

BIJLAGE X – SAMENVATTING MARKTVERKENNING

T.B.V. DE AANBESTEDINGEN ETEN & DRINKEN, HOSPITALITY & VEILIGHEID EN GEBOUWBEHEER

Introductie:

Op donderdag 29 juni 2023 is door UWV een inspiratie dag georganiseerd in het kader van een marktverkenning ter voorbereiding op de aanbesteding van het huidige Multiservices contract. Enkele leveranciers die op 29 juni 2023 niet beschikbaar waren, zijn in de opeenvolgende maanden separaat gesproken. In totaal zijn 10 marktpartijen gesproken, waaronder de huidige Multiservices leveranciers van UWV.

Op vrijdag 8 december 2024 is per mail een vragenlijst verzonden naar diezelfde marktpartijen voor het toetsen van een aantal vragen om tot een uitvraag te komen die voldoende realistisch is om aan te sluiten bij de mogelijkheden van de aanbieders op de markt.

In dit rapport wordt een samenvatting weergegeven van de vragen en antwoorden die daarop zijn gegeven.

Inspiratiesessies

UWV heeft de marktpartijen gevraagd om drie open vragen voor te bereiden op basis van de ambities 'Drempelloze reis' en 'MVOI' voor het aanbesteden van het Multiservices contract. Verder is aan iedere marktpartij een thema meegegeven (Eten & Drinken, Beveiliging & Ontvangst of Schoonmaak) en gevraagd om te focussen op dit thema zodat de 1,5 uur durende sessies efficiënt en doelgericht benut konden worden. Vanuit UWV zijn de medewerkers die meewerken aan de aanbesteding verdeeld over de sessies. Het doel van deze sessies was inspiratie opdoen vanuit informatie uit de markt. Hieronder zijn de vragen inclusief een samenvatting van de antwoorden opgesomd:

Vraag 1: Wat voor ontwikkelingen/innovaties ziet u?

Er worden verschillende ontwikkelingen, aandachtsgebieden en innovaties genoemd:
Gebruik van data;

- Robotisering;
- Verandering kantoorfunctie pre vs. post covid;
- Verplichte CDSR rapportage;
- Reductie CO2 uitstoot;
- Krapte op de arbeidsmarkt en aantrekkelijk werkgeverschap;
- Gezonde keuzes en eiwittransitie;
- Koffie en duurzaamheid;
- Bewuste levensstijl;
- Stimuleren lokale economie;
- Zero waste ambitie;
- Focus op integrale dienstverlening;
- Flexibiliteit en taakintegratie;
- Applicatie ontwikkelingen.

Vraag 2: Wat zijn best practices die u met ons kunt delen?

Deze vraag is niet door alle marktpartijen uitgebreid behandeld, een aantal concrete voorbeelden die gegeven zijn waren: catering aanbod verhoudingen vegetarisch bij de Belastingdienst en de aanbesteding van Vervoerregio Amsterdam is als voorbeeld gegeven voor een duidelijke uitvraag van een Multiservice contract.

Vraag 3: Wat zijn de valkuilen en waar moeten we op letten?

Ook voor deze vraag heeft UWV diverse antwoorden ontvangen, een samenvatting van tips zijn:

- Vermijd containerbegrippen of leg goed uit wat UWV onder een begrip verstaat;
- Geef mee wat de bezettingsgraden zijn;
- Leg goed in de aanbestedingsstukken vast wat er wordt gedaan/verwacht als er sprake is van (onvoorziene) prijsstijgingen;
- Compleetheid en juistheid van informatie in de stukken;
- Realistische KPI's;

- Implementatieperiode van minimaal 3 maanden;
- Ruimte voor wendbaarheid en flexibiliteit vanuit opdrachtgever.

Marktverkenning vragen per mail

Nadat UWV verder was in de voorbereidingen van de aanbesteding zijn per mail een aantal vragen gedeeld met dezelfde 10 marktpartijen. Het doel hiervan was het toetsen van ideeën en/of ophalen wat gangbaar en proportioneel is in de markt. Hieronder zijn de vragen inclusief een samenvatting van de antwoorden opgesomd:

Vraag 1: De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten van UWV zijn bijgevoegd. Welke artikelen vormen een juridisch en/of commercieel obstakel voor uw organisatie?

UWV heeft waar mogelijk enkele aanpassingen doorgevoerd in de Algemene Inkoopvoorwaarden. Deze staan beschreven in de concept Overeenkomst.

Vraag 2: Welke keurmerken en/of certificaten vormen de standaarden in de markt?

De certificaten 'ISO 9001 (Kwaliteit)' en 'ISO 14001 (Milieu)' werden door grotendeel van de marktpartijen genoemd als standaard certificaten.

Verder zijn de volgende keurmerken en/of certificaten genoemd door één of meer partijen:

- ISO 45001 (Veilige en gezonde werkplek);
- ISO 270001 (Informatiebeveiliging);
- VCA**;
- Beter Leven***;
- Prestatieladder Niveau 3;
- HACCP;
- OSB Keurmerk;
- Code Verantwoord Marktgedrag;
- Fairtrade;
- MSC en ASC;
- Keurmerk Beveiliging.

Vraag 3: Welke top 5 aan gunningscriteria (criteria die leiden tot de beste inschrijving, zien op de dienstverlening en niet op de organisatie) mogen volgens u niet ontbreken in een aanbestedingstraject?

De meest genoemde gunningscriteria zijn:

- Dienstverleningsconcept;
- Duurzaamheid;
- Samenwerking en flexibiliteit;
- Implementatie en ontzorging;
- Prijs-Kwaliteitverhouding;
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
- Communicatie en Dialoog.

Vraag 4: UWV streeft er naar het aantal indexatiemomenten tot een minimum te beperken en bij voorkeur eens per jaar te beperken. Welke (en hoeveel) indexatiemomenten ziet u idealiter terugkomen in een contract?

Merendeel van de respondenten is eens met 1 indexatiemoment per jaar, met voorkeur voor ingang per 1 januari.

Vraag 5: Wat zijn de twee belangrijkste indicatoren in uw dienstverlening voor het doorberekenen van inflatie? U kunt dan denken aan de relevante CAO en/of een of meerdere CPI cijfers van het CBS.

Voor loon component: CAO (of CPI)

Voor ingrediëntkosten: conform prijsontwikkeling groothandelsprijzen of CBS index

Overig: CBS indexering aanhouden

Ook worden de CBS index specifiek voor schoonmaak en voor zakelijke dienstverlening genoemd.

Vraag 6: Voortbordurend op vraag/antwoord 5: hoe is grosso modo de verdeling qua kostprijs opgebouwd tussen deze twee indicatoren?

De reacties variëren van een verhouding van 60/40 tot 50/50 (loon versus inkoop) bij catering en 80/20 tot 90/10 (loon versus materialen) bij schoonmaak.

Vraag 7: Vanuit UWV wordt doorgaans minimaal 5% Social Return van de opdrachtwaarde geëist. Is dat in uw ogen realistisch en haalbaar?

Vrijwel alle respondenten vinden dit realistisch, sommige respondenten geven aan dat een hogere ambitie, desnoods via een groeimodel, ook mogelijk is.

Vraag 8: Kunt u het indicatieve prijsverschil voor cappuccino opgeven tussen: instant melk (melkpoeder), verse koemelk en plantaardige melk (bijv. havermelk)?

Hierop zijn verschillende antwoorden gegeven, samenvattend kan een gemiddelde geschetst worden op basis van alle antwoorden:

- Melkpoeder is het goedkoopst.
- Koemelk is ongeveer 15% duurder t.o.v. poeder.
- Plantaardige melk is ongeveer 35% duurder t.o.v. poeder.

Wel wordt door meerdere respondenten de kanttekening gegeven dat dit per machine nog kan verschillen. Hierin is ook niet de logistieke component meegenomen, enkel prijsverschil per kg/liter.

Vraag 9: Wat zou u adviseren op te nemen als eis(en) of kaders t.b.v. het realiseren van een aantrekkelijk aanbod in de snoep- en frisdrankautomaten?

De gegeven antwoorden kunnen samengevat worden in de volgende punten:

- Gezondheidsbewust aanbod;
- Diversiteit en rotatie;
- Transparantie en duurzaamheid;
- Afstemming met bedrijfsrestaurant, de koffiecorner en omgeving.

Vraag 10: Welke (basis)opleidingen schoonmaak zijn standaard in de markt?

De basisopleiding schoonmaak van het RAS wordt genoemd als standaard in de markt, alsmede de basisinstructie voor schoonmaak.

Verder worden aanvullende modules en specificaties genoemd per respondent, te denken aan: aanvullende module hoogwerker IPAF, basisopleiding direct leidinggevenden, hospitality training, basisvakopleiding glazenwasser etc.