

Marktconsultatie

Beveiligingsdienstverlening

Opdrachtgever: Gemeente Eindhoven
Datum: 4 november 2022

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Namens de gemeente Eindhoven ontvangt u hierbij het marktconsultatiedocument met betrekking tot de Beveiligingsdienstverlening (hierna ook 'dienstverlening').

De gemeente koopt dienstverlening in voor de beveiliging van haar medewerkers, bezoekers en objecten/inventaris en de bemanning van de diverse recepties op locatie. Naast de beveiligings- en receptiediensten valt ook de alarmopvolging in deze marktconsultatie. De aansluitingen meldkamer maken **geen** onderdeel uit van de mogelijke aanbesteding.

In **Hoofdstuk 2** is de huidige situatie nader beschreven. Het betreft een beschrijving die gebaseerd is op de informatie zoals die op het moment van het verstrekken van dit marktconsultatiedocument bekend is bij de gemeente Eindhoven.

1.2 Het doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is het verkrijgen van inzicht in:

- De geïnteresseerde marktpartijen die de bovenstaande dienstverlening geheel of gedeeltelijk (in samenwerkingsverband) kunnen opleveren;
- De optimale aard en omvang van de mogelijke aan te besteden opdracht(en) (en percelen);
- De optimale rolverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer;
- De mogelijke innovatieve, efficiënte en / of kostenbesparende oplossingen vanuit de markt;
- Het vastleggen van de aanbestedingsstrategie.

De gemeente Eindhoven wil voorafgaand aan een eventueel aanbestedingsproces, wederzijds vrijblijvend en openbaar informatie verkrijgen vanuit de markt. De verkregen informatie zal gebruikt worden bij het verder specificeren van de mogelijke opdracht(en) en bij de keuze(s) van de aanbestedingsvorm(en) c.q. contractvormen. Op deze wijze kan/kunnen de aan te besteden opdracht(en) afgestemd worden op de mogelijkheden die er zijn in de huidige markt.

1.3 Openbaarheid resultaten Marktconsultatie

De door u gegeven antwoorden op de door gemeente Eindhoven gestelde vragen worden door een projectteam doorgenomen. De door u gegeven antwoorden zullen dienen als informatiebron. Aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen zal door gemeente Eindhoven geen waardeoordeel gehangen worden, noch worden gecommuniceerd aan mogelijke andere marktpartijen of overige derden. De gemeente Eindhoven publiceert in het kader van 'level playing field' wel een samenvatting van de algehele bevindingen (de rode draad) uit de marktconsultatie, zonder hierbij specifieke informatie van de deelnemers vrij te geven.

1.4 Publicatie en vergoeding kosten

De gemeente Eindhoven heeft ervoor gekozen de marktconsultatie via TenderNed kenbaar te maken. De door deelnemers aan deze marktconsultatie gemaakte kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding en is geheel vrijblijvend.

1.5 Planning

- **Vrijdag 4 november 2022**
Publicatie van het document voor de marktconsultatie (dit document) op www.Tenderned.nl
- **Uiterlijk vrijdag 18 november 2022, 10:00 uur**
Deelnemers aan de marktconsultatie leveren hun antwoorden op de vragen (bijlage 1) in via TenderNed.
- **Uiterlijk vrijdag 2 december verslag marktconsultatie**
De gemeente Eindhoven brengt een kort verslag uit van de resultaten uit de marktconsultatie onder de deelnemers.

Deze data en activiteiten zijn onder voorbehoud en kunnen worden gewijzigd als gemeente Eindhoven dit nodig vindt.

2 Projectbeschrijving

2.1 Huidige situatie

Programma weerbaarheid

De gemeente Eindhoven wil weerbaar zijn tegen ongewenste beïnvloeding, intimidatie en agressie en/of andere situaties waarbij belemmering kan ontstaan in de uitoefening van haar publieke taak. In dat kader heeft Eindhoven in 2020 een programma weerbaarheid ontwikkeld, waarvan het realiseren van een veilige werkomgeving (Veilige Publieke Taak) een belangrijk onderdeel is. Hiervoor stellen we een meerjarig operationeel integraal (be)veiligheidsplan op. In dit plan nemen we mentale, fysieke en digitale activiteiten op om een veilige werkomgeving te creëren. De gemeente Eindhoven gebruikt voor de uitvoering van haar taken verschillende gebouwen. We willen ervoor zorgen dat aanwezigen in deze gebouwen veilig zijn en er sprake is van een ongestoorde bedrijfsvoering. Ongewenste beïnvloeding willen we voorkomen en daarmee de integriteit van de organisatie borgen. Om de veilige (werk)omgeving te kunnen bereiken, moet de gemeente maatregelen en voorzieningen treffen. Een van de maatregelen is zorgen dat er beveiligingsbeambten worden ingezet. Momenteel gelden binnen de verschillende dienstgebouwen verschillende uitgangspunten en procedures. Die maatregelen zijn vaak ook al op het niveau van werk- en objectinstructies vastgelegd. Door een gastvrije houding en dienstverlenend gedrag voelen onze bezoekers zich welkom door beeld, woord en uitstraling.

Contractdoelstellingen

De gemeente Eindhoven streeft naar een gastvrije ontvangst van haar bezoekers, een veilige (werk)omgeving voor haar medewerkers en bezoekers en een hoogwaardige beveiliging van haar panden en (kunst)objecten en overige inventaris. Daarbij wil de gemeente maximaal ontzorgd worden door een (of meerdere) leverancier(s) die voor deze disciplines gekwalificeerd beveiligingspersoneel heeft.

Subdoelstellingen

De gemeente zoekt een (of meerdere) leverancier(s) die:

- zich in kan leven in de verschillende (organisatie)onderdelen van de opdrachtgever en zodanig als verlengstuk van de organisatie functioneert;
- zich steeds blijft ontwikkelen en meegroeit met de opdrachtgever en de ontwikkelingen in de markt en de stad Eindhoven;
- het klantgericht werken / hospitality hoog in het vaandel heeft staan, en naar gelang de situatie hier ook naar handelt;
- medewerkers inzet die de-escalerend kunnen optreden, en die bij het uitvoeren van hun taken preventief handelen;
- diefstal, vandalisme, brand, agressie en misbruik van eigendommen en gegevens van opdrachtgever voorkomt.

Activiteiten binnen de beoogde scope

De activiteiten binnen de scope zijn als volgt te omschrijven:

- Objectbeveiliging;
- Receptiediensten;
- Alarmopvolging;
- Logediensten (Van Abbemuseum);
- Suppoostbeveiligers (Van Abbemuseum);
- Persoonsbeveiliging;
- Beveiliging zwembaden (sfeerbeheer).

Urenindicatie

- Objectbeveiliging; 18.500 uur op jaarbasis;
- Receptiediensten; 1100 uur op jaarbasis;
- Logediensten (Van Abbemuseum); 1400 uur op jaarbasis;
- Suppoostbeveiligers (Van Abbemuseum); 4300 uur op jaarbasis;
- Persoonsbeveiliging: 80 – 100 uur op jaarbasis;
- Beveiliging zwembaden (sfeerbeheer): 1850 uur op jaarbasis.

(N.B.: het betreft hier een grove indicatie op basis van voorgaande jaren)

2.2 Voorstel perceelindeling

Door de uitgebreide scope en de diverse locaties waarop de dienstverlening moet plaatsvinden, is de gemeente Eindhoven voornemens de opdracht op te delen in percelen. Op dit moment wordt gedacht aan de onderstaande indeling.

Perceel 1 Gemeentelijke gebouwen

Voor de diverse gemeentelijke gebouwen (het Stadhuis, het Mercado-gebouw en het Nachtegaallaan-gebouw) wordt de beveiligingsdienst volledig ingehuurd en de receptiedienst deels.

De receptiedienst wordt gepland en alleen op werkdagen in dag-uren afgenomen. Bij ziekte of verlof van eigen medewerkers wordt extra receptiedienst ingehuurd. De uren van de beveiligingsdienst worden voor een groot deel overdag ingevuld, een deel in de avond en een deel in de nacht en weekenden.

Voor zowel de receptiedienst als voor de beveiligingsmedewerkers geldt in het algemeen dat zij representatief, proactief, klantgericht en oplossingsgericht zijn / werken.

Op het moment dat er evenementen in de gemeentelijke gebouwen plaatsvinden, kan hier (extra) inzet van beveiligers wordt gevraagd. Overige evenementenbeveiliging maakt **geen** onderdeel uit van de mogelijke aanbesteding.

Alarmopvolging:

Alarmopvolging wordt door circa 25 locaties gebruikt inclusief de sportlocaties van de gemeente Eindhoven. Deze locaties bevinden zich allemaal binnen Eindhoven.

Op basis van cijfers uit 2021 en eerste kwartaal van 2022 zijn er op deze locaties circa 73 alarmen per jaar geweest waarvoor alarmopvolging is uitgerukt.

Aanrijdtijd bedraagt maximaal 20 minuten.

Mogelijk kan alarmopvolging als een separaat perceel worden uitgevraagd.

Perceel 2 Van Abbemuseum

Het Van Abbemuseum (VAM) is een van de meest toonaangevende musea voor moderne en hedendaagse kunst in Europa. Het museum heeft een uitgebreide internationale kunstcollectie van ruim 2700 kunstwerken. Het team beveiliging draagt zorgt voor handhaving van orde en veiligheid voor personen, de kunstcollectie, roerende goederen in het gebouw en het museumterrein.

Het VAM heeft een eigen beveiligingsdienst die moet worden aangevuld door derden. Aanvulling is nodig op logediensten en bij de suppoostbeveiligers. De werkzaamheden van de logemedewerkers en suppoostbeveiligers vinden plaats op werkdagen en in het weekend. Logediensten zijn 8 uren diensten overdag en suppoostdiensten zijn 6 en/of 7,25 uren diensten tussen 10.45-17.15/18.30 uur. Afhankelijk van de eigen bezetting gaat het om 1-2 of 3 suppoostdienst per dag en 1 logedienst.

Een suppoostbeveiliging houdt zich grofweg bezig met bewaken van de kunstwerken tijdens bezoeken en het controleren of bezoekers zich houden aan het museumreglement. Controle van toegangsbewijzen en verstrekken van praktische inlichtingen behoort ook tot de taken. Daarnaast wordt geassisteerd op diverse aanvullende deelgebieden.

De logemedewerker verricht bewakings- en beveiligingswerkzaamheden in de loge/receptie d.m.v. onder andere cameratoezicht, toegangscontrole en beveiligingsapparatuur en gebouwbeheersysteem. De logemedewerker is bovendien verantwoordelijk voor het aansturen van de suppoosten en host bij afwezigheid van het eigen hoofd beveiliging.

Er bestaat de zeer nadrukkelijk voorkeur voor een vast team medewerkers voor inzet op deze locatie; medewerkers bovendien (zeker de suppoosten) hebben affiniteit met kunst. Ook moeten een tweetal suppoosten uit het vaste team ook een logedienst kunnen vervullen.

Perceel 3 Huis naar Werk-locatie

Huis naar Werk is een netwerkorganisatie met 6 partijen waaronder gemeente Eindhoven. Er is een fysieke plek in Eindhoven waar dienstverlening is voor inwoners en bedrijven gericht op werk, scholing en ontwikkeling. Het is voor iedereen toegankelijk en heeft dus een publieksfunctie. Huis naar Werk huurt een (tijdelijk) kantoor en spreekkamers op een externe locatie. Een aantal partners binnen Huis naar Werk waaronder de gemeente Eindhoven hebben als uitgangspunt dat er beveiliging aanwezig is, ter bescherming voor de eigen medewerkers.

Deze beveiliging moet vooralsnog plaatsvinden op werkdagen van 9 tot 14 uur. Flexibiliteit is wenselijk voor het geval de gemeente in de toekomst moet uitbreiden (of eventueel inkrimpen) qua uren.

In overleg met de leverancier wil de gemeente kijken of naast de beveiligingstaken (die uiteraard de hoogste prioriteit hebben) eventueel ook andere werkzaamheden gedaan kunnen worden, zoals bijvoorbeeld ontvangst van gasten en licht administratief werk.

Dit perceel zou eventueel samengevoegd kunnen worden met perceel 1.

Perceel 4 Zwembaden

Het betreft hier de inzet van beveiliging ten behoeve van het bevorderen van de leefbaarheid en veiligheid op de zwembaden middels op preventie gerichte aanpak van jongerengroepen. Jongeren uit de anonimiteit halen (kennen en gekend worden) heeft een grote preventieve werking. Hierbij is de beveiliging een verlengstuk van de toezichthouders bij de zwembaden (= de lifeguard support).

Zwembaden worden de laatste jaren geteisterd door een toename van agressie. De beveiliging wordt in de zwembaden ingezet voor de-escalatie van agressie d.m.v. sfeerbeheer en vroegtijdig signaleren van gasten welke sfeerbepalend kunnen worden. De beveiliging treedt hierin zoals proactief als reactief op. Daarnaast treedt de beveiliging steeds meer op als verlengstuk van de toezichthouder bij risicovolle situatie/attracties. Denk aan de hotspots in de zwembaden zoals een glijbaan, massagebaden en ligweide. De beveiliging heeft hier een toezichthoudende rol.

Vanuit de rol als verlengstuk van de toezichthouder zijn specifieke competenties zoals EBHO/BHV en ZRZ (zwemmend Redden voor Zwembaden) een pré. Eventueel kan de gemeente in opleidingen voor deze certificeringen voorzien.

De inzet van beveiligers t.b.v. sfeerbeheer vindt vooral plaats in vakantieperioden en in de weekenden en behoeft een klein specialistisch team qua inzet.

Perceel 5 Persoonsbeveiliging

Het gaat hier om het beveiligen van bestuurders (burgemeester en/of wethouders) van de gemeente Eindhoven bij evenementen en/of publieke optredens. Dit kan in de openbare ruimte zijn of in gebouwen. Hierbij wordt ervaring met het beveiligen van bestuurders en de juiste diploma's voor persoonsbeveiliging gevraagd. Bij voorkeur wordt een vaste poule van 2 à 3 personen ingezet om zo een eenduidige werkwijze te hebben voor onze bestuurders.

2.3 Vraagstelling

In **bijlage 1** vindt u de door ons geformuleerde vragen voor deze marktconsultatie. Wij vragen u deze bijlage in Excel geheel in te vullen en via TenderNed in te dienen.

De vragen zijn opgesteld aan de hand van de in paragraaf 1.1 beschreven doelstellingen en in paragraaf 2.1 en 2.2 beschreven huidige situatie. Wij willen u vragen om bij de beantwoording van de vragen hiermee rekening te houden.

Natuurlijk begrijpen wij er dat in deze fase niet álle informatie beschikbaar is en deelnemer aannames zal moeten doen.

2.4 Tenslotte

Gemeente Eindhoven wil u bij voorbaat bedanken voor de tijd en moeite die het u heeft gekost om de vragen uit deze marktconsultatie te beantwoorden. Uw moeite wordt zeer op prijs gesteld.