

MARKTCONSULTATIEVERSLAG

ten behoeve van de voorgenomen aanbesteding van
Veiligheidsregio Kennemerland schoonmaakdienstverlening en
glasbewassing

Inleiding

1.1 Aanleiding marktconsultatie

De Veiligheidsregio Kennemerland (VRK) bereidt een nieuwe Europese aanbesteding voor schoonmaakdienstverlening en glasbewassing voor. De huidige overeenkomst, die in 2018 na een Europese aanbesteding tot stand kwam, loopt na meerdere verlengingsmogelijkheden uiterlijk af op 28 februari 2029.

De huidige verlengingsperiode eindigt echter al op 28 februari 2027, waarna nog één laatste verlenging mogelijk is. Om te kunnen bepalen of VRK deze laatste verlengingsoptie wil benutten en om de komende aanbesteding zorgvuldig voor te bereiden, wordt de markt geraadpleegd.

Met deze marktconsultatie wil VRK inzicht verkrijgen in de actuele mogelijkheden, innovaties en ontwikkelingen binnen de schoonmaak- en glasbewassingssector. De input uit de markt helpt VRK om een doelmatige en toekomstbestendige uitvraag op te stellen die aansluit bij de behoeften van de organisatie en haar 40 locaties.

Omdat sprake is van een aanbestedingsplichtige opdracht, wordt de consultatie openbaar uitgevoerd via TenderNed. Deelname is vrijwillig en levert geen voordeel op in de toekomstige aanbesteding. De verkregen inzichten worden verwerkt in een openbaar marktconsultatierapport, dat VRK ondersteunt bij het bepalen van de aanbestedingsstrategie, gunningscriteria en een passend programma van eisen.

1.2 Doel van dit document

Dit document heeft als doel om de bevindingen vanuit de marktconsultatie, in het kader van een transparante procesvoering, in de vorm van een geanonimiseerd, algemeen samengevat verslag met partijen die een reactie hebben ingediend te delen. Dit document is uitdrukkelijk **niet** bedoeld als uitnodiging voor het doen van aanbiedingen.

1.3 Procedure marktconsultatie

Schriftelijke vragen

De VRK heeft via TenderNed vragen gesteld aan de markt. Uiterlijk d.d. 19 december om 17.00 uur hebben drie partijen een reactie ingediend.

Marktconsultatierapport

Het laatste onderdeel van de marktconsultatie is dit marktconsultatierapport. Hierin geeft de VRK een beknopte omschrijving van het proces en haar bevindingen tijdens de marktconsultatie. Dit rapport is openbaar gepubliceerd op TenderNed. De VRK neemt geen verantwoordelijkheid voor het per abuis delen van commercieel vertrouwelijke informatie waarvan dit niet expliciet benoemd is.

2 Vragen en antwoorden

De VRK heeft in de marktconsultatie onderstaande vragen gesteld. In dit verslag zijn de antwoord(richting)en van de partijen – naar beste inzicht van VRK – in algemene vorm samengevat en geanonimiseerd weergegeven. De antwoorden(richtingen) zijn op basis van de ingediende schriftelijke reacties.

2.1.1 Algemeen

Nr.	Vraag	Antwoord
1	Hoe ziet u de huidige markt voor schoonmaakdienstverlening en glasbewassing?	De markt professionaliseert verder, maar staat onder druk door personeelstekort, stijgende kosten en hogere eisen op duurzaamheid en compliance. Er is nog steeds groei, maar ook consolidatie: grote landelijke spelers nemen een groter aandeel, waardoor prijzen onder druk staan. Opdrachtgevers vragen om flexibiliteit, transparantie en partners die meedenken over optimalisatie en continuïteit.
2	Welke trends en ontwikkelingen ziet u in deze sector die relevant zijn voor publieke opdrachtgevers?	Belangrijke trends zijn digitalisering (planning, rapportage, sensing), verduurzaming (milieuvriendelijke middelen, CO ₂ -reductie), en aandacht voor inclusie en social return. De arbeidsmarkt blijft krap, waardoor dagschoonmaak en stabiele teams belangrijker worden. Publieke opdrachtgevers verwachten meer compliance, transparantie en samenwerking op maatschappelijke doelen.

2.1.2 Dienstverlening en kwaliteit

Nr.	Vraag	Antwoord
3	Welke kwaliteitsnormen hanteert u voor schoonmaak en glasbewassing?	Alle partijen hanteren erkende normen zoals VSR-KMS (NEN 2075), ISO 9001 (kwaliteit), ISO 14001 (milieu), VCA (veiligheid) en keurmerken zoals Keurmerk Schoon en SNA.
4	Hoe borgt u de kwaliteit van uw dienstverlening?	Door audits, interne controles, KPI's, klanttevredenheidsonderzoeken en digitale rapportages. Kwaliteit wordt structureel gemonitord en bijgestuurd via systemen en vaste evaluatiemomenten.
5	Voorbeelden van innovatieve of duurzame oplossingen?	Gebruik van osmosewater, bamboe microvezeldoeken, CO ₂ -neutrale middelen, ergonomische hulpmiddelen, digitale apps voor planning en rapportage, en circulaire oplossingen zoals hergebruik van materialen.
6	Hoe wordt de schoonmaakprestatie gemeten en gerapporteerd?	Via VSR-KMS en DKS-controles, digitale checklists en klantportalen. Rapportages zijn realtime beschikbaar en worden periodiek besproken.
7	Hoe worden periodieke werkzaamheden tijdig uitgevoerd?	Door jaarplanning en digitale planningssystemen met voortgangscntrole. Afwijkingen worden direct bijgestuurd.
8	Ervaringen met dagschoonmaak versus avondschoonmaak?	Voorkeur voor dagschoonmaak vanwege personeelswerwing, sociale veiligheid en duurzaamheid. Soms hybride vorm: overdag basiswerk, specialistisch werk buiten piekuren.

2.1.3 Planning en flexibiliteit

Nr.	Vraag	Antwoord
9	Hoe gaat u om met ad-hoc verzoeken of wijzigingen?	Via centrale planning, digitale systemen en korte communicatielijnen. Flexibele pools en regionale inzet beperken reistijd.
10	Ervaring met multi-locatie omgeving zoals VRK?	Alle partijen hebben ervaring met verspreide locaties. Ze werken met regioplanning, vaste teams en gestandaardiseerde werkprogramma's om kwaliteit en continuïteit te borgen.

2.1.4 Personeel en continuïteit

Nr.	Vraag	Antwoord
11	Hoe waarborgt u continuïteit bij vakantie, ziekte of uitval?	Door vaste teams, flexibele schil en vooraf ingeplande vervanging.
12	Hoe gaat u om met piekbelasting?	Extra inzet vanuit flexpool en regionale medewerkers.
13	Hoe snel kunt u opschalen bij calamiteiten?	Binnen enkele uren, soms binnen 1 uur tijdens kantooruren.
14	Opleiding en certificering medewerkers?	Basisopleiding schoonmaak (RAS), VCA, BHV en periodieke bijscholing.
15	Bezetting bij veel kleine objecten?	Efficiënte centrale planning en regionale inzet om reistijd te beperken.
16	Zet u personeel breder in dan schoonmaak?	Meestal niet, soms wel voor eenvoudige facilitaire taken zoals koffieautomaten.
17	Drie grootste uitdagingen personeel?	Personeelstekort, behoud van medewerkers, flexibiliteit bij pieken.
18	Samenwerking met collega-bedrijven?	Beperkt, meestal interne oplossingen.
19	Hoe zorgt u voor betrokkenheid en laag verloop?	Door sociaal beleid, waardering, opleidingsmogelijkheden en een prettige werksfeer.

2.1.5 Glasbewassing specifiek

Nr.	Vraag	Antwoord
20	Technieken en veiligheidsmaatregelen op hoogte?	Gebruik van osmose-telescoopsystemen, hoogwerkers, valbeveiliging en VCA-procedures.
21	(On)mogelijkheden bij moeilijk bereikbare locaties?	Afhankelijk van situatie: inzet hoogwerkers, telescoopsteel of gevelinstallatie na RI&E.

2.1.6 Duurzaamheid en MVO

Nr.	Vraag	Antwoord
22	Maatregelen duurzaamheid?	Elektrisch wagenpark, fietsplan, ecologische middelen, afvalscheiding en circulaire oplossingen.
23	Duurzame middelen en methoden?	Microvezeltechniek, osmosewater, CO ₂ -neutrale middelen, doseersystemen en energiezuinige machines.
24	Faciliteren afvalscheiding?	Werkkarren met compartimenten, kleurcodering en instructies.
25	Social return en inclusieve arbeid?	Actieve inzet op PSO-certificering, samenwerking met sociale partners en werkgelegenheid voor doelgroepen.

2.1.7 Contractvorm en samenwerking

Nr.	Vraag	Antwoord
26	Voorkeur contractvorm?	Meestal prestatiecontract voor transparantie en flexibiliteit, soms inspanningsverplichting bij specifieke locaties.
27	Gegevens nodig voor berekening?	Ruimtestaat, frequenties, vloerafwerking, bijzonderheden, kwaliteitseisen en overname personeel.
28	Goede samenwerking met VRK?	Transparante afspraken, vaste contactpersonen, periodieke evaluaties en gezamenlijke focus op kwaliteit en duurzaamheid.
29	Succesfactoren langdurige samenwerking?	Heldere afspraken, open communicatie, flexibiliteit, wederzijds vertrouwen en maatschappelijke meerwaarde.

2.1.8 ICT en rapportage

Nr.	Vraag	Antwoord
30	Digitale systemen?	ERP-systemen zoals Odoo, Tamigo of FMIS voor planning, rapportage en communicatie.
31	Klantportalen of apps?	Ja, diverse mogelijkheden voor realtime inzicht.
32	Rapportages over werkzaamheden?	Ja, periodiek en digitaal beschikbaar.

2.1.9 Prijsstelling

Nr.	Vraag	Antwoord
33	Marktconforme prijs?	Transparante opbouw, cao-loonkosten, realistische normtijden en duidelijke afspraken.
34	Redenen wel/niet inschrijven?	Realistische eisen, contractduur, risicoverdeling en budget.
35	Indicatie prijsrange?	Circa €35-€45 per uur (afhankelijk van locatie en frequentie).
36	Belangrijkste kostencomponenten?	Personeelskosten (±80%), middelen, vervoer en overhead.
37	Beste manier prijs uitvragen?	Uurtarieven voor regulier werk, m ² -prijzen voor periodieken en staffels voor extra werk.
38	Omgaan met prijsontwikkelingen?	Jaarlijkse indexering en vaste afspraken met leveranciers.
39	Indexering tijdens contract?	Op basis van cao en CBS-index, transparant doorberekend.

2.1.10 Innovatie en toekomstbestendigheid

Nr.	Vraag	Antwoord
40	Verwachte innovaties?	Digitalisering, sensing, robotica, duurzame middelen en circulaire oplossingen.
41	Recent doorgevoerde innovaties?	Digitale planningssystemen, CO ₂ -neutrale middelen, osmosewater en circulaire materialen.

2.1.11 Beoordeling

Nr.	Vraag	Antwoord
42	Criteria voor beoordeling?	EMVI/BPKV: kwaliteit, continuïteit, duurzaamheid, prijs en maatschappelijke impact.
43	Suggesties voor PvE of strategie?	Realistische eisen, ruimte voor maatwerk, interviews en focus op SROI en duurzaamheid.
44	Hoe onderscheiden partijen zich?	Op schaal, specialisatie, digitalisering, duurzaamheid, personeelsbeleid en betrouwbaarheid.

2.1.12 Aanvullend

Nr.	Vraag	Antwoord
45	Aandachtspunten voor opdrachtgever?	Personeelsschaarste, duurzaamheid, flexibiliteit, transparantie en samenwerking op maatschappelijke doelen.

3 Verdere vervolg

Algemeen

De gevolgde marktconsultatie en de deelname daaraan is voor alle betrokken partijen geheel vrijblijvend. Tevens leidt dit op geen enkele wijze tot een overeenkomst en/of enige vorm van juridische binding tussen VRK en de partijen die aan de marktconsultatie hebben deelgenomen. Dit verslag doet geen afbreuk aan deze vrijblijvendheid. VRK is op geen enkele wijze gebonden aan de verkregen informatie en/of de verplichting tot aanbesteding (in welke vorm dan ook) van het onderwerp van de marktconsultatie. VRK bepaalt geheel zelfstandig wat zij met de in deze marktconsultatie verkregen reacties en/of informatie doet.

Vervolgstappen en beoogde planning

VRK gebruikt de komende periode om het onderwerp “Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing” verder intern te evalueren en te bespreken (mede op basis van de reacties en/of informatie die is verkregen vanuit de marktconsultatie).

Dankwoord

VRK bedankt alle deelnemende partijen hartelijk voor de aangeleverde informatie en de waardevolle inspanningen die zij hebben geleverd in het kader van deze marktconsultatie. Wij stellen het zeer op prijs dat u de tijd heeft genomen om uw expertise en inzichten met ons te delen. Uw betrokkenheid heeft ons waardevolle input opgeleverd voor de verdere verkenning van dit traject.