

Antwoorden op vragen n.a.v.

Marktconsultatie voor Omgevingsdienst regio Utrecht

Noodknop Integraal Toezicht en Handhaving

Nr.	Onderwerp	Vraag	
1	Huidige werkomgeving	Op welke wijze wordt op vandaag de veiligheid van de toezichthouders gegarandeerd?	De ODRU had een oplossing in huis waarmee de veiligheid van de toezichthouders werd gegarandeerd. Deze werkte via de telefoon, welke bij verdachte situatie door een handmatige actie kon worden geactiveerd. Deze devices zijn inmiddels vervangen, waardoor de oplossing niet meer werkt. Daarnaast waren er in onze ogen nog een aantal nadelen. Onder meer werd het als nadelig ervaren dat de oplossing uitsluitend via de app werkte. De telefoon moest eerst ontgrendeld worden, wat vertragend werkte. Daarnaast was dit in de ogen van de gebruikers ook te opvallend. De behoefte is dat er op een eenvoudige, onopvallende manier gebruik gemaakt kan worden van een noodknop.
2	Huidige werkomgeving	Wordt er nu ook al gebruik gemaakt van een noodknop en zo ja welke en wat is de huidige ervaring?	In het verleden maakte de ODRU wel gebruik van een noodknop via een app, maar inmiddels doen zij dat niet meer. De oplossing functioneerde op zich prima, maar was ontoereikend bij directe dreiging vanwege het moeten ontgrendelen van de telefoon én omdat het te opvallend was. Daarnaast was het batterijverbruik van de oude oplossing ontoereikend. Dit zorgde ervoor in combinatie met de nodige handelingen (ontgrendelen en indrukken en vertraging in het systeem) dat de oude oplossing op weerstand stuitte bij de toezichthouders (niet werd gebruikt).
3	Huidige werkomgeving	Welke kosten zijn er vandaag verbonden aan het garanderen van de veiligheid van de toezichthouders en kunt u toelichten wat u daarvoor aan voorzieningen in hebt geregeld?	Wij betaalden in het verleden licentiekosten voor het gebruik van de oplossing en hadden devices aangeschaft. We vinden het gebruik van een noodknop passen bij goed werkgeverschap om de veiligheid van onze toezichthouders te kunnen vergroten bij de uitvoering van hun werk.
4	Huidige werkomgeving	Kunt u aangeven op welke momenten de toezichthouders zich het meest onveilig voelen en wat zou men op dat moment het liefste aan voorziening wensen?	De toezichthouders voelen zich het meest onveilig op de momenten van agressie. Er hoeft niet direct sprake te zijn van fysiek of verbaal geweld, maar het kan ook in een situatie zijn waarbij een onveilig gevoel mogelijk snel zou kunnen omslaan. Zeker bij piketwerkzaamheden waarbij een toezichthouder alleen werkt. Verwachting is dat momenten van agressie toenemen door verharding in de maatschappij. We verwachten dat de oplossing erin voorziet dat we op een snelle, effectieve manier in contact met de meldkamer kunnen staan. In geval van een noodsituatie moet er zo min mogelijk vertraging zijn, in direct contact staan met een meldkamer is daarom een eis. Zie ook het antwoord op vraag 13.

5	Oplossing	We nemen aan dat u zowel mannen als vrouwen in de functie actief hebt. Kunt u aangeven of er nog afwijkende wensen en of eisen zijn met betrekking tot het dragen van het communicatiemiddel?	De ODRU heeft de voorkeur voor een fysieke noodknop waarbij het voornamelijk gaat over het onopvallend gebruiken en dragen van het communicatiemiddel.
6	Oplossing	Worden de apparaten 24x7 gebruikt of gewoon in 1 shift, waarna ze opgeladen worden? Dit is belangrijke overweging bij het advies i.v.m. verwisselen van batterijen en zo verder.	De meeste apparaten worden overdag gebruikt voor 1 shift, maar er worden ook een aantal 24/7 gebruikt vanwege de piketdiensten.
7	Oplossing	Accepteert u enige mate van onbeschikbaarheid van de noodknop of vindt u dat de noodknop altijd moet zijn gegarandeerd?	We begrijpen dat er onvoorziene situaties zijn, maar in principe verachten wij volledige beschikbaarheid van de noodknop. Wij weten niet wat de mogelijkheden zijn wat betreft beschikbaarheid. Een aantal van onze toezichthouders draaien piketdiensten. Onder hen zit een wisseling in degene die piketdiensten draaien. De ODRU schat in dat alleen de medewerkers die piketdiensten draaien 24/7 beschikbaarheid nodig hebben en voor de medewerkers die in 1 shift werken alleen beschikbaarheid nodig is binnen hun reguliere werk uren. De ODRU ontvangt hierover graag advies van de markt. Is het mogelijk en praktisch om verschillende knoppen met verschillende beschikbaarheidsniveaus in te zetten? Zo, ja: is er prijsverschil in 24/7 beschikbaarheid of alleen binnen reguleren werkuren?
8	Oplossing	Gaan uw toezichthouders altijd met een auto op pad? Dit is een relevante parameter voor een oplossingsrichting.	De toezichthouders van de ODRU gaan voornamelijk met de auto op pad, maar niet uitsluitend. De verhouding schatten we in op 90/10 (auto/ andere vorm van vervoer).
9	Oplossing	Heeft het uw voorkeur een oplossing te kopen of om een dienst af te nemen?	Middels deze marktconsultatie wil de ODRU onder andere achterhalen wat de markt hierin adviseert. De ODRU wilt u vragen voor de opties: het kopen van de oplossing, het afnemen als dienst of een combinatie de voor- en nadelen uit te werken.
10	Oplossing	Wilt u volledig ontzorgt worden of is dat juist niet van belang omdat u bijv een eigen staf organisatie hebt, die het onderhoud en beheer voor haar rekening kan nemen?	Dit hangt eventueel af van de oplossingsrichting, maar het heeft onze voorkeur dat we volledig ontzorgd worden voor het beheer en onderhoud van de oplossing. Met behulp van de marktconsultatie willen we een beter beeld krijgen bij wat het beheer en onderhoud behelst. Als het om softwaretoepassingen gaat geldt dat we het bij voorkeur als internet gebaseerde dienst, zoals SAAS, willen afnemen tenzij er een zwaarwegende reden is dit niet te doen.
11	Huidige werkwijze	Kunt u toelichten hoe er nu onderling tussen de 15 gemeenten wordt samengewerkt en welke taken er samen worden uitgevoerd wanneer?	Ter verduidelijking: het gaat om een noodknop voor de toezichthouders van de ODRU. De ODRU is één uitvoeringsorganisatie die voor 15 verschillende gemeentes de uitvoering verricht. De vraag over de onderlinge samenwerking tussen de gemeentes is daarmee niet relevant.

12	Huidige werkwijze	Kunt u toelichten of u met andere gemeenten dan deze 15 samenwerkt en hoe dat dan in z'n werk gaat? Ik denk hierbij bv aan de gemeente Utrecht?	Zie het antwoord op vraag 11. De ODRU ziet niet in op welke manier deze informatie bijdraagt aan de oplossing
13	Calamiteit	Kunt u wat meer toelichten wat de calamiteiten zijn waar u zich op wil kunnen beveiligen en die moeten zijn voorzien in de geboden oplossing? Afhankelijk van het typische kenmerk van de calamiteit kan een specifieke oplossing het best zijn.	Zie het antwoord op vraag 4. Bijvoorbeeld het bedreigen van een toezichthouder door een ondernemer waar de toezichthouder van de ODRU langs gaat. We willen niet dat de toezichthouder moet bellen met de politie, maar we zoeken een snellere oplossing. Het gaat vaak om 1 op 1 situaties en niet een groep tegenover een toezichthouder.
14	Huidige werkwijze	Hoe realiseert u nu een veilige of een zo veilig mogelijke omgeving voor uw collega's die naar binnen gaan? En kunt u aangeven wat u nu echt mist?	De ODRU verzorgt een agressietraining aan de toezichthouders. Op dit moment maken de toezichthouders van de ODRU geen gebruik meer van een oplossing (noodknop). Zie aanvullend het antwoord van vraag 1.
15	Meldkamer / werkverdeling	Kunt u aangeven hoe u de samenwerking met een eigen meldkamer/werkverdeling hebt ingericht en of die überhaupt bestaat. Ziet u hierin ook verbeter en of veranderpunten die wenselijk zijn?	De ODRU heeft geen eigen meldkamer. Bij de vorige oplossing maakte we gebruik van de meldkamer van een externe partij. Het lastige was dat als er een noodsituatie was er vertraging optrad omdat de 'externe' meldkamer de situatie nog moest inschatten en moest schakelen met de meldkamer van de hulpdiensten.
16	Oplossing	Hoe heeft u zelf de alarm afhandeling voor ogen? Dient de aanbiedende partij deze (meldkamerdienst) mee te nemen in hun aanbieding.	Volgens de ODRU hangt de manier waarop de alarmafhandeling verloopt af van de verschillende oplossingen. Die vraag kunnen we nu onvoldoende beantwoorden. Het doel van deze marktconsultatie is onder anderen om meer zicht op de mogelijkheden te krijgen. We horen het graag van de markt. Onze verwachting is echter wel dat de aanbiedende partij dit als dienst aanbiedt.
17	Oplossing	Dient de locatie informatie ook huisnummer en/of ook verdieping te ondersteunen?	Ja, de locatie informatie dient zowel huisnummer als verdieping te ondersteunen.