



Hoogheemraadschap van
Rijnland

**Eindverslag Marktconsultatie
Beveiligingsdiensten
DIG-18496
voor het
hoogheemraadschap van Rijnland**

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Beschrijving van het hoogheemraadschap van Rijnland (HHR)	3
1.2 Marktconsultatie	4
1.3 Leeswijzer	4
2. Marktconsultatie	5
2.1 Doel Marktconsultatie	5
2.2 Opzet Marktconsultatie	5
3. Procedure en Procedurevoorwaarden	6
3.1 Nadere inlichtingen	6
3.2 Procedurevoorwaarden	6
4. Planning en Aanmelding	8
4.1 Planning	8
4.2 Aanmelding	8
4.3 Eindverslag Marktconsultatie	8
4.4 Contact	8
5. Opdrachtoomschrijving	9
5.1 Achtergrond	9
5.2 Scope	9
5.2.1 Randvoorwaarden	12
Bijlage 1 Antwoordformulier	14
Bijlage 2 Respons en uitwerking antwoorden	15

1. Inleiding

1.1 Beschrijving van het hoogheemraadschap van Rijnland (HHR)

Wat doet een Waterschap

Het beheer van watersystemen en het bewaken van de veiligheid van de inwoners tegen overstromingen is in Nederland grotendeels toebedeeld aan waterschappen. Waterschappen zorgen met betrokken en deskundige mensen lokaal en regionaal voor veilige dijken en voldoende schoon water.

Droge voeten

De bescherming van ons land tegen overstromingen is letterlijk en figuurlijk van levensbelang. Daarom onderhouden de waterschappen de dijken en duingebieden nauwgezet. Daarbij houden we rekening met ontwikkelingen die in de toekomst de veiligheid kunnen bedreigen, zoals klimaatverandering, bodemdaling en stijging van de zeespiegel.

Schoon water

Het waterkwaliteitsbeheer richt zich op het bereiken van bepaalde doelstellingen. Een belangrijk deel van deze taak is de aanleg en exploitatie van waterzuiveringsinstallaties, waar het afvalwater wordt omgezet in schoon water. Daarnaast zorgen de waterschappen ervoor dat het oppervlaktewater schoon is, dat de natuur een kans krijgt en dat mensen op en langs het water kunnen recreëren.

Voldoende water

De waterschappen houden zich dagelijks bezig met beheersing van de hoeveelheid oppervlaktewater in een bepaald gebied. Door een juiste aan- en afvoer worden overschotten en tekorten voorkomen. Nederland ligt in een rivierdelta. We merken het dus meteen als de waterstand stijgt. Ook als de zeespiegel stijgt, moeten we uitkijken. De waterschappen doen er alles aan om de risico's zo laag mogelijk te houden.

Integraal waterbeheer

De kerntaken van een waterschap – droge voeten, schoon water en voldoende water – hebben op het oog niet veel met elkaar te maken, maar schijn bedriegt: vaak kun je het één niet los zien van het ander. Zo heeft de manier waarop je kaden aanlegt en onderhoudt gevolgen voor de kwaliteit van het water. Een waterschap voert zijn taken daarom steeds meer uit 'met een brede blik'. Dat wil zeggen: rekening houdend met alle factoren die van belang kunnen zijn. Dat wordt ook wel integraal waterbeheer genoemd. Daarbij streven de waterschappen naar samenwerking met andere overheden en instanties.

1.2 Marktconsultatie

Het hoogheemraadschap van Rijnland (HHR) treft voorbereidingen voor de aanbesteding beveiligingsdiensten ter vervanging van de huidige Raamovereenkomst.

Besloten is om geïnteresseerde marktpartijen te consulten alvorens de aanbestedingsstrategie uit te werken en de aanbestedingsprocedure te starten.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staat het doel en de opzet van deze marktconsultatie beschreven. De procedure en de voorwaarden staat beschreven in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 staat de planning en wijze van aanmelden beschreven.

Een omschrijving van het project staat beschreven in hoofdstuk 5. In Bijlage 1 is het antwoordformulier opgenomen.

2. Marktconsultatie

2.1 Doel Marktconsultatie

Deze Marktconsultatie wordt gehouden voorafgaand aan de aanbesteding Beveiligingsdiensten en maakt daarvan geen deel uit. De informatie die HHR in deze Marktconsultatie uitwisselt met marktpartijen zal worden opgetekend en als informatiedocument meegaan met de aanbesteding daarvan. Aan deelneming of bijdragen in deze Marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Het doel van deze Marktconsultatie is te komen tot een uitwisseling van gedachten en ideeën met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden van Beveiligingsdiensten:

1. De uitvraag laten aansluiten op de mogelijkheden van de markt:
 - Toetsen van het totale pakket van diensten (scope) aan de mogelijkheden van de markt.
 - Toetsen van eisen, EMVI-criteria, kwaliteit en randvoorwaarden op proportionaliteit en haalbaarheid.
2. Inzicht op hoe de markt eruitziet:
 - Hebben private partijen interesse en mogelijkheden om de opdracht uit te voeren.
 - Hoe groot is de concurrentie op de markt.
 - In welke mate is er samenwerking/onderaanneming noodzakelijk voor de opdracht.

2.2 Opzet Marktconsultatie

Er is gekozen voor een Schriftelijke Marktconsultatie die toegankelijk is voor alle potentiële marktpartijen. Reden voor deze werkwijze is om marktpartijen gelijke kansen te geven bij het meedenken en om snel de juiste inzichten op te doen.

Marktpartijen kunnen zich aan de hand van de bij dit document en behorende bijlage(n) een beeld vormen van de opdracht en van een aantal specifieke overwegingen die HHR nu wenst te toetsen.

HHR heeft een aantal vragen geformuleerd en hoopt door middel van deze Marktconsultatie te vernemen of marktpartijen in staat zijn om passende oplossingsrichtingen te bieden. Deze vragen zijn opgenomen in Bijlage 1 bij dit document. Deze Bijlage is tevens het antwoordformulier waarmee marktpartijen op deze vragen kunnen reageren.

3. Procedure en Procedurevoorwaarden

Voor deze procedure is gekozen voor een Schriftelijke Marktconsultatie.

Iedere marktpartij krijgt via een openbare publicatie op TenderNed dezelfde vragen voorgelegd om een eerlijk beeld te krijgen van de uitgangspunten en om iedereen dezelfde informatie te geven.

Deze procedure voorziet wel in het stellen van schriftelijke vragen door geïnteresseerde partijen.

HHR zal elke inspanning van partijen om aan deze consultatie deel te nemen waarderen, maar kan zich op voorhand niet verplichten om op individuele basis op elke reactie te reageren.

3.1 Nadere inlichtingen

Voorafgaand aan het indienen van de antwoorden is het mogelijk deel te nemen aan een schriftelijke informatieronde. Vragen kunnen uitsluitend op TenderNed worden gesteld.

Dit document is met grote zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden constateren en/of eventuele bezwaren hebben tegen (delen van) dit document, dan wel bijlagen dan dient u dit kenbaar te maken met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Dit kunt u kenbaar maken tezamen met uw vragen voor de Nota van Inlichtingen.

Uw vragen dienen op de uiterste termijn voor het stellen van vragen, conform de planning in paragraaf 4.1, en via de vragenmodule van TenderNed te zijn ingediend.

U dient van elke vraag een individuele registratie te maken.

Vragen die te laat en/of niet op TenderNed worden ingediend worden niet beantwoord.

Alle vragen en daarbij behorende antwoorden worden geanonimiseerd en conform planning door middel van een Nota van Inlichtingen op TenderNed bekend gemaakt.

3.2 Procedurevoorwaarden

Op deze Marktconsultatie zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- De Marktconsultatie is voor betrokkenen vrijblijvend.
- Door deelname komen deelnemers ten opzichte van elkaar niet in een voorkeurspositie ten aanzien van een eventueel te houden aanbestedingsprocedure. Deelname zal ook niet leiden tot uitsluiting in een dergelijke procedure.
- Marktpartijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die ten behoeve van de Marktconsultatie is verstrekt.

- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- Verstrekte informatie in het kader van de Marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie.
- HHR is niet gebonden aan de uitkomsten van de Marktconsultatie.
- Gegeven het vrijblijvende karakter van de Marktconsultatie zal geen vergoeding worden toegekend aan de deelnemers.
- Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend geschreven in het kader van de Marktconsultatie voor het project Beveiligingsdiensten van HHR.
- De Marktconsultatie staat los van een eventueel te houden aanbesteding van het project.
- Dit document, deelname of bijdrage aan de Marktconsultatie gelden niet als uitnodiging tot inschrijving op de aanbesteding voor het onderhavige project, noch kunnen daaraan rechten worden ontleend.
- HHR behoudt zich het recht voor de in dit document opgenomen plannings tussentijds te wijzigen.
- Deze Marktconsultatie zal worden gevoerd in uitsluitend de Nederlandse taal.

4. Planning en Aanmelding

4.1 Planning

Publicatie marktconsultatie	Datum
Aankondiging Marktconsultatie inclusief publicatie van deze marktconsultatieleidraad	19 mei 2026
Uiterste datum stellen van vragen via TenderNed	28 mei 2026; 12:00 uur
Beantwoording gestelde vragen in de Marktconsultatie via TenderNed	4 juni 2026
Sluitingsdatum indienen antwoordformulier	11 juni 2026; 12:00 uur
Publicatie eindverslag Marktconsultatie	7 juli 2026

Alle data zijn onder voorbehoud. Aan deze planning kunt u dan ook geen rechten ontleen.

4.2 Aanmelding

Indien u deel wenst te nemen aan deze Marktconsultatie dient u de antwoorden op de gestelde vragen op uiterlijk 11 juni 2026, 12:00 uur beschikbaar te stellen via TenderNed.

Aanmelding voor deelname aan de marktconsultatie geschiedt door het volledig invullen van het antwoordformulier dat is opgenomen in Bijlage 1. U kunt dit formulier indienen op TenderNed met als onderwerp "vragenlijst <naam organisatie invullen>".

4.3 Eindverslag Marktconsultatie

Na afloop van de Marktconsultatie zal HHR een eindverslag opstellen. Het eindverslag zal een weergave op hoofdlijnen zijn van de verkregen informatie en inzichten in de diverse onderdelen van het project, alsmede zal inzicht worden gegeven in de verdere aanpak van het aanbestedingsproces en de voorbereiding van het project.

In het eindverslag van de Marktconsultatie zal de door HHR verkregen informatie uitsluitend geanonimiseerd worden weergegeven.

Concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie wordt niet gepubliceerd. Aan het eindverslag zal uit oogpunt van transparantie de lijst met deelnemers aan de Marktconsultatie worden toegevoegd.

4.4 Contact

Correspondentie over deze Marktconsultatie is uitsluitend mogelijk via TenderNed.

5. Opdrachtomschrijving

5.1 Achtergrond

De huidige Raamovereenkomst Beveiligingsdiensten loopt af op 31 maart 2027. De behoefte aan dienstverlening op het vlak van meldkamer en alarmopvolging, brand- en sluitrondes (Breestraat en hoofdkantoor) en openen, surveilleren en suppoosten op verzoek blijven bestaan en daarvoor dient dus een nieuwe Overeenkomst afgesloten te worden.

Verder wil HHR camerabeelden ontsluiten bij de meldkamer zodat cameraverificatie mogelijk wordt via de Opdrachtnemer. Hiervoor zal eerst met een aantal locaties een pilot gedraaid worden voordat alle 138 camera's ontsloten worden.

Daarnaast zijn er een aantal onderdelen die op dit moment onderzocht worden binnen HHR of ze geïmplementeerd kunnen worden. Deze zaken raken de Overeenkomst of zijn er dusdanig onder te plaatsen dat het logisch is deze als optioneel uit te vragen. Dit zijn:

- Opvolging van meldingen van 'alleenwerk'-apparaten.
- Centralistendienst (zoals toegangsverlening, verificatie en monitoring).

5.2 Scope

Het doel van de opdracht

Het doel van de opdracht is om één (1) professionele beveiligingsdienstverlener te contracteren die gedurende minimaal één (1) en maximaal zes (6) jaar zorgt voor de betrouwbare, continue en protocol-gestuurde uitvoering van alle benodigde beveiligingsdiensten binnen HHR. Hiermee wordt de veiligheid van medewerkers, objecten en processen gegarandeerd, wordt voldaan aan wet- en regelgeving (o.a. Wpbr/Rpbr en Wet weerbaarheid kritieke entiteiten), en wordt de organisatie volledig ontzorgd in de operationele uitvoering van meldkamer-, alarmopvolging- en ondersteunende beveiligingstaken.

Het beoogde eindresultaat

Het beoogde eindresultaat is een goed functionerende, beheersbare en flexibele Overeenkomst waarin:

- Alle beveiligingsdiensten betrouwbaar en conform vaste protocollen worden uitgevoerd, waaronder meldkamerwerkzaamheden, alarmopvolging, cameraverificatie, brand- en sluitrondes, surveillances, openen/sluiten en suppostdiensten.
- Een stabiel en veilig app- en online platform beschikbaar is waarmee geautoriseerde medewerkers (ca. 150) zelfstandig operationele instellingen kunnen beheren zoals teststanden, roostertijden en locatie gebonden activiteitenlogs.
- De dienstverlening voldoet aan alle wettelijke verplichtingen, kwaliteitsnormen, KPI's, responstijdnormen en privacy- en beveiligingseisen (AVG, ISO's, Wpbr/Rpbr).
- Mogelijkheid om aanvullende diensten zoals 'alleen-werken' opvolging, centralistdienst en innovatiepilots binnen dezelfde Overeenkomst toe te voegen.

- De organisatie wordt ontzorgd, terwijl fysieke beveiliging en contractbeheer kunnen sturen op kwaliteit, naleving en continuïteit.
- Ruimte bestaat voor doorontwikkeling en innovatie, zodat de beveiligingsdienstverlening meebeweegt met technologische en organisatorische ontwikkelingen.

Het eindresultaat is daarmee een veilige, toekomstbestendige en integraal georganiseerde beveiligingsketen die de bedrijfsvoering van HHR ondersteunt en beschermt.

Beschrijving scope

1. Meldkamer en alarmopvolging.

- Aannemen, verwerken en opvolgen van meldingen conform protocollen van HHR.
- Afhandelen van (telefonische) onraadmeldingen en terugkoppeling aan contactpersonen.
- Opvolgen van inbraak-, brand-, sabotage- en storingsmeldingen.
- Signaleren van schakelfouten of niet ingeschakelde systemen.

2. Cameraverificatie.

- Camerabeelden ontsluiten bij de meldkamer van de Opdrachtnemer zodat die in geval van alarm of beweging via de camerabeelden kan meekijken.
- Betreft in beginsel een proef met 25-30 camera's op 5 locaties. Indien de proef als succesvol wordt gezien zal er na een jaar uitbreiding plaatsvinden naar alle camera's (totaal 138) op totaal 36 locaties.

De proef wordt als succesvol gezien indien:

- Er minder gereden hoeft te worden op locaties bewaakt met camerabewaking.
- Kostenbesparing plaatsvindt doordat er ook minder wordt gereden.

3. Brand- en sluitrondes.

- Uitvoeren van brand- en sluitrondes op het hoofdkantoor en Breestraat, maandag t/m vrijdag.

4. Incidentele beveiligingstaken op verzoek.

- Openen en sluiten van gebouwen buiten openingstijden.
- Surveillancediensten op locaties binnen het beheersgebied.
- Levering van supposten/objectbeveiligers bij evenementen.
- Levering van objectbeveiligers bij onbeheerder objecten waar externen werkzaamheden moeten verrichten.

5. App en online platform

- Geautoriseerde medewerkers kunnen:
 - Het systeem in testmodus zetten.
 - Roostertijden en openingstijden aanpassen.
 - Activiteitenlog per locatie inzien.
- Platform biedt realtime synchronisatie en voldoende uptime.

6. Optionele onderdelen (meegenomen in aanbesteding)

- Meldkamerdiensten en opvolging van 'alleenwerken'-meldingen.
- Pilotmogelijkheden voor innovatieve alarmopvolging (bijv. drones).
- Levering van centralistendiensten.

Locaties

De scope omvat alle AWZI's, gemalen, steunpunten en panden in het beheersgebied van HHR. Op moment van schrijven zijn dit 36 locaties. HHR behoudt zich de mogelijkheid voor om locaties te laten vervallen of toe te voegen. Vanuit de risicoanalyse, die momenteel loopt, zouden hier maximaal nog 97 locaties aan toegevoegd kunnen worden.

Verplichtingen Opdrachtnemer

- Werken conform protocollen van HHR.
- Beschikbaar stellen van gekwalificeerd personeel conform Wpbr.
- Naleven van KPI's zoals aanrijtijden en bereikbaarheid.
- Correcte rapportages en logging aanleveren.
- Voldoen aan informatiebeveiligingseisen volgens ISO 27001 en kwaliteitseisen ISO 9001.
- Naleven van CAO en voldoen aan branche-integriteitseisen.

Buiten de scope: Werkzaamheden die expliciet NIET binnen de opdracht vallen

- Receptiediensten buiten kantoortijd.
- Onderhoud, installatie of reparatie van beveiligingssystemen.
- IT-onderhoud, beheer of hosting buiten het beveiligingsplatform van de leverancier.
- Uitvoering van interne veiligheidsprocedures.

Verantwoordelijkheden die bij de Opdrachtgever blijven

- Aanleveren van protocollen, contactpersonen, schakelbevoegden en locatie-informatie.
- Het beheer van beveiligingssystemen zelf (zoals paslezers, camera's en alarminstallaties) via leverancier waar HHR een overeenkomst mee heeft.
- Interne besluitvorming over wijzigingen in protocollen en contactmandaten.
- Fysieke beveiliging en contractbeheer blijven verantwoordelijk voor sturing, toezicht, kwaliteitsbewaking en functioneel beheer van de gebruikte app/platform.
- Aanleveren van veiligheidsinstructies per locatie (o.a. ATEX, terreintoegang, regels m.b.t. gebruik PPE).

Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige en correcte uitvoering van alle beveiligingsdiensten binnen de scope van de Overeenkomst, waaronder:

- 24/7 meldkamer- en alarmopvolging volgens de protocollen van HHR.
- Cameraverificatie door de meldkamer.
- Het adequaat afhandelen van alle inbraak-, sabotage-, storings- en onraadmeldingen.
- Het uitvoeren van brand- en sluitrondes op de aangewezen locaties.
- Het leveren van surveillancediensten, openen/sluiten van panden en objectbeveiligers/ supposten bij evenementen.
- Het faciliteren van een app- en het online platform.
- Het beschikbaar stellen van voldoende, vakbekwaam en gescreend personeel conform Wpbr.
- Het borgen van continuïteit, bereikbaarheid, responstijden en kwaliteitsnormen.
- Het leveren van duidelijke en tijdige rapportages en activiteitenlogs ter controle van KPI's.
- Het naleven van alle wettelijke verplichtingen, waaronder Wpbr, Rpbr, AVG, NIS2 en CAO-vereisten.

- Correcte uitvoering en monitoring van eventuele optionele onderdelen zoals alleenwerken-opvolging, cameraverificatie en pilothandelingen.
- Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een juiste omgang met protocollen, het voorkomen van fouten, het juist escaleren bij incidenten, en het waarborgen van een professionele communicatie met contactpersonen en wachtdiensten.

5.2.1 Randvoorwaarden

Informatieveiligheid & Privacy

Binnen deze opdracht stelt HHR de volgende eisen:

- Naleving van de AVG: de Opdrachtnemer moet alle persoonsgegevens uit meldkamerdata, rapportages, logging, het online platform, cameraverificatie en alleenwerken-functionaliteiten rechtmatig, veilig en volgens de AVG verwerken.
- ISO 27001: de Opdrachtnemer moet voldoen aan ISO 27001 voor informatiebeveiliging.
- ISO 9001: de Opdrachtnemer moet werken volgens een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem op basis van ISO 9001.
- Gegevensbeveiliging (Wpbr/Rpbr): de Opdrachtnemer moet maatregelen treffen die voorkomen dat vertrouwelijke gegevens of persoonsgegevens in handen van onbevoegden komen (zoals vereist in de Rpbr).
- Veilige verwerking binnen app & platform: alle gegevens, inclusief teststanden, roostertijden, activiteitenlogs en meldkamer koppelingen, moeten veilig worden verwerkt, met correcte toegangs-authorisatie en beveiligde verbindingen.

Vertrouwelijkheid

Van de Opdrachtnemer wordt verlangd dat een geheimhoudingsovereenkomst (NDA) wordt ondertekend.

Dit geldt voor:

- HHR.
- Eventuele onderaannemers die namens de Opdrachtnemer werkzaamheden verrichten.

De NDA ziet toe op alle vertrouwelijke informatie die in het kader van de beveiligingsdienstverlening wordt gedeeld, waaronder: locatiegegevens, protocollen, technische informatie over beveiligingssystemen, persoons- en meldkamergegevens, toegangscode's, rapportages, schakelbevoegdheden, activiteitenlogs en gegevens uit de app/het online platform.

De geheimhouding geldt gedurende de gehele contractduur én blijft ook na afloop van de Overeenkomst van kracht.

KPI-gestuurd

HHR formuleert KPI's met betrekking tot aanrijtijden en bereikbaarheid. Op het behalen van deze KPI's wordt een bonus/malus regeling toegepast.

EMVI m.b.t. elektrisch rijden

Duurzaamheid wordt meegenomen in de vorm van een percentage van inzet van elektrische voertuigen binnen onderhavige opdracht. De Inschrijver geeft zelf aan hoeveel % er elektrisch gereden wordt binnen de opdracht. De Opdrachtnemer zal dit ook aan moeten tonen. Op het behalen van de EMVI-belofte is een bonus-malus regeling van toepassing.

Bijlage 1 Antwoordformulier

Scope

1. Zijn er partijen in staat de volledige scope (dus inclusief de optionele onderdelen en eventuele mogelijke uitbreidingen aan locaties) zelfstandig aan te bieden?
2. Indien dit niet kan; welk onderdeel/onderdelen geven problemen?
3. In hoeverre worden onderaannemers ingezet om de volledige scope te kunnen aanbieden?
4. Is er interesse in de opdracht?
5. Zo ja, In welke hoedanigheid zou u mogelijk meedoen aan de opdracht? (alleen, in samenwerking met een andere partij, met één onderaannemer of in combinatie met meerdere onderaannemers)

Eisen, randvoorwaarden en kwaliteit

6. Is de eis om minimaal 80% van PRIO 1 meldingen (inbraak en sabotage) binnen 30 minuten aanrijtijd proportioneel?
7. Indien nee; Wat wordt als haalbaar en proportioneel gevonden en waarom?
8. Is de eis om minimaal 75% van PRIO 2 meldingen (zoals; te laat in, storing etc) binnen 40 minuten aanrijtijd proportioneel?
9. Indien nee; Wat wordt als haalbaar en proportioneel gevonden en waarom?
10. Kunnen partijen voldoen aan de ISO-eisen?
11. In hoeverre zou elektrisch rijden meegenomen moeten worden binnen de beoordeling van de opdracht?
12. Welke kwaliteitsindicatoren zeggen volgens u écht iets over goede beveiligingsdienstverlening in de praktijk?
13. Welke KPI's zijn volgens u essentieel om kwaliteit en continuïteit te borgen? Welke werken in de praktijk níet?
14. Wat is uw ervaring met bonus-/malusregelingen? Wat motiveert daadwerkelijk tot beter presteren?

Overig

15. Zijn er ideeën of voorstellen die je HHR wilt meegeven voor onderhavige opdracht in de voorbereiding van de aanbesteding?
16. Wat verwacht u van de opdrachtgever (HHR) om de dienstverlening goed te laten functioneren?
17. Hoe borgen partijen continuïteit bij personeelstekorten, piekbelasting en langdurige uitval?

Bijlage 2 Respons en uitwerking antwoorden

Op dit moment heeft HHR een overeenkomst voor Beveiligingsdiensten dat opnieuw aanbesteed moet worden.

De huidige overeenkomst eindigt 31 maart 2027. Een nieuwe overeenkomst zal dus per 1 april 2027 in gaan.

Respons

Schriftelijk hebben vijf (5) partijen gereageerd:

1. Emha Allround B.V.
2. Trigion Beveiliging B.V.
3. G4S Security Services B.V.
4. Huschka Beveiligers B.V.
5. TGS Group B.V.

In het eindverslag van de marktconsultatie zal de verkregen informatie uitsluitend geanonimiseerd worden weergegeven. Concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie wordt niet gepubliceerd. Wellicht ten overvloede melden wij dat dit eindverslag bij de publicatie van de aanbesteding zal worden meegezonden.

Wij danken alle marktpartijen voor het indienen van een reactie en de tijd die ze daarin hebben willen steken. Uw inbreng is ons zeer waardevol gebleken.

Scope

1. Zijn er partijen in staat de volledige scope (dus inclusief de optionele onderdelen en eventuele mogelijke uitbreidingen aan locaties) zelfstandig aan te bieden?

Antwoord: De meeste marktpartijen geven aan dat de volledige scope zelfstandig kan worden uitgevoerd, met name door grotere of integraal georganiseerde aanbieders. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat middelgrote partijen vaak (beperkt) afhankelijk zijn van partners, met name voor specialistische onderdelen zoals meldkamerdiensten, cameraverificatie en ICT-platformen.

2. Indien dit niet kan; welk onderdeel/onderdelen geven problemen?

Antwoord: Indien de scope niet volledig zelfstandig kan worden uitgevoerd, zitten de grootste uitdagingen in:

- *technische dienstverlening (meldkamers, cameratechniek, platformbeheer);*
- *integraties en digitale componenten.*

Operationele beveiliging (surveillance, alarmopvolging) wordt breed als goed uitvoerbaar beschouwd.

3. In hoeverre worden onderaannemers ingezet om de volledige scope te kunnen aanbieden?

Antwoord: Er is een gedeeld beeld dat:

- *onderaannemers beperkt en gericht worden ingezet voor specialistische onderdelen of specifieke regio's;*
- *de hoofdaannemer eindverantwoordelijk blijft voor kwaliteit, communicatie en prestaties.*

4. Is er interesse in de opdracht?

Antwoord: Alle respondenten geven aan interesse te hebben in de opdracht.

5. Zo ja, In welke hoedanigheid zou u mogelijk meedoen aan de opdracht? (alleen, in samenwerking met een andere partij, met één onderaannemer of in combinatie met meerdere onderaannemers)

Antwoord: De meeste partijen geven de voorkeur aan deelname als hoofdaannemer, al dan niet met partners. Een aantal geven aan zelfstandig in te schrijven.

Eisen, randvoorwaarden en kwaliteit

6. Is de eis om minimaal 80% van PRIO 1 meldingen (inbraak en sabotage) binnen 30 minuten aanrijtijd proportioneel?

Antwoord: De norm wordt overwegend als proportioneel en marktconform beschouwd en haalbaar onder normale omstandigheden.

Wel wordt door partijen aangegeven rekening te houden met verkeer/wegafsluiting, weersomstandigheden en bereikbaarheid.

Daarnaast wordt geadviseerd voor meten op gemiddeld niveau (bijv. maandgemiddelde) in plaats van per incident.

7. Indien nee; Wat wordt als haalbaar en proportioneel gevonden en waarom?

Antwoord: Als aanvullende suggesties wordt differentiatie naar type locatie gegeven (stedelijk vs. afgelegen) en het werken met staffels of object specifieke normen.

8. Is de eis om minimaal 75% van PRIO 2 meldingen (zoals; te laat in, storing etc.) binnen 40 minuten aanrijtijd proportioneel?

Antwoord: De norm wordt door de meesten als proportioneel en haalbaar gezien en passend bij lagere urgentie. Er worden voor deze PRIO 2 meldingen ook opties aangedragen zoals aansturing vanuit de meldkamer. Daarnaast wordt de voorkeur voor meten op gemiddeld niveau (bijv. maandgemiddelde) in plaats van per incident.

9. Indien nee; Wat wordt als haalbaar en proportioneel gevonden en waarom?

Antwoord: Enkele partijen geven aan dat bij minder bereikbare locaties een ruimere norm (45-60 minuten) realistischer kan zijn en classificatie naar soort melding correct wordt verwerkt.

10. Kunnen partijen voldoen aan de ISO-eisen?

Antwoord: Er is een algemeen beeld dat grotere partijen volledig aan de ISO-eisen kunnen voldoen (o.a. ISO 9001 en 27001) en middelgrote partijen kunnen soms gedeeltelijk voldoen of via partners aantoonbaar kunnen voldoen. Er wordt aandacht gevraagd voor proportionaliteit van eisen, met name rond ISO 27001.

11. In hoeverre zou elektrisch rijden meegenomen moeten worden binnen de beoordeling van de opdracht?

Antwoord: Er is consensus dat duurzaamheid belangrijk is en meegenomen moet worden maar wel bij voorkeur als gunningscriteria (EMVI) en niet als harde eis. Continuïteit en responsetijd blijven leidend en de inzet van elektrisch vervoer moet praktisch uitvoerbaar zijn.

12. Welke kwaliteitsindicatoren zeggen volgens u écht iets over goede beveiligingsdienstverlening in de praktijk?

Antwoord: Veel genoemde indicatoren zijn:

- *tijdige en correcte opvolging van meldingen;*
- *kwaliteit en snelheid van rapportages;*
- *beschikbaarheid meldkamer/systemen;*
- *klanttevredenheid en communicatie;*
- *mate van correcte verificatie en voorkomen van onnodige uitrukken;*
- *proactieve verbeteringen en advies.*

13. Welke KPI's zijn volgens u essentieel om kwaliteit en continuïteit te borgen? Welke werken in de praktijk níet?

Antwoord: Als effectief wordt meegegeven:

- *aanrijtijden (op geaggregeerd niveau);*
- *beschikbaarheid meldkamer en dienstverlening;*
- *correcte afhandeling ("first time right");*
- *rapportagekwaliteit;*
- *klanttevredenheid;*
- *continuïteit van bezetting.*

Als niet of minder effectief wordt aangegeven:

- *KPI's op individueel incidentniveau;*
- *KPI's op totaal aantal meldingen of uitrukken;*
- *KPI's waarop opdrachtnemer beperkt invloed heeft.*

14. Wat is uw ervaring met bonus-/malusregelingen? Wat motiveert daadwerkelijk tot beter presteren?

Antwoord: De algemene lijn is dat zuivere malusregelingen vaak als demotiverend en administratief zwaar worden ervaren. Effectiever zijn:

- *Beperkte set KPI's;*
- *Samenwerking en transparantie;*

- *Stimulering innovatie en verbeteringen.*
- Positieve prikkels (bonus/gainsharing) worden als motiverender gezien dan sancties.*

Overig

15. Zijn er ideeën of voorstellen die je HHR wilt meegeven voor onderhavige opdracht in de voorbereiding van de aanbesteding?

Antwoord: Belangrijkste adviezen uit de markt:

- *integraal contracteren bij één partij (of duidelijke splitsing tussen technisch en operationeel);*
- *ruimte voor innovatie en digitalisering;*
- *inzet van cameraverificatie en data-analyse;*
- *aandacht voor realistische implementatie en uitvoerbaarheid;*
- *niet uitsluitend te sturen op fysieke uitrukken, maar op aantoonbare risicoreductie;*
- *KPI's te richten op kwaliteit, continuïteit en samenwerking;*
- *opnemen van maatschappelijke doelen (zoals duurzaamheid/SROI).*

16. Wat verwacht u van de opdrachtgever (HHR) om de dienstverlening goed te laten functioneren?

Antwoord: Verwacht wordt actuele en volledige objectinformatie inclusief contactpersonen, duidelijke protocollen en escalatielijnen, vaste aanspreekpunten en periodiek overleg, een duurzame en transparante samenwerking, korte communicatielijnen en ruimte voor doorontwikkeling en innovatie gedurende de contractduur.

17. Hoe borgen partijen continuïteit bij personeelstekorten, piekbelasting en langdurige uitval?

Antwoord: Veelgenoemde maatregelen:

- *flexibele personeelsinzet en back-uppools;*
- *landelijke/regionale spreiding en schaalgrootte;*
- *inzet van technologie (cameraverificatie, monitoring);*
- *actieve werving, opleiding en planning;*
- *samenwerking met partners waar nodig.*