

Bijlage 1 - vragenformulier

Samenvatting ontvangen antwoorden

Onderwerp 1: Werkwijze en proces

-
1. Hoe organiseert u het verwerken van persoonsgebonden was zonder gebruik te maken van kostbare labelingssystemen zoals chips of barcodes, rekening houdend met de frequente wisseling van bewoners?

Marktpartijen beschrijven dat het mogelijk is om wasgoed per persoon te verwerken zonder gebruik te maken van een kostbaar systeem. Het wasgoed wordt per persoon of per familie in een waszak opgehaald en gedurende het gehele proces zowel fysiek als administratief bij elkaar gehouden.

Er wordt ook rekening gehouden met privacy van de bewoners.

Marktpartijen gaan niet concreet in op de frequente wisseling van bewoners.

-
2. Welke methoden gebruikt u om kleding van verschillende personen goed gescheiden te houden (bijv. individuele waszakken, label op zak, aparte ladingen)?

Er worden verschillende methoden beschreven. Het wasgoed wordt per bewoner verzameld in een aparte waszak en vervolgens per bewoner gewassen. Bij deze methode wordt de waszak gelabeld aan een bewoner. Een andere methode is het labelen van alle kledingstukken. Bij deze methode wordt gebruik gemaakt van een registratiesysteem met nummerkoppeling, bij deze methode wordt de kleding van individuele bewoners niet apart gewassen.

-
3. Wat is de gemiddelde doorlooptijd tussen ophalen en retour leveren?

Over het algemeen wordt aangegeven dat partijen een doorlooptijd van 3 dagen (wasgoed ophalen, wassen, wasgoed terugbrengen) hanteren. Dit sluit aan bij de wens van het COA.

-
4. Welke volumes of aantallen locaties en bewoners zijn voor uw organisatie haalbaar om efficiënt te bedienen?

Het minimum (5 per locatie) en maximum (1400 waszakken per week per perceel) verschilt per partij en in de antwoorden komt ook naar voren dat er tijd nodig is om op te schalen. Er is veel flexibiliteit in het bedienen van verschillende volumes en aantallen. Er wordt een duidelijk minimum en maximum genoemd.

-
5. Hoe gaan jullie om met besmet wasgoed (scabiës, lichaamsvocht en ongedierte)?

Besmet wasgoed wordt apart gewassen. In de antwoorden komt terug dat in geval van besmetting speciale, oplosbare waszakken worden gebruikt. Ook zijn hygiëneprotocolen van de RVIM bekend en wordt benoemd dat het verwerken van besmet wasgoed extra kosten met zich mee kan brengen.

Onderwerp 2: Logistiek en planning

1. Hoe organiseert u de ophaal- en bezorgmomenten bij locaties?

De werkwijze die het meest genoemd wordt is om per locatie vaste ophaal- en bezorgmomenten per week af te spreken. Daarnaast is het ook mogelijk om incidenteel een ophaal- en bezorgmoment af te spreken. Partijen geven aan flexibel te zijn met het aanpassen van de dienstverlening aan lokale omstandigheden onder andere door samenwerking met andere partijen.

Aandachtspunt voor COA is dat er een centraal punt op de locatie moet worden georganiseerd waar de was kan worden opgehaald en teruggebracht.

2. Wat zijn volgens u realistische frequenties (bijv. 1 keer of 2 keer per week)?

Over het algemeen wordt een frequentie van 1 keer (ophalen, wassen, bezorgen) per week genoemd.

Een hogere frequentie is mogelijk maar heeft uiteraard invloed op de kosten voor COA en kan gevolgen hebben voor de praktische uitvoerbaarheid van de leverancier.

3. Welke afspraken zijn nodig over het aanleveren en ophalen van waszakken of wasbakken of andere inzamelmaterialen?

Er moeten afspraken gemaakt worden over het verstrekken van het inzamelmateriaal (voor de eerste keer dat het wasgoed opgehaald moet worden), vaste ophaal- en bezorgmomenten en een centraal ophaal- en bezorgpunt op de COA-locaties.

4. Hoe gaat u om met verloren of achtergebleven was die u niet kunt herleiden naar een bewoner?

Partijen geven aan dat het risico op niet-herleidbaar wasgoed beperkt is door de wijze waarop het proces is ingericht. Als oplossing wordt benoemd dat de leverancier foto's van het verloren wasgoed maakt en in overleg gaat met de COA-locatie of de foto's online plaatst waar bewoners kunnen reageren op foto's.

5. Hoe gaat u om met beschadigde was?

Partijen geven aan dat het risico op beschadigd wasgoed beperkt is door de professionele verwerking. Er worden verschillende manieren genoemd die marktpartijen hanteren om de ontstane schade te vergoeden.

Onderwerp 3: Kosten en prijsopbouw

-
1. Wat zijn de belangrijkste kostenfactoren bij deze dienstverlening (bijv. transport, wassen)?

Kosten bestaan voornamelijk uit transport en verwerkingskosten (reinigingskosten en arbeid) voor het wasgoed. Belangrijke factoren die effect hebben op de transportkosten zijn schaalvoordelen en het inrichten van efficiënte logistiek.

-
2. Hoe zou u het tarief het liefst berekenen (bijv. per waszak, per kilo of op een andere manier)?

In de antwoorden komt naar voren dat de voorkeur uitgaat naar een vast tarief per waszak van een bepaald gewicht.

-
3. Kunt u een indicatie geven van de kosten voor het verwerken van persoonsgebonden was, gebaseerd op uw tariefstructuur zoals voorgesteld bij vraag 3.2?

Van deze vraag wordt in verband met vertrouwelijke gegevens geen samenvatting gegeven.

Onderwerp 4: Duurzaamheid en kwaliteit

-
1. In welke mate past u duurzaamheidsprincipes toe?

Marktpartijen passen op gebied van milieu verschillende duurzaamheidsprincipes toe. Er worden verschillende maatregelen genoemd om CO₂-uitstoot te verminderen, verpakkingsmateriaal te minimaliseren en samenwerking met gecertificeerde en op duurzaamheid getoetste was- en stomerijen. Ook op sociaal gebied wordt een bijdragen geleverd door werkgelegenheid te bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

-
2. Hoe waarborgt u hygiëne, zeker bij gemengde was van verschillende bewoners?

Hygiëne wordt gewaarborgd door strikte (RIVM)-protocollen, gescheiden verwerking van het wasgoed en periodieke reiniging van de machines.

-
3. Hoe zorgt u ervoor dat de was schoon, fris, droog en netjes per persoon wordt terug geleverd, op een manier die duurzaam is en waarbij het gebruik van verpakkingsmateriaal zoveel mogelijk wordt beperkt?

Marktpartijen geven aan dat verpakkingsmateriaal niet of nauwelijks nodig is door het gebruik van herbruikbare waszakken. Voor de levensduur van een waszak wordt 1-2 jaar genoemd.

Onderwerp 5: Samenwerking en flexibiliteit

-
1. Wordt uw dienstverlening begrensd door een minimale of maximale capaciteit, en zo ja, welke is dat?

Er wordt een minimumcapaciteit van vijf bewoners per locatie genoemd. Verder wordt aangegeven dat partijen flexibel kunnen op- en afschalen bij fluctuaties in volumes of locaties.

-
2. Binnen welke termijn verwacht u na gunning van de overeenkomst te kunnen starten met het leveren van de dienstverlening voor het verwerken van persoonsgebonden was?

De gegeven antwoorden verschillen van direct na gunning, tot starten met een klein aantal bewoners per week en per maand opschalen tot een implementatieperiode van 8 tot 10 weken.

-
3. Binnen welke termijn verwacht u na het aanmelden van een nieuwe locatie te kunnen starten met het leveren van de dienstverlening voor het verwerken van persoonsgebonden was?

Uit de antwoorden blijkt dat nieuwe locaties doorgaans binnen één tot drie weken kunnen gebruik maken van de dienstverlening. De exacte termijn hangt af van de grootte en ligging van de aan te melden locatie.

-
4. Wat zou uw voorgestelde proces zijn voor het aan- en afmelden van locaties?

Opdrachtgever meldt een locatie aan door de benodigde gegevens te verstrekken aan de opdrachtnemer. Vervolgens volgt kennismaking en afstemming met de locatiemanager en worden afspraken gemaakt over het leveren van de benodigde materialen.

Het afmelden van een locatie kan eenvoudig schriftelijk worden gedaan. Bij voorkeur gebeurt dit enkele weken van tevoren.

-
5. Hoe kunnen opdrachtgever en leverancier samen zorgen voor een soepel proces met zo min mogelijk foutgevoeligheid?

Factoren die worden genoemd om een soepel proces met zo min mogelijk foutgevoeligheid te organiseren zijn; duidelijke werkinstructies/afspraken een planmatige aanpak, communicatie en kwaliteitsbewaking. Ook wordt genoemd dat het inzetten van softwaresysteem de kans op fouten minimaliseert en zorgt voor automatische koppeling van functionaliteiten.

-
6. Gezien de schaalgrootte van de wasserijen voorziet het COA dat percelen niet al te groot moeten zijn, daarnaast speelt het feit dat veel wasserijen regionaal georiënteerd zijn. Het COA stelt voor 12 percelen te maken, die gelijk zijn aan de provincies (de Waddeneilanden zijn uitgesloten). Is dit voor u passend? Zo niet, kunt u toelichten waarom niet?

Uit de antwoorden blijkt dat de 12 de percelen die COA voor ogen heeft voor een deel van de partijen te bedienen zijn en bij de voorgestelde perceelindeling kunnen aansluiten met de dienstverlening. Wanneer de perceelindeling op basis van locaties of volumes

efficiënter kan worden ingericht heeft dat de voorkeur. Waar mogelijk worden regionale samenwerkingspartners ingezet.

7. Hoeveel en welke percelen kunt u bedienen?

Uit de antwoorden blijkt dat partijen meerdere percelen kunnen bedienen en alle percelen bediend kunnen worden. Er wordt aangegeven dat de exacte invulling afhankelijk is van de ligging van COA-locaties en volumes per perceel, maar dat flexibiliteit en schaalbaarheid gewaarborgd zijn.

8. Wat is de geografische actieradius waarbinnen u uw dienstverlening voor het verwerken van persoonsgebonden was kunt aanbieden? We zijn met name benieuwd naar uw mogelijkheden in provincies waar reisafstanden relatief groot kunnen zijn, zoals Noord-Brabant, Limburg, Zeeland, Overijssel en Gelderland. Graag ontvangen we een toelichting op hoe u hiermee omgaat en of dit invloed heeft op uw dienstverlening of tariefstelling

In de ontvangen antwoorden komt naar voren dat landelijke dekking voor een deel van de partijen mogelijk is en dat ook provincies met grotere afstanden efficiënt bediend kunnen worden. Dit wordt gerealiseerd door het combineren van transport, clustering van locaties en het inzetten van regionale partners of bestaande logistieke netwerken. Transportkosten kunnen per km of met een vast tarief worden berekend.

Onderwerp 6: Slotvragen

1. Welke aandachtspunten ziet u specifiek bij persoonsgebonden was (zonder chips of barcode)?

De belangrijkste aandachtspunten die worden genoemd zijn:

- randvoorwaarden rondom wasbeurt: temperatuur, wasgoed gaat in de droger
- traceerbaarheid van het wasgoed: correct labelen waszak of kledingstuk
- snelle doorlooptijd en flexibiliteit in verband met vertrek van bewoners
- communicatie met en instructie aan bewoners