

Gemeente Assen – Verslag marktconsultatie Objectbeveiliging

Inleiding

De gemeente Assen is voornemens een aanbesteding in de markt te zetten voor het contracteren van een opdrachtnemer ten behoeve van diverse beveiligingsdiensten. Ten opzichte van de vorige aanbesteding van de gemeente is de scope gewijzigd. De gemeente wenst van de markt te weten te komen of de scope nog steeds voldoet aan datgene wat de markt kan aanbieden, waardoor besloten kan worden of de aanbesteding op deze manier voortgezet kan worden.

De antwoorden op de marktconsultatie zijn tot stand gekomen door schriftelijke reacties vanuit de markt op de door gemeente Assen gestelde vragen. Per onderwerp zal de behandelde vraag en het onderliggende antwoord weergegeven worden. De antwoorden weergegeven in dit document betreffen een samenvatting of combinatie van de ontvangen antwoorden.

1. Meldkamer

Op dit moment is de meldkamer ondergebracht bij een derde partij. Indien een alarm afgaat, dan komt deze binnen bij de centrale. De derde partij geeft de melding vervolgens door aan het gecontracteerde beveiligingsbedrijf, waarop geacteerd wordt. De gemeente vindt de manier van werken onnodig lastig en wenst de meldkamer onder te brengen bij dezelfde partij die de overige beveiligingswerkzaamheden uitvoert.

V: Is de manier van werken zoals hierboven uiteengezet volgens u gebruikelijk in de markt?

A: Het komt relatief vaak voor om alles middels één uitvraag in de markt te zetten. Vooral grote partijen beschikken over een eigen meldkamer. Het onderbrengen van de meldkamer, receptiediensten, mobiele surveillance, objectbeveiliging en receptiediensten in één uitvraag zorgt voor de meest veilige én efficiënte manier van werken.

V: Welke voor- en nadelen ziet u in de bovenstaande werkwijze?

A: Voordelen zijn onder andere:

- *minder administratieve handelingen;*
- *maximale sturing op veiligheidsoplossingen;*
- *één contactpersoon die verschillende servicelijnen coördineert;*
- *hogere reactiesnelheid;*
- *makkelijker opschalen bij ramp of calamiteit;*
- *rapportagemogelijkheden in één overzicht over de gehele keten.*

Genoemde nadelen zijn onder andere:

- *volledige afhankelijkheid van één partij;*
- *mindere marktwerking.*

V: Is uw organisatie in staat om, naast de betreffende beveiligingsdiensten, een meldkamer voor de gemeente in te richten en te beheren?

A: Door diverse partijen wordt aangegeven dat het mogelijk is om op afstand een meldkamer voor de gemeente te hosten, of door een centralist op de meldkamer van de gemeente in te zetten. Een andere mogelijkheid is totale ontzorging voor de gemeente, waarbij de opdrachtnemer zelf

contracten afsluit voor een meldkamer, om zo toch de volledige dienstverlening aan te bieden, terwijl opdrachtnemer dan zelf niet in bezit is van een meldkamer.

V: Kunnen de werkzaamheden zoals beschreven in de nieuwe situatie van paragraaf 1.2 ondergebracht worden in één en hetzelfde perceel? Kunt u dit motiveren?

A: Ja, alles valt onder veiligheid en beveiliging. Afhankelijk van de inhoud van de persoonsbeveiliging zal dit eventueel in een apart perceel onder gebracht kunnen worden, maar dit hoeft niet. Door alles in één perceel onder te brengen wordt de synergie en algehele kwaliteit bevordert. MKB zal hierdoor wel minder snel kunnen voldoen aan de totale dienstverlening, zeker als het een eis is dat opdrachtnemer een eigen PAC in huis heeft. MKB zal wel als onderaannemer aangehaakt kunnen worden.

V: Welke gunningscriteria kunnen volgens u gebruikt worden voor het onderdeel meldkamer?

A Gunningcriteria over de volgende onderwerpen worden genoemd:

- *responsstijd;*
- *rapportagemogelijkheden;*
- *administratieve afhandeling;*
- *koppeling en integratie meldkamer en mobiele surveillance;*
- *implementatieplan;*
- *risico's en mitigerende maatregelen;*
- *duurzaamheid en SROI;*
- *KPI's;*
- *plan van aanpak algehele dienstverlening.*

V: Welke facetten zijn belangrijk voor het prijsmodel voor een meldkamer?

A: Meldkamers hanteren een abonnementsstructuur. Verder worden de volgende opties benoemd:

- *eventuele camera's die aangesloten dienen te worden;*
- *eventuele intercoms die aangesloten dienen te worden;*
- *eventuele brandpanelen;*
- *gewenste aansluiting (DPI 1,2,3,4 of mogelijk SP2);*
- *eenmalige omprogrammeerkosten;*
- *onderscheid tussen reguliere tarieven en tarieven op feestdagen, avonduren etc.*
- *alarmopvolging starttarief eerste 30 minuten;*
- *alarmopvolging vervolgtarief eerste 30 minuten;*
- *stukstarief openingsronde (waarbij aantal minuten aangegeven dienen te worden);*
- *stukstarief brand- en sluitronde (waarbij aantal minuten aangegeven dienen te worden).*

**Gemeente realiseert zich dat een deel van de bovenstaande antwoorden betrekking hebben op de totale beveiligingsdienstverlening, niet specifiek op de meldkamer.*

V: Welke KPI's zijn interessant om de functionaliteit van een meldkamer te meten?

A: Onder andere de volgende KPI's worden genoemd:

- *afhandelingstijd;*
- *bereikbaarheid;*
- *telefonische wachttijden;*
- *naleven protocol;*
- *reactietijden;*

ook wordt geadviseerd om het document 'Verbeterde Risicoklasseindeling' te raadplegen.

V: Heeft u overige opmerkingen over het toevoegen van de meldkamer aan de scope?

A: Uiteenlopende opmerkingen die de gemeente tot zich neemt. Niet bedoeld om hier weer te geven.

2. Algemene ontwikkelingen

De gemeente wenst inzicht te krijgen in de huidige markt, om ontwikkelingen te kunnen verwerken in de uitvraag indien nodig.

V: Welke belangrijke ontwikkelingen vormen zich op dit moment of in de nabije toekomst, op het gebied van beveiliging, receptie en meldkamers?

A: Onder andere de volgende trends worden genoemd:

- toenemende digitalisering in de gehele dienstverlening;
- schaarste om aan kwalitatief goed personeel te komen;
- AVG wetgeving heeft invloed op receptiedienstverlening;
- gecombineerde inzet van receptie en beveiliging;
- totale ontzorging voor opdrachtgever;
- hogere kosten in fysieke beveiligingsdiensten;
- gastvrijheid & beleving wordt belangrijker;
- de meldkamer op afstand kan steeds meer voor de klant betekenen;
- inzet van drones.

V: Hoe kenmerk de actuele marktsituatie zich voor beveiliging, receptie en meldkamers? Wat stemt u daarin gelukkig of ongelukkig en waarom?

A: Het blijkt dat het MKB een inhaalslag maakt ten opzichte van de grote landelijke spelers, waarbij het MKB vanzelfsprekend aangeeft dat dit hun gelukkig stemt. Verder geeft de markt aan dat er CAO wijzigingen zijn, die de beveiligingssector aantrekkelijker moet maken als werkgever, wat de gehele markt gelukkiger stemt. Technische mogelijkheden voor de dienstverlening zijn oneindig, echter wordt dit maar langzaam door de markt geaccepteerd, wat jammer wordt gevonden. Verder wordt aangegeven dat het gangbaar is dat men zelf invulling mag geven aan de hoge mate van beleving en gastvrijheid, wat bedrijven liever hebben dan voorgeschreven protocollen.

V: Welke duurzaamheidsmaatregelen kunnen er genomen worden op het gebied van beveiliging, receptie en meldkamers?

A: Inzet van elektrische voertuigen voor surveillancewerkzaamheden, SROI, duurzaam inkoopbeleid, fietsplannen, inzet van medewerkers uit de nabije omgeving en het realiseren van duurzaam ondernemen door de gehele bedrijfsketen.