



Inhoudsopgave

Executive summary	3
1. Inleiding	5
2. Het huidige AMBER Alert-systeem.....	6
3. Offerte Continuering AMBER Alert 'As is'	10
3.1. Continuering AMBER Alert met 2 jaar tot 23 juli 2013.....	10
3.2. Offerte verlenging met steeds 1 jaar ná 23 juli 2013.....	11
3.3. Toelichting offerte onderdeel personeel	12
4. Offerte voorwaarden.....	17



Executive summary

AMBER Alert is het landelijke waarschuwingssysteem bij urgente kindervermissingen en – ontvoeringen. Het systeem is door softwarebedrijf Netpresenter ontwikkeld en in 2008 kosteloos aangeboden aan de overheid. Ook nu wordt het systeem nog kosteloos geïnnoveerd en beheerd door Netpresenter en andere sponsors. Deze sponsorcontracten lopen echter op 24 juli 2011 af. Toenmalig minister van Justitie en BZK Hirsch Ballin gaf op 17 maart 2010 aan het systeem van zodanig groot belang te vinden dat het systeem behoort te worden voortgezet, ook na de duur van de huidige sponsorcontracten, en dat hij dit tot zijn publieke verantwoordelijkheid rekent. Ook gaf hij in een brief aan Frank Hoen, oprichter van AMBER Alert Nederland, aan dat het systeem met al zijn huidige functionaliteiten dient te worden gecontinueerd. Het Korpsbeheerdersberaad gaf onlangs in een brief aan minister Hirsch Ballin aan ook continuering van het AMBER Alert systeem voor te staan.

Om te kijken hoe de borging van het systeem het beste kon worden gegarandeerd is door KPMG in opdracht van het ministerie van BZK eind 2010 een onderzoek uitgevoerd. Ter aanvulling op dit onderzoek heeft Netpresenter eind 2010 een gespecificeerd voorstel gedaan ter continuering en borging van het systeem met alle huidige functionaliteiten waarbij speciaal werd gekeken naar de kosten.

Op 24 mei jl. mocht Netpresenter van de heer Gastra, plv. Directeur-Generaal van het ministerie van Veiligheid en Justitie, vernemen dat het ministerie graag het AMBER Alert wil continueren na afloop van de huidige sponsorcontracten. Het ministerie heeft aangegeven graag de overeenkomst te willen verlengen met in ieder geval twee jaar met een mogelijke uitloop tot drie jaar. Hierbij verstrekken wij op uwer verzoek een aangepast voorstel voor de genoemde periode. Bij het aangepaste voorstel is uitgegaan van wat in het KPMG rapport (d.d. 24 december 2010) scenario 3a werd genoemd (het handhaven van de huidige publiekprivate samenwerking tussen de Staat der Nederlanden en Netpresenter B.V. onder de vlag van vtsPN). Tevens is uitgegaan van de eerdere voorstellen, waarvan de genoemde kosten door KPMG als 'marktconform of lager' werden bestempeld.

Bredere inzet van de technologie: Crime Alert

Omdat de technologie achter het AMBER Alert systeem* ook breder kan worden ingezet dan de huidige toepassing - voor vermiste kinderen - wordt ook gekeken naar bredere inzet van het beschikbare platform en de technologie achter het AMBER Alert systeem. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan ondersteuning van andere landelijke overheidstaken zoals opsporing en alarmeringen, zoals bij rampen, terreurdreiging, preventief ingrijpen bij dreigende calamiteiten, vermiste personen of gezochte criminelen. Deze laatste mogelijkheid, die neerkomt op een modernisering van het huidige politiebericht, is reeds een keer in de pers gebracht door de VVD bij monde van huidig staatssecretaris Fred Teeven onder de naam Crime Alert. De technologie kan landelijk worden ingezet, of per postcodegebied/ regio. Budgettair gezien zou bredere toepassing van deze reeds bestaande technologie een zeer aantrekkelijke optie kunnen zijn**. Het sluit ook nauw aan bij het streven naar een Alerteringsfamilie, welke nu door vtsPN onderzocht gaat worden. Overeengekomen is dat Netpresenter als leverancier van AMBER Alert nauw betrokken zal worden bij dit onderzoek.

KPMG scenario 1 en 3a

In het onderzoek van KPMG van eind 2010 komen een aantal mogelijke scenario's naar voren. KPMG geeft in het onderzoek aan dat de scenario's 1 en 3a het meest haalbaar lijken. U heeft aangegeven scenario 3a voor te staan, ofwel handhaving van de huidige publiekprivate samenwerking tussen de Staat der Nederlanden en Netpresenter B.V., echter vanaf 24 juli 2011 tegen marktconforme betaling en onder de vlag van vtsPN. AMBER Alert blijft als zelfstandig systeem bestaan. De kosten bedragen hierbij voor de



NETPRESENTER®
PRESENT ON ANYTHING. REACH EVERYONE

eerste twee jaar continuering van het AMBER Alert systeem 1.752.888,00 Euro (excl. BTW) en daarna voor verlenging met steeds één jaar 876.444,00 Euro per jaar (excl. BTW). In dit voorstel wordt steeds uitgegaan van de huidige situatie die staat beschreven in paragraaf 3.3.

** Deze technologie heeft al diverse (internationale) Innovatieprijzen gewonnen waaronder tijdens de IBC Innovation Awards 2009 en de Accenture Innovation Awards 2009, omdat het de eerste keer is dat een alarmeringsplatform zo veel verschillende media 'samenpakt' onder één knop. AMBER Alerts worden namelijk uitgestuurd naar ruim 800.000 deelnemers en deelnemende instanties (peildatum: 25/05/2011) via 16 verschillende mediavormen waaronder radio, TV, SMS, email, Twitter, Hyves, Facebook, PC pop ups, website banners en pop ups, snelwegborden, enz. Hierdoor bereikt een AMBER Alert binnen enkele minuten miljoenen mensen. Het systeem is ook genomineerd voor de Publieke Veiligheid Award 2011.*

*** Reeds vooruitlopend op een bredere inzet van het systeem worden nu via het systeem ook lopende vermissingen gecommuniceerd, oa naar de circa 270.000 Hyvers, maar ook via RSS feeds, screensavers, Twitter-berichten en Facebook.*

1. Inleiding

AMBER Alert is het landelijke waarschuwingssysteem bij urgente kindervermissingen en – ontvoeringen. Hiermee kan het Korps landelijke politiediensten (Landelijk Bureau Vermiste Personen) bij de ontvoering of vermissing van een kind direct heel Nederland waarschuwen – via radio, TV, snelwegborden, PC- en TV-schermen, websites, e-mail, SMS en sociale media zoals Twitter, Facebook en Hyves, enz. Zo kan de kans op een goede afloop enorm worden vergroot.

Het Nederlandse AMBER Alert systeem werd op 11 november 2008 officieel in gebruik genomen door toenmalig minister van Justitie, Dr. E. M. H. Hirsch Ballin (zie foto). Inmiddels bereikt een AMBER Alert binnen enkele minuten miljoenen Nederlanders. Grote radio-, televisiestations en belangrijke nieuwssites (o.a. NOS, RTL, ANP, SBS, Telegraaf) nemen AMBER Alerts direct en veelal automatisch over. Wanneer er kentekeninformatie beschikbaar is wordt er bovendien een bericht getoond op borden boven de snelweg (Rijkswaterstaat). Het aantal deelnemers en deelnemende organisaties is de afgelopen twee jaar gestegen tot ruim 800.000 (peildatum: 21 juni 2011). Hieronder vallen ruim een half miljoen burgers die direct een bericht ontvangen via SMS, e-mail, Twitter, Facebook, Hyves of als pop up bericht op hun PC. Daarnaast hebben duizenden organisaties hun medewerkers centraal aangemeld waaronder de NS, DHL, Koninklijke Marechaussee, Connexxion en TNT Express. Via organisaties zoals Tekstkar, Connexxion en Narcomm zijn de berichten bovendien automatisch te zien op grote schermen langs de snelweg, in bussen en op vele publieke locaties.

Het systeem is een burgerinitiatief dat in samenwerking met politie en justitie is ontwikkeld door softwarebedrijf Netpresenter en kosteloos aangeboden aan de Nederlandse staat en werd de eerste drie jaar kosteloos onderhouden en geïnnoveerd door dit bedrijf en door een aantal kleinere sponsors. Het ministerie van Justitie neemt sinds 7 augustus 2009 wel de variabele kosten voor de uitgestuurde SMS-jes voor haar rekening. Op 24 juli 2011 lopen de huidige (sponsor)contracten van dit burgerinitiatief echter af. Toenmalig minister van Justitie en BZK Hirsch Ballin gaf op 17 maart 2010 aan het systeem van zodanig groot belang te vinden dat het systeem behoort te worden voortgezet en dat hij dat tot de publieke verantwoordelijkheid van de minister rekent. Ook gaf hij in een brief aan de oprichter van AMBER Alert, Frank Hoen, aan dat het systeem met al zijn huidige functionaliteiten dient te worden gecontinueerd. Het Korpsbeheerdersberaad gaf in een brief van 2 augustus 2010 aan minister Hirsch Ballin van Justitie aan ook continuering van het AMBER Alert systeem voor te staan.

Om te kijken hoe de borging van het systeem het beste kon worden gegarandeerd is door KPMG eind 2010 een onderzoek uitgevoerd, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken, in samenwerking met het ministerie van Justitie. In aanvulling op dit onderzoek heeft Netpresenter een gespecificeerd voorstel gedaan ter continuering en borging van het systeem met alle huidige functionaliteiten. Hierbij werd speciaal gekeken naar de kosten. De in dit overzicht genoemde kosten werden door KPMG marktconform geacht.



Foto: 'Minister Hirsch Ballin van Justitie (rechts) en Frank Hoen van Netpresenter

*(links) bij de lancering van AMBER Alert
Nederland op 11 november 2008'
(bron: AMBER Alert Nederland)*

2. Het huidige AMBER Alert-systeem

Het AMBER Alert systeem wordt continu geïnnoveerd. Sinds de start van het systeem zijn reeds een Hyves gadget, Twitter accounts, printbare posters, een mobiele website, een automatisch digitaal 'politiebericht' voor televisie (plus overeenkomsten met o.a. NOS, SBS en RTL), een Facebook pagina en een Hyve pagina toegevoegd die automatisch worden gevuld vanuit het systeem. Daarnaast is er een aantal kleinere innovaties doorgevoerd.

Hieronder vindt u de eigenschappen van het systeem zoals het op dit moment draait:

- **Visueel** – de foto van het vermiste kind staat centraal in alle berichtgeving (rekening houdend met de mogelijkheden van het medium). Daarom wordt bij SMSjes bijvoorbeeld de url van een mobiele website meegestuurd zodat gebruikers direct kunnen doorklikken naar de foto van het kind;
- **Dekking** – Het systeem biedt een brede dekkingsgraad: een AMBER Alert bereikt direct miljoenen mensen in Nederland, mede dankzij de circa 800.000 aanmeldingen van burgers en organisaties zoals de NS, Tekstkar, enz;
- **Keuzevrijheid** – Het systeem biedt keuze: burgers kunnen zelf kiezen via welk medium zij het liefste berichten ontvangen. Iedereen heeft tenslotte andere voorkeursmedia. De gemiddelde leeftijd van een lid van de AMBER Alert Hyve is bijvoorbeeld 34 jaar. Oudere mensen kijken weer vaker naar de regionale omroep dan jongere generaties. Keuzevrijheid zorgt er dus niet alleen voor dat de boodschap zo snel mogelijk zo veel mogelijk mensen bereikt, maar ook dat mensen niet afhaken omdat ze berichten ontvangen via een medium dat niet bij ze past;
- **Veilig / gewaarborgde privacy:**
 - Het systeem is '100% '* bedrijfszeker en redundant (*volgens voorwaarden IC&S), doch voor sommige media afhankelijk van beschikbaarheid van internet & mobiele infrastructuur. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het tijdelijk niet beschikbaar zijn van Twitter;
 - De privacy van gebruikers is volledig gewaarborgd. Het systeem slaat geen informatie op over deelnemers, alleen relevante contactgegevens. Deze contactgegevens zullen niet worden verkocht, verhuurd of vrijwillig worden afgestaan aan derden. Om misbruik te voorkomen wordt bovendien bij SMS en e-mail gebruik gemaakt van een dubbele aanmeldingsprocedure;
 - AMBER Alert draait op Netpresenter-communicatiesoftware en is gegarandeerd volledig vrij van spyware en adware. Er zullen dus geen reclameboodschappen worden vertoond op AMBER Alerts. Alleen het KLPD kan berichten verzenden via het systeem;
- **Uitbreidbaar** – het platform is eenvoudig uit te breiden met (toekomstige) nieuwe media. Ook is het eenvoudig te koppelen aan andere systemen, bijvoorbeeld in de toekomst aan AMBER Alert-systemen van aangrenzende landen;



- **Realtime** - Berichten worden realtime verstuurd. Het uitsturen van alle e-mail berichten gebeurt binnen 20 minuten nadat 'op de knop is gedrukt'. De processen binnen het Landelijk Bureau Vermiste Personen zijn zodanig gestroomlijnd dat het verwerken van een aanvraag tot 'op de knop drukken' ook ongeveer 20 minuten duurt (afhankelijk van de omstandigheden, bijvoorbeeld of er een goede foto van het kind beschikbaar is). De burger wordt met het systeem dus onmiddellijk geïnformeerd;
- **Interactief** - Het systeem is interactief zodat burgers die tips en informatie hebben ook via sociale media zoals Hyves en Twitter verwezen kunnen worden naar de juiste plek;
- **Gebruiksvriendelijk** - Het systeem is gebruiksvriendelijk voor de gebruikers (het Landelijk Bureau Vermiste Personen van het KLPD, ofwel het LBVP) en het invoeren van de gegevens is een kwestie van enkele muisklikken. Tijd is immers de grootste vijand van een ontvoerd kind;
- **Vanaf iedere locatie** - Het LBVP kan vanaf iedere locatie door middel van een notebook en een dubbel beveiligde 3G-verbinding het systeem bedienen;
- **Innovatief** - het Nederlandse AMBER Alert systeem is het eerste alarmsysteem ter wereld waarmee met één druk op de knop zo'n breed scala aan media wordt aangestuurd en dat bovendien eenvoudig uitbreidbaar is naar andere (toekomstige) media. Hiervoor won het systeem reeds verschillende (internationale) innovatieawards, waaronder de Accenture Innovation Awards Publieksprijs 2009 en een IBC (International Broadcasting Convention) Innovation Awards Special Award 2009;
- **Multimediaal** - Met één druk op de knop wordt een bericht naar alle deelnemers en deelnemende organisaties verstuurd via een breed scala aan media, zoals:
 - **TV en radio** - De informatie wordt door het systeem automatisch digitaal aangeleverd aan de stations, als een volautomatisch 'politiebericht'. Er zijn tevens afspraken gemaakt met o.a. de NOS, ANP, SBS en RTL om zodra er een AMBER Alert wordt verstuurd, dit direct uit te zenden (tijdens programma's bijvoorbeeld in een nieuwsbalk of in het eerste reclameblok);
 - **Borden boven en langs de snelweg** - Als er informatie is over de auto van de ontvoerder (nummerborgegevens) wordt een AMBER Alert ook direct gepubliceerd op de digitale borden boven de snelweg van Rijkswaterstaat. Een AMBER Alert verschijnt bovendien automatisch op borden langs de snelweg via bijvoorbeeld tekstkar.nl;
 - **Grote TV-schermen** - AMBER Alerts verschijnen automatisch op grote reclameschermen in bijvoorbeeld winkelcentra, bedrijven, apotheken, fastfoodrestaurants, supermarkten, tankstations, bioscopen, kinderspeelparadijzen, kinderdagverblijven en bijvoorbeeld in zwembaden en sportgelegenheden;
 - **SMS met opsporingsfoto** - wanneer er een AMBER Alert wordt verstuurd, ontvangen momenteel circa 220.000 Nederlanders direct een SMS. Via een link naar een mobiele website kunnen mensen direct een foto van het vermiste kind zien op hun mobiele telefoon (mobiel internet);
 - **PC pop up** - Als er een AMBER Alert wordt uitgestuurd verschijnt er direct een pop up bericht met de opsporingsposter op 30.000 PC's. Deze pop up wordt niet gestopt door pop up blockers;

- **Hyves** - bij een actief AMBER Alert gaat er direct een bericht uit naar bijna 270.000 leden van de AMBER Alert Hyve. Dit kanaal wordt overigens ook ingezet bij lopende vermissingen. Bovendien verschijnt er bij een AMBER Alert automatisch een banner op circa 38.000 Hyves. Als er geen actief AMBER Alert is bevat de banner een steunbetuiging aan AMBER Alert;
- **iGoogle** - bij een actief AMBER Alert verschijnt er automatisch een banner op ruim 1.800 iGoogle pagina's. Als er geen actief AMBER Alert is, bevat de banner een steunbetuiging aan AMBER Alert;
- **Website pop ups en banners** - op vele grote nieuwssites zoals telegraaf.nl en fok.nl, met een gezamenlijk bereik van 12 miljoen bezoekers per maand, en op ruim 4.000 kleinere websites, verschijnt automatisch een pop up scherm of banner met de opsporingsposter wanneer er een AMBER Alert wordt uitgestuurd voor een vermist of ontvoerd kind;
- **Twitter** - AMBER Alert gebruikt de volgende Twitter-accounts:
 - @AMBER_Alert_NL (alleen actieve AMBER Alerts; momenteel ruim 33.000 volgers waaronder Marco Borsato en Frits Wester), en
 - @Kind_vermist (lopende kindervermissingen en overig AMBER Alert nieuws; momenteel ruim 24.000 volgers waaronder bijvoorbeeld Hart van Nederland);
- **Facebook** - Via <http://www.facebook.com/AMBERAlertNederland> wordt gecommuniceerd met de ruim 2.500 leden over AMBER Alerts, lopende vermissingen en ander nieuws.
- **PC Screensaver** - op deze screensaver - voor bijvoorbeeld bibliotheken, scholen en andere organisaties waar veel PC's langere tijd op screensaverstand staat - zijn naast AMBER Alerts ook lopende vermissingen te zien. Hiervan zijn ruim 3.100 gebruikers;
- **E-mail met in bijlage printbare poster** - bij een AMBER Alert ontvangen circa 113.000 mensen direct een e-mail met een foto van het vermiste kind. Bij deze e-mail zit ook een printbare opsporingsposter die kan worden opgehangen in bijvoorbeeld winkels, buurthuizen, scholen en eetgelegenheden;
- **RSS Feed** - met de RSS feeds van AMBER Alert ontwikkelen organisaties ook zelf applicaties die AMBER Alerts tonen, zoals:
 - Bestaande reclamezuilen in grote fastfoodketens en tankstations;
 - NS Railpockets - bij een AMBER Alert ontvangen medewerkers van de Nederlandse Spoorwegen direct bericht met foto op hun Railpocket zakcomputers door middel van een koppeling met het AMBER Alert systeem;
 - Schermen in bussen - wanneer er een AMBER Alert wordt uitgestuurd, verschijnt de foto van het vermiste of ontvoerde kind ook automatisch op TV-schermen in bussen van Connexxion;
- **Mobiele website** - AMBER Alert heeft ook een mobiele website: www.amberalert.nu. Op deze website verschijnt bij een actief AMBER Alert automatisch de foto van het vermiste kind. In ieder AMBER Alert SMS Alert staat ook een link naar de mobiele website;

Het AMBER Alert systeem is in Nederland sinds de lancering vijf keer ingezet. Vier kinderen werden veilig teruggevonden. In vier zaken speelde tips die binnenkwamen op het AMBER Alert een belangrijke rol; drie maal om het kind terug te vinden en één keer om de vluchtauto snel te kunnen lokaliseren. Tevens worden er in toenemende mate lopende vermissingszaken (hiervan zijn er enkele honderden per jaar) gecommuniceerd via het systeem, gebruik makend van de contacten op sociale media, websites en screensaver. Door deze interactieve manier van communicatie zijn reeds veel nuttige tips binnengekomen.

In de Verenigde Staten, waar reeds sinds 1996 een AMBER Alert Plan draait, zijn al 540 kinderen (peildatum: 26/05/2011) gered dankzij een AMBER Alert. Bovendien blijkt er een preventieve werking uit te gaan van het uitsturen van een AMBER Alert. Er zijn gelukkig geen gevallen bekend van zaken waarin de ontvoerder het kind om het leven bracht omdat er een AMBER Alert werd uitgestuurd, maar wel tientallen gevallen waarin het ontvoerde kind door de ontvoerder uit de auto is gezet nadat er een AMBER Alert werd uitgestuurd.

3. Offerte Continuering AMBER Alert 'As is'

Offerte continuering AMBER Alert met 2 jaar met de mogelijkheid tot verlenging met steeds 1 jaar

Deze offerte betreft de periode 24 juli 2011 t/m 23 juli 2013. Daarnaast wordt de mogelijkheid geboden om de overeenkomst hierna nog te verlengen met steeds één jaar.

Bij deze offerte is scenario 3a uit het KPMG rapport van 24 december 2010 als uitgangspunt genomen. Dit scenario betreft het handhaven van de huidige publiekprivate samenwerking tussen de Staat der Nederlanden en Netpresenter B.V, maar dan onder de vlag van vtsPN. Dit komt neer op continuering van de huidige situatie ('As is'-situatie). AMBER Alert blijft als zelfstandig systeem bestaan. Financiering van het systeem geschiedt door vtsPN.

3.1. Continuering AMBER Alert met 2 jaar tot 23 juli 2013

[illegible]