



Eindverslag marktconsultatie

Specialistisch vloeronderhoud

“Hoe kunnen we het samen beter
doen?”

Voor de categorie Schoonmaak en de
Rijksschoonmaakorganisatie

Hoofd CPV-code:

90900000-6 Schoonmaak- en afvalverwijderingsdiensten





Doel van de marktconsultatie

Wij hebben deze uitgevoerd om **gericht input te halen uit de markt**, met als doel de huidige en toekomstige ontwikkelingen te verkennen, innovatieve oplossingen te identificeren en een goed beeld te krijgen van de visies, suggesties en ideeën van verschillende partijen.

De marktconsultatie biedt **voordelen voor alle betrokken partijen**. Wij krijgen inzicht in de mogelijkheden en ontwikkelingen binnen de markt, waardoor de eisen en eigenschappen van de gevraagde diensten beter kunnen worden geformuleerd. Dit zorgt ervoor dat onze uitvraag past en aansluit bij de markt.

Aan deze marktconsultatie hebben **acht** partijen deelgenomen, bestaande uit een mix van zowel MKB-bedrijven als grootbedrijven. We willen alle partijen hartelijk bedanken voor hun deelname en input.

Op de volgende pagina's vind je per vraag een **samenvatting** van de bevindingen.



Over de betrokken organisaties

De categorie Schoonmaak is opdrachtgever van deze marktconsultatie en bereidt een aanbesteding voor specialistisch vloeronderhoud voor.

👉 Meer over deze categorie: [Categorie Schoonmaak | Zakendoen met het Rijk | Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schoonmaak)

De **Rijksschoonmaakorganisatie (RSO)** is de schoonmaakdienstverlener van de Rijksoverheid. Vakkundige medewerkers dragen dagelijks bij aan een schone en prettige werkomgeving binnen diverse Rijksorganisaties. Als werkgever investeert de RSO in duurzame inzetbaarheid en ontwikkeling van haar medewerkers.

👉 Meer informatie: www.rijksschoonmaak.nl

Deze marktconsultatie wordt begeleid door de **Rijksinkoop samenwerking (RIS)**, een Rijksdienst die zich richt op de inkoop van diensten en producten.

👉 Meer informatie: www.rijksinkoop samenwerking.nl

Contactpersoon voor deze marktconsultatie is Rebecca van Ooijen, inkoopadviseur RIS. We verzoeken je om uitsluitend via de berichtenmodule in CTM met haar te communiceren.



Vragen: de dienstverlening

Vraag	Bevindingen
1. Hoe kunnen (vaste of maatwerk) werkzaamheden (zie pagina 5) efficiënt worden ingericht, zodat de opdrachtnemer (jij) op het juiste moment, op de juiste locatie en met de juiste informatie aan de slag kan?	➤ communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is belangrijk; ➤ een integrale werkwijze is noodzakelijk; ➤ een digitale applicatie waardoor alle betrokkenen toegang hebben tot dezelfde informatie (zoals het vloerenpaspoort).
2. Wat is nodig om de (vaste of maatwerk) werkzaamheden goed af te stemmen op de dynamiek van een specifieke locatie, zoals onregelmatige openingstijden, evenementen of piekmomenten?	➤ voorbereidende gesprekken; ➤ communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is belangrijk; ➤ proactieve rol vanuit zowel opdrachtgever als opdrachtnemer; ➤ Een up-to-date digitaal vloerenpaspoort met actuele onderhoudshistorie en gebruiksintensiteit.
3. Wat is jullie minimale responsetijd voor onvoorziene werkzaamheden (calamiteiten)?	➤ de opgegeven responstijden variëren sterk: van binnen 1 à 2 à 4 uur aanwezig op locatie, tot 4–8 uur voor de start van werkzaamheden, en in sommige gevallen zelfs tot 72 uur; ➤ responsetijd afhankelijk van de locatie en aard van de calamiteit.
4. Heeft de bezetting van het gebouw invloed op de werkzaamheden? Bijvoorbeeld: zijn de kosten voor de 'hoofdbeurt' voor een A locatie anders dan voor een B locatie?	➤ de intensiteit van het gebruik bepaalt de vervuiling en daarmee de onderhoudscyclus; ➤ het moment van uitvoering (bijvoorbeeld buiten reguliere CAO-uren) beïnvloedt de werkzaamheden en kosten; ➤ de prijs per m² blijft gelijk, maar de inhoud van de werkzaamheden kan verschillen.
5. Hoe beschrijf jij het maximaal haalbare kwaliteitsniveau bij specialistisch vloeronderhoud per vloersoort (zie pagina 8) en hoe zou je de acceptatiegrens omschrijven wanneer opnieuw onderhoud mogelijk nodig is?	➤ de opgegeven antwoorden variëren; ➤ we zien twee vormen in de beantwoorden. Vorm 1) omschrijving per type vloer, acceptatiegrens en type behandeling en vorm 2) per type vloer een omschrijving A (+), B (0) en C (-).
6. Hoe wordt de maximale kwaliteit per vloersoort zichtbaar en controleerbaar gemaakt voor zowel opdrachtgever (wij) als opdrachtnemer (jij)?	➤ de opgegeven antwoorden variëren; ➤ wat wij terug hebben gezien: voor/nabeelden (foto's), vloerbeeldscore, controle op basis van vastgestelde normen, VSR-niveau, vloerenpaspoort, opleverrapportage, periodieke controle.
7. Hoe kan jij ervoor zorgen dat de oplevering objectief beoordeeld wordt en dat er geen sprake is van miscommunicatie over de uitkomst?	➤ de opgegeven antwoorden variëren ➤ wat wij terug hebben gezien: digitaal opleverrapport, startoverleg, foto's, opleverformulieren, gezamenlijke eindcontrole, VSR-KMS systeem, scorelijsten.



Vragen: de dienstverlening

Vraag	Bevindingen
8. Welke methoden of meetinstrumenten zijn beschikbaar om het resultaat van specialistisch vloeronderhoud per vloertype objectief te meten?	➤ de opgegeven antwoorden variëren; ➤ wat wij terug hebben gezien: Vloerbeeldmethode (score 1–5), glansmeters, teststroken of proefvlakken voor- en achteraf, referentiefoto's gekoppeld aan de ruimte, in- en externe controle, digitale oplevering, VSR-KMS systeem, slipweerstandsmeters, laagdiktemeters.
9. Hoe kan kwaliteitsborging worden ingericht, zonder te veel extra administratieve last voor zowel opdrachtgever (wij) en opdrachtnemer (jij)?	➤ door een digitaal systeem ➤ optie: met een real-time beschikbaarheid
10. Welke systemen of tools zijn beschikbaar om een (digitaal) vloerenpaspoort op te stellen en te beheren?	➤ de opgegeven antwoorden variëren; ➤ wat wij terug hebben gezien: Factos, VloerMeester, Excel, Facility App; ➤ welke elementen wij ook hebben gezien: QR-codes, ruimte-ID.
11. Hoe kan een vloerenpaspoort helpen bij het plannen en uitvoeren van specialistisch vloeronderhoud?	➤ onze conclusie is dat een digitaal vloerenpaspoort bijdraagt aan: transparantie, efficiëntie, betere afstemming, betere samenwerking, inzicht, voorkomt onnodige herhaling of het overslaan van werkzaamheden, draagt bij aan duurzaamheid en kostenbeheersing.
12. Wat zijn praktijkvoorbeelden waarbij een (digitaal) vloerenpaspoort zorgt voor betere samenwerking tussen opdrachtgever (wij) en opdrachtnemer (jij)?	➤ we hebben verschillende voorbeelden ontvangen.
13. Hoe kan eenvoudig toegang verkregen worden door opdrachtgever (wij) tot vloerпасpoorten per locatie of ruimte door opdrachtnemer (jij)?	➤ veelal via een digitaal platform; ➤ of via QR-codes op locatie.
14. Wat zijn belemmeringen en risico's in de praktijk bij het borgen van de werkzaamheden en het verwerken daarvan in het systeem/tool, en welke oplossingen zijn daarvoor beschikbaar? Bijvoorbeeld als het systeem/tool niet werkt, hoe los je dit op?	➤ in specifieke locaties mag er geen tablet of telefoon meegenomen worden (zoals bij DJI); ➤ meer administratieve werkzaamheden op de werkvloer; ➤ technische storingen of beperkte bereikbaarheid van het digitale platform; ➤ Onvolledige of incorrecte invoer van gegevens.



Vragen: de dienstverlening

Vraag	Bevindingen
15. Welk type prijsmodel achten jullie het meest geschikt voor deze opdracht en waarom? Denk aan m ² prijs per vloersoort of generiek of uurtarief of tarief voor calamiteiten etc.	➤ m²-prijs per vloersoort en per type behandeling (methodiek) met staffel; ➤ calamiteitentoeslag, CAO-geboden toeslag buiten reguliere CAO-tijden, minimale afname m² bij maatwerk werkzaamheden, tarief voor spoed,
16. Hebben jullie nog tips, aandachtspunten of andere suggesties waarvan jullie denken dat ze voor ons als opdrachtgever (wij) van meerwaarde kunnen zijn?	➤ neem duurzaamheid mee in de aanbesteding; ➤ samenwerking is belangrijk.
17. Deel jouw mening over de duurzaamheidspagina's.	➤ de pagina's sluiten aan op de markt.



Einde!