

Bijlage 10 samenvatting marktconsultatie

In het kader van de marktconsultatie zijn diverse marktpartijen geraadpleegd om inzichten en adviezen te verkrijgen met betrekking tot warme drankenvoorzieningen. De uitkomsten van deze consultatie zijn hieronder samengevat op basis van de hoofdthema's en belangrijke aandachtspunten.

1. Visie en Advies voor Realisatie

- **Algemene visie:**
 - Leveranciers benadrukken dat het formuleren van duidelijke en haalbare doelstellingen belangrijker is dan een gedetailleerd Programma van Eisen (PvE). Dit geeft leveranciers de ruimte om creatieve en innovatieve oplossingen te bieden.
 - Belangrijk is het vermijden van conflicterende eisen en het creëren van flexibiliteit in contracten en dienstverlening.
- **Kansen:**
 - Het uitvoeren van een nulmeting van klanttevredenheid als basis voor verbetering.
 - Het opnemen van duurzaamheid en circulariteit als integraal onderdeel van de gunningscriteria.
 - Toepassing van innovatieve concepten voor locaties met afwijkende gebruiksomstandigheden.
- **Risico's:**
 - Uniformiteit in apparaten kan leiden tot inefficiënties bij sterk verschillende gebruikssituaties.
 - Stijgende grondstofprijzen en mogelijke beperkte flexibiliteit bij veranderende eisen vormen risico's. Heldere afspraken over prijsindexering en flexibiliteit zijn essentieel.
 - Het gevaar van conflicterende eisen, zoals snelheid versus kwaliteit van de koffie.

2. Kwaliteit van Koffie en Apparatuur

- **Kwaliteit en zetmethoden:**
 - De kwaliteit van koffie hangt samen met het gekozen zetsysteem (bijvoorbeeld Espresso, Fresh Brew, Cafitesse, of Instant). Elk systeem heeft unieke eigenschappen en is geschikt voor specifieke behoeften.
- **Smaaktest:**
 - Leveranciers adviseren het gebruik van een smaaktest om tevredenheid te borgen.
 - Het advies is om de smaaktest niet zwaar mee te laten wegen in het gunningscriterium, maar deze vooral te gebruiken om draagvlak onder gebruikers te creëren.
 - De smaaktest kan eenvoudig worden ingericht, bijvoorbeeld door alleen koffie en cappuccino te beoordelen met een cijfer.
- **Onderhoud en technologie:**
 - Automatische reinigingstechnologieën kunnen onderhoudskosten en tijd reduceren.

- Leveranciers benadrukken het belang van goede training voor intern onderhoud door medewerkers van VRLN.

3. Kosten en Contractstructuren

- Leveranciers bieden verschillende contractvormen aan:
 - **Koop:** Eenmalige aanschafkosten en technische servicekosten.
 - **Huur:** Maandelijke kosten met inbegrepen onderhoud.
 - **Lease:** Flexibele constructies met bijvoorbeeld bonus-malus-systemen bij lagere afnames.
- Kosten en duurzaamheid:
 - Energiezuinige machines (A+ tot A++) dragen bij aan lagere operationele kosten.
 - Aanvullende functionaliteiten, zoals zelfreinigende technologie en telemetrie, kunnen kosten-efficiëntie verbeteren.

4. Duurzaamheid en Circulariteit

- **Duurzaamheidsinitiatieven:**
 - Leveranciers bieden koffie en thee aan die voldoet aan richtlijnen van het Global Coffee Platform en gebruiken CO2-neutrale productiemethoden.
 - Innovaties omvatten:
 - Herbruikbare bekertjes en afvalrecycling.
 - Biologisch afbreekbare verpakkingen.
 - Recycling van koffieresten en gebruikte onderdelen.
- **Veganistische en plantaardige opties:**
 - Er is een groeiende vraag naar plantaardige melksoorten zoals havermelk en sojamelk. Echter, deze vraag blijft beperkt tot een specifieke doelgroep.
- **Toekomstige innovaties:**
 - Slimme machines die op afstand beheerd kunnen worden.
 - Geïntegreerde systemen voor koude dranken en gepersonaliseerde keuzes.

5. Aanbevolen Gunningscriteria

- Een verhouding van **30%-70% of 20%-80% prijs-kwaliteit** wordt geadviseerd, waarbij kwaliteit een zwaarder gewicht krijgt.
- **Smaaktest:**
 - Hoewel de smaaktest als essentieel wordt beschouwd, adviseren leveranciers om deze voornamelijk te gebruiken voor het creëren van draagvlak en niet zwaar te laten meewegen in de gunning.
- **Andere criteria:**
 - Innovatie, duurzaamheid en operationele invulling moeten een belangrijke rol spelen in de beoordeling.

6. Implementatie en Logistiek

- Implementatietijd is afhankelijk van het aantal machines en locaties. Gemiddeld kunnen 7 à 8 machines per dag worden geïnstalleerd.
- Leveranciers benadrukken het belang van een flexibele aanpak om veranderende behoeften en volumes te kunnen accommoderen.

Conclusie

De marktconsultatie heeft waardevolle inzichten opgeleverd die bijdragen aan een goed onderbouwde aanbesteding voor warme drankvoorzieningen. Het belang van duurzaamheid, gebruikerservaring en innovatie wordt breed erkend, terwijl leveranciers aanbevelen om flexibiliteit te behouden en conflicterende eisen te vermijden. Het gebruik van een smaaktest kan helpen om draagvlak te creëren, zonder dat dit zwaar hoeft te wegen in het gunningscriterium.