

Inleiding

Op gestelde vragen van DCTerra over deze marktconsultatie hebben tal van schoonmaakdiensten belangstellend gereageerd, waarvoor dank!

Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste zaken, waaraan aandacht zal worden geschonken bij het in de markt zetten van een nieuwe opdracht.

Algemeen beeld van de schoonmaakmarkt

- **Arbeidsmarktkrapte:** Moeilijkheid om personeel te vinden en te behouden.
- **Kostenstijgingen:** Door hogere lonen, inflatie en bezuinigingen in het onderwijs.
- **Kwaliteit en partnerschap:** Er is een toenemende focus op kwaliteit boven prijs, met focus op maatschappelijke bijdragen. Daarnaast is er meer de behoefte aan een gelijkwaardig partnerschap tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, met een toekomstgerichte benadering. Verder wordt er door opdrachtgevers meer gevraagd om maatwerk en flexibiliteit met meer verwachtingen rond hospitality en integrale dienstverlening. Samenwerking en communicatie is hierin het belangrijkste om aan de verwachtingen te voldoen.

Trends & ontwikkelingen

- **Duurzaamheid:** Gebruik van biologisch afbreekbare middelen, chemievrije reiniging, inzet van sociale partners (social return), circulariteit.
- **Technologie:** Toenemend gebruik van schoonmaakrobots, apps, sensoren, digitale portalen, AI gedreven oplossingen en datagestuurd schoonmaken. DCTerra dient hierbij wel rekening te houden met de interne ICT beveiliging, wat hierin mogelijk is.
- **Innovaties in personeel:** Opleiding, hospitality, integratie met onderwijs en eigenaarschap bij schoonmakers, ergonomie. Daarnaast is er meer inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt, duurzame inzetbaarheid en inclusiviteit.
- **Contract:** flexibele contractvormen, KPI- gestuurde samenwerking.

Taakgericht vs resultaatgericht schoonmaakprogramma

- **Voordelen taakgericht:** Duidelijkheid, controleerbaarheid, voorspelbaarheid.
- **Nadelen taakgericht:** Minder flexibel; schoonmaken gebeurt ook als het niet nodig is.
- **Voordelen resultaatgericht:** Flexibiliteit, efficiëntie, betere beleving.

- **Vereisten resultaatgericht:** Meer vakmanschap, communicatie, duidelijke resultaatsdefinities.
- **Dagschoonmaak:** Wordt geadviseerd, met name voor zichtbaarheid, maar het personeel vindt het ook fijn om op deze momenten te werken.
- **Hybride:** een combinatie van taakgericht en resultaatgericht komt ook steeds vaker voor.

Kwaliteitsborging & keurmerken

- **Veelgenoemde systemen:** DKS (dagelijkse controle), VSR-KMS (objectieve metingen).
- **Certificeringen:** ISO 9001, ISO 14001, VCA, PSO-ladder, Code Verantwoord Marktgedrag, NEN 2075, VSR-KMS, SIEV-keurmerk, PSO prestatieladder, CO2 prestatieladder, NEN 4400.
- **Belevingsmetingen:** mystery guests, enquêtes
- **Code Verantwoord Marktgedrag**

Sanitaire dispensers

- **Uniformeren** is efficiënt, maar brengt initiële kosten met zich mee. Een gefaseerde overgang naar één type dispenser wordt in de markt vaak toegepast om voorraadbeheer en innovatie te verbeteren. Dit is afhankelijk van veel factoren omtrent de status van de dispensers.
- **Overname dispensers:** Meestal logisch om op te nemen in het schoonmaakcontract, mits goed afgestemd op eigenaarschap en kostenstructuur.
- **Prijstechnisch:** Qua kosten is het interessanter om bij de bron in te kopen.

Dieptereiniging keukens

- **Toevoegen aan het contract,** DCTerra dient goed te specificeren wat hier wel en niet onder valt.

Personeels(overname) aandachtspunten

- **Vroege gunning** en goede communicatie zijn cruciaal, met een minimale implementatietijd van twee maanden.
- **Medewerkers meenemen** in proces, vooral i.v.m. onzekerheid.
- **Belangrijke informatie omtrent personeel:** opleidingen, VOG, specifieke werktijden per locatie, aantal contracturen, dienstjaren, functie, aantal contracturen, woonplaats, leeftijd, verzuim uren en eventuele toeslagen.

Percelen of centrale aansturing

- Gezien de geografische spreiding is het logisch om percelen te gebruiken, echter kan het werken in percelen de complexiteit verhogen bijv. in het algemene beeld en de samenwerking. Het verdelen in percelen kan juist leiden tot versnippering. 1 perceel biedt vaak eenvoud en schaalvoordelen.

Vervolg

Van alle partijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie hebben is advies ontvangen om tijdig te starten met het traject, én dit helder en concreet in kaart te brengen. Daarnaast is aangegeven dat het van belang is om medewerkers hierover tijdig te informeren.

Genoemde punten ondersteunen ons bij het maken van de juiste keuzes in het proces. Verwacht wordt dat in het najaar de aanbesteding via TenderNed gepubliceerd wordt.