

**Formulier C2 Programma van Wensen Perceel 1 NHL Stenden Hogeschool nav
Nota van Inlichtingen 1 30 maart 2026**

Als onderdeel van de Inschrijving moeten de antwoorden op onderstaande vragen worden ingediend. Daarbij wordt het maximaal aantal toelaatbare bijlagen en de maximale score beschreven.

De score per wens is gebaseerd op: volledigheid, effectiviteit en mate waarin de aangeboden oplossing past bij de organisatie van Opdrachtgever. Deze drie elementen worden met gelijk gewicht in de beoordeling betrokken. Op het moment dat alle genoemde kernwoorden zijn beantwoord dan scoort u minimaal een voldoende (cijfer 6).

Wens 1: Duurzaamheid (maximaal 20 punten)

De wereld om ons heen verandert in rap tempo. Mondiale uitdagingen zoals klimaatverandering en toenemende ongelijkheid vragen om oplossingen. Deze grote mondiale uitdagingen zijn geformuleerd in de Sustainable Development Goals. 17 doelen met 169 subtargets om de wereld duurzamer te maken voor de volgende generatie mens, dier en natuur.

NHL Stenden Hogeschool ziet het als haar maatschappelijke opdracht om de professionals van de toekomst op te leiden in een omgeving die dit reflecteert. Aan de hand van de Inner Development Goals (IDG) en de Sustainable Development Goals (SDG) geven we invulling aan deze verantwoordelijkheid. Het is belangrijk dat leveranciers deze verantwoordelijkheid met de organisatie delen en bereid zijn hun bijdrage te leveren. Er wordt verwacht dat leveranciers deze doelstellingen concreet ondersteunen binnen hun aanbod, processen en keten. De leverancier maakt dit aantoonbaar via certificering, prestatie-indicatoren of keteninformatie. Om het delen van informatie universeel te maken, zijn wensen geformuleerd op basis van de SDG's.

De SDG's die aan de basis liggen in de uitvraag naar kwaliteit bij deze aanbesteding zijn:

- **SDG 1 – Geen Armoede, SDG 10 Ongelijkheid verminderen**, de producenten van koffie, thee en overige producten in de aanbesteding ontvangen een eerlijke prijs voor hun waar. Een eerlijke prijs stelt de koffieboer in staat om duurzaam te leven, de productiekosten te dekken en te investeren in mens, milieu en toekomstige landbouw. Transparante inzicht in de keten van de producten waaruit blijkt dat er eerlijke prijzen zijn betaald voor die producten waarin zowel de sociaaleconomische aspecten als de ecologische impact van het product duidelijk is en voldoende financieel gecompenseerd wordt door de Inschrijver. Met producten bedoelt Opdrachtgever de koffiebonen, thee, bijproducten, branden van de koffiebonen, als ook de automaten. Deze opsomming is niet limitatief.
- **SDG 9 – Industrie, innovatie en infrastructuur**, door het stimuleren van duurzame en efficiënte oplossingen binnen de aangeboden dienstverlening. Van Inschrijver wordt verwacht dat er gebruikgemaakt wordt van innovatieve technieken, digitalisering of procesverbeteringen die bijdragen aan duurzaamheid en toekomstbestendigheid. De inzet van middelen en infrastructuur dient betrouwbaar, schaalbaar en milieubewust te zijn. Daarnaast wordt samenwerking met lokale partners of mkb aangemoedigd, als onderdeel van een inclusieve ketenaanpak. Oplossingen die bijdragen aan emissiereductie, circulaire economie of technologische vernieuwing worden positief gewaardeerd.
- **SDG 12 – Verantwoorde consumptie en productie**, door te streven naar een efficiënte inzet van grondstoffen en het minimaliseren van verspilling. Inschrijver wordt uitgedaagd om duurzame producten en diensten aan te bieden, met aandacht voor levenscyclus, herbruikbaarheid en milieubelasting. Inschrijver wordt gevraagd om transparantie over de herkomst van materialen, verpakkingen en het productieproces te geven. Het voorkomen van afval, het gebruik van gerecyclede of hernieuwbare materialen en het reduceren van CO₂-uitstoot zijn belangrijke aspecten. Oplossingen die bijdragen aan circulaire economie (10 R model) en duurzaam ketenbeheer krijgen de voorkeur.
- **SDG 13 – Klimaatactie**, door inzet te vragen op het beperken van klimaatimpact binnen de aangeboden producten of diensten. Inschrijver wordt gestimuleerd om maatregelen te treffen die leiden tot vermindering van CO₂-uitstoot, energieverbruik en milieubelasting. Denk hierbij aan het gebruik van energiezuinige apparatuur, duurzame mobiliteit, klimaatvriendelijke materialen en CO₂-compensatie. Van Inschrijver wordt inzicht in de klimaatprestaties van de oplossing, en indien mogelijk, concrete reductiedoelstellingen of certificeringen verwacht. Oplossingen die bijdragen aan klimaatadaptatie of klimaat neutrale bedrijfsvoering worden positief gewaardeerd.

In de uitvraag naar kwaliteit wordt aan Inschrijver gevraagd om aan de hand van Green Thinking en de SDG's, een beantwoording te formuleren. De antwoorden worden beoordeeld op mate van concreetheid, meetbaarheid van impact en relevantie voor de uitgevraagde SDG's en circulariteit:

- Op welke wijze is het onderhoudscontract gericht op verlenging van de levensduur van de apparatuur en welke mogelijkheden zijn er op het gebied van remote diagnostic versus on site bezoeken?
- Op welke wijze voorkomt, beperkt of compenseert Inschrijver CO₂ uitstoot en hoe wordt dit in een rapportage inzichtelijk gemaakt?
- Op welke manier toont Inschrijver aan dat circulariteit, toegankelijkheid en sociale duurzaamheid verankerd zijn in de dienstverlening? En aan de hand van welke indicatoren of keurmerken deze impact meetbaar, aantoonbaar en daarmee transparant te maken?

Het antwoord beslaat maximaal drie (3) pagina A4 (met minimale lettergrootte 9). Indien dit maximum aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste pagina's (tot en met het genoemde maximum) beoordeeld. Hyperlinks bedoeld om naar aanvullende teksten, beeldmateriaal etc. te verwijzen dan aangeleverd bij inschrijving is niet toegestaan.

Wens 2: ontzorgen (maximaal 25 punten)

1. Kwaliteit en Inclusie

Opdrachtgever hecht veel waarde aan de tevredenheid van studenten, medewerkers en bezoekers over de warme drankenvoorziening. Belangrijke kwaliteitsaspecten zijn de smaak van de koffie, de beleving van het gebruik, en de inzet en betrouwbaarheid van representatieve refurbished automaten. Inschrijver beschrijft hoe deze kwaliteit en inclusie gewaarborgd blijven en verbeterd wordt, met aandacht voor:

- Smaak, servicebeleving en comfort;
- Kwaliteit, betrouwbaarheid en uitstraling van de ingezette apparatuur;
- Toegankelijkheid van automaten voor mensen met een fysieke of visuele beperking.

Vanuit een mobiliteitsbeperking: de automaat staat vaak te hoog om zelfstandig te bedienen. Dit wordt nog lastiger doordat de opties helemaal bovenaan het touchscreen staan, wat het bereik bemoeilijkt. Vanuit een visuele beperking: het touchscreen maakt het onmogelijk om de automaat zelfstandig te gebruiken.

Beide groepen worden met deze specifieke automaat niet in hun zelfstandigheid beperkt en kunnen onafhankelijk van hulp en veilig een warme drank afnemen. Ze zijn hierdoor gelijkwaardig en worden niet in een hulpbehoevende positie geplaatst. Het afnemen van een warme drank wordt hierdoor een sociaal en laagdrempelig moment om contact te maken met anderen. Zie Bijlage 6 Handboek voor toegankelijkheid 7e druk, deel B Grenswaarden.

2. Adviesrol, Kostenbeheersing en Ketensamenwerking

Opdrachtgever zoekt een strategische partner die meedenkt over kwaliteitsverbetering en kostenverlaging. Inschrijver toont ondernemerschap en beschrijft:

- Op welke wijze actief en onafhankelijk advies wordt gegeven over optimalisatie- en efficiëntieverbeteringen
- Concrete voorstellen voor structurele besparingen zonder kwaliteitsverlies door bijvoorbeeld:
 - Verlaging van afvalstromen en verspilling.
 - Efficiënt schoonmaak- of vervangingsbeleid;
 - Energiezuinig gebruik van automaten.
- De invulling van ketensamenwerking, zowel in de eigen organisatie als in de organisatie van Opdrachtgever en betrokken leveranciers

Het antwoord beslaat maximaal drie (3) pagina A4 (met minimale lettergrootte 9). Indien dit maximum aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste pagina's (tot en met het genoemde maximum) beoordeeld. Hyperlinks bedoeld om naar aanvullende teksten, beeldmateriaal etc. te verwijzen dan aangeleverd bij inschrijving is niet toegestaan.

Wens 3: Implementatie, dienstverlening en Instructie (maximaal 25 punten)

1. Implementatie

Inschrijver stelt een helder implementatieplan op voor een soepele opstart van de levering, installatie en dienstverlening. Het implementatieplan is inclusief planning, fasering en de inspanning die van Opdrachtgever wordt verwacht. Inschrijver beschrijft op welke wijze er voor zo weinig mogelijk overlast wordt gezorgd voor de gebruikers. Inschrijver geeft aan hoe de overgang van oude naar nieuwe dienstverlening wordt georganiseerd, inclusief risicoanalyse, communicatie met eindgebruikers en testmomenten.

2. Dienstverlening

De dienstverlening bestaat uit het (deels) dagelijks, preventief en correctief onderhoud. Daarnaast de levering van alle ingrediënten. Inschrijver beschrijft het volgende:

- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan het dagelijks onderhoud;
- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan het preventief onderhoud;
- De wijze waarop het proces van correctief onderhoud wordt ingericht;
- De wijze waarop bij onderhoud voor zo weinig mogelijk hinder voor de gebruikers wordt gezorgd en continuïteit wordt gewaarborgd;
- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan het proces voor de levering van ingrediënten;
- De gehanteerde heldere storings- en klachtenprocedure.

3. Instructie

Het dagelijks onderhoud wordt deels door Opdrachtgever in eigen beheer gedaan, het betreft de locaties Terschelling, Assen, Groningen, Meppel en Amsterdam. Inschrijver verzorgt het dagelijks onderhoud voor de locatie in Emmen en de locaties in Leeuwarden. De instructie vindt plaats tijdens de implementatie en wordt indien nodig herhaald gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Beschrijf op welke wijze de instructie over het gebruik en dagelijks onderhoud plaatsvindt aan de locatieverantwoordelijken per locatie van Opdrachtgever en welke ondersteunende materialen ter beschikking worden gesteld.

Het antwoord beslaat maximaal ~~drie (3)~~ vier (4) pagina en één extra pagina voor een planningsoverzicht A4 (met minimale lettergrootte 9). Indien dit maximum aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste pagina's (tot en met het genoemde maximum) beoordeeld. Hyperlinks bedoeld om naar aanvullende teksten, beeldmateriaal etc. te verwijzen dan aangeleverd bij inschrijving is niet toegestaan.