



samen
werken aan
talent



Aanbesteding Meldkamer en alarmdienstverlening *Marktconsultatie*

Opgesteld door: Janneke Dirkze, inkoopadviseur

Kenmerk: 2026EA07

Versie 0.1 concept | Datum 23 april 2026

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Introductie ROCvA-F en VOvA	3
1.3	Doel van de marktconsultatie	4
1.4	Openbaarheid resultaten	4
2	Procedure marktconsultatie	5
2.1	Procedure en spelregels	5
2.2	Schriftelijke consultatie	5
2.3	Toelichting op uw antwoorden	5
2.4	Additionele spelregels	5
2.5	Contactpersoon	5
2.6	Planning	5
3	Opdracht	7
3.1	Scope	7
3.2	Huidige situatie	7
3.3	Gewenste situatie	7
3.4	Inschatting van de Opdrachtsomvang	7
4	Vragen ter beantwoording marktconsultatie	8
4.1	Scope en relevantie	8
4.2	KPI's en prestatiesturing	8
4.3	Realistische prestaties	8
4.4	Preventie en meldingskwaliteit	8
4.5	Duurzaamheid en ontwikkelingen in de markt	8
4.6	Duur van de overeenkomst en indexering	9
4.7	Systemen, selfservice en koppelingen	9
4.8	Implementatie en omvang	9
4.9	Overige onderwerpen?	9

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Het ROCvA-F is voornemens om halverwege 2026 de aanbesteding voor meldkamerdiensten en alarmopvolging te publiceren voor de verschillende locaties van het ROCvA-F. In voorbereiding hierop willen wij de markt tijdig betrekken om onze uitgangspunten te toetsen en inzicht te verkrijgen in relevante ontwikkelingen binnen de sector.

In het kader van de doorontwikkeling van ons beveiligingsbeleid koppelen wij meldkamerdiensten en alarmopvolging los van fysieke objectbeveiliging. Met deze herstructurering beogen we een toekomstbestendige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige inrichting van deze dienstverlening. Om te bepalen of dit aansluit bij de praktijk en de marktcapaciteit, organiseren wij een marktconsultatie.

1.2 Introductie ROCvA-F en VOvA

Het ROC van Amsterdam – Flevoland is een toonaangevende onderwijsorganisatie voor middelbaar beroepsonderwijs (mbo) en voortgezet onderwijs (VO) in de regio Amsterdam en Flevoland. De stichting bestaat uit twee mbo-instellingen: ROC van Amsterdam en ROC van Flevoland, en omvat daarnaast het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam (VOvA), met negen scholen van praktijkonderwijs tot gymnasium.

Met meer dan 430 mbo-opleidingen verdeeld over 12 moderne mbo-colleges biedt ROCvA-F onderwijs in uiteenlopende vakgebieden. De mbo-colleges bevinden zich in Amsterdam, Amstelveen, Hoofddorp, Hilversum, Almere en Lelystad. Het onderwijs is kleinschalig georganiseerd, zodat studenten persoonlijke begeleiding ervaren.

Naast mbo verzorgt ROCvA-F ook volwassenenonderwijs en voortgezet onderwijs via VOvA. In totaal telt de organisatie:

- circa 39.100 mbo-studenten
- ongeveer 3.100 leerlingen in het voortgezet onderwijs
- ongeveer 5.000 medewerkers

Onze belofte en strategische koers

De kern van onze meerjarenstrategie, verlengd tot 2027, is onze belofte aan iedere student: *“iedere student ontwikkelt zich blijvend, vakmatig én als individu”*. Deze belofte rust op drie pijlers, onze dragende thema’s: inclusie, duurzaamheid en sociale innovatie.

Samen vormen deze pijlers de basis voor een toekomstbestendige organisatie waarin talentontwikkeling, maatschappelijke verantwoordelijkheid en gelijke kansen centraal staan.

Het motto van ROCvA-F luidt: *“Samen werken aan talent”* – voor iedereen, ongeacht achtergrond, overtuiging of beperking.

1.3 Doel van de marktconsultatie

Met deze marktconsultatie willen wij:

- meer inzicht verkrijgen in beschikbare ervaring en in het marktaanbod;
- een beeld krijgen van visies, suggesties, ideeën en ontwikkelingen van marktpartijen en de markt;
- marktpartijen vroegtijdig informeren én interesseren voor de mogelijke aanbesteding;
- bepalen welke aanbestedingsstrategie het meest geschikt is voor het mogelijk aan te besteden onderwerp;
- onze eigen uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen toetsen.

Daarnaast willen wij graag onderzoeken hoe marktpartijen aankijken tegen de voorgestelde scope, meldkamerdiensten en alarmopvolging, zonder fysieke objectbeveiliging, welke kansen en risico's zij zien, en welke innovaties, zowel technologisch als op het gebied van duurzaamheid, relevant kunnen zijn voor de komende jaren. Ook gebruiken wij dit moment om inzichten op te halen over passende KPI's, aandachtspunten voor implementatie en de ideale contractduur.

De informatie die wij uit deze gesprekken en reacties verkrijgen, wordt uitsluitend ingezet om de komende aanbesteding en de bijbehorende documentatie verder te optimaliseren.

1.4 Openbaarheid resultaten

De opdrachtgever streeft ernaar dat bij de aanbesteding van de opdracht alle potentiële inschrijvers gelijk worden geïnformeerd. Daarom zal een geanonimiseerd resumé van de resultaten van de marktconsultatie beschikbaar worden gesteld aan de deelnemers. Bij eventuele aanbestedingen die voortvloeien uit deze marktconsultatie, zullen de uitkomsten (geanonimiseerd) worden toegevoegd aan de betreffende aanbestedingsdocumenten.

Indien een deelnemer aan deze marktconsultatie van mening is dat bepaalde informatie concurrentiegevoelig is, dient dit door de deelnemer gemotiveerd te worden aangegeven. De opdrachtgever zal vervolgens, op basis van deze motivering, een afweging maken of deze informatie al dan niet openbaar wordt gemaakt

2 Procedure marktconsultatie

2.1 Procedure en spelregels

De spelregels die voortvloeien uit de Aanbestedingswet zijn van toepassing, zoals de beginselen van gelijke behandeling, non-discriminatie en transparantie.

Deelname aan deze marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht. Ondernemers die niet deelnemen sluiten zichzelf niet uit van deelname aan een eventuele aanbestedingsprocedure.

2.2 Schriftelijke consultatie

De consultatie is een schriftelijke consultatie, door middel van een reeks vragen zoals opgenomen in hoofdstuk 4.

2.3 Toelichting op uw antwoorden

De antwoorden dienen in het Nederlands te worden aangeleverd. Indien nodig mag u de antwoorden toelichten met bijlagen referenties of voorbeeldmateriaal.

2.4 Additionele spelregels

Kosten die deelnemers maken voor deze marktconsultatie komen niet voor vergoeding in aanmerking. Deelname is geheel vrijblijvend.

De deelnemer wordt verzocht de vragen (hoofdstuk 4) te beantwoorden en uiterlijk op 28 mei 2026 om 10.00 uur in te dienen via de berichtenmodule in TenderNed.

De genoemde datum en het tijdstip gelden als fataal moment: de ingevulde vragenlijst moet uiterlijk op dat moment zijn ontvangen.

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens het ROCvA-F is Janneke Dirkze. Indien u vragen heeft kunt u deze stellen middels de berichtenmodule in TenderNed.

2.6 Planning

Planning marktconsultatie:

Activiteit	Uiterlijke datum
Versturen consultatie	23 april 2026
Uiterste datum voor het indienen van vragen	12 mei 2026
Beantwoording van vragen (nota van inlichtingen)	19 mei 2026
Uiterste datum indienen reactie consultatie	28 mei 2026

Concept planning aanbesteding Meldkamer en alarmdienstverlening:

Fase	Uiterlijke eind datum
Scope bekend en vast staan	1 april 2026
Publicatie opdracht en bestek	Do. 25 juni 2026
Schouw/Pre-bid meeting	Di. 1 september 2026
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	Di. 8 september 2026
Publicatie/verzenden eerste Nota van Inlichtingen	Di. 15 september 2026
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	Di. 22 september 2026
Publicatie/verzenden tweede Nota van Inlichtingen	Ma. 28 september 2026
Sluiting inschrijftermijn	Ma. 19 oktober 2026
Intern beoordelen en brieven schrijven	Ma. 26 oktober consensus
Verificatiegesprek (optioneel)	Tussen 27 okt. en 26 nov.
Verzenden gunningsbeslissing	Ma. 9 november 2026
Afloop standstill periode	t/m 30 november 2026
Ingangsdatum overeenkomst	1 april 2027

Let op hier zijn geen rechten aan te ontleen.

3 Opdracht

3.1 Scope

Het ROCvA-F koppelt de meldkamerdiensten en alarmopvolging los van fysieke objectbeveiliging. Met deze herstructurering beoogt het ROCvA-F een toekomstbestendige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige inrichting van deze dienstverlening. Het gaat bij de alarmopvolgingen om alarmmeldingen van onze brandmeldcentrales en alarmmeldingen vanuit onze inbraakinstallaties.

3.2 Huidige situatie

In de huidige situatie vallen de volgende diensten onder het beveiligingsbedrijf,

- Het voorzien in meldkamerdiensten.
- Het voorzien in alarmopvolging.
- Het voorzien in fysieke objectbeveiliging.
- Uitvoeren van maandelijkse, 4-maandelijkse en 8-maandelijkse BMI controles.
- Het begeleiden van studenten beveiliging als onderdeel van de opdracht voor objectbeveiliging.

3.3 Gewenste situatie

In de gewenste situatie wil het ROCvA-F de volgende diensten onder het beveiligingsbedrijf laten vallen:

- Het voorzien in meldkamerdiensten.
- Het voorzien in alarmopvolging.
Het gaat bij de alarmopvolgingen om alarmmeldingen van onze brandmeldcentrales en alarmmeldingen vanuit onze inbraakinstallaties.

3.4 Inschatting van de Opdrachtsomvang

Het gaat bij deze dienstverlening om verschillende locaties van 12 mbo colleges van het ROCvA-F en het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam. Het definitieve aantal locaties komt in de aanbesteding te staan, maar zal om ongeveer 40 verschillende locaties gaan.

4 Vragen ter beantwoording marktconsultatie

In dit hoofdstuk staan de vragen opgenomen die wij meenemen tijdens de marktconsultatie.

4.1 Scope en relevantie

1. Welke aspecten van deze opdracht maken deze scope wel of niet interessant voor jullie organisatie?
2. In hoeverre sluit deze scope aan bij jullie kernactiviteiten en expertise?
3. Welke risico's zien jullie bij deze scope (a) voor de opdrachtgever en (b) voor de opdrachtnemer. Hoe zouden deze kunnen worden verminderd?

4.2 KPI's en prestatiesturing

4. Welke KPI's vinden jullie passend of gebruiken jullie nu om de kwaliteit van meldkamerdiensten en alarmopvolging te meten?
5. Hoe zouden jullie idealiter KPI's formuleren voor responstijd, opvolgnauwkeurigheid, kwaliteit van de dienstverlening en duurzaamheid?

4.3 Realistische prestaties

6. Wat zijn volgens jullie realistische responstijden en aanrijdtijden voor meldkamerdiensten en alarmopvolgingen voor de scope van deze opdracht
7. Welke factoren beïnvloeden deze tijden en hoe kunnen wij die in onze afspraken verwerken?

4.4 Preventie en meldingskwaliteit

8. Welke rol kan de dienstverlener spelen in het terugdringen van het aantal meldingen
9. Wordt gesignaleerd wanneer dezelfde melding meerdere keren terugkomen. Wordt dit geanalyseerd en gerapporteerd?
10. Welke aanvullende handelingen kunnen standaard worden uitgevoerd of optioneel worden aangeboden?
11. Hoe is de continuïteit en beschikbaarheid van de meldkamer geborgd?

4.5 Duurzaamheid en ontwikkelingen in de markt

12. Hoe integreren jullie duurzaamheid in deze dienstverlening en op welke elementen zijn jullie als opdrachtnemer onderscheidend op dit thema?
13. Welke innovaties verwachten jullie (op duurzaamheid) in de komende 3–5 jaar die relevant zijn voor meldkamerdiensten of alarmopvolging?
14. Welke certificeringen zijn gangbaar in deze markt en kunnen wij als minimeis (geschiktheidseis) en welke als gunningscriterium (kwaliteitscriterium) stellen?

4.6 Duur van de overeenkomst en indexering

15. Wat zien jullie als een optimale contractduur voor deze diensten, en waarom?
16. Welke vorm van indexering adviseren jullie voor dit type dienstverlening? Wij hanteren als uitgangspunt de CAO-particuliere beveiliging, bent u het daarmee eens en wat is de gebruikelijke peildatum voor indexering?

4.7 Systemen, selfservice en koppelingen

17. In hoeverre kunnen locaties gebruikmaken van selfservice-functionaliteiten, waar is dit voor te gebruiken en hoe ziet dit eruit (kunnen jullie hier screenshots van toe sturen)?
18. Hoe verhoudt dit systeem zich tot telefonische meldingen en meldingen per e-mail?

4.8 Implementatie en omvang

19. Hoeveel tijd hebben jullie in de praktijk nodig voor een zorgvuldige implementatie van deze diensten?
20. Welke elementen zijn, of informatie is, volgens jullie cruciaal voor een soepele overgang en welke valkuilen zien jullie vaak bij implementaties, en hoe kunnen deze worden voorkomen?
21. Hoe ziet volgens jullie de ideale keten eruit tussen opdrachtgever, alarmcentrale, surveillanten en ondersteunende systemen?

4.9 Overige onderwerpen?

22. Zijn wij onderwerpen vergeten of zijn deze onderbelicht, terwijl deze naar jullie mening van groot belang zijn voor onze aanbesteding?

Tenslotte bedankt de opdrachtgever u voor uw inspanning bij het beantwoorden van de vragen uit deze marktconsultatie. Uw medewerking wordt zeer gewaardeerd.

Een geanonimiseerd resumé van de resultaten van deze marktconsultatie worden beschikbaar gesteld aan de deelnemers. De resultaten van de consultatie worden gebruikt om de aanbestedingsdocumenten te optimaliseren.

ROC van Amsterdam - Flevoland