

**Samenvatting Marktconsultatie Multiservices (TN kenmerk 416830)**

Op 15 juni 2023 is door de provincie Noord-Holland een vragenlijst gepubliceerd in het kader van een marktconsultatie Multiservices. Met de consultatie wordt beoogd om tot een uitvraag te komen die voldoende realistisch is om aan te sluiten bij de mogelijkheden van de aanbieders op de markt. De marktconsultatie is openbaar gepubliceerd via TenderNed kenmerk 416830.

De provincie heeft van 5 respondenten de vragenlijst ontvangen voorzien van beantwoording. Door de deelnemende respondenten kunnen geen rechten worden ontleend aan de informatie verstrekt in deze marktconsultatie.

**1. Opdrachtuitvoering algemeen****Vraag 1.1**

**De Provincie heeft een voorkeur voor 1 contactpersoon over de verschillende diensten. De provincie ziet ook mogelijkheden om d.m.v. een perceelverdeling het beste uit de markt te halen. Ook dan willen we nog steeds met 1 contactpersoon werken. Bijvoorbeeld 5 onderdelen van de dienstverlening worden geleverd door 1 leverancier en 1 of 2 andere leveranciers bieden de dienstverlening van de overige percelen aan. Is volgens u perceelverdeling wenselijk? En hoe zou u de aansturing vanuit de contactpersoon vormgeven? Graag vernemen wij uw visie hierop. Is een perceelverdeling volgens u wel of niet raadzaam? Zo, ja welke perceel verdeling adviseert u de Provincie te hanteren? Zou u inschrijven op ieder perceel?**

Het merendeel van de respondenten geeft aan alle diensten aan te kunnen bieden binnen 1 perceel, al dan niet in combinatie met onderaannemers. Daarbij wordt ook aangegeven mogelijkheden te zien om middels perceelindeling een samenwerking aan te gaan met meerdere leveranciers waarbij 1 SPOC verantwoordelijk is voor alle contacten met de opdrachtgever.

**Vraag 1.2**

**Kan de Provincie voor deze opdracht optimale marktwerking behalen? Zo nee, wat adviseert u de Provincie en waarom?**

De reacties zijn divers. Het merendeel van de respondenten geeft aan dat het voor de provincie mogelijk is om voor deze opdracht optimale marktwerking te behalen. Daarnaast wordt aangegeven dat wanneer er gewerkt wordt met meerdere percelen er veel ruimte is voor diverse leveranciers om een aanbidding te doen en dat een single service aanbesteding beter passend is.

**Vragen 1.3**

**De Provincie is voornemens een overeenkomst te sluiten voor een langere periode, 5 jaar plus 5 optie jaren, om zo samen met opdrachtnemer een langdurig partnerschap op te bouwen. Kunt u zich vinden in deze contractperiode en waarom?**

Alle respondenten hebben hierop gereageerd dat zij zich kunnen vinden in deze contractperiode, het biedt ruimte en tijd om ontwikkelingen samen door te maken, een langdurige samenwerking op te bouwen en de investeringsbereidheid van inschrijvers zal hoger liggen. In plaats van een termijn van 5 jaar plus 5 optie jaren wordt ook voorgesteld een contracttermijn van 10 jaar te hanteren waarin bij het niet behalen van de doelstelling er telkens een jaar afgaat.

**Vraag 1.4**

**Welke aanbestedingsvorm vindt u passend bij deze aanbesteding?**

De reacties zijn divers. Het merendeel van de respondenten geeft aan BPKV/EMVI als passend te vinden. Daarnaast wordt aangegeven de concurrentiegericht dialogische of een andere vorm van aanbesteden toe te passen die de kans geeft elkaar goed te leren kennen alvorens er een offerte wordt gemaakt. Ook wordt een niet-openbare aanbesteding als passend genoemd waar in de Selectiefase ontdekt kan worden welke partij het beste in staat is om een langdurig partnerschap mee aan te gaan.

**Vraag 1.5 Zijn er voor uw organisatie beperkingen voor deelname aan een aanbestedingstraject (wettelijke kaders) of de gestelde eisen hierin?**

Alle respondenten hebben hierop geantwoord geen beperkingen te zien.

**Vraag 1.6**

**De Provincie wenst uiteraard de beste Opdrachtnemer(s) als Partner voor deze opdracht te selecteren. Op basis van welke onderwerpen kunt u het verschil maken. Met andere woorden welke gunningscriteria leiden volgens u tot de beste inschrijving c.q. partnerschap?**

Er worden verschillende onderwerpen genoemd:

- Persoonlijke aandacht (aan opdrachtgever, medewerkers opdrachtnemer en bezoekers);
- Trainingsplan, werving & selectiemethode en kwaliteitsbewaking als gunningscriterium;
- Catering als separaat gunningscriterium uitvragen;
- Naast prijs verschillende casussen opnemen;
- Transparantie in prijs en kwaliteit;

- Flexibiliteit;
- Stabiliteit en continuïteit;
- Duurzaamheid.

#### Vraag 1.7

**Als u als aanbieder in de schoenen van de Provincie zou staan, welke Kritische Prestatie Indicatoren zou u dan formuleren om te kunnen monitoren en sturen, rekening houdend met de beoogde doelen van de opdracht?**

KPI's die worden genoemd zijn:

- Klanttevredenheid/Medewerkerstevredenheid;
- CO<sub>2</sub> uitstoot;
- X aantal VSR-metingen per jaar voor de schoonmaak;
- 95% bezetting van gevraagde uren receptie en beveiliging;
- 98% operationeel zijn warme drankenautomaten;
- 98% aanwezigheid en juiste werking sanitaire voorzieningen;
- 5% stijging in aantal bezoekers bedrijfsrestaurant naar rato van aantal medewerkers;
- Duurzaamheid gekoppeld aan de 17 SDG's;
- Veiligheid;
- Innovatie & Verbeterkracht;
- Transparantie;
- Kwaliteit in dienstverlening en samenwerking.

#### Vraag 1.8

**Welk voorstel ten aanzien van de prijsvorming van de beschreven taken en diensten vindt u het best passend voor de opdracht van de Provincie? Heeft u tips op dit punt?**

Er worden verschillende tips genoemd:

- Prijs op basis van de tarieven van verschillende dienstverlening en tarief aansturend manager;
- Plafondprijs en daarbij prijs ondergeschikt maken aan kwaliteit;
- Laagste aanneemsom;
- Vaste aanneemsom en prijslijst om personeel te "beschermen" tegen hoge kassaprijzen.

Daarnaast is een aanbeveling gegeven om heldere uitgangspunten mee te sturen als het gaat om het te hanteren prijspeil, in/ex btw, en indexering.

#### Vraag 1.9

**Welke verhouding tussen prijs en kwaliteit is uw inziens passend bij de doelstellingen van de opdracht? Zo nee welke verhouding adviseert u ons te overwegen en waarom?**

De reacties variëren van een verhouding van 70% kwaliteit en 30% prijs tot

80% kwaliteit en 20% prijs waarbij ook het hanteren van een plafondbedrag als beter uitgangspunt genoemd wordt.

#### Vraag 1.10

**Schaalbaarheid van diensten (op en af) en flexibiliteit is voor de Provincie erg belangrijk in deze overeenkomst, hoe kan de Provincie dit het beste uitvragen ook in het licht van de prijsvorming?**

De reacties zijn divers. Er wordt aangegeven dat er afspraken gemaakt moeten worden over met welke termijn op- of afschaling gemeld moet worden. Hierbij wordt gedacht aan een periode van bijvoorbeeld 3 maanden. Ook wordt er genoemd dat er in de prijs een mogelijkheid moet worden opgenomen voor een tarief voor adhoc aanvragen en een compensatie voor annuleringen van diensten met zo nodig een staffel.

Sommige Respondenten geven aan flexibiliteit als gunningscriterium op te nemen en inschrijvers hierbij de hoe vraag te stellen.

Ook wordt aangegeven dat schaalbaarheid en flexibiliteit standaard onderdeel is van facilitaire dienstverlening. Het gaat om constant inspelen op veranderende behoeftes. Wel is het belangrijk om in het contract af te spreken dat er openheid is in de financiële opbouw en dat uitbreiding of krimp onderbouwd direct na aanpassing ook in de prijs wordt aangepast.

## 2. Ondernemend Samenwerken

#### Vraag 2.1

**In hoeverre bent u bekend met 'Ondernemend Samenwerken' en ziet u deze methode als passend om invulling te geven aan de genoemde ambities en doelstellingen?**

De reacties zijn divers. Voor een aantal respondenten is Ondernemend Samenwerken bekend, andere respondenten geven aan er niet bekend mee te zijn maar zeker bereid te zijn om op deze manier te werken of te werken op basis van co-creatie of partnerschap.

**Vraag 2.2****Welke werkzaamheden zijn volgens u het meest geschikt om in samenwerking uit te voeren?**

De reacties zijn divers. Samenwerkingen die worden genoemd zijn:

- Een samenwerking tussen alle dienstverleningen, hierdoor zijn de integratiemogelijkheden en de toegevoegde waarde groot;
- Samenwerking in beveiliging, receptie en servicedeks;
- Samenwerking in catering en warme drankenautomaten;
- Samenwerking in schoonmaak en sanitaire artikelen;
- Samenwerking tussen bemensing van de spoelkeuken, de schoonmaak en verzorging van de warme drankenautomaten;
- Samenwerking mogelijk tussen hard- en soft-services.

**Vraag 2.3****Welke toegevoegde waarde ziet u bij samenwerking van hard- en soft-services?**

Voor 1 respondent was deze vraag minder relevant, de andere respondenten geven aan toegevoegde waarde te zien tussen hard en soft-services door sneller te kunnen schakelen als alle KWIS meldingen via één servicedesk gaan. Ook wordt er toegevoegde waarde gezien in samenwerking zodat het gebouw en bijvoorbeeld de inrichting samen meer afgestemd worden op de wensen van de medewerkers.

**Vraag 2.4****Wat wil uw organisatie 'halen en brengen' in de samenwerking?**

Respondenten geven aan de Provincie te willen ontzorgen door haar hospitality visie uit te dragen naar gasten en medewerkers binnen alle diensten. Een positieve bijdrage doen aan medewerkerstevredenheid door een goede, gezonde en verantwoorde lunch in een prettige werkomgeving te bieden. Een kwalitatief goede uitvoering van de facilitaire dienstverlening brengen, waarbij medewerkers op een prettige manier hun werk kunnen doen en de kosten voor het uitvoeren marktconform zijn en waarbij opdrachtgever en opdrachtnemer continue door ontwikkelen. Kennis, ervaring en best practices delen en hun duurzame gedachtegoed breed uitdragen en de slagkracht vergroten. Partnership bewerkstellingen door een mensgerichte aanpak, een duurzame relatie en door de nek uit te steken en vernieuwend te zijn.

**Vraag 2.5****Welke middelen moeten beschikbaar zijn om de samenwerking tot een succes te maken?**

De respondenten hebben als middelen genoemd die beschikbaar moeten zijn:

- Een bedrijfsrestaurant en keuken van voldoende omgang of ruimte om hierin te investeren;
- Een open en eerlijke houding naar elkaar;
- Transparantie;
- Een fysieke ruimte om samen te werken;
- Bereidheid bij het inzetten van pilots/innovaties;
- De juiste mensen;
- Bereidheid om medewerkers van opdrachtnemer onderdeel te laten zijn de organisatie door bijvoorbeeld uit te nodigen voor BBQ/kerstbijeenkomst.

**3. Voedselvisie****Vraag 3.1****Heeft uw organisatie op dit moment al ervaring met samenwerking met natuurinclusieve korte keten partners op Provinciaal niveau? Zo ja, kunt u dit toelichten?**

Alle respondenten hebben hierop geantwoord door aan te geven hiermee bekend te zijn. Hierbij wordt aangemerkt dat dit binnen de facilitaire sector nog in de kinderschoenen staat maar dat er steeds vaker gebruik gemaakt wordt van korte ketens. Als noot wordt gegeven dat het belangrijk is om goed te letten op de werkelijke korte keten zodat lokale producten ook echt lokaal geteeld worden.

Ervaringen met samenwerking die worden genoemd zijn:

- Per opdracht te kijken naar welke onderaannemer het beste past bij de uitvraag van de opdrachtgever;
- Te richten op het aanbieden van duurzame, plant-forward bedrijfscatering waarbij zoveel mogelijk gebruik gemaakt wordt van lokale producten;
- In de menucyclus zo veel mogelijk gebruik te maken van regionale seizoensgebonden producten.

**Vraag 3.2**

**Hoe creëert u een optimale samenwerking met Noord-Hollandse natuurinclusieve korte keten ondernemers? Hoe borgt u dit? Wat heeft u hierbij nodig van de Provincie?**

Er wordt aangegeven dat er duidelijke afspraken gemaakt moeten worden aan welke voorwaarden producten moeten voldoen, en dat de Provincie duidelijke richtlijnen moet geven. Bijvoorbeeld hoeveel % van de inkoop uit Noord-Holland moet komen? En wat is dan precies lokaal? De Provincie moet zich hierbij realiseren dat inkoop bij lokale partijen vaak kostenverhogend werkt, hier moet voldoende ruimte voor zijn en gasten moeten worden meegenomen in het verhaal om commitment te krijgen.

**Vraag 3.3**

**Wat heeft u vanuit de Provincie nodig om samen deze transitie naar eiwit, korte keten en natuurinclusief uitvoering te kunnen geven?**

Alle respondenten geven aan dat het meekrijgen van de gast het belangrijkste en tegelijkertijd ook het moeilijkste is. Hiervoor is commitment nodig en is het noodzakelijk dat het Provincie haar medewerkers goed meeneemt en het waarom uitlegt en met welk doel we dit doen. Hierbij wordt door respondenten een communicatieplan en een KPI genoemd als middel om op te stellen.

**Vraag 3.4**

**Welke producten zijn realistisch om op provinciaal- en nationaal niveau voor het bedrijfsrestaurant in te kopen? Voor welke producten zou dit voor uw bedrijfsvoering een probleem opleveren?**

Om te bepalen wat realistisch is, is het belangrijk dat de Provincie duidelijk aangeeft wat zij als uitgangspunt heeft en welke definities zij definieert. Je kunt iets lokaal inkopen maar dan kan het nog steeds van ver ingekocht zijn. Daarbij wordt aangegeven dat de Provincie een doelstelling heeft op het gebied van eiwittransitie die moeilijk samengaat met de doelstelling lokaal en seizoensgebonden inkopen.

De meest logische producten om lokaal in te kopen zijn volgens de respondenten brood, groente, fruit en zuivelproducten. Ook lokale vlees en vissoorten. Beperkingen voor lokaal inkopen zijn met name gelegen in het beleid om zoveel mogelijk seizoensgebonden producten aan te bieden omdat dit de beste voedingswaarde levert. Bij natuurinclusieve landbouw ontstaat de vraag rondom beschikbaarheid van producten. In de winter is er minder aanbod vanuit de Provincie Noord-Holland. De vraag wordt gesteld of deze beperking dan acceptabel is op de variatie in het aanbod voor de gebruikers. Er wordt een suggestie gedaan voor de definitie lokaal inkopen: lokaal geproduceerd tenzij dit niet in Nederland mogelijk is, dan geldt inkoop via lokale producten/distributeur en mag dit in het percentage meegenomen worden. Sommige producten als specerijen moeten namelijk wereldwijd ingekocht worden.

**Vraag 3.5**

**Welke bijdrage kunt u leveren op het normaliseren van de prijsstelling van producten in relatie tot de ambities van Provincie?**

Er wordt aangegeven dat er weerstand kan ontstaan doordat prijzen hoger zijn dan voorheen door natuurinclusieve producten. Ervaring is dat deze producten (fors) duurder zijn. Prijzen worden daarmee hoger voor de gast, tenzij de Provincie bereid is het verschil te compenseren in een bijdrage richting de cateraar. Belangrijk voor de Provincie om dit te realiseren en zich de vraag te stellen of gasten bereid zijn zoveel meer te betalen.

Normalisering van de prijsstelling kan door seizoensgebonden producten in te kopen waardoor de inkoop zo laag mogelijk gehouden kan worden en door het inzetten van zelfscan kassa's waardoor personeelskosten verminderd kunnen worden. Betalen op basis van True Price wordt ook genoemd gericht op korte keten lokaal/regionaal inkopen.

Communicatie is hierbij de sleutel.

**Vraag 3.6**

**Wat moet de Provincie uw inziens uitvragen om opdrachtnemer uit te dagen om actief bij te dragen aan natuurinclusieve landbouw gedurende het contract?**

Verschillende dingen worden genoemd:

- Stel doelen die aan het einde van het contract gehaald moeten zijn;
- Biedt een realistische verhouding tussen prijs en kwaliteit zoals 30% prijs en 70% kwaliteit;
- Laat deze vraag onderdeel uitmaken van een gunningscriterium;
- Vraag i.p.v. eisen te stellen aan aanbieders op welke manier zij minimaal aan deze eisen en wensen gaan voldoen;
- Verwoord deze ambitie in een kwaliteitscriterium en vraag inschrijvers om een groeipad naar 2030 uit te stippelen;
- Stel open vragen waardoor inschrijvers de vrijheid krijgen aan te geven hoe ze dit willen invullen en hoe ze dit doel gaan bereiken.

#### 4. Organisatie

##### Vraag 4.1

**Hoe ziet u voor de nieuwe contractperiode de organisatie van de beschreven dienstverlening en de personele inzet goed ingevuld zodat u een optimale samenwerking en uitwisseling van personeel creëert over de gehele dienstverlening? Rekening houdend met overgang van onderneming voor de diensten catering en schoonmaak, krapte in de arbeidsmarkt, etc.**

Respondenten geven aan in de huidige arbeidsmarkt hun personele inzet goed in te kunnen vullen. Overgang van onderneming voor schoonmaak en catering helpen hierbij en dragen bij aan de continuïteit van kennis en kunde bij een opdrachtgever net als optimale samenwerking en uitwisseling van personeel over de diensten heen.

##### Vraag 4.2

**Is uw organisatie (en eventuele onderaannemers) ISO 27001 gecertificeerd (informatiebeveiliging)? Beschikt uw organisatie over vastgelegde privacy en informatieveiligheidsprotocollen? Zo nee, op welke manier borgt u dan een voldoende niveau van informatiebeveiliging en privacy en veiligheid van gegevens?**

Niet alle respondenten zijn ISO 27001 gecertificeerd. Respondenten beschikken wel vaak over een ISO 27001 equivalent gebaseerd op de 27001 norm. Daarnaast beschikken respondenten over privacy- en informatiebeleid en protocollen.

#### 5. Innovatie

##### Vraag 5.1

**Welke trends, ontwikkelingen en innovaties ziet u voor de diensten die de Provincie uitvraagt en de komende jaren?**

Als ontwikkelingen worden genoemd:

- De rol van de receptioniste is anders en uitgebreider geworden na de coronaperiode. De receptioniste is vaak ook de medewerker van de koffiebar en ondersteunt de facilitaire afdeling met extra taken;
- Digitalisering en het gebruik van data zoals inzet van Ipads bij de receptie waar mensen zich aan kunnen melden. Eenvoudige repeterende handelingen kunnen overgenomen worden van de mens. Daarbij blijft de menselijke touch voor een warm welkom nog altijd belangrijk;
- Vegetarische, veganistische en echt duurzame producten en dat je gedurende de gehele dag iets te eten kunt krijgen in het restaurant;
- Focus op gezondheid en inclusiviteit;
- Voedselverspilling;
- Reductie van CO<sub>2</sub> uitstoot;
- Circulariteit;
- Inzet van dagschoonmaak i.p.v. avondschoonmaak;
- Duurzaamheid door alle services heen verweven en de rol van SR hierin;
- Meer maatwerk.

##### Vraag 5.2

**Hoe kan de Provincie ruimte voor ontwikkeling en innovaties het beste meenemen in de uitvraag?**

De Provincie kan ruimte voor ontwikkeling en innovatie het beste meenemen door:

- Te vragen naar een visie op alle diensten voor de komende 5 jaar, gebaseerd op doelstellingen van de Provincie;
- Het uitvragen van een uitwerking/implementatie van een bepaalde ontwikkeling of innovatie binnen een service (bijvoorbeeld 2x per jaar);
- Door de vraag te stellen hoe de Opdrachtnemer ontwikkelingen en innovaties borgt;
- Ruimte te laten voor aanpassingen gedurende de contractperiode door bijvoorbeeld dynamische KPI's toe te passen;
- Niet voor te schrijven hoe iets moet gebeuren maar het gewenste resultaat te beschrijven;
- Door Innovatie als KPI of binnen een kansendossier op te nemen.

#### 6. Duurzaamheid

##### Vraag 6.1

**Heeft uw organisatie een ambitie met doelstellingen en een plan van aanpak voor de komende jaren om aantoonbaar CO<sub>2</sub> te reduceren? Zo ja, kunt u ons hier in grote lijnen in meenemen?**

Ambities en doelstellingen worden genoemd op het gebied:

- Het reduceren van CO<sub>2</sub> uitstoot;
- Circulariteit;
- De eiwittransitie
- Afname seizoensgebonden groenten en fruit;
- Voldoen van het standaard aanbod aan duurzaamheidseisen van een keurmerk;
- Tegengaan van voedselverspilling;

- Reduceren van verpakkingsmaterialen en (rest)afval;
- Ecologische producten en duurzame schoonmaakmaterialen en -machines;
- Inkopen tegen een eerlijke prijs;
- Inclusieve organisatie en inzet Social Return;
- Vitaliteit en gezondheid, aanbod gezonde producten en gerechten;
- Samenwerking in de keten;
- Rapportages.

### Vraag 6.2

**Wat verwacht uw organisatie dat de impact van deze reductie/recycling (zie vraag 6.2) van verpakkingsmateriaal is op de tariefstellingen van de producten?**

Naast voorbeelden van verschillende initiatieven wordt er aangegeven dat:

- Rondom de veranderende wetgeving van de wegwerp koffiebekers kan er in samenspraak met de Provincie gekozen worden voor hard plastic en herbruikbare verpakkingen of to-go oplossingen die in het restaurant en de koffiobar met bijvoorbeeld een statiegeldsysteem aan de medewerkers worden verkocht en retour gebracht kunnen worden voor de afwas;
- Met betrekking tot afval wordt gekeken naar het voorkomen van verpakkingsmateriaal, een voorbeeld van een statiegeldsysteem wordt hierbij genoemd.

Er worden ook verschillende kansen genoemd:

- Samenwerken met toeleveranciers aan het voldoen aan de nieuwe wetgeving met als doel geheel plasticvrij te gaan;
- Samen toewerken naar geen restafval door met de Provincie en de leveranciers te kijken naar het verminderen van afval aan de voorkant met door afvalstromen in kaart te brengen die vrijkomen met als doel afvalreductie enerzijds en vermindering van restafval anderzijds. Dit uiteraard in samenwerking met de afvalverwerker van de Provincie. Hierbij wordt als advies gegeven om jaarlijks met elkaar in gesprek te gaan over bewustwording hoeveel afval er binnenkomt en hoe daar beter mee om te gaan.

### Vraag 6.3

**Als de Provincie bij de aanbesteding vraagt naar concrete maatregelen op het gebied van duurzaamheid en CO<sub>2</sub> footprint inzake de gevraagde producten en diensten kunt u die dan beantwoorden? Kwalitatief en/of kwantitatief? Zo ja wat kunt u aanreiken als onderscheidende criteria? Zo nee, waarom niet?**

Respondenten geven aan dit te kunnen beantwoorden, waarbij wel wordt aangegeven dat dit afhankelijk is van inkoopkanalen (bij inkoop bij kleine lokale leveranciers is bijvoorbeeld niet altijd volledige informatie voor handen) en dat het per thema verschillend is of het zich voldoende leent om alleen kwantitatief te meten.

### Vraag 7.1

**Heeft u iets gemist in onze vragen of heeft u suggesties? Wij stellen uw op- en aanmerkingen bijzonder op prijs.**

Er wordt aangegeven dat het belangrijk is om in de uitvraag open en eerlijk te zijn, om de huidige problemen en uitdagingen concreet te benoemen zodat de Provincie het beste aanbod krijgt en er een goede basis ligt voor

Ondernemend Samenwerken. Andere suggesties die zijn gedaan zijn:

- Aandacht voor het element hospitality en guest journey;
- Het uitvragen van een cateringaanbod dat is gericht op de doelgroep;
- Te benoemen of de provincie met een FMIS systeem werkt en met welke andere systemen de Provincie werkt die mogelijk relevant zijn voor deze opdracht.