



Beveiliging opvanglocatie Polderstaete

Verslag marktconsultatie

Referentie: 2026-546

Datum: 29 mei 2026

Status: Definitief

Inhoud

Inleiding	3
Algemeen	3
Antwoorden marktconsultatie	3

Inleiding

Gemeente Haarlemmermeer (de gemeente) heeft in voorbereiding op de aanbesteding voor de beveiliging opvanglocatie Polderstaete in april 2026 via TenderNed een schriftelijke marktconsultatie gepubliceerd. Het doel van de marktconsultatie was de marktpartijen bij het denkproces te betrekken en gebruik te maken van hun kennis en ervaring om te komen tot een effectieve aanbesteding.

De informatie uit deze marktconsultaties is gebruikt door de gemeente bij de voorbereiding van de aanbestedingsdocumenten waarbij gestreefd is de eisen en de wensen van de gemeente zo veel mogelijk aan te laten sluiten bij de mogelijkheden die de markt biedt.

Algemeen

De marktconsultatie is op 24 april 2026 via TenderNed gepubliceerd.

Antwoorden marktconsultatie

Hieronder treft u per vraag een samenvatting van de antwoorden aan. De antwoorden zijn geanonimiseerd en in willekeurige volgorde weergegeven.

[Samenvatting per vraag](#)

[A. Algemeen](#)

[3. Over welke \(kwaliteits\)certificaten beschikt uw organisatie? ISO 9001, 27001, 14001 etc. en/of branchegerelateerde certificaten.](#)

- Keurmerk Beveiliging
- ISO 9001
- ISO 14001
- 27001
- Certificaat VEB
- SBB-erkend leerbedrijf.
- ND nummer
- SNA Gecertificeerd
- Certificaat naleving CAO particulieren Beveiliging
- Code verantwoordelijk marktgedrag

[B. Ontwikkelingen](#)

[1. Wat ziet u als belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van de beveiliging waarmee de gemeente Haarlemmermeer in een aanbesteding rekening moet/kan houden.](#)

- Technologie en artificial intelligence spelen een steeds grotere rol binnen de beveiligingsbranche. Respondenten noemen onder andere slimme camerasystemen, automatische detectie, monitoring op afstand en data-analyse als belangrijke ontwikkelingen.
- Cybersecurity en digitale beveiliging worden steeds belangrijker naast fysieke beveiliging. Organisaties verwachten vaker een combinatie van fysieke beveiliging en bescherming van digitale systemen en gegevens.
- Er is een groeiende vraag naar flexibele en maatwerk beveiligingsoplossingen.

- Meer aandacht voor opleiding en ontwikkeling van medewerkers o.a. trainingen op het gebied van technologie, communicatie, veiligheid en omgang met complexe situaties.
- Er is een toenemende behoefte aan kwaliteit, certificering en professionele standaarden binnen de beveiligingssector.
- De rol van de beveiliging verandert. De focus ligt steeds meer op gastheerschap.
- De rol verandert van beveiliging naar een meer mensgerichte en integrale functie
- Toename van aantal inschrijver bij aanbestedingen.
- Communicatie, samenwerking en de-escalierend optreden worden vaker genoemd.
- Grotere personele wisselingen en een afname van objectkennis en verantwoordelijkheidsgevoel.
- Aandacht voor sociale interactie en het voorkomen van escalaties.
- Personeelstekorten door hoog personeelsverloop binnen beveiligingsorganisaties het moeilijk is om voldoende goed opgeleid en gemotiveerd personeel te vinden en te behouden.
- Toenemende inzet van ZZP'ers met risico's met betrekking tot wet- en regelgeving, continuïteit en kwaliteitsborging. Dit beïnvloedt ook de marktwerking en kan leiden tot ongelijk speelveld en abnormaal lage inschrijvingen.
- Steeds meer facilitair ondersteunende taken worden uitgevoerd door de beveiligers.
- Een hoge mate van flexibele inhuur kan leiden tot minder binding met de opdrachtgever.
- Het aspect van ketenaansprakelijkheid een belangrijke rol.

C. Duurzaamheid

1. Heeft u suggesties voor het opnemen van eisen of wensen ten aanzien van duurzaamheid?

- MVO beleid;
- Digitaal rapporteren;
- Vervoersbewegingen beperken;
- Emissiearm vervoer;
- Vast team;
- Niet als zware eis opnemen;
- Concrete maatregelen vragen;
- Duurzame inzetbaarheid van medewerkers;
- Coaching en begeleiding medewerkers;
- Ondersteuning van maatschappelijke initiatieven;
- Duurzame bedrijfskleding en materialen;
- ISO 14001 certificering;
- Vitaliteitsbeleid.

2. De gemeente Haarlemmermeer streeft er naar Social Return op te nemen in de aanbesteding. Geef aan of u hieraan invulling kunt geven. Vindt u een social return verplichting van 5% van de opdrachtwaarde realistisch, zo niet welke percentage wel?

- 5% is realistisch;
- 5% is realistisch mits breed ingevuld mag worden met aspirant beveiligers, stageplaatsen, zijinstromers etc.;
- 2 - 5 % is realistisch.

D. Gunningscriteria

1. Welke gunningscriteria zou de gemeente Haarlemmermeer kunnen hanteren opdat inschrijvers zich op het gebied van kwaliteit kunnen onderscheiden? Oftewel hoe onderscheidt u zich van andere aanbieders?

- Communicatie met derden;
- De personeelsbezetting en de continuïteit daarvan;
- Heldere communicatielijnen en aantoonbare ervaring met samenwerking in een keten
- Facilitaire zaken;
- Verloopcijfers en maatregelen gericht op betrokkenheid en continuïteit.
- Hospitality;
- Implementatieaanpak;
- Aantoonbare ervaring binnen gemeentelijke en publieke omgevingen;
- Kwaliteit van opleiding en begeleiding van medewerkers;
- Continuïteit van dienstverlening;
- Kwaliteitsborging en certificeringen;
- Flexibiliteit en handelingsnelheid bij incidenten;
- Klanttevredenheid;
- Inzet van vaste medewerkers en de wijze waarop kwaliteit wordt gemonitord;
- Geëvalueerd en verbeterd;
- Maatschappelijke betrokkenheid;
- Duurzaamheid en innovatie;
- Zware weging kwaliteit;
- Flexibiliteit en praktijkervaring met kwetsbare doelgroepen;
- Calamiteiten;
- Selectie en begeleiding van beveiligers
- de-escalerend vermogen personeel;
- Multiculturele doelgroepen;
- Taalvaardigheid en communicatieve vaardigheden;
- Operationeel sturen op risico's en verbeteringen;
- Realtime dashboards;
- Slimme toegangscontrole;
- Data-gestuurde veiligheidsanalyses
- Social Return;
- CO₂-reductie
- Goed werkgeverschap;
- Diversiteit en inclusive;
- Visie op kwaliteitsmanagement;
- Proactieve risicobeheersing en dienstverlening;

E. Implementatie en looptijd

1. Wat is volgens u de meest geschikte looptijd voor de af te sluiten overeenkomst?

- Initiële looptijd van de overeenkomst te laten aansluiten op de looptijd van de RTB;
- dus tot en met 2028 en verlengingsoptie van 4 keer 1 jaar;
- 3 +1+1;
- 3 jaar (1 jaar vast en 4x een 6 maanden verlenging);
- 2 jaar + 2 x 1 jaar;
- Een looptijd van 3 tot 5 jaar is optimaal;

2. Wat is uw benodigde implementatietijd vanaf definitieve gunning tot daadwerkelijke levering?

- 4 tot 6 weken;
- 4 tot 8 weken;
- 2 tot 3 weken;
- 10 tot 12 weken;
- 4 maanden.

F. Eisen en wensen

1. Kunt u Russisch of Oekraïens sprekende beveiligers leveren? Heeft u hier ervaring mee?

- Bij deze eis wordt 80% van de markt afgesloten;
- Niet als eis maar als wens opnemen;
- Ja;
- Nee;
Houding en samenwerking met begeleiding belangrijker dan taal;
- Het aanbod van beveiligers die Russisch/Oekraïens spreken is beperkt;
- Wel andere talen en Engels;
- Blijkt niet nodig, taalkaarten en ondersteuning met Google Translate is voldoende;
- Ja, maar zijn als werkzaam bij andere opdrachten.

2. Kunt u evenveel vrouwelijke als mannelijke beveiligers leveren? Heeft u hier ervaring mee?

- Ja.

3. Welke diploma's en certificaten hebben de beveiligers?

- MBO Beveiligers niveau 2;
- Vakdiploma beveiliging;
- Coördinator Beveiliging niveau 3;
- BHV en BHV ploegleider;
- EHBO + AED certificaat;
- Interne trainingen;
- Training 'Handelen in crisisopvang';
- Trainingen op het gebied van omgaan met agressie, trauma, calamiteiten, de-escalatie, stress en stressvolle situaties;
- Beveiligers 3;

4. Heeft u suggesties voor meetbare prestatie-indicatoren of outputcriteria?

- Bezettingsgraad diensten: Percentage ingevulde diensten conform planning (bijv. $\geq 98\%$);
- Continuïteit van het team: Aantal wisselingen per maand / inzet van vaste medewerkers (bijv. $\geq 80\%$ vaste bezetting);
- Tijdige en volledige incidentrapportages;
- Tevredenheid opdrachtgever: Score via evaluaties (bijv. ≥ 7);
- Tevredenheid bewoners/gebruikers;
- KPI's als dagrapporten;
- Managementkwartaalrapporten;
- Jaargesprekken;
- 24/7 bereikbaarheid;
- Calamiteitendiens;

- Certificering (alle beveiligers voldoen 100% aan eisen in PVE);
- Klachtafhandeling (< 48);
- Samenwerking;
- Incidenten en responsetijd bij incidenten/meldingen;
- Personeelsverloop;
- Gegronde klachten;
- Preventieve signalering;
- Samenwerking met zorg en politie;
- Escalaties en veiligheidsincidenten op locatie;
- Personeelsverloop binnen het contract;
- Tijdige vervanging bij uitval of ziekte;
- Naleving van protocollen en werkafspraken;
- Opvolging van verbetermaatregelen;
- Preventieve signaleringen;
- Samenwerking en communicatie;
- Omgangsvormen en aanspreekbaarheid van beveiligers;
- Aantal meldingen van overlast;
- Aantoonbare scholing op de-escalatie;
- Flexibielheid en opschaalbaarheid;
- Invulgraad adhoc aanvragen;
- Training & certificering.

G. Overig

1. Wat zouden redenen kunnen zijn om wel/ niet in te schrijven op de aanbesteding?

Redenen om wel in te schrijven en aandacht voor:

- Voldoende omvang van de opdracht;
- Duidelijke en realistische vraag;
- Voldoende ruimte voor afstemming en samenwerking;
- Voldoende lange looptijd;
- Een goede balans tussen prijs en kwaliteit;
- Realistische eisen ten aanzien van personele inzet;
- Beschikbaarheid en responsetijden;
- Passend bij de huidige arbeidsmarkt binnen de beveiligingsbranche;
- Opleiding en continuïteit van personeel;
- Duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden;
- Escalatielijnen en samenwerking met ketenpartners;
- Innovatie;
- Praktische uitvoering t.a.v. Duurzaamheid en Social Return;
- Voldoende onderscheidend vermogen;
- Stabiele omzet en voorspelbare inzet van capaciteit;
- Kerncompetenties sluiten goed aan.

Redenen om niet in te schrijven:

- Prijs zwaarder weegt dan kwaliteit;

- Onvoldoende ruimte voor inzet van ervaren en goed opgeleide beveiligers;
- Onrealistische personele eisen;
- Te zware contractuele risico's of disproportionele aansprakelijkheden voor de opdrachtnemer;
- Onduidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden;
- Te korte contractduur;
- onrealistische KPI's / SLA;
- Onvoldoende flexibiliteit;
- Onvoldoende aandacht voor veiligheid van medewerkers;
- Onvoldoende beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel;
- Beperkte onderscheidingsruimte;
- Complexiteit van de opdracht;
- ISO 9001 als eis;
- afstand in het marktgebied.

2. Welke informatie heeft u nodig om een goede inschrijving te kunnen doen?

- Doelstelling;
- De omvang van de opdracht;
- Samenwerking op locatie en rolverdeling en overlegstructuren;
- Looptijd en verlengingsopties;
- Helder uitgewerkte gunningscriteria;
- Eventuele wijzigingen in de opdracht ;
- Gedegen opdrachtomschrijving;
- Duidelijke bepaling van hoe de inschrijving beoordeeld wordt;
- Haalbare planning;
- Verwachtingen opdrachtgever;
- Context van de locatie en dienstverlening;
- Achtergrond en samenstelling bewoners;
- Omschrijving van locatieteam en escalatielijnen;
- De gewenste bezetting en inzeturen;
- Huidige veiligheidsvraagstukken en incidenttypen;
- Verwachtingen rondom rapportages en communicatie;
- Processen en werkafspraken en procedures;
- KPI's en evaluaties;
- Gedetailleerd programma van eisen;
- Inzicht in de specifieke risicoprofielen per locatie;
- De historische inzetgegevens (volume en uren);
- aanwezigheid van kwetsbare doelgroepen of gezinnen;
- Openingstijden en gebruiksfuncties van de locatie;
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden van beveiligers;
- Verwachtingen rondom receptie-toezicht;
- Gewenste taalvaardigheden;
- Verwachte aandachtspunten of spanningsfactoren;
- Bestaande beheersmaatregelen;
- Certificering en ervaring.

- Verwachtingen rondom flexibiliteit en opschaling;
- Indexeringsafspraken;
- Verdeling van risico's en aansprakelijkheden;
- Parkeermogelijkheden;
- Bedrijfskleding;
- Eventuele overname van personeel;
- Ruimte voor innovatieve of alternatieve oplossingen;
- Rapportageverplichtingen en eventuele boete-/bonusregelingen;
- Informatie over bestaande systemen;
- Politieke gevoeligheden en bijzondere omstandigheden per locatie;
- Een volledige aanbestedingsleidraad;

3. Zijn er elementen uit eerdere aanbestedingen (van andere gemeenten) die u als goed voorbeeld ziet?

- Het realistisch inrichten van de prijsstelling, het toepassen van de CAO Particuliere Beveiliging in de kostprijs;
- Werken met een realistische bandbreedte of referentiekader voor tarieven;
- Duidelijk aangeven wat de opdrachtgever belangrijk vindt;
- Realistische responstijden;
- Ruimte voor maatwerk;
- Praktijkgerichte eisen ten aanzien van samenwerking met ketenpartners;
- Actief toetsen op naleving van wet en regelgeving binnen de beveiligingsbranche;
- Het voorkomen van concurrentie op basis van oneerlijke arbeidsconstructies;
- Praktijkervaring en samenwerking voldoende zwaar meewegen in de beoordeling;
- Werken met percelen om het mkb een eerlijke kans te geven;
- Vast uurtarief;
- Best Value-methode;
- Kwaliteit van personeel;
- De-escalerend optreden;
- Continuïteit en teamstabiliteit;
- Maatwerk per locatie;
- Aanpassing van inzet bij veranderende risico's;
- Evaluatiemomenten gedurende de contractperiode;
- Realistische (personele) eisen;
- Spanningen en incidenten;
- Leefbaarheid;
- Samenwerking met zorg en gemeente;
- Maatschappelijke sensitiviteit;
- Mensgerichte beveiliging ;
- Sociale vaardigheden;
- Weerbaarheid
- Training en begeleiding van medewerkers;
- Werkbare KPI's en contractmanagement;
- Escalatieprocedures;

- Communicatie bij incidenten en calamiteiten;
- Goede screening van het beveiligingsbedrijf;
- Uitvragen op basis van casussen.

4. In sommige aanbestedingen wordt de beveiliging en het locatiemanagement van de opvanglocatie als 1 perceel aanbesteed. Hoe kijkt u hier tegen aan, positief/negatief en waarom?

- Negatief, het zijn verschillende disciplines zijn en beperking marktwerking beperking toegang van gespecialiseerde beveiligingsbedrijven;
- Positief, zorgt voor korte communicatielijnen.

5. Heeft u nog andere suggesties of opmerkingen met betrekking tot de aanbesteding?

- Bij relatief open uitvragen schrijft een groot aantal partijen in
- Aanbesteding toegankelijk te houden voor het MKB
- ISO 14001 en het Keurmerk Beveiliging te vragen
- Bij 1 beveiliging niet eisen dat deze ook Hoofd BHV is, deze combinatie brengt risico's met zich mee.
- Twee Nvi rondes
- Niet zomaar ingaan op verzoeken tot verzwaring van de eisen
- Naleving van de cao Particuliere Beveiliging en de bijbehorende wet en regelgeving;
- Uitsluiten partijen die op de zwarte lijst van de Stichting Fonds Particuliere Beveiliging;
- Het voorkomen van concurrentie op basis van oneerlijke arbeidsconstructies;
- Voldoende aandacht besteden aan kwaliteit;
- Ervaring en personele continuïteit binnen opvanglocaties;
- Evaluatie en praktijkgerichte kwaliteitsverbetering gedurende de looptijd van de overeenkomst;
- Duidelijke communicatie;
- Samenwerking en vertrouwen tussen bewoners;
- Begeleiding en beveiliging;
- Ruimte te bieden aan bewezen onderaannemers en nieuwe spelers in de markt;
- Voldoende ruimte geven voor flexibiliteit en op- en afschaling;
- Stimuleer vaste en stabiele teams op locatie;
- Organiseer een locatiebezoek voorafgaand aan de aanbesteding;
- Werk met duidelijke rollen, verantwoordelijkheden en escalatieprocedures;
- Praktische KPI's hanteren;
- Laat inschrijvers prestaties onderbouwen met referenties en concrete cases;
- Bied ruimte voor innovatie.