

Marktconsultatie verslag

Dit document betreft een verslag van de marktconsultatie ten behoeve van het leveren, plaatsen, installeren, monteren en beheren van gehuurde inrichting voor tijdelijke woonruimten voor Oekraïense ontheemden, inclusief bijbehorende bewonersservices (zoals sleutelbeheer, het faciliteren en beheren van tv- en internetvoorzieningen, het afsluiten en uitvoeren van contractbeheer van nutsvoorzieningen) en incidenteel uit te voeren aanvullende werkzaamheden.

Deze marktconsultatie is uitgevoerd ter voorbereiding op een voorgenomen Europese openbare aanbestedingsprocedure voor bovengenoemde levering en diensten. De marktconsultatie betreft nadrukkelijk geen offerteaanvraag, maar dient om de aanbestedende dienst (de gemeente Rijswijk) in staat te stellen een aantal vraagstukken aan de markt voor te leggen en zo input te verkrijgen voor het bepalen van een passende aanbestedingsstrategie.

Dit verslag betreft een volledig geanonimiseerde en geabstraheerde samenvatting, en geen interpretatie, van de bevindingen van deze marktconsultatie. De marktconsultatie is gepubliceerd op 18 februari 2025. In totaal zijn 32 inhoudelijke vragen aan geïnteresseerde marktpartijen voorgelegd. Vier respondenten hebben uitgebreide schriftelijke reacties ingediend. Op basis van deze reacties is onderstaand verslag opgesteld. De vragen zijn opgedeeld in overkoepelende thema's waarna beknopte samenvattingen van de belangrijkste bevindingen van de antwoorden uiteengezet zijn.

INTEGRALE UITVOERING & PERCEELINDELING

Uit de reacties blijkt dat alle marktpartijen in staat zijn om de opdracht in zijn geheel uit te voeren bestaande uit levering, plaatsing, installatie, beheer en retourname van de gehuurde inrichting, evenals het verzorgen van bewonersservices en aanvullende werkzaamheden. Wel wordt door meerdere partijen geadviseerd om het onderdeel, 'het afsluiten en beheren van nutsvoorzieningen', als afzonderlijk onderdeel of perceel te beschouwen. Een deel van de marktpartijen geeft aan de opdracht op te delen in de producten en dienstverlening die nodig zijn. Dit zou volgens hen de mogelijkheid bieden voor meer gerichte inschrijvingen en een betere aansluiting bij de expertise van verschillende marktpartijen. Andere partijen geven aan dat een integrale opdracht zeker werkbaar is, waarbij één opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het geheel. Ongeacht de gekozen structuur wordt het belang van duidelijke taakverdeling, coördinatie en het aanwijzen van een centraal aanspreekpunt voor de gemeente benadrukt.

INRICHTING, WITGOED & ELEKTRISCHE APPARATUUR

Alle marktpartijen beschouwen het leveren van witgoed en elektrische apparatuur als een vanzelfsprekend onderdeel van de woninginrichting. Apparaten zoals koelkasten, kookplaten, wasmachines en televisies worden standaard aangeboden binnen de interieurpakketten. Er wordt geadviseerd om te kiezen voor energiezuinige en gasvrije oplossingen, zoals inductiekookplaten, en om waar mogelijk geen was-droogcombinaties te gebruiken vanwege duurzaamheid en veiligheid. De partijen geven aan dat zij deze apparatuur kunnen leveren, installeren, onderhouden en indien nodig vervangen.

BEWONERSSERVICES: SLEUTELBEHEER, TV/INTERNET & NUTSVOORZIENINGEN

Sleutelbeheer wordt door alle partijen als een logisch en uitvoerbaar onderdeel van de bewonersservices gezien. De voorkeur gaat uit naar een lokale organisatie van het sleutelbeheer, bijvoorbeeld via sleutelkluisen of een conciërgefunctie op locatie. Duidelijke afspraken over aansprakelijkheid, bereikbaarheid buiten kantooruren en procedures bij sleutelverlies worden als noodzakelijk beschouwd.

Het afsluiten en beheren van tv- en internetabonnementen wordt als haalbaar beschouwd. De voorkeur gaat uit naar collectieve abonnementen, waarbij bewoners bij aankomst direct gebruik kunnen maken van de voorzieningen. Voor nutsvoorzieningen (gas, water, elektra) is de markt terughoudender. Drie van de vier partijen adviseren om het afsluiten van contracten en contractbeheer hiervan als apart perceel, dan wel buiten de scope van de opdracht te houden, vanwege de administratieve complexiteit en risico's. Indien het onderdeel toch wordt opgenomen, wordt geadviseerd om het contracteigenaarschap bij de gemeente of gebouweigenaar te laten en de operationele coördinatie bij de opdrachtnemer te beleggen.

AANVULLENDE WERKZAAMHEDEN

Aanvullende werkzaamheden zoals schilderwerk, vloerafwerking en schoonmaak worden als uitvoerbaar beschouwd, mits deze duidelijk zijn omschreven. De markt adviseert om deze werkzaamheden te prijzen via vaste eenheidsprijzen per type werkzaamheid (bijvoorbeeld per m² voor schilderwerk of vloerafwerking) en eventueel aan te vullen met uurtarieven voor maatwerk of incidentele klussen. De werkzaamheden moeten beperkt blijven tot niet-bouwkundige taken die logisch samenhangen met de inrichting van de woning. Voorbeelden zijn het herstellen van gebruiksschade, het uitvoeren van opleveringsschoonmaak of het aanbrengen van vloer- en raambekleding.

LOOPTIJD

De meeste marktpartijen begrijpen dat de gemeente vanwege het tijdelijke karakter van de Richtlijn Tijdelijke Bescherming (RTB) en de aard van de huisvesting flexibiliteit wil behouden in de looptijd van de raamovereenkomst. Een constructie met een initiële looptijd van 12 maanden met verlengingsopties wordt daarom in beginsel als werkbaar beschouwd.

Tegelijkertijd geven meerdere partijen aan dat een relatief korte initiële looptijd aandachtspunten met zich meebrengt. Voor de uitvoering van de opdracht moeten marktpartijen namelijk vooraf investeren in onder meer inventaris, logistiek, montagecapaciteit en operationele inrichting. Wanneer de initiële looptijd kort is en verlengingen onzeker zijn, kan dit leiden tot hogere risico's voor opdrachtnemers, wat zich mogelijk vertaalt in hogere prijzen of terughoudendheid om te investeren. Daarnaast wordt benadrukt dat tijdige communicatie over verlengingen en wijzigingen in volumes belangrijk is voor een goede planning van de uitvoering.

PRIJZENBLAD & TARIEFSTRUCTUUR

De markt adviseert een transparant en modulair prijzenblad. De voorkeur gaat uit naar een vaste prijs per woningtype voor de basisinrichting, aangevuld met stuksprijzen voor optionele of aanvullende producten. Bewonersservices dienen afzonderlijk geprijsd te worden per woning per maand. Voor aanvullende werkzaamheden wordt prijsstelling via eenheidsprijzen per m² of per type werkzaamheid aanbevolen. De markt adviseert om verlengingstarieven op te nemen in het prijzenblad, evenals bepalingen over jaarlijkse indexatie. Een all-in prijs per product is mogelijk bij levering van de basisinrichting. De marktpartijen adviseren echter wel dat de kosten van een levering van een los product apart verrekend moet kunnen worden. Een ander voorstel had betrekking op het apart specificeren van transport-, installatie- en retourkosten om transparantie te waarborgen en onnodige risico-opslagen te voorkomen.

PLANNING, DYNAMIEK & SPOEDLEVERINGEN

De markt is gewend aan dynamische planningen en kan omgaan met wisselende volumes en spoedleveringen, mits er tijdige communicatie en planningszekerheid is. Een voorbereidingstijd van circa één maand wordt als haalbaar beschouwd voor grotere opleveringen, zoals het inrichten van 36 woningen binnen 3 à 4 dagen, mits de woningen gelijktijdig beschikbaar zijn en de planning tijdig wordt gedeeld. Echter wordt wel geadviseerd om een langere doorlooptijd hiervoor te reserveren. Ook het opleveren van 3 tot 5 woningen binnen een maand, inclusief aanvullende werkzaamheden, wordt als goed uitvoerbaar beschouwd. Spoedleveringen van losse producten kunnen doorgaans binnen enkele werkdagen worden gerealiseerd. Een lokale buffervoorraad wordt als mogelijke oplossing genoemd om de reactietijd verder te verkorten.

OVERNAME VAN INRICHTING & VOORZIENINGEN

De markt staat open tegenover het overnemen van reeds ingerichte woningen, mits de staat en kwaliteit van het meubilair voldoen aan de gestelde eisen. Voorzieningen zoals tv/internet en nutsvoorzieningen zijn lastiger over te nemen vanwege contractuele en technische beperkingen. De voorkeur gaat uit naar een gefaseerde overgang of het afsluiten van nieuwe contracten bij bewonerswisselingen. Ook het overnemen van meubels door bewoners na afloop van de opvang wordt uitvoerbaar beschouwd, mits er duidelijke afspraken worden gemaakt over de voorwaarden, restwaardes en verantwoordelijkheden. Dit sluit aan bij circulaire doelstellingen en draagt bij aan een soepele overgang naar zelfstandige huisvesting.

COÖRDINATIE, KLACHTENAFHANDELING & STORINGEN

De markt is bereid om als centraal aanspreekpunt te fungeren voor klachten en storingen met betrekking tot de inrichting en bewonersservices. Leveranciers beschikken over servicedesks en kunnen meldingen registreren, opvolgen en oplossen binnen enkele werkdagen. Duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden zijn essentieel, met name voor het onderscheid tussen inrichting-gerelateerde meldingen (bijvoorbeeld defect meubilair) en gebouwgebonden zaken (zoals lekkages of cv-storingen), die bij de gebouweigenaar of gemeente blijven liggen.

DUURZAAMHEID & MVO

Duurzaamheid is breed verankerd in de bedrijfsvoering van alle partijen. Veelvoorkomende maatregelen zijn het gebruik van circulair en refurbished meubilair, energiezuinige apparatuur, social return, milieuvriendelijke materialen en CO₂-reductie in transport. Meubels worden ontworpen voor hergebruik en reparatie, en waar mogelijk worden gebruikte producten opnieuw ingezet. Social return wordt ingevuld via samenwerking met sociale werkplaatsen of het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

CERTIFICERINGEN

Niet alle marktpartijen beschikken over ISO 9001 en ISO 14001 certificeringen. Zij pleiten voor een pragmatische benadering waarbij kwaliteit wordt aangetoond via referenties, werkwijze en ervaring, in plaats van het verplicht stellen van formele certificeringen.

AANVULLENDE ADVIEZEN

De markt adviseert om in de aanbesteding rekening te houden met mogelijke verplaatsing van inrichting tijdens de looptijd, standaardisatie van inrichtingspakketten, duidelijke rolverdeling tussen partijen, en het opnemen van stelposten voor onvoorziene kosten. Transparantie in de uitvraag en het prijzenblad wordt als essentieel beschouwd voor een marktconforme en uitvoerbare aanbesteding.