



Marktverkenning alarmeringsapplicatie bedrijfshulpverlening (BHV)

31 oktober 2025

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Doelstellingen gemeente Venlo	3
1.3	Vraaggesprek/Kennisontwikkeling.....	3
1.4	Achtergrond	3
2	Marktverkenning	5
2.1	Uitnodiging.....	5
2.2	Vragen marktverkenning	5
2.3	Planning	6
3	Administratieve Voorwaarden.....	7
3.1	Informatie-uitwisseling.....	7
3.2	Notulen	7
3.3	Kostenvergoeding.....	7
3.4	Voorbehouden.....	7
3.5	Intellectueel eigendom	7
3.6	Taal.....	8
3.7	Rechten	8
3.8	Vertrouwelijkheid.....	8

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de leidraad voor het organiseren van een marktverkenning naar een nieuwe alarmeringsapplicatie voor de bedrijfshulpverlening (BHV) van de Gemeente Venlo. Deze marktverkenning wordt via TenderNed openbaar kenbaar gemaakt. Geïnteresseerde partijen krijgen de mogelijkheid zich aan te melden om deel te nemen aan deze verkenning. In dit document vindt u informatie over de achtergrond, doelstelling, opzet van de marktverkenning, de vragen aan marktpartijen en de administratieve voorwaarden.

1.2 Doelstellingen gemeente Venlo

De gemeente wil beschikken over een gebruiksvriendelijke en betrouwbare digitale oplossing om de bedrijfshulpverlening binnen alle gemeentelijke locaties te ondersteunen.

De huidige systemen voldoen niet meer aan de eisen van deze tijd, onder meer op het gebied van functionaliteit, gebruiksgemak, samenwerking en integratie met andere systemen.

Met deze marktverkenning wil de gemeente inzicht krijgen in:

- De mogelijkheden die de markt biedt op het gebied van moderne BHV-alarmering en -coördinatie;
- De wijze waarop bestaande oplossingen kunnen aansluiten bij de gemeentelijke ICT-omgeving;
- De manier waarop aanbieders omgaan met veiligheid, privacy, gebruiksgemak en beheerbaarheid;
- Innovatieve functies en best practices uit de markt.

Deze verkenning heeft een oriënterend en informatief karakter. Deelname leidt niet tot een voorselectie of uitsluiting in toekomstige aanbestedingen. Zowel de gemeente als de deelnemende marktpartijen nemen vrijblijvend deel.

1.3 Vraaggesprek/Kennisontwikkeling

Na de schriftelijke beantwoording van de vragen (zie hoofdstuk 2) kan de gemeente besluiten één of meerdere partijen uit te nodigen voor een verdiepende sessie en/of demonstratie.

Tijdens deze sessie (van circa 1 tot 1,5 uur) kan de marktpartij haar visie op de opgave presenteren en ingaan op de door de gemeente gestelde vragen.

De gemeente selecteert zelf of, en met wie, een dergelijk gesprek plaatsvindt.

Aanwezig zullen in ieder geval vertegenwoordigers zijn van de afdeling Veiligheid, ICT, en Inkoop van de gemeente Venlo, en 2 toekomstige gebruikers van de applicatie.

1.4 Achtergrond

De gemeente Venlo kent een omvangrijke en diverse organisatie, verspreid over elf locaties. Binnen deze gebouwen zijn bedrijfshulpverleners (BHV'ers) verantwoordelijk voor snelle en effectieve hulpverlening bij incidenten zoals ontruiming, brand, of medische calamiteiten.

Om de paraatheid te vergroten en de communicatie tijdens incidenten te verbeteren, wil de gemeente overgaan op een nieuwe centrale BHV-alarmeringsapplicatie.

Belangrijke aandachtspunten voor deze applicatie zijn onder meer:

- Betrouwbare alarmering via mobiele devices (smartphone, smartwatch);
- Real-time inzicht in inzet, locatie en beschikbaarheid van BHV'ers;
- Ondersteuning van communicatie en samenwerking tijdens incidenten;
- Koppelingen met relevante systemen (zoals brandmeldinstallaties);
- Gebruiksvriendelijke interface en laagdrempelige bediening;
- Efficiënt beheer en rapportage over BHV-capaciteit en inzet.

De gemeente wil nadrukkelijk ruimte bieden aan de markt om innovatieve en praktische oplossingen aan te dragen.

2 Marktverkenning

2.1 Uitnodiging

De marktverkenning wordt voorgelegd aan meerdere marktpartijen die zich tijdig hebben aangemeld via TenderNed, conform de planning in paragraaf 2.3.

2.2 Vragen marktverkenning

De gemeente Venlo vraagt marktpartijen om in te gaan op onderstaande punten. De antwoorden kunnen richtinggevend zijn voor een toekomstig aanbestedingstraject en dienen als input voor de verdiepingsgesprekken en/of demonstraties.

A. Product & Functionaliteit

- Hoe ondersteunt uw oplossing het volledige proces van BHV-alarmering, agressie alarmering, en coördinatie tijdens incidenten?
- Op welke wijze wordt informatie over het incident (zoals locatie, scenario, tijdlijn, inzet en opvolging) inzichtelijk gemaakt voor gebruikers?
- Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor communicatie tussen BHV'ers en agressie interventieteamleden tijdens incidenten (bijvoorbeeld portofoonfunctie, videobellen, chat)?
- Hoe wordt de beschikbaarheid en inzetbaarheid van BHV'ers en agressie interventieteamleden weergegeven en beheerd?
- Is het mogelijk om per scenario een afwijkend alarmeringsgeluid of -melding in te stellen (bijvoorbeeld ontruiming, agressie)?
- Hoe ondersteunt uw oplossing het vastleggen, evalueren en borgen van incidenten en oefeningen (inclusief feedback en verbetermaatregelen)?
- Is het mogelijk om in een apart scenario de strooidienst op te roepen, waarbij zowel tekstberichten, relevante documenten (zoals routes of instructies) als gesproken meldingen kunnen worden toegevoegd en verspreid?
- Houdt uw oplossing rekening met het feit dat de BHV-app wordt ingezet over 11 locaties binnen de organisatie, waarbij iedere locatie een eigen BHV-structuur en alarmeringsgroep heeft?

B. Techniek & Integratie

- Hoe zorgt uw oplossing voor betrouwbare en snelle alarmering (ook bij storingen, geluidsinstellingen, of beperkte netwerkdekking)?
- Ondersteunt uw oplossing gebruik op meerdere devices (smartphone, tablet, smartwatch)?
- Welke integraties met bestaande gemeentelijke systemen (zoals brandmeldinstallaties, agressieknoppen, Teams) zijn mogelijk?
- Hoe waarborgt u privacy, databeveiliging en AVG-conformiteit?

C. Beheer & Rapportage

- Hoe is het beheer van gebruikers, locaties en middelen (zoals BHV-materiaal) ingericht?

- Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor rapportages en analyses (zoals inzetfrequentie, responstijden, BHV / agressie interventieteam bezetting)?
- Hoe wordt de periodieke evaluatie van incidenten, oefeningen en prestaties van het systeem ondersteund en geborgd binnen de oplossing?
- Welke ondersteuning levert u bij implementatie, training en doorontwikkeling?

D. Samenwerking & Ervaring

- Wat zijn uw ervaringen met vergelijkbare organisaties (publieke of verspreide organisaties)?
- Welke lessen of aanbevelingen kunt u delen uit eerdere implementaties?
- Welke aandachtspunten ziet u voor succesvolle invoering binnen een organisatie als de gemeente Venlo?

E. Kosten & Contractvormen

- Welke leverings- of abonnementsvormen biedt u (bijv. licentie, SaaS, leaseconstructie, of maatwerk)?
- Kunt u een globale kostenindicatie geven op basis van een BHV organisatie met circa 150 medewerkers verspreid over meerdere locaties?
- Welke kostenfactoren zijn bepalend voor schaalbaarheid (meer/minder gebruikers of locaties)?

De gemeente benadrukt dat openheid, innovatie en creativiteit welkom zijn. U wordt uitgenodigd om uw visie te delen, ook als die buiten bovenstaande kaders valt.

2.3 Planning

De voorlopige planning voor deze marktverkenning en de mogelijk daaruit voortvloeiende aanbesteding ziet er als volgt:

Omschrijving	Data
Publiceren leidraad marktverkenning TenderNed	31 oktober 2025
Indienen antwoorden vragen	14 november 2025
Mogelijke data gesprekken en/of demonstraties	Donderdag 18 december van 08:30 uur tot 12:00 uur. Donderdag 8 januari van 09:00 uur tot 12:00 uur. (in overleg met partijen die worden uitgenodigd voor gesprekken en/of demonstraties)

3 Administratieve Voorwaarden

3.1 Informatie-uitwisseling

De gemeente Venlo hanteert één toegewezen contactpersoon voor alle communicatie gedurende deze marktverkenning. Correspondentie in het kader van deze aanbestedingsprocedure dient te geschieden als volgt:

Gemeente Venlo	
Bezoekadres	Hanzeplaats 1
Contactpersoon	Luc Kessels Inkoopadviseur l.kessels@venlo.nl +31629000830
Communicatie	Via TenderNed. Alleen ingeval van een storing bij TenderNed kan contact op worden genomen met de contactpersoon

De contactpersoon zal het proces verzorgen en als enig aanspreekpunt fungeren voor de marktpartijen.

3.2 Notulen

Van de gesprekken worden vertrouwelijke (interne) notulen gemaakt.

3.3 Kostenvergoeding

Deelnemende marktpartijen kunnen geen aanspraak maken op vergoeding van kosten die voortvloeien uit deelname aan deze marktverkenning.

3.4 Voorbehouden

Deze leidraad is samengesteld in het kader van de marktverkenning en kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op een aanbesteding. De gemeente Venlo behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen en/of de marktverkenning tijdelijk stil te leggen dan wel definitief te staken. Door deelname aan deze marktverkenning (i.c. het indienen van het antwoordformulier) verklaart iedere deelnemende marktpartij zich akkoord met de administratieve voorwaarden zoals in deze leidraad opgenomen.

3.5 Intellectueel eigendom

Alle informatie die marktpartijen in het kader van deze marktverkenning verstrekken, mag door gemeente Venlo zonder beperkingen worden gebruikt als input voor een mogelijke aanbesteding (in een vorm die niet herleidbaar is tot de marktpartijen en op een manier waardoor de eerlijke mededinging niet wordt geschaad).

3.6 Taal

De voertaal tijdens de marktverkenning is Nederlands.

3.7 Rechten

Er kan geen enkel recht worden ontleend aan de informatie die wordt verstrekt in de context van deze marktverkenning. De schriftelijke vragenronde moet gezien worden, als mogelijke input voor de toekomstige wijze van aanbesteden.

3.8 Vertrouwelijkheid

De antwoorden op de gestelde vragen en eventuele aanvullende vragen van marktpartijen worden vertrouwelijk behandeld. Gegeven antwoorden worden onder geen beding gedeeld met andere marktpartijen, behoudens het gestelde in paragraaf 3.5. Deze consultatie is enkel bedoeld om een mogelijke aanbesteding goed en met kansen voor iedere potentiële marktpartij te maken.
