

	R1	R2	R3	R4	R5	
1.	Algemeen Hoeveel marktpartijen zijn er volgens u actief in deze markt? Hoeveel hiervan kunnen volgens u een dekking garanderen voor alle locaties van de SVB?	In de beveiligingsbranche spreken wij over diverse soorten dienstverlening. In deze marktsituatie komt de vraag naar voren voor alarmcentrale- en mobiele surveillance dienstverlening. Voor de alarmcentraledienstverlening geldt dat er meerdere partijen zijn die als alarmcentrale kunnen fungeren. Nederland telt ongeveer 30 geaccrediteerde particuliere alarmcentrales. Niet iedere alarmcentrale heeft ook een eigen mobiele surveillance dienstverlening. Voor mobiele surveillance dienstverlening is er geen enkele partij die volledige landelijke dekking heeft. Voor 100% dekking in Nederland werken de beveiligingsbedrijven daarom onderling samen.	Met uitzondering van zeer veel ZZP-ers en eenmanszaken zijn er een kleine 400 bedrijven actief die dienstverlening van enige omvang en kwaliteit leveren. Ruim 80% van de omvang/omzet van de markt wordt beheerd door 3 grote spelers. De overige 20% wordt beheerd door de overige 400 (MOB) bedrijven. Ruim 15 bedrijven zijn in staat de dienstverlening te leveren zoals de SVB die beoogt. Daarnaast zijn er nog een tiental samenwerkingsverbanden die dit ook goed kunnen. Op soortgelijke aanbestedingen zoals bij de SVB hebben de afgelopen jaren er tussen de 5 en 8 partijen doorgaans inschreven. Afhankelijk uiteraard van de specifiek eisen en wensen van de aanbestedende dienst.	Er zijn 3 grote marktpartijen in Nederland met een goede landelijke dekking. Daarnaast zijn er kleinere partijen op de markt, met meer regionale dekking.	Er zijn meer dan 17.000 bedrijven actief in de beveiligingsbranche. Gezien de specifieke dienstverlening die de SVB zoekt, waarbij een beveiligder ook receptieklaken op zich kan nemen en naast veiligheid ook meer een host functie heeft, zijn er ongeveer 50 bedrijven zullen meer op deze manier van beveiligen gericht zijn. De schattings is dat 10-20 bedrijven een landelijke dekking kunnen garanderen.	Het aantal marktpartijen actief in de markt is hoog. In totaal zijn er ruim 6.000 particuliere beveiligingsorganisaties in Nederland actief. In Nederland spreken we van 'de landelijke top 3'. Dit zijn de 3 grootste beveiligingspartijen met een landelijke dekking. De overige bedrijven hebben vooral een sterke regionale marktpositie. Alleen de landelijke top 3 is in staat te ontzorgen met een compleet eigen dienstenaanpak: manbeveiliging, services (o.a. meer- en receptiendienst), medikamendienst, techniek en overige diensten (zoals opleidingen en advies). In de praktijk wordt veel gewerkt met onderaannemers. Dit is vooral nodig om een landelijke dekking voor de alarmopvolging (binnen de gestelde aanrijdtijden) te realiseren. Het samenwerken met onderaannemers wordt alleen maar versterkt door de krapte op de arbeidsmarkt die tegenwoordig speelt.
2.	Hoe zou u de markt van beveiligingsdiensten omschrijven?	De markt is momenteel overvallen te noemen als gevolg van personeelstekorten. Er zijn veel medewerkers naar werk gaan doen en er zijn veel medewerkers ZZP'er geworden. Van de laatste groep verwacht men de komende 2-3 jaar dat zij weer teruggaan naar een vast dienstverband vanwege de overdracht van belastingen, pensioenen, het opmerken van doorbetaalde vakantiedagen enzovoort. Total security solutions is momenteel sterk in ontwikkeling. Denk aan remote security services zoals video verificatie en live view (doorzetten van camerabeelden naar politie).	De beveiligingsmarkt is een redelijke 'verdringsmarkt'. Aan totale omzet is er de laatste jaren relatief weinig groei in Nederland. Wisselingen van leverancier vinden derhalve plaats n.a.v. aanbestedingen. De meer kwalitatieve bedrijven zijn zich de laatste jaren meer gaan richten op totaal oplossingen waarbij je een combinatie tussen mens en techniek terug ziet. Denk bijvoorbeeld aan slimme toegangscontrole oplossingen en gebouwbeheersystemen. Het lijkt dat de branche zelf al verder is dan de gemiddelde klant. Bij bedrijven en zeker overheden is nog steeds een wantrouwen tegen inzet van veel techniek. Daarnaast is de krupte in de arbeidsmarkt een enorm issue voor het beveiligingsvak. (zie vraag 9)	De markt van beveiliging is redelijk traditioneel in haar oplossingen. Beveiligers en receptiënten op locatie dienen als eerste aanspreekpunt voor bezoekers. Men ziet echter dat deze markt steeds verder verschuift naar innovatieve en meer integrale veiligheidsoplossingen. Onder andere met de inzet van techniek en nauwere samenwerkingen tussen verschillende FM-partijen.	De markt van beveiligingsdiensten is heel breed en is grof in te delen in een aantal specialismen: Winkelbeveiliging; Terreinbeveiliging; Eventbeveiliging; Meldkamer en alarmopvolgingen; Technische beveiliging zoals alarminstallaties; Persoonsbeveiliging; Beveiliging met handen; Corporate beveiliging dm Security Hosts- beveiliging met focus op hospitaliteit. De SVB kijkt vooral op zoek naar de laatste vorm van beveiliging. Het betreft een markt waar traditionele beveiliging steeds vaker plaatsmaakt voor een alround security host die naast beveiligings taken ook andere taken op zich kan nemen zoals het vervangen van een receptie-collega. Een markt waar steeds vaker behoefte is aan een gastrijke invulling naast de focus op een veilige omgeving. Dit komt o.a. door hybride werken en de veranderende kantorenmarkt maar ook de wensen van opdrachtgevers en gebruikers. Binnen de hospitaliteitsdiensten groeit daarnaast de behoefte voor medewerkers die meer kunnen dan reguliere receptiendiensten maar die all-round ingezet kunnen worden voor o.a. administratieve en facilitaire werkzaamheden.	De markt van beveiligingsdiensten is aan verandering onderhevig. Men zag eerst vooral de klassieke manier van beveiligen. Dat houdt in: het fysiek inzetten van een beveiligder die reactief handelt (bijv. pas nadat er een incident gebeurt). Tegenwoordig gaat men een stap verder. Men zet vooral in op Security Hosts. Dit zijn gastrijke beveiligers, die proactief en de-escalender handelen. Zij voorkomen incidenten, op een gastrijke manier. Men ziet ook dat er meer gebruik wordt gemaakt van aspiranten. Dit heeft voordelen. Dit zorgt enerzijds voor verjonging van de gehele beveiligingsbranche en anderzijds is deze groep erg 'kneedbaar' (kwaliteitsverborging van vraag 3). Dit wordt steeds vaker toegepast om fysieke aanwezigheid te vervangen (kostenbesparing) of versterken (kwaliteitsverhoging). Zowel bij bijvoorbeeld manbeveiliging (bijv. camera's) als alarmopvolging (alarm beheren vanuit de meldkamer).
3.	Welke trends en ontwikkelingen verwacht u op het gebied van de gevraagde dienstverlening in de komende vijf jaar?	• Focus op het voorkomen van veiligheidsincidenten. Waar traditioneel de focus ligt op het oplossen van incidenten, ziet men een verschuiving naar het (preventief) voorkomen van incidenten onder andere door het uitvoeren van risicoanalyses. • Ontwikkeling van nieuwe integrale beveiligingsconcepten zoals strategisch beveiligen en toegevoegde waarde modellen. • Security partner. Vaker wordt gevraagd naar een partner die proactief adviseert over de veiligheid in de vorm van een partnership. • Kettenmanagement. Klanten willen graag ontzorgd worden. Daarom zoeken zij naar een partner die in staat is om alle componenten uit de gehele beveiligingsketen te leveren en te managen. • Flexibiliteit. Snel kunnen op- en afschalen van personeel naar behoefte. • Inzet van technologie en een afname van man-based beveiliging. Steeds vaker wordt gebruik gemaakt van ICT. • Toename in thuiswerken. Hierdoor nemen IT-gerelateerde risico's toe en wordt de vraag naar cyberbeveiliging groter. Ook toegangscontroletechnieken zoals op afstand meekijken en/of op afstand sturen gaan meer ingezet worden.	Tav de 'normale' dienstverlening zoals de inzet van receptiënten en (incidenteel) beveiligers aangevuld met de alarmopvolging/openen/sluiten worden de komende jaren gem. (significante) ontwikkelingen verwacht. De SVB is zelf als opdrachtgever in de positie om bijvoorbeeld een camerasysteem met live view te installeren waardoor loze alarmen vrijwel uitgesloten worden, of een toegangscontrole systeem aan de tasen leggen waardoor toegang verlenen op afstand mogelijk wordt. Dit zijn toepassingen (investeringen) in de techniek die invloed hebben op de basis inzet van de mens. Maar de mens blijft hetzelfde. Zie ook vraag 6.	Een volledige integratie van Mens, Techniek en Kennis De samenwerking verandert voortdurend. Maatschappelijke en technologische ontwikkelingen volgen elkaar in hoog tempo. Dit vraagt om een nieuwe manier van beveiligen, die mee verandert met de situatie en behoeften. In de komende jaren verwachten we, dat ook het gebied van beveiliging, een verandering in het samenspel van mens, techniek en kennis. Techniek gaat een steeds grotere rol spelen en ondersteunt beveiligers in hun werkzaamheden. Technologische oplossingen nemen routinematige handelingen over, dit zorgt er voor dat beveiligers zich meer richten op de afwijkingen en incidenten, met een veilige en gastrijke omgeving als gevolg. In een integrale beveiligingsaanpak staat de klantvraag centraal. Jeem steeds van ervaringen en wordt data constant geanalyseerd. Kantoor als ontmoetingsplek De wereld verandert en ook de manier waarop we werken. Kantoren worden ontmoetingsplekken, waarbij ontmoeten en verbinden centraal staat tussen medewerkers. Panden worden hiervoor anders ingericht met grotere en open ruimten en de locaties krijgen een andere bezettingsgraad met piekmomenten met een piekbelasting voor de hosts en beveiligers, maar ook hele rustige momenten met een lage bezettingsgraad. Hierdoor ontstaan er andere uitdagingen en mogelijke risico's die impact kunnen hebben op de het hospitaliteit- en beveiligingsconcept. Data- en resultaatgericht Inrichten van de dienstverlening Data vormt een steeds belangrijker resource voor het leveren van een kwalitatieve dienstverlening. Door actief de juiste data in te zetten in de dienstverlening, kunnen incidenten worden voorkomen en de resultaten van de dienstverlening meetbaar worden en transparant worden gepresenteerd.	Meer nadruk op gastrijheid, meer nadruk op de veranderende functie van kantoor en daarmee ook de noodzaak voor beveiliging en een gastrijke omgeving, meer nadruk afvallende werkzaamheden binnen het takenpakket van een beveiligder en van een hospitaliteits professional. Het advies is om te kijken naar een goede verdeling van taken binnen de beveiliging en hospitaliteit, de gewenste dienstverlening en de specifieke vereisen van de organisatie ondergaat. En daarbij niet een leverancier te kiezen maar een partner die samen met SVB kijkt naar de toekomst, de wensen en de ontwikkelingen in de branche. Bovendien om een contract aan te gaan die een vorm van flexibiliteit biedt in de soort dienstverlening die wordt geboden door de jaren heen.	- Aanmeldduid. Met de aanmeldduid zijn bezoekers in staat zich aan te melden op een scherm, waarna de betreffende medewerker automatisch een bericht krijgt dat het bezoek aanwezig is. Dit scheelt handelingen voor de beveiligder/Security Host, waardoor zij meer aandacht hebben voor veiligheid en/of gastrijheid! - Manbeveiliging en techniek gaan steeds meer hand in hand met elkaar. Techniek ondersteunt de mens om efficiënter te werken en zo meer waarde toe te voegen. Maar ook door processen te automatiseren, denk aan het toegangsproces van slagroom tot aanmelding aan de balie, is de beveiligder in staat zich meer te richten op rol als gastheer/gastvrouw richting medewerkers en bezoekers van de klant. In het kader van deze mogelijkheden niet men steeds vaker dat manbeveiliging en techniek uitgevraagd worden in één pakket, zodat opdrachtnehmer totale verantwoordelijkheid neemt binnen de keten en zo doorontwikkeling stimuleert. - Remote dienstverlening. Manbeveiliging wordt de komende jaren, met een piek in 2023, dunder door de arbeidsduurverkorting van 152 naar 144uur). De afgelopen jaren is er door klanten al kritisch gekeken naar de nut en noodzaak van fysieke aanwezigheid op locaten en deze vraag zal de komende jaren alleen maar verder dikken nemen. Een veel gekozen alternatief, daar waar fysieke aanwezigheid per se noodzakelijk is, is het toepassen van remote dienstverlening voor bijvoorbeeld het openen van panden, initieel opvolgen van alarmen of zelfs deels vervangen van de luiders tijdens rustige (avond/nacht/weekend) uren. Kortom, de rol van een meldkamer die remote dienstverlening biedt, wordt de komende jaren nog groter.
4.	Zoals vele organisaties is de SVB volop in beweging. De coronacrisis heeft bijvoorbeeld het thuiswerken bij de SVB op de kaart gezet en zal in de hybride vorm van werken, deels thuis en op kantoor, een blijvend karakter krijgen. Wat de toekomst gaat brengen is nu nog niet duidelijk. Welke visie heeft u op een veranderende organisatie m.b.t. beveiligingsdiensten?	De techniek wordt steeds meer ondersteund aan de fysieke beveiliging door de integratie met innovatieve systemen. Denk bijvoorbeeld aan op afstand openen na authenticatie, de inzet van camera-beveiliging met slimme software en het slimmer met ruimtes/kamers omgaan. De fysieke beveiliging blijft onderdeel van de receptiebezoeking om bezoekers en leveranciers te ontvangen, zij het in een afgesloten vorm.	Meer thuis werken zal mogelijk leiden tot meer fluctuatie in de dienstverlening en mogelijk wat afschalingen. Men ziet echter ook in coronatijd dat de echter beperkt zijn. Of er nu 300 mensen in een pand werken of 80. Het pand moet toch geopend en gesloten worden en de ene receptiönist is toch vaak nodig. Het alarm staat toch in de nacht aan en kan afgaan. Wel wordt er in diverse organisaties gekeken naar het combineren van functies door bijvoorbeeld de receptiönist of beveiligder (die het rustiger zal hebben) ichte administratieve of facilitaire taken te laten doen.	Zie ook het antwoord op vraag 3 over trends en ontwikkelingen. Kantoor als ontmoetingsplek De wereld verandert en ook de manier waarop we werken. Kantoren worden ontmoetingsplekken, waarbij ontmoeten en verbinden centraal staat tussen medewerkers. Panden worden hiervoor anders ingericht met grotere en open ruimten en de locaties krijgen een andere bezettingsgraad met piekmomenten met een piekbelasting voor de hosts en beveiligers, maar ook hele rustige momenten met een lage bezettingsgraad. Hierdoor ontstaan er andere uitdagingen en mogelijke risico's die impact kunnen hebben op de het hospitaliteit- en beveiligingsconcept. Van beveiligingsorganisaties wordt verwacht dat zij flexibel kunnen op- en afschalen, afhankelijk van de behoefte van en de situatie bij de opdrachtgever.	Door hybride werken wordt het steeds belangrijker een goede werkplek aan te bieden en het aantrekkelijk te maken voor een medewerker om naar kantoor te komen. Hiermee verandert ook de functie van een beveiligder van traditionele beveiliging naar een host die zorgt voor een veilige omgeving en mensen een welkom gevoel geeft. Daarnaast creëert het nieuwe uitdagingen immers zijn er minder mensen op kantoor, fluctueert het aantal mensen op kantoor per dag; dit levert veel onduidelijkheid op voor de beveiliging rondom pandbeveiliging. BHV e.d.	De hybride vorm van werken is bij de SVB van blijvend karakter. De inzet van beveiliging krijgt een andere vorm in een veranderende organisatie als deze. Fysieke beveiliging wordt minder: de kosten en efficiëntie dat dit met zich meebrengt is soms niet meer in verhouding ten opzichte van de bezetting in een pand. Technologie kan dit gat opvullen. Het is belangrijk dat dit efficiënt gebeurt: het mag geen aftrek doen aan de kwaliteit. Deze ontwikkelingen/oplossingen moeten namelijk nog steeds blijvend bijdragen aan het creëren van een veiligheidsproef. De keuze is dus of er minder bezetting, er minder binding is en dus ook juist weer extra behoefte aan beveiliging. Daarnaast is er ook minder toezicht op elkaar (bijv. BHV).
5.	Aanbesteding Met welke geschiktheitscriteria en minimumeisen aan de SVB volgens u de juiste partij selecteren voor de uitvoering van de opdracht?	• beveiliging leveren conform de cao Particuliere Beveiliging, met een ND-vergunning, een Wpg-vergunning en met een keurmerk van de Nederlandse Veiligheidsbranche. • De beveiligers dienen in het bezit te zijn van het diploma Beveiligd2, zij worden gescreend en beschikken over een grijze pas. • Voor een inschikt in de contractuut zijn de laatste 3 jaarrekeningen, de UGA, de aanpak van de laatste				

6.	Waar zit volgens u het onderscheidend vermogen in de markt? Op grond van welke gunningscriteria kan de SVB volgens u de beste partij selecteren?	Het onderscheidend vermogen in de markt zit voornamelijk in het meer kunnen bieden dan alleen de gevraagde beveiligingsdienst. De SVB selecteert de beste partij door de beste prijs/kwaliteitsverhouding (BPvK) als gunningscriteria te hanteren, bij voorkeur 30% prijs en 70% kwaliteit. Met een goede differentiatie in te verdelen punten, is de kans het grootst dat de SVB daadwerkelijk voor de partij met de beste prijs/kwaliteitsverhouding kiest die past bij de wensen, eisen en verwachtingen gedurende de gehele contractstermijn. Vraag inschrijvers om te beschrijven in welke mate zij bijdragen aan de doelstellingen: continuïteit, flexibiliteit (met name opschalen en afschalen), transparantie en ontzorging.	Zie vraag 5.	Zie ook vraag 5. Het onderscheidend vermogen zit vooral in het samenstellen van de juiste mix van beveiligingsactiviteiten om tot een integrale veiligheidsoplossing te komen die optimaal aansluit bij de behoeften van SVB. Ook de samenwerking met andere partijen in de facilitaire keten kan onderscheidend zijn.	Het onderscheidend vermogen in de markt ligt in dit geval op de kwaliteit van het in te zetten personeel en daarmee de manier van werving en selectie die een organisatie hanteert. Door in de gunningscriteria de nadruk te leggen op kwalitatieve aspecten zoals training, werving & selectie, opleidingses, implementatie, kwaliteit tijdens het contract, structuur van de organisatie, monitoring en rapportage en een plan van aanpak voor de samenwerking ontstaat een duidelijk beeld van een mogelijke match tussen 2 samenwerkingspartners.	de gunningscriteria: - Implementatie: werving en selectie, inrichten dienstverlening; goed werkgeverschap (hoe beperken van verzuim en verloop); - Kwaliteitsborging: inzicht in optimalisatie en verbetering van de dienstverlening; - Alarmopvolgingen: hoe behaalt inschrijver de aanrijdtijden? - Duurzaamheid: zo contracteert u een partij met ambities; - Innovatie: efficiënte en effectieve oplossingen, zoals integrale dienstverlening (combinatie mens/techniek);
7.	Op welke wijze kan de prijs voor de gevraagde dienstverlening volgens het beste worden uitgevaard?	Om appels met appels te vergelijken dient de dienstverlening als volgt te worden gespecificeerd. • Openings- en sluitrondes - tarief per uur, openingsronde (op basis van 10 minuten) - tarief per uur, sluitingsronde (op basis van 15 minuten) • Receptiebedienden - basistarief per uur 07.00 - 18.00 (locatie Utrecht) - basistarief per uur extra aanvragen beveiliging (locatie Nijmegen) - toeslagen volgens de cao Particuliere Beveiliging • Op afroep leveren van beveiligingsmedewerkers - tarief ad hoc per uur	Op basis van de opbouw lonen zoals die ook in de Cao zijn weergegeven en de verschillende soorten toeslagen die beveiligingsorganisaties aan de mensen dienen te betalen voor bijvoorbeeld onregelmatig werk of adhoc aanvragen, per tijdsblok en toeslag.	De prijs voor de gevraagde dienstverlening uitravgelovens een vaste template die door iedere leverancier moet worden ingevuld. Zo zijn de verschillende aanbiedingen het beste met elkaar te vergelijken. Per uitgevraagde discipline een tariefstelling uitvragen en die eventueel laten meewegen in de prijs op basis van het aandeel van betreffende discipline in de totale opdracht. Verder: om een dienstverlener te contracteren op basis van de beste prijs / kwaliteit verhouding is het belangrijk na te denken over de weging van kwaliteit ten opzichte van de prijs.	Tarieven uitvragen voor de verschillende onderdelen/werkzaamheden en functies, tarieven voor de verschillende dagdelen, tarieven voor afwijkende diensten en afwijkende tijden zoals feestdagen, avonden, weekenden e.d.	De prijs voor de gevraagde dienstverlening kan het beste worden uitgevaard aan de hand van een vastgesteld prijzenblad. In dit prijzenblad kunnen de Inschrijvers hun tarieven invullen waarna er automatisch een inschrijfprijs wordt berekend die Opdrachtgever kan gebruiken om de prijzen te vergelijken. Dit zorgt ervoor dat Opdrachtgever appels met appels kan vergelijken. De meest voorkomende formule om de prijs te vergelijken is: Aantal punten Prijs inschrijver = (Laagste inschrijfprijs / inschrijfprijs inschrijver) x Maximaal punten Prijs.
8.	Welke valkuilen of tips wilt u nog onder de aandacht brengen bij de SVB, gebaseerd op eerdere aanbestedingen?	De afweging tussen de prijs en de kwaliteit hoort te passen bij wat de SVB verwacht van en vereist aan een toekomstvaste oplossing. • Een bekende valkuil is dat de kwalitatieve subgunningscriteria worden gewaardeerd met de op een na hoogste score en/of dezelfde totalscore behalen. Dan is er te weinig differentiatie in de toe te kennen punten en is de laagste prijs de beslissende factor. Het risico is heel groot dat men in de praktijk niet de kwaliteit krijgt die u wenst of verwacht. Als u de score wordt bepaald op basis van concrete meerwaarde die inschrijvers laten zien bij de beantwoording van de vragen, is de kans op een gelijke eindstand op kwaliteit nihil. Men kan dan beoordelen op basis van het onderscheidend vermogen die de inschrijvers bieden. De aanbestedende dienst krijgt hiermee een goed beeld van de creativiteit en de professionaliteit van de inschrijvers. • Een tweede valkuil is het uitvragen op basis van een vast tarief voor de gehele contractperiode. Deze vorm is juist nadelig voor de opdrachtgever en niet wenselijk voor de inschrijvers. Zie verder antwoord op vraag 17. • Een derde valkuil is om niet alle informatie te verstrekken zoals de alarmhistorie, type meldsystemen enzovoort, waardoor de SVB niet de best passende prijs krijgt. Als niet bekend is welke systemen er gekoppeld moeten worden of hoeveel alarmopvolgingen er gemiddeld zijn, wordt de prijs voor een groot deel bepaald door aannames. Op basis van partnership is transparantie essentieel.	Aanbestedende diensten zijn vaak relatief laat met publiceren waardoor voor een van de belangrijkste trajecten, de implementatie, te weinig tijd over blijft. Een goede start voor de nieuwe partij kan dan in het geding komen met mogelijk vervelende aspecten voor de opdrachtgever/klant. Zeker bij een leverancierswissel waarbij sprake is van overname personeel, is een implementatietijd van 3 à 4 maanden het absolute minimum. Bij het opstellen van de wensen en de gestelde eisen aan de wensuitwerking wordt door iedere aanbestedende dienst aangegeven hoeveel pagina's/lettertype etc. gebruikt mogen worden. Dit is terecht. Inschrijvers moeten in staat zijn om ook op een beperkt aantal A4 de aanbesteding te kunnen verwoorden. Veel aanbestedende diensten richten hun uitvraag zodanig in dat er weinig mogelijkheden meer zijn om gebruik te maken van de vakkennis van de markt. Het biedt meerwaarde voor aanbestedende diensten om alleen hun issue meer te leggen bij de markt (in plaats van een oplossing voor te schrijven) en zo gebruik te maken van de vakkennis en expertise in de markt.	Schouw Om alle inschrijvers een beeld te geven van de sfeer en omgeving van de locatie, is het raadzaam om een schouw te organiseren. Hierin biedt de SVB de mogelijkheid aan de leveranciers om een beeld te krijgen van de situatie. De sfeer en situatie op locatie is namelijk lastig vast te leggen op schrift of een foto. Planning Advies is om een ruime planning te hanteren, specifiek tussen het ontvragen van de antwoorden van de NvI en het indienen van de inschrijving. De wettelijke termijn hiervoor is 10 kalenderdagen, maar ervaring leert dat wijzigingen in de uitvraag door de NvI grote gevolgen kan hebben op de uitwerking van de inschrijving. Advies is om deze termijn te stellen op 20 kalender dagen, zodat de inschrijvers de tijd krijgen om het beste mogelijke voorstel neer te leggen.	De combinatie van beveiliging en receptionist is populair maar hierbij moet wel goed gekeken worden naar de juiste opleiding, het juiste profiel en de juiste begeleiding. Dit is echt een andere aanpak dan traditioneel beveiligen. Daarnaast zijn er veel mooie innovaties op het gebied van hospitality in de vorm van digitale registratie en ook ontwikkelingen voor een digitale overdracht en rapportage tool.	Geef tijd voor een inschrijving (bijv. 6 tot 8 weken). - Kies één aanbestedingsvorm, ga niet mixen; Schrijf niet alles tot op de letter voor; Geef Inschrijvers ruimte om onderscheidend te zijn; Stel vragen over specifieke vraagstukken die bij de SVB spelen. Daag inschrijvers uit door een kwalitatief vraagstuk en/of casus voor te leggen; Geef een paginabeperking, zo heeft iedere inschrijver evenveel ruimte om zijn verhaal te doen. Zorg dat een schouw en/of presentatie daadwerkelijk aanvullende info opleveren; Behandel gestelde vragen in de Nota van Inlichtingen serieus én biedt ruimte om vervolgvragen te stellen (tweede Nota van Inlichtingen); Publiceer na de nota de stukken nogmaals en geeft aan (bijv. geen arancerij) waar de wijzigingen zitten. Dit is voor inschrijvers fijn, maar ook voor de SVB bij implementatie. Er is 1 alles omvatend stuk en bij onduidelijkheid hoeft de nota er niet bij gepakt te worden; Voorom onnodige administratie- en ondertekenwerk, veel mensen werken thuis; Zorg voor een duidelijk beoordelingskader; Geef m.b.t. prijs direct duidelijkheid over het prijspeil en de manier van indexeren. Let op Binnen de cao Particuliere Beveiliging is per 1-1-2023 arbeidsduurverkort (van 152 uur naar 144 uur), 2,5% loonsverhoging en koopkrachtcompensatie afgesproken. Dit betekent dat een index, zoals de CPI-index, niet volstaat. Prijzenblad met ruimte voor bijzonderheden / denk hierbij aan verschillende tijdvakken (indien van toepassing) en bijbehorende toeslagen; Betrek niet alleen inkoop en de verantwoordelijken voor security/facilities in het beoordelingssteam. Betrek ook de eindgebruikers. Dit leidt tot vernieuwende inzichten; Inschrijvers steken veel tijd in de inschrijving. Motiveer waarom een inschrijver het niet (of wel) is geworden. Geef duidelijk de sterke en zwakke punten aan. Biedt ruimte voor een evaluatie; Blijf ook na gunning in gesprek met marktpartijen, om een beeld te krijgen van de ontwikkelingen en de geselecteerde dienstverlener scherp te houden. Om discussies over indexatie te voorkomen, is het belangrijk in te kopen op kwaliteit.
9.	Gezien de krapte op de arbeidsmarkt is het moeilijk om goed en gekwalificeerd personeel te vinden en te behouden. Wat is uw visie hierop? Welke eisen en/of gunningscriteria zou SVB in haar uitvraag moeten opnemen om te borgen dat de SVB ten alle tijden kan vertrouwen op voldoende en goede beveiligers?	Ook in de beveiligingsbranche is er momenteel schaarste in personeel, vooral bij ad hoc beveiligingsbehoefte en bij evenementen. Dit is de schaarste problematisch. Het hoge ziekteverzuim als gevolg van Corona draagt bij aan die schaarste, maar dat zal naar verwachting snel af gaan nemen. Bij de reguliere beveiligingsdienstverlening ziet men dat alle partijen heel frequent adverteren om het bestand aan beveiligingspersoneel aan te vullen om aan de vraag te blijven voldoen. Personeel is het kapitaal van de onderneming. Om te zorgen dat de SVB gedurende de gehele contractstermijn kan vertrouwen op voldoende en goede beveiligers, kunt de SVB inschrijvers vragen een plan van aanpak te laten uitwerken waarin inschrijvers minimaal het volgende aangeven. • Hoe zij goed en gekwalificeerd personeel vinden en vasthouden. • In welke mate zij zorgen voor continuïteit, flexibiliteit (met name opschalen en afschalen), transparantie en ontzorging. • Mogelijkheid om aspirant-beveiligers in te zetten (naast ervaren beveiligers). • Hoe zij extra beveiligers leveren voor de huurder op locatie Nijmegen (essentieel om de SVB te helpen de gemaakte afspraken na te komen). • In welke mate zij meedenken en adviseren in de mogelijkheden (partnership). Houd ook rekening met de ruimte voor de inschrijvers om aanvullende onderdelen te beschrijven.	Vanuit de zijde van de SVB bezien lijkt het voor de hand liggend om KP's op te stellen rondom de leverplicht en de daaraan gekoppelde kwalificaties van personeel. Afwijkingen door het werken met boetes (eventueel bonus/malus) is geen deugdelijk middel omdat bedrijven vooraf incalculeren hoeveel boetes zij op jaarbasis mogelijk oplopen en dit verwerken in hun tarief. Daarnaast is dit een methode die doorgaans minder past bij partnership. Werkbaarder voor aanbestedende diensten lijkt een methode waarbij wordt gekozen voor een overeenkomst van een kortere duur (bijvoorbeeld 2 jaar) gekoppeld aan meerdere opties (bijvoorbeeld 4 x 1 jaar). Hierbij dient dan een goede KP's uit en het moeten behalen van die KP's als (prestatie)middel om die opties (en dus een jaarlijkse verlenging te behalen. De SVB kan daarbij denken aan: Levering van de structurele dienstverlening 100% (leverplicht) Levering van extra/incidentele dienstverlening met een aanvraagstermijn van meer > 5 werkdagen vooraf, 100% (leverplicht) Levering van extra/incidentele dienstverlening met een aanvraagstermijn van meer < 5 werk dagen vooraf, 80% (meer inspanningsplicht) Beveiliging voldoet aan gevraagde kwalificaties, 100% (beveiliging is gatrij) en representatief, 100% (op basis van klachtproces) Klachtproces wordt gevolgd (na opvolgtermijnen) 100%	Ook in de beveiligingsbranche zijn er uitdagingen als het gaat om personele bezetting. Daarbij zijn technische oplossingen of bijvoorbeeld samenwerking in de facilitaire keten een mogelijke oplossingen. In de uitvraag zou de SVB hier ruimte voor kunnen bieden door niet puur beveiligingsmankracht uit te vragen maar een oplossing uit te vragen gebaseerd op de te behalen doelen van het beveiligingsvraagstuk. Wat wil de SVB daadwerkelijk realiseren door het inzetten van beveiliging? Dat laat inschrijvers de ruimte om een meer integrale oplossing aan te bieden, waarbij mankracht een onderdeel van de oplossing is maar niet de enige oplossing. Daarnaast borging van de personele bezetting voorafgaand en tijdens de looptijd van het contract als onderdeel in de te beantwoorden (sub)gunningscriteria. Bijvoorbeeld: Hoe borgt de inschrijver dat alle diensten conform de uitvraag worden ingevuld vanaf de start van de dienstverlening en gedurende de gehele contractperiode? Hoe geeft inschrijver invulling aan het werven en binden van medewerkers? Etc.	Om te borgen dat er te alle tijden goed en gekwalificeerd personeel beschikbaar wordt geadviseerd om in de eisen en gunningscriteria op te nemen een duidelijk plan voor het werven en behouden van mensen. Daarnaast om een goede referentie te vragen die inzicht geeft in deze punten.	Advies is om de volgende gunningscriteria op te nemen: Kwaliteit: Goed en gekwalificeerd personeel. Laat inschrijvers beschrijven hoe zij goed en gekwalificeerd personeel borgen tijdens de dienstverlening. Continuïteit: Het is naast de werving en behoud van medewerkers ook belangrijk dat er continu (dat wil zeggen: 100%) geleverd wordt. Om hier vertrouwen in te krijgen, is het verstandig te vragen naar de continuïteit en flexibiliteit.
10.	De SVB heeft tot nu toe de alarmcentrale diensten separaat van de beveiligingsdiensten ingekocht. a) Adviseert u dit te handhaven of is het naar uw mening beter om deze diensten in één opdracht onder te brengen?	De SVB kan het direct laten uitvoeren of kan ervoor kiezen om op een later moment in de contractperiode de alarmcentrale diensten over te hevelen (in geval van een stilzittende verlenging). Geadviseerd wordt echter om de alarmcentrale diensten bij aanvang van het nieuwe contract mee te nemen in de beveiligingsdienstverlening. Als de SVB de alarmcentrale diensten in de aanbesteding meeneemt, bereikt de SVB direct een selecte groep professionele beveiligingspartijen die gaan inschrijven.	De SVB wordt geadviseerd dit zo te houden.	Om te komen tot synergie, efficiency en schaalvoordelen wordt geadviseerd om deze diensten in één opdracht onder te brengen.	Beide diensten kunnen middels 1 aanbesteding worden ingekocht of als twee verschillende trajecten. Dit kan uitgevoerd worden door 1 opdrachtnemer of in combinatie met een onderaannemer.	Geadviseerd wordt om de alarmcentrale dienstverlening en de overige beveiligingsdiensten in één opdracht onder te brengen.

b) Wat zijn de voor- en nadelen om de diensten in één opdracht onder te brengen? Graag uw antwoord toelichten.	Er zijn geen nadelen om de diensten in 1 opdracht onder te brengen. Wel kan er angst zijn om met de alarmcentralediensten over te stappen naar een nieuwe partij, de SVB weet wat zij nu heeft maar niet wat zij krijgt. Bovendien dient de SVB informatie te verzamelen (systemen, installateurs, protocollen) en te delen met de inschrijvers. Transparantie en informatie is essentieel om de overstap zo soepel mogelijk te laten plaatsvinden. De voordelen voor SVB: De SVB wenst volledige ontzorging: dat kan door alle beveiligingsdiensten bij 1 partij onder te brengen. Er is geen afhankelijkheid van derden bij een alarmopvolging, de SVB heeft 1 aanspreekpunt, heeft eenduidige contractafspraken voor uw beveiligingsdiensten die op dezelfde manier meegroeien met de behoefte van de SVB.	Alle particuliere alarmcentrales werken samen met alle beveiligingsbedrijven bedrijven in Nederland die mobiel surveillance leveren om hun meldingen uit te zetten dus vanuit dat oogpunt is er geen noodzaak om de leverancier van beveiliging ook de PAC-diensten te laten verzorgen. Ook hierbij opgemerkt dat er maar vier partijen in NL zijn die een eigen PAC hebben, dus alle andere inschrijvende bedrijven werken toch met een ander PAC als onderaannemer. Daarnaast is onder meer door strenge wetgeving en auditcontroles er geen kwaliteitsverschil in het ene PAC of het andere. Daarbij zijn ook commercieel gezien (abonnementsgelden) de kosten niet zodanig dat een partij dat echt nodig heeft. Daar tegen over staat juist (zeker bij kortere contracten bijvoorbeeld 4 jaar) dat het voor de SVB een enorme inzet vraagt en kosten van een installateur omdat alle locaties dan om de zo wel tijd moeten worden overgesloten naar een ander PAC. Hierbij moeten dan ook weer alle instructies en protocollen zoals waarschuwingsegevers overgenomen worden. Advies is dan ook om het PAC in eigen beheer op een langdurige overeenkomst zelf te behouden en zo die continuïteit te borgen.	Voordelen: synergie, efficiency en schaalvoordelen. Nadelen: er zijn eigenlijk geen nadelen, er zijn meerdere marktpartijen die de combinatie van diensten zoals door SVB uitgevaard kunnen leveren.	Wanneer de SVB beide diensten in 1 opdracht uitvaart heeft de SVB het voordeel van 1 single person of contact voor het hele contract in plaats van 2 verschillende contactpersonen. Met als resultaat sneller en eenvoudiger communiceren.	Voor het onderbrengen van de diensten in één opdracht, zijn enkel voordelen. Deze zijn als volgt: Aanrijdtijd mobiele surveillance. De mobiele surveillance van de gegunde opdrachtnemer wordt aangestuurd door de dispatch afdeling van de meldkamer waar zij zijn aangesloten (bij opdrachtnemers die een eigen meldkamer hebben, is dit dus de eigen meldkamer). De dispatch afdeling bekijkt per melding welke surveillance auto het dichtste in de buurt is en stuurt de auto vervolgens aan naar de betreffende locatie. In het geval dat de SVB de alarmcentraledienstverlening en de mobiele surveillance dienstverlening aan twee verschillende partijen gaat, dan creëert SVB inefficiëntie in de dienstverlening en hiermee langere aanrijdtijden van de mobiele surveillance. Contractefficiëntie. SVB creëert contract efficiëntie doordat zij van twee naar één opdrachtnemer gaat. Zo realiseert SVB minder contracten, minder contactpersonen van opdrachtnemers. Dit resulteert in minder overleggen en minder aanbestedingen. Een partij verantwoordelijk. Indien er problemen zijn met, of klachten zijn over, een alarmopvolging, kan één partij verantwoordelijkheid nemen voor de afhandeling hiervan. In de praktijk kunnen ongewenste situaties voor SVB ontstaan (denk aan teveel onnodige meldingen en/of te laat aanrijden door een surveillance) die in potentie verschillende oorzaken hebben. Zo kan het niet conform KPN aanrijden van een alarm liggen aan de surveillance dienst die 'te laat' is, maar kan ook liggen aan de meldkamer die het oppakken van het alarm te lang op zich heeft laten wachten. Er wordt kennis tussen de locaties gedeeld, als iets op één locatie goed gaat kan dat meegenomen worden naar de andere. Dat borgt je met 1 contract. Ook is er meer binding tussen de alarmopvolging en de beveiliging, die werken beter samen. Het brengt kansen met zich mee! D dienstverlening op afstand vanuit een meldkamer wordt steeds gebruikelijker voor klanten om toe te passen. Dit zal in de toekomst alleen maar meer gebeuren. Techniek maakt steeds meer op afstand mogelijk, wat ten koste kan gaan van fysieke dienstverlening. Indien SVB de meldkamerdienstverlening gescheiden houdt van de overige dienstverlening, dan ontstaat hier in de toekomst mogelijk een ongewenste situatie tussen uw opdrachtnemers. Oftewel, waar de ene opdrachtnemer een opdracht krijgt, kan dit ten koste gaan van de dienstverlening van de andere opdrachtnemer. Deze potentiele situatie is niet stimulerend voor beide partijen om proactief te handelen als partner op het gebied van kansen en innovaties. De opdrachtnemer voor uw meldkamerdiensten heeft een dermate kleine opdracht, waardoor zij niet of nauwelijks naar uw panden zullen komen om kansen te bespreken, terwijl de andere partij kansen minder snel bespreekbaar zal maken zolang het volledig ten koste gaat van zijn opdrachtgrootte. Anderzijds stimuleert de SVB deze proactieve houding juist van de opdrachtnemer indien alle diensten aan 1 partij gegund worden. Dit stelt de marktpartij in staat om zich als eindverantwoordelijke van de totale keten als kwalitatieve, toekomstgerichte en innovatieve partner op te stellen en hiermee een promotor als klant te realiseren.
11. Voor welke activiteiten/onderdelen van de opdracht kan de inzet van technologie volgens u meerwaarde bieden? Graag uw antwoord toelichten.	Zie vraag 3	Bijvoorbeeld door middel van beveiligen op afstand. De voordelen van videobeveiliging op afstand zijn groot. Door het snel signaleren van afwijkende situaties kunnen incidenten snel worden opgevolgd en blijft de schade beperkt. Daarnaast draagt professionele alarmverificatie bij aan een vermindering van het aantal losse alarmmeldingen. Bijkomend voordeel is dat er minder beveiligers op locatie nodig zijn en er een optimale samenwerking gerealiseerd kan worden met bijvoorbeeld opdrachtgevers in buurt. •Remote Alarm Verification: Bij Remote Alarm Verification offtewel alarmverificatie op afstand staat een vroegtijdige signalering van afwijkende situaties centraal. Camera's in combinatie met intelligente analysesoftware zorgen ervoor dat er alleen een alarmtrigger in de alarmcentrale komt als er daadwerkelijk iets afwijkends gebeurt. •Remote Perimeter Protection: Perimeter verwijst naar de omtrek van een gebied. Het belangrijkste doel van Remote Perimeter Protection is dan ook het op afstand monitoren en beveiligen van een gebied. Slimme camera's gebruiken afwijkingen om ongewone situaties te melden. Ze signaleren beweging, zien hoe druk het is en kunnen zelfs mensen tellen. De analysesoftware is dusdanig geprogrammeerd dat deze zogenaamde metadata (informatie over data zoals grootte, snelheid, vorm, datum en tijdstip) kan gebruiken om afwijkingen te constateren. •Remote Patrol Service: Remote Patrol Services staat voor surveillance op afstand. Voor deze vorm van surveillance worden vaste en beweegbare IP-camera's gebruikt. Met name op grote terreinen is camerasurveillance op afstand efficiënt. Zeker als deze plaatsvindt in combinatie met fysieke beveiliging. •Remote Employee Assistance: Remote Employee Assistance, oftewel persoonlijke begeleiding op afstand kan op elk gewenst moment	Technologie kan ingezet worden voor een snellere en efficiëntere communicatie, verslaglegging en terugkoppeling. Dit door bijvoorbeeld gebruik te maken van een digitale rapportage tool.		
12. De huidige verbinding met de alarmcentrale is een analoge verbinding. Indien de SVB zou besluiten om de alarmdiensten in de scope van de opdracht mee te nemen: a) Wat zou dit dan betekenen voor de huidige analoge verbinding?	Ongeacht of SVB besluit om de alarmcentralediensten in de scope mee te nemen, de huidige analoge verbinding komt te vervallen. In 2024 gaat het analoge koperen netwerk eruit: alle analoge verbindingen vallen dan weg. ISDN is al uitgeschakeld door de providers. Inbelverbindingen worden niet meer ontvangen. De meldingen verlopen straks volledig over een internetverbinding.	(semi) overheidslocaties mogen niet meer werken met een analoge verbinding. De meeste meldkamers zijn vanaf 2022 ook niet meer bereikbaar via een analoge lijn. Het advies is, los van (overheids)bepalingen, deze zo snel mogelijk te laten vervangen door een IP/GPRS/4G verbinding.	Op termijn zal de analoge verbinding vervangen moeten worden door een digitale verbinding wegens het uitfasen van analoge lijnen in de toekomst (de verwachting is dat dit over circa 3 jaar zal zijn).	Analoge verbindingen verdwijnen.KPN geeft aan dat de markt voor vaste telefonie grotendeels is overgegaan naar bellen via internet. Daarom worden de traditionele diensten de komende jaren gemoderniseerd of vervangen. Van oudsher wordt er voor vaste telefonie in Nederland gebruik gemaakt van lijnen die verbonden zijn met een telefonie-platform. Deze traditionele telefoniediensten (analoge PSTN en digitale ISDN) verlopen via (lokale) telefoniecentrales en het telefonie-platform van KPN. PSTN staat voor Public Switched Telephone Network, de oudere wettelijke analoge telefoonlijn met 1 telefoonnummer. Met ISDN (Integrated Services Digital Network) heb je de beschikking over twee digitale kanalen waarmee je tegelijk kunt bellen en internetten of bellen en faxen. en Volgens KPN moeten de overgebleven klanten de komende periode overstappen naar 'op breedband gebaseerde telefonie oplossingen'. Het aantal gebruikers van de traditionele telefoniediensten nam fors af, terwijl bellen via internet (VoIP) juist in populariteit toem. De stabiliteit van dit VoIP is de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd, KPN noemt dit tegenwoordig een toekomstvast alternatief. Daarom moderniseert KPN de eenkeelvoudige PSTN dienst op basis van de landelijke IP infrastructuur, waardoor gebruikers deze functionaliteit kunnen blijven gebruiken (en niet veel van de veranderende techniek zullen merken). KPN is op 10 mei 2017 gestart met de migratie van de eerste van de 13 pilot centrales. ISDN- en meervoudige PSTN-aansluitingen kunnen niet ongemerkt aangepast worden.	Steeds meer analoge verbindingen worden uitgefaseerd door leveranciers. Zo neemt KPN per 1 april afscheid van ISDN 15/20/30. Analoge verbindingen worden vandaag de dag niet meer door alarmcentrales geaccepteerd. Dit betekent concreet: Wisselt SVB van alarmcentrale? Dan dient SVB de verbindingen om te zetten naar een digitale verbinding. Blijft SVB bij de huidige alarmcentrale? Dan dient SVB op zeer korte termijn de verbinding om te zetten naar een digitale verbinding, omdat de analoge verbindingen op dit moment door leveranciers worden uitgefaseerd. De installateur van SVB kan het beste aangeven hoe lang SVB nog met de huidige analoge verbinding kan. Kortom: SVB dient op zeer korte termijn de verbinding aan te passen indien SVB op een veilige wijze alarmen wil blijven doormelden naar een meldkamer (ongeacht meldkamertijl).
b) Met welke (technische) aanpassingen dient de SVB dan rekening te houden?	In navolging van het antwoord bij vraag 12a dient de verbinding ingepianen per locatie, hij moet naar de locaties toe. En wellicht is er nog een factor certificering als niet iedereen bij een installateurspartij een omzetting mag doen.	Dit zijn vragen die in principe bij de eigen (onderhouds) installateur van de SVB thuis horen. De verbinding tussen de locatie en het PAC valt onder de scope van de SVB installatie. In enkele gevallen zou kunnen worden voltatoen om het bestaande moederbord (paneel) te vervangen of de installateur kan de IP-converter (IP-4G) plaatsen zodat de telefoonlijn vervalt. Met hierbij de waarschuwing dat de ombouw ook nog moet kunnen want bij gedateerde installaties zal sprake kunnen zijn van gehele vervanging.	Gezien de verwachting dat over 3 jaar de analoge lijnen er helemaal uit gaan, kan SVB overwegen om bij overname van een andere leverancier, direct voor een digitale oplossing te kiezen, zodat SVB daarmee een toekomstproof oplossing heeft voor alarmopvolging.	SVB dient over te stappen op VOIP.	SVB dient door de eigen installateur de analoge verbinding om te laten zetten naar een digitale verbinding. De installateur plaatst een digitale kiezer plaatsen om dit te realiseren. De kiezer dient per alarmsysteem, dus per locatie, geplaatst te worden.
c) Wat is de doorlooptijd om dit te realiseren?	De doorlooptijd is vooral afhankelijk van de installateur. Hij moet tijd inplanen per locatie, hij moet naar de locaties toe. En wellicht is er nog een factor certificering als niet iedereen bij een installateurspartij een omzetting mag doen.	Dit is afhankelijk van de drukte bij de installateur van SVB. De ervaring is dat ook deze bedrijf/stak zeer druk is en last heeft van arbeidskrapte en SVB rekening moet houden met een doorlooptijd van 3-5 maanden.		Dit is vooral afhankelijk van een beschikbare monteur voor het installeren van VOIP. Dit dient afgestemd te worden met de vestrekker van VOIP.	De installateur van SVB dient op elke locatie de huidige kiezer te vervangen door een digitale kiezer. Het vervangen van een kiezer is slechts een paar uur werk. Indien SVB van alarmcentrale leverancier verandert, dient dit door de installateur van SVB op locatie omgezet te worden naar de nieuwe meldkamer. Met het oog op de aanstaande aanpassingen van de analoge verbindingen, wordt geadviseerd om zowel de aanpassing van de analoge verbinding & de wijziging van alarmcentrale in één bezoek te laten uitvoeren door de installateur.

d) Aan welke eisen moet de technische koppeling voldoen?	De installateur bepaalt aan welke eisen de technische koppeling moet voldoen aan de hand van een VKRI-overzicht (risicoclassificering en keuring).	Geadviseerd wordt minimaal een IP-GPRS (Dual PAD) met niveau AT3 waarbij iedere 3 minuten een controle melding (lezen lijnbreuk of sabotage) over de lijn gaat tussen kiezer en ontvanger en daarnaast iedere 25 uur ook over de secundaire verbinding.	Dit is op voorhand lastig te zeggen. De koppeling wordt tot stand gebracht door de installateur.	Zie de informatie onder punt a.	Zoals onder vraag A omschreven, dient het een digitale kiezer te zijn.
e) Welke risico's ziet u hier?	■ Analooq is (binnen)kort en achterhaalde techniek. De ervaring is dat alternatieve of tijdelijke oplossingen niet stabiel zijn, bepaalde meldingen komen niet door. Door op tijd de analoge verbinding om te zetten naar een IP-verbinding, beschikt SVB over een stabiele en toekomstvastе oplossing. ■ Tijdsplanning. Door op tijd contact op te nemen met de installateur en tijd in te plannen is tijdige omzetting van de alarmcentralisediensten naar 1 partij geregeld.	Bij geen vervanging zal binnenkort de installatie niet meer doormelden naar het PAC.		Zie de informatie onder punt a.	Het grootste risico is, wanneer SVB de verbinding niet tijdig omzet, dat het systeem niet doormeldt naar de meldkamer. Het is belangrijk dat SVB dit tijdig nagaat bij haar installateur, zodat SVB kan vast stellen of SVB dit na gunning kan aanpakken, of dat dit eventueel al voor de gunning gedaan moet worden. SVB heeft aangegeven dat zij overweegt om de meldkamerdiensten op te nemen in de scope. SVB wil hierbij weten of het raadzaam is om de doormeldeenhed (en de techniek daarachter) eveneens mee te nemen in de scope, of dit separaat te realiseren. Antwoord op deze vraag: De installateur van SVB (preventief en correctief onderhoud van beveiligingstechniek) moet de analoge verbindingen omzetten naar een digitale verbinding. Het is niet aan te raden dat SVB het aanpassen van de verbindingen door een andere partij laat uitvoeren. Sterker nog, in de praktijk komt het nooit voor dat er twee partijen werken met één installatie. Kortom, SVB dient de doormeldeenhed en de techniek hierachter, enkel mee te nemen in de opdracht indien SVB de volledige scope van het preventief en correctief onderhoud van de systemen meeneemt. Aangezien SVB aangeeft dat de systemen buiten de scope vallen, wordt geadviseerd om het omzetten van de verbindingen dan ook bij de installateur te beleggen.
13. De SVB heeft veel aandacht voor de thema's duurzaamheid en social return. Wat zijn de ontwikkelingen op het gebied van deze thema's in uw branche? Welke kansen ziet u bij de uitvoering van de opdracht ten aanzien van deze thema's?		Duurzaamheid: Het blijft lastig om dit te laten vertalen in een aanbesteding en om daarna dit te laten beoordelen in een objectieve score. I.p.v. dit te vragen in een wensuitwerking kan SVB (beter) ook enkele concrete punten die van belang zijn voor SVB en haalbaar voor de potentiële leverancier vastleggen in een PVE en dus opnemen als eis. De beveiligingsbranche is in basis niets anders dan een uitzendbureau. Er wordt niet geproduceerd. Beveiligingsbedrijven huizen niet als veel bedrijven in een huurpand waardoor zij weinig invloed hebben op bijv. het plaatsen van zonnepanelen of een waterpomp. Uiteraard kunnen zij doen aan zaken als afvalscheiding en zo weinig mogelijk printen maar dat blijft een beperkte bijdrage aan het milieu. De core business is het plaatsen van medewerkers op locaties van opdrachtgevers. Zij gaan van hun huis naar de locatie, werken daar en gaan daarna weer naar huis. Zaken die over blijven en concreet meetbaar zijn, zijn dan onder meer: Beperken afstand woon-werkverkeer i.r.t. gebruik OV, Beperken uitstoot van de auto's die ingezet worden door de mobiliteit surveillance dienst en/of directie; Het hebben van een MVO beleid. Social Return Qua ontwikkelingen ziet men dat de arbeidsmarkt zeer krap is en de 'kaartenbakken' bij het UWV ook. De enige mogelijkheid is haast nog om zelf medewerkers op te leiden van aspirant naar gediplomeerd beveiliger en hen daarna een baan aan te bieden. Wat problematisch is in de beveiligingsbranche is dat 95% van de opdrachtgevers (met name overheid) het niet toestaan om aspiranten (m.u.v. het beveiligingsdiploma wel volledige gekwalificeerd) in te zetten binnen de sterkte. Het opleiden boven de sterkte (volledig op kosten van de leverancier) is economisch gezien bijna niet haalbaar anders dan dit door te berekenen in het tarief van de reguliere beveiliger of receptioniste. Het tweede lastige onderdeel in de branche is gelegen in het feit dat opdrachtgevers vaak aangeven als eis dat de nieuwe partij (een aantal) zittende mensen dient over te nemen omdat men daar tevreden over is danwel dat dit op basis van de bepalingen van de Cao verplicht is. Dit maakt het nog lastiger om een goede score op SROI te genereren want alle over te nemen mensen vallen na overname niet meer in de categorie SROI en deze verplichting zorgt er meteen voor dat er geen capaciteaire noodzaak meer is aan nieuwe aanwas.	Criteria met betrekking tot duurzaamheid, sociaal ondernemen of circulariteit die gebruikt worden binnen de branche zijn divers. Denk aan initiatieven op het gebied van duurzame inzet door opleiding, begeleiding en coaching, circulaire uniformen, 'schoon' vervoer, inclusie, opleiding, gebruik maken van techniek, het terugbrengen van de CO2-emissie, samenwerking met re-integratie bedrijven en sociale ondernemingen, duurzaamheid binnen de supply chain etc.	Social Return is goed toepasbaar. Duurzaamheid en circulariteit zijn minder goed toepasbaar daar de dienstverlening vooral draait om mensen. Een leverancier heeft tenslotte weinig onderdelen die hij circulair kan maken zoals dat bijvoorbeeld wel zo is bij inrichting of bij catering. Duurzaamheid is zeker in ontwikkeling vooral als men kijkt naar duurzame inzet van mensen, gebruik van elektrische auto's en het openbaar vervoer. Social Return is ook in ontwikkeling al moet er goed gekeken worden naar begeleiding, boven de sterkte inzetten en hoe om te gaan met de juiste opleidingsleisen. Circulariteit is zoals eerder gezegd moeilijk binnen deze branche en hier zijn weinig ontwikkelingen. Diversiteit en inclusie zijn zeker in ontwikkeling, zo wordt er binnen beveiliging een shift veroorzaakt door de inzet van steeds meer vrouwen ten opzichte van mannen.	Elektrisch rijden is een belangrijk thema in de branche.
14. Wat is volgens u de minimale tijd tussen gunning van de opdracht en de daadwerkelijke ingangsdatum van de overeenkomst (de zogenaamde implementatietijd, inclusief koppeling meldkamer)?	De minimale tijd tussen gunning en de daadwerkelijke ingangsdatum van de overeenkomst hangt af van een aantal factoren. ■ Vakantie - afwezigheid contactpersonen (periode juni - september). ■ Exitplan van de huidige partij - sleuteloverdracht, inwerken, handboek. ■ Inwerkperiode mobiele surveillance - gemiddeld 1 à 2 rondes meelopen. ■ Receptie - gemiddeld 1 à 2 diensten meedraaien. ■ Overnemen van personeel indien verplicht (95A of 95B, contract, onboarding) screening - 8 weken. ■ Betrokken installateurs (koppeling meldkamer) - testen systemen	3 à 4 maanden (zie vraag 8)	Advies is een implementatieperiode van 2 à 3 maanden. Dit is een gebruikelijke implementatieperiode in de branche. Belangrijk in de implementatie / transitie periode is dat de kernprocessen van SVB geruisloos door kunnen gaan. Geadviseerd wordt om in de uitvraag aandacht te besteden aan de manier waarop de nieuwe leverancier de implementatieperiode vorm gaat geven. Ook is het belangrijk dat SVB een contactpersoon beschikbaar heeft gedurende de implementatieperiode die als schakel dient tussen leverancier en organisatie. De tijdsinvestering voor deze contactpersoon en eventuele andere stakeholders aan SVB kant is ook een onderwerp waarop SVB inschrijvers kan bevragen. Zo weet SVB vooraf welke impact de transitie op de organisatie zal hebben. Daarnaast: wanneer er sprake is van 15.000 diensturen voor objectbeveiliging is een zogenaamde art. 20 regeling van toepassing, dat wil zeggen dat de latende leverancier verplicht is mee te werken aan de overname van personeel door de inkomende leverancier. Uiteraard begint dit bij de vraag of de betreffende medewerker(s) open staan voor overname en hoe SVB daar zelf tegenaan kijkt.	Geadviseerd wordt om bij de implementatiefase rekening te houden met minimaal 3 maanden tussen gunning en start van het contract zodat er voldoende ruimte is om met kandidaten in gesprek te gaan, gesprekken met de opdrachtgever te hebben en zaken te organiseren rondom kleding, training, de meldkamer etc. Bij de exit fase is het advies om daarnaast rekening te houden met een opzegtermijn van minimaal 3 maanden mocht de opdracht bijvoorbeeld vervallen. Op deze manier heeft de latende partij tijd om mensen te herplaatsen.	Dit is minimaal 3 maanden (screening van evt. nieuwe medewerkers duurt 6 tot 8 weken). De koppeling van de meldkamer neemt niet meer dan enkele dagen in beslag.
15. Momenteel ervaart de SVB de inzet van onderaannemers als een knelpunt. Het vraagt van de SVB extra communicatie en inzet. Wat is uw visie op de inzet van onderaannemers? Op welke wijze kan de SVB in de uitvraag borgen dat de inzet van eventuele onderaannemers:			SVB is in principe vrij om een eventuele aanbesteding naar eigen wensen in te richten, ook als het gaat om het stellen van voorwaarden gericht op bijvoorbeeld het beperken van het aantal onderaannemers of de manier waarop de dienstverlening ingericht moet worden met betrekking tot de activiteiten die uitgevoerd worden door onderaannemers. SVB kan bijvoorbeeld vragen om in de offerte fase al transparant te zijn over of en welke activiteiten er zullen worden uitbesteed aan onderaannemers en aan hoeveel onderaannemers. Kwaliteit kan geborgd worden door eisen te stellen ten aanzien van uniformiteit in de dienstverlening over alle partijen (dus ook eventuele onderaannemers) heen.	Advies met betrekking tot borging: wijs de hoofdaannemer aan als verantwoordelijke en aanspreekpunt.	Inzet van de onderaannemers is altijd onder verantwoordelijkheid van de leverancier.
a) geen invloed heeft op de kwaliteit van de uitvoering, en					
b) geen of minimale inspanning van de SVB vergt?		In de uitvraag (PVE) zou SVB eisen op kunnen nemen ten aanzien van communicatielijnen en een gedegen overlegstructuur. Daarnaast de vraag om een goede klachten procedure met in het verlengde de afspraak/eto dat indien een medewerker bij herhaling niet naar wens functioneert deze direct vervangen dient te worden. Dit als onderdeel van een stuk borging binnen het veld kwaliteitsmanagement	Om te zorgen dat SVB ontzorgd wordt, ook als het gaat om dienstverlening door onderaannemers kunnen eisen gesteld worden met betrekking tot hoe opdrachtnemer omgaat met de samenwerking met of de inzet van onderaannemers. Hoe wordt geborgd dat er ook bij inzet van onderaannemers uniformiteit in de dienstverlening is, hoe wordt geborgd dat er één centraal aanspreekpunt is vanuit de hoofdaannemer voor de dienstverlening binnen het contract, ook als het gaat om de dienstverlening door onderaannemers.		

	Wat is volgens u een realistische aanrijdtijd voor alarmopvolging voor de verschillende locaties van de SVB?	30 minuten voor prio 1 meldingen, 45 minuten voor prio 2 meldingen.	Beveiligingsbedrijf is afhankelijk van de situatie en moment op de dag / nacht. Denk hierbij aan de regio, de verkeerssituatie, weersomstandigheden, tijd van de melding en diverse externe oorzaken. Deze zijn uiteraard van grote invloed op de aanrijdtijd. In tegenstelling tot de politie en andere hulpdiensten, geldt voor de surveillanten de normale verkeerswetgeving. Realistische aanrijdtijden zijn in de regel maximaal 30 minuten voor een prio 1 melding en maximaal 60 minuten voor prio 2 en 3.	Advies is om geen minimale en maximale aanrijden uit te vragen. Dit ivm prioritering van meldingen, onvoorziene situaties op de weg e.d. dubbele meldingen en afstanden tussen woon-werkverkeer. Daarnaast is het advies om meldingen weg te zetten in categorieën van urgentie (prio) zodat bij elke melding op basis van prioritering een beslissing wordt genomen.	Een realistische aanrijdtijd voor de alarmopvolging is gemiddeld 30 minuten. Het advies is om percentages aan te houden. Bijv. 80% van de alarmopvolgingen binnen 30 minuten en 20% binnen 40 minuten. Op deze manier hanteert SVB een realistische aanrijdtijd, omdat er altijd een kans is op verkeersopstoppen, omleidingen en/of noodweer.	
17.	Overeenkomst Welke vorm van indexatie is voor de gevraagde dienstverlening volgens u het meest geschikt?	Het advies is om jaarlijkse indexering op basis van de cao Particuliere Beveiliging toe te passen. De cao is tot en met 2022 bekend, het is onbekend wat er de jaren daarna van toepassing is. SVB dient van inschrijvers een jaarlijks volledig onderbouwde tariefaanpassing te eisen die gezamenlijk wordt besproken. Als SVB toch zou kiezen voor een vast tarief voor meerdere jaren, dienen inschrijvers onvoorziene kosten nu al in te schatten. 1. SVB kan de tarieven niet onderling en transparant met elkaar vergelijken (appels met appels). 2. SVB loopt het risico dat bij te lage inschatting de flexibiliteit en rek in de samenwerking minimaal is. 3. SVB loopt het risico dat SVB bij een te hoge inschatting onnodig een te hoog tarief betaalt voor meerdere jaren.	Iedere methode heeft voor- en nadelen. Op basis van CBS index wordt het meest gebruikt in beveiligingscontracten.	Een jaarlijkse indexatie die gelinkt is aan de CAO particuliere beveiliging is het meest geschikt, aangezien al onze beveiligingsdiensten worden uitgevoerd op basis van deze CAO en de wijzigingen hierin derhalve bepalend zijn voor onze kostprijs.	Geadviseerd wordt om uit te gaan van de loonsverhogingen volgens de CAO Particuliere beveiliging en/of CBS DBP 801.	De meest geschikte vorm van indexatie is om jaarlijks per 1 januari te indexeren op basis van een onderbouwde prijsverhoging. In deze onderbouwing worden alle kostprijsverhogende elementen opgenomen met daarbij de juiste bronvermelding zodat er in gezamenlijk overleg overeenstemming kan worden bereikt. Onder deze kostprijsverhogende elementen vallen bijvoorbeeld de wijzigingen vanuit de cao Particuliere Beveiliging en aanpassingen van de – van overheidswege vastgestelde – wettelijke premies, belastingen, pensioenpremies en andere heffingen. Deze vorm van indexatie zorgt ervoor dat beide partijen tevreden zijn over de uiteindelijke prijsverhoging. Indexeren op basis van een CBS indexcijfer die voor beide partij niet transparant is en lager kan zijn dan de daadwerkelijke kostprijsstelling zorgt ervoor dat Opdrachtnemer hiervoor moet corrigeren op basis van een inschatting. Als deze inschatting te laag is, komt de winstgevendheid van de opdracht in gevaar en als deze inschatting te hoog is, betaalt Opdrachtgever meer dan strikt noodzakelijk is.
18.	Wat zijn volgens u effectieve indicatoren (KPI's) voor het beoordelen van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Afgesproken uren geleverd (leverbetrouwbaarheid) Aanrijdtijden voor alarmopvolging behaald Opvolgtermijn klachtbehandeling behaald Personeel voldoet aan gestelde opleidingseisen Locaties worden op tijd geopend en gesloten	Geadviseerd wordt om de KPI's te laten opstellen door de inschrijvers in de aanbesteding. Deze moeten gelinkt zijn aan het behalen van de door SVB gestelde doelen. Zo biedt SVB de mogelijkheid aan de inschrijvers om zelf met de meest passende oplossingen te komen en waar mogelijk de doelstellingen te overtreffen.	Effectieve KPI's zijn: Klanttevredenheidsonderzoek; Medewerkerstevredenheidsonderzoek; Percentage verloop, verzuim en bezettinggraad	Kwaliteit alarmopvolging (MS); Kwaliteit dienstverlening VP; Kwaliteit meldkamerdiensten; Facturatie; Operationele aansturing/communicatie teamleider; Rapportages; Afhandeling klachten	