

Verslag

Omschrijving: Marktconsultatie Warme- en koude dranken voorziening

De provincie Utrecht heeft ter voorbereiding op de aanbesteding van de warme- en koude dranken voorziening een marktconsultatie uitgevoerd. Op de marktconsultatie heeft de provincie Utrecht vijf reacties gekregen via TenderNed en daarnaast heeft 1 partij een separate reactie per mail gestuurd. De belangrijkste zaken zijn per onderwerp (geanonimiseerd) samengevat. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.

Prijs

De partijen verschillen van mening over het wel of geen gebruik maken van een prijsplafond. Enerzijds wordt aangegeven dat een prijsplafond kan zorgen voor een zo hoog mogelijke kwaliteit binnen het budget, partijen kunnen zich alleen op kwaliteit onderscheiden, hiermee baken je een gedeelte van de mogelijkheden/wensen af en weet de inschrijver wat de 'speelruimte' is. Aan de andere kant kan het een uitdaging zijn om een plafond te handhaven door veranderende wensen, mogelijke groei, of door jaarlijkse indexering. Het vaststellen van een prijsplafond valt dan ook samen met de uiteindelijke gewenste invulling met daarbij een zorgvuldige raming. Dit kan bijvoorbeeld door te kijken naar het huidige contract en daar een percentage bij op te tellen voor mogelijke nieuwe wensen en indexeringen.

Alle partijen, op een na, geven een indicatie van mogelijke bandbreedtes in prijzen met de disclaimer dat het lastig is om een exacte bandbreedte te benoemen voor de consumptieprijzen van een warme drank. Dit is namelijk afhankelijk van verschillende factoren die een rol spelen, zoals bijvoorbeeld:

- Consumptiebehoeften
- Gewenste diensten
- Type automaat
- Aantal locaties

Over het algemeen geven de marktpartijen dat het lastig is om een procentuele inschatting te kunnen maken van wat de invloed van duurzaamheid en circulariteit is op de prijs. Wel werken de volgende zaken kostenverhogend:

- Luxe koffiemachines, verse ingrediënten, duurzaamheidsaspecten, circulaire initiatieven, specifieke keurmerken, het inzetten van SROI medewerkers en het retour halen van de koffiedroes hebben invloed op de prijs.

De partijen geven aan dat er begrip is voor de behoefte van het op- en afschalen van aantal machines en/of locaties, en dat er zo veel mogelijk ruimte is voor flexibiliteit. In de kern komt het er op neer dat de meerderheid van de partijen adviseren om in de uitvraag een percentage te benoemen als bandbreedte, waarbinnen het aantal machines kan worden op- en afgeschaald. Daarnaast wordt er ook benoemd dat het belangrijk is om met de prijsopzet rekening te houden. Een partij benadrukt dat er maximaal 20% gedurende de looptijd kan worden afgeschaald tegen hetzelfde tarief. En dat opschalen naar rato van aantal consumpties met 100% flexibiliteit mogelijk is. Een ander partij geeft aan dat op het moment de provincie Utrecht wilt afschalen in koffieautomaten, de apparaten weer

goed 'verkoopbaar' zijn in de huidige markt als Refurbished. Mocht de provincie willen opschalen, dan zou de provincie bijvoorbeeld kunnen toestaan dat er na twee contractjaren Refurbished automaten geplaatst mogen worden. Hierbij wordt hetzelfde model/type aangeboden.

Ook adviseert de partij om een eigen prijzenblad op te stellen, hiermee wordt het makkelijk voor de provincie Utrecht om verschillende aanbiedingen met elkaar te vergelijken.

Een marktpartij adviseert om ervoor te zorgen dat alle inschrijvers dezelfde uitgangspunten nemen in hen berekening, zoals dezelfde volumes per jaar en dezelfde consumptiemix.

De meerderheid van de partijen geeft aan gebruik te maken van vaste kengetallen om daarmee het aantal benodigde machines in te schatten. Eén partij werkt met een gemiddelde bandbreedte van 25.000 tot 30.000 consumpties per jaar per machine, waarbij er rekening gehouden dient te worden dat dit afhankelijk is van de locatie. Een andere partij gaat uit van een gemiddelde van 4 consumpties per medewerker en 50 medewerkers per machine. Weer een andere partij geeft aan dat de kengetallen sterk schelen per automaattype, waarbij de bandbreedte tussen de 15.000 en 30.000 consumpties per machine ligt. De overige partijen geven aan geen gebruik te maken van vaste kengetallen, omdat dit volgens de partij onder andere afhankelijk is van: het type klant, de locatie en het aantal werknemers.

Overeenkomst

Wat betreft de contractvorm is het mogelijk om de koffieautomaten te kopen/huren/ leasen. De marktpartijen adviseren voor deze overeenkomst om voor huren of leasen van de koffieautomaten te kiezen, waarbij het op- en afschalen van koffieautomaten mogelijk is en de provincie volledig ontzorgd kan worden.

Voor de looptijd van een contract worden de periodes tussen de 5 jaar en 8 jaar benoemd, met 2 tot 3 optiejaren. Dit in verband met de afschrijvingen van de automaten. Een langere contractduur is wenselijk vanuit de partijen, in verband met de investeringen die de marktpartijen doen. Ook geven de partijen aan dat een langere looptijd over het algemeen voordeliger en duurzamer zijn. Daarnaast benadrukken de partijen dat de automaten die in de markt worden gezet deze duur goed aan te kunnen.

Percelenregeling

Een deel van de partijen geeft aan wel ervaring te hebben met aanbestedende diensten die via de percelenregeling een gedeelte van de opdracht 1 op 1 gunnen aan bijvoorbeeld lokale (sociale) initiatieven. Hierbij geven de partijen aan mensen met een afstand op de arbeidsmarkt op te leiden tot operator. Waarbij te denken is aan activiteiten zoals: bijhouden, schoonmaken en het vullen van de koffiemachines.

Assortiment en machines

Over het algemeen geven de partijen aan dat de keuzes binnen een standaard assortiment sterk afhankelijk is van de soort automaat, het budget en de doelgroep. De partijen geven aan dat het mogelijk is om zowel verse melk als plantaardige melk uit te vragen, waarbij opgemerkt wordt dat verse melk de grootste kostenpost zal zijn en dagelijks veel verzorging nodig heeft. Dit zal ook te merken zijn in de kosten. Zowel verse melk als plantaardige melk wordt aangeraden op een beperkt aantal locaties per gebouw, zoals bijvoorbeeld ontmoetingsplekken. Dit kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid als er meer vraag naar komt.

Aangezien er meer aandacht is voor de theedrinkers wordt er aangeraden om gemiddeld 8 theesoorten aan te bieden. Hierin kan gevarieerd worden in bijvoorbeeld zwarte thee, kruiden thee en fruit thee. De leveranciers adviseren losse thee zakjes aan te bieden. Daarnaast biedt een partij Fairtrade en bio thee met ruim 19 soorten smaken, waaruit gekozen kan worden.

Wat betreft decafé raden de leveranciers aan om sticks aan te laten bieden. Dit wordt aangeraden, omdat dit over het algemeen maar door een klein groep mensen wordt afgenomen. Op het gebied van vendingmachines is het over het algemeen mogelijk om vendingmachines uit te vragen bij de koffieleveranciers en heeft dit niet veel invloed op de prijs. Bij een deel van de partijen is dit niet mogelijk, omdat de partijen hier niet in gespecialiseerd zijn.

Daarnaast geven de leveranciers over het algemeen aan soepsachets aan te kunnen bieden bij de automaat. Hierdoor kunnen er meerdere smaken worden aangeboden. Soep aanbieden vanuit de automaat zorgt ervoor dat er beperkt aantal keuzes kan worden aangeboden. Ook kunnen de partijen gezonde keuzes beschrijven betreft de soep, omdat soep relatief zoutig kan zijn.

De partijen geven aan op maat gemaakte meubels te kunnen aanbieden voor de koffieautomaten met een sociale en/of duurzame insteek. Een deel van de partijen geeft aan dat de implementatie periode hierdoor mogelijk langer zou kunnen duren. De partijen geven aan de kasten op maat aan te bieden die circulair zijn. Ook geven de partijen aan dat de meubels kunnen worden gemaakt door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Een manier om dit uit te vragen is om expliciet te vragen naar circulaire meubels op basis van Social Return.

De meerderheid van de marktpartijen geeft aan dat er geen koffieautomaten kunnen worden aangeboden die alle verschillende type en formaten bekers kunnen lezen. Hierbij wordt benoemd dat er met name problemen worden ondervonden met het aflezen van glas in verband met doorzichtigheid. Een deel van de partijen geeft aan dat de volume kan worden ingesteld. Dit kan over het algemeen op basis van 120cc, 220 cc of op basis van het maken van een keuze tussen S,M of L. Er wordt door de partijen aangeraden om dit mee te nemen in de uitvraag. Zij geven aan dat dit de meest gangbare maten zijn voor de meeste bekers. Een overige partij geeft aan dat er automaten zijn die alle soorten bekers/mokken/ glazen kunnen aflezen. Het aanpassen van de inhoud is hier niet mogelijk, dit resulteert namelijk dat de consumptie geen optimale smaak krijgt en de verhoudingen niet kloppen. De partij geeft aan dat het aanpassen van de inhoud enkel mogelijk is als je veel keuzes gaat aanbieden. In de uitvraag kan worden meegenomen als wens om te vragen naar oplossingsgerichtheid van de opdrachtnemer.

Smaaktest

Alle marktpartijen geven aan ervaring te hebben met een beoordeling en smaaktest na de voorlopige gunning als verificatie. De partijen zijn het er over eens dat het belangrijk is om een smaaktest uit te voeren en bevelen dit aan om uiteindelijk de juiste kwaliteit te leveren. Daarnaast geven de partijen aan dat het uitvoeren van een smaaktest betrokkenheid bij de medewerkers creëert. Marktpartijen geven aan de verificatietest enkel bij voorlopige gunning uit te voeren.

Om ervoor te zorgen dat het resultaat van een smaaktest ook echt invloed kan hebben op de keuze, maar wel blijft passen binnen de aangeboden prijs raden de marktpartijen aan de 2 tot 3 koffieblends uit te vragen binnen dezelfde prijsbandbreedte. Hierdoor kunnen de partijen een goede keuze aanbieden in de aangeboden prijs. De inschrijvers zullen hun offerte baseren op twee tot drie blends. Door middel van de verificatietest kan er een blend worden uitgekozen. Indien er sprake is van prijsverschillen wordt er geadviseerd dit helder te maken in het prijzenblad. En dat dit uiteindelijk wordt meegenomen in de beoordeling.

Duurzaamheid

Alle partijen geven veel verschillende mogelijkheden aan voor duurzaamheid en circulariteit, zoals energiezuinige/circulaire machines, mono verpakkingen, afvalverwerking, verschillende certificaten en keurmerken zoals RFA, Bio, Fairtrade en verwerken koffiedroes. Daarnaast zijn er ook veel initiatieven die zonder specifiek certificaat verder gaan dan deze certificeringen. Daarbij is het belangrijk te kijken naar de percentages gecertificeerd in de blend en naar de gehele transparantie in de keten.

Refurbished machines behoren zeker tot de mogelijkheid, echter wordt daarbij wel aangegeven dat als we het volledige park gereviseerd uitvragen we daarbij te zeer beperken, omdat niet iedereen over die grote hoeveelheden beschikt. Daarnaast wordt er aangegeven dat het ook geen verschil maakt in kosten per machine en het ook niet altijd duurzamer is omdat veel onderdelen vervangen moeten worden om deze weer de gehele contractperiode mee te laten gaan en ouder apparatuur vaak minder energiezuinig is. Een andere partij adviseert in de uitvraag uit te gaan van nieuwe machines om een gelijk speelveld te creëren en bijvoorbeeld bij het later bijplaatsen van machines wel refurbished toe te staan.

Het is belangrijk dat het mogelijk is dat de koffieautomaten vanuit zowel een staande als zittende positie bedienbaar zijn. De marktpartijen geven aan op verschillend wijzen hier rekening mee te houden. Een deel van de partijen geeft aan dat de automaten ongeacht de meubel over een lage dankuitgifte beschikken, waardoor de automaten bijvoorbeeld voor rolstoelgebruikers bereikbaar is. Een partij geeft aan om in overleg passend advies te kunnen bieden over de optimale plaatsing van de koffieautomaten. Een deel van de partijen geeft aan dat het goed is om rekening te houden met de hoogte van de onderkast en/of bedieningsscherm.

Daarnaast is het ook belangrijk om rekening te houden met non visuele bediening van de koffieautomaten omdat deze ook bijvoorbeeld door een slechtziende bediend moeten kunnen worden. Marktpartijen hebben hier gevarieerd op geantwoord. Zo geven partijen aan dat de mogelijkheid er is om een spraakfunctie te installeren of de automaten van braille toetsen te voorzien. De overige deel van de partijen geeft aan dat er beperkte mogelijkheden zijn en dat er aanvullende oplossingen geboden kunnen worden. De gemiddelde koffiemachine is namelijk door middel van een touchscreen te bedienen. Automaten met druktoetsen zijn beschikbaar in de markt, echter in mindere mate voor bijvoorbeeld verse melk.

Over het algemeen geven de marktpartijen aan dat het zeer positief is dat de Provincie Utrecht de CO-2 uitstoot inzichtelijk wil maken. Alleen geeft de meerderheid van de partijen aan dat dit niet gebruikelijk en haalbaar is voor hen. De marktpartijen geven aan dat het raadzaam is om de aanbieder de mogelijkheid te bieden om hen eigen wijze aan te tonen welke resultaat er kan worden behaald in termen van reductie tot CO-2 uitstoot. Dit om te vermijden dat er aanbieders worden uitgesloten. Wel geven de partijen aan open te staan om dit samen te onderzoeken met de Provincie Utrecht en te willen bespreken wat herhaalbaar is betreft CO-2 reductie.

Een deel van de partijen geeft aan dat het gebruikelijk is dat de CO-2 uitstoot inzichtelijk wordt gemaakt en staan hier voor open. Zo geven deze partijen aan om op de korte termijn volledige inzicht te kunnen bieden in de CO-2 uitstoot op bepaalde gebieden. Hierbij te denken aan bijvoorbeeld: verbruik, transport, productie etc. Dit om Provincie Utrecht uiteindelijk te helpen om de CO-2 doelstellingen te behalen. Afsluitend adviseert een enkele partij om het inzichtelijk maken van de CO-2 uitstoot in de gunningcriteria op te nemen.

Op het gebied van duurzaamheid, klimaat en circulariteit geven de marktpartijen over het algemeen aan de volgende eisen voor te schrijven, namelijk:

- Certificering Biologisch of fairtrade.
- De automaten zijn voorzien van een minimale energielabel A/A+
- Social Return 5%
- Inzicht in CO-2 uitstoot van koffie en thee.

De onderdelen die zich ervoor lenen om de markt met een onderscheidend voorstel op te laten doen betreft gunningscriteria zijn over het algemeen volgens de marktpartijen:

- Aantoonbaar inzet op het reduceren van CO-2 uitstoot.
- Sociale invulling.
- Lokaal samenwerken.
- Hergebruik van koffiedroes.
- De partijen het percentage recyclebare of circulair herbruikbare koffiemachines te beschrijven dat zij van plan zijn in te zetten. Tevens wordt er gevraagd op welke manier de inschrijver dit organiseert en borgt.
- Innovaties, bijvoorbeeld veganistische melkpoeder.

Innovatie

De marktpartijen delen dezelfde opvatting dat de werkplekken gefocust zijn op het ontmoeten. Koffie is daarbij belangrijk. De beleving rondom de automaat en het verhaal achter de koffie zijn belangrijke zaken om mee te nemen. Over het algemeen zijn de marktpartijen het er over eens dat er meer vraag en aandacht moet komen voor thee en water drinkers naast de standaard koffie voorziening, in het kader van vitaliteit en gezondheid. Ook is cold coffee in opkomst en wordt er verwacht dat er in de toekomst hier meer vraag naar zal komen. Daarnaast is er steeds meer vraag naar plantaardige melk, vegan melk en cacao producten. De marktpartijen merken dat de vraag om koffiedroes op te halen en te laten verwerken ook steeds groter wordt. Naast de ingrediënten wordt er gestreefd naar de verduurzaming en het minimaliseren van verpakkingen, met als uiteindelijke doel volledig verpakkingsvrij. Daarnaast benoemd een partij dat die zich richt op het ontwikkelen van effectieve oplossingen voor het hergebruik van eigen koppen. De partij geeft aan dat het van belang is om het gebruik van persoonlijke kopjes te stimuleren.

Een deel van de partijen geeft aan dat hun nieuwe aangeboden automaten aansluiten op relevante trends en ontwikkelingen. De aangeboden moderne apparaten zijn niet alleen gebruiks- en onderhoudsvriendelijk, maar ook duurzaam geproduceerd en recyclebaar. Ook dragen de automaten bij aan energiebesparing en bevatten de automaten een A+- energielabel. Daarnaast zijn de automaten opnieuw in te zetten door middel van refurbishment en circulair. De automaten houden het consumptieverbruik bij, en vertaald zich naar rapportages. Overigens wordt er benoemd dat er meer aandacht dient te komen voor de beleving rondom de koffie en de andere warme dranken.

Overig

Een partij ga aan zich ervan bewust te zijn dat veel overheden met het probleem kampen om de werknemers weer naar kantoor te krijgen. Deze partij raadt aan om in de uitvraag mee te nemen dat er wordt gekeken naar invulling van de koffiecorners op het gebied van aankleding en beleving.

Daarnaast werd er door een partij benoemd de wens te hebben om gesprekken te voeren bij de gunning en de eventueel te houden verificatiegesprekken. Zij geven aan het aan dat persoonlijke betrokkenheid van belang is bij een langdurige samenwerking.