

Marktconsultatie: Schoonmaak

Amsterdam UMC: locatie AMC en locatie VUMC

TN 58052

1 Inleiding

Voor u ligt de marktverkenning inzake Schoonmaak. Amsterdam UMC is voornemens een Europese aanbesteding te doen. In de voorbereiding wil Amsterdam UMC de markt consulteren.

Het doel van deze marktconsultatie is:

- Het verkennen van de markt;
- Het vaststellen van de scope, eisen en wensen;
- Het identificeren van mogelijk risico's.
- Bepalen van de inkoopstrategie

De ontvangen informatie zal, indien opportuun, gebruikt worden om de aanbestedingsstukken voor de Europese aanbesteding vorm te geven.

2 Organisatie

2.1 Aanbestedende dienst

Deze marktconsultatie wordt georganiseerd door Amsterdam UMC, hierna samen te noemen: UMC.

VUMC en AMC zijn sinds 1 januari 2024 gefuseerd tot één entiteit genaamd Stichting Amsterdam UMC. Amsterdam UMC zal in de komende jaren ernaar streven om beide locaties te harmoniseren.

Missie: "Samen werken we, als UMC, aan een samenleving waarin ziekten worden voorkomen en patiënten worden genezen. We doen wetenschappelijk onderzoek om onze behandelingen steeds verder te verbeteren. En we leiden de beste artsen en verpleegkundigen voor de toekomst op. Zo zorgen we samen voor de allerbeste zorg".

UMC wil een wezenlijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van de gezondheidszorg en daarmee aan het welzijn van mensen. Als universitair medisch centra richten wij ons op een vooraanstaande positie in onderwijs en opleiding, wetenschappelijk onderzoek en patiëntenzorg. Locatie VUMC zal zich met name richten op planbare electieve zorg en Locatie AMC op acute zorg en vrouw & kind.

Het UMC is volop in beweging. Mede door de grote verbouwingen zijn er verschuivingen en verhuizingen van de verpleegafdelingen die een beroep doen op de flexibiliteit en inspanning van de organisatie en Leveranciers. Tevens lopen er diverse projecten om de zorg te ondersteunen. Daarnaast wordt gewerkt aan de harmonisatie van zorg en (facilitaire) diensten van de beide locaties van het UMC.

Voor meer informatie, <https://www.amsterdamumc.nl>

2.2 Relevante divisies en afdelingen

De schoonmaakdienstverlening binnen Amsterdam UMC is belegd binnen de Facilitaire Dienst en vormt een essentieel onderdeel van het ondersteunen van een veilige, hygiënische en goed functionerende zorgomgeving. Binnen de context van een academisch ziekenhuis, waarin patiëntenzorg, onderzoek en onderwijs samenkomen, stelt dit hoge eisen aan continuïteit, kwaliteit, flexibiliteit en samenwerking.

De verantwoordelijkheid voor de schoonmaak is gedelegeerd aan de clustermanager Zorgondersteuning en vervolgens belegd bij het Hoofd Schoonmaak. Het Hoofd Schoonmaak geeft leiding aan een teamleider op locatie VUmc en een stafadviseur/coördinator op locatie AMC.

Locatie AMC

Op locatie AMC zijn vrijwel alle schoonmaakwerkzaamheden uitbesteed aan een extern schoonmaakbedrijf. Het schoonmaakprogramma is vastgelegd in het contractbeheersysteem SIKOS, waarin zo nauwkeurig mogelijk alle schoon te maken ruimten en de bijbehorende reguliere werkzaamheden zijn opgenomen.

De kwaliteit van de schoonmaak op locatie AMC wordt periodiek gecontroleerd door een externe partij.

Locatie VUmc

Ook op locatie VUmc wordt het grootste deel van de schoonmaak uitgevoerd door een extern schoonmaakbedrijf. Het gaat hierbij onder meer om de poliklinieken, CCA, Gebouw Zuid, het Imaging Center, de OK's, IC's en een groot deel van de verpleegafdelingen.

Naast deze externe inzet beschikt locatie VUmc nog over een kleine eigen schoonmaakdienst, bestaande uit vijf medewerkers. Zij zijn voornamelijk werkzaam in de kantooromgeving. Al geruime tijd worden er geen nieuwe medewerkers meer aangenomen binnen deze eigen dienst. Wanneer werkzaamheden vrijkomen, worden deze overgenomen door het externe schoonmaakbedrijf. Daarnaast is er het Mobiel Team Reiniging, bestaande uit negen medewerkers. Dit team houdt zich voornamelijk bezig met einddesinfecties, vloeronderhoud en calamiteiten.

Net als op locatie AMC worden ook op locatie VUmc de kwaliteitscontroles uitgevoerd door een externe partij. Daarnaast wordt eveneens gebruikgemaakt van SIKOS voor het contractbeheer en van een FMIS voor extra schoonmaakaanvragen, meldingen en klachten

3 Procedure

3.1 Procedure

Van de deelnemende marktpartijen wordt verwacht dat zij bereid zijn hun specifieke kennis over dit onderwerp te delen met het UMC. De inspanning zal bestaan uit het lezen van dit document en het bestuderen en beantwoorden van de bijgevoegde vragenlijst. U kunt vervolgens uitgenodigd worden om uw consultatiedocument persoonlijk toe te lichten.

Voor deze Marktconsultatie ziet de procedure er als volgt uit:

- De marktpartijen krijgen gelegenheid vragen te stellen over deze marktconsultatie (zie bijlage 1)
- Aan de hand van de beantwoording van de vragen door het UMC, formuleren de marktpartijen hun antwoorden op de vraagstellingen (zie Hoofdstuk 5);
- Het UMC kan nadere informatie verlangen van (één van) de marktpartijen, wanneer bepaalde antwoorden niet duidelijk zijn;
- Indien het UMC daar aanleiding toe ziet, dan kan zij nadat de uiterlijke datum voor het indienen van het marktconsultatiedocument is verstreken, enkele partijen uitnodigen om zich nader te laten informeren. Welke partijen dit worden is geheel ter beoordeling van het UMC;
- De resultaten van deze marktconsultatie worden verwerkt in het Programma van Eisen (PvE) waardoor alle inschrijvers op de Europese aanbesteding kennis kunnen nemen van de resultaten van de marktconsultatie.

3.2 Uitgangspunten procedure

Ten aanzien van de marktconsultatie dient voor ogen te worden gehouden dat de marktconsultatie op zich geen onderdeel uitmaakt van de komende aanbestedingsprocedure. Het is voor het UMC een hulpmiddel om het Programma van Eisen op een passende wijze te kunnen opstellen met in achtneming van de meest actuele kennis uit de markt.

De marktconsultatie dient daarom in het navolgende juridische kader te worden geplaatst:

- De marktconsultatie is gepubliceerd op het platform van TenderNed;
- De uitkomsten van de marktconsultatie worden verzameld, geanonimiseerd en verstrekt of verwerkt bij de aanbestedingsdocumenten;
- De marktconsultatie zal in beginsel schriftelijk plaatsvinden;
- De marktconsultatie is zowel voor het UMC als voor de deelnemende marktpartijen geheel vrijblijvend: de geconsulteerde kan aan de deelname van deze consultatie geen enkel recht ontlenen;
- Op een later moment kan besloten worden de consultatie een vervolg te geven, waarbij deelname vanzelfsprekend wederom geheel vrijwillig is;
- Het UMC zal de verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen. Indien er sprake is van vertrouwelijke informatie, dan dient u dit vermelden in de beantwoording van de vraag;

- Correspondentie en verstrekte informatie zullen na afloop niet worden geretourneerd en kunnen deel uitmaken van de aanbestedingsprocedure. Deelnemende partijen verlenen toestemming om de verstrekte informatie in het PvE te mogen verwerken.
- Het UMC kan en mag de informatie die is verkregen uit de marktconsultatie geheel of gedeeltelijk gebruiken bij het opstellen van aanbestedingsdocumenten en/of het opstellen van het contract;
- De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan aanzienlijk afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de aanbestedingsprocedure;
- Er wordt geen vergoeding verstrekt voor deelneming aan de marktconsultatie;
- Alle communicatie inzake deze consultatie verloopt via het TenderNed platform;
- De voertaal tijdens deze consultatie is Nederlands.

Deze marktconsultatie is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, gelieve het UMC op de hoogte stellen door gebruik van de vraag & antwoord module. Mocht het geen betrekking hebben op een vraagstelling, dan kunt u een bericht sturen door middel van de berichtenmodule op het TenderNed platform.

3.3 Indienen

3.3.1 DIGITAAL AANBIEDEN

Deze Marktconsultatie zal geheel digitaal en online plaatsvinden via TenderNed.

Het is uitsluitend toegestaan uw reactie voor deze Marktconsultatie digitaal in te dienen via TenderNed. Dit betekent onder andere dat:

- Ondernemer zich registreert op TenderNed;
- Ondernemer de vragenlijsten doorneemt en invult;
- Het indienen van vragen door Ondernemer, middels het formulier-voor het stellen van vragen wordt ingediend;
- De Nota van inlichtingen door UMC ook gepubliceerd wordt;

Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk.

3.3.2 STELLEN VAN VRAGEN (NOTA VAN INLICHTINGEN)

Vragen naar aanleiding van deze Marktconsultatie kunt u geanonimiseerd, schriftelijk indienen gebruik makend van bijlage 1. Aan alle aangemelde leveranciers worden de gestelde vragen met antwoorden (Nota's van Inlichtingen) beschikbaar gesteld.

De planning voor vragen en antwoorden (Nota's van Inlichtingen) treft u aan in de Planning op TenderNed.

4 Planning

Hieronder de planning van het marktconsultatie proces:

Processtap	Datum en tijd
Publicatie Marktconsultatie	Donderdag 2 april
Uiterste datum voor het stellen van vragen, Nvl	Di 14 april, 12:00 uur
Uiterste datum beantwoording van Nvl	Wo 22 april
Indienen marktconsultatie (schriftelijk) door partijen	Di 5 mei, 12:00 uur
Eventueel: Uitnodiging voor toelichting	Dinsdag 12 mei
Eventueel: Toelichtingsgesprekken (op locatie AMC)	Ma t/m wo 18 t/m 20 mei, n.t.b.*

* Geef via de "Berichten" in TenderNed aan op welke dagen u eventueel voor de gesprekken beschikbaar bent, met wie u komt (max 3 personen) en welk tijdstip uw voorkeur heeft.

Bijlagen:

Bijlage 1: Formulier voor het stellen van vragen (N.v.l)

Bijlage 2: Formulier voor Antwoorden marktconsultatie: Schoonmaakdiensten

5 Marktconsultatie vragenlijst met toelichting.

In dit hoofdstuk worden de vragen weergegeven met, indien relevant, een kleine introductie. U wordt verzocht voor uw antwoorden Bijlage 2, Formulier voor antwoorden van de marktconsultatie te gebruiken.

5.1 Introductie organisatie:

1. Kunt u een korte algemene introductie geven over uw bedrijf (denk aan; omvang, marktsegmenten, referenties, kwaliteits- en milieucertificaten, etc.)

5.2 Markt

2. Kunt u ons een beeld geven van de markt voor schoonmaakonderhoud in de gezondheidszorg in het algemeen en specifiek voor academische ziekenhuizen (Denk aan: marktsituatie, marktontwikkelingen, uw positie in de markt en personeel en prijsontwikkelingen.)
3. Waar onderscheidt u zich in t.o.v. uw concurrenten in de markt?

5.3 Perceelindeling

Het voormalige AMC en de VU zijn al enkele jaren gefuseerd tot één organisatie, het Amsterdam UMC. Het Amsterdam UMC streeft naar zoveel mogelijk harmonisatie tussen beide locaties. De vorige aanbesteding werd al gezamenlijk gedaan, maar omdat er nog sprake was van diverse verschillen tussen beide organisaties is toen besloten om te werken met 2 percelen (locatie VU en locaties AMC).

De afgelopen jaren is er een verdergaande harmonisatie gerealiseerd. Ook op het gebied van schoonmaakdienstverlening. In de voorbereiding van de nieuwe aanbesteding schoonmaak zullen verschillen die nu nog contractueel vastliggen verdergaand worden gelijkgesteld.

Dit betekent voor het Amsterdam UMC een uniformering en vereenvoudiging van het beheer van de schoonmaak. Op dit moment wordt de afweging gemaakt om de uitbesteding van schoonmaak in een nieuwe contractperiode onder te brengen in één perceel, dus één schoonmaakpartner voor beide locaties.

Om een indruk te krijgen van de omvang van beide locaties:

- Locatie AMC betreft ongeveer 220.000 m² schoon te maken oppervlak;
- Locatie VUmc betreft ongeveer 155.000 m² schoon te maken oppervlak.

4. Hoe denkt uw organisatie over de perceelindeling voor de aankomende aanbesteding.
5. Wat is uw voorkeur.
6. Hoe ziet u de voordelen en/of nadelen van één perceel en hoe ziet u de voordelen en/of nadelen van twee percelen.
7. Hoe zou u als partij omgaan met een grote toe- of afname van het aantal m2.

5.4 Technische bekwaamheid - Referentie-eis

Het Amsterdam UMC is een omgeving waar zorg wordt verleend aan (zeer) kwetsbare patiënten. Een groot deel van het schoon te maken oppervlak valt daarom onder het toezichtveld van een overheidsinstantie. In Nederland is dat Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Daarnaast betreft een deel van de schoon te maken oppervlakte laboratoria en cleanrooms.

Het is belangrijk dat de nieuw te contracteren schoonmaakpartner ruime ervaring heeft in deze specifieke schoonmaakomgevingen. Zonder ruime ervaring is het risico te groot dat noodzakelijke inzichten ontbreken bij aanbieders en verwachte kwaliteit niet zal worden geleverd. Daarom is het Amsterdam UMC voornemens enkele kerncompetenties te definiëren.

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft ervaring met Aansturing en uitvoering van schoonmaak waarbij het schoon te maken oppervlak onderhavig is aan wettelijke richtlijnen ter voorkoming van kruisbesmettingen (infectiepreventie) t.b.v. de (patiënt) veiligheid die onder het toezichtveld valt van een overheidsinstantie vergelijkbaar met een toezichthouder in de gezondheidszorg. Met een minimaal oppervlak van 100.000 m2, excl. buitengebieden, parkeervoorzieningen en onderwijsruimten.

Kerncompetentie 2:

Inschrijver heeft ervaring met Aansturing en uitvoering van de schoonmaak van laboratoria waarbij veilig schoonmaken (denk aan gevaarlijke-, infectieuze stoffen, toegangsprotocollen, etc.) een rol speelt, met een minimaal oppervlak van 12.500 m2 (voor de duidelijkheid: de door u opgegeven omvang dient exclusief overige ruimten te zijn).

Kerncompetentie 3:

Inschrijver heeft ervaring met de Aansturing en uitvoering van de schoonmaak van cleanrooms van klasse 1 t/m 7 volgens de ISO 14644-1, waarbij gebruik van specifieke schoonmaak methodieken en materialen van toepassing zijn, met een minimaal oppervlak van 750 m2 (voor de duidelijkheid: de door u opgegeven omvang dient exclusief overige ruimten te zijn).

Een inschrijver wordt alleen geselecteerd als wordt voldaan aan elk van de kerncompetenties. Hierbij gelden de volgende regels:

- Elke kerncompetentie mag worden aangetoond met maximaal drie referentieopdrachten waarbij de gezamenlijke omvang van deze referentieopdrachten voldoet aan de gestelde omvangseis;
- Een referentieopdracht is alleen geldig als een relevante contractpersoon van de opdrachtgever bij deze referentieopdracht verklaard dat de opdracht naar tevredenheid is uitgevoerd;
- Elke referentieopdracht moeten in de jaren 2023 tot (en met) heden zijn uitgevoerd te weten, drie jaar aaneengesloten uitvoering van een opdracht bij één opdrachtgever dan wel - als het nog lopende contracten betreft - al minimaal twee jaar in uitvoering.

Onze vragen:

8. Bent u van mening dat bovenstaande kerncompetenties voldoende onderscheidend zijn of vindt u dat bovenstaande kerncompetenties te selectief zijn.
9. In het geval u de kerncompetenties niet voldoende onderscheidend vindt, dan vragen wij u dit te motiveren en suggesties te doen voor aanvullende of scherpere kerncompetenties, waarbij u ook aangeeft waarom u denkt dat uw suggestie(s) niet disproportioneel en discriminerend zijn.
10. In het geval u van mening bent dat de kerncompetenties te selectief zijn, dan verzoeken wij u aan te geven op welke aspecten u de gestelde eisen te selectief vindt en waarom. Wij verzoeken u in dit geval een suggestie te doen voor kerncompetenties waarbij het Amsterdam UMC toch geen risico loopt op onervaren en niet-competente inschrijvers.

5.5 Contractduur

Het Amsterdam UMC is voornemens bij een nieuwe schoonmaakovereenkomst in te steken op een langdurige samenwerking, bijvoorbeeld 3 jaar vast en dan maximaal een verlenging van 3 x 2 jaar (maximum duur 9 jaar). Minimaal 6 maanden voor elke lopende termijn zal het Amsterdam UMC aangeven of verlengt zal worden aan de hand van de resultaten van te stellen KPI's.

Opdrachtnemer zal niet een vroegtijdige opzegmogelijkheid hebben of zelfstandig kunnen besluiten om niet te verlengen. De reden hiervoor is dat het Amsterdam UMC gebonden is aan wet- en regelgeving en een eventuele nieuwe overeenkomst opnieuw zal moeten aanbesteden. De ervaring leert dat dit proces – bij zorgvuldige uitvoering - meer dan een jaar in beslag neemt. Een (onverwachte) opzegging door Opdrachtnemer kan het Amsterdam UMC dus in een lastige situatie brengen.

Kunt u aangeven:

11. Wat voor uw organisatie belangrijk is om aan een dergelijke langdurige samenwerking mee te kunnen/willen doen?

12. Welke bezwaren er zijn tegen een dergelijke samenwerking en wat u als alternatief voorstelt met daarbij een oplossing zodat het Amsterdam UMC nooit in een lastige situatie komt.
13. Welke looptijden (met optiejaren) u een beter alternatief vindt en waarom.

5.6 Bijdrage patiëntveiligheid

Het Amsterdam UMC is een omgeving waar zorg wordt verleend aan (zeer) kwetsbare patiënten. Daarom gelden er ook (wettelijke) richtlijnen en zijn er toezichthouders die controleren op het correct uitvoeren van werkzaamheden. Hieronder valt ook schoonmaak.

De scope van de aankomende aanbesteding is de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden. Het Amsterdam UMC maakt bewust de keuze om geen zorgondersteuning en logistieke ondersteuning in de uitvraag op te nemen.

14. Op welke vlakken denkt u een significante bijdrage te kunnen leveren aan patiëntveiligheid met betrekking tot de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden?

5.7 Flexibele schoonmaak

Het gebruik van operatiekamers en patiëntkamers kan op alle dagen van het jaar plaatsvinden. Operatiekamers kunnen ook dagen niet worden gebruikt of juist meerdere keren op een dag. De schoonmaakbehoefte (en mogelijkheid) van een kamer van een blijvende patiënt is anders dan als een patiënt vertrekt. Het aantal vertrekken en het vertrekmoment kan per dag en per patiënt verschillen.

Bovenstaande situaties vergen flexibiliteit van inzet van het schoonmaakbedrijf.

De uitvraag van bovenstaande schoonmaak kan op verschillende manieren plaatsvinden, bijvoorbeeld:

- a) Continuidienst met een vaste bezetting per afdeling;
- b) Prijs gebaseerd op een vaste (gemiddelde) norm per m² en uurtarief;
- c) Eenheidsprijzen per afroep van een type beurt;
- d) ? (graag uitleggen).

15. Wat heeft uw voorkeur en kunt u de voordelen en/of nadelen ten opzichte van de andere opties uitleggen.
16. Daarnaast vragen wij u op basis van welke vastgestelde parameters en bijbehorende bandbreedtes bij uw voorkeur eventuele herziening van inzet en/of kosten zou moeten worden vastgesteld (omdat er een afname of toename van schoonmaakbehoefte is).

5.8 Koppeling met planbord verpleging

Het schoonmaken van patiëntkamers (locatie AMC en VUmc) en bedden (locatie AMC) moet op een zo efficiënt mogelijke manier worden uitgevoerd.

De meeste verpleegafdelingen hebben een digitaal planbord waarop onder andere een schoonmaakstatus per kamer kan worden weergegeven. Het schoonmaakbedrijf dient voor de communicatie van check-outs een applicatie ter beschikking te hebben die kan communiceren met het digitale planbord: vanuit het digitale planbord moet de schoonmaakstatus worden uitgelezen en de schoonmaakstatus afhankelijk van de status van de uitvoering van de werkzaamheden worden aangepast.

De 'schoonmaakopdrachten' worden dus automatisch vanuit het digitale planbord van een verpleegafdeling 'verzonden' naar de applicatie van het Schoonmaakbedrijf. De schoonmaak status wordt weer automatisch teruggekoppeld naar de verpleegafdeling, zodat de zorgmedewerkers op het digitaal planbord kunnen zien of een bed weer gebruikt kan worden voor de volgende patiënt.

Voor de bedden moet binnen de applicatie van Opdrachtgever worden vastgelegd dat dit bed schoongemaakt is en de schoonmaker moet een melding krijg dat het bed periodiek onderhoud nodig heeft. Er moet een koppeling aanwezig zijn voor het importeren van de bed gegevens en het daarbij behorende volgende onderhoudsdatum.

17. Welke informatie moet Amsterdam UMC opnemen in het programma van eisen zodat u voldoende informatie hebt om een dergelijke koppeling tot stand te kunnen brengen in de implementatieperiode van de nieuwe overeenkomst?
18. Zijn er eventuele andere zaken wat u met het Amsterdam UMC wilt delen waar eventueel rekening mee gehouden kan worden met het formuleren van de aanbestedingsdocumenten?

5.9 Beddenschoonmaak

De mogelijkheden om bedden te reinigen na gebruik verschillen tussen de locatie VU en de locatie AMC.

Op de locatie VU is een beddenwascentrale waar elk bed na vertrek van een patiënt wordt heen gebracht en geheel gereinigd.

Op de locatie AMC is geen beddenwascentrale. De bedden worden 'handmatig' gereinigd. Omdat 'handmatige' schoonmaak erg arbeidsintensief is wordt er onderscheid gemaakt tussen een basisreiniging waarbij zonder demontage wordt schoongemaakt (dit kan op de afdeling) en een periodiek beurt waarbij het bed ook dient te worden ge(de)monteerd. Met infectiepreventie is afgesproken dat deze periodiekbeurt minimaal 3 keer per jaar per bed moet plaatsvinden. De periodiek beurt wordt uitgevoerd in een ruimte in de kelder. Elk bed heeft een QR-code die kan worden gebruikt voor het bijhouden van informatie.

Wij zijn benieuwd welke oplossingen voor het gestructureerd reinigen van bedden er binnen de markt bestaan rekening houdend dat er geen beddenwascentrale beschikbaar is op de locatie.

19. Op welke wijze zou Amsterdam UMC (locatie AMC) volgens uw organisatie de uitvraag van de beddenreiniging het beste kunnen vormgeven om tot de meest optimale oplossing te kunnen komen.
20. Kunt u daarbij aangeven welke uitgangspunten er zijn om uw oplossing te kunnen implementeren (wat moet er binnen het Amsterdam UMC mogelijk zijn of zijn/worden gerealiseerd).
21. Kunt u daarbij voordelen en eventuele nadelen benoemen ten opzichte van de huidige manier van werken bij het Amsterdam UMC (locatie AMC).

5.10 Overige vragen

22. Kunt u voorbeelden geven van innovatieve schoonmaakpraktijken, -technologieën of ontwikkelingen in de schoonmaakbranche die naar u verwacht bijdragen aan
 1. Duurzaamheid
 2. Verbeterde kwaliteit
 3. KostenbesparingenEn geschikt zijn of zullen zijn voor toepassingen in een academisch ziekenhuis?
23. Zijn er nog zaken die wij vergeten zijn te vragen en/of u ons wil meegegeven (tips)?