

Bijlage 8 - Marktconsultatieverslag ICT-devices

Aanbestedende dienst: Onderwijsstichting KempenKind

TenderNed kenmerk marktconsultatie: TN559118

Periode: November 2025 – februari 2026

Inleiding

Ter voorbereiding op de aanbesteding ICT-Devices heeft KempenKind een marktconsultatie gehouden. De marktconsultatie is via het platform van TenderNed gepubliceerd, waarna er verschillende schriftelijke beantwoording op de vragenlijst zijn ontvangen. Naar aanleiding van de vragenlijsten zijn verschillende partijen uitgenodigd voor een verdiepend gesprek.

Op basis van de opgehaalde informatie uit de marktconsultatie heeft KempenKind een aantal bevindingen gedaan en meegenomen in deze aanbesteding. In dit marktconsultatie document zullen deze bevindingen worden gedeeld.

Doelstelling marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie was om voorafgaand de aanbesteding een inzicht te krijgen in de mogelijkheden die de markt biedt voor een nieuwe, meer passende inkoopstrategie voor ICT-Devices. De belangrijkste doelstellingen waren:

- Het verkrijgen van een breed en actueel marktbeeld om een duidelijke behoefte te kunnen formuleren die aansluit bij de mogelijkheden in de markt.
- Verkennen van alternatieve inkoopmodellen die beter aansluiten bij onze onderwijspraktijk, zoals raamovereenkomsten of strategische partnerschappen.
- Inzicht krijgen in de mogelijkheden voor standaardisatie van hardware, met behoud van keuzevrijheid voor gebruikers.
- Beoordelen van de haalbaarheid van automatische registratie en koppeling met beheersystemen zoals Snipe-IT, Autopilot en Intune.
- Verkennen van service- en garantieconcepten die zorgen voor minimale verstoring van het onderwijsproces bij defecten.
- Onderzoeken van logistieke oplossingen die de werkdruk bij conciërges, ICT-coördinatoren en stafmedewerker ICT verlagen.
- Inzicht verkrijgen in kostenstructuren en financiële modellen.
- Verkennen van mogelijkheden voor samenwerking en innovatie, zoals het uitproberen van nieuwe technologieën en het voeren van periodieke evaluaties met leveranciers.
- Inzicht krijgen in duurzame oplossingen die bij kunnen dragen aan duurzaamheidswensen.

Bevindingen

Partnerschap en samenwerking

Veel leveranciers benadrukken het belang van een langdurige samenwerking waarin ruimte is om mee te denken over technologische keuzes, innovatie en toekomstbestendige ICT-inrichting. Zij geven aan te kunnen bijdragen als sparringpartner, bijvoorbeeld via gezamenlijke evaluaties, roadmapplanning en het testen van nieuwe apparaten voordat deze breed worden ingezet. Dit sluit direct aan bij de behoefte van KempenKind aan een leverancier die niet alleen levert, maar werkelijk meedenkt over beleid en strategie.

Transparantie in kosten en marges

Leveranciers geven aan dat zij inzicht kunnen bieden in de opbouw van inkooprijzen en marges. Vaste marges of vooraf afgesproken bandbreedtes blijken veelvoorkomende werkwijzen. Volgens marktpartijen verhoogt dit de voorspelbaarheid voor onderwijsorganisaties en vermindert het risico op verrassingen tijdens de contractduur.

Logistiek en levering

De markt biedt ruime mogelijkheden voor ontzorging: zero-touch deployment is vrijwel overal standaard beschikbaar. Devices kunnen gebruiksklaar worden aangeleverd, voorzien van assetlabels en bij voorkeur verpakkingsarm. Verschillen tussen leveranciers zitten vooral in doorlooptijden, schaalbaarheid tijdens piekmomenten en de mate van onsite ondersteuning.

Beheer en monitoring

Leveranciers ondersteunen moderne beheerprocessen zoals Autopilot, Intune, JAMF en koppelingen met assetregistratiesystemen. Ook is het merendeel in staat om koppelingen te maken met ticketingtools binnen de eigen ICT-organisatie van een onderwijsinstelling. Rapportages en dashboards zijn breed beschikbaar, variërend van CO₂-impact tot serviceprestaties en voorraadbeheer.

Service en garantie

Er is duidelijk draagvlak voor een uniforme aanpak rondom garantieafhandeling. Leveranciers bieden uiteenlopende serviceconcepten aan, van standaardgarantie tot uitgebreide vormen van vervangingservice, next-business-day levering en failover-oplossingen. Ook worden duidelijke escalatieprocedures genoemd, wat essentieel is voor het beperken van verstoringen in het onderwijsproces.

Duurzaamheid en lifecyclemanagement

De markt speelt sterk in op duurzaamheid. Er zijn mogelijkheden voor buy-back programma's, refurbished trajecten, reparatie-netwerken en CO₂-rapportages. Veel leveranciers ondersteunen een langere levensduur van hardware en benadrukken het belang van repareerbaarheid en hergebruik, precies in lijn met de duurzaamheidsambities van KempenKind.

Flexibiliteit bij instroommomenten

Leveranciers geven aan dat zij kunnen opschalen en afschalen op basis van piekperioden zoals de start van een schooljaar, mits de forecast tijdig wordt afgestemd. Dit is belangrijk in het licht van de dynamiek binnen het primair onderwijs.

Eindbeeld

De marktconsultatie bevestigt dat de markt in grote mate aansluit bij de prioriteiten van KempenKind:

Prioriteit KempenKind	Marktbeeld
Strategisch partnerschap	Breed haalbaar en door leveranciers gewaardeerd
Transparantie in kosten	Inpasbaar in contractvormen
Zero-touch	Breed ondersteund, standaard
SLA's & service	Goed in te regelen, maar verschillen per leverancier
Duurzaamheid & lifecycle	Hoogontwikkelde markt
Rapportages & KPI's	Beschikbaar en uitgebreid
Flexibiliteit in instroom	Mogelijk mits goede planning
Heldere communicatie & escalatie	Beschikbaar, maar variërend in volwassenheid

Eindbeeld: De markt kan vrijwel alle wensen ondersteunen en biedt ruimte voor een toekomstgerichte aanbestedingsstrategie.