



Bijlage 11 Verslag marktconsultatie schoonmaakdienstverlening

Aanleiding marktconsultatie

In 2020 heeft gemeente Hoeksche Waard een Europese openbare aanbesteding doorlopen voor de opdracht van schoonmaakdienstverlening. De vaste termijn van deze overeenkomst loopt einde van het jaar 2025 af.

De gemeente is dan ook voornemens om dit jaar nog een nieuwe Europese aanbesteding te starten voor deze opdracht.

Hiervoor zal de opgedane ervaring van de afgelopen jaren ook als input dienen. Alleen wil de gemeente wel toetsen of de wijze waarop de uitraag toen is gedaan nog actueel is in de huidige tijd. En daarnaast wenst de gemeente meer kennis op te doen van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van schoonmaak.

Om deze reden organiseert gemeente Hoeksche Waard een marktconsultatie. Wij nodigen u graag uit om hier aan deel te nemen.

Doel marktconsultatie

Deze marktconsultatie heeft alleen het doel om bepaalde mogelijkheden te verkennen en op basis daarvan een geschikte inkoopstrategie te bepalen.

Vorm marktconsultatie

De gemeente kiest voor een gesloten mondelinge marktconsultatie. Dit houdt in dat de marktconsultatie wordt gehouden met door de gemeente vooraf geselecteerde partijen. Hiervoor is gekozen, omdat de gemeente heel specifieke vragen heeft en de omvang en inspanning voor de markt niet te groot wil maken.

De marktconsultatie wordt vervolgens geheel mondeling gehouden. Tijdens dit gesprek worden in de basis wel alleen de vragen besproken zoals deze in onderstaande paragraaf 3 zijn geformuleerd. Er kunnen naar aanleiding van deze vragen wel eventuele verdiepvragen en/ of aanvullende vragen gesteld worden.



Huidige situatie

Op dit moment heeft de gemeente een overeenkomst met 1 leverancier voor het schoonmaken van alle ambtelijke gebouwen. Het betreft de volgende locaties:

Object	m2	Soort object
01. Gemeentehuis Oud-Beijerland	4.474	Kantoorlocatie
02. Gemeentehuis Maasdam	5.645	Kantoorlocatie
03. Sociaal ontwikkelbedrijf HWWerkt! te Oud-Beijerland	1.301	Kantoorlocatie
04. Buitendienst Mijnsheerenland	478	Hoofdlocatie buitendienst: Kantoor en kantine
05. Buitendienst Numansdorp	259	Dependance buitendienst: Kantine en aanlandwerkplekken
06. Buitendienst - Werkplaats begraafplaats Strijen	14	Kantine en aanlandwerkplek
07. Buitendienst - Werkplaats begraafplaats Mijnsheerenland	13	Kantine en aanlandwerkplek

Voor de gemeentehuizen (object 1 en 2) geldt dat deze nu op basis van resultaatgericht schoonmaken worden schoon gehouden.

Het sociaal ontwikkelbedrijf HWWerkt! en de locaties van de afdeling buitendienst (object 3 t/m 7) zijn op basis van inspanningsgericht schoonmaken ingericht.

Vragen en antwoorden

Onderstaand een uiteenzetting van de gestelde vragen en de gegeven antwoorden.

Vraag 1: Wat adviseren jullie qua vorm schoonmaak, resultaatgerichte of inspanningsgerichte schoonmaak en waarom? Wat zijn jullie bevindingen en wat zien jullie als voor- en nadelen/aandachtspunten van beide manieren?

De meeste partijen adviseren een combinatie van resultaat- en inspanningsgericht schoonmaken, oftewel een hybride contractvorm. Een partij adviseert voornamelijk inspanningsgericht schoonmaken conform een vast werkprogramma.

Voor gemeentelijke locaties is resultaatgericht schoonmaken een mooie optie. Een ruimte die niet vies is, hoeft niet schoongemaakt te worden. Bij schoonmaak speelt wel altijd mee dat iedereen een andere beleving heeft van wat schoon is. Het is daarom ook wel te adviseren dat er vanuit het schoonmaakbedrijf zelf een werkprogramma wordt opgesteld. Hierdoor krijg dus de combinatie van



resultaatgericht met inspanningsgerichte schoonmaak. Belangrijk bij deze vorm van schoonmaken is wel een goede begeleiding en aansturing van de schoonmakers.

Voordelen van resultaatgericht schoonmaken zijn dat het zorgt voor een betere focus op de vervuilingsgraad. En het kan efficiënter werken, ruimtes die niet gebruikt worden, hoeven minder vaak schoongemaakt te worden. Deze tijd kan dan weer gebruikt worden voor andere schoonmaakwerkzaamheden.

Inspanningsgericht schoonmaken biedt structuur en duidelijkheid voor medewerkers.

Nadelen van resultaatgericht schoonmaken zijn dat het een vereiste is dat er goed opgeleid personeel is die de methode begrijpt. Een goede begeleiding en communicatie is hierbij essentieel.

Inspanningsgericht schoonmaken kan minder flexibel zijn en is minder efficiënt. Alle ruimtes worden schoongemaakt, ook al zijn ze niet gebruikt.

Vraag 2: Wat adviseren jullie als het gaat om het naleven van aandachtspunten uit de DKS-metingen en/of VSR-metingen? Hoe kunnen we zorgen dat deze worden opgepakt?

De meeste partijen benadrukken het belang van kwaliteitsborging en regelmatige metingen. Er zijn verschillende benaderingen om ervoor te zorgen dat aandachtspunten uit de DKS- en VSR-metingen worden opgepakt:

- **Regelmatige metingen en begeleiding:** De meeste partijen adviseren om regelmatig DKS- en VSR-metingen uit te voeren. Bijvoorbeeld, één partij adviseert om twee keer per jaar VSR-metingen te doen en elke vier weken DKS-metingen. Goede begeleiding en duidelijke afspraken over foutmarges zijn essentieel. Een partij adviseert de DKS metingen vooral zelf te doen mét de schoonmaakmedewerkers of schoonmaakmedewerkers hun eigen werk te laten controleren.
- **Beloning boven straffen:** Verschillende partijen geven de voorkeur aan het belonen van goede prestaties in plaats van het opleggen van boetes. Ze benadrukken dat beloning een positieve motivatie kan zijn voor medewerkers.
- **Fysiek overleg en samenwerking:** Een partij vindt fysiek overleg na VSR-metingen belangrijk en voert DKS-rondes het liefst samen met de opdrachtgever uit. Dit helpt bij het beter begrijpen van de aandachtspunten en het gezamenlijk oplossen van problemen.
- **Boeteclausules als laatste redmiddel:** Hoewel de meeste partijen de voorkeur geven aan beloning, noemt één partij het gebruik van boeteclausules als een manier om de naleving van aandachtspunten te borgen. Dit wordt echter gezien als een laatste redmiddel.



Vraag 3: Welke ontwikkelingen zien jullie in de markt als het gaat om robotisering en zetten jullie deze ook in?

De partijen zien robotisering als een oplossing voor personeelstekort en beginnen met automatische schrobmachines. Er zijn echter zorgen over de geschiktheid van ruimtes en hoge investeringskosten. Een partij noemt ook de opkomende ontwikkeling van datagedreven schoonmaken a.d.h.v. tags op iedere ruimte.

Vraag 4: Overige vragen die gesteld zijn tijdens het gesprekken

- **Hoe denken jullie over dag- en nachtschoonmaak**

De meeste partijen raden dagschoonmaak aan met hierbij wel nadruk op begin en eind van de dag tijden vanwege de voordelen voor medewerkers, hoewel sommige taken na werktijd kunnen worden uitgevoerd.

- **Hoe Resultaatgericht schoonmaken uitvragen**

Partijen adviseren een schoonmaakprogramma en duidelijke kwaliteitsniveaus bij aanbesteding. Hybride contract wordt meest genoemd: adhv werkprogramma maar met resultaatgerichte inslag.

- **Uren voor begeleiding**

Er zijn verschillende benaderingen, van vaste percentages tot afhankelijkheid van de noodzaak.

- **Verschillende locaties in één opdracht**

Partijen vinden dit commercieel aantrekkelijk en flexibel.