

Verslag marktconsultatie 17638-2025 Objectbeveiliging en hosting meldkamer

Het verslag van de marktconsultatie is weergegeven op basis van de vragen die de gemeente Assen op woensdag 20 augustus 2025 gesteld heeft. De reacties zijn op dinsdag 7 oktober 2025 van de marktpartijen binnengekomen. Per gestelde vraag zijn de antwoorden geanonimiseerd in dit verslag weergegeven. Bij publicatie van de aanbesteding worden de bevindingen van deze marktconsultatie in een anoniem verslag beschikbaar gesteld.

1. Algemene marktinzichten

Welke trends en ontwikkelingen ziet u in de markt voor objectbeveiliging binnen (semi)overheidsinstellingen en/of gemeentelijke opvanglocaties?

De trends en ontwikkelingen in objectbeveiliging binnen (semi)overheidsinstellingen en/of gemeentelijke opvanglocaties die gezien worden vanuit de markt zijn de volgende:

1. Integrale benadering

Beveiliging wordt steeds meer gecombineerd met hospitality, publieksregie en samenwerking met woonbegeleiders. Beveiligers vervullen bredere rollen zoals aanspreekpunt, BHV'er en dienstverlener.

2. Technologische innovaties

- a. Slimme systemen: IoT-sensoren, AI-analyse, gezichtsherkenning, remote monitoring.
- b. Drones en bodycams als aanvullende middelen.
- c. Camerabewaking (vast en mobiel) groeit door effectiviteit en flexibiliteit.
- d. Cybersecurity wordt cruciaal door koppeling van fysieke systemen met internet.

3. Menselijke factor en soft skills

- a. Training in hospitality, agressieweerbaarheid, communicatie, gedragsherkenning en de-escalatie.
- b. Beveiligers spelen een sleutelrol in een gespannen samenleving.

4. Arbeidsmarkt en organisatie

- a. Krapte leidt tot inzet van zij-instromers en hybride functies.
- b. Strenge selectie en aanvullende training blijven belangrijk.
- c. Opdrachtgevers vragen meer advies en risicobeoordeling, niet alleen personeel.

5. Flexibiliteit en samenwerking

- a. Schaalbare inzet en integrale samenwerking tussen beveiliging, handhaving, politie, IT en externe partners.
- b. Combinatie van fysieke en digitale beveiliging groeit.

6. Regelgeving en normering

- a. Toenemende verplichtingen en behoefte aan kennis en scholing, vooral rond cyberweerbaarheid.

Welke innovatieve oplossingen biedt u momenteel op het gebied van objectbeveiliging?

Innovatieve oplossingen die genoemd worden zijn:

1. Mens & techniek combineren

- a. Publieksregie Teams voor gedragsherkenning, communicatie en orde.
- b. Hybride aanpak: fysieke beveiligers + technologie voor 24/7 toezicht.

2. Slimme technologie en remote oplossingen

- a. Remote-objectbeveiliging met mobiele camera-units en live meldkamer.
- b. Cameratechnologie: thermische camera's, AI-analyse voor vroegtijdige detectie.
- c. Bodycams voor veiligheid en preventie.
- d. Drones en "drone-in-the-box" systemen voor dynamische bewaking.
- e. RFID/NFC rondecontroles gekoppeld aan meldkamersoftware.
- f. Toegangsbeheer op afstand (deuren openen/sluiten).
- g. Bekabelde en draadloze alarmsystemen.

3. Digitale en data-gedreven oplossingen

- a. Digitale incident- en dagrapportages met realtime inzage.
- b. Apps voor taakplanning en automatische rapportage.
- c. AI voor efficiëntere beveiligingsprocessen.

4. Innovatieve training en communicatie

- a. VR-training voor beveiligers.
- b. Meertalige ondersteuning om communicatiebarrières te doorbreken.

5. Efficiëntie en flexibiliteit

- a. Slimme inzet van techniek versus menskracht om kosten te beheersen.
- b. Mobiele camera-oplossingen voor tijdelijke behoeften.

Welke belemmeringen en uitdagingen ziet u in de markt voor object- en fysieke beveiliging en hoe gaat u daarmee om?

De genoemde belemmeringen en hoe de partijen er mee omgaan zijn de volgende:

1. Snelle technologische ontwikkeling

- a. *Uitdaging*: Beveiligers moeten kennis hebben van AI, data-analyse en geavanceerde systemen.
- b. *Oplossing*: Continue investering in opleiding en training.

2. Strengere wet- en regelgeving

- a. *Uitdaging*: Hogere administratieve lasten en complexe naleving.
- b. *Oplossing*: Proactief inspelen op veranderingen en compliance waarborgen.

3. Privacy & AVG bij cameratoezicht

- a. *Uitdaging*: Beveiligers moeten regels kennen en toepassen.
- b. *Oplossing*: Integrale aanpak met training in wetgeving, de-escalatie en technologie.

4. Tekort aan gekwalificeerd personeel

- a. *Uitdaging*: Arbeidsmarktkrapte en hoge eisen.
- b. *Oplossing*: Hybride aanpak (mens + technologie) met camera's, alarmsystemen en slimme detectie.

5. Stijgende kosten

- a. *Uitdaging*: Personeel en technologie worden duurder.
- b. *Oplossing*: Hybride inzet om kosten te beheersen en effectiviteit te verhogen.

6. Investeringsdruk door technologische verwachtingen

- a. *Uitdaging*: Klanten willen hightech oplossingen, investeringen zijn hoog.
- b. *Oplossing*: Draadloze autonome systemen voor tijdelijke locaties, onafhankelijk van infrastructuur.

7. Toenemende regelgeving & privacywetgeving

- a. *Uitdaging*: Cameratoezicht en persoonsregistratie moeten voldoen aan strikte kaders.
- b. *Oplossing*: Transparantie en compliance met duidelijke afspraken over dataverwerking.

8. Flexibiliteit bij tijdelijke beveiliging

- a. *Uitdaging*: Snelle inzet zonder stroom/internet.
- b. *Oplossing*: Innovatie met PTZ-, thermische camera's, AI-analyse en koppeling aan meldkamers.

9. Weerstand tegen verandering bij opdrachtgevers

- a. *Uitdaging*: Huiver voor overstap naar technologiegedreven oplossingen.
- b. *Oplossing*: Adviserende rol en stapsgewijze begeleiding.

10. Culturele en taalbarrières in opvanglocaties

- a. *Uitdaging*: Moeilijke communicatie met diverse groepen.
- b. *Oplossing*: Selectie van ervaren, cultureel sensitieve en meertalige beveiligers.

11. Personeelstekort op locatie

- a. *Uitdaging*: Geen fysieke aanwezigheid.
- b. *Oplossing*: Mobiele cameramasten met luidsprekers voor preventie en afschrikking.

2. Inzet van een fysieke beveiliging

Welke (aanvullende) taken kan een fysieke beveiliging in een gemeentehuis volgens u uitvoeren? En kunt u dit toelichten?

De volgende (aanvullende) taken kan een fysieke beveiliging in een gemeentehuis uitvoeren:

- 1. Gastvrijheid & Publieksbegeleiding**
 - a. Professionele ontvangst, bezoekersregistratie, wegwijs maken.
 - b. Beantwoorden van eerste vragen en doorverwijzen naar juiste balie.
 - c. Begeleiden van bezoekersstromen bij piekdrukke (bijv. raadsvergaderingen).
- 2. Toezicht & Controle**
 - a. Controle op bezoekerspassen en medewerkersbadges.
 - b. Begeleiden van leveranciers en externe partijen.
 - c. Cameratoezicht en snelle opvolging.
- 3. Conflictpreventie & Veiligheid**
 - a. Signaleren van spanningen, de-escaleren en optreden bij agressie.
 - b. Fungeren als buffer tussen medewerkers en bezoekers.
 - c. Ondersteuning bij calamiteiten: BHV, ontruiming, medische noodgevallen.
- 4. Facilitaire & Operationele Ondersteuning**
 - a. Brand- en sluitrondes, sleutelbeheer, post- en pakketbeheer.
 - b. Klaarzetten van vergaderzalen, aanvullen van voorraden.
 - c. Signaleren van storingen en afwijkingen.
- 5. Rapportage & Advisering**
 - a. Vastleggen van incidenten en bijzonderheden in software.
 - b. Adviseren over verbeterpunten in veiligheid en publieksstromen.
- 6. Flexibele inzet**
 - a. Overnemen van ontvangstposten bij afwezigheid.
 - b. Uitvoeren van standaard korte taken (bijv. 5-minuten checks).

Welke (aanvullende) taken kan een fysieke beveiliging in een opvanglocatie volgens u uitvoeren? En kunt u dit toelichten?

De volgende (aanvullende) taken kan een fysieke beveiliging in een gemeentehuis uitvoeren:

1. Sociale veiligheid & de-escalatie

- Zichtbare aanwezigheid voor rust en orde in gezamenlijke ruimten.
- Vroegtijdig signaleren van spanningen en zorgsignalen richting locatiemanagement.
- Actieve de-escalatie bij oplopende conflicten.
- Laagdrempelig contact met bewoners om escalatie te voorkomen.

2. Praktische ondersteuning & informatievoorziening

- Toegangsbeheer en bezoekersregistratie.
- Meertaligheid en basis tolkenkennis om taalbarrières te verlagen.
- Meelopen bij receptiewerk om bewoners veilig Nederlandse taal te laten oefenen (social return).
- Hulp bij kleine verhuizingen en ondersteuning van kwetsbare bewoners (vrouwen, kinderen, ouderen).
- Post en pakketjes ontvangen en wegbrengen.

3. Samenwerking & signalering

- Gedetailleerde rapportages en overdracht tussen shifts voor continuïteit.
- Signaleren van gevaarlijke situaties (losliggende tegels, overvolle kamers, obstructies).
- Rapporteren van sociale dynamiek en risico's (psychische problemen, verslaving, misbruik).
- Ondersteuning van hulpdiensten bij incidenten en nazorg bieden na escalaties.

4. Operationele & facilitaire ondersteuning

- Nachttoezicht voor continuïteit en veiligheidsgevoel.
- Sluitrondes en controle op brandblussers, nooduitgangen en technische ruimtes.
- BHV-taken: eerste hulp, coördinatie bij ontruiming, handelen bij stroomuitval.
- Netjes houden van entree en algemene ruimten, uitvoeren van korte facilitaire taken.

Kernrol: De beveiliging is niet alleen handhaver, maar ook een sociale verbinder en eerste aanspreekpunt. Hij/zij draagt bij aan veiligheid, welzijn en een leefbaar klimaat in een complexe, multiculturele omgeving.

3. Opleiding en screening

Aan welk profiel of minimale eisen moeten uw medewerkers voldoen?

Profiel en minimale eisen:

Basisvereisten

- **Diploma:** Minimaal MBO Beveiligeer 2 met SVPB-diploma (of gelijkwaardig erkend).
- **Beveiligingspas:** Geldige grijze pas, afgegeven door politie na screening (WPBR).
- **Screening:** VOG, antecedentenonderzoek, identiteits- en diplomacheck, periodieke hercontroles.
- **CAO PB & WPBR:** Toepasselijk op alle medewerkers.

Certificeringen

- BHV en EHBO (optioneel VCA).
- BOCA-opleiding voor meldkamerpersoneel.
- Extra modules: Omgaan met Agressie (OmA), hospitality, publieksregie.

Aanvullende competenties

- Stressbestendigheid, communicatieve vaardigheden, proactief en integer.
- Basisvaardigheden cameratoezicht en meldkamerprotocollen.
- Voor opvanglocaties: cultuursensitiviteit, gedragsherkenning, interculturele communicatie.
- Empathie en respectvolle omgang met diverse doelgroepen.

Taal & Flexibiliteit

- Beheersing van Nederlands en Engels.
- Bereidheid tot werken in wisselende diensten (dag, avond, nacht, weekend).
- Inzetbaar op vaste objecten én ad-hoc opdrachten.
-

Advies voor selectie

- Stel per functie een specifiek profiel op (bijv. opvanglocatie vs meldkamer).
- Gebruik klikgesprekken voor opdrachtgever om eerste indruk te toetsen.
- Vraag referenties met ervaring in opvanglocaties en omgang met kwetsbare groepen.
- Gunningscriteria:
 - **G1:** Kwaliteit beveiligers
 - **G2:** Ervaring met kwetsbare doelgroepen

4. Organisatie en samenwerking

Hoe wordt rapportage, communicatie en afstemming over beveiligingsincidenten ingericht?

1. Rapportage

- **Digitaal systeem:** Alle meldingen worden geregistreerd in een beveiligd platform (bijv. Secusoft), realtime inzicht mogelijk voor opdrachtgever.
- **Dagelijkse logboeken:** Voor korte operationele terugkoppeling.
- **Incidentrapportages:**
 - Voor elk incident een specifiek rapport met datum, tijd, locatie, betrokkenen, aard van het incident, genomen maatregelen en vervolgacties.
 - Bij ernstige incidenten: extra rapport + onmiddellijke melding aan verantwoordelijken.
- **Trendanalyses:** Wekelijkse rapportages met aanbevelingen.
- **Transparantie:** Alle stappen van melding tot oplossing worden vastgelegd.

2. Communicatie & Escalatie

- **Escalatiematrix:** Heldere ladder:
 - Kleine incidenten → digitale registratie.
 - Middelgrote incidenten → directe melding + registratie.
 - Ernstige incidenten → direct contact met opdrachtgever + hulpdiensten.
- **Directe lijnen:** Verbinding met meldkamer, politie, gemeentelijke piketdienst.
- **Realtime updates:** Via app of meldkamersoftware, inclusief automatische e-mailnotificaties.
- **AVG-compliance:** Rapportages altijd volgens privacywetgeving.

3. Afstemming & Evaluatie

Overlegstructuur:

- Wekelijks operationeel overleg.
- Maandelijks tactisch overleg met opdrachtgever.
- Evaluaties met ketenpartners (gemeente, COA, politie).
- **Lerend vermogen:** Incidenten worden nabesproken (MTV: melding ter verbetering) en protocollen/trainingen aangepast.
- **Feedback:** Input van opdrachtgever en bewoners wordt meegenomen in verbeteringen.

4. Tools & Innovatie

- **Eigen app:** Voor rapportage, instructies en automatische e-maildeling.
- **Bodycams:** Voor objectieve verslaglegging en bewijsvoering.
- **Alarmrapportages:** Specifieke rapporten bij alarmmeldingen met alle details en toelichting.

Kernprincipe: Incidenten worden **direct gesignaleerd, zorgvuldig vastgelegd** en **transparant gecommuniceerd**. Door digitale systemen, duidelijke escalatieprotocollen en structurele evaluatie wordt continu gewerkt aan verbetering van veiligheid en samenwerking.

5. Prijs en contractvormen

Welke contractvormen (bijv. uurtarief, lumpsum, prestatiegericht) zijn gebruikelijk voor beveiligingsdiensten? Of welke zou u adviseren?

1. Uurtarief

- **Kenmerken:** Afrekening op basis van gewerkte uren.
- **Voordelen:** Flexibel, geschikt voor onvoorspelbare inzet.
- **Nadelen:** Minder kostenbeheersing, geen prikkel voor efficiëntie.
- **Toepassing:** Ad-hoc opdrachten, evenementen, tijdelijke inzet.

2. Lumpsum (vaste prijs per maand/jaar)

- **Kenmerken:** Vaste prijs voor afgesproken pakket.
- **Voordelen:** Kosten voorspelbaar, eenvoudige administratie.
- **Nadelen:** Minder flexibel bij veranderende omstandigheden.
- **Toepassing:** Structurele beveiliging (bijv. receptie, 24/7 objectbeveiliging).

3. Prestatiegericht (output/outcome-based)

- **Kenmerken:** Vergoeding op basis van KPI's (responstijd, incidentreductie, klanttevredenheid).
- **Voordelen:** Stimuleert kwaliteit en innovatie.
- **Nadelen:** Complex contractmanagement, meetbaarheid soms lastig.
- **Toepassing:** Organisaties die sturen op kwaliteit en samenwerking.

4. Hybride modellen

- **Combinatie:** Lumpsum voor vaste diensten + uurtarief voor extra inzet + prestatiebonus.
- **Voordelen:** Voorspelbaarheid én flexibiliteit.
- **Toepassing:** Gemeenten met zowel structurele als incidentele beveiligingsbehoefte.

Advies voor deze aanbesteding

- **Combineer vormen:**
 - Lumpsum voor vaste posten (meldkamer, 24/7 objectbeveiliging).
 - Uurtarief voor flexibele inzet (inclusief toeslagen conform CAO PB).
 - Prestatieafspraken met KPI's (kwaliteit, responstijd, incidentreductie).
- **Voorkom prijsvechters:** Stel een bodemprijs en jaarlijkse indexatie.
- **Contractduur:** 4 jaar + 2x verlenging van 1 jaar.
- **Breder perspectief:** Naast beveiliging ook advies, crisisinzet en hospitality.
- **Bonus-malusregeling:** Beloon kwaliteit, corrigeer ondermaatse prestaties.
- **Evaluatie:** Periodiek overleg en bijsturing op basis van rapportages en KPI's.

6. Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen

Welke mogelijkheden ziet u op het gebied van duurzaamheid en social return binnen deze aanbesteding?

Op het gebied van duurzaamheid zien de partijen de volgende mogelijkheden:

- **Groene mobiliteit:** Elektrische/hybride surveillancevoertuigen, fietsen en e-scooters voor korte afstanden.
- **Digitale processen:** Volledig digitale rapportages en controlerondes (besparing op papier en toner).
- **Milieuvriendelijke middelen:** Uniformen van gerecycled materiaal, duurzame inkoop van bedrijfsmiddelen.
- **Energie-efficiëntie:** Energiezuinige meldkamer, groene hosting, duurzame bewakingsapparatuur.
- **CO₂-reductie:** Lokale inzet om reisafstanden te beperken, CO₂-prestatieladder (niveau 3+), inzicht in CO₂-footprint.
- **Certificering:** ISO 14001 voor milieumanagement.
- **Zero-emissie zones:** Afstemmen op gemeentelijke milieubeperkingen.

Op het gebied van social return zien de partijen de volgende mogelijkheden:

- **Leerwerkplekken & stages:** Voor jongeren, zij-instromers en BBL'ers.
- **Inzet doelgroepen:** Participatiewet, Wajongers, statushouders, herintreders.
- **Opleiding & certificering:** Kandidaten opleiden tot MBO 2 Beveiligers, BHV/EHBO-trainingen.
- **Lokale samenwerking:** Met UWV, WSP, sociale ondernemingen en werkleerbedrijven.
- **Diversiteit & inclusie:** Meertalige en interculturele medewerkers, gelijke kansenbeleid.
- **Praktische invulling:** Combinatie van beveiliging met publieksregie/receptiediensten, zodat bewoners participeren.
- **Meetbaarheid:** Puntenstelsel voor SROI (bijv. 0–10 punten afhankelijk van % social return).
- **Lokale impact:** Werkgelegenheid in regio, minder mobiliteit, samenwerking met maatschappelijke organisaties.

Extra ideeën:

- Gezamenlijke BHV-trainingen voor bewoners en gemeentemedewerkers → versterkt samenwerking en vermindert incidenten.
- Bonuspunten in aanbesteding voor partijen die aantoonbaar duurzame en sociale maatregelen implementeren.

7. Overig

Zijn er andere relevante onderwerpen of tips die u in het kader van deze marktconsultatie met ons wil delen?

De marktpartijen delen de volgende onderwerpen en tips:

1. Samenwerking & Constructies

- Sta combinaties toe tussen beveiligingsbedrijven en partijen met expertise in veiligheid, hospitality en crisismanagement → breder perspectief en betere oplossingen.
- Vermijd inleen- en zzp-constructies → borg continuïteit en naleving ketenwetgeving.
- Keurmerken mogen niet doorslaggevend zijn; focus op aantoonbare naleving van wet- en regelgeving (CAO, WPBR).

2. Gunningscriteria & EMVI

- Gebruik **EMVI** met verhouding **20/80 prijs/kwaliteit** → voorkom dat laagste prijs de doorslag geeft.
- Kies criteria die onderscheidend zijn, zoals:
 - Hoe kernwaarden (gastvrijheid, veiligheid) terugkomen in dienstverlening.
 - Borging van continuïteit en kwaliteit (leveringsbetrouwbaarheid, KPI's).
 - Personeelsbeleid: selectie, opleidingsplan, continuïteit.
- Vermijd algemene criteria zoals implementatie → creëert ongelijk speelveld.

3. Procedure & Structuur

- Overweeg een **selectiefase** om aantal gegadigden te beperken tot 5 → efficiëntere aanbesteding.
- Splits percelen (gemeentehuis vs opvanglocatie) → juiste partner per type beveiliging.
- Plan **locatiebezoek vóór publicatie** → betere afstemming en advies.

4. Contract & Roosters

- Diensttijden van 7,5–8 uur voor stabiele roosters conform CAO en arbeidstijdenwet.
- Maak afspraken over **personeelsovername** → borg continuïteit en behoud kennis.
- Organiseer **gezamenlijke trainingen** tussen beveiligers en gemeentemedewerkers → versterkt samenwerking en crisisrespons.

5. Innovatie & Technologie

- Inzet van **AI-camera's** voor slimme detectie (bijv. wapenherkenning, crowd control).
- Ad-hoc plaatsing van draadloze alarmsystemen en mobiele camerasystemen.
- Beschrijf prioriteiten bij alarmopvolging (Prio 1, 2, 3).

6. Lokale verankering & kennisdeling

- Samenwerking met lokale bedrijven → minder CO₂-uitstoot, meer werkgelegenheid.
- Gastlessen en samenwerking met **School voor Veiligheid** → versterkt arbeidsmarkt.

Kernadvies: Focus op kwaliteit, continuïteit en samenwerking. Gebruik KPI's en bonus-malusregelingen om prestaties meetbaar te maken. Splits percelen, stimuleer innovatie en borg sociale en duurzame doelen.