

SAMENVATTING MARKTCONSULTATIE BEVEILIGING- EN ALARMCENTRALEDIENSTEN

Bijgaande de samenvatting van de door de OD NHN uitgevoerde marktconsultatie inzake de beveiligings- en alarmcentralediensten. Deze antwoorden vormen de input voor de OD NHN om te komen tot een passende aanbesteding voor deze diensten. Wanneer wij deze publiceren dan zullen we de deelnemers aan deze marktconsultatie hierover informeren.

Nogmaals hartelijk dank voor jullie tijd hierin!

Namens de Omgevingsdienst Noord-Holland Noord,

Flores Lem (Facilitair Management) en Rens Homan (Inkoop)

Vraag 1

Welke, voor de OD NHN relevante, ontwikkelingen hebben in de afgelopen tijd plaatsgevonden in de markt van Beveiligingsdiensten en Alarmcentralediensten, of vinden in de nabije toekomst plaats? Denk hierbij ook aan technologische ontwikkelingen en duurzaamheid. Op welke wijze zou de OD NHN dit het beste mee kunnen nemen in de aanbesteding en overeenkomst?

Antwoord

De markt van beveiligings- en alarmcentralediensten ontwikkelt zich in hoog tempo op het gebied van technologie, duurzaamheid en hybride dienstverlening. Uit de consultatie kwamen de volgende hoofdthema's naar voren:

Duurzaamheid en CO₂-reductie

- Bedrijven investeren sterk in verduurzaming van hun wagenpark (elektrificatie), routeoptimalisatie en duurzame bedrijfskleding.
- Doelstellingen als volledig emissievrij rijden in 2027 en CO₂-neutrale productie van uniformen zijn concrete ambities.
- Duurzaamheid kan worden geborgd door het opnemen van realistische gunningscriteria, zoals inzet van elektrische voertuigen, circulaire bedrijfskleding en vermindering van loze alarmopvolging.

Technologische innovaties

- De inzet van technologie ondersteunt en vervangt deels de fysieke inzet, mede vanwege een krimpende arbeidsmarkt. Denk hierbij aan AI-gestuurde video-analyse, remote alarmverificatie, biometrische toegangscontrole en mobiele toegang via smartphone, Internet of Things (IoT) om dreigingen en gebouwfuncties op afstand te beheren en detecteren en de inzet van drones en robots voor surveillance en alarmverificatie.

Hybride dienstverlening

- Combinaties van fysieke beveiligers, meldkamer, video-analyse en drones worden de standaard.
- Integratie van systemen (bijv. HVAC, verlichting, toegangscontrole) via één platform.

Selfservice en digitalisering

- Opdrachtgevers willen zelf meer regie. Denk aan digitale recepties, meldpunten veiligheid, 24/7 inzicht in diensten via apps en BI-tools.
- Data-gedreven werken helpt bij het voorspellen van risico's en het optimaliseren van beveiligingsmaatregelen.

Arbeidsmarkt en realisme

- Door vergrijzing, wetgeving en krapte op de arbeidsmarkt neemt het aantal beschikbare beveiligers af.
- Technologie is noodzakelijk om de dienstverlening op peil te houden.

Advies voor OD NHN bij aanbesteding en overeenkomst:

- Neem innovatie en duurzaamheid op als (sub)gunningscriteria.
- Vraag gericht naar toepasbare en bewezen oplossingen.
- Overweeg pilotprojecten op het gebied van drones, slimme sensoren en selfservice.
- Geadviseerd wordt om in de aanbesteding realistische eisen te stellen op werkgebied, inzetbaarheid en schaalbaarheid, en ruimte te bieden voor bewezen en toepasbare innovaties.

Vraag 2

Momenteel heeft de OD NHN een contract en contractpartij voor Beveiligingsdiensten en ander contract en contractpartij voor Alarmcentralediensten. De OD NHN denkt dat het toegevoegde waarde heeft om deze diensten te combineren in één contract met één contractpartij. Deelt u deze mening? Heeft het toegevoegde waarde als één partij beide diensten in eigen beheer uitvoert of zou een constructie met toegestane onderaanneming ook tot dezelfde resultaten kunnen leiden?

Antwoord

De meeste partijen zijn positief over het combineren van beveiligingsdiensten en alarmcentralediensten in één contract met één contractpartij. De belangrijkste voordelen die worden genoemd:

Toegevoegde waarde van combineren:

- Snellere en efficiëntere opvolging van alarmmeldingen, dankzij directe koppeling tussen meldkamer en mobiele surveillance.
- Eén aanspreekpunt en eenduidige communicatie.
- Minder overdrachtsmomenten, fouten en vertragingen.
- Geïntegreerde rapportage en data (bijv. over aanrijtijden en afhandeling).
- Mogelijkheid tot verdere integratie, zoals cameraoplossingen, statische beveiliging en securityscans bij één partij.

Uitvoering in eigen beheer vs. onderaanneming:

- Idealiter voert de hoofdaannemer beide diensten zelf uit, wat controle en kwaliteit ten goede komt.
- Tegelijkertijd wordt erkend dat personeelskrapte (vooral in mobiele surveillance) onderaanneming soms noodzakelijk maakt.
- Oproep aan de OD NHN om onderaanneming toe te staan, mits onder regie van de hoofdaannemer, om de continuïteit van dienstverlening te waarborgen.

Aandachtspunten:

- Niet elke beveiligingspartij beschikt over een eigen alarmcentrale. Een volledig integrale aanpak sluit daarom sommige regionale partijen uit.

Advies voor OD NHN bij aanbesteding en overeenkomst:

- De meeste marktpartijen adviseren om beveiligings- en alarmcentralediensten te combineren binnen één contract en – waar mogelijk – bij één uitvoerende partij.
- Onderaanneming toestaan wanneer dit nodig is om markttoegang voor regionale partijen te bieden.

Vraag 3

Wat is volgens u de ideale duur van de overeenkomst(en) en waarom? Waar dienen wij in de aanbestedingsprocedure absoluut rekening mee te houden / welke tips kunt u ons meegeven voor het aanbestedingstraject?

Antwoord

Overeenkomst

- De geadviseerde looptijd varieert iets per partij, maar alle partijen benadrukken het belang van een voldoende lange initiële periode om te kunnen investeren in kwaliteit, samenwerking en continuïteit, tenminste 4-6 jaar.

Tips voor het aanbestedingstraject:

- Wees concreet en functioneel in de uitvraag, niet nodeloos complex. Geef duidelijke specificaties van de gewenste dienstverlening. Benoem ook richtinggevende wensen (naast harde eisen) en neem maximaal vijf heldere doelen op in de uitvraag. Wees terughoudend met rigide vereisten die flexibiliteit in de uitvoering beperken. Laat ruimte voor toelichting en verduidelijking gedurende het proces.
- Zet in op kwaliteit boven prijs. Waak ervoor dat een kwalitatieve beoordeling uiteindelijk toch uitdraait op een prijsgerichte gunning. Stel duidelijke en meetbare KPI's op, bijvoorbeeld voor responstijden, rapportage, duurzaamheid en klanttevredenheid.
- Stimuleer innovatie. Geef ruimte voor verbetervoorstellen en technologische ontwikkelingen gedurende de looptijd. Denk aan prikkels zoals extra optie- of verlengjaren, of het delen van behaalde efficiëntievoordelen.
- Houd rekening met arbeidsmarktkrapte.
- Zorg voor realistische implementatietermijnen.
- Beperk administratieve lasten.

Vraag 4

Welke aandachtspunten kunt u meegeven ten aanzien van de implementatieperiode om de bestaande contracten en de dienstverlening probleemloos over te dragen naar nieuwe contractanten? Welke informatie en middelen zijn nodig, wie levert dit doorgaans op en hoeveel tijd is er minimaal voor de overdracht/implementatie benodigd? Welke bijdrage verwacht dienstverlener van de OD NHN hierin?

Antwoord

Alle marktpartijen benadrukken het belang van een zorgvuldige en goed voorbereide implementatieperiode bij de overgang naar nieuwe contractanten voor beveiligings- en alarmcentralediensten. De volgende punten kwamen daarbij naar voren:

Duur van de implementatieperiode

- Voor alarmcentralediensten en mobiele surveillance is een implementatie mogelijk binnen 6 tot 8 weken, afhankelijk van het aantal objecten, de volledigheid van de informatie en de medewerking van de betrokken partijen. Let op: Vermijd startdatum op 1 januari, vanwege hoge werkdruk bij meldkamers.

Belangrijke voorwaarden voor succesvolle implementatie

- Tijdige opzegging van bestaande contracten en afstemming van eind- en startdatum.
- Volledige overdracht van informatie, zoals:
 - Alarmsysteemgegevens (risicoklasse, secties, kiezers, bloktijden)
 - Brandmeldinstallaties en eventuele directe doormelding
 - Camerasystemen en videomanagement (aantallen, type, eisen)
 - Gespreksverkeer (hoeveelheid, tijdsvakken, duur)
 - Installatie- en klantkaarten van huidige alarmcentrale
- Fysieke nulmeting op locatie door nieuwe dienstverlener (surveillancediensten).
- Actuele protocollen en specifieke instructies per locatie.
- Overdracht van sleutels: minimaal 3 sets, overdracht in eigen beheer OD NHN.
- Implementatieplan en tijdlijn, testfase en evaluatie vóór livegang, projectcoördinator als vast aanspreekpunt

Tips voor het aanbestedingstraject:

- Alle partijen (ook zittende leverancier en installateur) worden geacht actief mee te werken aan soepele overgang. Deze verplichting wordt bij voorkeur opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.
- Plan schouwingen en overdrachtmomenten tijdig.
- Lever volledige en actuele object- en systeem informatie aan.
- Overweeg het uitvragen van een implementatieplan bij gunning én een uitfaseringsplan voor het einde van de looptijd.

Vraag 5

Op welke wijze gaat u om met de prijsstijgingen (indexatie) die we recent in de markt hebben gezien? Is dit voor uw Opdrachtgevers een voldongen feit of gaat dit in overleg? Accepteert u een plafond in de overeenkomst?

Antwoord

De marktpartijen erkennen dat prijsstijgingen, met name veroorzaakt door cao-verplichtingen en wettelijke aanpassingen, onvermijdelijk zijn. Wel bestaat er breed draagvlak voor transparantie en overleg over indexaties. De belangrijkste inzichten:

Indexatie is gebaseerd op objectieve maatstaven

- Cao Particuliere Beveiliging is leidend: stijgende loonkosten worden rechtstreeks doorberekend.
- Indexatie vindt ook plaats op basis van: Consumentenprijsindex (CPI), wettelijke wijzigingen (premies, belastingen), andere kostprijsstijgingen (brandstof, huisvesting, supply chain).
- Indexatie wordt niet met terugwerkende kracht toegepast en altijd schriftelijk onderbouwd.

Indexatie vindt plaats in overleg

- Alle partijen geven aan indexatie niet eenzijdig door te voeren. Klanten ontvangen een aankondiging met uitleg.
- Overleg over inhoud en impact van de stijging is gebruikelijk en gewenst.

Plafondafspraken: beperkt draagvlak

- Plafondbedragen worden over het algemeen niet geaccepteerd als deze leiden tot onvoldoende dekking van cao-verplichtingen en kostprijsontwikkelingen.
- Wel staan partijen in principe open voor een jaarplafond, mits dit realistisch en in verhouding is tot marktontwikkelingen.
- Alternatief voorstel: taakstellend budget laten hanteren in de aanbesteding. Leveranciers geven dan aan wat ze binnen dit budget kunnen leveren – dit bevordert efficiëntie en innovatie.

Tips voor het aanbestedingstraject

- Vermijd starre prijsplafonds, zeker als die niet zijn afgestemd op cao-afspraken of marktveranderingen.
- Geef inzicht in historische kosten en volumes (zoals aantal meldingen, vaste en variabele kosten).
- Overweeg een flexibel model met taakstellend budget voor betere prijs-kwaliteitsafwegingen.
- Stimuleer efficiëntie en innovatie door ruimte te laten voor technische oplossingen als alternatief voor fysieke inzet.

Vraag 6

De beveiligingsbranche staat onder druk als het gaat om inzet van personeel. Op welke wijze borgt uw organisatie dat er voldoende (gekwalificeerd) personeel wordt ingezet op de locatie van de OD NHN? Zijn dit veel wisselende medewerkers of vaak dezelfde medewerkers?

Antwoord

De marktpartijen erkennen dat de personeelsinzet in de beveiligingsbranche onder druk staat, maar geven aan maatregelen te treffen om toch structureel gekwalificeerd personeel te kunnen inzetten bij OD NHN. De voorkeur gaat uit naar een vaste pool van medewerkers voor herkenbaarheid en kwaliteit, ondersteund door een flexibele schil en slimme inzet van technologie. De belangrijkste aandachtspunten:

Continuïteit en personeelsbeschikbaarheid

- Actieve en structurele werving. Alle partijen beschikken over eigen wervingskanalen en/of recruitmentteams. Kandidaten worden opgeleid via interne opleidingen of academies (bijv. Beveiliging 2 of 3). Er is aandacht voor duurzame inzetbaarheid, werkplezier en ontwikkelmogelijkheden.

- Inzet van vaste medewerkers. Structurele en terugkerende diensten worden in de regel uitgevoerd door vaste teams. Dit zorgt voor herkenbaarheid, betrouwbaarheid en kwaliteit op locatie. Wisselingen worden waar mogelijk beperkt, onder meer door goede arbeidsvoorwaarden en planning op maat.
- Flexibele schil voor pieken en ad hoc. Partijen beschikken over vaste invallers of samenwerkingspartners om bij uitval of ad-hocverzoeken continuïteit te waarborgen (bijv. 20% overcapaciteit).

Medewerkerstevredenheid en verzuimreductie

- Er is veel aandacht voor welzijn, begeleiding en werkbalans.
- Medewerkers krijgen inspraak in hun rooster.
- Leidinggevendenden gebruiken tools en voorzieningen om fysieke en mentale gezondheid te ondersteunen.
- Opleidingen, ontwikkeltrajecten en voordelen zoals sociaal fonds of collectieve verzekeringen verhogen de loyaliteit.
- Medewerkers blijven daardoor gemiddeld lang in dienst.

Slimme inzet en taakgerichte bezetting

- Daar waar mogelijk worden technologie en remote dienstverlening ingezet als alternatief voor fysieke inzet.
- Capaciteit wordt taakgericht ingezet: beveiligers op beveiligende taken, toezichthouders op toezicht, enz.
- Dit verhoogt de efficiëntie én zorgt voor betere inzet van schaarse mensen.

Vraag 7

Overige opmerkingen of vragen aan de OD NHN.

Antwoord

Hieronder de samenvatting van de antwoorden die nog aanvullend zijn op wat in eerdere vragen al behandeld is:

- Formuleer maximaal 5 hoofddoelstellingen als leidraad voor de beoordeling. Denk hierbij aan: aantoonbaar verminderen van loze alarmopvolging, Innovaties met bewezen effect, relevante rapportages over veiligheid, kostenbewustzijn en duurzaamheid.
- Beperk het prijselement in de gunning tot 25–30% of werk met een taakstellend budget.
- Paginabeperking (bijvoorbeeld 5 A4) om inschrijvers te dwingen tot scherpheid.
- Stel vragen die inschrijvers de kans geven zich te onderscheiden.
- Uitnodiging tot praktijkgericht inschrijven, bijvoorbeeld via praktijkcasussen om aan te tonen hoe partijen omgaan met realistische situaties, wat helpt in de beoordeling van de inschrijving.