

# Marktconsultatie

**Stichting Pantar Amsterdam**

**Warme dranken voorziening**

Marktconsultatie met betrekking tot de voorgenomen aanbesteding van Warme drankenvoorziening





# 1. Inleiding

## 1.1 Algemene informatie aanbestedende dienst

### **Pantar: het sociaal ontwikkelbedrijf van Amsterdam**

#### **Wie zijn we?**

Stichting Pantar Amsterdam, hierna Pantar, is een sociaal ontwikkelbedrijf. We bieden beschermd werk 'in huis' en we begeleiden mensen op werkplekken extern, bij werkgevers. Ontwikkeling van mensen staat centraal, naast het bieden van een veilige haven: als het (tijdelijk) niet lukt in een reguliere baan, kunnen medewerkers altijd terugkeren naar het sociaal ontwikkelbedrijf.

#### **Wat doen we?**

We kijken naar wat iemand met een beperking of afstand tot de arbeidsmarkt kan en zoeken daar passend werk bij. We doen dat met verschillende soorten werk. Pantar werkt als sociaal bedrijf, waarbij we geen winst hoeven te maken maar ook geen verlies willen draaien. Het welzijn en de ontwikkeling van onze mensen staat voorop. Met wat geleerd wordt, hebben onze mensen meer kansen op de arbeidsmarkt. We ontwikkelen talent en bieden een werkroute naar: een (ontwikkel)baan, met perspectief op uitstroom naar de reguliere arbeidsmarkt; beschermd werk, voor wie de eerste optie niet haalbaar is, maar wel gedijt op een fijne werkplek in een beschermde omgeving.

#### **Waarom?**

Het feit dat onze mensen meedoen en niet aan de kant staan genereert eigenwaarde en maatschappelijke waarde. Daarnaast realiseren we ook economische waarde. We willen dat onze klanten en de werkgevers waar we mee samenwerken tevreden zijn. Veel bedrijven en organisaties die met ons samenwerken doen dat omdat ze Pantar de business gunnen en omdat ze aan social return willen doen: maatschappelijk verantwoord ondernemen met een warm hart.

Voor meer informatie kunt u kijken op: [www.pantar.nl](http://www.pantar.nl).

## 1.2 Aanleiding voor marktconsultatie

De overeenkomst voor de warme drankenvoorziening met onze huidige leverancier zal op korte termijn expireren. Pantar is daarom voornemens om later dit jaar, naar verwachting in Q3 van 2025, een Aanbesteding te publiceren om een leverancier te selecteren die Pantar in deze behoefte kan voorzien.

Pantar hecht grote waarde aan de mening, kennis en expertise van marktpartijen en wil hen daarom raadplegen voordat de aanbesteding van start gaat. De informatie en kennis die met deze marktconsultatie worden verzameld, zullen ervoor zorgen dat de inhoud van de aanbesteding beter aansluit op de mogelijkheden van de markt.

De verkregen inzichten en informatie naar aanleiding van de marktconsultatie worden door Pantar gebruikt en verwerkt in de aanbestedingsstrategie en de te maken keuzes omtrent de aanbestedingsprocedure. Of en in welke mate dit mogelijk is, is onderdeel van deze marktconsultatie. Het is op dit moment dan ook nog onbekend op welke wijze Pantar deze nieuwe overeenkomst gaat aanbesteden.

## 1.3 Doelstellingen

De doelstellingen van deze marktconsultatie zijn:

1. Inzicht verkrijgen in de huidige stand van de markt: Het doel is om te begrijpen welke oplossingen, technologieën en leveranciers momenteel beschikbaar zijn op het gebied van koffievoorziening, inclusief innovaties, serviceniveaus en duurzaamheid.
2. Effecten in kaart brengen van een mogelijke overstap van instantkoffie naar freshbrew of verse bonenkoffie: We willen inzicht krijgen in de financiële, logistieke en operationele gevolgen van een eventuele overstap naar andere koffiesystemen, inclusief gebruikersbeleving en smaakvoorkeuren.
3. Raming van realistische kosten per scenario (total cost of ownership): We streven ernaar om een betrouwbare inschatting te maken van de kosten per scenario (instant, freshbrew of verse bonenkoffie), inclusief machinekosten, ingrediënten, onderhoud, afvalverwerking en energieverbruik.



4. Verkenning van duurzame en circulaire oplossingen: We willen inzicht in mogelijkheden voor energiezuinige machines, gecertificeerde koffie (Fairtrade, biologisch, RA) en andere circulaire of MVI-conforme oplossingen.
5. Begrijpen van de impact van hybride werken op de koffievoorziening: Hoe speelt de markt in op wisselende bezetting van kantoren, en welke flexibele of schaalbare oplossingen zijn daarvoor beschikbaar?
6. Inventarisatie van onderhouds- en serviceaspecten per koffiesysteem: We willen weten welke onderhoudsinspanningen, schoonmaakfrequenties en serviceniveaus gelden voor de verschillende types automaten. Om daarmee de operationele en financiële impact van een mogelijke switch naar type automaten inzichtelijk te maken.
7. Toetsen van mogelijke contractvormen en samenwerkingsmodellen: We willen verkennen of er naast klassieke huur- of leasevormen ook innovatieve modellen bestaan of partnerschappen gericht op continue verbetering. Daarbij willen we tevens een realistische looptijd van de overeenkomst toetsen bij marktpartijen.
8. Verzamelen van input voor het opstellen van passende gunningscriteria: We willen weten welke beoordelingscriteria in de markt als eerlijk, uitvoerbaar en onderscheidend worden ervaren, met bijzondere aandacht voor smaak, duurzaamheid, prijs en gebruiksvriendelijkheid.
9. Signaleren van belemmeringen of onrealistische verwachtingen in de markt: We gebruiken deze consultatie ook om te toetsen of onze uitgangspunten en wensen uitvoerbaar en marktconform zijn, en waar eventuele knelpunten liggen.
10. Bouwen aan draagvlak en dialoog met de markt: Door de marktconsultatie op transparante wijze te organiseren, beogen we niet alleen informatie op te halen, maar ook betrokkenheid te creëren bij potentiële inschrijvers voor de toekomstige aanbesteding.

## 2. Verloop en voorwaarden marktconsultatie

### 2.1 De spelregels

Ten aanzien van de marktconsultatie gelden de hiernavolgende bepalingen. Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende marktpartij zonder voorbehoud akkoord te zijn met alle genoemde bepalingen.

- Nadrukkelijk wordt vermeld dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbestedingsprocedure;
- Aan de consultatie kunnen geen rechten worden ontleend, noch zal deelname aan de consultatie leiden tot enig voordeel of nadeel in de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt;
- Afzien van deelname aan de consultatie zal niet leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt;
- De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient;
- Deelnemende partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.;
- Deze marktconsultatie is geen aanbesteding of pre-selectie. Dit houdt in dat Pantar zich in een oriënterende fase bevindt en dat de uitwerkingen nog in ontwikkeling zijn en uitwerking behoeven. Pantar behoudt zich het recht voor om de verkregen inzichten en informatie te gebruiken bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten (of om te besluiten dit niet te doen);
- Marktpartijen zijn niet verplicht mee te werken aan deze marktconsultatie;
- Pantar neemt bij deze marktconsultatie altijd in acht dat er een gelijk speelveld is voor alle marktpartijen. Dit betekent onder meer dat:
  - participatie aan deze marktconsultatie en de kwaliteit van de antwoorden van deelnemende organisatie op geen enkele wijze de positie van de betreffende organisatie beïnvloeden tijdens de aanbesteding;
  - de door Pantar tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie eveneens wordt gepubliceerd tijdens de start van de aanbesteding.
- De informatie die door Pantar wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van de aanbesteding;
- Door uw deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie zonder enig voorbehoud door Pantar mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) een eventuele aanbesteding(en). Eventuele door u verstrekte bedrijfsvertrouwelijke informatie



wordt vertrouwelijk behandeld. Pantar verwacht dat u zelf aangeeft wanneer informatie bedrijfsvertrouwelijk is.

## 2.2 Planning

De voorziene planning van de marktconsultatie is in onderstaande tabel aangegeven. Deze planning is indicatief, er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Het staat Pantar vrij om op een later tijdstip te besluiten de marktconsultatie en/of mogelijke aanbesteding tijdelijk of definitief te staken en/of de planning van de marktconsultatie aan te passen.

| Mijlpaal                                                                         | Datum                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Publiceren van marktconsultatie                                                  | 2 april 2025               |
| Uiterlijke ontvangst van vragen over deze marktconsultatie                       | 15 april 2025              |
| Uiterlijk vesturen van antwoorden op gestelde vragen                             | 18 april 2025              |
| Deadline voor het indienen van uw reactie op de vragenlijst                      | 28 april 2025 om 17:00 uur |
| Uiterlijke datum voor het verzenden van een uitnodiging voor toelichtend gesprek | 7 mei 2025                 |
| Toelichtende gesprekken naar aanleiding van ingediende antwoorden                | 8 – 14 mei 2025            |

## 2.3 Afronden marktconsultatie en verslag

Afsluitend stelt Pantar een geanonimiseerd verslag op, waarin op hoofdlijnen de bevindingen van de marktconsultatie zijn samengevat. Dit wordt als bijlage toegevoegd bij de aanbestedingsdocumenten ten tijde van de aanbesteding.

## 3. Vraagstelling

### 3.1 Achtergrondinformatie

Vanwege de opdrachtwaarde, die de Europese aanbestedingsdrempel overschrijdt, is Pantar voornemens een Europese aanbesteding te starten ten behoeve van de warme drankenvoorziening. Hierbij is Pantar voornemens één Opdrachtnemer middels een raamovereenkomst van maximaal zes (6) jaar contracteren, met als uitgangspunt een partnerschap aan te gaan met de Opdrachtnemer.

#### Inhoud van de Opdracht

De inhoud van de aan te besteden overeenkomst behelst het voor circa 2.500 medewerkers leveren van een volledige warme drankenvoorziening. In de huidige situatie wordt hierin voorzien door het leveren van 32 instant koffieautomaten, verdeeld over 11 locaties van Pantar verspreid door Amsterdam en Diemen. De dranken die uit deze automaten afgenomen kunnen worden zijn: koffie zwart, espresso, cappuccino, latte machiato, wiener melange chocolademelk en warm water.

De service medewerkers van Pantar, tevens medewerkers uit onze doelgroep, verzorgen de dagelijkse schoonmaak en waar mogelijk het verhelpen van kleine en eenvoudige storingen. Zij zijn ook verantwoordelijk voor het bijvullen van de koffie en andere compartimenten in de dranken automaten. In de huidige situatie zorgt de leverancier voor periodiek onderhoud (inclusief wisselen van filters etc.). Ook is de leverancier verantwoordelijk voor het verhelpen storingen door middel van correctief onderhoud. Ook het geven van trainingen aan onze doelgroep medewerkers over het schoonmaken en bijvullen van automaten behoort tot de opdracht.

#### Gewenste situatie

Met deze marktconsultatie wil Pantar de mogelijkheden en gevolgen verkennen van een mogelijk ander scenario, waarbij het gedeeltelijk overstappen naar freshbrew of verse bonenkoffie tot de mogelijkheden behoort. Op basis van de verkregen informatie uit deze marktconsultatie zal Pantar daarom een weloverwogen keuze maken, welke gevolgen heeft voor het type koffievoorziening (instant, freshbrew, koffiebonen) dat in de aanbesteding wordt uitgevraagd.



### 3.2 Vragenlijst

Onderstaande vragen staan in deze fase van de marktconsultatie en voorbereidingen op de aanbesteding centraal. De vragen zijn onderverdeeld naar de verschillende onderwerpen waar de vragen betrekking op hebben.

Pantar is zich bewust van het feit dat het aantal vragen als veel kan worden ervaren. U kunt in de beantwoording prioriteit geven aan de vragen waar u het meeste waarde kunt toevoegen. Indien u niet op alle onderdelen een volledig antwoord kunt geven, stellen we beknopte feedback ook zeer op prijs.

#### Koffiesystemen en Automaten

*Pantar maakt in de huidige situatie gebruik van koffieautomaten met instantkoffie en wil de scenario's verkennen om over te stappen op Freshbrew of verse koffiebonen.*

1. Kunt u aangeven of u meerdere opties kunt aanbieden (breed aanbod) van machines per koffiesysteem (instant, freshbrew, verse bonen), en wat gemiddeld de minimale en maximale capaciteit is voor deze modellen?

*Uw antwoord:*

2. Kunt u ook automaten aanbieden die geschikt zijn voor meerdere zetmethodes (bijv. combimodellen)? Wat zijn de voor- en nadelen daarvan?

*Uw antwoord:*

3. Waar zijn de verschillende koffieautomaten onderscheidend in en dient Pantar in het Programma van Eisen aandacht aan te besteden? (denk aan capaciteit, zetsnelheid, onderhoudsbehoefte, connectiviteit en eventuele extra functies)

*Uw antwoord:*

4. Momenteel maakt Pantar gebruik van transparante, glazen koffiemokken (hoogte +- 10 cm, diameter +- 8,5 cm). Heeft dit gevolgen voor het mogelijke machineaanbod? Welke aandachtspunten kunt u meegeven ten aanzien van het in gebruik zijnde servies?

*Uw antwoord:*



### **Duurzaamheid, circulariteit en energie-efficiëntie**

*Pantar hecht waarde aan Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen en duurzaamheid maakt derhalve onderdeel uit van de aanbesteding.*

5. Welke duurzaamheidskeurmerken en certificeringen hanteert u voor uw koffiebonen(-ingrediënten) en de productie daarvan?

*Uw antwoord:*

6. Is het gebruikelijk om eisen te stellen aan de energieprestaties van de koffiemachines (bijvoorbeeld energielabel A), om daarmee energiebesparing te stimuleren? Waarom wel/niet?

*Uw antwoord:*

7. Om verspilling van grondstoffen te voorkomen, overweegt Pantar refurbished en/of circulaire koffieautomaten uit te vragen. Biedt u deze machines aan? En draagt dit daadwerkelijk bij aan het behalen van deze duurzaamheidsdoelstellingen of juist niet en waarom?

*Uw antwoord:*

### **Operationele en logistieke aspecten**

*Pantar wil de operationele en logistieke gevolgen van een mogelijke switch naar andere automaten inzichtelijk maken om zo een weloverwogen besluit te nemen.*

8. Welke aandachtspunten kunt u geven ten aanzien van het onderhoud (en de frequentie daarvan) op de apparatuur, als Pantar switcht van instant naar freshbrew? En/of naar verse bonenkoffie?

*Uw antwoord:*

9. Welke aandachtspunten kunt u geven ten aanzien van de afvalstromen per type machine, als Pantar switcht van instant naar freshbrew? En/of naar verse bonenkoffie?

*Uw antwoord:*

10. Wat zijn de aandachtspunten waar Pantar rekening mee moet houden bij het overstappen naar bonenmachines en/of freshbrew m.b.t. bevoorrading van ingrediënten (frequentie, opslagruimte, houdbaarheid)?



*Uw antwoord:*

### **Kostenanalyse en scenario-impact**

*Een mogelijke switch naar een ander type koffieautomaten heeft zeer waarschijnlijk effect op het benodigde budget. Pantar wil daarom weten wat het te verwachten effect is van een mogelijke switch op de kosten van de koffievoorziening.*

11. Wat is de geschatte kostprijs per kopje voor instant, freshbrew en verse bonenkoffie? (Pantar is zich bewust van het feit dat dit afhankelijk is van het aantal consumpties per automaat. U kunt uw antwoord daarom in bandbreedtes geven)

*Uw antwoord:*

12. Kunt u daarbij ook de variabelen benoemen die deze kosten het meest beïnvloeden (bijv. merk bonen, intensiteit gebruik, machine-efficiëntie)?

*Uw antwoord:*

13. Wat zijn de verschillen in ingrediëntskosten tussen de verschillende systemen?

*Uw antwoord:*

14. Tijdens piekmomenten in de pauzes op onze productielocaties, wordt er veel koffie tegelijkertijd gedronken door onze doelgroep medewerkers. Dit is een belangrijke reden geweest om in het verleden te kiezen voor instantkoffie (snellere zet tijd, minder wachttijd). Hoe beïnvloeden de verschillen in zetmethodes de doorstroom bij grotere aantallen gebruikers?

*Uw antwoord:*

15. Kunt u per zetsysteem (instant, freshbrew, verse bonen) een inschatting geven van de totale kosten (Total Cost of Ownership) en hoe deze zich tot elkaar verhouden, inclusief kosten voor machines, ingrediënten, energieverbruik, onderhoud en service? (Pantar is zich bewust van het feit dat dit afhankelijk is van verschillende factoren. U kunt uw antwoord daarom in bandbreedtes geven)

*Uw antwoord:*



### Type overeenkomst en toekomstige ontwikkelingen

*Pantar wil de mogelijkheid tot het flexibel op- en afschalen van het aantal automaten integraal onderdeel maken van de overeenkomst en wil graag weten welke suggesties de markt heeft ten aanzien van looptijden.*

16. Pantar is voornemens de automaten op basis van een huur- en/of leaseconstructie af te nemen bij de nieuwe contractpartij. Welke constructie geniet de voorkeur van de markt en waarom?

*Uw antwoord:*

17. Wat zien u als wenselijke looptijd van de overeenkomst, als Pantar ervoor kiest om een huur- en/of leaseovereenkomst aan te gaan voor de koffieautomaten? (rekening houdend met afschrijftermijnen en een zo optimaal mogelijke prijsstelling)

*Uw antwoord:*

18. Wat is het effect van het flexibel op- en af kunnen schalen van het machine aanbod op de prijsstelling? Wat adviseert u Pantar ten aanzien van deze wens, waarmee de impact op de prijsstelling zo laag mogelijk blijft?

*Uw antwoord:*

19. Wat acht u een realistische doorlooptijd voor de implementatie van de nieuwe overeenkomst, gelet op de kenmerken van de organisatie en huidige situatie zoals omschreven in paragraaf 3.1 van dit document?

*Uw antwoord:*

### Smaaktest als onderdeel van de aanbesteding

*De kwaliteit van de koffie is een van de belangrijkste onderwerpen van deze aanbesteding. Kwaliteit van de koffie heeft een groot aandeel in de uiteindelijke smaakbeleving van medewerkers. Smaken verschillen echter enorm en ervaring leert dat er bij een beoordeling van de smaak altijd sprake is van een zeker mate van subjectiviteit in de beoordeling van die smaak.*

20. Pantar is voornemens de smaak in deze aanbesteding te toetsen als verificatie na gunning en niet als onderdeel mee te nemen in de beoordeling. Steunt u deze keuze? Waarom wel en waarom niet?

*Uw antwoord:*



21. Welke aandachtspunten kunt u Pantar meegeven ten aanzien van het toepassen van de smaaktest in de verificatiefase van de aanbesteding?

*Uw antwoord:*

### **Algemene aandachtspunten**

22. Heeft u op basis van uw ervaring aanvullende suggesties of aandachtspunten die wij mogelijk over het hoofd zien in deze marktconsultatie of bij de opzet van de aanbesteding?

*Uw antwoord:*

### **3.3 Toelichtende gesprekken**

Indien Pantar aanleiding ziet tot toelichting op de door u ingediende antwoorden, zullen we u uiterlijk op 7 mei hierover informeren via een bericht op TenderNed en een uitnodiging sturen voor een toelichtingsgesprek. Deze gesprekken maken geen standaard onderdeel uit van deze marktconsultatie en Pantar behoudt zich het recht voor om van deze optie geen gebruik te maken.