

Verslag Marktconsultatie

locatiemanagement en

woonbegeleiding

Asielzoekers



**Gemeente
Geertruidenberg**

Inleiding

Dit document bevat het verslag van de marktconsultatie voor locatie- en woonbegeleiding van asielzoekers voor de gemeente Geertruidenberg. De consultatie is uitgevoerd ter voorbereiding op een mogelijke toekomstige aanbesteding voor deze dienstverlening.

De gemeente heeft op de consultatie veel reacties ontvangen. Marktpartijen hebben uitgebreid de tijd genomen om hun kennis, ervaring en aandachtspunten te delen. Dit geeft een goed beeld van de mogelijkheden en relevante aandachtspunten in de markt.

De gemeente Geertruidenberg waardeert deze betrokkenheid en bedankt alle deelnemende partijen voor hun bijdrage.

In dit verslag zijn de belangrijkste opbrengsten van de consultatie samengevat. Deze uitkomsten worden betrokken bij de verdere uitwerking van de mogelijke opdracht en eventuele aanbestedingsstukken. De informatie uit deze marktconsultatie zal beschikbaar worden gesteld aan alle potentiële inschrijvers in een eventuele aanbestedingsprocedure.

Aan de inhoud van de marktconsultatie en dit verslag kunnen geen rechten worden ontleend.

Samenvatting van de antwoorden op de gestelde vragen

Hieronder zijn de reacties van marktpartijen op de gestelde vragen samengevat. De antwoorden zijn geanonimiseerd en, waar nodig, gebundeld en redactioneel bewerkt om de leesbaarheid te bevorderen.

Nr.	Vraag	Antwoord
1.	Wij willen inzicht krijgen in verschillende benaderingen van asielbegeleiding binnen de markt. Kunt u toelichten welke uitgangspunten uw organisatie hanteert en hoe deze doorgaans worden vertaald naar de uitvoering op locatie?	De markt hanteert een mensgerichte en menswaardige benadering van asielopvang, waarbij opvanglocaties worden gezien als tijdelijke gemeenschappen. Veiligheid en structuur vormen de basis, van waaruit actief wordt ingezet op participatie vanaf dag één, het versterken van zelfredzaamheid en het bevorderen van sociale cohesie. De nadruk ligt op betrokkenheid van bewoners, verbinding met de omgeving en samenwerking met ketenpartners, met als doel een stabiele, leefbare en toekomstgerichte opvangomgeving te realiseren.
1b.	Wat beschouwt u, op basis van uw ervaring, als een passende personele bezetting op een opvanglocatie, gerelateerd aan: • het aantal bewoners, • het type en de diversiteit aan doelgroepen, • en de mate van benodigde begeleiding? Wilt u hierbij aangeven welke functies (bijv. locatiemanagement, woonbegeleiding) u onderscheidt.	De markt hanteert als uitgangspunt dat personele bezetting maatwerk is, afhankelijk van onder meer de omvang, samenstelling en zelfredzaamheid van de doelgroep en de fase van de locatie. Vrijwel alle aanbieders werken met een kernstructuur bestaande uit locatiemanagement en woonbegeleiding, aangevuld met coördinerende, participatiegerichte en specialistische functies waar nodig. Voor locaties met circa 50 asielzoekers wordt doorgaans uitgegaan van circa 0,6–1,0 fte locatiemanagement en ongeveer 2–3 fte woonbegeleiding, met structurele aanwezigheid op de locatie en aanvullende inzet in de avond en weekenden. De markt benadrukt dat zichtbare aanwezigheid van begeleiding, continuïteit in personeel en flexibiliteit in inzet essentieel zijn voor het waarborgen van veiligheid, leefbaarheid en het voorkomen van escalaties. Daarbij ligt de nadruk op een duidelijke rolverdeling binnen het team en voldoende capaciteit om begeleiding en signalering adequaat vorm te geven.
2.	Kunt u beschrijven in welke mate uw organisatie beschikt over eigen locatiemanagers en woonbegeleiders, en welke ervaring deze medewerkers hebben met locatiemanagement en woonbegeleiding op opvanglocaties? Ga daarbij in op: • het type opvanglocaties, • de omvang van deze locaties (indicatie aantal bewoners), • de doelgroepen waarvoor zorg en begeleiding werd geleverd, • en de duur en mate van inzet van eigen personeel.	De markt beschikt in brede zin over eigen locatiemanagers en woonbegeleiders met ervaring in uiteenlopende opvangsituaties, variërend in schaal, doelgroep en duur. De meeste aanbieders zijn in staat om zowel kleinschalige als grootschalige opvang te organiseren, waarbij verschillen vooral liggen in de mate van ervaring met specifieke schaalgroottes en de wijze waarop personele inzet wordt georganiseerd en geborgd.

3.	In hoeverre heeft uw organisatie ervaring met locatiemanagement in een omgeving waarin wordt samengewerkt met gemeenten en andere publieke partijen? Wilt u daarbij ingaan op de kennis en vaardigheden die uw locatiemanagers hebben ten aanzien van de ambtelijke en politiek-bestuurlijke context?	De markt geeft aan in brede mate ruime ervaring te hebben met locatiemanagement binnen een gemeentelijke en politiek-bestuurlijke context. Vrijwel alle aanbieders werken structureel samen met gemeenten en andere publieke en maatschappelijke partners, waarbij de gemeente veelal opdrachtgever en eindverantwoordelijke is.
4.	Wat zijn volgens u de taken van een locatiemanager?	De locatiemanager is de eindverantwoordelijke en regisseur van de opvanglocatie, met taken die zich uitstrekken van operationele aansturing en personeelsmanagement tot het waarborgen van veiligheid, leefbaarheid en kwaliteit. Daarnaast fungeert de locatiemanager als verbindende schakel tussen bewoners, gemeente, ketenpartners en omgeving, en speelt hij of zij een belangrijke rol in incidentmanagement, rapportage en bestuurlijke afstemming. De functie vraagt daarmee om een combinatie van leiderschap, organisatietalent, mensgerichtheid en bestuurlijke sensitiviteit.
5.	Wat zijn volgens u de taken van een woonbegeleider?	De woonbegeleider is het primaire aanspreekpunt en het dagelijkse gezicht van de opvanglocatie, verantwoordelijk voor de begeleiding van bewoners op praktische, sociale en maatschappelijke leefgebieden. De rol combineert ondersteuning, signalering, toezicht, handhaving en activering, met als doel een veilige, gestructureerde en leefbare omgeving te creëren en bewoners te stimuleren in hun zelfredzaamheid en participatie. De woonbegeleider werkt hierbij nauw samen met de locatiemanager en andere betrokken partijen en draagt bij aan het voorkomen van escalaties en het versterken van sociale cohesie op de locatie.
6.	Hebben uw locatiemanagers binding met de regio? Zo ja, kunt u aangeven wat deze binding inhoudt.	Uit de marktconsultatie blijkt dat er organisaties zijn die binding hebben met de regio en er organisaties zijn die geen binding hebben met de regio. In markt bestaan verschillende meningen met betrekking tot regionale binding van locatiemanagers. Regionale binding wordt ingevuld als een combinatie van woonplaats, netwerk, kennis van de lokale context en ervaring in de regio. Een deel van de markt benadrukt dat regionale binding niet doorslaggevend is en dat kwaliteit, ervaring en beschikbaarheid van personeel zwaarder kunnen wegen.
6a.	Wat zijn volgens u de voor- en nadelen dat de locatiemanager binding heeft met de gemeente of regio?	De markt beschouwt regionale binding van de locatiemanager overwegend als een meerwaarde, met name vanwege snellere samenwerking, kennis van de lokale context en versterking van draagvlak. Tegelijkertijd worden aandachtspunten genoemd, waaronder risico's op rolvermenging, verminderde objectiviteit en beperkingen in personele flexibiliteit. De meeste aanbieders benadrukken dat deze nadelen beheersbaar zijn, maar dat regionale binding niet doorslaggevend dient te zijn en moet worden afgewogen tegen kwaliteit, ervaring en inzetbaarheid van personeel.

7.	Hebben uw woonbegeleiders binding met de regio. Zo ja, kunt u aangeven wat deze binding inhoudt?	Uit de marktconsultatie blijkt dat er organisaties zijn die binding hebben met de regio en er organisaties zijn die geen binding hebben met de regio. De markt beschouwt regionale binding van woonbegeleiders als een meerwaarde, met name vanwege praktische voordelen in de begeleiding en de verbinding met lokale voorzieningen en netwerken. Tegelijkertijd wordt regionale binding duidelijk als minder doorslaggevend gezien dan bij locatiemanagers. Aanbieders hechten over het algemeen meer waarde aan professionele competenties, cultuursensitiviteit en aansluiting bij de doelgroep, waarbij regionale kennis ook tijdens de uitvoering kan worden opgebouwd.
7a.	Wat zijn volgens u de voor- en nadelen dat de woonbegeleider binding heeft met de gemeente of regio?	Regionale binding van woonbegeleiders wordt door de markt gezien als een praktische meerwaarde, met name voor het ondersteunen van bewoners en het benutten van lokale netwerken. Tegelijkertijd worden aandachtspunten benoemd, zoals risico's op rolvermenging, verminderde objectiviteit en beperkingen in werving en diversiteit. De markt benadrukt dat regionale binding ondersteunend is, maar niet doorslaggevend, en altijd in balans moet worden gebracht met professionele kwaliteit, cultuursensitiviteit en aansluiting op de doelgroep.
8.	Welke (wettelijke en/of branche-specifieke) certificeringen zijn volgens u vereist of gebruikelijk voor deze dienstverlening?	Voor locatiemanagement en woonbegeleiding bestaan geen uniforme, wettelijk verplichte branchecertificeringen. De markt hanteert echter een duidelijke set van gebruikelijke basisvereisten, waaronder een VOG, BHV/EHBO, kennis van AVG en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Aanvullend worden trainingen op het gebied van de-escalatie, cultuursensitief werken en psychosociale signalering als essentieel beschouwd. Op organisatieniveau worden certificeringen zoals ISO 9001 en ISO 27001 vaak als wenselijk gezien. De markt benadrukt dat certificeringen ondersteunend moeten zijn aan kwaliteit en uitvoering, en niet uitsluitend als formele eisen moeten worden ingezet.
8a.	Welke opleidingseisen en eventuele aanvullende certificeringen stelt u aan uw personeel voor de functie locatiemanager?	De markt hanteert als uitgangspunt minimaal hbo werk- en denkniveau, aangevuld met relevante leidinggevende ervaring binnen het sociaal domein, opvang of vergelijkbare contexten. Naast opleiding is praktijkervaring en bestuurlijke sensitiviteit van groot belang. Aanvullende certificeringen zoals VOG, BHV en trainingen in de-escalatie, intercultureel werken en privacy worden als standaard beschouwd. De markt benadrukt dat de kwaliteit van een locatiemanager primair wordt bepaald door ervaring, competenties en geschiktheid voor de context, en niet uitsluitend door formele opleidingseisen.
8b.	Welke opleidingseisen en eventuele aanvullende certificeringen stelt u aan uw personeel voor de functie woonbegeleider?	De markt hanteert voor woonbegeleiders als uitgangspunt minimaal mbo-4 werk- en denkniveau, bij voorkeur in een sociaal-maatschappelijke richting. Relevante werkervaring met kwetsbare doelgroepen

		en sterke sociale en communicatieve vaardigheden worden als essentieel beschouwd. Aanvullende certificeringen zoals VOG, BHV en trainingen op het gebied van de-escalatie, cultuursensitief werken, privacy en signalering van problematiek worden als standaard gezien. De markt benadrukt dat de kwaliteit van woonbegeleiders vooral wordt bepaald door persoonlijke geschiktheid, aansluiting bij de doelgroep en praktische vaardigheden, en niet uitsluitend door formele opleidingseisen.
9.	Bent u 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar in geval van incidenten en calamiteiten?	De markt is unaniem dat 24/7 bereikbaarheid bij incidenten en calamiteiten een noodzakelijke randvoorwaarde is voor opvanglocaties. Alle aanbieders, bieden deze bereikbaarheid en organiseren dit via vergelijkbare structuren zoals piketdiensten, achterwacht en escalatielijnen. Daarbij wordt benadrukt dat bereikbaarheid gepaard moet gaan met directe beoordeling, opvolging en opschaling van incidenten, ondersteund door duidelijke rollen en processen.
9a.	Welke opkomsttijd acht u realistisch voor de locatiemanager om naar de opvanglocatie te komen bij incidenten en calamiteiten?	De marktpartijen zijn het erover eens dat een flexibele norm van maximaal 60 minuten, in combinatie met directe bereikbaarheid en een goed georganiseerde eerste respons, realistisch en passend is. Partijen geven dat de opkomsttijd afhankelijk is van de urgentie.
9b.	Binnen hoeveel tijd kunt u vervanging regelen bij ziekte of vertrek van personeel?	De markt geeft aan dat vervanging bij uitval over het algemeen snel kan worden geregeld. Bij acute uitval gebeurt dit meestal binnen enkele uren tot 24 uur via een flexibele schil of personeels-pool. Bij langdurige uitval wordt doorgaans binnen 24 tot 72 uur tijdelijke vervanging ingezet. Voor structurele vervanging noemt de markt meestal een termijn van 2 tot 6 weken, afhankelijk van functie en arbeidsmarkt. De continuïteit wordt volgens de markt vooral geborgd door het inzetten van een flexibele schil, ingewerkte vervangers en goede overdracht.
10.	Welke duurzaamheidscriteria of -maatregelen adviseert u om op te nemen in een aanbesteding voor deze dienstverlening?	De markt adviseert om duurzaamheid breed te benaderen, met aandacht voor zowel milieu-, sociale als organisatorische aspecten. Veelgenoemde maatregelen zijn: • Duurzame inzetbaarheid van personeel. • Lokale werving en samenwerking (beperken reisbewegingen). • Digitale en papierarme werkwijzen. • Afvalscheiding, energiebesparing en hergebruik van materialen. Daarnaast legt de markt nadruk op: • Bewonersparticipatie en bewustwording. • Sociale duurzaamheid zoals zelfredzaamheid en integratie. De markt geeft aan dat de grootste impact vooral ligt in gedrag, organisatie en sociale aspecten, meer dan in technische maatregelen.
11.	Welke SROI-criteria adviseert u om op te nemen in een aanbesteding voor deze dienstverlening?	De markt adviseert om SROI praktisch en passend toe te passen, gericht op participatie en ontwikkeling.

		Belangrijkste elementen zijn: • Inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. • Stage- en leerwerkplekken. • Toeleiding van bewoners naar participatie, vrijwilligerswerk of werk. Samenwerking met lokale partijen SROI percentage van 2-5% wordt als gangbaar gezien De algemene lijn is dat SROI vooral effectief is wanneer het flexibel wordt ingericht en aansluit bij de doelgroep en praktijk van de opdracht.
12.	Welke kritische prestatie-indicatoren (KPI's) acht u relevant en passend voor deze opdracht?	De markt adviseert om KPI's breed in te richten, met aandacht voor zowel veiligheid, kwaliteit, participatie als organisatie.
13.	Vanwege mogelijke toekomstige wijzigingen in beleid en/of wetgeving en vanwege overeenkomsten die zijn afgesloten met partners wenst de gemeente een eenzijdige opzegtermijn te hanteren. Welke opzegtermijn acht u gebruikelijk en redelijk voor de gemeente bij het aangaan van een overeenkomst voor deze dienstverlening?	De markt geeft aan dat een eenzijdige opzegtermijn voor de gemeente van 3 tot 6 maanden over het algemeen gebruikelijk en redelijk is.
14.	Welke implementatietijd heeft u naar verwachting nodig vanaf (voorlopige) gunning tot de start van de dienstverlening?	De markt geeft aan dat de benodigde implementatietijd varieert, maar doorgaans ligt tussen 4 en 12 weken vanaf (voorlopige) gunning tot start van de dienstverlening.
15.	Welk prijsindexcijfer is gebruikelijk voor deze branche?	De markt geeft aan dat binnen deze branche doorgaans wordt gewerkt met loon- en kostenontwikkeling gerelateerde indexen, omdat personeelskosten het grootste deel van de opdrachtsom vormen.
16.	Welke onderwerpen hebben wij niet behandeld, maar zijn volgens u wel essentieel voor een succesvolle opdracht?	De markt geeft aan dat voor een succesvolle opdracht naast de uitgevraagde onderwerpen vooral aandacht nodig is voor heldere organisatie, samenwerking en uitvoerbaarheid. Belangrijke aanvullende thema's zijn: • Duidelijke rol- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen gemeente, opdrachtnemer en ketenpartners. • Heldere communicatie-, escalatie- en governance-afspraken. • Samenwerking met de omgeving en ketenpartners, inclusief draagvlak in de buurt. • Veiligheid, huisregels en omgang met complexe casuïstiek. • Privacy, informatievoorziening en rapportagestructuur.