

Protocol

Belevingstest en Publieksjury

Projectnummer 24035

Opdrachtgever

Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (CFD)/IUC Belastingdienst

Opdrachtnemer

Essensor B.V.

HEAD OFFICE & RESEARCH CENTER
Marijkeweg 22A, 6709 PG Wageningen, NL
+31 318 45 22 22 • essensor@essensor.nl

BRANCH OFFICE & RESEARCH CENTER
Kon. Wilhelminalaan 5, 3527 LA Utrecht, NL
+31 30 251 67 72 • essensor@essensor.nl

BRANCH OFFICE & RESEARCH CENTER
Industrieweg 14, 3133 EE Vlaardingen, NL
+31 318 45 22 22 • essensor@essensor.nl

Inhoudsopgave

Protocol	1
Opdrachtgever	1
Opdrachtnemer	1
1. Inleiding.....	4
2. Omschrijving Belevingstest	5
2.1. Positionering Belevingstest t.o.v. reguliere smaaktesten.....	5
3. Praktische invulling Belevingstest	6
3.1. Fase 1 Voorbereiding Belevingstest	6
3.1.1. Inleiding	6
3.1.2. Testlocaties	7
3.1.3. Participanten aan de Belevingstest.....	7
3.1.4. Vragenlijst ten behoeve van het uitbrengen van een voorkeursstem.....	8
3.1.5. Logboeken en logboekhouders.....	9
3.2. Fase 2 Veldwerk Belevingstest	9
3.2.1. Inleiding	9
3.2.2. Tijdslijn	9
3.2.3. Stimuli	11
3.2.4. Instructie en motivatie medewerkers.....	11
3.3. Fase 3 Analyse en rapportage van de verworven data	12
4. Leveranciers informatie	12
4.1. Toegang leveranciers tot testlocaties	14
4.2. Levering automaten	14
4.3. Instellingen en onderhoud automaten	15
4.4. In geval van storing	15
4.5. Ondersteunende producten	16
5. Protocol Publieksjury	17
5.1. Inleiding.....	17
5.1.1. Aanleveren van de concepten door leveranciers	18

5.1.2. Gedetailleerde omschrijving onderwerpen	18
5.1.3. Voorinschrijving en selectie van de geïnteresseerde medewerkers	20
5.1.4. Beoordeling van de concepten	20
5.1.5. Planning Publieksjury	20
5.2. Analyse en rapportage van de verworven data Publieksjury	21

1. Inleiding

CFD zet een aanbestedingsonderzoek in onder de noemer “Proef de Toekomst” met het oog op vernieuwing van de catering en drankenvoorzieningen op de werkplekken binnen haar locaties. Het aanbestedingsonderzoek bestaat uit twee onderdelen, namelijk een Belevingstest (onderzoek 1) én een publieksjury (onderzoek 2).

CFD heeft ervoor gekozen om beide onderzoeken uit te besteden aan Essensor, een onafhankelijk marktonderzoeksbureau, dat voldoet aan de volgende criteria, om zo ondersteuning te bieden binnen de aanbesteding:

- a) gespecialiseerd in het uitvoeren van sensorisch marktonderzoek, zowel op locatie van de klant als in de eigen onderzoek locatie;
- b) onafhankelijk van de leveranciers die betrokken zijn bij de aanbesteding “Proef de toekomst”.
- c) In het bezit van een ISO certificaat (NEN-ISO 20252:2019 en; Markt-, opinie- en sociaal wetenschappelijk

Binnen onderzoek 1 staat de acceptatie van de medewerkers die werkzaam zijn in de locaties die CFD faciliteert ten behoeve van de warme en koude drankenvoorzieningen op de werkplekken centraal.

Binnen onderzoek 2 beoordelen (een deel van) de medewerkers die werkzaam zijn in de locaties die CFD faciliteert (hierna te noemen: de medewerkers) het totale concept van catering en warme- en koude drankenvoorzieningen die de leveranciers aanleveren.

Het huidige protocol beschrijft in hoofdstuk 2 t/m 4 de onderdelen van belang voor onderzoek 1, de Belevingstest. Hoofdstuk 5 beschrijft de onderdelen van belang voor onderzoek 2.

2. Omschrijving Belevingstest

Onder de Belevingstest wordt verstaan: een test waarin een deel van de medewerkers op de locaties die CFD faciliteert de kans wordt geboden een voorkeursstem uit te brengen voor één van de warme en koude drankenvoorzieningen van één van de ingeschreven leveranciers, op de werkplekken, op basis van hun integrale ervaring en waardering hiervan.

Onder integrale ervaring en waardering van warme en koude drankenvoorzieningen wordt verstaan: de totale beleving en waardering van de medewerkers. Deze bestaat uit; de automaten zelf, de dranken uit de verschillende drankenvoorzieningen, de losse bijgeleverde producten (lees bijv.: theezakjes, suiker en de roerstaafjes) en de geleverde diensten rondom de drankenvoorzieningen op de werkplekken.

De procedure voor de Belevingstest is opgebouwd uit drie fasen. Deze zijn als volgt:

1. Inschrijving van leveranciers

De Belastingdienst heeft leveranciers van catering en warme- en koude drankenvoorzieningen de kans geboden om zich in te schrijven in het aanbestedingsonderzoek, aan de hand van vooraf vastgestelde objectieve criteria. Deze criteria zijn in een eerder stadium opgesteld door CFD.

2. Belevingstest

Onder een Belevingstest wordt hier verstaan: een test waarin de medewerkers de kans wordt geboden een voorkeursstem uit te brengen voor één van de warme en koude drankenvoorzieningen van één van de ingeschreven leveranciers, op de werkplekken, op basis van hun integrale ervaring en waardering hiervan.

3. Gunning aanbesteding aan leverancier

De resultaten van de Belevingstest geven inzicht in welk van de ingeschreven leveranciers de meeste voorkeursstemmen krijgt onder de medewerkers. De gunning wordt bepaald aan de hand van een door CFD opgesteld rekenmodel.

Het huidige protocol beschrijft de tweede fase van de zojuist beschreven procedure, de Belevingstest, en dient als leidraad voor het uitvoeren hiervan.

Doelstelling van dit protocol is het verwezenlijken van een kwalitatief hoogwaardige Belevingstest. Hieronder wordt verstaan:

1. het waarborgen van betrouwbare en valide resultaten;
2. het uitsluiten van concurrentievoordelen tijdens de Belevingstest zelf, dat wil zeggen de deelnemende leveranciers ondervinden tijdens de Belevingstest een nadelen dan wel voordelen ten opzichte van elkaar.

2.1. Positionering Belevingstest t.o.v. reguliere smaaktesten

Met deze test wordt beoogd de medewerkers de ruimte te geven voor het meewegen van een breed scala aan factoren die van invloed zijn op hun ervaring en waardering van warme en koude drankenvoorzieningen op de werkplekken. Daarmee geeft deze Belevingstest erkenning aan een breder palet aan factoren dan het reguliere

onderzoek dat wordt uitgevoerd ten behoeve van soortgelijke procedures. Zo worden reguliere procedures veelal gebaseerd op enkel waardering van de smaak van de warme dranken, welke wordt gevormd in een niet natuurlijke werk- en interactieomgeving en op basis van een momentopname.

Daarbij wordt aangenomen dat een Belevingstest succesvoller is voor het creëren van draagvlak voor de toekomstige leverancier. In tegenstelling tot een reguliere procedure wordt een groter aantal medewerkers (N=1200 netto) de kans geboden hun voorkeursstem uit te brengen.

3. Praktische invulling Belevingstest

Binnen de Belevingstest, zijn een drietal fasen te onderscheiden, namelijk:

Fase 1 | Voorbereiding Belevingstest;

Fase 2 | Veldwerk Belevingstest;

Fase 3 | Analyse en rapportage van de verworven data.

De betrokken partijen zijn als volgt:

1. CFD als opdrachtgever van de Belevingstest;
2. de ingeschreven leveranciers;
3. de logboekhouders, aangesteld door CFD;
4. de medewerkers op de locaties die CFD faciliteert;
5. Essensor B.V.

In de hierna volgende hoofdstukken worden ieder van de drie genoemde fasen verder omschreven met daarbij specificatie van de rolverdeling. Bij vermelding van meerdere verantwoordelijke partijen is de eerst genoemde partij hoofdverantwoordelijke

3.1. Fase 1 | Voorbereiding Belevingstest

3.1.1. Inleiding

Het opstellen van dit protocol in de voorbereidingsfase van de Belevingstest dient ter waarborging van onderstaande punten:

- Het verzamelen van betrouwbare en valide resultaten;
- Het uitsluiten van concurrentievoordelen tijdens de Belevingstest zelf. Dat wil zeggen de deelnemende leveranciers ondervinden tijdens de Belevingstest geen nadelen dan wel voordelen ten opzichte van elkaar.

Activiteit	Verantwoordelijke
Opstellen protocol	Essensor
Akkoord op protocol	CFD
Communicatie over protocol naar leveranciers	CFD (via Tendersnet)
Communicatie over protocol naar logboekhouder	CFD
Toezegging van naleving protocol	Leveranciers

3.1.2. Testlocaties

De medewerkers nemen deel aan de Belevingstest in hun natuurlijke werk- en interactie omgeving. De automaten met bijbehorende warme en koude drankenvoorzieningen op de werkplekken worden daarmee ervaren en geëvalueerd in de omgeving waarin deze nu en in de toekomst gedronken zullen worden. De keuze tot een dergelijke testlocatie komt voort uit de doelstelling ruimte te geven aan de vele factoren die van invloed zijn op de waardering en beleving van drankenvoorzieningen op de werkvloer.

De gekozen testlocaties, te weten Den Haag (Pr. Beatrixlaan 512), Eindhoven (Fellenoord 15) en Apeldoorn (John F. Kennedylaan 8), zijn in een voorstadium door CFD gekozen en voldoen allen aan de volgende eisen:

1. de locaties faciliteren voldoende medewerkers (min. 750 werkplekken) om een rendabele bijdrage te leveren aan de steekproefgrootte van minimaal N=400 per locatie;
2. de locaties hebben voldoende ruimte en faciliteiten om de drankenvoorzieningen (lees: automaten) te kunnen plaatsen. Hierbij valt te denken aan voldoende wateraansluitingen en stroomgroepen;
3. de locaties bekleden elk een perceel. De gekozen locaties zijn samen representatief voor de drie verschillende percelen ingedeeld door CFD.

Activiteit	Verantwoordelijke
Naleving van de beschreven eisen per testlocatie	CFD
Communicatie over beschreven faciliteiten naar leveranciers	CFD (via Tendersnet)
Tijdig realiseren van evt. benodigde aanpassingen	CFD

3.1.3. Participanten aan de Belevingstest

De medewerkers staan binnen de Belevingstest centraal, gezien zij door CFD de mogelijkheid krijgen om invloed te hebben op de leverancierskeuze. Tijdens het veldwerk van de Belevingstest, dienen de medewerkers te voldoen aan de volgende criteria:

1. Medewerker zijn die CFD faciliteert;
2. Medewerker dient niet te hebben geparticipeerd aan de publieksjury (zie 1. Inleiding, onderzoek 2);
3. Medewerker dient gebruiker te zijn van de warme en koude drankenvoorzieningen die de verschillende leveranciers aanbieden. Dat wil zeggen, de medewerker dient met enige regelmaat de huidige koffie-,

- dan wel thee-, dan wel water-automaten te gebruiken;
4. Medewerker dient in de mogelijkheid te zijn om tijdens de duur van het veldwerk, tenminste éénmaal dranken te tappen uit de warme en/of koude drankenvoorzieningen op de eerder genoemde locaties (zie 3.1.2. Testlocaties).

Zoals bovenstaande impliceert is iedere medewerker die CFD faciliteert gemachtigd om te participeren aan de Belevingstest. Deelname is daarmee niet gebonden aan het hebben van een (vaste) werkplek op de locatie of de afdeling, waar de testautomaten worden geplaatst. Gasten zijn ook gemachtigd om te participeren aan de Belevingstest, met uitsluit van externe gasten. Toezicht op gasten versus externe gasten zal gewaarborgd worden in de vorm van een domeinnamen check op de ingevulde emailadressen.

Toezicht op bovenstaande criteria 1 zal door CFD gewaarborgd worden.

Toezicht op bovenstaande criteria 2, 3 en 4 zullen door Essensor gewaarborgd worden in de vorm van zogenoemde checkvragen in de online vragenlijst, die voorafgaande aan het uitbrengen van de voorkeursstem gesteld zullen worden. Bij een niet gewenst antwoord, zal de medewerker uitgesloten worden van deelname door een ingebouwde stop op de online vragenlijst.

Eén van de onderliggende doelstellingen van de Belevingstest is om een breed draagvlak te creëren voor de leverancier waaraan het contract wordt gegund. In dit kader is ervoor gekozen geen specifieke eisen te stellen aan de samenstelling van de steekproef voor wat betreft demografische gegevens (bijv. leeftijd en geslacht). De nadruk ligt op het bieden van een kans tot het uitbrengen van een voorkeursstem aan zoveel mogelijk medewerkers, dus een zo groot mogelijk aantal deelnemers, met een minimum van N=400 per locatie.

Er geldt geen maximum aantal medewerkers die een voorkeursstem mogen uitbrengen. Het streven is om een netto steekproef van 400 medewerkers (lees: voorkeursstemmen) per locatie te behalen, waarbij er een ondergrens zal gelden van 150 voorkeursstemmen. Wanneer de minimale N=400 per locatie is behaald, kan de keuze gemaakt worden om de mogelijkheid tot het uitbrengen van de stemmen door te laten lopen, of te stoppen. Dit zal in overleg tussen CFD en Essensor bepaald worden.

Activiteit	Verantwoordelijke
Toezen op criteria 1	CFD
Toezen op criteria 2, 3 en 4	Essensor

3.1.4. Vragenlijst ten behoeve van het uitbrengen van een voorkeursstem

Om het uitbrengen van een voorkeursstem te faciliteren, zal Essensor een online vragenlijst opstellen die makkelijk toegankelijk is voor alle medewerkers die werkzaam zijn in de locaties die CFD faciliteert.

De online vragenlijst zal via een QR code bij de desbetreffende drankenvoorzieningen toegankelijk zijn door deze code te scannen met telefoon of tablet, in de vorm van een wobbler. De QR code (éénzelfde code voor alle drankenvoorzieningen).

Iedere werknemer die de code scant, zal ten eerste worden gevraagd naar het emailadres en of diegene al heeft geparticipeerd aan de Publieksjury. Iedereen die niet aan de gestelde eisen voldoet zal worden uitgesloten van deelname. Hiermee kan Essensor toezien op de gestelde criteria aan de participanten (lees: de medewerkers) van de Belevingstest (zie 3.1.3. Participanten aan de Belevingstest). Het toezien is gebaseerd op de mate van

waarheidsgetrouwe beantwoording van de gestelde vragen door de medewerkers en kan eventuele onzuiverheden hier niet uit filteren.

Indien de medewerkers daartoe bereid zijn, zullen er nog een aantal aanvullende vragen gesteld worden om meer inzicht te krijgen de aard van de voorkeursstem. Een voorbeeld van een dergelijke vraag is op basis van welk aspect de voorkeursstem is uitgebracht.

Activiteit	Verantwoordelijke
Opstellen van vragenlijst	Essensor
Akkoord op vragenlijst	CFD

3.1.5. Logboeken en logboekhouders

Zoals eerder beschreven in de inleiding, is een essentieel onderdeel van de Belevingstest, en daarmee dit protocol, het uitsluiten van concurrentievoordelen onder de deelnemende leveranciers.

Onder de potentiële concurrentievoordelen wordt hier bijvoorbeeld verstaan het plaatsen van de drankenvoorzieningen of het tussentijds sleutelen aan de drankenvoorzieningen op wat voor manier dan ook.

Om deze uitsluitels te faciliteren, adviseert Essensor CFD om een logboekhouder(s) aan te stellen voor de periode van het veldwerk. Deze logboekhouders zullen de verantwoordelijk dragen om bovenstaande in acht te nemen, en de machtiging krijgen om correcties toe te passen waar nodig.

Input voor de inhoud van een dergelijk logboek zal door Essensor aangeleverd worden aan CFD.

Activiteit	Verantwoordelijke
Opstellen van inhoud logboeken	Essensor en CFD
Aanstellen logboekhouder(s)	CFD

3.2. Fase 2 | Veldwerk Belevingstest

3.2.1. Inleiding

Het veldwerk van de Belevingstest start op het moment waarop de medewerkers de drankenvoorzieningen op de werkplekken gaan gebruiken, in navolging van de installatie. Verdere informatie over de installatie zelf (welk perceel, welke tijden etc.) zal op een later moment door CFD gedeeld worden. Zie ook schouw bij hoofdstuk 4.

Het huidige hoofdstuk beschrijft de uitvoer van het veldwerk.

3.2.2. Tijdslijn

Het veldwerk van de Belevingstest zal gedurende een tijdsbestek van ongeveer drie achtereenvolgende weken lopen. Elk van de drie aangewezen locaties zal één werkweek dienst doen als veldwerklocatie, om zo de belasting voor de logboekhouders en de leveranciers aangaande het plaatsen en controleren van de drankenvoorzieningen op de werkplekken te verlagen. De volgorde waarin de locaties dienst zullen doen als veldwerklocatie zal willekeurig bepaald worden door CFD.

Het overzicht hieronder geeft een samenvattende weergave van de tijdslijn rondom de Belevingstest. De daarop volgende hoofdstukken beschrijven de verschillende activiteiten in meer detail.

Week	Activiteit	Verantwoordelijke
6	Protocol opstellen en finaliseren	Essensor
	Protocol delen met betrokken partijen	CFD (via Tendersnet)
8	Aanvullende A4 en informatie display indienen (uiterlijk vrijdag 23 februari)	Leveranciers (via Tendersnet)
9	Eventuele feedback op A4 en/of display terugkoppelen	CFD (via Tendersnet)
	Schouw locatie Eindhoven (donderdag 29 februari)	CFD/ Logboekhouders en leveranciers
	Definitieve A4 en informatie display geregistreerd (vrijdag 1 maart)	Leveranciers
	Schouw locatie Den Haag (vrijdag 1 maart)	CFD/ Logboekhouders en leveranciers
10	Schouw locatie Apeldoorn (maandag 4 maart)	CFD/ Logboekhouders en leveranciers
	Installatie voorzieningen op Locatie 1 (vrijdag 8 maart)	Logboekhouders en leveranciers
11	Start veldwerk Locatie 1 (maandag 11 maart t/m donderdag 14 maart)	
	Kalibratie en bijvullen drankenvoorzieningen (éénmaal per dag)	Logboekhouders en leveranciers
	Tussentijdse evaluatie steekproefgrootte	Essensor
	Eventueel bijsturen/acties ten behoeve van het behalen van een voldoende grote steekproef	CFD
	Afkoppeling drankenvoorzieningen op Locatie 1 (vrijdag 15 maart)	Logboekhouders en leveranciers
	Installatie drankenvoorzieningen op Locatie 2 (vrijdag 15 maart)	Logboekhouders en leveranciers
12	Start veldwerk Locatie 2 (maandag 18 maart t/m donderdag 21 maart)	
	Kalibratie en bijvullen drankenvoorzieningen (éénmaal per dag)	Logboekhouders en leveranciers
	Tussentijdse evaluatie steekproefgrootte	Essensor
	Eventueel bijsturen/acties ten behoeve van het behalen van een voldoende grote steekproef	CFD
	Afkoppeling drankenvoorzieningen op Locatie 2 (vrijdag 22 maart)	Logboekhouders en leveranciers
	Installatie drankenvoorzieningen op Locatie 3 (vrijdag 22 maart)	Logboekhouders en leveranciers
13	Start veldwerk Locatie 3 (maandag 25 maart t/m donderdag 28 maart)	
	Kalibratie en bijvullen drankenvoorzieningen (éénmaal per dag)	Logboekhouders en leveranciers

	Tussentijdse evaluatie steekproefgrootte	Essensor
	Eventueel bijsturen/acties ten behoeve van het behalen van een voldoende grote steekproef	CFD
	Afkoppeling drankenvoorzieningen op Locatie 3 (vrijdag 29 maart)	Logboekhouders en leveranciers

3.2.3. Stimuli

Gedurende het veldwerk per locatie krijgen de medewerkers de kans om zich een integrale mening te vormen over de verschillende warme- en koude drankenvoorzieningen.

Het streven van het veldwerk is een natuurgetrouwe consumptie. Dat wil zeggen, een wijze van consumptie die gelijk is aan de huidige wijze van consumptie in de huidige werk- en interactieomgeving. Met deze reden zullen de medewerkers zelf de warme- en koude drankenvoorzieningen bedienen (lees: tappen). Indien dit voor hen gebruikelijk is, worden de dranken getapt door collega's.

Om een eerlijke vergelijking tussen de warme- en koude drankenvoorzieningen te bewerkstelligen, zullen de verschillende machines van de verschillende leveranciers gerandomiseerd aangeboden worden op de werkplekken. Dit schema zal voorafgaande aan het veldwerk worden gedeeld met de leveranciers door CFD (via TenderNet).

Kalibratie en bijvullen van de drankenvoorzieningen zal éénmaal per dag plaatsvinden en uitgevoerd worden door de leveranciers, met daarbij begeleiding vanuit CFD. Er zullen tijdssloten beschikbaar worden gesteld door CFD waarop leveranciers de werkzaamheden uit kunnen voeren, waarbij CFD de tijdssloten gerandomiseerd toekent aan de verschillende leveranciers, op basis van het advies van Essensor. De tijdssloten zullen stand houden gedurende de veldwerkperiode per locatie, en zich dus dagelijks herhalen. Bij een volgende locatie zullen de tijdssloten opnieuw gerandomiseerd toegekend worden (waarbij éénzelfde leverancier nooit hetzelfde tijdsslot krijgt toegekend over de verschillende locaties).

Activiteit	Verantwoordelijke
Plaatsingsvolgorde bepalen	Essensor en CFD
Kalibratie en bijvullen drankenvoorzieningen (éénmaal per dag)	Logboekhouders en leveranciers

3.2.4. Instructie en motivatie medewerkers

Zoals eerder benoemd is het streven om een netto steekproef van 400 medewerkers (lees: voorkeursstemmen) per locatie te behalen, waarbij er een ondergrens zal gelden van 150 voorkeursstemmen). Om afwijkingen van de beoogde steekproef te voorkomen zijn een duidelijke instructie en motivering van de medewerkers voorafgaande aan, en gedurende de Belevingstest een belangrijk onderdeel.

Voor de instructie geldt dat deze helder en bondig moet zijn, om uitval aan het begin van de Belevingstest te voorkomen. De instructie kan bevatten, maar niet gelimiteerd zijn aan:

- Duiding van de beschikbare warme- en koude drankenvoorzieningen per locatie;
- Medewerkers zijn niet verplicht om alle deelnemende warme- en koude drankenvoorzieningen te gebruiken, alvorens een voorkeursstem uit te brengen. Zij worden echter wel aangemoedigd om alle

deelnemende warme- en koude drankenvoorzieningen te gebruiken, om een gedegen keuze te kunnen maken.

Om tijdig inzichtelijk te krijgen of de registratie van voorkeursstemmen achterblijft op het gewenste aantal gedurende de Belevingstest, zal Essensor aan het einde van elke dag van uitvoer een stand van zaken door communiceren aan CFD. Bij een achterblijvend aantal voorkeursstemmen, zal CFD de benodigde acties ondernemen om de toestroom van stemmen te verhogen. Daarbij dient een objectieve deelname van medewerkers te allen tijde gewaarborgd te worden. Denk hierbij aan een pakkende wervingstekst, zichtbare stimulansen die aanwezig zullen zijn op de drie gekozen locaties, digitale communicatie of een verloting van een prijs onder de deelnemende medewerkers. De motivatiemiddelen kunnen ingezet worden met het oog op het verhogen van de participatie van de medewerkers. Essensor kan hierin een adviserende rol spelen.

3.3. Fase 3 | Analyse en rapportage van de verworven data

Na afronding van het veldwerk van de Belevingstest, op uiterlijk vrijdag 22 maart 2024, zal Essensor de verworven data analyseren en uiteenzetten in een rapportage (volgens de Essensor standaard in PowerPoint). Onderdeel van de data analyse zal zijn het controleren van de logboeken, eventueel in overleg met de logboekhouders, met het oog op eventuele correcties die toegepast moeten worden op de data. Dit alles om een eerlijke vergelijking tussen de leveranciers te maximaliseren.

De nadruk van de rapportage zal liggen op de voorkeursstemmen, en heeft daarmee als doel het uitbrengen van een onafhankelijk verkregen advies voor de leverancierskeuze aan CFD.

Na oplevering van de rapportage is de rol van Essensor binnen het aanbestedingstraject afgerond.

Activiteit	Verantwoordelijke
Controle logboeken	Essensor
Analyse en rapportage van de verworven data	Essensor

4. Leveranciers informatie

Gedurende de Belevingstest worden de warme- en koude drankenvoorzieningen van de ingeschreven leveranciers beoordeeld door de medewerkers. Hierbij zijn de leveranciers verantwoordelijk voor de levering, werking, en afkoppeling van de eigen voorzieningen. Het huidige hoofdstuk beschrijft de aandachtspunten voor de leveranciers, voor en tijdens de Belevingstest. Deze aandachtspunten gelden bovenop de overige informatie beschreven in de voorgaande hoofdstukken.

Binnen de scope van de Belevingstest valt voor de leveranciers:

- Het leveren en gebruiksklaar installeren van de warme- en koude drankenvoorzieningen (lees: automaten) met bijbehorende onderkasten, inclusief opbergmogelijkheden voor losse ingrediënten. Allen conform de inschrijving, andere uitingen zijn niet toegestaan.
- Het leveren van alle benodigde ingrediënten zoals koffie, thee, cacao, melk en suiker, sachets cafeïnevrije koffie en, ten behoeve van de waterautomaten, smaakmakers. Allen conform de

inschrijving, andere uitingen zijn niet toegestaan.

- Het (dagelijks) verzorgen (reinigen, vullen en kalibreren) van de warme- en koude drankenautomaten en bijbehorende onderkasten conform de HACCP richtlijnen en het schoonhouden van de vloer rondom de automaten.
- Het (dagelijks) afvoeren van verpakkingen, afval en indien van toepassing koffieresidu.
- Het verzorgen van preventief en correctief technisch onderhoud t.b.v. de drankenautomaten.

Vóór de start van de Belevingstest dient elke ingeschreven leverancier een A4 (enkelzijdig) aan te leveren aan CFD (via Tendersnet), bestaande uit de naam van koffieleverancier in combinatie met de cateraar, gelijk aan de naam die gebruikt gaat worden na gunning. Het is toegestaan om deze A4 verder visueel te vullen, denk hierbij aan storytelling of boonsoort of overige informatie die betrekking heeft tot de warme- en koude drankenvoorzieningen (en dus niet de catering).

De display van de koffieautomaat kan eventueel ook gebruikt worden voor story telling. Echter zijn aanbiedingen, acties, of andere uitingen die de beoordeling van de medewerkers kan beïnvloeden voor zowel de A4 als de display uitgesloten. CFD zal hierom een controle op de aangeleverde A4's en de storytelling op de display uitvoeren, waarop de leverancier deze, indien nodig, kan aanpassen. Tijdens de Belevingstest zal CFD de A4's zichtbaar bij de verschillende machines plaatsen.

Leveranciers dienen bij installatie de volgende items mee te nemen:

- Twee automaten per leverancier (één warm, één koud), oftewel één opstelling;
- Splitter voor aansluiting van het water (uitgaande van één wateraansluiting per automaat). CFD heeft één wateraansluiting per leverancier tot haar beschikking;
- Onderkast;
- Waterleiding voor overbrugging vanaf het waterpunt (max. 10 meter);
- Per opstelling, een stroom kabelhaspel van minimaal 10 meter;
- De opstelling moet passen in de huidige nis (afmeting nis: B 125cm, D 50 cm, H 220cm). Bouwkundige aanpassingen zijn hierbij niet mogelijk.

Zoals beschreven in het beschrijvend document, is er geen waterafvoer mogelijk.

Leveranciers zijn zelf verantwoordelijk voor installatie en afkoppeling van de opstelling, onder begeleiding van CFD. CFD biedt de mogelijkheid tot een schouwing voor iedere leverancier, voor iedere locatie, in de week voorafgaande aan het veldwerk van de betreffende locatie. Tijdens deze schouwing ligt de nadruk op de route van en naar de plek van plaatsing en op controle van aansluitpunten water en electra. Van de leveranciers wordt verwacht dat zij een check doen of het materiaal aansluit bij de plek van plaatsing evenals of al het materiaal naar de plek van plaatsing vervoerd kan worden. De tijden van de verschillende schouwmomenten zullen op een later moment door CFD gedeeld worden met de leveranciers.

4.1. Toegang leveranciers tot testlocaties

Bij de schouw en de plaatsing van de automaten mogen maximaal twee operators/medewerkers van de leverancier de testlocatie betreden. Zij betreden de locaties alléén onder begeleiding van een daartoe aangestelde medewerker van CFD (logboekhouder). Zij worden hiertoe bij de ingang opgevangen door de logboekhouder en bij afronding van het bezoek naar de uitgang begeleid.

Belangrijke punten voor de leveranciers ten behoeve van de toegang:

- De operators vanuit de leveranciers dienen voorafgaande aan de bezoeken aangemeld te worden bij CFD.
- De operators vanuit de leveranciers dienen beide een geldig legitimatiebewijs mee te nemen, die zal worden gecontroleerd bij de ingang.

Wanneer er op één van bovenstaande punten af wordt geweken, zal de toegang geweigerd worden.

Zoals reeds beschreven voorziet CFD de leveranciers in een gerandomiseerd toegewezen tijdsslot. De leverancier dient uitsluitend tijdens deze tijdssloten aanwezig te zijn.

De bezoeken worden door de logboekhouders vastgelegd, waarbij het uitgangspunt is dat eventuele afwijkingen die invloed zouden kunnen hebben op het eindresultaat worden geconstateerd en gecommuniceerd zodat correcties kunnen worden toegepast in bijvoorbeeld de data analyse.

4.2. Levering automaten

De leveranciers zijn verantwoordelijk voor het tijdig leveren van de automaten op de vooraf afgesproken locaties en tijdstippen.

Zowel leverancier als CFD zijn verantwoordelijk voor het tijdig onderling afspreken van de locaties en tijdstippen: waar, wanneer en onder begeleiding van wie de automaten afgeleverd dienen te worden.

Iedere levering wordt vastgelegd in het hiervoor genoemde logboek, door de daartoe aangestelde medewerker van CFD.

4.3. Instellingen en onderhoud automaten

Tijdens de gehele looptijd van de Belevingstest dienen alle geleverde automaten ingesteld te zijn zoals gespecificeerd in de offerte door de leverancier.

Bij iJken en heriJken wordt er minimaal twee keer een vijftal koffie consumpties getapt. Van deze consumpties wordt de hoeveelheid koffie gewogen. Deze procedure wordt net zo lang uitgevoerd totdat de hoeveelheid koffie niet meer of minder dan 2,5% procent afwijkt van de geoffreerde hoeveelheid koffie per kopje.

Het is de leverancier niet toegestaan structureel +/- 2,5% van het geoffreerde af te wijken.

Ten behoeve van het iJken en heriJken brengt de leverancier zelf de benodigde materialen mee.

Indien tijdens de Belevingstest toch structureel wordt afgeweken van het geoffreerde kan dit leiden tot uitsluiting van de aanbesteding.

4.4. In geval van storing

Tijdens de looptijd van de test dient iedere leverancier een storingskaartje op de eigen automaten te bevestigen. Op dit storingskaartje staat alléén de volgende standaardtekst: "In geval van storing kunt u het volgende telefoonnummer bellen (telefoonnummer in te vullen door de leverancier)". Op de andere kant van het storingskaartje staat alléén de volgende standaardtekst: "Automaat niet in gebruik wegens storing. De storing is reeds gemeld."

Het telefoonnummer vermeld op het storingskaartje biedt de deelnemers de mogelijkheid de storing direct te melden bij de leverancier. Iedere deelnemer is gemachtigd dit telefoonnummer te bellen. Zij dienen na melding het storingskaartje om te draaien zodat andere deelnemers weten dat de storing gemeld is. CFD draagt verantwoordelijkheid om de deelnemers voorafgaande aan de looptijd van de Belevingstest ervan op de hoogte te stellen dat zij gemachtigd zijn het bovengenoemde telefoonnummer te bellen en het storingskaartje na melding dienen om te draaien (dit is conform de huidige werkwijze bij storing).

De leverancier mag de medewerker tijdens een eventueel gesprek gedurende het verhelpen van de storing op geen enkele wijze beïnvloeden; d.w.z. het onderwerp van gesprek is enkel de storing. Het is de leverancier en medewerker niet toegestaan onderwerpen niet gerelateerd aan de storing aan de orde te brengen.

In de natuurlijke werk- en interactieomgeving van de medewerker nemen zij niet zelf contact op met de leverancier; zij bellen het centrale Service Center in Utrecht. Voor deze test is gekozen deze schakel tussen leverancier en medewerker te verwijderen om evt. nadelige gevolgen voor een leverancier, bijvoorbeeld vertraging bij de afhandeling van de storing, te voorkomen. Bij storing mogen de instellingen van de automaat, zoals gespecificeerd in de offerte, niet aangepast worden. De automaat die storing ondervindt wordt herijkt waarbij de geoffreerde instellingen als uitgangspunt dienen. Nadat de storing is verholpen door een operator worden de relevante gegevens over de storing vastgelegd in het logboek door de logboekhouders.

4.5. Ondersteunende producten

Tijdens de gehele looptijd van de test dienen alle geleverde en gebruikte ondersteunende producten (lees bijv.: theezakjes, suiker en de roerstaafjes) voor alle automaten van één leverancier gelijk te zijn aan de specificaties uit de offerte van de leverancier. De dranken worden verstrekt in de persoonlijke beker van de medewerker en/of de leenbeker die beschikbaar is bij binnenkomst van het pand of op andere aangewezen plek. Het is de leverancier niet toegestaan om bekers te leveren.

5. Protocol Publieksjury

5.1. Inleiding

Zoals eerder vermeld in de inleiding bestaat het aanbestedingsonderzoek uit twee onderdelen. Het de hiervoor beschreven belevingsonderzoek (onderzoek 1) en de publieksjury (onderzoek 2).

Binnen onderzoek 2 beoordelen (een deel van) de medewerkers die werkzaam zijn in de locaties die CFD faciliteert het totale concept van catering en warme- en koude drankenvoorzieningen die de leveranciers aanleveren.

Het huidige protocol beschrijft de onderdelen van belang voor onderzoek 2, de Publieksjury.

De procedure voor de Publieksjury is opgebouwd uit vier fasen. Deze zijn als volgt:

1. Aanleveren van de concepten door leveranciers

De leveranciers wordt gevraagd in maximaal vijf A4-tjes (enkelzijdig) het totale concept weer te geven waarmee zij zich hebben ingeschreven in de aanbesteding. Dit concept beschrijft een algemene inleiding, aanbod koude en warme drankenvoorziening, cateringconcept, lunchdeal en een app. In de concepten dienen afbeeldingen leidend te zijn, de afbeeldingen kunnen eventueel ondersteund worden door tekst (max. 600 woorden in totaal).

2. Voorinschrijving en selectie van de geïnteresseerde medewerkers

Via het intranet van de afnemers die CFD faciliteert ontvangen alle medewerkers een uitnodiging voor het beoordelen van de totale concepten van alle leveranciers (in totaal 8). Wanneer de medewerker geïnteresseerd is wordt deze door verwezen naar Essensor. Essensor checkt aan de hand van de opgegeven e-mailadressen (juiste domeinnamen) of de medewerker mag deelnemen. CFD levert een lijst aan met de domeinnamen die mogen deelnemen.

3. Beoordeling van de concepten

De geselecteerde medewerkers ontvangen via e-mail een link met daarin de concepten en de vragenlijst. Binnen een vooraf vastgestelde periode beoordeelt men de concepten.

4. Gunning aanbesteding aan leverancier

De resultaten van de Publieksjury geven inzicht in welk van de ingeschreven leveranciers het meeste aansprekende/ aantrekkelijke totaal concept heeft aangeleverd. De gunning wordt bepaald aan de hand van een door CFD opgesteld rekenmodel.

Het huidige protocol beschrijft de eerste fase van de zojuist beschreven procedure, de Publieksjury, en dient als leidraad voor het uitvoeren hiervan. Het opstellen van dit protocol dient ter waarborging van het verzamelen van betrouwbare en valide resultaten.

Activiteit	Verantwoordelijke
Opstellen protocol	Essensor
Akkoord op protocol	CFD
Communicatie over protocol naar leveranciers	CFD (via Tendersnet)
Naleving protocol	Leveranciers

5.1.1. Aanleveren van de concepten door leveranciers

De concepten dienen aan de volgende algemene voorwaarden te voldoen:

1. Maximaal vijf A4-tjes, met zowel visueel beeld als tekst. Tekst is geschreven in lettertype Arial 10. Concept ziet er visueel aantrekkelijk uit door het gebruik van beeld. Eventuele ondersteunende tekst bestaat uit maximaal 600 woorden, zoveel mogelijk puntsgewijs. Concept wordt aangeleverd in PDF.
2. Concept beschrijft de volgende onderwerpen; algemene inleiding, aanbod koude en warme drankenvoorziening, cateringconcept, lunchdeal en een app (zie volgende paragraaf voor gedetailleerde omschrijving)
3. Voor alle bovenstaande onderwerpen gelden de volgende uitsluitingen (zonder enige uitzondering): Geen verwijzing naar websites, geen QR codes, geen aanbiedingen. Tekst mag geen informatie bevatten die niet in de inschrijving is opgenomen.

5.1.2. Gedetailleerde omschrijving onderwerpen

1. Algemene inleiding

De algemene inleiding kan beschouwt worden als een vrij gekozen tekst. In deze inleiding wordt in ieder geval een korte samenvatting van het totale concept beschreven.

2. Warme- en koude drankenvoorziening

In dit onderwerp wordt tenminste gebruik gemaakt van minimaal één afbeelding van de koffieautomaat en minimaal één afbeelding van de watertap. Verder behelst dit onderwerp onderstaande specificaties:

- Algemene beschrijving automaat met beargumentering van de keuze voor deze automaat
- Welke soort koffiebonen met beargumentering van de keuze voor deze bonen
- Welke soorten/ merken thee welke en waarom voor deze gekozen?
- Welke soorten melk (dierlijke of plantaardige melk) en waarom deze gekozen?
- Worden er producten los bijgeleverd? Zo ja, welke?
- Hoeveel van deze automaten worden in de werkomgeving geplaatst in combinatie met de watertaps uitgedrukt in een percentage van het huidige aantal 977. Wanneer er 635 koffie automaten worden geplaatst dan is het percentage 65% koffieautomaten en de overgebleven 35% watertaps.
- Algemene beschrijving watertap met beargumentering van de keuze voor deze watertap

- Welke soorten water komen er uit de watertap (koud, bruisend, heet)?
- Welke infusies/toevoegingen/ smaken zijn beschikbaar bij de watertap?
- Welke aspecten van de automaten zijn duurzaam?

3. Cateringconcept

In dit onderwerp wordt tenminste gebruik gemaakt van minimaal één afbeelding van het totale cateringconcept. Verder behelst dit onderwerp onderstaande specificaties:

- Inleiding → vrije tekst
- Beschrijving van het cateringconcept, de variatie in aanbod, duurzaamheid/ vitaliteit/gezondheid en de openingstijden in de volgende categorieën:
 - Locaties zonder bedrijfsrestaurant (over het algemeen locaties tot 300 werkplekken). Eventueel kan deze categorie verder onderverdeeld zijn.
 - Middelgrote locaties (300 tot 750 werkplekken).
 - Grote locaties (meer dan 750 werkplekken).
 - Rijksontmoetingspleinen.

4. Lunchdeal

In dit onderwerp wordt tenminste gebruik gemaakt van minimaal één afbeelding van de lunchdeal. Verder behelst dit onderwerp onderstaande specificaties:

- Afbeelding(en) van de lunchdeal op bemande locaties met daarbij de volgende informatie:
 - Beschrijving van de lunchdeal.
 - Variatie in de lunchdeal (per dag en gedurende de week).
 - Duurzame keuzes en/ of gezonde keuzes
 - Prijs van de lunchdeal inclusief BTW.

5. App

In dit onderwerp wordt tenminste gebruik gemaakt van minimaal één afbeelding van de app. Verder behelst dit onderwerp onderstaande specificaties:

- Algemene beschrijving van de app.
- Welke doelgroep?
- Welke functies heeft de app?
- Hoe wordt met persoonsgegevens omgegaan (AVG)?

5.1.3. Voorinschrijving en selectie van de geïnteresseerde medewerkers

De medewerkers worden via het intranet van de CFD uitgenodigd om deel te nemen aan het beoordelen van de acht concepten van de CFD. Het streven is om minimaal N=400 afgeronde vragenlijsten te realiseren. Hiertoe worden minimaal 500 vragenlijsten verstuurd. Wanneer men aangeeft geïnteresseerd te zijn in deelname wordt men gevraagd enkele persoonlijke gegevens (bv e-mailadres) in te vullen en toestemming te geven voor het delen van deze gegevens met Essensor.

Wanneer er genoeg aanmeldingen binnen zijn (minimaal 500), zal Essensor checken of alle aanmelders gerechtigd zijn om deel te nemen aan het onderzoek. Vervolgens ontvangen alle geselecteerde aanmelders een e-mail met daarin de link naar de concepten en de daarbij behorende vragenlijst. De deelnemers hebben gedurende een periode van twee weken de tijd om de concepten te beoordelen en de vragenlijst af te ronden.

5.1.4. Beoordeling van de concepten

De medewerkers ontvangen van Essensor een mail met daarin de link naar de vragenlijst. In deze vragenlijst worden de concepten in gerandomiseerde volgorde getoond. Dit houdt in dat elke medewerker de concepten in een andere volgorde beoordeeld. Dit om volgorde effecten uit te filteren. In de vragenlijst worden een aantal algemene gegevens gevraagd (b.v. huidig gebruik van catering- en drankenvoorzieningen etc). Daarnaast beantwoordt men een aantal vragen over de aansprekendheid en aantrekkelijkheid van het totale concept en de verschillende onderdelen daarvan. De data word automatisch verzameld in de database van Essensor.

5.1.5. Planning Publieksjury

Week	Activiteit	Verantwoordelijke
6	Protocol opstellen en finaliseren	Essensor
	Protocol delen met betrokken partijen	CFD (via Tendersnet)
8	Insturen concepten	Leveranciers (via Tendersnet)
	Opstellen vragenlijst	Essensor
	Goedkeuren vragenlijst	CFD
9	Rekruteren van minimaal 500 geïnteresseerde medewerkers	CFD
	Check geschikt voor deelname aan de hand van domeinnaam e-mail adres	Essensor
10	Controle concepten op basis van inschrijving	CFD/ Aanbestedende dienst
11	Versturen vragenlijst en data verzamelen	Essensor
	Data verzamelen	Essensor
12	Data verzamelen	Essensor
13	Start data analyse Publieksjury	Essensor

5.2. Analyse en rapportage van de verworven data Publieksjury

Na afronding van de Publieksjury, zal Essensor de verworven data analyseren en uiteenzetten in een rapportage (volgens de Essensor standaard in PowerPoint).

De nadruk van de rapportage zal liggen op het meest aantrekkelijke totale concept, en heeft daarmee als doel het uitbrengen van een onafhankelijk verkregen advies voor de leverancierskeuze aan CFD.

De puntenverdeling is als volgt:

- 5 of lager: 0 punten
- 6: 40 punten
- 7: 80 punten
- 8: 120 punten
- 9: 190 punten
- 10: 200 punten

De punten van alle publieksjuryleden worden vervolgens per Inschrijver opgeteld en door het aantal respondenten van de publieksjury gedeeld. Dit resulteert in een definitief aantal punten per leverancier.

Na oplevering van de rapportage is de rol van Essensor binnen het aanbestedingstraject afgerond.

Activiteit	Verantwoordelijke
Analyse en rapportage van de verworven data	Essensor