voor uw schoonmaakpersoneel? Hoe kunnen wij ons daarin onderscheiden ten opzichte van andere opdrachtgevers?	Twee (2) partijen geven aan dat dagschoonmaak aantrekkelijk is voor medewerkers, omdat dit voor een betere werk/privé balans zorgt. Daarnaast geven twee (2) partijen aan dat het helpt als opdrachtgever de schoonmaakmedewerkers ziet en behandelt als onderdeel van de eigen organisatie. Hierbij gaat het om kleine dingen als attenties, gedag zeggen en het beschikbaar stellen van ruimten. Ook waardering zorgt voor meer werkgeluk van de schoonmaakmedewerkers. Eén (1) partij geeft aan dat betrokkenheid realiseren belangrijk is. Daarnaast is het belangrijk om veiligheidsmaatregelen te treffen, waarbij ook een sociaal veilige werkplek nooit ter discussie mag staan en waarbij het goed is om een meldpunt voor klachten te hebben. Ook is het belangrijk om medewerkers contracten te bieden die een volwaardig inkomen opleveren en om flexibiliteit te bieden in werktijden. Bijvoorbeeld als de medewerkers op één dag verschillende opdrachtgevers hebben.

Nr	Vragen	Antwoorden
		Eén (1) partij geeft aan dat medewerkers het prettig vinden als contracten van minimaal 4 uur geboden worden. Eén (1) partij geeft aan dat het beschikbaar stellen van ruimten voor interne trainingen en het kort bij de start van de werkzaamheden aanwezig zijn van de opdrachtgever zorgt voor een band met de medewerkers van de opdrachtnemer. Eén (1) partij geeft aan dat het helpt om transparant te zijn over de taken en verantwoordelijkheden van de schoonmaakmedewerkers. En dat de ruimten opgeruimd zijn en de bureaus leeg.
7.2.	Wat kunnen wij verwachten van de rol van de rayonmanager? Welk takenpakket en welk niveau van dienstverlening hoort bij deze functie?	Eén (1) partij geeft aan dat de rayonmanager het operationeel aanspreekpunt is voor alle locaties, de schoonmaakteams aanstuurt, werkinstructies geeft en 'coaching-on-the-job' verzorgt. De rayonmanager is daarnaast verantwoordelijk voor de planning, de controles, de klachtenregistratie en -opvolging, de verzuimbegeleiding, de urenregistratie en het beheer van middelen en materialen. Eén (1) partij geeft aan deze functiebenaming niet te gebruiken, maar deze rol door de teamleider laat vervullen. Eén (1) partij geeft aan dat de rayonmanager zorgt voor de dagelijkse aansturing, het contact met de klant, het leveren van materialen en middelen en het eerste aanspreekpunt is. Ook motiveert de rayonmanager de medewerkers. Eén (1) partij geeft aan dat de rayonmanager de gehele opdracht overziet, signaleert wat er nodig is en weet wat er speelt. De rayonmanager is het eerste aanspreekpunt voor operationele zaken, stuurt het schoonmaakteam en -specialisten aan, lost problemen op in de operatie, voert kwaliteitscontroles (DKS etc.) uit, bewaakt kwaliteitsprocedures, draagt zorg voor klachtenafhandeling, zorgt voor optimale personeelsinzet en opvang van verzoeken voor meer-/minderwerk. Ook neemt de rayonmanager deel aan operationeel- en tactisch overleg, voert voortgangsgesprekken, zorgt voor materialen, middelen en machines en voert het personeelsbeleid uit. De rayonmanager heeft minimaal twee (2) jaar soortgelijke ervaring, heeft minimaal MBO werk en denkniveau, is oplossings- en resultaatgericht en een echte 'people manager'.
7.3.	In hoeverre ervaart u de krapte op de arbeidsmarkt als bedreiging voor de continuïteit van uw dienstverlening? Kunnen wij daar als opdrachtgever eventueel iets in betekenen, zonder in te leveren op de kwaliteit? Ziet u daarbij nog een effect van een eventuele verschuiving van dag- naar avondschoonmaak of andersom?	Eén (1) partij geeft aan de arbeidskrapte te herkennen en via HR beleid medewerkers te 'binden en boeien' voor een dienstverband. Door 'flexpools' en mobiele teams worden tijdelijke operationele problemen opgevangen en structurele problemen worden door uitbreiding van contracturen van vaste medewerkers geregeld. Zo worden volledige banen gecreëerd. Aandacht, kijken naar de behoefte van de medewerker, aangepaste werkzaamheden en bijscholing vergroten het werkgeluk en zorgen er voor dat de medewerkers graag in dienst blijven. Ook wordt de capaciteit vergroot door de instroom van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Creativiteit, flexibiliteit, ruimere schoonmaaktijden, inzet van flexibele krachten en een realistische uitvraag zijn nodig om de kwaliteit niet te laten leiden onder de huidige arbeidsmarkt krapte.

Nr	Vragen	Antwoorden
		Eén (1) partij geeft aan de arbeidskrapte wel te merken, maar door investeringen in recruitment de afgelopen jaren hier wel goed op voorbereid te zijn. Doordat men goed vertegenwoordigd is in de regio is het vaak mogelijk om opdrachten te combineren en slim om te gaan met de krapte. Het bieden van flexibiliteit en variabele werktijden door opdrachtgever helpt hierbij. Overdag (bij dagschoonmaak) zijn er meer medewerkers beschikbaar, waardoor het makkelijker is om geschikte medewerkers te vinden voor de taak. Ook een goede samenwerking en de inzet van SROI-kandidaten bieden een oplossing voor de krapte op de arbeidsmarkt en geeft de inwoners van gemeente Haarlemmermeer een kans op een betaalde baan. Eén (1) partij geeft aan dat de instroom van schoonmaakpersoneel in de regio gemeente Haarlemmermeer zeer mager is. Dagschoonmaak heeft de voorkeur, omdat er dan betekenisvolle volwaardige banen geboden kunnen worden. En het geeft meer mogelijkheden om medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt een plek te bieden. Eén (1) partij geeft aan alleen in te schrijven op aanbestedingen, wanneer zij waar kunnen maken wat zij beloven in de offerte. Hierbij is een goede opstartperiode van minimaal drie maanden en de mogelijk voor dagschoonmaak nodig. Het zien van schoonmaakmedewerkers op de dag wordt op geschikte locaties juist als prettig ervaren door klanten.