

GOED OPDRACHTGEVERSCHAP

Onderwerp: aanbesteding in partnership

Het Erasmus MC

... is een academisch ziekenhuis in Rotterdam. De gebouwen zijn samen 425.000 m² groot. In juni 2013 is het contract overgegaan van 3 aanbieders naar 2 aanbieders die ieder op een perceel werkzaam zijn (Asito Medical en Hago Zorg). Er zijn ruim 240 schoonmaakmedewerkers actief waarvan ongeveer 20 leidinggevend.

Wat zegt de Code over aanbestedingen

De Code Verantwoordelijk Marktgedrag geeft aan dat de opdrachtgever als aanbestedende partij en contract-verantwoordelijke medeverantwoordelijk is voor de kwaliteit van en condities waaronder het werk wordt verricht. Daarom zorgt de opdrachtgever voor een professionele inrichting en uitvoering van het aanbestedingsproces met, waar nodig, afstemming op het mededingingsrecht en Europese regelgeving. De opdrachtgever is open over de voorwaarden en criteria in de aanbesteding. De gehanteerde criteria zijn relevant en objectiveerbaar. De opdrachtgever zal in het aanbestedingsproces alle aspecten zorgvuldig afwegen waarbij deze

1. stuurt op het gunningcriterium 'de economisch meest voordelige inschrijving' en niet op 'de laagste prijs';
2. bij het vaststellen van de wegingfactoren voor de gunning de 'wegingfactor prijs' in een evenwichtige en passende verhouding brengt met de wegingfactoren die aan andere eisen gehangen worden;
3. eenduidig formuleert aan welke criteria van verantwoordelijk marktgedrag aanbieders moeten voldoen.

De opdrachtgever stelt in het kader van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag als minimum kwalificatie-eisen dat de potentiële opdrachtnemer de CAO en wet- en regelgeving naleeft en voldoet aan de eisen van goed werkgeverschap. Tot slot houdt de opdrachtgever bij reguliere contractswisseling rekening met de positie en het welzijn van de betrokken medewerkers. Hierbij is de CAO leidend, geldt een overgangstijd van minimaal twee maanden na definitieve gunning en wordt tijdige en volledige informatie aan het personeel verstrekt.

Hoe doet Erasmus MC dat?

Erasmus MC heeft voor deze aanbesteding bewust gekozen voor een andere vorm.

- Vooraf zijn individuele gesprekken (marktconsultatie) gehouden met schoonmaakbedrijven om hen te betrekken bij de aanbesteding. Op deze manier heeft elke organisatie de gelegenheid gekregen om Erasmus MC input te geven over aanbestedingsmethodieken en ontwikkelingen in de schoonmaakbranche. Ook heeft Erasmus MC vooraf het randvoorwaardelijke budget vastgesteld.
- Het Erasmus MC is met deze aanbesteding op zoek gegaan naar strategisch partnership, waarbij respect voor elkaars professie en de werknemers, transparantie, resultaatgerichtheid en gelijkwaardigheid het belangrijkste gedachtegoed is.
- Erasmus MC heeft geen schoonmaakplan voorgeschreven en marktpartijen uitgedaagd om te komen met een resultaatgerichte inrichting van de dienstverlening voor het Erasmus MC. Zo wordt het ook aan de werknemers overgelaten hoe zij de dienstverlening invullen, in plaats van een volledig voorgeschreven werkprogramma. Het programma van eisen is bijzonder beknopt met daarin uitsluitend de eisen beschreven, die het Erasmus MC garanderen dat de uitgevoerde diensten een technisch en hygiënisch schoon ziekenhuis opleveren. Omzeteisen of andere financiële geschiktheidseisen zijn niet gesteld. Referentie-eisen zijn gebaseerd op competenties en proportioneel.
- Er is bewust gekozen voor een contractperiode van 8 jaar. Op deze manier kan een relatie op basis van partnership tot stand komen en investeren alle partijen in de opdracht.
- Nieuw is verder dat inschrijvers in concrete casussen hun dienstverlening beschrijven met daarin opgenomen hun visie op onder andere resultaatgericht schoonmaken, objectleiding, opleiding en communicatie. Daarna hebben inschrijvers een concrete uitwerking van de dienstverlening gepresenteerd.

- Verder wordt het ziekenhuis niet meer als één geheel benaderd maar is het opgedeeld in 5 zones (OK's, IC's, laboratoria, patiëntgebonden-, student- en medewerker-gebieden). Door dit onderscheid te maken wordt een differentiatie in werkzaamheden gecreëerd. Hierdoor kan de medewerker zich specifiek ontwikkelen in het soort werkzaamheden, die bij hem of haar het beste passen. Zo ontstaat meer ruimte in de functieopbouw van de schoonmaakmedewerker.
- Tot slot kunnen schoonmaakmedewerkers van Asito Medial en Hago Zorg zich ontwikkelen tot een allround vakkracht, die op meerdere onderdelen van de facilitaire dienstverlening kan worden ingezet. Deze ontwikkelingen bieden de medewerkers mogelijkheden zoals uitbreiding van uren, minder gebroken diensten en persoonlijke ontwikkeling. In gesprekken met medewerkers hebben Asito Medical en Hago Zorg bij medewerkers uitgevraagd wat hun persoonlijke interesse, werkervaring en verwachtingen zijn en wat ze graag in de komende vijf jaar willen bereiken. Hiermee kunnen medewerkers zelf invloed uitoefenen op hun toekomstperspectief.
- Beide schoonmaakbedrijven bleken niet voor alle medewerkers overnameplichtig. Met name door het vooraf vaststellen van het benodigde budget zijn zo goed als alle arbeidsplaatsen voor deze medewerkers behouden.

Wat zijn de ervaringen?

Voor Marcel Vermeulen (Unithoofd Regie Contracten, Team Schoonmaak en Repro/Drukwerk Service Organisatie van het Erasmus MC) was het logisch dat zijn organisatie op een andere manier zou gaan aanbesteden. Onder het mom dat je een bakker ook niet vertelt hoe hij zijn brood moet bakken, hebben we de markt gevraagd om met hun kennis en expertise het beste schoonmaakadvies voor het Erasmus MC te schrijven. Verder vindt Vermeulen het prettig dat het budget vooraf bepaald is: 'Het gaat erom dat de dienstverlener de beste dienstverlening kan bieden aan de opdrachtgever voor het beschikbare budget, nu en in de toekomst. Geld is een gezamenlijke verantwoordelijkheid'.

Tot slot zijn de bijeenkomsten met de medewerkers door alle partijen als prettig en leerzaam ervaren. Vermeulen: 'Als opdrachtgever is dit enorm dankbaar en waardevol om te organiseren. Waar het om gaat is dat schoonmaakmedewerkers uit de anonimiteit worden gehaald. Daarmee vergroot je de betrokkenheid met het schoon te maken object en de mensen die daar werken: het is een stuk erkenning en waardering. Je bevordert een gezond werkklimaat voor medewerkers die met plezier hun werk doen: de kwaliteit van schoonmaken stijgt, dat is ons gezamenlijk belang. De Code geeft hier een extra dimensie aan', aldus Vermeulen. 'Die bijeenkomsten zijn door de Code belangrijker geworden, de Code is immers een erkend instrument om je uit te kunnen spreken. Inschrijvende partijen zijn ook blij met dit offertetraject. Asito Medical: 'We hebben nog niet eerder samen met een (toekomstig) opdrachtgever zo'n professioneel en uitgebalanceerd offertetraject gelopen. Samen maken, kritisch naar elkaar zijn, daarbij objectiviteit niet uit het oog verliezen, elkaar willen helpen en gunnen'.

Wat kunt u doen?

U kunt als opdrachtgever nadenken over hoe u een nieuwe aanbesteding in de markt zet. Wilt u vooraf informatie van schoonmaakbedrijven hoe zij u het beste van dienst kunnen zijn? Wilt u vooraf een budget vaststellen of een maximum op het aantal te leveren uren zetten? Hoe lang wilt u de nieuwe contractperiode laten lopen? Welke mogelijkheden zijn er om contractsverlenging te krijgen? Hoe daagt u de inschrijvende schoonmaakbedrijven uit om een goede en op uw situatie toegesneden aanbieding te doen waarbij hun meerwaarde duidelijk wordt? In hoeverre geeft u de mogelijkheid aan inschrijvers om persoonlijk met u van gedachten te wisselen over het dienstverleningsconcept en de manier waarop het schoonmaakbedrijf aan uw wensen tegemoet kan komen? Hoe daagt u het schoonmaakbedrijf uit tot innovatie?