

Verslag marktconsultatie aanbesteding Beveiligingsdiensten

T.b.v. de
Provincie Overijssel



Datum: 21-1-2025

Versie: 1.0

Referentie: 24.O.024

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Samenvatting	4
3	Bijlage markconsultatiedocument	8

1 Inleiding

Publicatie marktconsultatie

Ter voorbereiding op de aanbesteding van Beveiligingsdiensten heeft de provincie Overijssel op 14 oktober 2024 een marktconsultatie Beveiligingsdiensten gepubliceerd ([Beveiligingsdiensten](#)). Het marktconsultatiedocument, met daarin de voorgelegde scope en de vragen voor de marktconsultatie, is voor de volledigheid als externe bijlage, 'bijlage 1 – Marktconsultatie – Beveiligingsdiensten – def.' opgenomen.

Reacties

In totaal hebben 4 marktpartijen een schriftelijke beantwoording ingediend. Met deze marktpartijen is een aanvullend, individueel gesprek gevoerd op 20 en 21 november 2024. Hoofdstuk 2 bevat op hoofdlijnen de geanonimiseerde samenvatting van deze schriftelijke reacties en mondelinge toelichting.

2 Samenvatting

De samenvatting is weergegeven per vraag, zoals gesteld tijdens de marktconsultatie. Vraag 1 – 10 zijn voorgelegd tijdens de schriftelijke ronde. Vraag 11-13 zijn gesteld tijdens de gespreksronde.

1. **De provincie overweegt beveiliging in burger als onderdeel van de scope uit te vragen. De beveiliging in burger kan tijdens risicovolle evenementen en vergaderingen de sfeer en situatie monitoren zonder bij te dragen aan (verdere) escalatie door een zichtbare aanwezigheid.**
 - a. **Zijn er volgens u hiervoor mogelijkheden binnen de gestelde wet- en regelgeving en waar moet de provincie aan denken?**
 - b. **Welke adviezen geeft u de provincie mee t.a.v. dit onderwerp?**

De marktpartijen geven aan dat er mogelijkheden zijn binnen de gestelde wet- en regelgeving om beveiligers in burger in te zetten en benoemen welke voorwaarden hier aan verbonden zijn. Ontheffing van de uniformplicht kan worden aangevraagd bij de korpschef van de politie, deze aanvraag dient goed gemotiveerd te zijn. Het advies dat de marktpartijen geven is onder andere een goede voorbereiding en een helder doel. Tijdens de gespreksronde worden uiteenlopende reacties gegeven wat betreft de aanvraag van een ontheffing van de uniformplicht. Er is genoemd dat dit per evenement aangevraagd dient te worden. Andere reacties zijn dat de aanvraag niet voor ieder evenement apart gedaan hoeft te worden maar dat dit ook kan voor een termijn of reeks aan evenementen of voor de hele contractperiode. De doorlooptijd van een aanvraag tot ontheffing wordt ingeschat op minimaal 8 weken. Tijdens de gespreksronde geeft de provincie aan dat ze bij uitzondering bij enkele evenementen de mogelijkheid willen hebben om beveiliging in burger in te zetten. Passend bij het gastvrijheidsconcept en om escalatie te voorkomen. De meeste marktpartijen adviseren echter om bij deze evenementen wel een beveiliging in uniform in te zetten. Dit kan juist een de-escalerende werking hebben en draagt bij aan transparantie. Benoemd wordt dat een beveiliging dezelfde rechten en mogelijkheden heeft als een burger, en het uniform juist het 'werk' doet, naast de training en competenties van de beveiliging. Marktpartijen adviseren diverse alternatieven voor de situaties dat de provincie beveiliging in burger zou willen inzetten. Eén van de alternatieven is door een beveiliging in te zetten in meer discrete kleding. Meerdere marktpartijen geven aan hierover te beschikken, waardoor er geen formele kledingaanvraag nodig is. Indien de provincie specifieke kledingwensen heeft, dan is dit wel nodig. Kledingwensen kunnen na gunning worden afgestemd.

2. De provincie Overijssel streeft naar een gastvrij en veilige ontvangst, de baliewerkzaamheden in de entree leveren hier een belangrijke bijdrage aan. Op welke wijze kan de provincie deze twee kernwaarden het beste in de uitvraag naar voren laten komen?

Marktpartijen noemen diverse manieren om de kernwaarden gastvrij en veilig ontvangst terug te laten komen in de uitvraag. Bijvoorbeeld door erkende trainingen en ervaring te eisen rondom gastvrijheid. Een andere manier is het opstellen van beveiligersprofielen en bijbehorende competenties gericht op gastvrijheid en veiligheid. Zowel in de schriftelijke reacties als tijdens de gespreksronde noemen marktpartijen diverse competenties die passen bij een security host, zoals communicatief sterk. De marktpartijen geven aan dat het belangrijk is dat er voorafgaand aan de inzet van een security host sprake is van een klik tussen de betreffende medewerker en de opdrachtgever. Hiervoor kan een klik-gesprek plaatsvinden. Tot slot wordt genoemd om de kernwaarden terug te laten komen in de uitvraag in de vorm van een gunningscriterium.

3. Wat is de minimale implementatietijd die u nodig heeft? Indien dat meer is dan 3 maanden kunt u dat nader toelichten en aangeven wat dan wel haalbaar is?

De marktpartijen geven aan dat de implementatietijd afhankelijk is van de uitvraag. Zoals de complexiteit van de uitvraag, de gestelde opleidingseisen in het programma van eisen, de duur van de inwerkperiode of overname en bijbehorende screening van personeel. Uit de gespreksronde blijkt dat met name de verplichte screening van nieuw personeel op kan lopen tot 9 weken. Voor de uitvraag zoals de provincie deze nu beoogt, wordt 3 maanden als een realistische implementatietijd gezien.

4. De provincie gaat gunnen op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Welke onderscheidende kwalitatieve gunningscriteria zou u ons adviseren?

Marktpartijen noemen in hun beantwoording verschillende onderwerpen waarop gunningscriteria kunnen worden ontwikkeld zoals (risico's met betrekking tot) veiligheid, gastvrijheid en (het meten van) kwaliteit van dienstverlening. Dit kan bijvoorbeeld uitgevraagd worden aan de hand van een praktijkcase. Marktpartijen reageren wisselend of er sprake is van onderscheidend vermogen op het onderwerp implementatie, hierbij moet in elk geval rekening gehouden worden met een gelijk speelveld.

Wat betreft Social Return is het belangrijk dat het gevraagde proportioneel is in relatie tot de opdracht en dat hier ruimte voor is binnen de (gestelde eisen aan de) opdracht, vanwege de krapte op de arbeidsmarkt. Daarnaast zet de provincie Overijssel zelf ook in op SROI en heeft medewerkers in dienst vanuit de participatiewet. De beveiligers hebben in hun dagelijkse werkzaamheden direct te maken met deze collega's. Dit is niet nieuw voor de marktpartijen geven ze aan, een goede klik is hierbij wel van belang.

5. Welke adviezen geeft u mee wat betreft het uitvragen van de prijs?

Meerdere marktpartijen benoemen hun voorkeur voor de beste prijs-kwaliteitverhouding als gunningscriterium waarbij de kwaliteit zwaarder weegt dan prijs. Wat betreft het uitvragen van prijs worden diverse mogelijkheden benoemd. In elk geval moet helder zijn uit welke kostencomponenten de tarieven

worden opgebouwd. De marktpartijen denken verschillend over het hanteren van een onder- en (boven)grens bij het uitvragen van de prijs en noemen hierbij wisselende bedragen. Een genoemd alternatief is het vragen van een onderbouwing van het tarief. De marktpartijen geven allemaal aan om in het Programma van Eisen de CAO Particuliere beveiliging op te nemen en dat personeel volgens de CAO wordt beloond. Aanvullend wordt benoemd om toeslagen en indexatie ook volgens deze CAO te laten verlopen.

6. Welke kansen ziet u voor het thema duurzaamheid, in de breedste zin van het woord? Wat is gangbaar en wat zijn ontwikkelingen hierin in de markt?

Marktpartijen noemen verschillende mogelijkheden om duurzaamheid, gericht op mens en milieu, in de aanbesteding mee te nemen. Voorbeelden die genoemd worden hebben betrekking op (geschiktheids)eisen en gunningscriteria. Een veel genoemd voorbeeld is het onderwerp mobiliteit en duurzaamheidsmaatregelen via digitalisering. Een punt van aandacht is de aantoonbaarheid van (het effect) van de maatregelen.

7. Welke normeringen of certificeringen adviseert u als onderdeel van de uitvraag?

Alle marktpartijen geven aan om ISO 9001 en het Keurmerk Beveiliging op te nemen in de aanbesteding. Daarnaast verschilt het per partij welke normeringen en certificeringen er nog meer worden geadviseerd, zoals ISO 14001 of 27001. Een PAC vergunning is verplicht indien de meldkamer onderdeel wordt van de scope. Aanvullend benoemt een marktpartij diverse verschillen en enkele overeenkomsten tussen het keurmerk beveiliging en het VEB keurmerk.

8. Op basis van marktonderzoek overweegt de provincie een niet-openbare aanbestedingsprocedure. Wat zijn selectiecriteria waarop bedrijven zich van elkaar kunnen onderscheiden, waardoor de provincie het aantal partijen in de gunningsfase kan beperken? Dit om de administratieve lasten aan zowel de kant van de inschrijver als bij de provincie Overijssel te beperken.

Een aantal marktpartijen staat positief tegenover een selectiefase. Er worden verschillende mogelijkheden genoemd om het aantal inschrijvers in de gunningsfase te beperken. Alle marktpartijen noemen normeringen, certificeringen en referentieprojecten als voorbeelden van selectiecriteria. Het vermogen tot opschalen als selectie criterium wordt ook door een aantal marktpartijen benoemd.

9. Welke informatie heeft u minimaal nodig om tot een gedegen inschrijving te kunnen komen?

Een goede scope omschrijving van zowel de structurele als de incidentele inzet is belangrijk om een goede inschrijving te doen. Met concrete verwachtingen over de personeelsomvang- en uren, aantal en type evenementen, alarmopvolgingen en spoedinzet. Ook is inzicht in beveiligingsrisico's een punt wat door de meest marktpartijen wordt genoemd als relevante informatie. Verder is inzicht in de beleidsvisie van de provincie op gastvrijheid enerzijds en veiligheid anderzijds een veelgenoemd punt. Tot slot is een schouw belangrijk.

10. Welke leerpunten wilt u ons meegeven op basis van uw ervaringen met andere aanbestedingstrajecten?

De meeste leerpunten die marktpartijen hebben aangedragen zijn reeds bij de andere vragen benoemd. Het gaat dan om zaken als het opnemen van de CAO particuliere beveiliging in het programma van eisen en het toepassen van een financiële bandbreedte. Verder is het advies om 2 nota's van inlichtingen op te nemen in de planning. Tot slot is expliciet benoemd dat het belangrijk is om een aantrekkelijke opdrachtgever voor medewerkers te zijn vanwege de arbeidsmarktkrapte. Marktpartijen noemen in de gespreksronde verschillende elementen die hieraan kunnen bijdragen, zoals een fijne werkplek, een warm welkom bij de opdrachtgever, onderdeel voelen van het team van de opdrachtgever, structuur in en duidelijkheid over de werkplanning en tot slot de mogelijkheid tot ontwikkeling en uitdaging. In dit kader worden opleidingen genoemd, maar ook het uitvoeren van andere taken als het rustig is.

11. Hoe kijkt u aan tegen een leveringsplicht bij ad-hoc aanvragen binnen 24 uur? Het is belangrijk dat er dan snel geleverd wordt. Welke risico's zijn er voor de provincie als er een inspanningsverplichting is?

Alle marktpartijen geven aan dat het hierbij vooral belangrijk is welk type beveiliging en bijbehorende kwalificaties de provincie uitvraagt bij ad-hoc aanvragen. Minder eisen maakt een ad-hoc aanvraag makkelijker te realiseren. Zo is bijvoorbeeld een mobiele surveillant ad-hoc makkelijker te regelen dan een objectbeveiliging/security host. Een leveringsplicht vraagt een goede omschrijving in de overeenkomst. Het is gewenst dat in de aanbesteding historische gegevens worden meegegeven, zoals hoe vaak komt het voor, wanneer en in welke situaties.

12. Welke screeningsprofielen zijn belangrijk om bij een VOG uit te vragen en hoelang geldig?

Uit de gespreksronde blijkt op basis van het antwoord van een aantal marktpartijen dat er iedere drie jaar een screening van het personeel plaatsvindt. Deze screening gaat verder dan een VOG, wat maakt dat een VOG uitvragen geen meerwaarde heeft.

13. Hoe kijkt u aan tegen een klik-gesprek met toekomstig in te zetten personeel?

Marktpartijen geven aan dat een klik tussen medewerker en provincie belangrijk is. Een klik-gesprek helpt hierbij en marktpartijen vinden dat de provincie hierin bepalend is. Het is wel helpend en wenselijk wanneer de provincie aangeeft wat onderdelen zijn die bijdragen aan een klik.

3 Bijlage markconsultatiedocument

Deze bijlage is toegevoegd aan dit verslag als externe bijlage: 'bijlage 1 – Marktconsultatie – Beveiligingsdiensten – def.'