

Conceptverslag Marktconsultatie Schoonmaakdiensten en Glasbewassing

De gemeente Nijkerk heeft in november vier digitale dialoogsessies gehouden met marktpartijen om input op te halen voor de toekomstige aanbesteding van schoonmaakdiensten en glasbewassing. De sessies richtten zich op marktontwikkelingen, aantrekkelijkheidsfactoren, eisen en praktijkvoorbeelden, en op de beoordeling van conceptaanbestedingsstukken.

Uit de gesprekken blijkt dat de markt brede overeenstemming heeft over een aantal kernthema's:

- Resultaatgericht schoonmaken wordt gezien als toekomstgericht, mits goed uitgewerkt en gedragen door opdrachtgever én facilitaire keten.
- Een aanbesteding is aantrekkelijk wanneer deze realistisch, proportioneel en uitvoerbaar is, met ruimte voor eigen invulling, beheersbare administratieve lasten en een redelijke contractduur.
- Transparantie in prijs, indexatie, normering en toekomstige verwachtingen is essentieel om duurzame samenwerking mogelijk te maken.
- De kwaliteit van samenwerking blijkt minstens zo belangrijk als prijs. Vertrouwen, relatiebeheer en wederkerigheid worden door alle deelnemers genoemd als bepalende factoren.

De markt staat positief tegenover innovatieve vormen van beoordeling, zoals interviews, casustoetsen en open-boek-benaderingen. Wel worden risico's gezien bij te subjectieve beoordeling en onbekendheid met interviewvormen.

De belangrijkste aanbevelingen voor de aanbesteding zijn:

- houd eisen realistisch en vermijd onnodige complexiteit;
- geef ruimte aan creativiteit en eigen aanpak van inschrijvers;
- hanteer heldere kaders voor resultaatgericht schoonmaken;
- borg partnership via transparantie, periodieke evaluatie en open communicatie;
- zorg voor een duidelijke en proportionele aanpak rondom prijs, indexering, verificatie en eventuele assessments.

Aanpak en opzet van de consultatie

De gemeentelijke marktconsultatie bestond uit vier digitale Teams-sessies:

1. **Sessie 1 (3 november)** – Marktontwikkelingen en resultaatgericht werken
2. **Sessie 2 (4 november)** – Wat maakt een aanbesteding aantrekkelijk?
3. **Sessie 3 (6 november)** – Praktijkvoorbeelden, PvE-invulling en gunningscriteria
4. **Sessie 4 (10 november)** – Toelichting en feedback op conceptaanbestedingsstukken

De gesprekken zijn volledig geanonimiseerd. Alle verwijzingen naar personen, functies, organisaties en locaties zijn verwijderd of generiek gemaakt. Citaten zijn geparafraseerd om herleidbaarheid volledig uit te sluiten.

De inhoud uit alle vier de sessies is thematisch samengevoegd en ontdebeld.

Marktontwikkelingen in de schoonmaak- en glasbewassingssector

Resultaatgericht vs. inspanningsgericht werken

Deelnemers zien resultaatgericht schoonmaken als een waardevolle richting, mits voldoende gedragen door opdrachtgever en interne organisatie. Belangrijke punten:

- Resultaatgericht schoonmaken geeft uitvoerenden meer verantwoordelijkheid en eigenaarschap.
- De beleving van gebruikers is minstens zo belangrijk als technische schoonmaakresultaten.
- Verwachtingsmanagement is cruciaal: gebruikers moeten weten wat ze mogen verwachten.
- Resultaatgericht werken vraagt om flexibiliteit van medewerkers en om vertrouwen vanuit de opdrachtgever.

Personeelsbeschikbaarheid en taal

- Regionale arbeidsmarktkrapte verschilt sterk per gebied.
- Dag- of avondschoonmaak beïnvloedt de beschikbaarheid van personeel.
- Taal blijft een uitdaging; marktpartijen investeren in trainingen, begeleiding en inzet van taalhulpmiddelen.

Duurzaamheid

Genoemde duurzame ontwikkelingen:

- Elektrificatie van wagenparken
- Gebruik van microvezels, ozon-water en bamboematerialen
- Minder gebruik van wegwerpmaterialen
- Refurbished schoonmaakkarren en inzet van milieuvriendelijke middelen
- CO₂-meting per medewerker

SROI

- Een SROI-percentage van circa 5% wordt breed haalbaar gevonden.
- Hogere percentages vereisen intensievere begeleiding en maatwerk.
- Inpassing hangt sterk af van locatie, doelgroep en aard van het werk.

Wat maakt een aanbesteding aantrekkelijk voor de markt?

Ruimte voor eigen aanpak

De markt hecht waarde aan:

- ruimte om de eigen organisatie en onderscheidende werkwijze te presenteren;
- proportionele vragen en redelijke plan-van-aanpak eisen;
- beperkte documentomvang (geen tientallen pagina's).

Contractduur

Een contractduur van minimaal 6 jaar wordt gezien als aantrekkelijk en werkbaar. Langere looptijden bevorderen continuïteit en investeren in personeel en innovatie. Tegelijk willen partijen flexibiliteit wanneer de samenwerking niet goed functioneert.

Realistische voorwaarden

Marktpartijen noemen als drempels:

- te hoge malussen of zware sanctieregimes;
- irreële plafondprijzen;
- te hoge administratieve lasten;
- onduidelijke verwachtingen over kwaliteit of normeringen.

Realistische tarieven, heldere indexatie en transparantie over volumes worden als positief ervaren.

Gunningscriteria

De markt vindt een evenwichtige verhouding tussen prijs en kwaliteit belangrijk.

Aangegeven voorkeuren:

- prijs maximaal 30–40%
- focus op kwaliteit, samenwerking, planning, communicatie en beleving
- duidelijke, scherpe vragen die ruimte laten voor onderscheidend vermogen

Voorbeelden en lessen uit eerdere aanbestedingen

Uit de praktijkvoorbeelden komen de volgende inzichten naar voren:

- Schouwen leveren waardevolle input op en helpen misverstanden voorkomen.
- Vragen moeten concreet zijn en aansluiten op de locatie en situatie.
- Onaangekondigde kwaliteitsmetingen geven een realistisch beeld, maar moeten wel proportioneel zijn.
- Klantbeleving kan worden gemeten door feedbackcycli en regelmatige evaluaties.
- Transparantie over verwachtingen voorkomt negatieve spiralen bij gebruikers of medewerkers.

Personeel, opleiding en inzetbaarheid

Vervanging en inzet

Marktpartijen werken vaak met flexpools, vliegende keep-constructies of samenwerking met uitzendbureaus. Bij calamiteiten wordt meestal snel gehandeld, al zijn definities van calamiteiten soms onduidelijk.

Opleiding en ontwikkeling

Genoemde aandachtspunten:

- structureel onboardingprogramma
- basisdiploma's in schoonmaak
- trainingen voor taal, ergonomie en veilig werken
- leefstijl- en budgetcoaching
- periodieke controles door leidinggevenden

Innovatie en technologie

- Robots worden steeds vaker ingezet, vooral op grote, open ruimtes.
- Sensor-technologie levert inzichten op in gebruik en vervuiling.
- Innovatie moet wel proportioneel zijn en passen bij de locatie.

Aandachtspunten voor het Programma van Eisen

De markt adviseert om in het PvE ten minste te sturen op:

- duidelijke minimale frequenties (bij resultaatgericht werken als basis)
- realistische normeringen
- goede beschrijving van calamiteiten en responstijden
- transparantie over ruimtes, volumes en specifieke situaties
- heldere verwachtingen over taal, representativiteit en gedrag

Te vermijden volgens de markt:

- overmatige detaillering;
- verplichte certificeringen die kleine partijen uitsluiten;
- strikte eisen zonder functionele onderbouwing.

Prijs, calculatie en EBIT-modellen

In de sessies is uitgebreid gesproken over transparantie rondom prijs en berekeningen.

Prijzen en indexatie

- Een transparant calculatiemodel wordt gewenst.
- Indexatie op basis van CAO (arbeidskosten) en CPI (middelen en materialen) wordt als logisch ervaren.
- Een vaste jaarprijs of vaste maandprijs kan eenvoud geven, mits volumes duidelijk zijn.

Open calculatie / EBIT benadering

De markt vindt een open-boek-benadering vernieuwend en interessant, maar ziet ook aandachtspunten:

Voordelen:

- transparantie voor beide partijen;
- meer focus op maatschappelijke waarde en eerlijke marges;
- ruimte voor samenwerking en doorontwikkeling.

Aandachtspunten:

- EBIT is beïnvloedbaar en daarom lastig te beoordelen zonder goede kaders;
- het proces moet zorgvuldig worden ingericht;
- verificatie kan tijdrovend zijn.

Een jaarlijks evaluatie- en bijsturingmoment wordt gezien als passend onderdeel van een langdurig partnerschap.

Verificatie, schouw en assessments

Deelnemers zijn positief over aanvullende beoordelingselementen, mits goed georganiseerd.

Schouw

- Schouwen worden gezien als essentieel om realistisch in te schrijven.
- Een open huis of rondleiding draagt bij aan wederzijds begrip.
- Vragen voortkomend uit de schouw moeten tijdig beantwoord worden.

Verificatie

Een digitale verificatie van inschrijfformulieren en bewijsstukken wordt als werkbaar gezien, zolang:

- vragen proportioneel zijn;
- documentlast beheersbaar blijft;
- het proces transparant is.

Assessments / interviews

De markt staat open voor interviews of casustoetsen, vooral met tactisch leidinggevend. Wel worden risico's benadrukt:

- subjectiviteit bij beoordeling;
- uitvoerders zijn niet altijd gewend aan interviewvormen;
- interviews moeten pas plaatsvinden na een realistische schifting.

Samenwerking en partnership

Samenwerking wordt gezien als een van de belangrijkste succesfactoren.

Belangrijke onderdelen volgens deelnemers:

- wederzijdse transparantie en open communicatie
- regelmatig overleg en gezamenlijke evaluaties
- aandacht voor medewerkers en ruimte voor groei
- vertrouwen, wederkerigheid en mensgerichte benadering
- ruimte om successen te vieren en problemen zonder verwijt te bespreken

Een langdurige samenwerking wordt breed wenselijk gevonden, mits er momenten zijn om bij te sturen of – wanneer nodig – afscheid te nemen.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

- De markt is positief over een partnerschapsgerichte benadering.
- Resultaatgericht schoonmaken is haalbaar, mits goed uitgewerkt en afgestemd met gebruikers.
- Een realistische en proportionele aanbesteding vergroot de inschrijfbereidheid.
- Kwaliteit en samenwerking wegen voor veel marktpartijen zwaarder dan prijs.

Aanbevelingen voor de aanbesteding

1. **Hanteer duidelijke en realistische kaders** voor kwaliteit, volumes en verwachtingen.
2. **Vermijd overmatige documentlast** en geef ruimte voor creativiteit.
3. **Zorg voor transparantie in calculatie, indexatie en tarieven.**
4. **Maak partnership expliciet**, met periodieke evaluaties en open communicatie.
5. **Overweeg interviews of casustoetsen**, maar borg objectiviteit en proportionaliteit.
6. **Gebruik een passende contractduur** (minimaal 6 jaar) voor stabiliteit en investeringsbereidheid.
7. **Bied een duidelijke structuur in het PvE**, met functionele eisen waar mogelijk.
8. **Houd rekening met de praktische uitvoerbaarheid** voor medewerkers, vooral bij taal, vervanging en calamiteiten.