



Marktconsultatie

Sanitaire voorzieningen

Inleiding

De gemeente Delft heeft als aanbestedende dienst een marktconsultatie gehouden ter voorbereiding op de aanbesteding voor duurzame sanitaire voorzieningen. De informatie die de gemeente Delft door middel van de marktconsultatie verkreeg neemt zij mee in haar overweging in de te volgen procedure en de inhoud van de komende aanbesteding. In dit verslag leest u de belangrijkste bevindingen van de marktconsultatie en bijbehorende conclusie en aanbevelingen.

Visie en aanleiding

Binnen de gemeente is de afdeling Frontoffice en Facilitair onder meer verantwoordelijk voor huisvesting en de inkoop en levering van facilitaire diensten en middelen. Zij zet zich in om een prettige en veilige werkomgeving te creëren voor de medewerkers van de gemeente.

Door in de uitvoering van het werk aandacht te hebben voor welzijn, duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen draagt zij bij aan de ambities van de gemeente.

De gemeente Delft heeft een overeenkomst met één opdrachtnemer voor het verzorgen van sanitaire middelen inclusief damesverbandcontainers en schoonloopmatten. De gemeente Delft heeft verschillende panden die voorzien moeten worden van sanitaire voorzieningen, serviceproducten en verbruiksartikelen. Deze overeenkomst dient opnieuw aanbesteed te worden. De Gemeente Delft wil onderzoek in de markt om een goede scope vast te kunnen stellen die passend is bij de huidige ontwikkelingen.

Huidige situatie

De huidige overeenkomst betreft een samenwerking met een leverancier die de sanitaire voorzieningen verzorgt voor 22 verschillende panden van de gemeente Delft. Het betreft de levering, (de)montage, recycling, service en onderhoud van de sanitaire voorzieningen in de hoofdgroepen: handhygiëne, toilethygiëne, hygiëneboxen en overig matten, afvalbakken en keukendoeken. De sanitaire voorzieningen zijn eigendom van de leverancier en worden periodiek bijgevuld en/of omgewisseld en onderhouden. Het omwisselen van producten gebeurt deels door de schoonmaakpartij van de gemeente Delft. Dit zijn vooral mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Naast service, levert de huidige leverancier ook de verschillende verbruiksartikelen. Dit betreft o.a. het toiletpapier, zeepflacons (foam) etc. In de huidige situatie worden de verbruiksartikelen onbeperkt aangeleverd om 'neeverkoop' per automaat/ dispenser te voorkomen.

Hoofdgroepen:	Product(onderdelen):
Handhygiëne	Handen wassen dispensers inclusief vulling
	Handen drogen dispensers inclusief vulling
Toilethygiëne	Toiletpapierrol dispenser inclusief vulling
	Toiletbrilreinigingsspray dispenser inclusief vulling
	Luchtverfrissing dispensers inclusief vulling
	Toiletborstelhouder inclusief toiletborstel
Hygiëneboxen	Damesverbandbox inclusief verwisseling
	Box voor luiers, incontinentiemateriaal en stomazakjes inclusief verwisseling
Overig	Schoonloopmatten
	Keukendoeken
	Inzameling-/recyclingvoorziening

Doel van deze marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is meer inzicht te krijgen voor het afbakenen van de scope van de opdracht, bepalen van het gewenste duurzame kwaliteitsniveau, de invulling van het Programma van Eisen, het opstellen van gunningscriteria en het ramen van de opdracht. Hiervoor is een vragenlijst opgesteld. De antwoorden dienen als één van de informatiebronnen voor het verder uitwerken van de plannen en mogelijk ook voor de aanbestedingsdocumenten. De marktconsultatie levert voordelen op voor alle betrokken partijen. Gemeente Delft constateert wat er mogelijk is en wat er leeft in de markt. Zo helpt het om de eisen en eigenschappen van het gevraagde zo te formuleren dat de markt op een goede wijze kan aanbieden. Voor de deelnemers is er het voordeel dat zij vroegtijdig een beeld hebben van de behoefte van gemeente Delft. Daarnaast kunnen zij bijvoorbeeld invloed hebben op eisen die de gemeente opneemt in de aanbestedingsstukken. Hierdoor dragen de marktpartijen bij aan het vergroten van de succeskans van de mogelijke aanbesteding.

Het doel van de marktconsultatie is verder om:

- de eigen uitgangspunten en aannames te toetsen;
- eigen ideeën en oplossingsrichtingen te toetsen;
- een beeld te krijgen van visies, suggesties, ideeën en innovaties van marktpartijen.

Welke vragen heeft de gemeente Delft?

Vraagstelling marktconsultatie Sanitaire Voorzieningen	
<i>A Algemene informatie</i>	
Naam organisatie:	
Naam en contactgegevens contactpersoon:	
Wat is de grootte van uw organisatie, uitgedrukt in het aantal mensen (in fte) dat u in dienst heeft?	

Werkt u samen met andere bedrijven/ onderaannemers in de keten? Zo ja, op welke aspecten?	
B Duurzaamheid	
Welke ontwikkelingen ziet u op dit moment op het gebied van duurzaamheid?	Bij leveranciers vinden verschillende ontwikkelingen plaats op het gebied van duurzaamheid, maar ook bij aanbestedende diensten. De grootste veranderingen zijn als volgt: • Toenemend belang van MVO-certificeringen. Aanbestedende diensten nemen in toenemende mate MVO-certificeringen op in het Programma van Eisen, bijvoorbeeld de CO₂- en MVO- Prestatieladder die organisaties onafhankelijk beoordelen op hun volledige bedrijfsvoering. • Aandacht voor duurzaam vervoer. Steeds meer aanbestedende diensten vragen om maatregelen om de CO₂-uitstoot van de vervoersbewegingen terug te dringen. • Behoeftte aan duurzame producten. Aanbestedende diensten zoeken innovatieve, duurzame producten. Denk bijvoorbeeld aan circulaire (foam)zeep gemaakt van sinaasappelschillen die anders weggegooid zouden worden. Of aan toiletpapier en handdoekjes die zijn gemaakt van bamboe. Bamboe slaat 35% meer koolstof op en laat meer dan 35% meer zuurstof vrij. Bij leveranciers spelen de volgende ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid: • Inzet alternatieve grondstoffen voor productie van hardware en verbruiksproducten (met name papieren supplies) • Initiatieven voor het inzamelen en recycleren van de gebruikte handdoekjes en mogelijkheden voor ketensamenwerking op dit gebied
Wat adviseert u ons in het kader van duurzaamheid en waarom? ○ Touchless papieren handdoekjes (huidige situatie) ○ Papieren handdoek zigzag dispenser	In het kader van duurzaamheid worden de volgende zaken geadviseerd voor de uitvraag van de handdoekjes: - Papieren handdoek zigzag multifond dispenser. Deze behoeft geen batterijen en

○ Drogers (momenteel geen stroompunten aanwezig) ○ Wasbare handdoekrollen (elektrisch of handmatig) ○ Type toiletpapier (rollen of tissues)	is na gebruik voor een groter deel te recycleren. - Gebruik van papieren handdoekjes van gerecycled materiaal. - Gebruik van wasbare handdoekrollen van biokatoen. Dit is een duurzame oplossing in combinatie met een duurzaam wasproces en elektrisch vervoer. Toiletrollen: - Toiletrollen met vel-voor-velafgifte reduceert afval tot 40%. Deze worden geleverd op rol zonder kartonnen kern. - De rollen van 100 meter zijn het meest gangbaar in de markt. Het gebruik van losse tissues kan bepaalde leveranciers uitsluiten. De duurzaamheid zit in het productieproces. Het advies is daarom om certificeringen aan het toiletpapier te verbinden zodat de leverancier vrij is om de meest duurzame optie aan te bieden.
Welke minimale eisen op het gebied van duurzaamheid adviseert u ons uit te vragen?	Voor minimumeisen in het kader van duurzaamheid wordt het volgende geadviseerd: - Ecolabel of een gelijkwaardige zelfclaim. Hierbij is het nadrukkelijke advies om alternatieve grondstoffen of specifieke producten zonder ecolabel niet uit te sluiten. Alternatieve grondstoffen zijn soms duurzamer dan het gebruikelijke product, en het is niet voor alle artikelen mogelijk om deze te voorzien van een ecolabel. - Hardware en verbruiksartikelen van gerecycled materiaal. - Gerecycled hygiënapapier met EU-Ecolabel en FSC-keurmerk en 100% gerecyclede vezels van grondstoffen uit verantwoorde bossen. - Biologisch afbreekbare zeep - Maatregelen voor duurzaam transport - CO₂-prestatieladder - MVO-prestatieladder Een aanvullende tip is het uitvragen van een kansendossier, eventueel als gunningscriterium. Veel leveranciers bieden unieke en uiterst duurzame producten die bijdragen aan de duurzame doelstelling van de gemeente Delft. Maar als er

	maar één leverancier is die zo'n product kan leveren, wordt de markt beperkt. Het kansendossier biedt inschrijvers de mogelijkheid producten verder te verduurzamen tijdens de looptijd van de overeenkomst.
Is de markt ingespeeld op de vraag naar circulaire automaten zoals zeepdispensers, toilettrolhouders en handdoekvoorzieningen?	De markt ontwikkelt zich op het gebied van circulaire automaten, maar de mogelijkheden zijn op dit moment beperkt. Het advies is om bijvoorbeeld te vragen naar de duurzaamheidskenmerken van de aangeboden automaten, zoals het productie- en recycleproces. Bedrijven zetten wel in op ontmanteling en hergebruik bij terugname.
Is uw organisatie in het bezit van een certificaat van de CO₂-prestatieladder en zo ja, welke trede?	Twee van de drie respondenten geven aan dat zij in het bezit zijn van een certificaat van de CO₂-prestatieladder (minimaal trede 3). Als eventueel alternatief voor dit certificaat wordt geadviseerd te vragen naar de maatregelen die de leverancier zelf neemt om CO₂-uitstoot te reduceren.
Houdt uw organisatie zich bezig met de verduurzaming van het wagenpark en zo ja, op welke wijze?	Alle respondenten houden zich bezig met de verduurzaming van het wagenpark, zowel voor de levering van producten als voor de interne bedrijfsvoering. Een enkele respondent geeft aan nu al elektrisch vervoer in te zetten waar mogelijk, met hybride voertuigen als alternatief. De andere respondenten bevinden zich in een proces van elektrificatie en verduurzaming, waarbij het emissieloze wagenpark groeit (onder andere op basis van een roadmap). Ook wordt er ingezet op bezorging via cityhubs, waarvanuit de producten elektrisch bezorgd worden in de steden.

C Financieel	
Adviseert u de gemeente Delft om een all-inprijs uit te vragen of een vaste prijs (huur) en variabele prijs (supplies) en waarom?	Het unanieme advies luidt om af te zien van een all-inprijs voor de gehele dienstverlening, en een splitsing te maken tussen de vaste prijs (huur/koop) en de variabele prijs (verbruiksartikelen). Dit biedt volgens de markt de volgende voordelen: 1. Transparantie in prijsopbouw, waardoor de uitgangspunten voor iedere inschrijver hetzelfde zijn, het makkelijker is om inschrijvingen te vergelijken en verrassingen achteraf worden voorkomen.

	2. Voorkomen van fluctuaties in de factuurstroom. Een vast bedrag per dispenser biedt een duidelijke forecast per maand of jaar, waardoor budgetteren en plannen eenvoudiger is. 3. Voordelen van huur. Bij huur zijn reparaties inbegrepen. Eventuele defecten aan de dispensers verhelpt de opdrachtnemer binnen een afgesproken tijd. Als de dispensers zijn aangeschaft, komen reparatiekosten voor rekening van gemeente Delft. Dat kan leiden tot onverwachte kosten. 4. Jaarlijks overzicht en eenvoudig doorrekenen. Door huurprijzen per week of maand in het prijzenblad op te nemen en eenvoudig door te rekenen naar een huurprijs per jaar, kan het verwachte jaarverbruik worden aangegeven. Inschrijvers kunnen dit afprijzen. 5. Beperken van risico Het verbruik kan gedurende de overeenkomst fluctueren, soms extreem (COVID19). Een vaste huurprijs beperkt het risico voor beide partijen. 6. Competitieve prijs Door het splitsen van de vaste en variabele kosten worden de aanbiedingen van de inschrijvers competitiever en is de kans op meer inschrijvingen groter.
--	--

<i>D Ketensamenwerking en dienstverlening</i>	
Welke ontwikkelingen ziet u op het gebied van ketensamenwerking?	Er vindt met name een ontwikkeling plaats op het gebied van de afvalstroom. De gebruikte papieren handdoekjes worden apart ingezameld, zodat deze kunnen worden gerecycled. Een enkele partij heeft ook ervaring met ketensamenwerking voor de reductie van CO ₂ -uitstoot. Verder wordt er voor het algemene werkproces samengewerkt met schoonmaakdienstverleners.
Adviseert u de gemeente Delft om fullservice-dienstverlening uit vragen voor onderstaande dienst?	Het advies voor deze dienst is divers. De eerste respondent adviseert om de serviceproducten en de inkoop van verbruiksartikelen onder te

<i>“Het leveren van artikelen voor de verschillende sanitaire voorzieningen en de daarbij behorende dienstverlening”</i>	brengen in verschillende percelen. De ervaring leert dat daar vaker op ingeschreven wordt. De tweede respondent ziet voordelen in het uitvragen van een fullservicedienstverlening, met name op het gebied van volledige ontzorging en voorraadbeheer. De derde respondent adviseert om voor luchtverfrissers, dameshygiëneboxen en matten fullservicedienstverlening en een all-inprijs uit te vragen. Voor overige dispensers werken zij samen met de schoonmaakdienst.
---	--

F Overig	
Welke tips zou u willen meegeven inzake het opstellen van het Programma van Eisen en/of de aanbestedingsprocedure?	1. Vraag naar onderscheidend vermogen. Kijk niet alleen naar voor de hand liggende onderwerpen bij de gunningscriteria, zoals een concept-implementatieplan of voorraadbeheer. Beide onderwerpen zijn vrij generiek, waardoor het voor inschrijvers lastig is om zich hierop echt te onderscheiden. Daardoor is het risico groot dat de prijs alsnog doorslaggevend is bij de gunning. Ook zegt de kwaliteit van het implementatieplan weinig over de uitvoering van de dienstverlening vanaf de start van het contract. Het advies is om de doelstellingen voor de aanbesteding duidelijk te beschrijven en inschrijvers te vragen naar hun bijdrage en toegevoegde waarde in het behalen van de doelstellingen. Voorbeelden hiervan zijn de maatregelen die inschrijvers tijdens de hele contracttermijn nemen om de ecologische voetafdruk van de dienstverlening te verminderen, hoe inschrijvers aansluiting zoeken met de gemeente Delft of hoe ze positief bijdragen aan de hygiëne en de beleving van de toiletruimtes. 2. Een case opnemen, om een goed beeld te krijgen hoe inschrijvers de dienstverlening in de praktijk invullen. Dit geeft inzicht in de flexibiliteit en het probleemoplossend vermogen van de inschrijvers en de mogelijkheden voorbij de scope van de opdracht. 3. Prijs-kwaliteitverhouding. Het advies is om in de gunningsmethodiek een verhouding te

	hanteren van ten minste 60% kwaliteit en 40% prijs. Het uitvragen van generieke gunningscriteria resulteert snel in een gunning op basis van de laagste prijs. Het is belangrijk dat inschrijvers de ruimte krijgen zich te onderscheiden als kwaliteit zwaarder meeweegt. 4. Geen restrictieve eisen. Er staan vaak restrictieve eisen in het Programma van Eisen (PvE), geschreven op een specifieke leverancier. Dit is vaak de voornaamste reden om niet in te schrijven op een aanbesteding. Het advies is om inschrijvers de ruimte te geven de beste oplossing te bieden en om open te staan voor suggesties die gedaan worden bij vragenstelmomenten. Een voorbeeld is om geen specifieke afmetingen uit te vragen voor dispensers. Iedere leverancier heeft zijn eigen oplossingen en dispensers. Vraag bij de toiletrolautomaat bijvoorbeeld een capaciteit uit van ten minste twee rollen van 100m, wat de standaard is, en laat het aan de markt om de beste optie te bieden. Dit vergroot de kans op meerdere inschrijvingen en op de beste oplossing voor de vraag. 5. Goede informatieverstrekking. De volgende zaken worden belangrijk geacht in een bestek over sanitaire dienstverlening om een goede aanbidding te kunnen doen: • Een overzicht van alle locaties in de scope incl. adresgegevens; • Aantal dispensers uitgesplitst per type, per locatie in de huidige situatie en in de gewenste situatie, mocht dit afwijken of veranderen in de nabije toekomst; • Een indicatie van het gemiddelde verbruik per jaar bij een normale bezetting (pre-coronapandemie of juist post-coronapandemie, als door thuiswerken de situatie is veranderd); • De beschikbaarheid van de locaties. Denk aan de openingstijden en aanspreekpunten;
--	--

	• De doelstellingen van de opdracht. Naast goede voorzieningen: wat wil de gemeente Delft bereiken binnen de looptijd van de overeenkomst? • Een duidelijke en goed onderbouwde scoringsmethodiek voor de aangeboden prijs (relatieve of objectieve beoordeling) in combinatie met een duidelijke beoordelingssystematiek van de kwaliteitscriteria. Gebeurt dit bijvoorbeeld op basis van consensus in het beoordelingspanel of door gemiddelde scores. 5. Inschrijvers challenges om de beste en duurzaamste oplossing aan te bieden. Hierbij niet alleen beoordelen op het keurmerk van het product maar ook het verhaal achter het product en de productieketen. Beoordeel ook het productieproces en het transport van de fabrikant naar de gemeente Delft. Zo is een fabriek die dichtbij produceert waarschijnlijk duurzamer. 6. Inkoopplusmodel Vraag uit op transparante wijze op het inkoopplusmodel. Hierbij wordt transparantie gevraagd aan de leveranciers waarbij de aanbestedende dienst beoordeelt op het percentage aan opslag dat de leverancier rekent op de inkoopprijs.
Heeft u interesse om mee te doen aan de aanbesteding van de gemeente Delft?	Alle respondenten geven aan dat zij interesse hebben om in te schrijven. Een enkeling stelt als voorwaarde dat de serviceproducten en de inkoop van verbruiksartikelen ondergebracht worden in verschillende percelen.

Conclusie en aanbevelingen

Uit de marktconsultatie blijkt dat er veel mogelijkheden zijn op het gebied van duurzaamheid. Het advies is om vooral te richten op gerecycled materiaal, batterijloze dispensers en duurzaam vervoer. Daarnaast zijn er mogelijkheden voor ketensamenwerking op het gebied van recycling en CO₂-reductie. Het is ook mogelijk om keurmerken uit te vragen als het EU-Ecolabel en certificaten als de CO₂-prestatieladder. Echter, het is ook belangrijk om verder te kijken dan de keurmerken en certificaten en ervoor te waken goede producten en leveranciers uit te sluiten op basis hiervan. Het is raadzaam om ruimte te bieden voor alternatieven, bijvoorbeeld door middel van een kansendossier, en te vragen naar zaken als productieprocessen. Het wordt afgeraden om een all-

inprijs voor de hele dienstverlening uit te vragen. Het splitsen van vaste en variabele kosten zorgt onder andere voor transparantie en het verlagen van risico's. Voor de fullservicedienstverlening die komt kijken bij de levering van specifieke producten als luchtverfrissers, dameshygiëneboxen en matten wordt een all-inprijs wel aangeraden. Ook wordt de tip gegeven om de serviceproducten en de inkoop van verbruiksartikelen onder te brengen in verschillende percelen. Het belangrijkste advies voor het Programma van Eisen is om niet alles vast te leggen, maar uitdagingen uit te leggen en om een oplossing vragen, zodat inschrijvers niet beperkt worden in hun aanbidding. Andere adviezen voor de aanbestedingsprocedure zijn onder andere het sturen op onderscheidend vermogen van inschrijvers, bijvoorbeeld door het opnemen van een case, het opnemen van een passende prijs-kwaliteitverhouding en het verstrekken van voldoende informatie.