

# **Verslag Marktconsultatie Schoonmaakdienstverlening en aanverwante diensten**

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Reacties markt .....	4

# 1. Inleiding

Eind december 2014 heeft de Politie middels een marktconsultatie een aantal vragen voorgelegd aan 'de markt' betreffende voorgenomen insteek aanbesteding schoonmaakdiensten.

De publicatie op Tendered is door een groot aantal marktpartijen bekeken. De Politie heeft in de periode tot en met 13 januari zeventien (17) reacties mogen ontvangen.

We waarderen de input vanuit de markt en hebben graag kennis genomen van de diverse reacties en aanbevelingen vanuit de markt. Wij zullen een aantal daarvan graag verwerken bij de formulering van de Uitnodiging tot inschrijving die wij einde 1e kwartaal/ start 2e kwartaal verwachten te kunnen publiceren.

Als bijlage is een voorlopige planning van het aanbestedingstraject toegevoegd. In onderstaand verslag geven wij een samenvatting van de reacties uit de markt.

## Aanleiding

De Politie is met de nieuwe landelijke organisatie een belangrijke speler geworden. Het is een van de grootste aanbestedende diensten in Nederland. Vanuit dat besef zal zij een hernieuwde kennismaking met de markt moeten maken. Opdrachten zullen groter worden. Dit kan consequenties gaan hebben voor de kring van potentiële dienstverleners / leveranciers en de vereiste kerncompetenties. Aanbestedingen door de Politie zullen zorgvuldig voorbereid en uitgevoerd moeten worden. Het uitvoeren van marktverkenningen en marktconsultaties horen daarbij.

De Politie werkt met een aanbestedingskalender. Voor 2015 is de schoonmaakdienstverlening een belangrijke opdracht die we zullen aanbesteden. De projectgroep is al enige tijd bezig met de voorbereiding van die aanbesteding. Na een uitgebreide marktverkenning, bestudering van bestaande contracten en veel deskresearch is ook besloten tot het uitvoeren van een marktconsultatie. Deze is eind december gepubliceerd op Tendered. De Politie heeft de markt onderstaande vragen voorgelegd met daarbij het verzoek tot een inhoudelijke reactie.

## Vragen marktconsultatie

1. Heeft de Politie de opdracht op een juiste en reële wijze opgedeeld in percelen?
2. Haalt de Politie op deze wijze de beste kennis in de markt in huis, ofwel kunnen wij de beste bedrijven per perceel op deze wijze aan ons binden?
3. Kunt u ons drie voordelen bieden van de voorgenomen perceelindeling?
4. Kunt u ons drie nadelen noemen van de voorgenomen perceelindeling?
5. Het is mogelijk dat u op locaties van de Politie in contact komt met andere dienstverleners die bijvoorbeeld een ander perceel voor haar rekening neemt. Heeft u ervaring met een dergelijk mogelijk conflicterend belang en kunt u ons aangeven hoe u tot een gedragen oplossing heeft kunnen komen?
6. De schoonmaakbranche heeft een moeilijke tijd achter de rug. Kunt u ons middels een paar concrete maatregelen aangeven hoe u uw bedrijf heeft gemanaged sinds 2007
7. Kunt u ons aangeven welke maatregelen u als schoonmaakbedrijf neemt in het geval de opdrachtomvang van uw opdrachtgever afneemt?

## 2. Reacties markt

Omwille van de leesbaarheid heeft de Politie ervoor gekozen om de reacties vanuit de markt gegroepeerd weer te geven. Per vraag zullen wij dan ook een korte opsomming geven van de reacties die en voor publicatie geschikt zijn bevonden. Geschikt in de beleving van de Politie en ook als zodanig gekwalificeerd door de marktpartijen. Wij zullen kort de reacties vanuit de markt geven en maken daarbij zo mogelijk, een onderscheid naar omvang van bedrijf (grootbedrijf en MKB-bedrijven)

### Vraag 1 Heeft de Politie de opdracht op een juiste en reële wijze opgedeeld in percelen?

De reacties vanuit de markt op de voorgenomen perceelindeling door de Politie zijn behoorlijk divers. Het grootbedrijf wijst op het belang van een voldoende omvang van te hanteren percelen. Als voornaamste voordeel zien zij de mogelijkheden voor een goede regie op de uitvoering. Daarnaast geeft men aan dat er kostenvoordeel te verwachten is bij een ruimere omvang van een aanbesteed perceel. MKB-bedrijven vragen in hun reactie vooral de aandacht voor een maximale omvang van aan te bestede percelen. Gelet op de Aanbestedingswet en de Gids P zien zij graag dat de Politie terughoudend zal zijn bij het formeren van grote percelen. De mogelijkheid tot inschrijven wordt bij percelen op regionaal nog wel gezien, maar het MKB zegt te moeten afhaken bij percelen die op landelijke schaal worden aanbesteed.

"Regiefunctie opdrachtgever is eenvoudiger

Schaalgrootte kan leiden tot inhuur gekwalificeerde kennis en concurrerende tarieven

Benchmark is niet mogelijk

Wederzijdse afhankelijkheid van opdrachtgever en opdrachtnemer wordt groot

Afbreukrisico bij onvrede over uitvoering werkzaamheden"

### Vraag 2 Haalt de Politie op deze wijze de beste kennis in de markt in huis, ofwel kunnen wij de beste bedrijven per perceel op deze wijze aan ons binden?

Uit de reacties vanuit de markt maken wij op dat er waardering is voor het initiatief van de marktconsultatie. Men maakt graag gebruik van de gelegenheid om kennis en ervaring met ons te delen. Het grootbedrijf en het MKB zijn redelijk eensgezind in haar overtuiging dat de Politie de aanbesteding zorgvuldig voorbereid. Voorgenomen insteek en keuze voor perceelopdeling wordt wel onderschreven, maar niet perse als mogelijk beste beoordeeld.

Er zijn zienswijzen aangereikt die meer waarde hechten aan de koppeling van de glasbewassing aan de schoonmaakdienstverlening. Veel schoonmaakbedrijven hebben ook de disciplines van de glasbewassing in eigen huis.

"Focus op perceelindeling leidt niet perse tot beste aanbesteding. Graag aandacht voor goed PvE en bevraag inschrijvers op kerncompetenties

Perceelindeling op niveau discipline biedt toegang tot kennis in de markt

Leg bij de EMVI meer nadruk op kwaliteit dan op prijs. Dat maakt het verschil en houdt de bedrijfstak gezond"

### Vraag 3 Kunt u ons drie voordelen bieden van de voorgenomen perceelindeling?

De marktpartijen zien zeker voordelen bij de perceelindeling als gecommuniceerd naar de markt. De 'fit' tussen de perceelindeling en de nieuwe organisatie-indeling van de Politie wordt onderschreven. Indeling in meerdere percelen van dezelfde discipline (schoonmaakdienstverlening) heeft voordelen volgens een aantal respondenten. Het maakt benchmarking mogelijk en kan bijdragen aan beter contractmanagement. Met de geringere omvang van een (deel)perceel kan ook regionale kennis beter benut worden. Als bijkomend voordeel wordt ook genoemd het feit dat de betere / beste gespecialiseerde partijen aan zich verbonden zal worden.

"Omvang landelijk perceel maakt participatie top van de markt mogelijk

Door perceelindeling wordt specialisme ingeschakeld

Aansluiting op facilitaire indeling Politie maakt partnership mogelijk"

### Vraag 4 Kunt u ons drie nadelen noemen van de voorgenomen perceelindeling?

Als verwacht zien marktpartijen ook zeker nadelen bij de voorgenomen perceelindeling. De Politie maakt in de ogen van het grootbedrijf onvoldoende gebruik van de 'economies of scale'. Daarnaast voorziet een aantal marktpartijen problemen bij de regielast die zowel marktpartijen als bij de Politie kan ontstaan bij de opdeling in meerdere percelen.

"Meer aanspraak op capaciteit contractmanagement Politie

Synergievoordelen worden mogelijk niet aangesproken

MKB komt wellicht onvoldoende in beeld als inschrijver"

### Vraag 5 Het is mogelijk dat u op locaties van de Politie in contact komt met andere dienstverleners die bijvoorbeeld een ander perceel voor haar rekening neemt. Heeft u ervaring met een dergelijk mogelijk conflicterend belang en kunt u ons aangeven hoe u tot een gedragen oplossing heeft kunnen komen?

Deze vraag was vooral ingestoken vanuit de ervaring dat in de praktijk door contractanten nogal eens wordt gewezen naar 'de andere' dienstverlener als zaken verkeerd gaan. De markt onderkent weliswaar het gevaar ervan, maar geeft aan dat de dagelijkse praktijk laat zien dat dit probleem te managen valt. Door goede afspraken met- en tussen dienstverleners te maken kun je problemen voorkomen. Laat bijvoorbeeld de glasbewassing doen voordat er wordt schoongemaakt. Deel de werkplanning met elkaar en spreek elkaar aan op ieders- maar ook vooral elkaars gedeeltelijke verantwoording.

"Contactmomenten worden vooral als collegiale samenwerking gezien

Goede afspraken maken is key

Bij discussiepunten aanhangig maken bij coördinerende opdrachtgever"

## Vraag 6 De schoonmaakbranche heeft een moeilijke tijd achter de rug. Kunt u ons middels een paar concrete maatregelen aangeven hoe u uw bedrijf heeft gemanaged sinds 2007?

De meeste marktpartijen hebben de economische crisis aan den lijve ondervonden. De gehele schoonmaakbranche heeft het moeilijk gehad en verkeert nog steeds in zwaar weer. Zij heeft hier het hoofd aan geboden door zelf kritisch te kijken naar hun verdienmodel. Omdat de bedrijfskosten voor zo'n 80% uit personeelskosten bestaan, heeft men zorgvuldig moeten kijken naar het terugdringen van overhead en naar de commerciële kwaliteiten van de contracten. De CAO is immers een gegeven. Het initiatief van de Code Verantwoord Marktgedrag is belangrijk geweest in het afremmen van toenemende bezuinigingen op tarieven en opdrachtomvang. Het groot bedrijf heeft daarin het voortouw genomen. We zien ook dat een aantal gerichte samenwerkingen in de markt heeft geleid tot efficiencyvoordelen. Sommige daarvan zijn 'branchevreemd'. De crisis heeft een groot beroep gedaan op de creativiteit van de markt. Dat heeft niet alleen negatieve gevolgen gehad. Positief is het toegenomen bewustzijn van de wederzijdse afhankelijkheid van opdrachtgever en opdrachtnemer. Dat speelt bij zowel de uitnutting van de contracten als ook bij beëindiging ervan.

"de gehele branche heeft te maken met de economisch crisis en de bezuinigingsdoelstelling van de opdrachtgevers

Crisis heeft marktpartijen gedwongen kritisch naar kostenniveau te kijken

Economisch getij heeft branchevreemde samenwerkingen en/of focus op specialismen noodzakelijk gemaakt "

## Vraag 7 Kunt u ons aangeven welke maatregelen u als schoonmaakbedrijf neemt in het geval de opdrachtomvang van uw opdrachtgever afneemt?

De markt is gewend geraakt aan contracten die in omvang afnemen. Opdrachtgevers moeten bezuinigen. Concreet betekent dit dat schoonmaakfrequenties afnemen, tarieven onder druk staan en de werkdruk van het personeel kan toenemen. De rechtspositie van werknemers is in de CAO geregeld. Wegvallen van werk echter, heeft consequenties voor de werkgelegenheid.

Marktpartijen doen een beroep op opdrachtgevers, ook aan de Politie om bij afnemende contractomvang dit ruim van tevoren aan te geven. Pro-activiteit van de kant van de opdrachtgever stelt bedrijven in staat om personeel zorgvuldig voor te bereiden op inzet elders, dan wel andere mogelijkheden aan te bieden.

"Partijen hechten belang aan vroegtijdige signalering van afnemende opdrachtomvang

Maak gebruik van het budgetbeheersmodel om fluctuaties te kunnen managen

Door goed contractmanagement kunnen consequenties van toekomstige wijzigingen besproken worden"