



Marktconsultatie

Reclassering Nederland

Flexibele schil receptie dienstverlening



Reclassering Nederland

Versie: 1.0

Datum: 09-04-2026

1. Inleiding

1.1 Wat is een marktconsultatie?

Een marktconsultatie is een door een aanbestedende dienst georganiseerde informatie-uitwisseling met belanghebbende partijen over een voorgenomen aanbesteding. Ondernemers zijn als potentiële leverancier belanghebbende partijen.

Een marktconsultatie is een geoorloofd en rechtmatig hulpmiddel bij het vaststellen van een optimale uitvraag. De Europese richtlijnen en de Aanbestedingswet 2012 stellen geen specifieke (procedurele) eisen aan de marktconsultatie. Een marktconsultatie is vormvrij. Een aanbestedende dienst kan zelf kiezen hoe hij de interactie met marktpartijen vormgeeft.

Een aanbestedende dienst moet er wel voor zorgen dat bij de aanbesteding de mededinging niet wordt vervalst doordat een inschrijver die bij de marktconsultatie betrokken is geweest een voorsprong heeft op andere inschrijvers.

1.2 Wie is RN, en waarom deze marktconsultatie?

Reclassering Nederland (hierna: RN) is een onafhankelijke organisatie die werkt aan een veiliger samenleving. Samen met justitie, politie, gemeenten en het gevangeniswezen zetten we alles op alles om te voorkomen dat mensen (opnieuw) de fout in gaan.

Missie

Reclassering Nederland draagt bij aan de veiligheid van de samenleving door het voorkomen van criminaliteit en het terugdringen van recidive. Dat doen we door risico's zoveel mogelijk te beheersen en de dader of verdachte te stimuleren zijn of haar gedrag te veranderen.

Visie

Daders zijn verantwoordelijk voor het delict en hun eigen gedrag. Justitiële autoriteiten beslissen over de consequenties. Voor daders die door een handicap of hun psychische gesteldheid niet in staat zijn hun verantwoordelijkheid te nemen, vindt doorgaans toeleiding naar zorg plaats.

Gunstig beïnvloeden van het gedrag van daders is vaak mogelijk. RN ondersteunt mensen daarbij. Het aanwakken van motivatie, maken van verantwoorde keuzes en zelfreflectie maken deel uit van de aanpak. Daarbij houden we rekening met de risico's voor de samenleving en controleren we waar nodig.

Ook voor verdachten

Ook verdachten in strafzaken komen in aanraking met RN. Vaak is het nog niet duidelijk of ze strafbare feiten hebben gepleegd. Uit justitiële gegevens, gedrag en de sociale omgeving zijn vaak echter risico's voor de veiligheid van personen of de samenleving te destilleren. In dat geval prevaleert het beperken van die risico's.

Ter voorbereiding op de aanbesteding willen wij de markt raadplegen. U bent immers deskundig op het gebied van flexibele receptiedienstverlening. In de marktconsultatie vragen we aan marktpartijen informatie die ons kan helpen bij de uitwerking van de aanbesteding. En daarmee kan bijdragen aan de kwaliteit van de aanbesteding. We hopen met deze marktconsultatie dan ook informatie te verkrijgen en inzichten op te doen die we in de aanbesteding kunnen gebruiken om de best passende oplossing te contracteren. Als u geïnteresseerd bent en denkt een bijdrage te kunnen leveren, dan bent u van harte uitgenodigd om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

De aanbesteding publiceren we naar verwachting in Q3.



1.3 Wat is het doel van deze marktconsultatie?

Het doel van deze marktconsultatie is het verzamelen van kennis en inzichten van marktpartijen ter voorbereiding op de Europese openbare aanbesteding voor de invulling van de flexibele schil rondom de receptiedienstverlening. Deze kennis en inzichten worden vervolgens gebruikt bij de verdere vorming van de inkoopstrategie en de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten.

RN benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de aanbesteding en er geen rechten aan kunnen worden ontleend. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt RN (waar relevant) in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. RN behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.

1.4 Beschrijving huidige situatie

Reclassering Nederland telt op dit moment landelijk 22 locaties met een fysieke receptie. Deze zijn open voor cliënten op werkdagen tijdens kantooruren.

De bezetting wordt ingevuld door een combinatie van vaste medewerkers en flexibele medewerkers. De flexibele medewerkers zijn inzetbaar op meerdere locaties in een regio of binnen acceptabele reisafstand. Alleen medewerkers die een inwerktraject hebben doorlopen kunnen worden ingezet.

De flexibele schil kent twee verschillende groepen;

- Uitzendkrachten (6)
- ZZP'ers (19)

Inzet en facturatie van ZZP'er gaat via een ZZP platform. ZZP'ers schrijven zelf in op de opgestelde diensten op een platform.

Strategisch Huisvestingsplan

Reclassering Nederland is op dit moment bezig met kritisch kijken naar het aantal vierkante meters kantooroppervlak wat wij gebruiken. We constateren dat er sinds Corona sprake is van een structureel lage bezettingsgraad op de kantoren. Om hier op een goede manier mee om te gaan is het Strategisch Huisvestingsplan in het leven geroepen. Dit plan geeft een leidraad in het hiermee omgaan en op een goede en duurzame manier vormgeven aan een teruggang in vierkante meters. Gedurende de komende jaren zal de invulling van onze kantoorpanden dus geleidelijk wijzigen. Zo zullen er panden verdwijnen en panden samenvoegen. Dit zal gedurende de komende 4 jaar invloed hebben op deze opdracht en vraagt dus flexibiliteit van de opdrachtnemer. Volgens het strategisch huisvestingsplan zal het aantal vierkante meters met 25% afnemen over de komende jaren. Voor deze opdracht is de verwachting dat we van 22 locaties naar 18 locaties gaan.

1.5 Beschrijving behoefte

Doelstelling van de aanbestedingsprocedure is door gunning een raamovereenkomst te sluiten met één of meerdere leveranciers voor de invulling van de flexibele schil van de receptiedienstverlening.

Wij zoeken een flexibel inzetbare schil voor onze landelijke receptiediensten bij Reclassering Nederland. Doordat we onze operatie landelijk uitvoeren, moet de flexibele schil dan ook landelijk ingezet kunnen worden. Het gaat hierbij om receptiediensten ter vervanging bij ziekte en verlof van vast personeel en mogelijke piekperiodes. Hierbij moet een ad-hoc uitvraag mogelijk zijn en realiseerbaar. Het in te zetten personeel moet ingewerkt zijn en voldoen aan de eisen en competenties welke wij stellen voor een receptionist(e) Zie Bijlage 1 – Behoeften, Taken & Functieprofiel

1.6 Soort overeenkomst/looptijd van de overeenkomst

De aanbesteding leidt tot een Raamovereenkomst. De intentie is dat deze overeenkomst start in Q4 2026 met een looptijd van 4 tot 6 jaar.



2. Verloop van de marktconsultatie

2.1 Planning

De planning van de marktconsultatie is als volgt.

Activiteit	Datum	Tijd
Publiceren van de marktconsultatie	9 april 2026	
Uiterlijke datum voor het indienen van de in dit document gevraagde informatie	1 mei 2026	
Eventuele consultatiegesprekken	Week 21 van 2026	
Afronden marktconsultatie	week 23	

2.2 Procedure

1. De marktconsultatie start door publicatie van dit document op TenderNed.
2. Het indienen van de antwoorden doet u op het aanbestedingsplatform van TenderNed.
3. Naar aanleiding van de ingediende antwoorden nodigen wij mogelijk bepaalde partijen uit voor een mondelinge toelichting. In dat geval nemen wij contact met u op om een afspraak te maken.
4. Na de ontvangst van de antwoorden of nadat de gesprekken hebben plaatsgevonden is de marktconsultatie afgerond. Van de marktconsultatie maken we geen verslag.

2.3 Indiening vragenlijst

In hoofdstuk 3 zijn de vragen van deze marktconsultatie opgenomen.

Er is ruimte gelaten om input te leveren waar door aanbestedende dienst niet naar gevraagd is. U krijgt hiermee de mogelijkheid om additionele informatie te geven die u van belang vindt. Alle input op deze marktconsultatie wordt op prijs gesteld. U heeft recht om de vragenlijst slechts gedeeltelijk te beantwoorden.

De ingevulde vragenlijst dient in een apart eigen bestand via TenderNed te worden voor de uiterlijke datum zoals genoemd in paragraaf 2.1. Ingevulde vragenlijsten die na deze deadline worden ingediend worden in eerste instantie niet in behandeling genomen.

De antwoorden op de vragenlijst worden niet beoordeeld en dienen slechts ter informatie. Er worden geen waardeoordelen over de ingevulde vragenlijst uitgesproken of gecommuniceerd.

U dient zich er van bewust te zijn dat u commercieel of gevoelige informatie kunt verstrekken die in het kader van de marktconsultatie van belang kan zijn, maar waarvan u niet wilt dat deze informatie met derden gedeeld wordt. Indien dit het geval is, dient u dit expliciet in het antwoord aan te geven. Mocht u dit per abuis niet doen en de informatie wordt mogelijkwerwijs anoniem opgenomen in de aanbestedingsdocumenten dan kunt u RN hier niet aansprakelijk voor stellen of verantwoordelijk voor houden.

2.4 Communicatie tijdens de marktconsultatie

Alle communicatie verloopt via de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform TenderNed. Vragen over de marktconsultatie kunt u stellen via de berichtenmodule.

2.5 Vervolggesprekken

Naar aanleiding van de schriftelijke beantwoording van de vragen nodigen wij mogelijk een of meerdere marktpartijen uit voor een aanvullende toelichting op de antwoorden. Wij zullen met deze partijen contact opnemen en in overleg een gesprek inplannen van maximaal 90 minuten in week 21 van 2026 (18 t/m 22 mei 2026).



3. Gevraagde informatie

Dit marktconsultatiedocument dient als leidraad voor een schriftelijke consultatie. We verzoeken u vriendelijk om onderstaande vragen schriftelijk te beantwoorden. De beantwoording is vormvrij.

3.1 Welke informatie vraagt RN aan u?

We hebben onderstaande vragen voor u.

- 1. Kunt u een kort bedrijfsprofiel van uw organisatie delen?**
- 2. Hoe ziet uw organisatie eruit met betrekking tot de levering van receptiediensten/hospitality?**
- 3. Hoe zouden jullie de bezetting borgen waarbij mensen ingewerkt en bekend zijn met onze locaties?**
- 4. Hoe zorgen en borgen jullie dat medewerkers volledig geïnformeerd blijven over (veiligheid) instructies en protocollen?**
- 5. Hoe borgen jullie ad hoc invulling van de bezetting, wanneer het verzoek een zelfde dag verzoek is?**
- 6. Hoe gaat u om met (ad hoc) verzuim, ziekte en afwezigheid bij de invulling van de dienstverlening?**
- 7. Welk functieprofiel hanteert u voor uw dienstverlening en welke eisen stelt u aan uw medewerkers?**
- 8. Werkt u met ZZP's? Zo ja, hoe gaat u om met de bijbehorende wet-en regelgeving (zoals VBAR)?**
- 9. Hoe ziet u de communicatie en samenwerking met RN voor zich?**
- 10. Hoe ziet u de samenwerking met onze eigen RN receptiemedewerkers op locatie?**
- 11. Heeft u landelijke dekking met uw dienstverlening? En hoe vult u dit in?**
- 12. Hoe lang duurt de implementatie voor dat u kunt starten met de dienstverlening?**
- 13. Hoe snel kunt u leveren als u de opdracht heeft? Indicatief?**
- 14. Hoe bouwt u uw tarieven op? denk aan avonduren, etc. En geef een indicatieve bandbreedte voor onze begroting. (Uurloon excl. btw.)**
- 15. Wat zijn de nieuwe ontwikkelingen in de markt qua inzet van flexibel personeel die voor ons interessant kunnen zijn?**

Heeft u suggesties voor ons? Zijn er nog overige zaken die u kwijt wilt?



4. 'Spelregels' van de marktconsultatie

Voor deze marktconsultatie hanteren we de volgende spelregels. Door deelname aan de marktconsultatie verklaart u hiermee akkoord te gaan.

- RN houdt deze marktconsultatie ter voorbereiding op een voorgenomen aanbesteding. De marktconsultatie zelf maakt nadrukkelijk geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure.
- Het marktconsultatiedocument is slechts geschreven in het kader van de marktconsultatie. De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding, waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient.
- Bij de aanbesteding bestaat er geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de aanbesteding die zal worden gestart.
- Met de marktconsultatie hoopt RN informatie te verkrijgen en inzichten op te doen. Door deelname aan de marktconsultatie stemt u ermee in dat RN verkregen informatie en opgedane inzichten kunnen gebruiken voor de voorgenomen aanbesteding. RN gaat daar zorgvuldig mee om. Eventuele door u verstrekte bedrijfsvertrouwelijke informatie behandelt RN vertrouwelijk. RN verwachten van u dat u zelf aangeeft als informatie bedrijfsvertrouwelijk is.
- Uit de marktconsultatie trekt RN conclusies. De informatie die RN verkrijgt met de marktconsultatie gebruikt RN naar eigen inzicht voor de voorgenomen aanbesteding. RN maakt van de marktconsultatie geen verslag dat we naderhand aan de deelnemers sturen of publiceren met aanbestedingsstukken.
- RN neemt bij deze marktconsultatie in acht dat er ten tijde van de aanbesteding een gelijk speelveld is voor alle potentiële inschrijvers. RN neemt passende maatregelen om ervoor te zorgen dat tijdens de aanbesteding de mededinging niet wordt vervalst doordat een inschrijver die bij de marktconsultatie betrokken is geweest een voorsprong heeft op andere inschrijvers. Dit betekent onder meer dat:
 - wel of geen deelname aan deze marktconsultatie voor een inschrijver niet zal leiden tot enig voordeel of nadeel tijdens de aanbesteding;
 - de kwaliteit van de antwoorden van een deelnemer aan de marktconsultatie niet in zijn voordeel of nadeel zal werken tijdens de aanbesteding;
 - RN informatie die tijdens de marktconsultatie aan deelnemers is verstrekt en die van belang is voor het doen van een goede aanbieding, bij de aanbesteding ook zullen delen met alle potentiële inschrijvers.
- U kunt aan de marktconsultatie geen rechten ontlenen. De informatie die RN verstrekt tijdens de aanbesteding kan afwijken van de informatie die RN verstrekt bij de marktconsultatie.
- RN behoudt zich het recht voor om:
 - de planning zoals in dit document is geschetst naar eigen inzicht aan te passen;
 - het traject van de marktconsultatie en/of de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te staken.
- U kunt geen aanspraak maken op vergoeding van eventuele voor de marktconsultatie gemaakte kosten.