

# Bijlage H - Verslag marktverkenning

## Sanitaire middelen

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden dan deze marktverkenning.

<b>Versie</b>	1.0
<b>Referentie nummer</b>	EA2024043
<b>Auteur</b>	Sociale Verzekeringsbank



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
1.1	Verloop marktconsultatie	2
1.2	Structuur marktconsultatieverslag	2
<b>2.</b>	<b>Vragen en samengevatte antwoorden</b>	<b>2</b>
2.1	Samengevatte antwoorden uit de schriftelijke vragenronde	2
2.2	Dankwoord	7

# 1. Inleiding

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is voornemens een aanbesteding van sanitaire middelen in de markt te zetten. De aanbesteding heeft als doel een leverancier te vinden voor het leveren van sanitaire middelen aan de SVB.

Voor publicatie van de aanbesteding heeft de SVB een open marktconsultatie gehouden op TenderNed. De vragen betroffen voornamelijk onderwerpen met betrekking tot de scope, duurzaamheid en ontwikkelingen in de markt. De marktconsultatie betrof 23 vragen. De resultaten hiervan zijn weergegeven in dit verslag.

## 1.1 Verloop marktconsultatie

De SVB heeft gekozen voor een open marktconsultatie. De marktconsultatie bestond uit één schriftelijke ronde. Deze marktverkenning is gepubliceerd op 19 mei 2025 via TenderNed. De daarbij behorende documenten zijn openbaar toegankelijk via: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/379332>.

Vijf (5) deelnemers hebben op basis van het uitnodigingsdocument en de vragenlijst van de SVB schriftelijk hun antwoorden ingediend. De marktconsultatie heeft plaatsgevonden in de periode mei 2025.

## 1.2 Structuur marktconsultatieverslag

In lijn met artikel 41 van Richtlijn 2014/24/EU is de uitkomst van de marktconsultatie (uitgezonderd de gerechtvaardigd door de deelnemers als bedrijfsvertrouwelijke gekenmerkte informatie) opgenomen in een geanonimiseerd openbaar marktconsultatieverslag.

Dit verslag wordt gepubliceerd op TenderNed als bijlage bij de documenten van de beoogde aanbesteding. In dit verslag is per vraag een geanonimiseerde samenvatting gemaakt van de hoofdlijnen van de ontvangen antwoorden. De vragen en geanonimiseerde antwoorden zijn opgenomen in hoofdstuk 2.

**NB: De samenvatting is een interpretatie van de SVB van hetgeen door marktpartijen aan informatie is gedeeld en niet een letterlijke weergave daarvan. De SVB kan naar eigen inzicht de conclusies uit dit verslag verwerken in haar aanbestedingsstrategie en voorgenomen aanbesteding. Het is voornamelijk geen gegeven dát of wát of wanneer er daadwerkelijk zal worden aanbesteed n.a.v. de uitgevoerde marktconsultatie.**

# 2. Vragen en samengevatte antwoorden

In paragraaf 2.1 zijn per vraag de belangrijkste, door de SVB getrokken, conclusies opgenomen. De vragen zijn – net als in het vragenformulier – per categorie ingedeeld.

## 2.1 Samengevatte antwoorden uit de schriftelijke vragenronde

Nummer	Vraag	Antwoord
<b>Algemeen</b>		
1.	Wat is de naam van uw organisatie?	<i>Beantwoording van deze vraag wordt niet gedeeld. De SVB bestempeld deze informatie als vertrouwelijk.</i>
2.	Kunt u aangeven wat de huidige trends en ontwikkelingen zijn binnen de markt van	Leveranciers hebben aangegeven dat de trends en ontwikkelingen in de markt

	sanitaire middelen en de daarbij horende dispensers?	gelegen zijn in touchless technologie en slimme dispensers (IoT-oplossingen). Daarnaast is duurzaamheid een belangrijk thema, zowel op het gebied van gebruiksartikelen en verpakkingen als de logistiek eromheen.  Partijen noemden ook de focus op design/esthetiek en digitalisering (bijvoorbeeld een webportaal) als trend op het gebied van sanitaire middelen.
3.	Wat zijn de trends op het gebied van beleving voor de gebruikers van sanitaire middelen en de daarbij horende dispensers?	Onderstaande punten werden door de leveranciers aangegeven als trends en ontwikkelingen op het gebied van beleving: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiksgemak</li> <li>• Touchless dispensers</li> <li>• Esthetische producten</li> <li>• Kenbaar duurzame producten</li> </ul>
4.	Heeft de geopolitieke situatie nog invloed op sanitaire middelen en daarbij horende dispensers (nu en in de toekomst) en zo ja, welke?	Handelsbelemmeringen en de snel veranderende grondstofprijzen zorgen voor uitdagingen in de beschikbaarheid en kosten van sanitaire middelen en dispensers. Daarnaast speelt de stijging van productiekosten doordat bijvoorbeeld de gasprijs stijgt. Regelgeving en normen (zoals CSRD en EURD) kunnen van invloed zijn op de productie en het logistieke proces.
<b>Scope</b>		
5.	Kunt u de volledige scope zoals opgenomen in bijlage A leveren? Zo nee, kunt u toelichten welke onderdelen u niet kunt leveren en waarom?	Alle partijen hebben aangegeven de volledige scope te kunnen leveren.
6.	Zijn er scope onderdelen waarbij u gebruik zou maken van onderaanneming? Kunt u aangeven om welke onderdelen van de scope dit gaat?	Enkele partijen hebben aangegeven gebruik te maken van onderaanneming, bij de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ledigen, omwisselen en reinigen van de damesverbandcontainers;</li> <li>- Montage en installatie van dispensers;</li> <li>- Onderhoud en service op locatie.</li> </ul>
<b>Duurzaamheid</b>		
7.	Kunt u aangeven wat de meest duurzame oplossing is voor wat betreft het wassen van de handen. En kunnen jullie dit motiveren waarom dit de meest duurzame oplossing is. Kan deze oplossing door meerdere partijen worden geleverd?	Verschillende mogelijkheden zijn beschikbaar en kunnen door meerdere leveranciers geleverd worden. Grootste voordelen zijn minder waterverbruik, minder verpakkingsmateriaal en kleinere verpakkingen voor hetzelfde gebruik

		<p>waardoor er meer vervoerd kan worden in 1 keer.</p> <p>De mogelijkheden voor het wassen van de handen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schuimzeep uit een tablet;</li> <li>• Automatische zeepdispensers;</li> <li>• Waterbesparende kranen;</li> <li>• Navullingen van biologisch afbreekbaar of gerecycled materiaal;</li> <li>• Zeepschuim;</li> <li>• Unwaste zeep.</li> </ul>
8.	Kunt u aangeven wat de meest duurzame oplossing is voor het drogen van de handen waarbij geen elektra benodigd is? Kunnen jullie dit motiveren waarom dit de meest duurzame oplossing is. Kan deze oplossing door meerdere leveranciers worden geleverd?	<p>De verschillende oplossingen van leveranciers zijn gebaseerd op papieren handdoeken dan wel katoenen handdoekrollen.</p> <p>De oplossingen zien voornamelijk op circulariteit en recycling. Ook het wassen van katoenen handdoekrollen wordt omschreven als duurzaam, waarbij ook levensverlengende reparaties worden uitgevoerd. Katoenen handdoekrollen zijn kostenefficiënter, omdat ze goedkoper zijn dan papieren equivalenten.</p>
9.	Welke opties zijn er om duurzaam toiletpapier te gebruiken (rekening houdend met voorkomen van verstopping en doorspoelbaarheid van het toiletpapier)?	<p>Duurzame opties voor toiletpapier zijn rollen zonder koker, FSC gecertificeerd papier en toiletpapier gemaakt van bamboe.</p> <p>Om verstopping te voorkomen wordt 2-laags toiletpapier aangeraden.</p>
10.	Hoe gaat uw organisatie nu en in de toekomst om met het verduurzamen van verpakkingsmateriaal van sanitaire middelen en daarbij horende dispensers?	Leveranciers geven aan in te zetten op of in te gaan zetten op recyclebare verpakkingen en circulariteit. Daarnaast wordt ook genoemd het gebruik maken van duurzame oplossingen.
11.	Welke innovaties zijn er om het proces rondom het ophalen/reinigen/retourneren van de dameshygiënecontainers sneller, efficiënter, duurzamer en goedkoper in te richten?	<p>Er worden door de leveranciers een drietal oplossingen aangedragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Containers blijven stationair op de locatie waar ze worden gebruikt. Afvoer van de dameshygiënemiddelen geschiedt via een gesloten zak en kan bij het restafval worden gedeponeed.</li> <li>• De zak in de container vervangen, zakken bevatten actieve enzymen die geuren neutraliseren. Deze zakken worden gescheiden afgevoerd en komen niet bij het restafval terecht.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• De containers omwisselen en reinigen in eigen wasserette</li> </ul>
<b>Producten</b>		
<b>12.</b>	Welke verschillende oplossingen kunt u bieden op het gebied van het reinigen van de handen? Wat zijn de voor- en nadelen hiervan?	<p>De verschillende oplossingen voor het reinigen van de handen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Touch en non-touch dispensers;</li> <li>• Mechanisch reinigen of chemisch desinfecteren;</li> <li>• Foam zeep, crème zeep.</li> </ul>
<b>13.</b>	Kunnen jullie zeepdispensers leveren waarbij er geen zeepverpakking in de dispenser wordt gedaan? (m.a.w. de dispenser wordt gevuld vanuit een grootverpakking) Wat zijn de voor- en nadelen van deze methode?	<p>Vershillende leveranciers hebben aangegeven dit te kunnen. Dit kan op de Voordelen zijn o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen (onnodig) transport van water;</li> <li>• Duurzaam en milieuvriendelijk doordat er minder verpakkingsmateriaal wordt gebruikt;</li> <li>• Kostenefficiënt door bulkverpakkingen;</li> <li>• Grotere keuze in zeep omdat je niet gebonden bent aan specifieke cartridges;</li> <li>• Eenvoudig onderhoud.</li> </ul> <p>Nadelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra belasting schoonmaakmedewerkers;</li> <li>• Kan voor onnodige verspilling zorgen.</li> </ul>
<b>14.</b>	Welke verschillende oplossingen kunt u bieden op het gebied van het drogen van de handen zonder het gebruik van elektra? Wat zijn de voor- en nadelen hiervan?	<p>De verschillende oplossingen die worden aangeboden zijn handdoekpapier op rol, gevouwen papier en netversterkt papier. Bij handdoekpapier op de rol is het voordeel dat het verbruik laag is maar de bijbehorende kosten en complexiteit vormen een nadeel. Gevouwen papier heeft als voordeel dat de dispensers eenvoudig zijn in gebruik, maar nadeel is dat het verbruik hoog is en niet te reguleren.</p> <p>Een ander nadeel van papier is dat het veel afval met zich meebrengt en dat het papier regelmatig bijgevoerd moet worden.</p>
<b>15.</b>	Welke mogelijkheden biedt u voor wat betreft het verfrissen van de ruimtes qua geur zonder stroom/batterijen? Kunt u ook aangeven wat de frequentie is van vervanging? Kunnen meerdere leveranciers deze producten leveren?	<p>Voor de verfrissing worden over het algemeen twee opties aangeboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Passieve geurdispensers met natuurlijke verdamping: breed verkrijgbaar in de markt, 1 keer per 8 of 4 weken verwisselen;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geurtabletten die in een dispenser geplaatst kunnen worden/opgehangen worden (4 weken geurverspreiding).</li> </ul>
<b>Implementatie</b>		
16.	Wat is de gemiddelde levertijd van de dispensers? Graag uitsplitsen in bulk (bij implementatie) en incidentele bestelling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij implementatie is de inschatting van leveranciers variërend van 2 weken tot 10 werkdagen.</li> <li>• Bij incidentele bestellingen variërend van 2 weken tot voor 17:00 besteld volgende werkdag in huis.</li> </ul>
17.	Wat is de benodigde periode (tijd) om de nieuwe dispensers te installeren? Ter indicatie voor de omvang: er zijn bijvoorbeeld ca. 550 toilethouders verdeeld over 11 locaties.	Leveranciers geven aan ongeveer 15 minuten per dispenser nodig te hebben. Een schatting is 4 weken voor de installatie, 3 maanden voor de volledige implementatie.
<b>Contractmanagement</b>		
18.	Welke indexering zou goed passen bij deze uitvraag en waarom?	Deelnemers dragen verschillende opties aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CPI van het CBS <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Meet algemene inflatie en veranderingen in consumentenprijzen</li> <li>○ Het zijn producten en diensten die indirect invloed hebben op kosten van personeel, logistiek, materiaal</li> <li>○ Stabiel en betrouwbaar en proportioneel</li> </ul> </li> <li>• Cao lonen</li> <li>• In overleg met leverancier</li> </ul>
19.	Welke KPI's zijn gangbaar in de markt om het contract op te sturen?	Volgens deelnemers zijn de volgende KPI's gangbaar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverbetrouwbaarheid;</li> <li>• Aantal storingen en doorlooptijd storingen;</li> <li>• Duurzaamheid;</li> <li>• Service- en installatiesnelheid;</li> <li>• Voorraadbeschikbaarheid;</li> <li>• Product- en servicekwaliteit;</li> <li>• Kostenbeheersing;</li> <li>• Klantenservice/klanttevredenheid;</li> <li>• Communicatie(frequentie);</li> <li>• Correcte facturatie.</li> </ul>
20.	Wat is een gangbare storingstijd om te eisen?	Deelnemers geven aan dat een reactietijd van 24 uur voor standaard bedrijfs- en kantooromgevingen gangbaar is, 4 uur bij een omgeving met hoge bezoekersaantallen.

		De oplostijd varieert tussen de 8 uur en 5 werkdagen.
<b>Overig</b>		
<b>21.</b>	Welke te hanteren dekking met betrekking tot de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering is gebruikelijk in de markt? Geef hierbij de minimale dekking aan per schadeveroorzakende gebeurtenis en de totale dekking per jaar.	Antwoorden variëren tussen de €250.000,- - €2.500.000,- per gebeurtenis, €1.000.000,- - €5.000.000,- per jaar.
<b>22.</b>	Bent u voornemens om in te schrijven op deze aanbesteding? En wat zou u doen besluiten om niet in te schrijven?	<i>Beantwoording van deze vraag wordt niet gedeeld. De SVB bestempeld deze informatie als vertrouwelijk.</i>
<b>23.</b>	Welke certificeringen zijn er gebruikelijk in de markt? Denk hierbij o.a. aan ISO certificeringen.	De volgende certificeringen zijn gebruikelijk volgens deelnemers: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO9001</li> <li>- ISO14001</li> <li>- ISO45001</li> <li>- FSC</li> <li>- EU Ecolabel</li> <li>- BRC</li> <li>- Ecovadis</li> <li>- Nordic Swan</li> </ul>

## 2.2 Dankwoord

Dit verslag geeft op hoofdlijnen weer welke informatie de SVB vanuit de markt heeft teruggekregen. We willen alle betrokkenen nogmaals hartelijk danken voor alle input. Vanuit de SVB hebben we de ontvangen informatie zeer gewaardeerd.