

Bijlage 7: Verslag Marktconsultatie Reparatie en onderhoud Dienstfietsen

Goede kennis van de markt levert 'value for tax payers money'. Met die kennis hebben wij als opdrachtgever meer kansen om het MKB (Midden Klein Bedrijf), duurzaamheid en innovatie te stimuleren. Het biedt meer mogelijkheden om maatschappelijke doelstellingen te bereiken. Bovendien levert het een betere prijs-kwaliteitverhouding.

Er is gekozen om een marktconsultatie in schriftelijke vorm te doen via een aankondiging op TenderNed op 21 augustus 2020. De aankondiging betrof een omschrijving van de opdracht en een vragenlijst met betrekking tot de acht thema's: eisen aan fietsen en E-bikes, prijzen van fietsen, onderhoud en reparatie aan de fietsen, locaties van de Rijksoverheid, reserveringssystemen, duurzaamheid en social return, KPI's en Covid-19. De partijen hadden tot 16 september 2020 om te reageren. In totaal hebben er twaalf partijen gereageerd op de marktconsultatie via TenderNed. Van onze bevindingen is dit verslag gemaakt.

Aan dit verslag kunnen geen rechten ontleend worden. Bij de nadere uitwerking van alle suggesties in de definitieve aanbestedingsdocumenten kunnen zaken door vooruitstrevend inzicht aangepast worden t.o.v. hetgeen hierover in dit verslag geschreven is.

Eisen aan fietsen en E-bikes

1. Wat voor manieren zijn er om fietsen te ontgrendelen / af te sluiten?

Een fiets of e-bike kan ontgrendeld of afgesloten worden met een standaard veiligheidsslot (reguliere sleutel) en een digitaal of slim slot. 10 partijen geven aan een fiets met een reguliere sleutel te kunnen leveren, twee partijen een digitaal slot.

De Aanbestedende dienst heeft voor deze uitvraag gekozen voor een reguliere sleutel als slot en dus geen digitaal systeem.

2. Is het mogelijk om fietsen te leveren met een digitaal slot? Zo ja, kan deze ook geopend worden zonder smartphone (niet alle werknemers beschikken over een smartphone)?

Ja, alle partijen kunnen een digitaal slot in verschillende vormen aanleveren. Dit slot kan naast een smartphone, ontgrendeld worden met een bedrijfspas, badge, of cijfercode.

3. Wat is in uw ogen beter m.b.t. het leasen van E-bikes: een uitneembare batterij of een vaste batterij. Kunt u de voor en nadelen benoemen van een vaste batterij en van een uitneembare batterij?

Negen van de twaalf partijen adviseren het gebruik van een uitneembare batterij.

De Aanbestedende dienst heeft voor deze uitvraag gekozen voor een uitneembare batterij.

Voordelen uitneembare batterij:

- Een uitneembare batterij is eenvoudig te vervangen.
- Optie voor het kiezen van een extra accu wordt mogelijk. Reserveaccu's kunnen in de oplader store gehouden worden.
- Zorgt voor extra stabiliteit.
- Minder diefstalgevoelig. De kans op diefstal wordt beperkt want er zit een slot op en zonder accu is het praktisch een 'waardeloze' fiets.
- Goede bereikbaarheid i.v.m. een reparatie.
- Mogelijkheid om accu's te wisselen tussen fietsen.
- Mogelijkheid tot binnen opladen bij hoge temperaturen.
- Kans op niet werken van de fiets geringer omdat er minder contactpunten zijn in het systeem.
- Dit type batterij biedt daarnaast ook de minste kans op technische storing in het E-bike systeem.
- Accu kan ook nog is meegenomen worden om op te laden wanneer er geen laadfaciliteit aanwezig is op een locatie.
- Scheelt in gewicht wanneer je een fiets moet verplaatsen en dus optillen.
- Geen aanschaf nodig voor kostbare losstaande laadvoorzieningen.
- De accu's kunnen ook onzichtbaar in het frame verwerkt worden en een laatste voordeel is dat bij uitneembare accu's er meer keuze in benodigde capaciteit is.

Nadelen uitneembare batterij:

- De batterij is één van de meest kostbare onderdelen van een e-bike en een nadeel van een uitneembare batterij is dat hij kwijt kan raken;
- Omvat extra handelingen voor gebruiker en er is een apart proces voor het inrichten en laden wisselen van accu's.

4. Kunt u ook oplaadstations voor E-bikes leveren? Wat kost dat in het leasebedrag bij een 3 jarige overeenkomst?

Acht van de twaalf partijen geven aan dit te kunnen leveren, dan wel alleen, dan wel via een partner of klant. De brandbreedte was niet door alle partijen te bepalen.

De Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om oplaadstations geen onderdeel te maken van deze uitvraag.

Enkele partijen hebben wel een indicatie kunnen afgeven:

- Een buiten, weersbestendig laadstation voor vijf e-bikes is beschikbaar vanaf € 299, - ex BTW per maand.
- Een binnen oplaadmogelijkheid in de vorm van een unit is beschikbaar vanaf € 75, - ex BTW per maand.
- EUR 300 - 500 voor 2 plekken.
- Indien gekozen wordt voor afneembare accu en opladen in een centrale industriële laadkast voorzien van de juiste veiligheidseisen, dan zullen de kosten liggen tussen de EUR 1.000 - 2.000 per laadkast.
- Ca. € 97, - per maand voor 10 kluisjes exclusief plaatsing, verwijdering en elektriciteit.

5. Welke aansluitwaardes vraagt het opladen (zowel voor oplaadstations als voor uitneembare accu's)?

Beide systemen maken gebruik van reguliere stopcontacten met een spanning tussen 220 en 240 V. Voor 2 laadniveaus op een netwerk van 230 volt en 6 laadniveaus zijn 3 groepen nodig voor opslag- en laadkast (laadtijd bij 500Wh accu: 50% in ca 2 uur, 100% in ca 4,5 uur.)

6. Is het mogelijk om binnen de contractperiode het aantal fietsen en e-bikes op en af te schalen (indien blijkt dat we meer of minder fietsen nodig hebben)? Zo ja met welk percentage?

Opschalen is altijd mogelijk en afschalen gaat lastiger. Partijen hebben verschillende regelingen voor het afschalen. Afschalen kan alleen indien de voorwaarden van het leasecontract dit toelaten en brengt dan ook extra kosten met zich mee. De percentages voor op- en afschalen zitten tussen de 10 en 20 procent.

7. Na opdrachtverlening: hoe snel kunt u ons voorzien van fietsen en E-bikes?

Indien op voorraad: twee tot zes weken

Indien niet op voorraad: drie tot zes maanden (kan met de huidige omstandigheden zelfs oplopen tot negen maanden afhankelijk van de fietsonderdelen).

Prijzen van Fietsen

8. Wat is de leaseprijs van een Elektrische fiets, gebaseerd op bovenstaande eisen, op maandbasis voor een aaneengesloten periode van drie jaar?

Tussen 60 en 200 euro per maand excl. BTW bij een looptijd van 36 maanden. Dit is inclusief de kosten voor de slot met software, grote accu, reparatie, onderhoud, banden, verzekering, pechhulp en koopoptie aan het einde van de contract.

9. Wat is de leaseprijs van een normale fiets, gebaseerd op bovenstaande eisen, voor een aaneengesloten periode van drie jaar?

Tussen de 25 en 150 euro per maand excl. BTW.

De Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om een normale fiets geen onderdeel te maken van deze uitvraag.

10. Gelden er staffelkortingen? Indien ja, per hoeveel fietsen is dit van toepassing en wat zijn dan de bijbehorende tarieven?

De meeste partijen geven aan dat de korting afhankelijk is van het complete eisen- en wensenpakket en gaan hier graag over in gesprek. Andere partijen geven aan dat de staffelkortingen kunnen lopen van 10 tot 15% bij enkele honderden fietsen en richting 20% bij meer dan 1.000 fietsen (rekening houdend met het feit dat 10% korting op de catalogusprijs van de fiets niet hetzelfde is als 10% korting op het leasetarief). Enkele partijen hebben hun staffelkortingen reeds in hun bedragen verdisconteerd.

De aanbestedende dienst gaat uit van een vaste prijs waarin er een vaste (staffel)korting van 10% is meegerekend.

11. Wat kost het leasen van oplaadstations over een periode van 3 jaar?

Veel partijen geven aan meer informatie (specifieke wensen betreft type, aantal en aard oplaadstation) nodig te hebben voor het verstrekken van een onderbouwende leaseprijs.

De Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om oplaadstations geen onderdeel te maken van deze uitvraag.

Ter indicatie zijn er enkele prijzen afgegeven:

- ASECOS Kast €583,94 p.m.
- LO-MINCK Kast €1.209,29 p.m.
- Een buiten, weersbestendig laadstation voor vijf e-bikes is beschikbaar vanaf € 299, - ex BTW per maand.
- Een binnen oplaadmogelijkheid in de vorm van een unit is beschikbaar vanaf € 75, - ex BTW per maand.
- Twee mogelijkheden: oplaadstation op netstroom (EUR 33.33 p.m.) en oplaadstation op zonne-energie (EUR 98.61 p.m.)
- Indicatief kan gerekend worden met een tarief van tussen de € 10, - en € 20, - per laadpunt per maand.
- De kosten voor een 3D geprinte fietsenstalling, in een eigen ontwerp, maatwerk per locatie, modulair, volledig circulair met oplaadmogelijkheid voor 3 fietsen exclusief plaatsing, verwijdering en elektriciteit zijn ca € 200 ex btw. per maand. Deze prijs is een zeer grove raming en kan ver daaronder of daarboven uitvallen, al naar gelang de situatie en het ontwerp.

Onderhoud en reparatie aan de fietsen

12. Zoals u kunt zien in de bijlage X wensen wij de leasefietsen bij veel verschillende kantoren in te zetten. Is het voor u mogelijk om de fietsen / e-bikes landelijk uit te rollen en de reparatieservice landelijk te verzorgen?

Ja, dit kan mogelijk worden gemaakt door alle partijen. Een aantal partijen verzorgen de uitrol zelf, en een aantal werken samen met andere partijen om een landelijke dekking te realiseren.

13. Hoe ziet uw service en onderhoudsproces aan de fietsen er uit? Denk hierbij aan pech onderweg, de reparatietermijn, vervangende fietsen etc.

Alle partijen bieden pechservice met een verschillende responsetijd. Binnen 30-90 minuten wordt een berijder bijgestaan en wordt de fiets hersteld, vervangen of wordt de berijder naar oorspronkelijke bestemming gebracht.

Partijen bieden de volgende service:

- 24/7 pechhulp.
- 9-18 pechservice.
- Periodieke onderhoud met eigen mobiele bussen/trucks.
- 1 keer per jaar onderhoudsbeurt.
- Repatriëringservice; pechfiets vervangen met andere fiets of vervoer via taxi.
- Reparaties door schade of storingen.
- Platform voor schademeldingen.
- Prijs inclusief all-in verzekering.

Locaties van de Rijksoverheid

14. Elke klantorganisatie heeft vele locaties waar de fietsen komen te staan (zie bijlage I). Kunt u het aanbod per locatie flexibel inzetten naar behoefte? (Dus dat fietsen flexibel kunnen worden ingezet tussen de locaties van een klantorganisatie).

De aanbestedende dienst ziet hier vanaf, omdat zij gebruik gaat maken van een reguliere fietsslot in haar uitvraag en een eigen reserveringssysteem.

Advies van de markt:

Om dit eenvoudig te regelen is het nodig om gebruik te maken van een digitaal slot en reserveringssoftware. Hierdoor is er namelijk veel zichtbaar en kan de bezettingsgraad en aanbod van fietsen per locatie worden beheerd. De inzet van leasefietsen is niet locatie gebonden. Er kan gewisseld worden tussen de locaties en zou daardoor eventueel sprake kunnen zijn van transportkosten. Indien mogelijk, is het daarnaast wenselijk dat de fietsen bij alle locaties kunnen worden ingeleverd en weer worden gebruikt.

Bij sommige gebouwen is geen vast oplaadpunt voor E-bikes aanwezig. Hoe kunnen wij, indien wij kiezen voor E-bikes met een vaste batterij, een oplaadpunt faciliteren? Kunt u ons daarbij ondersteunen?

De Aanbestedende dienst ziet af van de uitvraag van een vast oplaadpunt, dit wordt intern georganiseerd.

Reserveringsysteem

- 15. Heeft u ervaring met het opzetten van een (digitaal) reserveringssysteem? Of zou u ervoor kunnen zorgen dat er bij de levering van de fietsen ook een (digitaal) reserveringssysteem kan worden geleverd?**

Het reserveringssysteem wordt niet meer door de Aanbestedende dienst uitgevraagd.

Duurzaamheid en Social Return

16. Wat doet u op dit moment aan duurzaamheid (circulariteit, recycling, biobased etc.) en social return en heeft u een idee hoe wij duurzaamheid en social return kunnen toepassen in deze aanbesteding?

De markt biedt hiervoor de volgende mogelijkheden:

Duurzaamheid	Social Return
CO2 neutraal pand	Meeloopdagen
CO2 neutrale fietsen	Plek voor BBL studenten
Sponsoring	Sollicitatieworkshops
Certificeringen	Begeleiding/Dagje weg
Circulariteit producten; recycling en hergebruik	Partner van Stichtingen voor jongeren
Gekeurde audits	(Re-) integratietrajecten voor statushouders, en/of bijstand- of uitkeringsgerechtigden.
Afval scheiding op werkplek	Werkplekken en opleidingen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt
Partnerships gericht op realiseren duurzaamheidsdoelen	Leer-werk trajecten voor Wajong-ers en herintreders
Volledige circulair 3D geprinte reeks aan fietsenstallingen en oplaadpunten	Arbeidsmatige dagbesteding
Innoverende zusterbedrijven	Doneren kinderfietsen
Fietsen met lange afschrijftijd	Opknappen van weesfietsen
Gebruik MVO prestatieladder	
Zonnepanelen	
Efficiënt energieverbruik op locatie	
Lidmaatschap stichtingen voor Duurzaamheid	
Duurzame bedrijfsvoering	
NS ov-scooters	
Medewerkers reizen met ov	
Bussen op blauw diesel	

17. Kunnen de fietsen en E-bikes die we momenteel in ons bezit hebben op duurzame wijze door u overgenomen/afgebroken worden? Zo ja, wat voor informatie m.b.t. de fiets/e-bike heeft u vooraf nodig om met een passend voorstel hiervoor te kunnen komen?

Ja, dit is mogelijk. De markt heeft echter inzicht nodig in de type fiets, het model, de framemaat, de leeftijd, de staat van de fiets en eventuele andere specificaties en bijzonderheden.

De Aanbestedende dienst kan deze informatie echter niet bieden en ziet daarom in deze uitvraag af van het duurzaam overnemen/afbreken van fietsen. De huidige fietsen zullen hier en daar nog ingezet worden en zullen (nog) niet afgevoerd worden.

KPI'S

18. Wat zijn gebruikelijke KPI's waarop gestuurd kan worden tijdens de contractperiode?

De markt geeft de volgende KPI's aan:

- Bestellen van de fiets.
- Schade/diefstal.
- Afhandelen van klachten.
- Doorlooptijden van bestellingen.
- Percentage First Time Right en NPS scores m.b.t. overall performance.
- Tijdsnorm voor reparaties.
- Niveau/kwaliteit van periodiek onderhoud.
- Contact op organisatorisch niveau.
- Opgestelde actielijsten/voortgangsgesprekken.
- Aantal transacties (via gebruik app).
- Onderhoudskosten.
- Evenredig gebruik van de fietsen per locatie.
- Beschikbaarheid van de fietsen.
- Gereden kilometers.
- Up-time van de fietsen.
- Hersteltijd.
- Wachtijd voor pechhulp.
- Aantal ontvangen/verwerkte klantenservice vragen.
- Besteloverzicht van de fietsen en oplaadstations gedurende de implementatiefase.
- Afstemming voortgang van de implementatiefase.
- CO2 dashboard.
- Ervaring met leasemaatschappij.
- Ervaring met dealer.
- Tevredenheid communicatie.
- Tevredenheid onderhoud en ondersteuning bij schade/pech.
- Aantal ritten per periode (per voertuigtype, locatie en totaal).
- Ritduur (hoe lang is een fiets in gebruik).
- Gelijktijdigheid van de ritten (hoeveel fietsen zijn tegelijkertijd weg).
- Aantal verzilverde claims (ritten) per locatie.
- Aantal beschikbare fietsen per locatie.
- Aantal nieuwe gebruikers.
- Totaal aantal gebruikers.
- Aantal reparaties.
- % afgeronde reparaties binnen gestelde service level.

Covid-19

19. Hoe gaat u bij productie, levering, service/ondersteuning en onderhoud en reparatie om met de huidige en mogelijk toekomstige corona maatregelen?

Alle marktpartijen houden rekening met de RIVM richtlijnen.

20. Welke invloed hebben de huidige en toekomstige corona maatregelen op productie, levering, service/ondersteuning en onderhoud en reparatie?

Drie van de twaalf partijen geven aan last te ondervinden van de huidige corona maatregelen. Zij geven aan dat er sprake is van een langere levertijd, een vertraging in productie, een toename in de vraag om elektrische fietsen en minder werkplaatsen beschikbaar zijn wat invloed kan hebben op het rijklaar maken van fietsen. Het gebruik van deelfietsen is bovendien ook gedaald door de lagere bezetting van kantoorlocaties.

De andere partijen ondervinden niet tot nauwelijks last. Impact van toekomstige ontwikkelingen is helaas niet te voorspellen.

Interesse en overige vragen

21. Mochten wij ervoor kiezen om naar aanleiding van deze marktconsultatie gesprekken te gaan voeren met marktpartijen, mogen wij u hiervoor dan benaderen?

Alle partijen geven aan open te staan voor benadering.

22. Zou in interesse hebben om in te schrijven op deze aanbesteding? Waarom wel/niet?

Alle partijen geven aan interesse te hebben in de opdracht en te willen inschrijven.

23. Zijn er nog zaken of vragen waar wij niet aan hebben gedacht?

De markt beveelt het volgende aan:

- Bij zakelijk gebruik van de fietsen is het belangrijk om na te gaan of dit door uw bedrijfsaansprakelijkheid verzekering wordt gedekt.
- De premie van de verzekering voor schade en diefstal wordt opgenomen in de leaseprijs. Wij adviseren om in de aanbesteding aan te geven of partijen een eigen risico mogen belasten, en zo ja, hoe hoog die mag zijn.
- Maak vooraf een keuze voor een fiets/aantal fietsen en vraag daar de prijzen van op.
- Voeg een leasecontract toe waar alle fietslease specifieke zaken in geregeld zijn.
- Is er een schadebeeld van de fietsen en e-bikes beschikbaar van de afgelopen jaren?
- Termijn van het bieden van een vervangende fiets voor de medewerker.
- Het verbruik van een mobiliteitsbudget kan worden bijgehouden, verrekend en inzichtelijk worden gemaakt.
- Met slecht weer andere opties bekijken i.p.v. een fiets.
- Ondersteuning van de medewerkers komt niet aan bod.
- Veiligheid van de accu opslag- en oplaadmogelijkheden.
- Fietsen aanbesteden voor de organisatie en niet flitsende fietsen voor de gebruikers zelf.
- Vragen inzake operationeel proces beschrijving, hoe garandeer je de volgeladen, en tevens aanwezige accu's. Deelfietsen met uitneembare batterij / accu die de medewerkers zelf op kunnen laden op de werkvloer kan operationeel een grote uitdaging worden.
- Rekening houden in de uitvraag met kwaliteitsnormen.
- Goed om in de toekomst de totale mobiliteitsbehoefte van de deelnemende organisaties in kaart te brengen voor een optimale invulling van de doelstellingen.
- Wellicht ook overwegen om een e-scooter mee te nemen.
- Het wordt aanbevolen om een standaard tool kit op elke locatie te plaatsen (2 sleutels en 1 fietspomp). Dit draagt bij aan de mate van eigenaarschap van de gebruikers over de fietsen. In de praktijk blijkt dat hierdoor beter en zuiniger met de fietsen worden omgegaan.
- Beheer van de fietsen door een huismeester of facilitair medewerker is cruciaal voor het coördineren van onderhoud en reparatie en ondersteuning bij bv. Herverdeling van fietsen over fietslocaties.
- Communicatie naar gebruikers m.b.t. onder andere locatie van de fietsen, werking en regels van het deelfietsstelsel, en duurzame en sociale verhaal achter de fietsen d.m.v. In-app communicatie, signage, inrichting van fietsenstallingen of transfers of de fiets draagt bij aan het goed functioneren van het deelfietsstelsel.
- Beschikbaarheid van goede regenkleding draagt bij aan het gebruik van fietsen gedurende alle seizoenen.
- Gamification kan bijdragen aan stimulering van het gebruik van de dienstfietsen.
- Totale ontzorging middels een partner die regie voert op het leveren van fietsen, het plaatsen van stallingen. Een partner die ontzorgt t.a.v. gedragsbeïnvloeding en een partner die tevens breed mobiliteitsadvies kan geven.
- Sommige medewerkers hebben geen smartphone. Kunt u meenemen.

24. Los van alle boven gestelde vragen: wat zou u idee zijn om kantoorpanden te voorzien van fietsen

Alle partijen geven aan dat dit een goed initiatief is en dat ze ieder kantoorpand kunnen voorzien van fietsen. De meeste partijen adviseren het gebruik van deelfietsen gezien dit een pragmatische en laagdrempelige manier is om collega's te voorzien van deelmobiliteit. Tot slot zijn er nog enkele adviezen:

- Een belangrijke vraag is hoeveel van de doelgroep al een eigen vervoermiddel (fiets, e-bike, speed-pedelec, auto) bij zich hebben, al dan niet door de werkgever verstrekt, voor woon-werkverkeer.
- Kies zoveel mogelijk voor uniformiteit. Hierdoor is het project herkenbaar, goed te budgetteren, flexibel bij op- of afschalen etc.
- Essentieel is de acceptatie door de gebruikers, namelijk; gebruiksgemak, naadloze overgangen en vertrouwen in het digitale en fysieke product.