

Bijlage K - Smaak- en ervaringstest

Een smaak- en ervaringstest maakt onderdeel uit van deze Aanbesteding. Het is daarom opgenomen als kwalitatief gunningscriterium, SG4. VGGM hecht er grote waarde aan dat de gebruikers tevreden zijn over de kwaliteit en daarmee ook de smaak van de warme dranken. De smaak- en ervaringstest zal zich richten op het testen van warme dranken en het gebruiksgemak van de automaten met het gebruik van een proefopstelling. De smaak- en ervaringstest zal als gunningscriterium 20 punten kunnen opbrengen.

VGGM kiest ervoor om maximaal drie inschrijvers uit te nodigen voor de smaak- en ervaringstest, vanwege de praktische en organisatorische belasting die het uitvoeren van de test op twee locaties met zich meebrengt. De test vereist de installatie en afbouw van proefopstellingen, de inzet van medewerkers en begeleiding vanuit VGGM en een zorgvuldig georganiseerde beoordeling onder vergelijkbare omstandigheden.

Door het aantal deelnemende inschrijvers te beperken, kan VGGM de test binnen de beschikbare tijd en capaciteit uitvoeren en de vergelijkbaarheid van de testomstandigheden zo goed mogelijk waarborgen.

Om de voorselectie op objectieve wijze uit te voeren, worden de inschrijvers gerangschikt op basis van hun totaalscore op de overige gunningscriteria, exclusief SG4. Alleen inschrijvers die maximaal 20 punten lager scoren dan de hoogst gerangschikte inschrijver komen in aanmerking voor deelname. Vervolgens worden de drie hoogst gerangschikte inschrijvers uitgenodigd, met toepassing van de vooraf bekendgemaakte regels voor gelijke scores.

Indien meer dan drie inschrijvers aan deze voorwaarden voldoen, worden uitsluitend de drie hoogst gerangschikte inschrijvers uitgenodigd. Bij een gelijke score op de derde plaats wordt de volgorde bepaald door middel van de hoogste ontvangen score van subgunningscriteria SG1. Indien ook hier gelijk wordt gescoord zal SG3 de doorslag geven.

Planning

Onderstaande een overzicht van de vastgestelde planning. Aan Inschrijvers wordt hierbij gevraagd alvast rekening te houden met de onderstaande data:

Activiteiten	Planning
Installatie koffieautomaten in Arnhem	Maandag, 11 januari 2027 14:00
Smaak- ervaringstest in Arnhem	Dinsdag, 12 januari 2027
Deïnstallatie en afvoeren van koffieautomaten in Arnhem	Woensdag, 13 januari 2027
Installatie koffieautomaten in Ede	Woensdag, 13 januari 2027 14:00
Smaak- ervaringstest in Ede	Donderdag, 14 januari 2027
Deïnstallatie en afvoeren van koffieautomaten in Ede	Vrijdag, 15 januari 2027

Testpersonen

Voor de smaak- en ervaringstest worden alle medewerkers van het VGGM uitgenodigd middels een schrijven op het intranet. Het beoordelingsteam maakt geen deel uit van het testpanel en zal dan ook geen beoordeling geven tijdens de smaak- en ervaringstest. Er wordt een minimum gehanteerd van 60 deelnemers. Het doel is namelijk niet een statistisch representatief onderzoek, maar het op praktisch en evenwichtige wijze beoordelen van de aangeboden warme dranken. Daarom wordt er gekozen voor een gerichte steekproef waarbij rekening wordt gehouden met de samenstelling van de organisatie.

Een minimum van 60 deelnemers wordt daarmee beschouwd als een passend en praktisch uitgangspunt voor een kwalitatieve smaakvergelijking. De resultaten van de smaak- en ervaringstest worden gebruikt als één van de beoordelingscriteria voor de warme drankenvoorziening.

Om te voorkomen dat deelnemers meerdere formulieren invullen, wordt er gevraagd naar de naam en afdeling waar men voor werkt. Het wordt dus geen anonieme smaak en ervaringstest. Zo wordt voorkomen dat iemand de resultaten probeert te beïnvloeden. Deze persoonsgegevens worden alleen gebruikt om na te gaan of iemand een formulier meerdere keren heeft ingevuld; deze gegevens worden niet aan andere afdelingen verstrekt.

De smaak- en ervaringstest zal worden uitgevoerd op twee locaties, te weten:

- Eusebiusbuitensingel 43, 6828HZ Arnhem

- Breelaan 4, 6711MR Ede

Het VGGM zal uiterlijk Woensdag 23 december bekend maken welke partijen worden uitgenodigd voor de smaak- en ervaringstest.

Voorwaarden

Anonimiteit

De automaten, verbruiksartikelen en medewerkers van de Inschrijver dienen onherkenbaar te zijn en dus vrij van namen, merkaanduidingen, reclame of logo's. Dit geldt ook voor de dag van de installatie van de proefopstelling. Voertuigen met merknamen, logo's of reclame dienen uit het zicht te worden geparkeerd of uiteraard onherkenbaar te zijn. De verbruiksartikelen (melk- en suikersticks) dienen merkloos te zijn. De Inschrijver dient de in de offerte aangeboden verbruiksartikelen in te zetten. De kosten voor de proefopstelling komen voor rekening van de Inschrijvers. VGGM draagt zorg voor de te gebruiken koffiebekers.

Proefopstelling

Voor de smaak- en ervaringstest dient u een automaat van categorie A & B te plaatsen.

De Inschrijver gebruikt de ingrediënten zoals aangeboden in de offerte. De automaat dient bovendien op dezelfde wijze te zijn ingesteld en geplaatst/geleverd als geoffreerd. Bij de automaat verstrekt de Inschrijver een overzicht van de instellingen.

De geleverde producten en de instellingen van de automaat tijdens de proefopstelling dienen overeen te komen met datgene wat is geoffreerd. VGGM controleert dit voor en tijdens de test. Als de geleverde producten en instellingen niet overeenkomen als geoffreerd wordt de Inschrijver uitgesloten.

Scope, Beoordeling en Opstelling

De smaak van koffie, instantkoffie, cappuccino, thee, espresso, chocolademelk en het bedieningsgemak worden beoordeeld door medewerkers van VGGM. Alle medewerkers worden in de gelegenheid gesteld mee te doen aan de smaak en ervaringstest middels een uitnodiging geplaatst op het intranet. Zij beoordelen de, te testen, warme dranken met "Uitstekend, Goed, Voldoende of Onvoldoende." VGGM verzorgt een digitale enquête via Forms en een papieren variant waarbij de testresultaten zullen worden vastgelegd. De smaak en ervaringstest zal worden begeleid door minimaal één lid van de projectgroep. Iedere deelnemer beoordeelt per aangeboden warme drank afzonderlijk de criteria smaakbalans, visueel en bedieningsgemak. Het criterium bedieningsgemak wordt afzonderlijk beoordeeld op basis van de bediening van de automaat.

De deelnemers beoordelen de warme drank naar eigen voorkeur. Dit betekent dat als koffie met suiker en/of melk de voorkeur heeft van de deelnemer, het ook op deze manier getest wordt.

De begeleiding vanuit VGGM draagt ook zorg voor de randomisatie tijdens de smaak- en ervaringstest. De koffiemonsters worden in willekeurige volgorde aangeboden aan de beoordelaars om beïnvloeding door de volgorde van proeven zoveel mogelijk te beperken. Alle monsters worden onder gelijke omstandigheden bereid en beoordeeld aan de hand van de vooraf vastgestelde instellingen. De beoordelingen worden onafhankelijk van elkaar uitgevoerd en vastgelegd.

De volgende warme dranken worden getest:

- Koffie (met en/of zonder suiker)
- Instant Koffie (met en/of zonder suiker)
- Cappuccino (met en/of zonder suiker)
- Thee (met en/of zonder suiker)
- Chocolademelk
- Bedieningsgemak

Beoordelingskader:

Score	Omschrijving	Toelichting
2- 20%	Onvoldoende	De consumptie voldoet niet aan de verwachtingen of heeft duidelijke tekortkomingen, het bedieningsgemak voldoet niet aan verwachtingen of heeft duidelijke tekortkomingen

5 – 50%	Voldoende	De consumptie voldoet aan de normale verwachtingen maar onderscheid zich niet positief, het bedieningsgemak voldoet aan de normale verwachting maar onderscheid zich niet positief.
8 – 80%	Goed	De consumptie is duidelijk bovengemiddeld en voldoet goed aan de verwachtingen, het bedieningsgemak is duidelijk bovengemiddeld en voldoet goed aan de verwachtingen.
10 – 100%	Uitstekend	De consumptie voldoet volledig aan de verwachtingen en is naar het oordeel van de deelnemer de beste consumptie die ervaren is bij een automaat, het bedieningsgemak voldoet volledig aan de verwachtingen en is naar oordeel van de deelnemer het beste die is ervaren.

In totaal kunnen er voor de smaak- en ervaringstest maximaal 20 punten behaald worden.

Beoordelingscriteria:

Criteria	Gewicht	Max punten binnen EMVI
Smaakbalans (de mate waarin bitterheid, zuurheid, zoetheid en smaakintensiteit in aangename verhouding tot elkaar staan)	50%	10
Visueel (de kleur, helderheid, homogeniteit en – indien van toepassing de schuim of cremalaag van de aangeboden drank)	25%	5
Bedieningsgemak (mate waarin een gebruiker zonder instructie eenvoudig de drank kan selecteren)	25%	5
Totaal	100%	20

Uitkomst en eindoordeel

- De resultaten van beide testlocaties worden samengevoegd.
- Per leverancier en per beoordelingscriterium (smaakbalans, visueel en bedieningsgemak) wordt het gemiddelde berekend over alle geldige individuele deelnemerscores, van alle geteste dranken samen)
- Iedere geldige individuele beoordeling telt even zwaar mee binnen het betreffende criterium. Dranken die door meer deelnemers zijn beoordeeld hebben daardoor meer invloed op de gemiddelde score.
- Het gemiddelde per criterium wordt omgerekend naar EMVI-punten zoals in het voorbeeld.
- De drie behaalde deelscores worden bij elkaar opgeteld. De maximale totaalscore bedraagt 20 EMVI-punten per leverancier voor de smaak- en ervaringstest.

Rekenvoorbeeld

Voorbeeld gemiddelde score leverancier X

Smaakbalans: 8 (Goed)
 Visueel: 5 (Voldoende):
 Bedieningsgemak: 8 (Goed)

Omdat er gescoord wordt op een schaal van 2,5,8 en 10 delen we de score eerst door 10 om de factor te bepalen en wordt deze daarna vermenigvuldigt met het maximale te behalen punten voor dat onderdeel:

- Punten per onderdeel = (score / 10) x max. punten onderdeel

Smaakbalans 8/10 x 10 = 8 punten
 Visueel 5/10 x 5 = 2.5 punten
 Bedieningsgemak 8/10 x 5 = 4 punten

- Totale score leverancier X = (8 + 2.5 + 4) = 14.5 van de 20 punten

