

## Bijlage 11 – Samenvatting marktconsultatie

### Inleiding

In het kader van de voorgenomen aanbesteding voor meldkamerdiensten en alarmopvolging is een marktconsultatie uitgevoerd. Doel van deze consultatie was het ophalen van marktkennis, het toetsen van uitgangspunten en het identificeren van kansen en risico's ten aanzien van perceelindeling, prestatie-eisen, implementatie, innovatie en contractuele voorwaarden. Deze samenvatting geeft een beeld van de inbreng van de deelnemende partijen.

### 1. Perceelindeling en marktwerking

Uit de consultatie blijkt dat het merendeel van de marktpartijen een voorkeur uitspreekt voor een integrale aanbesteding. De belangrijkste argumenten hiervoor zijn: één aanspreekpunt voor de opdrachtgever, eenduidige regie over de gehele keten, efficiëntere informatie-uitwisseling tussen meldkamer en surveillance, en schaalvoordelen die zich vertalen in een scherpere prijsstelling. Een opdeling in regionale percelen wordt door enkele partijen genoemd als alternatief, met name vanuit het oogpunt van mkb-toegankelijkheid en het benutten van lokale kennis. Wel wordt erop gewezen dat regionale opdeling de complexiteit van aansturing en rapportage verhoogt. Ten aanzien van de splitsing tussen meldkamer en alarmopvolging als afzonderlijke percelen wordt door vrijwel alle partijen geadviseerd deze diensten gezamenlijk in de markt te zetten, omdat de processen technisch en operationeel sterk verweven zijn.

### 2. KPI's en prestatiemeting

Marktpartijen hanteren breed gedragen KPI's voor beide diensten:

- Meldkamerdiensten: opnametijd van het alarm, totale verwerkingstijd, uptime van systemen en percentage correct doorgezette meldingen.
- Alarmopvolging: aanrijdtijd, klanttevredenheid, kwaliteit en tijdigheid van rapportage, en het percentage correct afgehandelde meldingen.

Meerdere partijen adviseren te werken met gedifferentieerde KPI's per prioriteitscategorie en/of regio, zodat realistische en haalbare normen worden vastgelegd die recht doen aan de aard van de melding en de geografische context.

### 3. Responstijden en aanrijdtijden

Realistische responstijden in de meldkamer liggen volgens de consultatie tussen 10 en 90 seconden, afhankelijk van prioriteit. Voor alarmopvolging worden aanrijdtijden van 30 tot 60 minuten als marktconform genoemd, met kortere tijden in stedelijk gebied en ruimere normen in semi-stedelijk of landelijk gebied.

Geadviseerd wordt te werken met gedifferentieerde SLA's per prioriteitscategorie:

- Prio 1: overval, brand of acute dreiging — kortste aanrijdtijd
- Prio 2: inbraak of inbraakpoging
- Prio 3 en lager: technische meldingen en overige signaleringen

Beïnvloedende factoren zoals verkeersdrukke, weersomstandigheden en spreiding van objecten dienen expliciet in de SLA-systematiek te worden meegenomen.

#### 4. Indexatie

Er is brede consensus over het hanteren van de CAO Particuliere Beveiliging als basis voor jaarlijkse indexatie, doorgaans met 1 januari als peildatum. Marktpartijen adviseren een transparante indexformule, waarbij naast de CAO voor Particuliere Beveiliging een indexatie van niet loon gebonden kosten vindt plaats op basis van DPI Dienstenprijzen of CPI Consumentenprijzen index.

#### 5. Implementatie

De gemiddelde implementatietijd bedraagt volgens de markt 6 tot 12 weken, afhankelijk van complexiteit, aantal objecten en benodigde technische koppelingen. Cruciale succesfactoren zijn:

- Tijdige aanlevering van volledige en correcte objectdata
- Realisatie van technische koppelingen tussen systemen
- Heldere escalatieprocedures
- Een gedetailleerd implementatieplan met een dedicated implementatiemanager

Veelvoorkomende valkuilen zijn onvolledige objectdata, een te krappe implementatieperiode en onduidelijke overdracht vanuit de zittende leverancier.

#### 6. Aanvullende diensten

Marktpartijen geven aan dat aanvullende diensten zoals brand-, open- en sluitrondes standaard kunnen worden aangeboden. Deze worden in de regel binnen dezelfde business unit uitgevoerd of, afhankelijk van regionale dekking, via geselecteerde onderaannemers.

#### 7. Schouw en objectinformatie

Vrijwel alle partijen benadrukken het belang van een schouw vooraf voor het opstellen van een passende en realistische offerte. Tijdens de schouw worden onder meer beoordeeld: het risicoprofiel van het object, aanwezige technische installaties, bereikbaarheid, looproutes en specifieke aandachtspunten voor surveillance.

#### 8. Innovatie en duurzaamheid

Een duidelijke trend is de inzet van slimme alarmverificatie via videoverificatie en AI-ondersteunde analyse, met als doel het significant terugdringen van loze alarmen via een datagedreven aanpak. Op het gebied van duurzaamheid investeren marktpartijen in elektrische voertuigen, energiezuinige meldkamertechnologie en digitale rapportage. Toekomstige ontwikkelingen die door meerdere partijen worden genoemd zijn remote opening/closing, track & trace van surveillance-eenheden en verdere integratie van technologie in de dienstverlening.

#### 9. Certificering en kwaliteit

De volgende certificeringen worden als minimumvereiste beschouwd:

- NEN 50518 (meldkamer)
- ND-permit 297
- Veiligheidskeurmerk

Aanvullende kwaliteitscertificeringen die door de markt breed worden gedragen zijn ISO 27001 (informatiebeveiliging), ISO 9001 (kwaliteitsmanagement), ISO 14001 (milieumanagement) en MVO-certificering.



## **10. Contractduur**

Gezien de kapitaalintensieve investeringen in techniek, opleiding en implementatie adviseren marktpartijen een contractduur van 3 tot 5 jaar, eventueel aangevuld met verlengingsopties. Dit biedt zowel opdrachtgever als opdrachtnemer voldoende stabiliteit om te investeren in kwaliteit, innovatie en continuïteit van dienstverlening.

## **Conclusie**

De marktconsultatie laat zien dat de markt voor meldkamerdiensten en alarmopvolging volwassen, professioneel en innovatief is. Een integrale aanbesteding met gedifferentieerde SLA's, transparante indexering, voldoende implementatietijd en een contractduur van meerdere jaren wordt door de markt als optimaal beschouwd. De inzichten uit deze consultatie vormen een solide basis voor het opstellen van een marktconforme en uitvoerbare aanbesteding.