



Dordthuis



Marktconsultatie Schoonmaakdienstverlening Dordthuis

Kenmerk:	230066GDD/1
Afzender:	Projectteam Dordthuis
Datum:	04-06-2024
Status/versie:	Definitief

Inhoud

1.	AANLEIDING EN CONTEXT	3
1.1	Over de gemeente Dordrecht	3
1.2	Aanleiding	3
1.3	FMO organisatie	4
1.4	Scope	4
1.5	Huidige situatie	4
1.6	Visie op facilitaire dienstverlening voor het Dordthuis	5
1.7	Voorstel schoonmaakconcept	6
2	OPZET MARKTCONSULTATIE	7
2.1	Deelname- Indiening beantwoording vragenlijst	7
2.2	Planning.....	7
2.3	Contactgegevens	8
2.4	Deelnamevoorwaarden	8
	Bijlage Vraag en Antwoord.....	9

INLEIDING

De gemeente Dordrecht is zich aan het voorbereiden op een nieuw facilitair dienstverleningsconcept en het vormgeven van een nieuwe facilitaire organisatie. Deze marktconsultatie is bedoeld om de uitvraag voor facilitaire diensten waaronder specifiek schoonmaakdienstverlening en glasbewassing, en de visie op het dienstverleningsconcept te toetsen bij de markt.

In de marktconsultatie vragen we aan marktpartijen informatie die ons kan helpen bij de uitwerking van de aanbesteding schoonmaak en glasbewassing en daarmee kan bijdragen aan de kwaliteit van deze aanbesteding. We hopen met deze marktconsultatie dan ook informatie te verkrijgen en inzichten op te doen die we in de aanbesteding kunnen gebruiken om de best passende oplossing te contracteren. Als u geïnteresseerd bent en denkt een bijdrage te kunnen leveren, dan bent u van harte uitgenodigd om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

De aanbesteding publiceren we naar verwachting in het eerste kwartaal 2025.

1. AANLEIDING EN CONTEXT

1.1 Over de gemeente Dordrecht

Dordrecht is met 122.089 inwoners (1 januari 2024) de vijfde gemeente van de provincie Zuid-Holland. Dordrecht maakt deel uit van de grootstedelijke agglomeratie Drechtsteden die ongeveer 280.000 inwoners telt. De stad ligt op de plaats waar de Merwede zich splitst in de Noord en de Oude Maas. Dordrecht is één van de oudste steden van Nederland en kent een rijke historie. Het is een stad vol ambities, stevig geworteld in het verleden én gericht op de toekomst. Er liggen enorme ambities op het gebied van ruimtelijke groei en ontwikkeling, klimaat, duurzaamheid en het sociaal domein.

1.2 Aanleiding

De gemeente Dordrecht is op dit moment bezig met het realiseren van een nieuwe multifunctionele locatie in het centrum van Dordrecht, het Dordthuis.

Het ontwerp is van het Deense architectenbureau Schmidt Hammer Lassen en is een alzijdig gebouw: het heeft geen voor-, zij- of achterkant en is dan ook vanaf verschillende kanten toegankelijk. Rondom het gebouw komen veel groen en fiets- en wandelpaden die het huis verbinden met de stad.

De eerste drie verdiepingen van de zeven zijn publiek toegankelijk. Hier komt de stadswinkel en de diensten van de gemeente, stadsbibliotheek en sociale dienst. Daarnaast komen er voorzieningen zoals een trouwkamer, een grote zaal, een werkcafé, een tuin en kunnen bewoners van Dordrecht gebruik maken van werk- en studieplekken. Op de bovenste verdiepingen van het gebouw worden de werkplekken en vergaderruimtes voor de medewerkers van de gemeente, stadsbibliotheek en sociale dienst gerealiseerd.

Er worden jaarlijks rond de 500.000-600.000 bezoekers verwacht voor publieke dienstverlening, bibliotheekbezoek, een ontmoeting of overleg in het werkcafé, culturele activiteiten etc.

Dat vraagt gezien de aard en omvang een professionele en flexibele invulling van de schoonmaakwerkzaamheden, in combinatie met en passend binnen het hospitality-concept en de duurzaamheidsambities van de gemeente Dordrecht. Meer informatie over het Dordthuis kunt u vinden op www.Dordthuis.nl

Naast het beschreven Prisma-gebouw, zal er aangrenzend een plateaugebouw worden gerealiseerd dat niet publiek toegankelijk wordt en bedoeld is voor reguliere werkplekken en backoffice-activiteiten.

1.3 FMO organisatie

De Facilitair Management Organisatie (FMO) binnen de gemeente Dordrecht is een nieuwe, nog nader vorm te geven organisatie, met als doel de facilitaire diensten binnen de gemeente Dordrecht te optimaliseren. Zij biedt haar facilitaire diensten aan aan de partners waarmee we in het Dordthuis gaan “samenwonen.” Er is sprake van een groeimodel van de FMO die de ambitie heeft op termijn ook alle overige locaties binnen de gemeente Dordrecht te faciliteren.

De FMO heeft daarnaast ambities geformuleerd op het gebied van duurzaamheid en SROI, maar ook op het gebied van data-driven dienstverlening en hospitality.

De FMO zal bestaan uit verschillende professionals, waaronder een facility manager, medewerkers van de technische dienst en een coördinator schoonmaak. Het klantcontact wordt verzorgd door de klantmanager. De dienstverlening wordt ondersteund door een contractmanager, inkoop, en data-analisten.

1.4 Scope

Voor het schoonmaakonderhoud is de gemeente Dordrecht op zoek naar een nieuwe partner.

De dienstverlening betreft het schoonmaakonderhoud van de 2 aan elkaar grenzende locaties, een totaal schoon te maken oppervlak van ongeveer 20.000 m².

Het schoonmaakonderhoud binnen het Dordthuis bestaat uit de volgende diensten:

- Reguliere en dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden;
- Periodieke schoonmaak;
- Specialistische schoonmaakwerkzaamheden, zoals vloeronderhoud;
- Glasbewassing binnen- en buitenzijdes;
- Separatie glas 2- zijden;
- Specialistische en/of afroepwerkzaamheden, waaronder dieptereiniging van de keuken.

Levering van sanitaire middelen is geen onderdeel van de sluiten overeenkomst, het bijvullen van de sanitaire middelen wordt wel belegd bij de schoonmaakpartner.

1.5 Huidige situatie

Op dit moment is er sprake van een mantelovereenkomst tussen de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden (GRD - thans Gemeente Dordrecht/Servicegemeente Dordrecht) en de Sociale Werkvoorziening Drechtsteden. Hierbij is sprake van een horizontale samenwerking waarbij SW-medewerkers worden ingezet binnen de GRD om hen daarmee werk onder aangepaste omstandigheden aan te kunnen bieden.

Deze regeling krijgt in de context van de gemeente Dordrecht onder anderen invulling door de inzet van medewerkers vanuit Drechtwerk voor schoonmaakwerkzaamheden. Deze medewerkers worden aangestuurd door twee medewerkers vanuit de Servicegemeente Dordrecht. Eén medewerker ondersteunt de medewerkers hierbij op het gebied van persoonlijke begeleiding en ontwikkeling, de andere medewerker is verantwoordelijk voor de inhoudelijke begeleiding en de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden. Dit in afstemming met een consultant vanuit Drechtwerk die verantwoordelijk is voor in-, uit- en doorstroom.

De ambitie van deze overeenkomst is om medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt een tijdelijke werkplek te geven bij het schoonmaakteam, zodat zij werkervaring op kunnen doen. Vervolgens zouden zij binnen 1,5 jaar moeten doorstromen naar een andere functie.

In de huidige situatie betreft het dagelijks schoonmaakonderhoud volgens een vast programma, waarbij sprake is van dagschoonmaak.

Voor specialistische reiniging, glasbewassing en periodieke werkzaamheden zijn er contracten met andere leveranciers afgesloten omdat deze dienstverlening gezien de aard van de werkzaamheden niet door Drechtwerk geleverd kan worden.

1.6 Visie op facilitaire dienstverlening voor het Dordthuis

Het schoonmaakonderhoud draagt bij aan het bevorderen van een gastvrije en comfortabele omgeving voor zowel de medewerkers als de bezoekers van het Dordthuis. Dit betekent dat iedereen te allen tijde in een schoon gebouw kan werken en/of verwelkomd wordt. Naast het streven het Dordthuis voor iedereen toegankelijk te laten zijn, heeft de gemeente ook een zichtbare voorbeeldfunctie naar de maatschappij. Naast onze ambities op het gebied van duurzaamheid willen we daarom in het Dordthuis, samen met Drechtwerk invulling blijven geven aan de huidige raamovereenkomst en SROI.

Gezien de diversiteit aan facilitaire taken binnen het Dordthuis, zowel qua inhoud als niveau, biedt deze omgeving onder voorwaarde van goede aansturing en begeleiding van de betreffende medewerkers, kansen op door- en uitstroom van de groep medewerkers die onder de mantelovereenkomst respectievelijk onder SROI vallen. Uitgangspunt en randvoorwaarde hierbij is wel dat er geen concessies worden gedaan aan de gewenste kwaliteit van de dienstverlening en de ambities ten aanzien van hospitality, gastvrije ontvangst en duurzaamheid.

De FMO beoogt in dit verband middels ketensamenwerking met haar facilitaire partners de facilitaire dienstverlening integraal te verhogen. In het verlengde van procesoptimalisatie binnen de organisaties van haar partners streeft de FMO naar onderlinge optimalisatie van alle facilitaire diensten met samenwerking en hospitality als mindset. Door samen te werken met alle ondernemers in de keten kan deze dienstverlening zo optimaal en zo efficiënt mogelijk geleverd worden. De samenwerking tussen deze partijen kan beter op elkaar worden afgestemd waarbij men elkaar aanvult en ondersteunt. De FMO verwacht hierin ook een rol van de schoonmaakpartner.

We zoeken voor het Dordthuis dan ook dienstverleningspartners met samenwerking in het DNA die hieraan willen bijdragen.

We zien de ketensamenwerking op twee niveaus. Te weten schoonmaak ketensamenwerking en één niveau hoger, facilitaire ketensamenwerking.

Binnen schoonmaak ketensamenwerking is de schoonmaakpartner verantwoordelijk voor de operationele coördinatie van schoonmaak en glasbewassing en de te leveren kwaliteit daarvan.

Uitgangspunt hierbij is dat ook in de nieuwe situatie inzet zal worden gepleegd vanuit Drechtwerk.

Binnen facilitaire ketensamenwerking voorziet de FMO voor zichzelf als Opdrachtgever de voorzittersrol in de onderlinge samenwerking van haar partners voor schoonmaakdienstverlening, catering, beveiliging en eventueel nader te bepalen andere facilitaire diensten.

Dit uitgangspunt, in combinatie met een opdrachtgever die in ontwikkeling is, zal invloed hebben op de opdracht met betrekking tot schoonmaakdienstverlening die voorligt en vraagt dus grote flexibiliteit en professionaliteit van de schoonmaakpartner.

1.7 Voorstel schoonmaakconcept

Het veranderende gebruik van de kantoorwerkplekken en de behoefte aan een gastvrij en dienstverlenend werkklimaat maakt dat flexibiliteit in de (schoonmaak)dienstverlening belangrijk is. Doelstelling van het concept is dat alle gebruikers van alle locaties zich op elk moment van de dag in een schone en nette (werk) omgeving bevinden, die past bij de gastvrije uitstraling van het Dordthuis. Hierbij wordt in de basis geen onderscheid gemaakt tussen de Publieke zone in het Atrium, het besloten gedeelte en het Plateaugebouw. Wel zal er gezien de intensiteit van gebruik van ruimtes in het publieke deel, naar verwachting daar een groter beroep worden gedaan op de schoonmaak. Hierbij overwegen we gebruik te gaan maken van datagestuurde schoonmaak: Sensoren geven inzicht in het gebruik van een ruimte, waardoor daar met de schoonmaak beter op kan worden ingespeeld. Uitgangspunt hierbij is resultaatgerichte dagschoonmaak. Dat betekent dat er afspraken worden vastgelegd over het totaalbeeld van het pand of ruimte en de te bereiken eindresultaten. De frequenties waarmee en de manier waarop dit resultaat wordt bereikt, is aan de schoonmaakpartner. Sanitair en de entree worden wel schoongemaakt volgens een vast schema. Dagschoonmaak in combinatie met een resultaatgericht contract is een vorm van schoonmaakdienstverlening die wat de gemeente Dordrecht betreft het beste past bij de ambitie van klantgerichtheid en hospitality. Een commerciële schoonmaakpartner wordt daarbij als contractpartner verantwoordelijk voor zowel de inhoudelijke dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden als taken waarin Drechtwerk niet kan voorzien. Specifiek glasbewassing, periodieke werkzaamheden en specialistische reiniging maar mogelijk ook gedeeltelijk in de dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden. Er zal een uitvraag voor de schoonmaakwerkzaamheden in de vorm van een Europese aanbesteding plaatsvinden. In deze uitvraag zal de inzet van de huidige medewerkers vanuit Drechtwerk als randvoorwaarde worden meegenomen. De inhoudelijke aansturing, opleiding en expertise wordt dan ingebracht door de te contracteren commerciële partij, in samenspraak met de coördinator schoonmaak vanuit de FMO-organisatie. De persoonlijke begeleiding van de ingezette medewerkers vanuit Drechtwerk, zal plaatsvinden tussen de coördinator schoonmaak en een consulent vanuit Drechtwerk.

Gezien de ambities op het gebied van gastvrije dienstverlening, is het voornemen om het beoordelingscriterium kwaliteit voor 70% mee te laten wegen, prijs voor 30%. Ook zal de synergie met overige facilitaire dienstverlening worden meegenomen.

2 OPZET MARKTCONSULTATIE

2.1 Deelname- Indiening beantwoording vragenlijst

De marktconsultatie start door publicatie van dit document op het aanbestedingsplatform TenderNed. Alle communicatie m.b.t. de marktconsultatie verloopt via TenderNed.

In de bijlage treft u de in te vullen vragenlijst aan. Wij zijn benieuwd naar uw antwoorden. Er is ruimte gelaten om input te leveren op relevante onderwerpen waar de gemeente in de vragenlijst niet naar heeft gevraagd. U krijgt hiermee de mogelijkheid om additionele informatie te geven die u van belang vindt. Alle input op deze marktconsultatie wordt op prijs gesteld. U hebt de mogelijkheid om de vragenlijst geheel of gedeeltelijk te beantwoorden. Om uw antwoorden op waarde te schatten ontvangen wij graag een toelichting of onderbouwing van uw antwoord.

Om mee te doen stuurt u de ingevulde vragenlijst als bijlage met een antwoordbericht via de Berichtenmodule in TenderNed aan ons retour vóór de uiterste indieningsdatum zoals genoemd in paragraaf 2.2. Ingevulde vragenlijsten die na deze deadline worden ingediend worden in eerste instantie niet in behandeling genomen.

De antwoorden op de vragenlijst worden niet beoordeeld en dienen slechts ter informatie. Er worden geen waardeoordelen over de ingevulde vragenlijst uitgesproken of gecommuniceerd.

U dient zich ervan bewust te zijn dat u commercieel of gevoelige informatie kunt verstrekken die in het kader van de marktconsultatie van belang kan zijn, maar waarvan u niet wilt dat deze informatie met derden gedeeld wordt. Indien dit het geval is, dient u dit expliciet in het antwoord aan te geven. Mocht u dit per abuis niet doen en de informatie wordt mogelijkwerwijs anoniem opgenomen in het verslag of aanbestedingsdocumenten dan kunt u de gemeente Dordrecht hiervoor niet aansprakelijk stellen of verantwoordelijk houden.

Naar aanleiding van de schriftelijke beantwoording van de vragen nodigen wij mogelijk één of meerdere marktpartijen uit voor een aanvullende toelichting op de antwoorden. Wij zullen met deze partijen contact opnemen en in overleg een gesprek inplannen van maximaal 90 minuten in week 27 of week 28 van 2024.

2.2 Planning

De planning van de marktconsultatie is als volgt:

Activiteit	Datum en tijd
Publiceren van de marktconsultatie	05-06-2024
Uiterste datum indienen vragen inzake de consultatie	18-06-2024
Beantwoording ingekomen vragen	20-06-2024
Uiterlijke datum voor het indienen van de in dit document gevraagde informatie	01-07-2024
Eventuele consultatiegesprekken	04-07-2024 t/m 11-07-2024
Afronden marktconsultatie	15-07-2024

2.3 Contactgegevens

Deze marktconsultatie wordt op verzoek van de opdrachtgever begeleid door Team Inkoop van [servicegemeente Dordrecht \(SGD\)](#).

Indien om welke reden dan ook het niet mogelijk is om via TenderNed te communiceren kan contact plaatsvinden via de onderstaande contactpersoon.

Gemeente Dordrecht/Servicegemeente Dordrecht

Cluster JCVID – team inkoop

T.a.v. Mw J. Kuling-Bakker

E-mail: inkoop@rechtsteden.nl

2.4 Deelnamevoorwaarden

De marktconsultatie is voor alle partijen vrijblijvend.

De marktconsultatie verloopt geheel in de Nederlandse taal.

Gemeente Dordrecht benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de aanbesteding en dat er geen rechten aan kunnen worden ontleend. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt de gemeente Dordrecht (waar relevant) in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. Gemeente Dordrecht behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken. Reacties van individuele marktpartijen worden niet gebruikt voor publicaties. Hergebruik van materiaal wordt geanonimiseerd.

Naar aanleiding van deze consultatie zal een beknopt verslag worden opgemaakt waarin de ontvangen reacties naar aanleiding van deze consultatie zijn opgenomen. Het verslag zal via TenderNed wordt gepubliceerd.

Alle ontvangen informatie wordt vertrouwelijk behandeld. In het bijzonder concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie. Informatie wordt niet gedeeld met andere deelnemers.

De opdrachtgevers vertrouwen erop dat u zeer selectief te werk gaat met betrekking tot het aanmerken van concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie en dat niet alle antwoorden (informatie) als zodanig wordt aangemerkt. In het belang van de marktconsultatie behouden wij ons het recht voor met u in gesprek te treden over informatie die door u als concurrentiegevoelig of geheim is aangemerkt.

Daarnaast dient u de eventuele gegevens die door de gemeente aan de hand van deze marktconsultatie worden verstrekt uitsluitend als indicatief te beschouwen omdat deze dientengevolge nog kunnen wijzigen. Derhalve kunnen aan dergelijke gegevens geen rechten worden ontleend.

Er wordt geen vergoeding van eventuele kosten m.b.t. de deelname aan de consultatie uitgekeerd.

Door het deelnemen aan de marktconsultatie stemt de deelnemende marktpartij onvoorwaardelijk in met hetgeen bepaald is in het voorliggende marktconsultatiedocument.

Bijlage Vraag en Antwoord

Separate bijlage.