Hoofdkantoor
Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 56 56
Fax (020) 656 50 00
Internet: www.svb.nl

Verslag Marktverkenning Meubilair
Maart 2021

Inleiding
Medio januari jl. zijn acht partijen benaderd om deel te nemen aan de marktverkenning meubilair van de SVB. Zij ontvingen een uitnodiging met als kenmerk 003.21/DBV/kvp met daarin een beschrijving van de SVB, de huidige en gewenste situatie en een vragenlijst. Die vragen zijn schriftelijk beantwoord.

De SVB hield zich het recht voor om met (een deel van) de deelnemers aan de verkenning verdiepende gesprekken te voeren over de beantwoording. Na indiening van de schriftelijke antwoorden besloot de SVB, los van de verkregen input uit de verkenning, zo spoedig mogelijk de Europese aanbesteding Meubilair te willen publiceren. Omdat de verdiepingsgesprekken hiermee te dicht tegen de publicatiedatum zouden komen, is afgezien van de gesprekken en zij deelnemers hierover geïnformeerd.

Het onderstaand biedt een verslag van de verkregen schriftelijke input op de marktverkenning.

Thema	Vragen	Antwoorden
1. Dienstverleningsconcept		
	a. Welke mogelijkheden ziet u met betrekking tot de diversiteit en flexibiliteit aan meubilair qua aard (seriematig, maatwerk, accessoires, e.d.), contractvorm (huur, koop, lease) en de plaatsing/installatie op verschillende locaties (thuis, kantoor)?	• Type meubilair: o.a. bureau- en vergadertafels, bureau- en vergaderstoelen, kasten, banken, fauteuils, concentratie oplossingen, accessoires etc. • Maatwerk kan in enkele gevallen ook maar gaat ten koste van levertijd, flexibiliteit en circulariteit • Productie in eigen beheer of dealer • Contractvorm: koop, lease, pay-per-use, huur. Een mix hiervan is volgens enkele partijen ook mogelijk. • Locaties: thuis en op kantoor • Volledig thuiswerkconcept soms beschikbaar • Het terugnemen van meubilair is veelal een optie • Koop van meubilair en mogelijke terugkoop door producent is een optie
	b. Welke mogelijkheden biedt uw concept om te voldoen aan snelle behoeftes aan meubilair?	• Goed voorraadbeheer maakt snelle levering mogelijk, zowel van nieuw als refurbished • Standaard producten kiezen • Standaardlevertermijn nieuw meubilair 6-8wkn • Community opzetten van reusable meubilair
	c. Welke kansen ziet u buiten de omschreven scope?	• Digitale omgeving voor thuiswerkplekken • Optimaliseren van intern hergebruik • Materiaalpaspoort voor nieuw meubilair om duurzaamheid te stimuleren

		• Onderhoud en levensduurverlenging meenemen in de aanbesteding • Ergonomisch advies, ook voor de kantoren thuis • Inzet uitgangspunten C2C en refurbished • Meubelmanagement systeem om het beheer optimaal uit te kunnen voeren, ook voor thuislocaties. • Assetmanagement • Budgetbesprekingen, heldere doelen en resultaatgerichtheid • Cable management • Overtollig innemen en aanpassen conform de principes van de circulaire economie • Launching customers betrekken
	d. Op welke manier kan uw organisatie en dienstverlening een bijdrage leveren aan de doelstellingen van de SVB en de huidige tijd?	• Advies omtrent de dynamische werkomgeving (thuis en kantoor) en circulariteit • Het meetbaar maken van de milieu-impact • BVP-denkwijze • Begeleiding transitiefase naar nieuwe wereld (post-corona) • Eigen designstudio kan ondersteuning bieden
	e. Welke mogelijkheden ziet u in het nemen van resultaatverantwoordelijkheid?	• Met KPI's in OVK is resultaatverantwoordelijkheid te nemen (o.a. circulariteit, beschikbaarheid, onderhoud) • Deelnemen in uitdagingen van de SVB, bijv jaarlijkse besparing, onderhoud, voorraadbeheer • Zowel aandacht voor harde (levertijd, reactietijd) als zachte criteria (advies, duurzaamheid) in KPI's • Juist meer behoefte aan participerende rol en gezamenlijk de doelen bepalen.
2. Aansturingsmodel		
	a. Op welke manier kan gestuurd worden op het resultaat en tevredenheid van gebruikers?	• SLA en duidelijke KPI's • Ergonomie op kantoor en thuis • Klanttevredenheidsonderzoeken • Interne klanten betrekken bij inrichtingsconcepten
	b. Wat is naar uw mening een passende rol-/taakverdeling en samenwerking met de SVB?	• Leverancier, adviseur en partner • Partnership voor lange termijn • Intensieve samenwerking tbv circulaire en duurzame kantoorinrichting • Toegewijde samenwerking en SVB ontzorgen • SVB biedt doelen en ON voert dit uit (projectmanagement, beheer, levering, helpdesk, service en garantie en ontwerp)
	c. Op welke manier kan de SVB ondernemerschap van de leveranciers stimuleren?	• Ruimte om mee te denken in concepten, toepassingen en technieken

		• Geen standaard klant-leveranciersrelatie, bouw financiële ruimte in voor fouten en ontwikkelingen, ruimte voor creatieve ideeën • Jaarlijkse ontwikkelingen presenteren, innovaties en circulaire oplossingen • Een malus in de KPI's op te nemen en verbetervoorstellen tijdens periodiek overleg • Functionele doelstelling meegeven en innovatie stimuleren • Doelen en verwachtingen definiëren en resultaatbevoegdheid toekennen.
	d. Welke kansen ziet u op het gebied van datamanagement, meer in het bijzonder aangaande service en dienstverlening aan opdrachtgever?	• Assetmanagement en koppeling aan FMIS-systeem, ook op thuislocaties • Producten voorzien van een sensor en/of QR-code • Thuiswerkconcept • Bezettingsgraad meten en daarop sturen (werkplek analyses) • Meubelmanagement systeem biedt inzicht (kostenbesparing, bijdrage strategische doelstellingen en monitoring resultaten)
3. Markt en ontwikkelingen		
	a. Welke trends en ontwikkelingen spelen in uw markt en op welke manier anticipeert uw organisatie hierop?	• Aandacht voor well being • Veranderende invulling kantoor; hybrid working • Thuiswerk faciliteiten • Afname m2 kantoor door COVID19 • Operational excellence • Life Cycle Analyses (bij inzet en gebruik van circulair meubilair) • Smart working • Meer aandacht voor vitaliteit en gezondheid: aandacht voor gemoedstoestand. Dit vraagt om een andere benadering van de kantoorinrichting • Circulair meubilair • Meubelmanagement systeem • Wildgroei aan meetmethoden van circulariteit en duurzaamheid
	b. Op welke manier verhoudt uw dienstverlening zich tot andere marktpartijen? Graag zien we in uw beantwoording een eenvoudige SWOT-analyse terug.	*In verband met het commerciële/bedrijfsgevoelige karakter van deze antwoorden, biedt dit verslag geen samenvatting van de ontvangen input.*
	c. Welke mogelijkheden biedt u ten aanzien van duurzaamheid en circulariteit?	• Retourname met duurzame herbestemming • Meetbaar maken van milieu-impact • C2C, refurbished en hoogwaardige recycling • Aandacht voor Social return • Brede inzet op duurzaamheid en niet alleen op de meest bekende thema's • Circulair meubilair in een pay-per-use model

		• Hergebruik van bestaand meubilair door onderhoud, revitalisatie, re-manufacturing en recycling
4. Procedure en contractvorm		
	a. Welke aanbestedingsprocedure past voor onderhavig project en op welke manier heeft u voldoende kans om uw toegevoegde waarde te tonen?	• Openbare aanbesteding met veel aandacht voor kwaliteit (80%) • Functionele uitvraag met ruimte voor kwalitatieve criteria • Openbare procedure met daarin veel aandacht voor goede definities (refurbished, onderhoud), een eerlijk vergelijk, meerdere referenties op het gebied van refurbished meubilair en wellicht een locatiebezoek t.b.v. verificatie • EMVI, kwaliteit voor 70% • Onderhandse aanbesteding indien mogelijk, bedrijfspresentatie en proefopstelling
	b. Welke perceelindeling past het beste en met welke reden?	• Eén perceel i.v.m. eenvoud in inkoopproces en contractmanagement en goede samenwerking • Eén perceel voor al het type meubilair i.v.m. circulaire gedachte • Eén (alles) of twee (refurbished en nieuw) • Eén perceel en totaalopdracht • 2 percelen: 1 nieuw meubilair, 2: refurbished • 2 percelen: 1: meubilair (koop of pay-per-use) en 2: beheer (inventarisatie, beheer, service en onderhoud)
	c. Welke factoren zijn van uw organisatie van belang in de afweging om al dan niet mee te dingen naar de gunning van de opdracht (bid/no bid)?	• Volume en toekomstperspectief • Een aanbesteding op prijs betekent een no-bid • Een aanname dat refurbished goedkoper is dan nieuw is een misvatting en moet niet als korting ingebouwd worden. Prijzen kunnen als gelijkwaardig worden uitgevraagd • Onrealistisch verdienmodel • Specifieke fabricaten van refurbished meubilair (niet technisch voorschrijven) • Onrealistische risico's (boetes), disproportionele workload/kosten • Onrealistische planning • Nadruk op prijs in beoordeling • Onduidelijke gunningsystematiek en beoordeling • Mogelijkheid van pay-per-use model moet geboden worden • Een te weinig functioneel ingericht Programma van Eisen
	d. Welke keurmerken, certificering en anderszins (op organisatie- en/of productniveau) zijn	• Kwaliteitscriteria (NEN-EN, NPR) en cerificaten (duurzaamheid en kwaliteit): o.a. ISO9001, ISO14001, NPR1813, EN1335. •

	gangbaar in uw markt en waaraan voldoet uw organisatie?	
	e. Welke looptijd en samenwerkingsvorm van de overeenkomst is het meest passend en op welke manier is een mogelijke verlenging aan aantoonbare prestaties te koppelen?	• 6-8jr, verlenging gebaseerd op behalen KPI's • 5-8jr, verlenging gebaseerd op behalen KPI's • 4jr en verlengingsopties als meubilair teruggenomen moet worden • 4jr en 3x 2jr • 10jr, verlenging gebaseerd op behalen KPI's • 4jr en 2x 2jr t.b.v. partnership en ontwikkeling van circulariteit
	f. Welke kansen en risico's ziet u voor de SVB met betrekking tot de aanbesteding?	• Kundige en financieel draagkrachtige ON selecteren • Need based flexibele oplossingen en niet langer aanschaf en langer gebruik • Goede inventarisatie van huidig meubilair belangrijk voor transitie • Knock-out principe van Openbare aanbesteding kan rigide zijn • Bij een aanbesteding op prijs wordt niet de juiste toegevoegde waarde gezien • De duurzaamheidsdoelstellingen kunnen niet behaald worden als de uitvraag niet voldoende ruimte biedt. • Er zijn veel aanbestedingen gedaan met circulariteit als uitgangspunten. Goed om dit te bestuderen. • Hoog aandeel refurbished maakt aantal inschrijvers laag