

Uitwerking Marktverkenning

*Europese Aanbesteding Schoon (schoonmaak
en aanverwante diensten)*



Planning en organisaties

In 2023 en 2024 heeft het ROCvA-F met diverse marktpartijen gesproken in de vorm van een marktverkenning. Om de marktverkenning zo ruim mogelijk in te steken in deze verkennende fase ter voorbereiding op de aanbesteding, is de marktverkenning gehouden onder de volgende type organisaties: top 10 schoonmaakbedrijven, mkb schoonmaakbedrijven en IFM partijen en specialistische partijen voor vloeronderhoud, sanitaire voorzieningen en ongediertebestrijding.

Aanleiding

De aanleiding van deze marktverkenning is de voorbereiding voor de aankomende Europese Aanbesteding Schoon van het ROCvA-F en VOvA.

De schoonmaakdienstverlening is essentieel voor de primaire processen van het ROCvA-F en VOvA en is daarom ook gekenmerkt als een strategische samenwerking binnen het ROCvA-F en VOvA. Vanwege het effect op de primaire processen, is het noodzakelijk om vroegtijdig te starten met de marktverkenning en onderzoek te doen naar de gewenste invulling voor de aankomende aanbesteding, de behoeften binnen de organisatie duidelijk in kaart te krijgen en te onderzoeken welke aanbestedingsmethodiek en contractvorm het best aansluit bij deze behoeften.

Doel

Het doel van deze marktverkenning is om inzicht te verkrijgen op een aantal onderwerpen, met daarbij de overkoepelende conclusies:

Overkoepelende conclusies

Inkoopproces & contractmanagement

- Meest voorkomende procedure binnen aanbestedingen schoonmaak is de openbare procedure, opvolgend de niet-openbare procedure met een selectie. Risico van de niet-openbare procedure is een grote kans op loting waardoor geschikte partijen afvallen om in te schrijven.
- Binnen IFM ziet men minder Europese aanbestedingen en veelal aanbestedingen met veel dialoog tussen aanbestedende dienst en inschrijver aan de voorzijde, dit is binnen Europees aanbesteden in mindere mate mogelijk.
- Stel kwalitatieve vragen op op basis van wat voor het ROCvA-F en VOvA belangrijk is vanuit de organisatiedoelstellingen. Er worden weinig schoonmaakinhoudelijke vragen gesteld in aanbestedingen.
- Maak prijs ondergeschikt, maximaal 30% op prijs gunnen en hanteer een bodem- en plafondbedrag.
- Bouw de ruimte in voor dynamische KPI's, bijvoorbeeld door jaarlijks KPI's op te stellen op basis van belangrijke thema's voor het komende contractjaar. Enkele marktpartijen geven ook aan te kunnen werken met een 'menukaart' aan KPI's voor de Colleges, maar houd dit wel behapbaar en overzichtelijk.
- Gebruik KPI's niet alleen als pressiemiddel.
- De marktpartijen wisselen van mening over de thema's van de KPI's. Veel genoemde onderwerpen zijn technische kwaliteit, maar hiervan geven enkele marktpartijen ook aan dat dit een momentopname is. Beleving en medewerkerstevredenheid (van de leverancier) zijn daarnaast veelbesproken KPI's. Stel KPI's op op basis van wat belangrijk is voor het ROCvA-F en VOvA.
- Hanteer voor de contractduur een vaste periode van minimaal 3 of 4 jaar met optie jaren, lange contractduur van 8 - 10 jaar.
- Gebruik 3 - 4 maanden als implementatieperiode.
- Om aantrekkelijk te zijn voor het MKB, moet de aanbesteding in percelen worden opgedeeld. De partijen hebben niet een eenduidig beeld qua inrichting van de percelen. Gebruik daarnaast percelen indien het geïntegreerde concept behouden blijft om deze aan een IFM partij te gunnen.
- Wees concreet in containerbegrippen zoals 'partnerschap' en 'innovatie'.
- Vanuit de schoonmaakbedrijven is de behoefte naar duidelijkheid in de uitraag: in de doelstellingen, kaders en uitgangspunten. Vanuit de IFM bedrijven is deze behoefte er minder,

zij geven veelal aan de invulling aan het IFM bedrijf over te laten en hen op strategisch niveau doelstellingen mee te geven.

- Qua ingangsdatum van het contract wisselen de partijen van mening. Sommige partijen zijn voorstander om voorafgaand aan de zomervakantie te implementeren en anderen na de zomervakantie. Voor beide situaties zijn plus- en minpunten van toepassing.

Trends en ontwikkelingen

- Veel benoemde trends in de schoonmaakbranche zijn: duurzaamheid, digitalisering, sensing, datadriven schoonmaak, flexibiliteit, (keten)samenwerking, gezondheid & welzijn binnen de vergrijzende doelgroep, personele inzet.
- Inschrijvende partijen zijn kritischer geworden op het inschrijven op aanbestedingen, er wordt kritisch gekeken naar grootte, aantrekkelijkheid en personele bezetting. Ook de aanbestedingsvorm kan voor enkele partijen een reden zijn om niet in te schrijven. Daarnaast wordt gekeken naar de match tussen inschrijvende partij en aanbestedende dienst (cultural fit).
- Het wordt steeds belangrijker om te kijken naar 'de perfecte' baan voor de uitvoerende medewerkers, met interessante tijden en volwaardige taken qua uren van een medewerker.
- In de huidige en toekomstige arbeidsmarkt is een intensieve samenwerking en wederzijds begrip tussen opdrachtgever en opdrachtnemer cruciaal.
- Dagschoonmaak wordt als positief ervaren en is steeds meer een 'must' voor medewerkers. Hiermee moet onderzocht worden hoe schoonmaak dichterbij de primaire processen van onderwijs kan aansluiten.
- Qua outsourcing modellen geven de partijen veelal aan dat dit afhankelijk is van waar de 'knip' ligt binnen de IFM-constructie. Er wordt gesproken over het werken met medewerkers in eigen dienst van een IFM-organisatie en medewerkers via onderaannemers. De IFM partijen geven veelal aan dat de IFM-constructie interessant is bij volledige regievoering over de facilitaire organisatie op basis van de wensen en doelstellingen van de opdrachtgever. De gesproken partijen komen een dergelijke constructie in onderwijs niet tegen.

Visie huidige situatie

- De schoonmaakleveranciers zijn over het algemeen geen voorstander van het geïntegreerde concept, maar wel van het Schoonmaak+ concept.
- Binnen het huidige concept heeft een schoonmaakpartij te veel andere diensten onder zich waar zij geen verstand van heeft.
- De gesproken partijen hebben geen ervaring met een soortgelijke constructie binnen onderwijs. De IFM partijen hebben met name ervaring bij niet-aanbestedingsplichtige organisaties.
- Indien het ROCvA-F en VOvA het geïntegreerde concept willen behouden, kan dit alleen succesvol zijn bij volledige uitbesteding van de diensten en de regievoering door een IFM organisatie. Dit is een ingrijpende transitie.
- De bedrijven hebben over het algemeen geen positieve ervaringen met undermanagement vanwege verschillende belangen, rechten en plichten. IFM partijen zijn gewend deze medewerkers over te nemen in eigen dienst, maar ook dit is een zeer ingrijpende transitie.
- Er zijn onvoldoende duidelijke kaders en uitgangspunten meegegeven en er is te veel gestuurd op output.

Tips toekomstige situatie

- Creëer duidelijkheid in de uitvraag in de vorm van een kwaliteitsontwerp (inspanningsgericht/ resultaatgericht/ hybride) en duidelijke schoonmaakfrequenties per ruimte. De partijen wisselen van mening wat voor kwaliteitsontwerp het beste zou passen voor het ROCvA-F en VOvA.
- Om de verschillen per College te ondervangen adviseren de meeste partijen om te werken vanuit een heldere basis en dan eventuele specifieke wensen/ eisen per locatie apart op te nemen in de werkzaamheden, of om hier bijvoorbeeld een menukaart voor te creëren waaruit de locaties kunnen kiezen.
- Het IFM concept kan alleen succesvol zijn bij volledige outsourcing van de benoemde diensten en niet door het 'plukken' van diensten als een soort menukaart. Kies voor singleservice of

IFM, maar niet de huidige variant. Dit concept zou als apart perceel op de markt gezet kunnen worden zodat gespecialiseerde partijen hierop in kunnen schrijven.

Budgettering

- De uurtarieven schoonmaak (all-in tarief inclusief btw) liggen tussen de € 33 en € 38 per uur. Dit is prijspeil 2023, er moet voor de aanbesteding rekening worden gehouden met een hoger prijspeil o.b.v. de ontwikkelingen in de cao.
- De IFM partijen hebben wisselende constructies voor de IFM dienstverlening. De ene partij voegt bijvoorbeeld een percentage toe op de geleverde diensten als managementfee, andere partijen berekenen de inzet van management apart en factureren de diensten 1 op 1 door.
- Stel een realistische voorcalculatie op en laat inschrijvers inschrijven binnen een bandbreedte op basis van deze voorcalculatie. De bandbreedte moet niet te ruim zijn, als voorbeeld wordt een maximum van 10% gegeven.
- Houd rekening met de kosten voor overname van medewerkers.
- Bouw een prijsverhoging in die rekening houdt met de daadwerkelijke kostenstijging waar de leveranciers mee te maken hebben. De partijen geven in grote lijnen aan om personeelskosten te indexeren op basis van cao en overige componenten bijvoorbeeld op basis van een CBS-index. Hanteer een uurtariefopbouw op componentniveau zodat deze prijsverhoging ook goed inzichtelijk gemaakt kan worden.

Daarnaast heeft ROCvA-F aanvullende informatie opgehaald bij marktpartijen over de volgende onderwerpen, waaruit de volgende aandachtspunten en actualiteiten opgehaald zijn:

Ongediertebestrijding

- Van bestrijden naar beheersen
- Recent vernieuwde wet- en regelgeving van kracht

Vloeronderhoud

- Duurzame ontwikkelingen met PU coating
- Benadering in de vorm van TCO.