gemeente
Haarlemmermeer

Marktconsultatie “Maatschappelijke dienstverlening Schiphol”

Gemeente Haarlemmermeer

Colofon:

Uitgegeven door:	Gemeente Haarlemmermeer Team Inkoop & Aanbestedingen
Contactpersoon:	Mandy Reemnet, Inkoop & Juridische Zaken
Contactadres	aanbesteden@haarlemmermeer.nl
Datum:	24 april 2025

1 Inleiding

Gemeente Haarlemmermeer is voornemens om op korte termijn een Europese aanbesteding te starten voor Maatschappelijke dienstverlening op Schiphol. Aanleiding is de afloop van de huidige samenwerking per 31 december 2025 en daarmee de plicht om aan te besteden. De gemeente Haarlemmermeer heeft de intentie om hiervoor een overeenkomst af te sluiten met één aanbieder. Deze marktconsultatie verkent de mogelijkheden en onmogelijkheden voor de inhoud en vorm van deze overeenkomst. Haarlemmermeer vraagt u hieraan mee te werken door het invullen van een vragenlijst.

1.1 Doel van de marktconsultatie

Haarlemmermeer wil graag de marktpartijen bij het denkproces betrekken en gebruik maken van hun kennis en ervaring om te komen tot een gedegen inkoopstrategie en een effectieve aanbesteding.

Uw reactie op deze marktconsultatie zal uitsluitend gebruikt worden om te komen tot optimale strategie/programma van eisen/gunningscriteria en zullen geen enkele rol spelen bij de beoordeling in toekomstige aanbestedingstrajecten.

Haarlemmermeer benadrukt hierbij dat deze marktconsultatie niet tot doel heeft concrete partners te selecteren voor een opdracht. Het is derhalve niet de bedoeling dat u zich aanmeldt voor een opdracht of daarvoor een offerte indient. Voor zover nodig wijzen wij u erop, dat uw deelname aan deze marktconsultatie op geen enkele wijze positieve of negatieve invloed zal hebben op uw mogelijkheid tot deelname aan de voorgenomen aanbestedingen.

Partijen kunnen geen enkel recht aan deze marktconsultatie ontlenen. Alle informatie die naar voren komt tijdens de marktconsultatie wordt, door zowel Haarlemmermeer als de partij, vertrouwelijk en anoniem behandeld.

1.2 Onderwerp

Informatie over de organisatie

Schiphol heeft als ambitie om de meest duurzame en hoogwaardige luchthaven ter wereld te zijn. De luchthaven moet veilig functioneren voor iedereen die op het terrein werkt, en een veilige omgeving bieden voor passagiers en omwonenden. Schiphol trekt al jaren dak- en/of thuisloze mensen en personen die verward gedrag vertonen uit heel Nederland en het buitenland aan, vanwege de centrale ligging en voorzieningen van de luchthaven. En dagelijks strandt een zeer gevarieerde groep mensen op Schiphol die niet uit eigen initiatief kan of wil vertrekken, ondersteuning nodig heeft en (mogelijk) overlast of onveiligheid veroorzaakt.

1. Doel van de opdracht

- **Hoofddoel:** Het begeleiden en toeleiden van mensen met meervoudige problematiek (zoals psychiatrische aandoeningen, verslaving, dakloosheid en overlastgevend gedrag) die zich ophouden in de openbare ruimte van een luchthaven als Schiphol Airport naar de juiste zorg en ondersteuning in hun eigen regio.
- **Subdoelen:**
    - Verminderen van overlast en maatschappelijke ontwrichting in de luchthaven.
    - Bieden van humane en effectieve hulpverlening.
    - Stimuleren van samenwerking tussen lokale en regionale zorgnetwerken.
    - Voorkomen van herhaald terugkeren van personen naar de luchthaven zonder structurele oplossing.

2. Afbakening van de Diensten

- **Dienstverlening die binnen de scope van de opdracht valt**
    - Signaleren en benaderen van de doelgroep in de openbare ruimte.
    - Screenen en beoordelen van zorg- en ondersteuningsbehoeften.
    - Motiveren en begeleiden naar passende hulp in de regio van herkomst.
    - Samenwerking met verschillende zorg- en veiligheidsnetwerken in verschillende regio's.
    - Overdracht aan zorginstanties of opvanglocaties.

- **Dienstverlening die buiten de scope van de opdracht valt**
    - Langdurige zorg en behandeling (valt onder reguliere zorgaanbieders).
    - Handhavingstaken (valt onder politie, BOA's, Schiphol Autority en Security).
    - Structurele huisvesting aan de doelgroep (valt onder gemeentelijk beleid en woningcorporaties).

- **Verwachte resultaten**
    - Begeleiden van personen naar zorg in hun regio.
    - Herhaling voorkomen (voorkomen dat dezelfde personen terugkeren naar de luchthaven).
    - Wachttijden en snelheid van interventies bevorderen.
    - Tevredenheid van betrokken zorg- en veiligheidspartners.
    - Kostenbeheersing en efficiëntie van de dienstverlening.
    - Constructieve deelname aan publiek-private samenwerking.
    - Middels rapportage inzicht geven in de problematiek.

3. Doelgroep en Omvang

- Mensen met een combinatie van problemen zoals:
    - Ernstige psychiatrische aandoeningen.
    - Verslavingsproblematiek.
    - Dakloosheid en gebrek aan bestaanszekerheid.
    - Overlastgevend gedrag.
    - Illegaliteit of onbekende verblijfsstatus.
    - Gestrande reizigers met psychische problematiek
    - Remigranten

- **Indicatie van aantallen:**
    - Per jaar worden er ongeveer 2500 unieke personen aangetroffen die ondersteuning nodig hebben
    - 66% van de personen is maximaal 1 dag op Schiphol aanwezig. 88% van de gevallen wordt weggeholpen in maximaal 3 dagen. 99% van de gevallen ziet Schiphol definitief niet meer terug.
    - In de aanpak wordt er een onderscheid gemaakt tussen 'reguliere' en 'complexe' casussen. Omdat het aanbod groot is, gemiddeld bijna 300 casussen per maand, moeten er continu geprioriteerd worden. Bij een deel van de doelgroep is meer inzet nodig om iets te bereiken Het gaat hier veelal om mensen met meervoudige problematiek zoals psychiatrie, verslaving, dakloosheid en crimiof overlastgevend gedrag, waarbij het reguliere zorgaanbod uit de regio ontbreekt of onvoldoende werkt.

- **Geografische spreiding:**
    - Werkzaamheden vinden primair plaats op Schiphol centrum.

- Welke regio betrokken is bij teruggeleiding en zorgtoeleiding is afhankelijk van de herkomst van de doelgroep. Dit kan lokaal, nationaal en internationaal zijn.

4. Contractuele en Operationele Details

- **Contractperiode:** De beoogde looptijd van de overeenkomst is een initiële periode van 4 jaar met de optie tot verlenging van eenmaal twee jaar.

- **Beschikbaarheid:** De opdrachtnemer heeft een verplichting tot het leveren van veldwerkers 7 dagen per week, 365/366 dagen per jaar. In 2025 is de inzet van maandag tot en met zaterdag met een gegarandeerde inzet van 08:00 tot 01:00 uur en zondag is de inzet gegarandeerd van 11:30 tot 20:00 uur. In totaal is er een uitvraag van 265 uur per week.

- **Samenwerkingspartners:**
  - Schiphol Group
  - Koninklijke Marechaussee
  - Hulpdiensten (GGD, verslavingszorg, maatschappelijk werk).
  - Gemeenten en regionale zorgnetwerken.
  - Politie, Handhaving, Beveiligingsbedrijven en veiligheidsinstanties.
  - Ambassades
  - Nederlandse Spoorwegen

2 Marktconsultatie

Dit hoofdstuk beschrijft de procedure van de marktconsultatie.

2.1 Procedure

Dit marktconsultatiedocument is op 24 april 2025 verzonden via TenderNed.

Als u besluit te reageren op de marktconsultatie gelden de volgende voorwaarden:

- Voor het verstrekken van de informatie worden geen kosten vergoed.
- De eventueel door u verstrekte documenten worden na afloop niet standaard geretourneerd.
- Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden in dit document zitten, kan dit Haarlemmermeer niet worden aangerekend.
- Alle informatie die u indient, zal vertrouwelijk en anoniem behandeld worden.
- Samenvatting van de antwoorden van deze marktconsultatie worden bij de aanbesteding gepubliceerd, er wordt geen individuele terugkoppeling gegeven.

2.2 Planning

De planning van onderhavige procedure ziet er als volgt uit:

Actie	Data
- Versturen marktconsultatiedocument	24 april 2025
- Stellen van vragen (via de berichtenmodule op TenderNed)	6 mei 2025 – 10:00 uur
- Versturen van antwoorden (nota van inlichtingen)	8 mei 2025
- Indienen antwoordformulieren (via berichtenmodule op TenderNed)	16 mei 2025

- Geanonimiseerde terugkoppeling resultaten op hoofdlijnen	Publicatie aanbesteding

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

2.3 Vervolg

De door u verstrekte informatie zal door een projectteam van Haarlemmermeer worden bestudeerd en dient als input voor de vormgeving van de komende aanbesteding. De antwoorden worden niet gescoord. Er zal dus ook geen waardeoordeel over de ingediende antwoorden worden uitgesproken.

Met het reageren op deze marktconsultatie gaat u ermee akkoord dat deze marktconsultatie gebruikt wordt om informatie in te winnen uit de markt, om voor Haarlemmermeer te verduidelijken hoe haar inkooptraject ingestoken dient te worden. De antwoorden zullen gebundeld worden en verwerkt worden in een verslag en worden gepubliceerd samen met de aanbestedingsdocumenten.

Algemene informatie kan in het algemene, openbare verslag opgenomen worden. Indien u niet wenst dat bepaalde informatie (geanonimiseerd) vastgelegd wordt in het algemene, openbare verslag, kunt u dit expliciet aangeven bij de beantwoording

In het geval de beantwoording daar aanleiding toe geeft behoudt Haarlemmermeer zicht het recht voor respondenten uit te nodigen voor een verdere inhoudelijke verdieping.

3 Vragenlijst

In de Excelbijlage (Antwoordformulier Marktconsultatie) vindt u de door ons geformuleerde vragen voor deze marktconsultatie. Wij vragen u deze te beantwoorden door de bijlage helemaal in te vullen en deze in te dienen via de berichtenmodule op TenderNed.

De vragen zijn opgesteld aan de hand van de in hoofdstuk 1 beschreven situatieschets. Wij willen u vragen om bij de beantwoording van de vragen hiermee rekening te houden.

Om uw antwoorden in het juiste perspectief te kunnen plaatsen is het van groot belang om de argumentatie achter uw antwoord te kennen. Wij verzoeken u daarom om niet alleen uw mening/visie of mogelijkheden te geven, maar waar mogelijk ook de achterliggende argumentatie bij te geven.

Wij danken u voor de getoonde interesse en inspanningen om tot een reactie te komen.