

# Marktconsultatieverslag

**Stichting Lucas Onderwijs**

**Managed Print Services**

Marktconsultatieverslag met betrekking tot de aanbesteding van  
Managed Print Services



Datum: 8 oktober 2025  
Versie: 1.0

# 1. Inleiding

## 1.1 Algemene informatie aanbestedende dienst

Stichting Lucas Onderwijs (hierna: Lucas Onderwijs) is een dynamische en betrokken stichting voor bijzonder en openbaar primair en voortgezet onderwijs. Wij werken vanuit de visie dat ieder kind recht heeft op het best denkbare onderwijs om zich te kunnen ontwikkelen tot een zelfbewuste, verantwoordelijke en kansrijke burger. We stellen onze scholen in staat en stimuleren hen dit te bieden binnen de kaders van onze filosofie 'Vrijheid in verbondenheid'.

Het best denkbare onderwijs willen we vormgeven door samen te werken vanuit waarden die zijn ontleend aan de christelijke geloofsgemeenschap. We willen aantrekkelijk onderwijs bieden dat zich onderscheidt door ontwikkeling, aandacht voor kwaliteit, goede zorg voor de medewerkers en solidariteit met kansarmen. Dit doen we in actief partnerschap met de maatschappelijke omgeving en met ruimte voor de diversiteit van al onze scholen. In de scholen zijn ruim 4.600 personeelsleden werkzaam die de zorg hebben voor bijna 38.000 leerlingen.

Meer informatie is te vinden op <https://www.lucasonderwijs.nl/>

## 1.2 Aanleiding

De Europese aanbesteding betreft Managed Print Services. De huidige overeenkomst is eindig en de opdracht is ruim boven de drempelwaarde.

## 1.3 Waarom de marktconsultatie?

Lucas Onderwijs hecht grote waarde aan de deskundigheid van marktpartijen heeft hen geraadpleegd om informatie te verkrijgen en inzichten op te doen die in de aanbesteding gebruikt kan worden om tot de beste passende oplossing te komen.

## 1.4 Doelstelling

Het doel van de marktconsultatie is toetsen:

- of de opdracht haalbaar is en de gestelde randvoorwaarden realistisch zijn,
- of er innovatieve oplossingen of alternatieve oplossingsrichtingen zijn voor Cloud Printen en de invulling van Repro omgevingen op de scholen van Lucas Onderwijs,
- welke normen, eisen en gunningscriteria relevant en passend zijn voor deze opdracht en tot de beste inschrijving leiden,
- wat de mate van gekwalificeerde opdrachtnemers/leveranciers in de markt is.

## 1.5 Verloop marktconsultatie

In november 2024 heeft de werkgroep die verantwoordelijk is voor de geplande Europese Aanbesteding Managed Print Services bij Stichting Lucas Onderwijs vijf partijen uitgenodigd voor gesloten marktconsultatiegesprekken. Deze partijen ontvingen vooraf informatie over de scope van de aanbesteding, enkele uitdagingen en het ICT-landschap van Lucas Onderwijs. Alle verstrekte informatie zal ook beschikbaar zijn in de Europese Aanbesteding. Uiteindelijk zijn er op 30 januari 2025 en 6 februari 2025 gesprekken gevoerd met alle vijf uitgenodigde geïnteresseerde marktpartijen.

## 2. Verslag

### 2.1 Inleiding verslag

Het zwaartepunt van de marktconsultatiegesprekken heeft gelegen op twee onderwerpen:

- De mogelijkheden van de print- en scanmanagementsoftware die Lucas nodig acht om te voldoen aan haar behoeften op het gebied van veilig printen, scannen en rapportages. Dit betrof vraag 1 t/m 4.
- De reprografische omgevingen met productieprint apparatuur die momenteel op een aantal VO scholen aanwezig is. Dit betrof vraag 5 t/m7.

Daarnaast werden er nog twee vragen gesteld over het voorgestelde gunningmodel en de prijs-kwaliteitsverhouding (vraag 8) en welke overige zaken de partijen aan Lucas wilden meegeven (vraag 9).

#### 2.1.1 Vragen over Software en cloud printen

De volgende vragen zijn gesteld over de mogelijkheden van de print- en scanmanagementsoftware die Lucas nodig acht om te voldoen aan haar behoeften op het gebied van veilig printen, scannen en rapportages:

1.	<i>Lucas Onderwijs heeft een SaaS tenzij strategie. Waar moet Lucas Onderwijs op letten bij het uitvragen van een propositie voor printen en scannen?</i>
2.	<i>De scholen van Lucas Onderwijs hebben een grote mate van zelfstandigheid. Dit betekent dat er ook verschillen zijn in wensen en eisen. Voorbeelden hiervan zijn: a) Op sommige scholen zijn naast een beveiligde follow-me queue ook directe printqueues ingericht op bijvoorbeeld directiekantoren. b) Sommige PO scholen willen dat leerlingen kunnen printen en anderen willen dit niet. c) Binnen het VO is er op diverse scholen behoefte om leerlingen een printbudget of -quotum te geven. d) Sommige scholen willen graag met tags/passen werken en andere niet.  Hoe kan Lucas Onderwijs de aanbesteding zo vormgeven dat aan deze verschillende behoeftes invulling kan worden gegeven? Zijn er onderwerpen waar naar uw inzicht concessies moeten worden gedaan?</i>
3.	<i>Lucas Onderwijs heeft behoefte aan eenvoudig toegankelijke en complete rapportages waarbij schoolverantwoordelijken geïnformeerd worden over het verbruik en de kosten op gebruikersniveau per school. Hierbij is het van belang dat deze verantwoordelijken de informatie van (gebruikers van) andere scholen juist niet te zien krijgen. Hoe kan Lucas Onderwijs deze behoefte goed en met zo min mogelijk inspanning invullen en welke eisen moet Lucas Onderwijs daarvoor stellen?</i>
4.	<i>Momenteel zijn er twee software installaties (één voor het VO en één voor het PO en het stafbureau). Een gevolg hiervan is dat VO medewerkers niet eenvoudig op het stafbureau kunnen printen en scannen. Medewerkers van het stafbureau kunnen dit niet op apparaten uit de VO omgeving.  Hoe kan Lucas Onderwijs een situatie realiseren waarbij alle scholen op één omgeving zijn aangesloten</i>

#### 2.1.2 Gesprekken over Software en cloud printen

Bij de inhoudelijke behandeling van deze vragen is gebleken dat Lucas Onderwijs de oplossing als SaaS kan uitvragen. De gesprekken hebben zich daarom verder vooral toegespitst op de mogelijkheden van de verschillende SaaS platforms voor print- en scanmanagement. Hierbij kwamen de volgende onderwerpen aan bod:

### **Printquota (ook wel printbudgetten genoemd)**

Een aantal VO-scholen van Lucas wil leerlingen laten printen met een vooraf vastgesteld quotum. Deze scholen willen de mogelijkheid hebben om in te stellen dat een leerling voor een bepaald bedrag afdrukken kan maken, waarbij de prijs per afdruk door de school bepaald wordt. Zodra het quotum is bereikt, kan de leerling niet meer printen zonder contact op te nemen met een (quota)beheerder.

### **Zero Trust aflevering naar follow-me wachtrij en naar directe uitvoer**

Lucas maakt gebruik van gescheiden netwerken (VLANs) voor clients en printers. Daarom zoekt Lucas naar een oplossing waarbij er geen rechtstreekse communicatie nodig is tussen clients en printers. Dit geldt zowel voor printopdrachten naar de 'follow-me' wachtrij, waarbij de printopdrachten pas worden vrijgegeven aan de printer, als voor directe uitvoer, waarbij de gebruiker vooraf een printer kiest en de opdrachten direct uit de printer komen.

### **Real-time rapportages met toegangsrechten per school**

Lucas wil aangewezen gebruikers de mogelijkheid bieden om in de aangeboden applicaties real-time rapportages in te zien. Deze gebruikers hebben uitsluitend toegang tot de gegevens van specifieke scholen en niet tot de gegevens van andere scholen.

In alle oplossingen kan worden ingesteld dat gestandaardiseerde rapportages op schoolniveau achteraf (maar niet real-time) worden verstrekt, bijvoorbeeld per e-mail. Een alternatief om aan deze behoefte te voldoen, is de data ontsluiten in een BI-applicatie en daarin de rechtenstructuur naar wens configureren. Dit is momenteel ook de werkwijze.

### **Alle scholen aansluiten op één tenant.**

Lucas heeft momenteel twee tenants van print- en scanmanagementsoftware. Eén voor Primair Onderwijs (PO) en één voor Voortgezet Onderwijs (VO). Het liefst wil Lucas toekomstig werken met één tenant, maar sommige instellingen zijn tenant breed terwijl Lucas daar graag wel variatie in wil. Naar aanleiding van de marktconsultatiegesprekken lijkt het dat gastprintfunctie hiervan nog de meest prominente is. Deze wordt wel gebruikt in de PO tenant en niet in de VO tenant. Met de huidige gastprintfunctie kunnen willekeurige gebruikers, die niet bekend zijn in het systeem, een e-mail sturen naar een speciaal e-mailadres met het document dat ze willen printen. De gastgebruiker ontvangt vervolgens een eenmalige code om de printopdracht bij een printer op te halen. Op de VO tenant is deze functie uitgeschakeld om misbruik te voorkomen. Uit de marktconsultaties is gebleken dat de verschillende oplossingen hier ook verschillende mogelijkheden voor hebben.

#### **2.1.3 Conclusies en besluiten over software en cloud printen**

Naar aanleiding van de marktconsultatie en de mogelijkheden van de verschillende aanbieders die daarbij zijn toegelicht, is besloten om het werken met printquota niet als eis op te nemen. Onderzoek leert dat aantal prints door leerlingen beperkt is. De conclusie is dat printen door leerlingen ook met goede rapportagefuncties ook onder controle te houden is. De manier waarop de rapportages worden ingericht is daarom een belangrijk onderdeel van de gunningscriteria geworden.

Op basis van zero-trust printen naar een beveiligde printwachtrij is wel als eis opgenomen. De markt kan goed in deze behoefte voorzien. Dit geldt niet zero-trust printen naar directe uitvoer, maar daarbij moet worden opgemerkt dat de productontwikkeling op dit gebied niet stilstaat en er periodiek steeds aanvullende mogelijkheden bijkomen waardoor dit toekomstig wellicht breder beschikbaar komt. Dat is voor Lucas ook de overweging om aan dit onderwerp wel enige aandacht te schenken in de gunningscriteria. Het toekomstig werken met één tenant lijkt goed haalbaar en is

daarom wel als eis gesteld. Het gastprinten is naar aanleiding van de marktconsultaties niet als eis gesteld. Een mogelijkheid hiervoor wordt wel op prijs gesteld en kan daarom in een gunningscriterium worden toegelicht.

## 2.2 Vragen en antwoorden over repro locaties

5. *Lucas Onderwijs heeft momenteel 14 locaties waar één of meerdere repro machines staan. In sommige gevallen gaat het hierbij ook om office machines uit het hogere (snelheid)segment. Het aanleveren van documenten voor verwerking op deze repro machines gebeurt voornamelijk via e-mail of briefjes waarbij de gewenste bewerkingen door de aanvrager worden uitgetypt of uitgeschreven.*
- Welke mogelijkheden ziet u om dit proces te verbeteren en waar moet Lucas Onderwijs op letten om een dergelijke verbetering goed uit te vragen?*

In de beantwoording van deze vraag geven partijen uiteenlopende antwoorden. Sommige partijen zijn voorzichtig met het voorstellen van aanvullende software, terwijl anderen dit juist enthousiast propageren. Softwareoplossingen maken het mogelijk om reprografische printopdrachten uit te wisselen tussen scholen met een reprografische afdeling. Daarnaast stellen leveranciers in wisselende mate voor om werkzaamheden uit te besteden aan printleveranciers of drukkerijen in de regio. Dit onderwerp heeft vooral vanuit organisatorisch perspectief veel voeten in de aarde. Als Lucas dit wil aanpakken, moet het ook op de agenda van de betreffende scholen worden gezet om een intensieve samenwerking te realiseren. Medewerkers op scholen moeten bijvoorbeeld bereid zijn om opdrachten tijdig aan te leveren, omdat levertijden langer kunnen zijn dan in de huidige situatie.

6. *Op de locaties waar een repro aanwezig is, wil Lucas Onderwijs in de nieuwe situatie zoveel mogelijk print- en kopieervolume van decentrale machines naar de repro afdelingen verplaatsen. Welke mogelijkheden ziet u hiervoor en waar moet Lucas Onderwijs op letten om dit goed uit te vragen?*

Ook in de beantwoording van deze vraag geven partijen uiteenlopende antwoorden. Diverse partijen bieden mogelijkheden zoals regels of pop-ups waarmee eindgebruikers bij (te) grote opdrachten gestimuleerd of gedwongen kunnen worden om opdrachten naar de repro te sturen. Dit kan echter niet voorkomen dat gebruikers de opdrachten eventueel opsplitsen in kleinere opdrachten. Sommige leveranciers denken ook mee in de organisatorische stappen die nodig zijn om dit te bewerkstelligen, waarbij het gebruik van de web-to-print (webshop) oplossing uit vraag 5 wordt voorgesteld.

7. *Zijn er nog andere innovaties of ontwikkelingen waarmee Lucas Onderwijs de kwaliteit van haar repro afdelingen kan verhogen? Zo ja, welke?*

Veel van de suggesties komen die gedaan worden in de beantwoording van deze vraagkomen meermaals voorbij. Zo wordt voorgesteld om de reprografische omgevingen in te zetten voor het uitvoeren van opmaakwerkzaamheden en commercieel drukwerk voor andere partijen. Intern kan een eventuele webshop ook voor andere producten dan afdrukken worden gebruikt, zoals kantoorartikelen, promotiemateriaal of bedrijfskleding. Verder wordt voorgesteld om het aantal repro's te verminderen en centraler te werken vanuit minder, maar goed geoutilleerde reprolocaties. Een andere suggestie betreft de inzet van reprografische omgevingen voor het verwerken van scanopdrachten, wat zorgt voor snellere verwerking van papieren formulieren en documenten. Dit kan ook beveiligde automatische processen omvatten voor examens, tentamens en diploma's, gekoppeld aan leerlingmanagementsystemen.

### 2.2.1 Conclusies en besluiten over de repro locaties

Samenvattend zijn er verschillende mogelijkheden om de reprografische omgevingen te optimaliseren, maar dit brengt interne uitdagingen en afstemming met zich mee. Er is commitment en bereidheid nodig van (ten minste een groot deel van) de 14 betrokken locaties om anders te werken, en die is er momenteel nog niet. Daarom is de conclusie dat het nu niet mogelijk is om een goed gespecificeerde uitvraag voor een andere oplossing en werkwijze dan de huidige te doen. De uitvraag voor de reprografische omgevingen wordt daarom gebaseerd op de huidige werkwijze en er wordt ook geen gunningscriterium voor dit onderwerp opgenomen.

### **2.3 Vragen en antwoorden over het gunningmodel**

8. *Wat is uw voorgestelde gunningsmodel en hoe verhoudt dit zich tot de prijs-kwaliteitverhouding?*

Iedere partij heeft antwoord gegeven op vraag 8. Lucas heeft een gunningsmodel opgenomen waarmee iedere inschrijver naar haar inschatting uit de voeten kan.

### **2.4 Overige vragen**

9. *Welke overige zaken zou u ons willen meegeven?*

Diverse onderbouwde suggesties die door meerdere partijen zijn aangedragen zijn meegenomen in de suggesties. Zo is papier niet meegenomen in de scope van de aanbesteding, hebben we een bijlage gemaakt waarin veel details over het printgedrag van Lucas is te vinden. Ook is het aantal uitgevraagde types apparaten zoveel mogelijk beperkt.