

Marktconsultatie - verslag

Stichting Pantar Amsterdam

Warme dranken voorziening

Verslag van de schriftelijke Marktconsultatie met betrekking tot de voorgenomen aanbesteding van
Warme drankenvoorziening





1. Inleiding

1.1 Algemene informatie aanbestedende dienst

Pantar: het sociaal ontwikkelbedrijf van Amsterdam

Stichting Pantar Amsterdam (hierna: Pantar) is het sociaal ontwikkelbedrijf van Amsterdam. Pantar biedt beschermd werk 'in huis' en begeleidt mensen op werkplekken extern bij werkgevers. Ontwikkeling van mensen staat centraal, evenals het bieden van een veilige werkplek voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Voor meer informatie kunt u kijken op: www.pantar.nl.

1.2 Aanleiding voor marktconsultatie

De huidige overeenkomst voor warme drankenvoorziening loopt binnenkort af. Daarom is Pantar voornemens in Q3 van 2025 een Europese aanbesteding te publiceren voor de selectie van een nieuwe leverancier. Pantar acht het van groot belang om, voorafgaand aan de aanbesteding, de markt te raadplegen. Zo vergroten we de kans dat de inhoud van de uitvraag beter aansluit bij de mogelijkheden in de markt en de aanbesteding proportioneel, marktconform en uitvoerbaar wordt ingericht.

1.3 Doelstellingen

De doelstellingen van deze marktconsultatie zijn:

- Inzicht krijgen in de huidige stand van de markt, beschikbare oplossingen en innovaties;
- Effecten in kaart brengen van een mogelijke overstap naar andere koffiesystemen (freshbrew, bonen);
- Realistische kostenraming per scenario;
- Verkennen van duurzame en circulaire oplossingen;
- Begrip krijgen van de impact van hybride werken op de koffievoorziening;
- Inventarisatie van onderhouds- en serviceaspecten;
- Toetsen van contractvormen en samenwerkingsmodellen;
- Input verzamelen voor passende gunningscriteria;
- Signaleren van mogelijke belemmeringen of onrealistische verwachtingen;
- Draagvlak creëren en de dialoog met de markt versterken.

2. Beschrijving gevolgde procedure

2.1 Opzet marktconsultatie

- De consultatie is schriftelijk uitgevoerd door het publiceren van een marktconsultatiedocument, waarin achtergrond, doelstellingen, scenario's, spelregels en een uitgebreide vragenlijst aan marktpartijen zijn voorgelegd;
- Deelname stond open voor alle marktpartijen met relevante kennis van warme drankenvoorzieningen;
- In totaal zijn **22 vragen** gesteld, verdeeld over thema's als koffiesystemen, duurzaamheid, operationele aspecten, kosten, contractvormen en smaakbeleving;
- Marktpartijen konden tot **15 april 2025** vragen stellen; antwoorden zijn uiterlijk **18 april 2025** verstrekt;
- Reacties op de vragenlijst konden tot **28 april 2025, 16:00 uur** worden ingezonden.
- In totaal hebben **7 partijen** schriftelijk gereageerd op de marktconsultatie door een ingevulde vragenlijst in te dienen;
- Op basis van de schriftelijke reacties heeft Pantar **geen partijen uitgenodigd** voor een (optioneel) toelichtend gesprek tussen 30 april en 7 mei 2025.



2.2 Gevolgde planning

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 16:00 uur
Uiterlijke datum voor het verzenden van een uitnodiging voor toelichtend gesprek	28 april 2025
Toelichtende gesprekken naar aanleiding van ingediende antwoorden	30 april – 7 mei 2025

3. Samenvatting ontvangen input

In dit hoofdstuk wordt de input van de marktpartijen die aan de marktconsultatie hebben deelgenomen systematisch maar beknopt samengevat en geanalyseerd. De ontvangen reacties zijn per gestelde vraag geanonimiseerd verwerkt. Voor iedere vraag worden de kernpunten uit de reacties weergegeven, waarbij bijzondere aandacht wordt besteed aan de gemene delers en de punten waarover breed draagvlak bestaat binnen de markt. Daarnaast worden eventuele opmerkelijke of afwijkende inzichten apart benoemd waar dit het geval geweest is.

3.1 Vragenlijst

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?

Breed aanbod: Vrijwel alle partijen geven aan een breed assortiment aan te kunnen bieden in koffiemachines voor verschillende zetsystemen (instant, freshbrew, verse bonen). De meeste leveranciers bieden meerdere modellen per systeem aan, met variërende capaciteiten.

Capaciteit: De aangegeven capaciteit van de automaten loopt sterk uiteen, afhankelijk van het type systeem en het specifieke model:

- *Instantautomaten*: genoemd zijn capaciteiten van ca. 25 tot 400 koppen per uur of tot 1.000.000 consumpties per jaar;
- *Freshbrew*: capaciteiten variëren van ca. 15 tot 200 koppen per uur of tot 180.000 consumpties per jaar;
- *Bonenautomaten*: capaciteiten van ca. 15 tot 600 koppen per uur/dag, afhankelijk van de leverancier. Sommige leveranciers bieden machines voor 20 tot 450 koppen per dag.

Speciale zetmethoden: Een partij noemt aanvullend de optie 'Cafitesse' (liquid roast), met zeer hoge capaciteit (>300 koppen per uur).

Modulaire keuze: Sommige leveranciers bieden combinatiemodellen of maatwerk per locatie, afhankelijk van gebruikersintensiteit en wensen.

Er is breed draagvlak onder leveranciers om een oplossing op maat te bieden voor verschillende gebruikersgroepen, locaties en capaciteitsbehoeften. Zowel voor instant, freshbrew als bonenmachines zijn meerdere modellen leverbaar, van compacte tot high-capacity automaten. Flexibiliteit en aanpasbaarheid aan de klantvraag (bijvoorbeeld keuze voor combi-modellen of schaalbare capaciteit) worden als belangrijk gezien.

Twee partijen geven aan géén instant- of liquidmachines te leveren, en zich uitsluitend te richten op verse bonen- en freshbrewmachines, mede vanuit een focus op koffiebeleving en duurzaamheid. Eén leverancier noemt specifiek de inzet van Cafitesse (liquid roast) als onderscheidende optie voor hoge capaciteit en eenvoud in onderhoud. Eén partij levert geen freshbrew, alleen bonen (espresso), instant en combimodellen.



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

De meeste leveranciers geven aan dat zij automaten kunnen leveren die geschikt zijn voor meerdere zetmethodes, zoals combinaties van bonen en instant, of bonen en freshbrew.

Voordelen van combimodellen:

- Eén apparaat voor verschillende gebruikersvoorkeuren (bijvoorbeeld bonenkoffie én snelle instant);
- Snelheid bij piekmomenten via instant, gecombineerd met kwaliteit van bonen;
- Minder benodigde opstelruimte;
- Flexibiliteit en maatwerk, met name bij locaties met gemengde gebruikersgroepen.

Nadelen van combimodellen:

- Hogere complexiteit, dus grotere kans op storingen en meer onderhoud;
- Hogere aanschafprijs;
- Soms inleveren op kwaliteit per zetmethode en iets ingewikkeldere bediening;
- Capaciteit kan beperkt worden doordat de automaat extra containers moet herbergen.

Het merendeel van de leveranciers kan combimodellen leveren, en ziet voordelen voor locaties met verschillende behoeften, piekmomenten of beperkte ruimte. Vrijwel iedereen noemt als voordeel de combinatie van snelheid (instant) en kwaliteit (bonen) in één apparaat. Er is brede consensus dat combimodellen vooral interessant zijn wanneer flexibiliteit vereist is of wanneer er op locatie daadwerkelijk behoefte is aan meerdere zetmethodes.

Eén leverancier raadt het gebruik van combimodellen expliciet af vanwege lagere kwaliteit, betrouwbaarheid en gebruiksgemak; deze partij levert geen combi-automaten omdat ze niet aan de eigen kwaliteitsnormen voldoen. Een aantal leveranciers merkt op dat in de praktijk het grootste deel van de gebruikers uiteindelijk één favoriete zetmethode kiest, waardoor de meerwaarde van een combimodel soms beperkt is. Eén leverancier noemt specifiek een model waarbij kannenfunctie voor instantkoffie gecombineerd kan worden met individuele bonenkoffie, en adviseert dit alleen als daar expliciet behoefte aan is. De markt biedt voldoende mogelijkheden voor combi-automaten, maar het gebruik ervan wordt vooral geadviseerd voor locaties met uiteenlopende gebruikersbehoeften of waar ruimte beperkt is. Kwaliteit, onderhoud en het daadwerkelijke gebruikspatroon zijn belangrijke aandachtspunten bij de overweging voor of tegen combimodellen. Er zijn ook partijen die vanuit kwaliteitsredenen combi-automaten afraden en adviseren te kiezen voor gespecialiseerde machines per zetmethode.

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)

Capaciteit en zetsnelheid: Alle partijen benoemen capaciteit en zetsnelheid als essentiële onderwerpen. Instantautomaten scoren het hoogst op snelheid en zijn geschikt voor locaties met veel piekverbruik. Bonenautomaten bieden doorgaans meer beleving en kwaliteit, maar met een lagere capaciteit en hogere bereidingstijd per kopje.

Onderhoudsbehoefte: De onderhoudsintensiteit verschilt per systeem. Instantautomaten zijn eenvoudiger en goedkoper in onderhoud; bonenautomaten en freshbrew vergen meer (en specialistischer) onderhoud. Gebruiksvriendelijkheid bij onderhoud is belangrijk, zeker gezien inzet van doelgroepmedewerkers.

Connectiviteit: Meerdere partijen adviseren connectiviteit (zoals telemetrie, monitoring op afstand) als optie uit te vragen. Dit vergemakkelijkt beheer, storingsafhandeling en kan bijdragen aan efficiëntie, maar brengt wel extra kosten met zich mee.

Extra functies: Opties zoals kannenfunctie, dubbele bonenhouders, instelbare sterkte, touchscreenbediening, energiebesparing, automatische reiniging, verse melk, decafé en chocolademelk worden als relevante onderscheidende functies genoemd.

Circulariteit: Een partij benoemt specifiek circulariteit en de inzet op herbruikbare of modulaire componenten als relevant in het licht van duurzaamheid en levensduur.

Alle leveranciers wijzen op het belang van een goede afstemming tussen de gevraagde capaciteit/zetsnelheid en het daadwerkelijke gebruik per locatie. Er is consensus dat



onderhoudsgemak en storingsgevoeligheid een grote rol spelen in de keuze van het type machine, zeker bij inzet van doelgroepmedewerkers. Connectiviteit en monitoring op afstand worden door vrijwel iedereen als meerwaarde genoemd, mits de gewenste functionaliteiten duidelijk zijn gedefinieerd. Extra functionaliteiten zoals gebruiksvriendelijkheid en variatie in dranken zijn breed benoemd als relevant.

Eén partij adviseert om het aanbod van machines vooral aan de markt over te laten, op basis van goed gedefinieerde doelstellingen en wensen, zodat inschrijvers met onderscheidende oplossingen kunnen komen. Enkele leveranciers merken op dat freshbrew als zetsysteem steeds minder wordt uitgevraagd, en dat bonenautomaten tegenwoordig de standaard zijn in de markt. Circulariteit/modulariteit wordt slechts door één partij expliciet benoemd als criterium.

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?

Detectie: De meeste leveranciers geven aan dat het huidige servies (glazen mokken) over het algemeen geen belemmering vormt voor het machineaanbod. Automaten kunnen doorgaans worden afgesteld op de gewenste hoogte en diameter. Diverse partijen wijzen er echter op dat transparant glas problemen kan geven met de beker- of kopdetectie van automaten. Sensors herkennen soms geen glas, wat tot foutmeldingen of storings kan leiden. Dit kan opgelost worden door:

- Kopdetectie uit te schakelen of over te gaan op tijdgestuurde dosering;
- Te kiezen voor machines met voldoende ruimte onder de uitgifte;
- Een testinstallatie te doen met het specifieke servies van Pantar.

Eén partij merkt op dat glas minder goed warmte vasthoudt dan porselein, wat effect kan hebben op de temperatuur en de crème van de koffie, en daarmee op de drinkervaring.



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?

Gebruik van keurmerken: Vrijwel alle leveranciers bieden koffie(-ingrediënten) aan die gecertificeerd zijn volgens internationaal erkende keurmerken, waaronder Fairtrade, Rainforest Alliance (RFA), Europees Biologisch, SKAL, en in enkele gevallen ook B CORP, 4C, en Responsible Trade Standard.

Aanvullende duurzaamheidscertificeringen: Meerdere partijen beschikken daarnaast over certificeringen als Ecovadis (Gold/Platinum), CO₂-prestatieladder (niveau 5), en rapporteren over CO₂-neutraliteit of zelfs CO₂-positief produceren.

Leefbaar inkomen & ketenverantwoordelijkheid: Verschillende leveranciers noemen het Living Income Reference Price (LIRP) programma, directe inkoop, of projecten gericht op het verbeteren van het inkomen en de leefomstandigheden van boeren. Een aantal partijen richt zich nadrukkelijk op systeemverandering en transparantie in de hele keten ("beyond certification"), met onder andere lokale waardecreatie, transparantie en carbon insetting.

Advies over uitvragen: Een aantal partijen adviseert Pantar om bij de aanbesteding niet uitsluitend te sturen op verplichte keurmerken, maar ruimte te bieden voor alternatieve of aanvullende duurzaamheidsinitiatieven. Het stellen van functionele duurzaamheidsdoelstellingen of open wensvragen wordt daarbij als wenselijk gezien, zodat ook innovatieve of ketengerichte aanpak kan worden meegewogen.

Alle leveranciers hebben duurzame certificeringen of keurmerken beschikbaar en nemen duurzaamheid serieus als speerpunt. Brede steun voor het idee dat naast bekende keurmerken ruimte moet zijn voor bredere duurzame of innovatieve aanpakken in de keten. Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO), leefbaar inkomen en ketenverantwoordelijkheid worden als kernbegrippen genoemd.

De markt biedt een breed palet aan duurzame keurmerken en certificeringen, maar veel leveranciers gaan nadrukkelijk verder dan standaardcertificering. Pantar wordt geadviseerd om ruimte te laten voor diverse vormen van ketenverantwoordelijkheid, innovatieve duurzaamheidsaanpakken en impactprojecten bij de beoordeling van inschrijvingen.

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?

Alle leveranciers geven aan dat het gebruikelijk is om bij aanbestedingen eisen te stellen aan de energieprestaties van koffiemachines, veelal in de vorm van een minimaal energielabel (meestal label A of hoger). Energiezuinigheid past binnen het streven naar maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) en levert zowel milieuwinst als kostenbesparing op.

Het vragen naar het energielabel en naar functies zoals stand-by-standen en programmeerbare schakeltijden wordt breed aanbevolen. Sommige partijen noemen aanvullende protocollen, zoals het EVA EMP protocol uit de MVI-criteria van PIANOo.

Een uitzondering geldt voor koffiemachines met verse melk: deze vallen onder horeca-apparatuur en zijn vaak uitgesloten van het energielabelsysteem, hoewel ze wel energiezuinig kunnen zijn.

- Energielabel A of hoger is de standaard bij nieuwe machines.
- Energiebesparing levert milieuvoordelen én lagere kosten op.
- Stand-by-functies en slimme timers zijn standaard bij de meeste moderne machines.
- Uitzondering voor verse melk machines, waarvoor vaak geen label geldt.
- Pantar wordt geadviseerd om bij de aanbesteding minimaal energielabel A en/of aanvullende energiebesparende maatregelen te eisen, met ruimte voor aanvullende toelichting van de leverancier.



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?

Vrijwel alle leveranciers geven aan refurbished of circulaire koffiemachines aan te kunnen bieden, vaak als onderdeel van een "second life"-programma. Hierbij worden gebruikte machines volledig gereviseerd, schoongemaakt en opnieuw ingezet, doorgaans met dezelfde garanties als bij nieuwe machines. Er is brede consensus dat het inzetten van refurbished automaten bijdraagt aan het beperken van grondstoffengebruik, het verlengen van de levensduur van apparatuur, en het verminderen van elektronisch afval. Dit past binnen circulaire en duurzame ambities.

Meerdere partijen adviseren om refurbished machines vooral toe te staan als optie voor vervangingen of bij plaatsingen gedurende de looptijd van het contract, in plaats van direct bij aanvang. Dit zorgt voor een gelijk speelveld en voorkomt verschillen in beschikbaarheid tussen leveranciers.

Het onderwerp circulariteit wordt geschikt bevonden als (open) gunningscriterium, waarbij inschrijvers hun visie en aanpak kunnen toelichten. Dit stimuleert innovatie en maakt het mogelijk om duurzaamheid over de gehele levenscyclus te borgen.

Eén partij stelt dat eigendom (kopen) in plaats van huren/ leasen het circulaire karakter verder versterkt, omdat dit tot langer gebruik en meer regie over de levensduur leidt. Daar tegenover staat het voordeel van nieuwe machines met modernere technologie op het gebied van energie-efficiëntie en materialen.

Enkele leveranciers waarschuwen dat het direct uitvragen van refurbished machines bij aanvang van het contract kan leiden tot een ongelijk speelveld, omdat niet iedere aanbieder beschikt over voldoende gelijke, geschikte gebruikte modellen. Eén leverancier wijst erop dat grote leveranciers vaker een voorraad gebruikte machines hebben, waardoor kleine(re) aanbieders mogelijk worden uitgesloten als refurbished machines verplicht worden gesteld.

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?

Overstappen van instant naar freshbrew of bonen betekent duidelijk meer onderhoud. Freshbrew en bonen vereisen vaker en grondiger reinigen, vooral door koffiedroes en koffie-oliën die zich ophopen. Verse melk (indien toegepast) verhoogt de reinigingsfrequentie verder, met extra hygiënemaatregelen. Onderhoud bij freshbrew en verse bonenautomaten kost gemiddeld enkele minuten langer per onderhoudsbeurt dan bij instantmachines.

Freshbrew/bonen: dagelijks spoelen en legen van droesbakken, wekelijks grondige reiniging zetgroep en mengkommen.

Instant: vaak slechts 1x per week reinigen en spoelen.

Ten aanzien van een op een ander type automaat dan de huidige situatie geven leveranciers ook enkele praktische tips mee. Zoals het gebruik van wisselsets (brewer en mengkommen) om onderhoud op locatie te versnellen. Opslag van koffiebonen op een koele, droge plek in luchtdichte containers om smaakverlies te voorkomen. Automatische spoelprogramma's en duidelijke instructies verlagen de belasting voor medewerkers. Training en begeleiding op het niveau van doelgroepmedewerkers wordt in ieder geval zeer aanbevolen. Alle partijen bevestigen dat de hogere onderhoudsinspanning wordt gecompenseerd door betere koffiebeleving, smaak en versheid bij freshbrew/bonen.



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?

Voor deze vraag werken we de kernpunten uit de reacties uit ten aanzien van afvalstromen per type koffieautomaat. Gevolgd door de aandachtspunten in geval van een overstap:

Instant machines:

- Afval beperkt tot verpakkingsmateriaal, eenvoudig te scheiden;
- Lage milieubelasting, geen koffieresidu.

Freshbrew en verse bonen:

- Beide genereren koffiedroes als extra afvalstroom (ca. 12 g per kop);
- Bij hoog gebruik kan dit oplopen tot aanzienlijke volumes (tot bijna 2 ton/maand bij grootverbruik);
- Koffiedroes is composteerbaar en wordt door sommige leveranciers circulair verwerkt, o.a. voor biobased bouwmaterialen, cosmetica, plantenspotten en paddenstoelenkweek;
- Mogelijke oplossingen om werkdruk te verlagen:
 - Droesdoorvoer naar externe opvangbak;
 - Centrale inzameling met retourcontainers.

Een overstap van instant naar freshbrew/bonen leidt tot een nieuwe afvalstroom (koffiedroes) die verwerkt moet worden. Koffiedroes wordt gezien als waardevolle grondstof en kan circulair worden ingezet. Afvalvolume neemt toe, zowel in koffieresidu als verpakkingsmateriaal voor bonen.

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)?

Het voordeel van instantkoffie is dat er vaak wekelijks of minder frequente levering mogelijk is, dankzij de lange houdbaarheid en compacte verpakkingen. In geval van freshbrew is meestal dagelijkse (in ieder geval frequente) bevoorrading nodig door hoger verbruik (grammage) en een kortere houdbaarheid. Bevoorraadingsfrequentie voor verse bonen is vergelijkbaar met freshbrew.

Freshbrew en verse bonenkoffie vergen gemiddeld 2-4x meer opslagruimte dan instant producten. De bonen moeten daarnaast koel, droog en donker worden opgeslagen; luchtdichte containers verlengen de houdbaarheid van het product. Instant producten zijn zeer lang houdbaar (mits droog opgeslagen). Bonen en freshbrew zijn gemiddeld 12 maanden houdbaar, leveranciers geven aan dat ten aanzien van de kwaliteit van het product het best in kleine hoeveelheden kan worden ingekocht. Vers gebrande bonen verliezen snel smaak, dus regelmatig aanvoer in kleine batches is belangrijk.

Een overstap naar freshbrew/bonen vereist dus meer opslagruimte en hogere bevoorraadingsfrequentie dan instant. De houdbaarheid is beperkter en kwaliteitsbehoud vraagt om goede opslagcondities. Versheid en logistiek spelen een grotere rol bij verse bonen en freshbrew dan bij instant. Interessant en opvallend is het feit dat één partij instantkoffie duurzamer noemt, vanwege een lager verbruik per kopje, minder verpakkingsmateriaal en minder vervoerbewegingen voor bestellingen vanwege hiervoor genoemde verschillen ten aanzien van bestelfrequentie/opslag/houdbaarheid.

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)



Op basis van het gemiddelde kan er een bandbreedte per type gegeven worden; echter zijn alle genoemde bandbreedtes onder voorbehoud van verschillende variabelen, zoals (niet limitatief): machinekeuze, koffiblend, energieverbruik, onderhoud, serviceniveau, volumes en receptinstellingen.

Instant: meestal het goedkoopst, ca. € 0,07 – € 0,14 per kopje zwart.

Freshbrew: middensegment, ca. € 0,11 – € 0,17 per kopje zwart.

Verse bonen: duurste segment, ca. € 0,13 – € 0,18 per kopje zwart.

Met melk/suiker of specialiteiten (cappuccino, latte) liggen prijzen duidelijk hoger, soms tot ca. €0,25.

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

De meeste marktpartijen noemen een vergelijkbaar rijtje aan factoren die de prijs per kopje bepalen. De rode draad:

Type zetsysteem en machine-investering – Instant is doorgaans goedkoper in aanschaf en onderhoud dan freshbrew of bonenautomaten, die meer techniek en slijtagegevoelige onderdelen bevatten.

Kwaliteit en merk van ingrediënten – Premium, gecertificeerde (Fairtrade, biologisch) of zgn. 'Direct Trade' koffie is duurder dan standaardvarianten.

Gebruik/volume per locatie – Meer consumpties per automaat drukken de prijs per kop, maar verhogen slijtage, onderhoudsfrequentie en bevoorradingskosten.

Grammage en instellingen – Hoeveel koffie per kop (dosering), maalgraad, temperatuur en beker grootte hebben direct invloed op de kostprijs.

Onderhoud en servicecontract – Intensiever onderhoud (vooral bij bonen en verse melk) maakt de totale kostprijs hoger.

Overige factoren – Looptijd van het contract (langere looptijd = lagere prijs), afvalverwerking (koffiedroes bij bonen/freshbrew vs. geen residu bij instant), opslagruimte en bevoorradingslogistiek.

Verder valt op dat één leverancier stelt dat het prijsverschil tussen goede duurzame bonen en inferieure bonen relatief klein is (ongeveer €0,02 per kop), en dat de machine en het servicecontract veel grotere kostenposten zijn. Ook wijst een partij op de grote invloed van het aantal consumpties per kilo product: ca. 670 consumpties per kilo instant vs. ca. 132 consumpties per kilo bonen. Enkele partijen benoemen indirecte kosten zoals schoonmaaktijd en personeelsinzet als relevante kostenfactoren die vaak worden vergeten in de vergelijking.

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

Het grootste verschil in ingrediëntskosten zit in de koffie zelf:

Instant: laagste kostprijs, maar ook de laagste smaakbeleving.

Freshbrew: middensegment, zowel qua prijs als kwaliteit.

Verse bonen: hoogste kostprijs, maar ook de hoogste kwaliteit en beleving.

Overige ingrediënten (zoals cacao, suiker en melkpoeder/topping) zijn grotendeels gelijk in prijs tussen systemen, behalve wanneer er specifieke keuzes worden gemaakt (bijv. biologisch, Fairtrade, vegan). Ingrediëntskosten verschillen dus vooral op het niveau van de koffiesoort: instant is het goedkoopst, freshbrew ligt in het midden en verse bonen zijn het duurste. Voor overige ingrediënten zijn de kosten vergelijkbaar, met enige variatie afhankelijk van kwaliteits- of duurzaamheidskeuzes.

Verder verwijzen partijen in het antwoord op deze vraag vooral naar de gegeven antwoorden op vraag 11.



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?

Instantkoffie: veruit de snelste optie (ca. 5–15 sec per kop). Dit systeem is het meest geschikt voor korte pauzes en hoge piekbelasting.

Freshbrew/verse bonen: langere zettijd (ca. 25–45 sec per kop), wat leidt tot aanzienlijk lagere doorstroom bij piekmomenten. Zonder aanvullende maatregelen kan dit wachtrijen veroorzaken.

Cafitesse/liquid: zeer hoge snelheid (3–15 sec per kop) en constante kwaliteit; vergelijkbaar met instant.

Wel geven enkele marktpartijen een aantal praktische oplossingen bij gebruik van freshbrew/verse bonen: Plaats meerdere automaten naast elkaar om gebruikers te spreiden en wachttijden te beperken. Kies machines die 2 kopjes tegelijk zetten of met dubbele zetgroepen werken. Maak gebruik van "bypass"-functies (espresso + heet water) waardoor zettijd wordt verkort. Heetwaterboilers voor thee apart aanbieden om de druk op koffieautomaten te verminderen.

De doorstroom bij piekmomenten is dus sterk afhankelijk van de gekozen zetmethode. Instant en Cafitesse bieden de hoogste snelheid en zijn daarmee het meest geschikt voor productielocaties met korte pauzes. Bij inzet van bonen of freshbrew zijn aanvullende maatregelen nodig (extra automaten, dubbele zetgroepen of bypass-functies) om wachttijden acceptabel te houden.

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)

Een aantal leveranciers gaf aan deze vraag niet eenduidig te kunnen beantwoorden, omdat de TCO sterk afhangt van verbruik, contractvorm en gekozen blend. Op basis van het geringe aantal antwoorden op deze vraag, wordt echter wel duidelijk dat de TCO van koffiesystemen meestijgt met de koffiebeleving: instant is het goedkoopst, gevolgd door freshbrew, met verse bonen als duurste optie. Het verschil tussen freshbrew en bonen ligt doorgaans op enkele centen per kop, wat over langere contractperiodes kan oplopen tot enkele duizenden euro's. Bij de uiteindelijke keuze is het dus van belang om de balans te vinden tussen kosten, smaakbeleving en onderhoudsintensiteit.

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?

Lease wordt door meerdere leveranciers genoemd als voorkeursconstructie. Belangrijkste redenen: voorspelbare maandlasten, spreiding van kosten, geen hoge initiële investering, volledige ontzorging (inclusief onderhoud, vervanging en afschrijving).

Huur wordt gezien als flexibeler: gemakkelijker op- en af te schalen, sneller inspelen op technologische vernieuwing, en lagere risico's voor de opdrachtgever.

Koop wordt minder vaak genoemd, maar kan voordelig zijn bij langdurige inzet en voldoende interne capaciteit om beheer en onderhoud te dragen.



Met de gegeven antwoorden van marktpartijen wordt duidelijk dat de keuze samenhangt met de wensen van Pantar. De markt neigt overwegend naar leaseconstructies vanwege voorspelbaarheid, spreiding van kosten en volledige ontzorging. Huur wordt gezien als aantrekkelijk bij een behoefte aan flexibiliteit, maar kan op termijn duurder zijn. Een bruikleenoptie wordt incidenteel genoemd als alternatief.

17. Wat ziet 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)

5 tot 7 jaar wordt door de meeste partijen genoemd als de meest wenselijke looptijd. Deze termijn sluit aan bij de technische en economische levensduur van koffieautomaten, en zorgt ervoor dat afschrijvingskosten evenredig kunnen worden uitgesmeerd. Kortere looptijden (bijv. 3 jaar) leiden tot hogere maandlasten, omdat investeringskosten versneld moeten worden terugverdiend. Optiejaren (meestal 1–2 jaar) worden vaak aanbevolen om flexibiliteit te behouden. 5 jaar met optiejaren (bijv. 2×1 jaar of verlenging met 2 jaar) wordt als standaard gezien en biedt een goede balans tussen stabiliteit, flexibiliteit en kostenefficiëntie.

Een langere looptijd maakt lagere maandprijzen mogelijk en bevordert duurzaamheid door optimaal gebruik van de apparatuur.

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?

Flexibiliteit heeft bijna altijd prijsimpact. Leveranciers rekenen doorgaans een risico-opslag als er veel onzekerheid bestaat over het aantal machines. Dit maakt de maandprijs hoger dan bij een stabiel, voorspelbaar machinepark.

Bandbreedtes / marges: Veel leveranciers hanteren standaard een marge van 10–20% voor op- en afschalen, zonder prijsaanpassing. Daarbuiten kunnen staffelprijzen, afkoopregelingen of aangepaste huurprijzen gelden.

Refurbished machines: Bij bijplaatsing van machines in een later stadium kan inzet van refurbished automaten kosten drukken én bijdragen aan circulariteit.

Consumentenaantallen belangrijker dan machines: Sommige partijen benadrukken dat niet het aantal automaten, maar het totaal aantal consumpties de grootste invloed heeft op de prijs.

Er lijkt in de gegeven antwoorden door marktpartijen in ieder geval consensus te bestaan over het feit dat het van belang is om duidelijke afspraken te maken over:

- De verwachte mate van op- en afschalen.
- De maximale marge (meestal 10–20%).
- Eventuele toepassing van refurbished machines bij bijplaatsing.

Heldere kaders helpen leveranciers om scherper te offeren en beperken de risico-opslag in de prijs.

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?

De meeste leveranciers schatten een implementatieperiode van 6 tot 12 weken na ondertekening van de overeenkomst. Deze periode hangt vooral af van levertijden bij fabrikanten, omvang van het machinepark en benodigde voorbereidende werkzaamheden (zoals locatiechecks en voorzieningen). De daadwerkelijke plaatsing van de machines verloopt meestal sneller: variërend van enkele dagen tot een week, afhankelijk van het aantal automaten. Verder worden nog enkele aandachtspunten genoemd, zoals: voorbereidende werkzaamheden (schouw, aansluitingen, planning) kunnen deels vooraf plaatsvinden om het proces te versnellen. Een



fasegewijze plaatsing en training van operators (doelgroep medewerkers) worden gezien als cruciale stappen om de overgang soepel te laten verlopen.

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?

Uit de ontvangen reacties wordt duidelijk dat er over dit onderwerp geen consensus is binnen de markt. De meningen zijn verdeeld, zo onderschrijven 4 van de 7 partijen de keuze van Pantar om de smaaktest na gunning te doen en adviseren 3 van de 7 partijen ons om de smaaktest juist onderdeel te laten zijn van de beoordelingsfase, in plaats van een verificatie na voorlopige gunning.

Voorstanders geven daarvoor de volgende argumenten:

- Minder complexe logistiek bij de aanbesteding;
- Betere focus op prijs-kwaliteitverhouding in de beoordeling;
- Draagvlak kan alsnog worden gecreëerd door medewerkers na gunning te betrekken bij de uiteindelijke koffiekeuze of afstelling;
- Voorkomt "proef-moeheid" of verwarring door veel smaken tegelijk te vergelijken; wat een nadelig effect kan hebben op de mate van objectiviteit in de beoordeling.

Argumenten van tegenstanders:

- Risico dat leveranciers koffie aanbieden die "net goed genoeg" is om een verificatie te doorstaan.
- Een voorafgaande smaaktest maakt een transparantere vergelijking mogelijk en dwingt inschrijvers hun beste product aan te bieden.
- Smaak is een onderscheidende factor die niet goed in teksten te vatten is; door smaak vooraf te toetsen wordt kwaliteit gegarandeerd.
- Vooraf betrekken van eindgebruikers vergroot draagvlak en voorkomt teleurstelling na gunning.

Waar de marktpartijen het wel over eens zijn ten aanzien van een smaaktest: Alle partijen erkennen dat smaak belangrijk is en invloed heeft op de tevredenheid van de eindgebruikers. Er bestaat overeenstemming dat medewerkers betrokken moeten worden bij de koffiekeuze, hetzij vóór gunning (als onderdeel van de beoordeling) of na gunning (als verificatie of A/B-test).

Geconcludeerd kan worden dat de markt is verdeeld: sommige leveranciers pleiten voor een smaaktest vóór gunning om kwaliteit en draagvlak te waarborgen, terwijl anderen de voorkeur geven aan een smaaktest ná gunning vanwege eenvoud en praktische uitvoerbaarheid. Voor Pantar betekent dit dat de keuze voor het toets moment afhangt van de balans tussen transparantie en kwaliteitsborging enerzijds en praktische uitvoerbaarheid en procesbeheersing anderzijds.

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

Representativiteit van de testgroep: betrek voldoende gebruikers uit de doelgroep en eventueel facilitair team; een groot en divers panel geeft betrouwbaardere resultaten.

Objectieve beoordelingscriteria: gebruik heldere parameters zoals temperatuur, smaak, intensiteit en nasmaak, in plaats van enkel subjectieve voorkeur.

Instellingen en uitvoering: borg dat de machines correct zijn afgesteld (grammage, waterinstellingen) om beïnvloeding of manipulatie te voorkomen.



Heldere norm/drempelwaarde: definieer vooraf wat een geslaagde test is (bijv. minimaal 70–80% voldoende of gemiddeld cijfer ≥ 7).

Uitvoering in praktijkomgeving: voer de test op locatie en over meerdere momenten (bijv. verschillende pauzes) uit om een representatief beeld te krijgen.

Verder van belang: De test moet eenvoudig, objectief en representatief zijn. Vooraf vastgelegde criteria en een duidelijke beoordelingsmethode zijn essentieel voor transparantie en draagvlak.

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?

Deze vraag heeft een hele hoop suggesties en aandachtspunten voor de aanbesteding opgeleverd. In de uitwerking van deze vraag zal niet teveel op details ingegaan worden, maar beperken wij ons tot een opsomming van de belangrijkste aandachtspunten.

Toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid: let op dat machines eenvoudig te bedienen zijn door alle medewerkers, inclusief doelgroep medewerkers en mensen met beperkingen.

Balans prijs–kwaliteit: meerdere leveranciers adviseren prijs lager te wegen (max. 30%) en meer focus te leggen op kwaliteit, service en duurzaamheid om een eerlijke en duurzame contractrelatie te waarborgen.

Indexatie en transparantie: duidelijke afspraken over prijsindexatie (bijv. via CPI koffie/thee/cacao) zijn belangrijk om marktfluctuaties beheersbaar te houden.

Duurzaamheid en ketenverantwoordelijkheid: naast keurmerken is er veel nadruk op circulariteit (herbruikbare verpakkingen, koffiedroesrecycling), leefbaar inkomen voor boeren en ketentransparantie (true pricing, eerlijke betaling, zicht op hele keten).

Gunningscriteria en beoordelingsmodel: gebruik open vragen om leveranciers onderscheidend vermogen te laten tonen, en werk met een helder en objectief beoordelingskader (wanneer krijgt een inschrijver een 6, 8 of 10).

3.2 Reflectie op marktinput

De marktconsultatie heeft Pantar waardevolle en bruikbare inzichten opgeleverd die direct toepasbaar zijn bij de uitwerking van de aanbestedingsstukken. De reacties onderstrepen dat de balans tussen prijs en kwaliteit, met bijzondere aandacht voor duurzaamheid, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid, bepalend is voor het succes van de toekomstige koffievoorziening. Ook is duidelijk geworden dat keuzes rondom contractduur, flexibiliteit in op- en afschalen, en de rol van smaaktesten essentieel zijn voor een evenwichtige marktbenadering.

Deze input stelt het aanbestedingsteam van Pantar in staat om scherpere keuzes te maken en expliciete kaders te stellen, terwijl tegelijkertijd ruimte wordt geboden aan de markt om innovatieve en onderscheidende oplossingen aan te dragen. Daarmee vormt deze marktconsultatie niet alleen een middel om de vraag voor onszelf te verhelderen, maar is het ook een bouwsteen voor een aanbestedingsstrategie die breed draagvlak kent en gericht is op een duurzame, toekomstbestendige samenwerking met de markt.