

Marktconsultatieverslag

Aanbesteding flexibele/acute ondersteuning opvang



Datum: Maandag 11 november 2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Marktconsultatie.....	3
1.2 De opdracht	3
1.3 Scope	3
1.4 Gevolgde procedure	4
1.5 Planning	4
1.6 Resultaten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2. Resultaten: indienen van vragen over de marktconsultatie.....	5
3. Resultaten: schriftelijke reactie van geïnteresseerde partijen op de gestelde vragen en casussen.	6
4. Resultaten: Gesprekken.....	6
Bijlagen.....	8
Bijlage I. Deelnemers marktconsultatie	8
Bijlage II. Marktconsultatiepresentatie	9

1. Inleiding

1.1 Marktconsultatie

Om meer inzicht te krijgen in wat de markt te bieden heeft, startte COA een marktconsultatie met betrekking tot acute ondersteuning bij de opvang van asielzoekers, locatiemanagement en sociaal beheer van noodopvang voor asielzoekers. Marktpartijen kregen de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de vragen die COA stelde in de marktconsultatie. Daarnaast was er een individueel marktconsultatiegesprek met geselecteerde partijen. De bevindingen die uit de marktconsultatie voortkwamen, werden opgenomen in dit marktconsultatieverslag. Dit verslag werd bij de afronding van de marktconsultatie beschikbaar gesteld aan de deelnemers.

1.2 De opdracht

De opdracht betreft het acuut ondersteunen van COA bij de opvang van asielzoekers en het bieden van een flexibele schil in geval van personeelstekorten.

Wat betreft de acute ondersteuning gaat het om het snel opstarten van opvanglocaties voor asielzoekers door het hele land. Dit omvat zowel de fysieke inrichting van de locaties (zoals het plaatsen van veldbedden, tafels en stoelen) als het sociaal beheer van de opvang. COA zoekt een partij die deze taken onder haar regie kan uitvoeren. "Acuut" verwijst hierbij naar situaties waarin binnen 24 uur een locatie gereed moet worden gemaakt voor de ontvangst van tijdelijke bewoners.

De flexibele schil betreft de inzet van extern personeel wanneer er een tekort is aan COA-medewerkers. Dit personeel kan zowel fysiek aanwezig zijn op de locatie als diensten verrichten die daarmee verband houden. COA zoekt ervaren en deskundige medewerkers (in bezit van een VOG en een geldig contract) die zowel op locatie aanwezig kunnen zijn als verantwoordelijk kunnen zijn voor het locatiemanagement en sociaal beheer.

De opvanglocaties kunnen verspreid zijn over het hele land, en de werkzaamheden zullen plaatsvinden onder leiding van COA. Het werken op dergelijke locaties vereist ervaring en kennis van de vele betrokken partijen, zoals gemeenten, politie, GGD en andere instanties. Daarom heeft COA de voorkeur voor een partij met een relevant netwerk binnen deze sector.

1.3 Scope

Binnen de scope van de behoefte van COA vallen de volgende activiteiten:

- Het opvangen van asielzoekers op tijdelijke opvanglocaties, op een veilige en menswaardige manier, wanneer er onvoldoende opvangplaatsen beschikbaar zijn op AZC's, en dit onder de eindverantwoordelijkheid van COA;
- De inzet van de partij zal uitsluitend plaatsvinden wanneer COA zelf niet in staat is te voorzien, het betreft incidentele inzet die moeilijk planbaar is en vaak op korte termijn benodigd is;
- COA dient op elk moment te kunnen voldoen aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de opvang van asielzoekers, door middel van een flexibele schil van ondersteuning.

1.4 Gevolgde procedure

Het COA heeft een marktconsultatiedocument opgesteld. Dit is gepubliceerd op TenderNed (11 september 2024, TN 485225). Dit marktconsultatiedocument is tevens toegevoegd als bijlage van dit verslag.

Op basis van het marktconsultatiedocument zijn er middels drie rondes reacties opgehaald:

- *Ronde 1:* Indienen van vragen over de marktconsultatie. De deadline hiervoor was 1 oktober 2024;
- *Ronde 2:* Een schriftelijke reactie van geïnteresseerde partijen op de gestelde vragen en casussen. De deadline hiervoor was 18 oktober 2024;
- *Ronde 3:* Een mondelinge verdieping (1-op-1) met een aantal partijen voor verdere verdieping op de gegeven antwoorden. Deze gesprekken zijn gevoerd op 28 en 29 oktober '24.

Het overzicht van de deelnemende partijen is samengevat in Bijlage I.

1.5 Planning

Tijdens de marktconsultatie is een planning besproken (zie bijlage II, het marktconsultatiedocument). Op basis van de verkregen inzichten uit de marktconsultatie zal COA beoordelen of er voldoende markt is voor de diensten die benodigd zijn. Indien de conclusie is dat er een markt bestaat voor de acute opvangondersteuning, zal er eventueel een aanbesteding worden gestart.

2. Resultaten: indienen van vragen over de marktconsultatie.

Marktpartijen kregen de gelegenheid om schriftelijk vragen te stellen over de marktconsultatie. De deadline hiervoor was 1 oktober 2024;

Nr.	Onderwerp	Vraag marktpartij	Antwoord COA
1	Doel marktconsultatie	Kunt u inzicht geven in het vervolg van deze marktconsultatie? Graag houden wij voldoende rekening met een mogelijke aanbesteding, bijvoorbeeld in onze capaciteit.	In het PowerPoint bestand van deze marktconsultatie staat op pagina 4 een overzicht met een planning van deze marktconsultatie. Eind oktober zullen de gesprekken met de geïnteresseerde partijen plaatsvinden
2	Regie COA	U spreekt van 'onder regie van COA' en 'onder leiding van COA', kunt u uitweiden wat u hier mee bedoelt?	COA is op zoek naar een partij die onder andere ingezet kan worden voor het sociaal beheer op COA locaties. Deze locaties zijn onder eindverantwoordelijkheid van het COA en daarom geldt er op deze locaties wet- en regelgeving vanuit COA, denk aan het uitvoeren van het maatregelenbeleid, wat te doen bij overplaatsingen etc. Om de veiligheid van bewoners, personeel en omwonenden te kunnen waarborgen en de locatie leefbaar en beheersbaar te houden. COA zoekt een partij die binnen deze randvoorwaarden op eigen wijze invulling geeft aan het sociaal beheer van de locatie. Met 'onder regie van' en 'onder leiding van' bedoelen we de eindverantwoordelijkheid van COA, zie voorgaande tekst.
3	Startdatum opdracht	Vanaf wanneer verwacht u dat deze opdracht in zal gaan? Als u spreekt over 'op hele korte termijn' in de profielschets (3.1) wat bedoelt u dan?	Op hele korte termijn' gaat niet om wanneer de algemene opdracht ingaat maar gaat over het feit dat we een partij zoeken die snel kan handelen en snel ter plaatse kan zijn. Er spelen namelijk de afgelopen tijd geregeld situaties op waar we snel moeten handelen en daarom zoeken wij een partij die ons hierbij kan ondersteunen en deze snelheid kan leveren
4	Aantal casussen	U spreekt over 3 casussen en er zijn er twee beschreven. Klopt het dat er twee casussen zijn?	Het klopt dat het twee casussen betreft, de derde casus is op het laatste moment niet meegenomen in de marktconsultatie.
5	Frequentie hulpvraag	Kunt u inzicht geven hoe vaak u verwacht een hulpvraag te hebben?	Dit is een goede vraag waar lastig antwoord op te geven is. Binnen het COA hebben we te maken met veel variabelen: de instroom van het aantal asielzoekers, doorstroom naar woningen in gemeentes of naar het land van herkomst en de onvoorspelbaarheid van de internationale ontwikkelingen en de gevolgen van toestromen van vluchtelingen. Daarnaast gaat deze uitvraag er ook over dat het COA een flexibele laag zoekt, indien COA zelf niet beschikt over voldoende personeel. Zeker omdat we een partij zoeken die ons kan ondersteunen op het moment dat we in een situatie terecht komen waar we acuut ondersteuning nodig hebben, is dit lastig te voorspellen.
6	Functies flexibel personeel	U spreekt over een flexibele schil aan personeel. Kunt u aangeven aan welke functieprofielen wij moeten denken?	Woonbegeleiders, locatiemanagers, vrijwilligers die mensen kunnen helpen in acute noodsituaties (voedsel uitdelen, een luisterend oor, informatie verstrekken etc.)

7	Thema 7 vragenlijst vertrouwelijkheid	De financiële gegevens waar u naar vraagt in Thema 7 zijn voor ons, ook wanneer deze geanonimiseerd worden, zeer vertrouwelijk. Daarom vragen wij u om de antwoorden op Thema 7 vraag 2 niet te publiceren in het marktconsultatieverslag.	We zullen de antwoorden op thema 7 vraag 2 niet publiceren in het marktconsultatieverslag.
8	Thema 7 vraag 2 detailniveau	Kunt u aangeven wat het detailniveau is van de kostenindicatie die u uitvraagt?	Het detailniveau van deze vraag is in principe vorm vrij. We nodigen deelnemers uit de inzichten die zij ons willen meegeven in principe op hoofdlijnen kenbaar te maken en daarbij de belangrijkste aannames en uitgangspunten te benoemen die in acht genomen moeten worden bij het verder detailleren.

3. Resultaten: schriftelijke reactie van geïnteresseerde partijen op de gestelde vragen en casussen.

Marktpartijen kregen de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de vragen/casussen die COA stelt in de marktconsultatie. De deadline hiervoor was 18 oktober 2024. Er zijn in totaal zeven reacties ingediend.

De marktpartijen die schriftelijk hebben gereageerd op de marktconsultatievragen zijn:

1. ZakelijkOntzorgd.nl B.V
2. Stichting No Kidding Zorg
3. SOS International
4. Het Nederlandse Rode Kruis
5. TM Opvang & Projectmanagement B.V.
6. SOUL CARE B.V.
7. Goodrz Zorg

4. Resultaten: Gesprekken

Vanuit de schriftelijke reacties op de vragen en casussen zijn er vier partijen geselecteerd voor een gesprek. De partijen die niet door deze selectie zijn gekomen hebben een bericht ontvangen wat de reden hiervoor was (bijvoorbeeld; voldoet niet aan landelijke dekking). Deze gesprekken zijn gevoerd op 28 en 29 oktober 2024.

Op basis van de gesprekken die COA gevoerd heeft constateren wij dat er verschillende typen ondernemingen beschikbaar zijn in Nederland met relevante kennis, ervaring en middelen om COA te ondersteunen bij acute opvang. De ondernemingen die wij gesproken hebben variëren in omvang en (overige) bedrijfsactiviteiten maar kenmerken zich allen door de relevante kennis, ervaring en middelen die nodig zijn om doeltreffend invulling te kunnen geven aan acute opvang.

Het COA heeft gesprekken gevoerd met NRK, SOS International, Stichting No Kidding Zorg en TM Opvang en Projectmanagement B.V. Ter illustratie kunnen de volgende punten benoemd worden die opvallen:

In het gesprek met NRK is opgevallen dat NRK zich positioneert als belangrijke semi-publieke partner van de Nederlandse overheid, met een relevant netwerk zowel op politiek-/bestuurlijk niveau als operationeel niveau. NRK beschikt over een uitgebreid

personeelsbestand met medewerkers en vrijwilligers en middelen die ingezet kunnen worden om acute inzet effectief te organiseren.

In het gesprek met SOS International is opgevallen dat SOS International naast de functie van (private) nationale en internationale alarmcentrale ook actief is als crisisdienstverlener. Waarbij SOS International regie voert over een uitgebreid netwerk van dienstverleners en leveranciers van personeel met en zonder medische achtergrond, waarmee in gezamenlijkheid invulling kan worden gegeven aan acute ondersteuning bij opvang van asielzoekers. SOS International toonde zich naar eigen zeggen geïnteresseerd in de marktconsultatie omdat zij voor uiteenlopende opdrachtgevers actief zijn als verlengstuk van de organisatie van de opdrachtgever, waarbij zij zich duidelijk positioneren als opdrachtnemer en uitvoering geven aan vooraf afgestemde afspraken. In de marktconsultatie herkent SOS International de behoefte van COA naar een opdrachtnemer die acteert als verlengstuk van de eigen organisatie. Paraatheid en het organiseren van een spreekwoordelijk vangnet dat ingezet kan worden wanneer de behoefte ontstaat is waar SOS International zich als organisatie op toelegt.

In de gesprekken met Stichting No Kidding Zorg en TM Opvang en projectmanagement B.V. is opgevallen dat Stichting No Kidding Zorg en TM Opvang en Projectmanagement B.V. beiden ruime ervaring hebben met de acute opvang van Oekraïners én de acute opvang van asielzoekers waarbij zij ingezet worden door gemeenten. Ondanks de relatief kleinere omvang van hun eigen organisaties afgezet tegen de omvang van NRK en SOS International is opvallend dat ook deze ondernemingen beschikken over een relevant netwerk van dienstverleners en leveranciers van personeel met en zonder medische achtergrond, waardoor zij in staat zijn acuut opvang van honderden personen te organiseren in heel Nederland. En indien nodig verder op te schalen. Daarnaast is opvallend dat deze ondernemingen beschikken over (zeer) praktische kennis van en ervaring met werkprocessen zoals COA die hanteert, mede omdat zij recente ervaring hebben met COA. En voor TM Opvang en Projectmanagement B.V. bovendien geldt dat zij oud-medewerkers van COA in dienst hebben. Beide partijen geven te kennen dat zij zich duidelijk als opdrachtnemer van COA positioneren en dus acteren als verlengstuk van COA. Hierbij is duidelijk naar voren gekomen dat zij goed in staat zijn aan te sluiten bij de belevingswereld van asielzoekers en de dagelijkse operatie van COA en uitstekende kennis van de doelgroep hebben.

Bevindingen en conclusie marktconsultatie

De marktconsultatie leidt tot het inzicht dat er in Nederland meerdere ondernemingen actief zijn die effectief en doeltreffend invulling kunnen geven aan de behoefte aan flexibele acute ondersteuning bij opvang van asielzoekers én hier reeds praktijkervaring mee hebben. Waarbij het profiel van de ondernemingen en de wijze waarop zij zich positioneren ten opzichte van COA sterk uiteen kan lopen.

Bijlagen

Bijlage I. Deelnemers marktconsultatie

De marktpartijen die schriftelijk vragen hebben ingediend zijn:

- Het Nederlandse Rode Kruis

De marktpartijen die schriftelijk hebben gereageerd op de marktconsultatievragen zijn:

- ZakelijkOntzorgd.nl B.V
- Stichting No Kidding Zorg
- SOS International
- Het Nederlandse Rode Kruis
- TM Opvang & Projectmanagement B.V.
- SOUL CARE B.V.
- Goodrz Zorg

De marktpartijen die hebben deelgenomen aan de individuele marktconsultatiegesprekken zijn:

- Stichting No Kidding Zorg
- Het Nederlandse Rode Kruis
- SOS International
- TM Opvang & Projectmanagement B.V.

Bijlage II. Marktconsultatiepresentatie

Deze bijlage is separaat bijgevoegd en treft u in de TenderNed omgeving.