



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Nota van Inlichtingen

Marktconsultatie BHV-App

t.b.v. het Rijk

Kenmerk : IUCDJI/INKEA/JWLvH/2026-01
Datum : 26 november 2025

Nadere vragen en informatie

NR.	VRAAG	ANTWOORD
1.	Kunt u definiëren wat u bedoelt met; en zo mogelijk de verschillen/overlap tussen: - registraties en beschikbaarheid - actief - non actief - groepen / rollen en het profiel van de BHV'er - aangemelde- / afgemelde BHV'er	Met de begrippen wordt het volgende bedoelt: Registratie: vastlegging dat een BHV'er fysiek aanwezig is in een pand op basis van de bestaande detectiemethoden. Deze gegevens worden gebruikt voor rapportages. Beschikbaarheid: real-time inzicht van het aantal BHV'ers die daadwerkelijk in het pand aanwezig zijn en het aantal BHV'ers die inzetbaar zijn. Een BHV'er heeft de keuze om in de huidige app aan te geven niet opgeroepen te willen worden, dit is de definitie van non actief. Actief / non-actief: een BHV'er wordt automatisch non-actief wanneer de gebruiker 90 dagen de app niet heeft gebruikt. Een actieve BHV'er is een gebruiker die structureel deelneemt en binnen de gestelde gebruiksnormen valt. Een BHV'er heeft de keuze om in de huidige app aan te geven niet opgeroepen te willen worden, dit is de definitie van non actief. Groepen / rollen / profiel: binnen de deelnemende organisaties bestaan vaste rolverdelingen per locatie en scenario, deze zijn gekoppeld aan panden en secties. Voorbeelden van rollen zijn reguliere BHV'er en Hoofd BHV. Ook een gast BHV'er kan een rol worden toebedeeld. Aangemeld / afgemeld: dit volgt de registratie van binnenkomst en vertrek uit panden. Handmatig afmelden is alleen relevant wanneer iemand tijdelijk non-actief wil zijn.
2.	Heeft u een overzicht van de hiërarchie en autorisaties binnen het platform voor gebruikers en beheerders?	Binnen de huidige situatie bestaan meerdere gebruikers- en beheerdersrollen. De operationele beheertaak ligt doorgaans bij de senior adviseur veiligheid, al kan dit per deelnemer enigszins verschillen.
3.	Uit de stukken blijkt, terecht, dat er veel belang wordt gehecht aan kwaliteit en privacy. Zijn jullie ervan op de hoogte dat leveranciers zich voor privacy kunnen laten certificeren, bijvoorbeeld via ISO 27701, waarmee wordt aangetoond dat persoonsgegevens op een veilige en zorgvuldige manier verwerkt worden conform een internationaal erkende standaard die de naleving van wet- en regelgeving, zoals de AVG, bevordert. Staan jullie ervoor open om dergelijke certificeringen als eis of wens op te nemen in de uitvraag?	Ja, hiermee zijn wij bekend. Gedurende de voorbereiding van de Europese aanbesteding zal er bekeken en bepaald worden welke certificeringen geëist zullen worden van de inschrijver.
4.	Voor kwaliteitsborging bestaat de norm ISO 9001, waarin onder meer een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek verplicht is. Zijn jullie bereid om het bezit van een kwaliteitscertificering zoals ISO 9001 op te nemen als onderdeel van de uitvraag?	Dit is een mogelijkheid. Gedurende de voorbereiding van de Europese aanbesteding zal er bekeken en bepaald worden welke certificeringen geëist zullen worden van de inschrijver.

5.	Naast verplichte onderzoeken meten wij voor al onze klanten de tevredenheid via een NPS-score, een internationale standaard voor kwaliteitsmeting. Zouden jullie willen opnemen dat inschrijvers dergelijke kwaliteitsmetingen uitvoeren en hierover rapporteren? Is het mogelijk om inschrijvers te vragen hun historische resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken (bijvoorbeeld KTO en/of NPS) mee te sturen als onderdeel van de inschrijving, zodat de bewezen kwaliteit en klanttevredenheid objectief beoordeeld kunnen worden?	Gedurende de voorbereiding van de Europese aanbesteding zal er bekeken en bepaald worden in hoeverre kwaliteitsmetingen onderdeel zullen worden van de opdracht. Indien dit toegepast zal gaan worden, wordt dit opgenomen in de aanbestedingsstukken.
6.	Is er binnen deze procedure ruimte om suggesties te doen voor aanvullende functionaliteiten die niet expliciet in de gestelde vragen zijn opgenomen? Wij willen graag meedenken over mogelijkheden die waarde kunnen toevoegen, zonder buiten de kaders van de aanbesteding te treden.	Er is straks enige ruimte gedurende de presentatie van uw BHV-App.
7.	Is het toegestaan om delen van onze beantwoording als vertrouwelijk te markeren? In sommige antwoorden lichten wij onderdelen van de werking van ons systeem toe. Deze informatie is concurrentiegevoelig, en wij willen voorkomen dat dergelijke systeemwerking als eis in het Programma van Eisen wordt opgenomen. Kunt u bevestigen dat vertrouwelijke passages conform de geldende richtlijnen behandeld worden en niet als inhoudelijke eisen worden overgenomen?	Ja, dat bevestigen wij.
8.	Hoe wordt er binnen deze aanbesteding omgegaan met panden die al zijn geïmplementeerd in de Rijksbrede BHV-app? Aangezien een aanzienlijk deel van de locaties reeds is ingericht, brengt een overstap voor deze panden substantiële meerkosten en extra inspanning met zich mee voor de opdrachtgever. Wij vragen ons daarom af hoe hiermee rekening wordt gehouden binnen zowel het prijsblad als de uitvraag van het implementatieplan. Daarnaast vernemen wij graag of een gerealiseerde implementatie, die de opdrachtgever significante kosten en tijd bespaart, meeweegt als kwaliteitsvoordeel binnen de beoordeling.	Het uitgangspunt binnen de aanbesteding is een gelijke behandeling van alle inschrijvers, Level Playing Field. In de aanbestedingsstukken zal daarom worden aangegeven hoe wordt omgegaan met panden waar de app al is geïmplementeerd. Hierbij wordt alleen rekening gehouden met de bestaande inrichting, voor zover dit geen ongerechtvaardigd voordeel oplevert voor de huidige leverancier. Alle inschrijvers werken daarmee op basis van dezelfde uitgangspunten voor prijsstelling en implementatie. Gedurende de voorbereiding van de nieuwe Europese aanbesteding zal er goed nagedacht worden over het prijzenblad alsook het implementatieplan.
9.	Is het aannemelijk dat er gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe deelnemers worden toegevoegd? Zo ja, op welke wijze wordt hiermee rekening gehouden binnen de aanbesteding en de overeenkomst?	In de aanbesteding wordt opgenomen welke deelnemers van de BHV-app gebruik (gaan) maken. Het kan zijn dat de genoemde deelnemers niet direct bij de start gebruik maken van de app, maar gedurende de looptijd van de overeenkomst de BHV-app gaan gebruiken. Het is niet aannemelijk dat nieuwe (niet in de aanbestedingsstukken benoemde) deelnemers gedurende de overeenkomst gaan instappen.
10.	Categorie: Beheer BHV-App, vraag 3: Kan opdrachtgever verduidelijking geven over wat er met workflow bedoeld wordt? Dit omdat "workflow" een vrij algemeen begrip is.	Met workflow wordt het complete proces van melding tot opvolging binnen een scenario bedoeld. Denk hierbij aan: aantal benodigde BHV'ers, wijze van alarmeren, volgordelijkheid en de mogelijkheid voor de deelnemende deelnemende organisaties om scenario's zelf aan te passen.
11.	Categorie Innovatie, vraag 5: Hoe ziet de opdrachtgever een mogelijke Teams-integratie voor zich? Kan de opdrachtgever toelichten welke functionaliteiten gewenst zijn binnen deze koppeling? Bijvoorbeeld: hoe	De vraag in de marktconsultatie zag op het ontvangen van meldingen op meerdere platforms. In onze optiek is een melding op de telefoon vanuit de BHV-app leidend, en een melding in de werkplekomgeving (zoals via Teams)

	moet het systeem handelen wanneer een BHV'er niet in de buurt van zijn computer is of Microsoft Teams niet actief gebruikt op het moment van een melding of wanneer een persoon thuis werkt?	ondersteunend. Dit staat los van of een medewerker op dat moment actief in Teams is.
12.	Categorie Privacy en Beveiliging, vraag 5: wat wordt er precies bedoeld met aanwezigheidsplanning? Gaat dit om een soort werkrooster, of meer ter registratie voor rapportages achteraf.	Aanwezigheidsplanning – ook wel werkrooster - betreft beide, zowel op basis van forecast (rooster) vooraf als rapportage achteraf. Het doel is vooraf inzicht te hebben in minimale bezetting en achteraf trends te kunnen duiden. Zoals rapportage bij onderbezetting met naam en toenaam indien dit toepasbaar is binnen de AVG.
13.	Categorie Privacy en Beveiliging, vraag 14: De vraag is voor ons nog onvoldoende concreet. Kunt u toelichten welke vormen van analytics of tracking de opdrachtgever precies bedoelt?	Met de BHV-app zal er uitsluitend registratie plaatsvinden voor het doel van aanwezigheid en inzetbaarheid binnen het pand. Er mag géén tracking plaatsvinden buiten het pand en er mogen geen analyses worden uitgevoerd die bewegingen van individuele gebruikers inzichtelijk maken. Analytics-diensten zoals Google Analytics (en vergelijkbaar) dienen uitgeschakeld te zijn.
14.	Categorie Aanbesteding, vraag 6: Hier wordt gesproken over het installeren van de app op meerdere devices. In welke praktijk situatie zou dit wenselijk zijn? Wordt hier bijvoorbeeld bedoeld dat men tegelijk kan inloggen op de App als het Beheer dashboard, of dat iemand 2 actieve apps kan hebben (met als gevolg dat er dus 2 telefoons zijn die voor aanwezigheidsregistratie gebruikt worden)?	BHV'ers kunnen de BHV-app op meerdere apparaten installeren (bijvoorbeeld telefoon, tablet en/of werkplek). Graag zouden wij middels de marktconsultatie inzicht krijgen in de consequenties hiervan voor de prijsstructuur.
15.	In 1. situatieschets wordt "De aanwezige BHV'er dient de mogelijkheid te hebben om zich als 'non actief' te melden." genoemd. Wat wordt er precies bedoeld met 'non actief'?	Zie de toelichting op vraag 1 voor de definitie van actief en non actief.
16.	Het document schrijft onder kopje J. (pagina 4) De BHV'er ontvangt op minimaal drie verschillende manieren de melding op haar/zijn device (redundantie). Op welke drie wijzen is deze redundantie nu ingericht? Hoe worden de berichten nu aangeboden bij de ontvanger(s)?	In de huidige situatie bestaan de volgende drie kanalen: 1. Melding in de BHV-app 2. Pushmelding vanuit de BHV-app 3. SMS-melding via provider Bij verstoringen wordt automatisch naar alternatieve kanalen teruggevallen.
17.	De opdrachtgever bij de vorige aanbesteding was het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties/FM Haaglanden. Bij deze marktconsultatie is Inkoop Uitvoeringscentrum van DJI (IUC DJI) de aanbestedende dienst. Wat is de reden van deze wijziging?	Deze aanbesteding valt onder de categorie Beveiliging en BHV. Vervolgens is het Inkoop Uitvoeringscentrum (IUC DJI) de uitvoerende inkooporganisatie voor deze categorie.
18.	Vanuit de aanbesteding uit 2019, de Rijksbrede BHV app, was de scope van het gebruik van de werd gesteld op 250 gebouwen en 6.200 BHV'ers. Welke aantallen gebouwen en BHV'ers zijn momenteel daadwerkelijk in gebruik? En, als dat afwijkt van de beoogde aantallen: wat zijn de redenen van deze afwijking?	Uw vraag is niet relevant in het kader van deze marktconsultatie. Het werkelijke aantal gebouwen en BHV'ers zullen worden opgenomen in de nieuwe Europese aanbesteding.

19.	U schrijft dat de huidige overeenkomst nog een verlengingsoptie heeft tot 1 december 2027. In de aanbesteding uit 2019 zou de Raamovereenkomst een ingangsdatum hebben van 19 december 2019 en een looptijd van minimaal 24 maanden en maximaal 48 maanden. Dat zou betekenen dat de Raamovereenkomst reeds lang verlopen zou moeten zijn. Hoe verklaart u dit verschil?	Door de COVID-maatregelen was het niet mogelijk om fysiek in de panden aanwezig te zijn, waardoor de implementatie van de BHV-app vertraging heeft opgelopen. Deze vertraging is vastgelegd in een wijzigingsovereenkomst, waarin is bepaald dat de einddatum van de raamovereenkomst evenredig wordt verschoven. Daarnaast hebben de deelnemers afzonderlijke Nadere Overeenkomsten gesloten met een looptijd die afwijkt van de looptijd van de raamovereenkomst.
20.	U schrijft: "Echter is het nu de verwachting dat de overeenkomst eerder afloopt in verband met het bereiken van de maximale waarde." a. Wat zijn de redenen dat de contractwaarde uit het maximum loopt? b. Betekent dat de huidige opdrachtnemer niet meer mee kan/mag doen met de nieuwe aanbesteding?	a: Bij de inschatting van de maximale waarde is beperkt rekening gehouden met een langere looptijd door het afsluiten van de nadere overeenkomsten. b: Nee dat betekent dit niet. U mag straks gewoon weer inschrijven op de nieuwe Europese aanbesteding.
21.	Over welke punten van de huidige oplossing bent u het meest tevreden en het minst tevreden?	Deze informatie wordt niet gedeeld in het kader van gelijke behandeling en bedrijfsvertrouwelijke informatie.
22.	In de vorige aanbesteding waren 76 eisen en 33 wensen gespecificeerd. Welke van deze 33 wensen zijn daadwerkelijk gerealiseerd? En, van de wensen die niet gerealiseerd zijn: wat zijn daarvan de redenen?	Uw vraag is niet relevant in het kader van deze marktconsultatie.
23.	Wij hebben gemengde ervaringen als BHV'ers worden ingezet in gebouwen, waar een BHV'er eenmalig of incidenteel aanwezig is, vanwege een te beperkte kennis van het gebouw zelf. Welke ervaringen heeft de aanbestedende dienst met deze werkwijze? En wat betekent deze ervaring voor het gebruik van een nieuwe BHV app?	Er is beperkt gebruik van gast-BHV'ers. De ervaring is dat een allround BHV'er doorgaans voldoende zelfstandig kan handelen. Indien iemand als gast-BHV optreedt, wordt die gekoppeld aan een BHV'er die bekend is met de locatie. Rollen en scenario's kunnen hiervoor worden ingericht.
24.	Hoeveel Brandmeldcentrales (BMCs) zijn er momenteel gekoppeld? En heeft de aanbestedende dienst de ambitie met het aantal aan te sluiten BMCs bereikt? Zo niet, wat zijn daarvoor de redenen?	Uw vraag is niet relevant in het kader van deze marktconsultatie.
25.	Welke andere automatische koppelingen (naast BMC-koppelingen) zijn gewenst / noodzakelijk?	Momenteel verkennen wij de opties als koppelingen met bijvoorbeeld: - Portofoonsysteem - Toegangscontrole systeem - Meldkamersystemen - Installatie technische systemen.
26.	Wat wordt er bedoeld met "veiligheidsinstallaties"? In hoeverre zijn deze anders dan BMCs?	Dit betreft bredere koppelingen dan alleen BMC's, zoals genoemd in het antwoord op vraag 25.
27.	Welke devices zijn er in gebruik bij de BHV'ers?	Mobiele telefoons, desktops, laptops en tablets worden ingezet.
28.	"De BHV'er ontvangt op minimaal drie verschillende manieren de melding op haar/zijn device (redundantie). " Welke 3 manieren zijn momenteel in gebruik?	Zie ons antwoord bij vraag 16.

29.	Categorie: Implementatie en contractfase, vraag 6: Wat wordt bedoeld met "onderstations"?	Met onderstations worden "meldinginstallaties" bedoeld. Dit kunnen bijvoorbeeld brandmeldinstallaties en andere installaties zijn, waarop meldingen worden ontvangen die middels scenario's in een BHV-app worden uitgezet. Voorbeelden zijn alarmen uit het mindervalidentoilet of alarmknoppen uit gesprekruimten en balies.
30.	Zijn de devices onder beheer van een MDM systeem of is het vanuit eigen beheer?	Devicebeheer staat los van de BHV-app en maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding. Vraag is niet relevant in het kader van deze marktconsultatie.
31.	Is er ook behoefte om Gebouwbeheersystemen (GBS) te koppelen?	Uw vraag is niet relevant in het kader van deze marktconsultatie.
32.	Is er bij binnenkomst van een gebouw vrije toegang? Of moet er altijd met een pascontrolesysteem worden ingecheckt en belangrijk worden uitgecheckt?	Uw vraag is niet relevant in het kader van deze marktconsultatie.
33.	In de vorige aanbestedingsprocedure bleken zaken van belang welke niet duidelijk werden uit de vraagstelling; hoe wilt u dit in een volgende aanbesteding verbeteren? a. Voorbeeld is wens 24; deze is door ons uitgebreid beantwoord op basis van de details in het door u aangeleverde document; in onze aanbieding zijn alle 9 aspecten voldoende beantwoord, van één aspect is aangegeven dat dit wél kan maar niet standaard is, toch is de score lager omdat er zaken meegewogen zijn die niet van tevoren benoemd waren: gebruik van geo-fencing, actieve (i.p.v. de door ons aangeboden passieve) notificaties.	Uw vraag is niet relevant in het kader van deze marktconsultatie.
34.	De installed base van de huidige Rijksbrede BHV applicatie ligt ruim beneden de beoogde aantallen; daarnaast zijn er klachten te lezen over ontbrekende functionaliteit en batterijverbruik. Mbt dit laatste was er wél aandacht voor in de aanbesteding, maar dit is wellicht onvoldoende onderbouwd door de gegunde partij. Wordt er in de vervolgaanbesteding specifiek met deze zaken omgegaan? En is het mogelijk dit in een meetbare/ niet subjectieve vorm te doen? Op deze manier kan geborgd worden dat aanbiedingen ook echt objectief vergelijkbaar zijn.	Uw vraag is niet relevant in het kader van deze marktconsultatie.
35.	Bij punt H staat "Het aanmelden dient", dit moet vermoedelijk "Het afmelden dient" te zijn.	Uw aanname is correct.
36.	Bij punt I staat "De aanwezige BHV'er dient de mogelijkheid te hebben om zich als 'non actief' te melden." a. Het is goed om alle verschillende situaties hierin vanuit de klant duidelijk te maken; bij deze functionaliteit dringt zich namelijk direct de vervolgvraag op: wanneer is deze non-actief situatie opgeheven? Als deze persoon het pand verlaat? Maar wat als dit een korte periode is? (even koffie halen bijv.) b. En waarom is dit beperkt tot 'de aanwezige BHV'er'? Kan deze persoon zich niet vooraf afmelden omdat hij/zij weet dat hij geen	De definitie is gegeven bij vraag 1. Verdere scenario's komen niet bij leveranciers te liggen; die maken onderdeel uit van interne procedures en werkinstructies van de deelnemende organisaties.

	actieve dienst kan vervullen (door bijv. een andere neventaak die dag/week). (Wellicht is hier punt J voor bedoeld) c. In voortkomende gevallen is het daarom in onze optiek goed om vanuit klantkant duidelijk en niet ambigue vast te leggen wat de werkwijze is; eventueel kan dit in overleg na gunning, maar dan moet die ruimte wel worden vastgelegd.	
37.	Bij punt J wordt benoemd "niet aanwezig zijn"; dit is verwarrend, want aanwezigheid wordt immers automatisch vastgelegd door betreden/verlaten van panden? Wordt hier bedoeld 'niet actief' zijn?	De formulering van punt J sluit niet aan bij de huidige werkwijze en komt hierdoor te vervallen.
38.	Bij punt K is het van belang dat de opdrachtgever aangeeft wat de gewenste granulariteit van deze informatie is. Als deze te gedetailleerd is kan dit namelijk voor privacy problemen zorgen omdat zo de bewegingen van individuen te herleiden is.	Dank voor de opmerking. Dit wordt zorgvuldig uitgewerkt om privacy van de BHV'ers te borgen.
39.	Het onderscheid tussen K en L is bij ons niet direct duidelijk. Wat voorziet de opdrachtgever bij 'inzicht in spreiding' en 'overzicht per locatie'? Daarnaast is het niet duidelijk of het inzicht/overzicht gewenst is op basis van het aantal van "de aangemelde BHV'ers" of op individuele basis (zoals het er nu staat 'de aangemelde BHV'ers'). Het laatste lijkt ons onwenselijk ivm eerdergenoemde privacy van de eindgebruiker. Als dit wel gewenst is (het kan geregeld worden door akkoord van de eindgebruiker te vragen) dan moet dit helder worden aangegeven.	We nemen verduidelijking op in het PvE bij de aanbestedingsdocumenten. Inzicht betreft zowel spreiding van BHV'ers als aanwezigheid binnen en per locatie. Privacy blijft leidend; geen individuele tracking tenzij AVG-conform en noodzakelijk.
40.	Hoe bewaakt u nu het minimum aantal noodzakelijke Bhv'ers en de noodzakelijke rollen op locatie?	Bij onderbezetting geeft de BHV-app automatisch een waarschuwing aan de ingestelde beheerders van de deelnemende organisaties.
41.	Wat is de maximale contract looptijd die u in gedachten heeft t.o.v. de standaard 4 Jaar?	Uw vraag is niet relevant in het kader van deze marktconsultatie.
42.	Welke methode van gunning denkt u aan om toe te passen in de uiteindelijke aanvraag? Wat in de eerdere gunning is toegepast, was het (als voorbeeld) 60% kwaliteit en 40% prijs. Als advies zouden wij willen meegeven, om buiten de twee criteria prijs/ kwaliteit: samenwerking en innovatie mee te laten wegen als extra scoringsitems. Juist om door te groeien naar een toekomstig innovatief partnership.	Uw vraag is niet relevant in het kader van deze marktconsultatie.