

Bijlage 1

Concept opdracht behorende bij marktconsulatie

“Wijkteams”



INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
2.	CONCEPT OPDRACHT	4
2.1	DOEL VAN DE OPDRACHT	4
2.2	OPDRACHTOMSCHRIJVING	4
2.2.1	<i>Huidige situatie</i>	4
2.2.2	<i>Gewenste situatie</i>	5
2.2.3	<i>Scope per jaar</i>	11
2.3	CONCEPT CONTRACTVORM	12
2.4	MOGELIJKE GUNNINGSCRITERIA	13

1. Inleiding

Deze bijlage hoort bij de marktconsultatie die de gemeente Bergen op Zoom uitvoert ter voorbereiding op mogelijke vervolgstappen voor de organisatie en het inkopen van wijkteams. In deze bijlage deelt de gemeente een conceptuele schets van de opdracht zoals zij die op dit moment verkent. Het gaat daarbij om uitgangspunten over onder meer de inhoud en reikwijdte van de dienstverlening, mogelijke contract- en samenwerkingsvormen en denkbare selectie- en gunningscriteria.

De in deze bijlage beschreven uitgangspunten hebben een indicatief en niet-bindend karakter. Zij zijn bedoeld als gespreksinput voor de marktconsultatie en ondersteunen de dialoog met markt- en maatschappelijke partijen. De gemeente nodigt deelnemers nadrukkelijk uit om hun ervaringen, aandachtspunten en alternatieve suggesties te delen. Op basis van de uitkomsten van de marktconsultatie kan de gemeente deze verkenningrichtingen aanpassen, verder aanscherpen of loslaten. Aan de inhoud van deze bijlage kunnen geen rechten worden ontleend; deze bijlage vormt geen (voor)aankondiging van een aanbestedingsprocedure.

Bergen op Zoom is een gemeente met circa 70.000 inwoners en bestaat uit de kernen Bergen op Zoom, Halsteren, Heimolen, Kladde, Klutsdorp en Lepelstraat. De gemeentelijke organisatie kent drie directies: Ruimte & Economie, Bedrijfsvoering en Sociaal & Veilig. Binnen deze organisatie is de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling verantwoordelijk voor het beleid in het sociaal domein en treedt zij in deze verkenning op als inhoudelijk opdrachtgever.

Met de marktconsultatie verkent de gemeente de mogelijkheden om te komen tot één laagdrempelige, integrale en wijkgerichte toegang in het sociaal domein. Daarbij wordt gedacht aan multidisciplinaire wijkteams die vanuit één gezamenlijke opdracht en werkwijze preventief en domeinoverstijgend werken. Deze teams bieden, in nauwe samenwerking met de sociale basis, structureel basisondersteuning zonder indicatie, gericht op normaliseren, het versterken van zelfredzaamheid en netwerken en het tijdig inzetten van passende lichte ondersteuning. De ambitie is om deze dienstverlening vorm te geven binnen een duurzame juridische, financiële en organisatorische structuur voor alle wijken van Bergen op Zoom.

Door het delen van deze conceptuele uitgangspunten wil de gemeente beter inzicht krijgen in:

- ervaringen en aandachtspunten vanuit de praktijk;
- de uitvoerbaarheid en proportionaliteit van mogelijke keuzes;
- relevante juridische en aanbestedingsrechtelijke risico's en randvoorwaarden.

Deze inzichten gebruikt de gemeente om weloverwogen keuzes te maken over een eventuele vervolgstap.

2. Concept opdracht

2.1 Doel van de opdracht

Met deze opdracht wil de gemeente Bergen op Zoom het sociaal domein toekomstbestendig houden zodat ondersteuning voor inwoners ook op de langere termijn toegankelijk, passend en betaalbaar blijft.

Bergen op Zoom wil inzetten op vijf wijkteams die inwoners passende ondersteuning bieden. De wijkteams zijn een laagdrempelig en herkenbaar aanspreekpunt, waar vragen integraal worden bekeken en opgepakt. De ondersteuning zorgt ervoor dat inwoners worden versterkt in hun zelfredzaamheid en het voeren van regie over het dagelijks leven. Daarnaast zorgen de wijkteams voor het versterken van de sociale basis en het stimuleren van bestaande en nieuwe initiatieven, zodat het netwerk rondom inwoners vergroot en beter benut wordt. Ook zetten de wijkteams in op een breed aanbod van preventieve en algemene voorzieningen, zodat ondersteuning tijdig en zo licht mogelijk kan worden geboden.

Naast deze inhoudelijke doelen dragen de wijkteams bij aan het beheersbaar en betaalbaar houden van het sociaal domein. Door ondersteuning dicht bij inwoners te organiseren, vroegtijdig te signaleren en in te zetten op preventie, kan zwaardere en duurdere ondersteuning waar mogelijk worden voorkomen of uitgesteld. Hiermee wordt de afhankelijkheid van individuele en niet vrij toegankelijke zorgtrajecten verminderd.

De gemeente Bergen op Zoom beoogt met deze opdracht dat de ondersteuning voor inwoners doelmatig wordt georganiseerd, aansluit bij de behoeften in de vijf verschillende gebieden en bijdraagt aan het versterken van de samenhang binnen het sociaal domein. Zo ontstaat een duurzaam evenwicht tussen het bieden van passende ondersteuning aan inwoners en het beheersbaar houden van de kosten.

2.2 Opdrachtomschrijving

2.2.1 Huidige situatie

De ondersteuning van inwoners in het sociaal domein binnen de gemeente Bergen op Zoom is momenteel georganiseerd via een combinatie van subsidies, contracten en gemeentelijke toegang. De sociale basis wordt vooral ondersteund door jaarlijkse – en in mindere mate incidentele – subsidies aan maatschappelijke organisaties en verenigingen. Voor maatwerkvoorzieningen binnen de Wmo en de Jeugdwet werkt de gemeente met gecontracteerde zorgaanbieders, terwijl de uitvoering van de Participatiewet is belegd bij de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) Brabantse Wal. De gemeentelijke toegang verloopt via het Klant Contact Centrum (KCC), met daarachter gespecialiseerde professionals zoals Wmo-adviseurs, jeugdprofessionals en klantmanagers.

Inwoners kunnen met vragen over welzijn, zorg, jeugd, werk en inkomen op verschillende plekken terecht, zowel bij de gemeente als bij maatschappelijke organisaties. Deze meervoudige toegang biedt kansen, maar blijkt in de praktijk niet altijd integraal te functioneren. Dit leidt soms tot versnippering, doorverwijzingen en verschillen in aanpak. Om hierin verbetering te brengen, experimenteert de gemeente met een gebiedsgerichte werkwijze via een wijkteam in het gebied Oude Stad, waarin organisaties en gemeentelijke professionals samenwerken binnen bestaande contract- en subsidierelaties. Deze werkwijze wordt vanaf 2027 tijdelijk uitgebreid naar de overige vier gebieden.

Sociale basis

De gemeente Bergen op Zoom ondersteunt de sociale basis op dit moment voornamelijk via subsidies. De *Algemene Subsidieverordening Bergen op Zoom*, het subsidiebeleid *Maatschappelijke Opgaven en Eigen Kracht 2027* en de gelijknamige subsidieregeling vormen hierbij de kaders. Binnen deze kaders kunnen zowel professionele organisaties als vrijwilligersorganisaties een subsidieverzoek indienen.

De gemeenteraad heeft de afgelopen jaren het belang van een sterke sociale basis en een vitaal verenigingsleven nadrukkelijk onderstreept. Daarbij is ingezet op een duidelijker onderscheid tussen activiteiten van vrijwilligersorganisaties (de gemeenschappelijke sociale basis) en activiteiten van professionele maatschappelijke organisaties (de institutionele sociale basis). Tegelijkertijd constateert de gemeente dat initiatieven die dicht bij de leefwereld van inwoners worden georganiseerd – op wijkniveau – het beste aansluiten bij de ondersteuningsvragen die er spelen. Vanuit die gedachte wordt toegewerkt naar een situatie waarin activiteiten zoveel mogelijk wijkgericht worden georganiseerd, zowel door verenigingen als door professionele organisaties die vanuit de wijkteams opereren. In dat licht verkent de gemeente de keuze om de gemeenschappelijke sociale basis te blijven subsidiëren, terwijl de institutionele sociale basis nadrukkelijk onderdeel wordt van de uitvoering die georganiseerd gaat worden vanuit de wijkteams.

Toegang tot sociaal domein

Voor inwoners is de toegang tot het sociaal domein momenteel op meerdere manieren ingericht. Zij kunnen met vragen over zorg, ondersteuning, jeugdhulp, werk, inkomen en participatie terecht bij verschillende locaties en organisaties. Zo kunnen inwoners zich wenden tot de sociaal-maatschappelijk werkorganisatie WijZijn, zowel telefonisch, per mail als via inloopsprekuren. Daarnaast biedt de gemeente zelf toegang via onder andere het Klant Contact Centrum, waarachter de toegang is georganiseerd per wet, met jeugdprofessionals, Wmo-adviseurs en klantmanagers van de ISD Brabantse Wal. Voor jeugdhulpvragen kunnen inwoners ook terecht bij de huisarts, en via de gemeentelijke Hulpwijzer is informatie beschikbaar die veel vragen kan beantwoorden. Deze veelheid aan ingangen biedt bereikbaarheid, maar roept tegelijk de vraag op hoe samenhang en overzicht voor inwoners beter kunnen worden georganiseerd. De gemeente nodigt partijen uit om hierover mee te denken en ervaringen te delen.

Ondersteuning

De ondersteuning aan inwoners kent momenteel verschillende vormen. Binnen de sociale basis en algemene voorzieningen worden sociaal-maatschappelijk werk en uiteenlopende activiteiten gefinancierd via subsidies. Jeugdprofessionals bieden daarnaast basisondersteuning aan jeugdigen en gezinnen, bijvoorbeeld in de vorm van ambulante begeleiding en preventieve trainingen. De gemeente beschikt over vijf grote ontmoetingscentra die een belangrijke rol spelen als voorziening in de wijk. Deze accommodaties zijn in eigendom of worden gehuurd door de gemeente (met uitzondering van het Huis van de Wijk), die verantwoordelijk is voor het onderhoud. Het beheer van de ontmoetingscentra wordt vanaf de tweede helft van 2026 uitgevoerd door WijZijn. Voor maatwerkvoorzieningen binnen de Wmo en de Jeugdwet werkt de gemeente met gecontracteerde zorgaanbieders, waarbij de jeugdhulp regionaal is georganiseerd.

2.2.2 Gewenste situatie

De samenleving is in beweging: de vraag naar ondersteuning neemt toe, terwijl de kosten stijgen en de arbeidsmarkt steeds knapper wordt. In deze context is de huidige inrichting van het sociaal domein in de gemeente Bergen op Zoom op de langere termijn niet houdbaar. Om ondersteuning voor inwoners beschikbaar én betaalbaar te houden, werkt de gemeente samen met haar partners aan een fundamentele verandering van de wijze waarop het sociaal domein ingericht is, gericht op een toekomstbestendige inrichting waarin de sociale basis centraal staat.

Om dit te realiseren stuurt de gemeente Bergen op Zoom op twee samenhangende hoofddoelen. Enerzijds wil de gemeente zorgen voor beschikbare ondersteuning door de sociale basis te versterken en inwoners passende hulp te bieden. Anderzijds is het doel om ondersteuning betaalbaar te houden door financiële tekorten te dempen en minder afhankelijk te worden van dure, individuele en niet vrij toegankelijke zorgtrajecten. Deze doelen worden onder meer bereikt door een sterkere inzet op preventie, voorkomen of uitstellen van ondersteuningsvragen, inzetten op meer collectieve vormen van ondersteuning, meer inzetten van informele ondersteuning, meer gebruik maken van zelfredzaamheid en het eigen netwerk, anders organiseren van huishoudelijke ondersteuning, indicatievrije dagbesteding en ondersteuning gebiedsgericht organiseren via wijkteams.

De gewenste situatie is dat vanaf 1 januari 2028 vijf wijkteams structureel actief zijn in de gebieden Oude Stad, Oost, Noord, West en Halsteren/Lepelstraat (één wijkteam per gebied). Deze wijkteams vormen in elk gebied een herkenbaar en laagdrempelig (fysiek) aanspreekpunt voor inwoners en bieden een samenhangend pakket aan ondersteuning. De wijkteams zorgen voor het verbinden en versterken van de sociale basis, bieden de toegang tot het sociaal domein, leveren vrij toegankelijke basisondersteuning, adviseren de gemeente over passende vormen van ondersteuning, zorgen voor overig sociaal-maatschappelijk werk activiteiten en verzorgen het sociaal beheer van wijk- en ontmoetingscentra.

De onderstaande onderdelen vallen onder de verantwoordelijkheid van de wijkteams. Deze onderdelen worden in de volgende paragrafen toegelicht.

1. Organisatie en inrichting;
2. Toegang tot het sociaal domein;
3. Bieden van basisondersteuning;
4. Versterken sociale basis;
5. Beheer en exploitatie gemeentelijke ontmoetingscentra;

Organisatie en inrichting

Samenhang wijkteams

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren en inrichten van de wijkteams. Daarbij gaat de gemeente nadrukkelijk uit van vijf teams die niet los van elkaar opereren, maar gezamenlijk functioneren als één samenhangend

geheel en zich gelijktijdig focussen op de verschillen per wijk. De gemeente ziet de wijkteams als een netwerkorganisatie die werkt vanuit een gedeelde visie, uniforme werkwijzen en één gezamenlijke opdracht. Dit vraagt om actieve samenwerking over wijkgrenzen heen, het organiseren van wijkoverstijgende expertise en het gezamenlijk ontwikkelen van afwegingskaders voor ondersteuning. Ook verwacht de gemeente dat de opdrachtnemer gemeente breed inzicht ontwikkelt in trends en ondersteuningsvragen en deze vertaalt naar kansen voor preventie en het versterken van collectieve voorzieningen.

Bemensing

De opdracht omvat het geheel aan activiteiten en randvoorwaarden die nodig zijn om de wijkteams effectief, toegankelijk en toekomstbestendig te organiseren. Dit begint bij de bemensing van de teams die qua expertise aansluit bij de gevraagde werkwijze. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zorgt voor een voldoende en passend samengesteld team, waarin medewerkers generalistisch werken, zo nodig met een eigen specialisme, wat aansluit bij de kenmerken en opgaven van de gebieden. Multidisciplinaire expertise, continuïteit in de personele inzet en structurele deskundigheidsbevordering vormen hierbij essentiële uitgangspunten. Medewerkers werken outreachend, zorgen voor verbinding, werken samen met informele netwerken, maatschappelijke initiatieven en organisaties en zijn ondersteunend aan initiatieven vanuit de individuele en gemeenschappelijke sociale basis zonder deze over te nemen.

De gemeente levert zelf een aantal professionals, waaronder Wmo-adviseurs, jeugdprofessionals en klantmanagers. Deze medewerkers worden gedetacheerd aan de opdrachtnemer, waarbij de formele verantwoordelijkheid voor leiding en toezicht bij de gemeente blijft. Heldere afspraken over taken, verantwoordelijkheden en (functionele) aansturing worden vastgelegd in een inzetovereenkomst.

In de wijk

Daarnaast zorgt de opdrachtnemer voor een laagdrempelige en herkenbare aanwezigheid in de wijk, waarbij inwoners via meerdere kanalen – fysiek, telefonisch en digitaal – toegang hebben tot ondersteuning. De dagelijkse aansturing van het wijkteam, inclusief werkverdeling, caseloadbeheer en het stimuleren van samenwerking en teamontwikkeling, maakt integraal onderdeel uit van de opdracht. Daarbij wordt gestuurd op een professionele cultuur waarin preventie, eigen kracht en het benutten van algemene voorzieningen centraal staan.

Werkwijze

De werkwijze van de wijkteams is eenduidig en herkenbaar. Dit betekent dat gewerkt wordt vanuit één gezamenlijke opdracht en aanpak, met aandacht voor tijdige afhandeling van meldingen en aanvragen, het monitoren van inzet en resultaten en het borgen van kwaliteit. Hierin vindt casusregie plaats binnen het wijkteam. Dit heeft tot doel om bij meervoudige of complexe ondersteuningsvragen één duidelijke regierol te organiseren, zodat inwoners te maken hebben met één aanspreekpunt en één samenhangend plan van aanpak. Het principe ‘één gezin, één plan, één regisseur’ wordt leidend toegepast. Werkprocessen worden zodanig ingericht dat zij aansluiten bij geldende richtlijnen, waaronder die van de VNG, en dat zij bijdragen aan integrale vraagverheldering, goede samenwerking en adequate opvolging bij onder andere crisissituaties en signalen van onveiligheid.

Registratie en monitoring

Een belangrijk onderdeel van de opdracht is het zorgvuldig registreren en benutten van informatie. De opdrachtnemer beschikt over een passend registratiesysteem dat ondersteunend is aan het werkproces en dat veilige gegevensuitwisseling met gemeentelijke systemen mogelijk maakt. Dit systeem moet daarnaast inzicht bieden in prestaties en ontwikkelingen, zodat gezamenlijke sturing, monitoring en verantwoording mogelijk zijn. Periodiek levert de opdrachtnemer managementinformatie aan over onder andere aantallen meldingen en aanvragen, doorlooptijden, aard van ondersteuningsvragen en gerealiseerde impact, en signaleert hij relevante ontwikkelingen.

Voor de overige randvoorwaarden – zoals huisvesting, facilitaire ondersteuning en de inrichting van de toegang via telefonische en digitale kanalen – staat de gemeente open voor verschillende organisatiemodellen. De inzichten die tijdens de marktconsultatie worden opgehaald, gebruikt de gemeente om te bepalen welke inrichting het meest bijdraagt aan de beoogde werkwijze van de wijkteams en aan een integrale en toegankelijke ondersteuning voor inwoners.

Van opdrachtnemer verwachten wij dat deze de uitvoering en resultaten van de werkzaamheden actief monitort en hierover periodiek inzicht geeft. Monitoring wordt daarbij niet alleen gebruikt om verantwoording af te leggen, maar vooral om samen te leren, te verbeteren en waar nodig bij te sturen. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze inzicht geeft in onder andere bereik, toegankelijkheid, ondersteuning, resultaten, samenwerking in de wijk en de ontwikkeling van de sociale basis. Daarbij sluiten registratie en rapportage zoveel mogelijk aan op de dagelijkse praktijk, zodat de administratieve belasting beperkt blijft. Opdrachtnemer neemt actief deel aan evaluatie- en ontwikkelgesprekken met de

gemeente en samenwerkingspartners, zodat ervaringen, signalen en verbeterpunten samen besproken en opgepakt worden.

Communicatie

De wijkteams vormen voor inwoners een herkenbaar en laagdrempelig aanspreekpunt in de wijk. Om deze rol goed te kunnen vervullen, is consistente en toegankelijke communicatie noodzakelijk. Het gaat daarbij zowel om algemene informatievoorziening over bereikbaarheid, werkwijze en aanbod van het wijkteam, als om het zichtbaar en bekend maken van het wijkteam in het gebied, bij inwoners, samenwerkingspartners en doorverwijzers.

De gemeente heeft in de pilotfase van de wijkteams een communicatielij, huisstijl en eerste middelen ontwikkeld. Uitgangspunt is dat de opdrachtnemer deze lij voortzet en beheert vanaf de start van de contractperiode. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de communicatie vanuit de wijkteams en voor het beheer van de daarbij behorende middelen en kanalen.

De gemeente acht het van belang dat communicatie vanuit de wijkteams herkenbaar, continu en professioneel wordt uitgevoerd. In de marktconsultatie wil de gemeente daarom toetsen hoe aanbieders de invulling van communicatietaken zien, welke randvoorwaarden daarvoor nodig zijn en welke keuzes de gemeente vooraf duidelijk moet maken.

Toegang tot het sociaal domein

Met "toegang tot het sociaal domein" bedoelt de gemeente de plek waar inwoners hun vragen over zorg, ondersteuning, jeugd, werk en participatie kunnen stellen. De wijkteams organiseren de toegang tot het sociaal domein gebiedsgericht, bij één herkenbaar en laagdrempelig aanspreekpunt in ieder gebied. Binnen de geldende wettelijke kaders en gemeentelijke richtlijnen blijft de verantwoordelijkheid voor indicatiestelling te allen tijde bij de daartoe bevoegde gemeentelijke professionals. De wijkteams zijn daarbij fysiek aanwezig in het gebied en aanvullend digitaal en telefonisch bereikbaar.

De toegang is een integraal proces waarbij vragen van inwoners in samenhang worden bekeken en zo passend mogelijk worden opgepakt. Taken die hieronder vallen zijn o.a. zorgen voor informatie en advies, uitvoeren van brede vraagverheldering over verschillende leefdomeinen, verkennen van oplossingen die aansluiten bij de eigen kracht van inwoners en hun netwerk, begeleiden van inwoners naar passende vormen van ondersteuning binnen het wijkteam of bij andere organisaties, normaliseren en het bewaken van samenhang in de ondersteuning om versnippering te voorkomen.

Bieden van basisondersteuning

Basisondersteuning betreft vrij toegankelijke, laagdrempelige ondersteuning vanuit het wijkteam, gericht op normaliseren, het versterken van zelfredzaamheid, maatschappelijke participatie en het voorkomen of uitstellen van zwaardere en geïndiceerde ondersteuning. De ondersteuning wordt gebiedsgericht, integraal en zoveel mogelijk dichtbij inwoners georganiseerd.

De gemeente ziet basisondersteuning nadrukkelijk als een doorlopende ondersteuningslijn tussen de sociale basis en maatwerkvoorzieningen. Wij constateren dat een aanzienlijk deel van de huidige ondersteuningsvragen binnen Jeugd en Wmo betrekking heeft op stabiliseren, structureren, praktische ondersteuning en het voorkomen van terugval of verslechtering. Voor een deel van deze inwoners kan tijdige en relationele ondersteuning vanuit het wijkteam voorkomen dat langdurige maatwerkvoorzieningen noodzakelijk worden. Voor de inrichting van de basisondersteuning wordt gebruik gemaakt van de gebiedsagenda die periodiek wordt opgesteld. Zie hiervoor paragraaf 4 Versterken sociale basis.

Basisondersteuning richt zich onder andere op:

- Vroegsignalering en preventie
- Ondersteuning bij structuur, regie en dagelijks functioneren
- Versterken van sociale netwerken en participatie
- Voorkomen van escalatie en terugval
- Activering en toeleiding naar algemene voorzieningen
- Ondersteuning op meerdere leefgebieden tegelijk
- Casusregie

De opdrachtnemer organiseert binnen de basisondersteuning:

- Groepsgerichte activiteiten en collectieve ondersteuning gericht op ontmoeting, participatie, praktische ondersteuning (zoals opvoeden en financiën), weerbaarheid en activering;
- Vrij toegankelijke inloopvoorzieningen zoals buurtkamers. Hierbij wordt rekening gehouden met een goede spreiding over de vijf gebieden én samenwerking met bestaande maatschappelijk initiatieven;
- Inloopvoorzieningen voor specifieke doelgroepen zoals (maar niet uitputtend) ouderen, inwoners met psychische kwetsbaarheid en inwoners met geheugenproblematiek;
- Individuele ondersteuning zonder indicatie, waar noodzakelijk aan huis.

De ondersteuning wordt uitgevoerd vanuit multidisciplinaire wijkteams die zichtbaar en outreachend aanwezig zijn in de wijk en samenwerken met huisartsen, maatschappelijke organisaties en verenigingen, vrijwilligers, woningcorporaties, onderwijs en zorgaanbieders.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze:

- Integraal werkt over meerdere leefgebieden
- Actief stuurt op preventie en vermindering van maatwerk (normaliseren)
- Flexibel ondersteuning kan op- en afschalen
- Relatieel werkt met vertrouwde gezichten voor inwoners
- Medewerkers inzet met kennis van onder andere GGZ-, LVB-, psychosociale en gezinsproblematiek
- Actief samenwerkt met de sociale basis en bestaande voorzieningen in de wijk

Aanvullend hierop gelden voor jeugd de volgende accenten:

- Vroegsignalering en normalisering van opvoed- en opgroevragen
- Versterking van het gezinssysteem en het sociale netwerk
- Nadruk op ontwikkeling, veiligheid en participatie van jeugdigen
- Aansluiting op onderwijs, kinderopvang en huisartsen

De basisondersteuning jeugd bestaat uit een aanbod van:

- Informatie en advies
 - Kortdurende ondersteuning (circa 1–5 gesprekken) gericht op opvoed- en opgroevragen
 - Praktische adviezen en psycho-educatie voor ouders en jeugdigen
- Preventieve en groepsgerichte ondersteuning
 - Opvoedondersteuning in groepsverband
 - Trainingen en workshops voor ouders en jeugdigen
 - Collectieve interventies gericht op versterken van vaardigheden en weerbaarheid
- Ambulante begeleiding jeugd en gezin. Individuele ondersteuning gericht op:
 - Versterken van zelfredzaamheid en opvoedvaardigheden
 - Voorkomen of verminderen van problematiek
 - Aanleren van vaardigheden en gedrag
 - Ondersteunen bij ontwikkelingsvragen
 - Borging van veiligheid in het gezin
 - Omgangsbegeleiding en ondersteuning van gezinsdynamiek

Deze ondersteuning wordt waar mogelijk uitgevoerd door professionals met brede generalistische kennis, aangevuld met inzet van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.

De gemeente vraagt opdrachtnemers binnen de marktconsultatie actief mee te denken over de optimale inrichting van basisondersteuning, de verhouding tussen wijkteams, sociale basis en maatwerkvoorzieningen en passende organisatie- en financieringsvormen.

Versterken sociale basis

Vanuit de brede benadering van Positieve Gezondheid is de opdrachtnemer verantwoordelijk om activiteiten te ontwikkelen die de gemeenschappelijke en individuele sociale basis versterken. De activiteiten richten zich op samenredzaamheid en meedoen & ontwikkelen. Onder “samenredzaamheid” wordt verstaan: het versterken van onderlinge steun en netwerken bij inwoners en groepen inwoners waardoor er minder beroep wordt gedaan op zorg en ondersteuning. Onder “meedoen & ontwikkelen” wordt verstaan: het stimuleren en ondersteunen van inwoners om mee te doen, eigen zelfredzaamheid te benutten en verder te ontwikkelen.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor activiteiten die bijdragen aan het **versterken van samenredzaamheid** op drie verschillende niveaus:

- Jaarlijkse gebiedsagenda's (gebiedsniveau):
 - De gemeente formuleert – samen met inwoners, vrijwilligersorganisaties, het wijkteam en andere samenwerkingspartners – vierjaarlijks de gebiedsopgave per gebied, aan de hand van een analyse van de sociale basis per gebied. Hierbij komen verschillende thema's aan bod zoals jeugd, financiën, gezondheid en zorg, sociaal netwerk, sociale cohesie en veiligheid.
- Op basis van deze gebiedsopgaven stelt het wijkteam jaarlijks (samen met een netwerk van vrijwilligersorganisaties, samenwerkingspartners en de gemeente) een gebiedsagenda per gebied op en betreft hierbij nieuw gesignaleerde ontwikkelingen.
- Netwerkontwikkeling (organisatieniveau):
 - Het wijkteam werkt aan het verbinden van bewonersinitiatieven, vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties en realiseert en ondersteunt een breed gebiedsgericht en/of stedelijk netwerk op de thema's van de sociale basis zoals jeugd, financiën, gezondheid, sport, cultuur, ontmoeten, sociale cohesie en veiligheid.
 - Het wijkteam en de netwerkpartners dragen voor de jaarlijkse gebiedsagenda's activiteiten aan die bijdragen aan de gebiedsopgaven.
 - Het wijkteam en het netwerk zorgen samen voor een betere vindbaarheid van het activiteitenaanbod voor de inwoners.
- Ondersteuning gericht op vrijwillige inzet en mantelzorg (individueel niveau):
 - Opvoedondersteuning gericht op het ondersteunen van gezinnen door andere gezinnen en vrijwilligers.
 - Vrijwilligersondersteuning gericht op het werven en vergroten van de vrijwillige inzet van inwoners.
 - Mantelzorgerondersteuning gericht op het ondersteunen van mantelzorgers door het organiseren van een collectief aanbod.
 - Ondersteuning van bewonersinitiatieven door middel van de inzet van opbouwwerk.
 - Ondersteuning bij conflicten tussen buurtbewoners door middel van buurtbemiddeling door vrijwilligers.
 - Bevorderen van de inzet van ervaringsdeskundigheid en lotgenotencontact.

Opdrachtnemer is t.a.v. **Meedoen & Ontwikkelen** verantwoordelijk voor een breed activiteitenaanbod voor jong en oud in de gemeentelijke ontmoetingscentra (in samenwerking met het sociaal beheer van de gemeentelijke ontmoetingscentra), JOC en andere samenwerkingspartners (zoals CKB en Sportbedrijf/Fitfabriek) en locaties. Deze activiteiten dragen bij aan het versterken van de individuele sociale basis waarbij:

- Opdrachtnemer stimuleert en faciliteert dat inwoners van jong tot oud meedoen, zelf initiatieven nemen en activiteiten organiseren.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er actief contact wordt gelegd tussen verschillende groepen om samenwerking te bevorderen.
- Opdrachtnemer organiseert, faciliteert en werkt samen aan een laagdrempelig aanbod aan activiteiten op het gebied van ontmoeting, ontspanning, ontwikkeling van vaardigheden, gezondheid en bewegen voor jong en oud.
- Voor de gemeentelijke ontmoetingscentra wordt er samengewerkt met het sociaal beheer van de gemeentelijke ontmoetingscentra. Zie onderdeel Operationeel en sociaal beheer en exploitatie gemeentelijke ontmoetingscentra.
 - Voor het jongerenontmoetingscentrum (JOC) geldt dat de opdrachtgever de locatie aan het Wilhelminaveld 96a ter beschikking stelt en voorlopig de gebouwkosten voor haar rekening neemt. Dit wordt vastgelegd in een gebruikersovereenkomst. Dit kan in de toekomst wijzigen. Opdrachtgever onderzoekt momenteel of en hoe het JOC kan worden toegevoegd worden aan het onderdeel operationeel en sociaal beheer en exploitatie gemeentelijke ontmoetingscentra.
 - Voor samenwerking met andere partners en locaties geldt dat opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor het maken van afspraken en de eventueel te maken gebouw- en huurkosten. Hiervoor zijn geen extra middelen vanuit de opdrachtgever beschikbaar.

Beheer en exploitatie gemeentelijke ontmoetingscentra

Bergen op Zoom kent een aantal gemeentelijke ontmoetingscentra. Een wijkteam huisvest in een ontmoetingscentrum, maar niet in ieder ontmoetingscentrum huisvest per definitie een wijkteam. Opdrachtnemer organiseert activiteiten die bijdragen aan het versterken van de sociale basis door middel van het operationeel en sociaal beheer en exploitatie van gemeentelijke ontmoetingscentra. Er is sprake van drie samenhangende deelopdrachten:

- Operationeel beheer
- Sociaal beheer
- Exploitatie

Voor informatie over de ontmoetingscentra en de deelopdrachten per locatie, zie in de tabel hieronder:

Algemene informatie	Korenaere	Fort	Wittenhorst	Noord toekomst vanaf 2030 e.v.	West toekomst vanaf 2030 e.v.	Oost mogelijk toekomst
Gebied	Oude Stad	Oude Stad	Halsteren Lepelstraat	Noord	West	Oost
Adres	Korenmarkt 7 Bergen op Zoom	Bernadettestraat 4 Bergen op Zoom	Lindelaantje 1a Halsteren	nmb	nmb	Piusplein Bergen op Zoom
Aantal m2 BVO	1.264	1.965	2.146	Ca. 300	Ca.300	Ca.885 VVO
Aantal bezoekers 2023	41.250	25.725	36.300	nvt	nvt	nb
Opdracht:						
<i>Operationeel beheer</i>	X	X	X	X	X	X
<i>Sociaal beheer</i>	beperkt	X	X	X	X	X
<i>Exploitatie</i>	X	X	X	beperkt	beperkt	X

Opdrachtomschrijving: operationeel beheer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het operationeel beheer van alle ontmoetingscentra:

- Gebruik & Toegankelijkheid: Opdrachtnemer zorgt voor sleutel- en toegangsbeheer, zaalbeheer, inrichting, horecavoorziening en voorraadbeheer.
- Veiligheid & Publieke functie: Opdrachtnemer zorgt voor gebruiksvergunningen en brandveiligheid, sociale veiligheid, legionellabeheer en beveiliging.
- Technisch & Dagelijks onderhoud: Opdrachtnemer zorgt voor schoonmaak, klein dagelijks onderhoud, installatie- en energiebeheer, verzorging buitenruimte. Dit wordt vastgelegd in met opdrachtnemer af te sluiten huurovereenkomst en demarcatielijst.
- Coördinatie en Administratie: Opdrachtnemer zorgt voor aanspreekpunt voor en toezicht op externe partijen, meldingenbeheer en administratie t.b.v. exploitatie en coördinatie.

Opdrachtomschrijving: sociaal beheer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het sociaal beheer van ontmoetingscentra zodat er sprake is van maatschappelijk meerwaarde op de volgende gebieden:

- Meedoen & Ontwikkelen (in samenwerking met het wijkteam):
 - Opdrachtnemer is – samen met het wijkteam – verantwoordelijk voor een breed activiteitenaanbod voor jong en oud en dat bijdraagt aan het versterken van de sociale basis waarbij:
 - Opdrachtnemer stimuleert en faciliteert dat inwoners meedoen, zelf initiatieven nemen en activiteiten organiseren. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er actief contact wordt gelegd tussen verschillende groepen om samenwerking te bevorderen.
 - Opdrachtnemer organiseert en faciliteert laagdrempelige activiteiten op het gebied van ontmoeting, ontspanning, ontwikkeling van vaardigheden, gezondheid en bewegen.
- Leefbaarheid & Veiligheid:
 - Opdrachtnemer zorgt voor een prettige, laagdrempelige en inclusieve sfeer in en rond het ontmoetingscentrum waarbij iedereen zich veilig en welkom voelt.

- Opdrachtnemer houdt actief toezicht op de sfeer op, signaleert sociale problemen en zorgt voor bemiddeling tussen gebruikersgroepen of omwonenden,
- Ondersteuning en informatie:
 - Opdrachtnemer zorgt voor een eerste aanspreekpunt voor vragen over de wijk of persoonlijke hulpvragen en doorverwijzing naar de juiste instanties zoals het wijkteam.
- Begeleiding Vrijwilligers:
 - Opdrachtnemer zorgt voor het coachen en motiveren van vrijwilligers die zich inzetten op onderdelen van het operationeel en sociaal beheer. Eindverantwoordelijkheid van de vrijwillige inzet ligt bij opdrachtnemer.

Opdrachtoomschrijving: exploitatie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het exploiteren van de gemeentelijke ontmoetingscentra zodat er – binnen de mogelijkheden – sprake is van een gezonde exploitatie die er als volgt uitziet:

- Opdrachtnemer streeft naar een totale exploitatie met een kostendeckingspercentage van minimaal 25% (netto omzet/totale lasten*100) passend binnen de opdracht. Opdrachtgever kan dit percentage jaarlijks wijzigen, doch uiterlijk een half jaar voor het nieuwe programmeringsjaar aanvangt.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de programmering van de ontmoetingscentra die passend is bij:
 - De doelstellingen van de transformatie en het wijkteam;
 - De maatschappelijke bestemming van de locatie conform het bestemmingplan.
- Opdrachtnemer verhuurt ruimtes voor maatschappelijke doeleinden aan derden, hierbij rekening houdend met de volgende volgorde:
 - Verhuuractiviteiten die bijdragen aan de huisvesting en activiteiten van de wijkteams hebben voorrang.
 - Verhuuractiviteiten die bijdragen aan het versterken van de individuele en gemeenschappelijk sociale basis in het gebied hebben hierna voorrang. Denk hierbij aan laagdrempelige activiteiten van verenigingen en stichtingen op het gebied van ontmoeting, ontspanning, ontwikkeling van vaardigheden, gezondheid en bewegen.
 - Voor de overige verhuuractiviteiten geldt dat verhuuractiviteiten voor privé, politieke en religieuze doeleinden zijn niet toegestaan.
- Opdrachtnemer houdt bij het gebruik en verhuur van de ruimtes rekening met het volgende:
 - Er is sprake van multifunctioneel gebruik van de verhuurbare ruimtes en zo min mogelijk sprake van permanent ruimtegebruik door één gebruiker.
 - Openingstijden worden afgestemd op de activiteiten en de behoefte van huurders.
- Het staat opdrachtnemer vrij om consumpties voor verkoop aan te bieden waarbij rekening wordt gehouden met:
 - Een gezonde leefstijl;
 - Maatschappelijk aanvaardbare prijzen voor inwoners met een laag inkomen.

Het onderdeel exploitatie is naar verwachting beperkt van toepassing op Noord en West gezien de beperkte schaalgrootte. Hier is waarschijnlijk sprake van een kostendeckende opdracht.

2.2.3 Scope per jaar

De financiële scope van de opdracht zoals uiteengezet in dit document ziet er als volgt uit:

1. Organisatie en inrichting: onderdeel van de integrale kostprijs van de onderdelen 2 t/m 5
2. Toegang sociaal domein: huidig Vraagwijzer € 450.000 + € 30.000 (op basis van 59 indicaties) = € 480.000,--
3. Basisondersteuning volwassenen: € 2.100.000 + € 2.800.000 (sociaal-maatschappelijk werk) = € 4.900.000,--
Basisondersteuning Jeugd: € 2.000.000 + € 130.000 (sociaal-maatschappelijk werk) = € 2.130.000,--
4. Versterken sociale basis (inclusief jongerenwerk): € 1.200.000,--
5. Beheer en exploitatie van gemeentelijke ontmoetingscentra: € 700.000,--

Totaal budget (per jaar): € 9.410.000,--

Dit is een indicatief bedrag. Hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.

2.3 Concept contractvorm

De gemeente Bergen op Zoom is voornemens om de wijkteams per 1 januari 2028 te effectueren. Het uitgangspunt is dat, indien de gemeente besluit over te gaan tot aanbesteding, de uitvoering van de aan de wijkteams toebedeelde taken uiterlijk per die datum wordt gestart.

De gemeente heeft de ambitie om met uitvoerende partijen te komen tot een langdurige samenwerking, die ruimte biedt voor continuïteit, doorontwikkeling en periodieke bijsturing. In dat kader verkent de gemeente het aangaan van een raamovereenkomst dan wel een reguliere overeenkomst, met één of meerdere opdrachtnemer(s). Met deze mogelijke contractvormen beoogt de gemeente een stabiele contractuele basis te leggen voor de structurele uitvoering van de wijkteamfunctie in alle wijken van Bergen op Zoom. Over de uiteindelijke contractvorm is nog geen besluit genomen; de marktconsultatie wordt mede benut om de voor- en nadelen van deze opties te toetsen.

Looptijd

De gemeente wenst een samenwerking aan te gaan die voldoende lang is om investeringen, samenwerking en kwaliteitsontwikkeling mogelijk te maken, maar tegelijkertijd proportioneel blijft. Als uitgangspunt wordt daarom verkend dat een (raam)overeenkomst een initiële looptijd van vier (4) jaar kent, met de mogelijkheid tot twee (2) verlengingsopties van telkens twee (2) jaar. De maximale contractduur zou daarmee acht (8) jaar bedragen.

Het benutten van verlengingsopties is geen automatisme. De gemeente is voornemens om, indien zij geen gebruik wenst te maken van een verlengingsoptie, dit uiterlijk twaalf (12) maanden vóór het einde van de lopende contractperiode schriftelijk aan partijen kenbaar te maken. Met deze termijn beoogt de gemeente helderheid en voorspelbaarheid te bieden aan beide partijen. De proportionaliteit en wenselijkheid van deze looptijd worden in het kader van de marktconsultatie nadrukkelijk getoetst.

Financiële kaders

De gemeente overweegt voor de uitvoering van de wijkteams te werken met een jaarlijkse budgettaire bandbreedte, bestaande uit een minimum- en een plafondbudget (indicatief € X tot € Y). Deze bandbreedte zou betrekking kunnen hebben op de volledige uitvoering van de vijf wijkteams, inclusief personele inzet, overhead en overige kosten, op basis van een all-in tarief.

Welke onderdelen exact binnen deze bandbreedte en daarmee binnen de opdracht zullen vallen, staat nog niet vast. De marktconsultatie wordt gebruikt om inzicht te krijgen in werkbare afbakeningen en de consequenties daarvan voor uitvoering en sturing.

Naast een totale bandbreedte voor alle wijkteams gezamenlijk, verkent de gemeente alternatieve verdelingsmodellen, zoals:

- een plafondbudget of bandbreedte per wijkteam;
- een plafondbudget of bandbreedte per taak of cluster van taken;
- Een door de gemeente vastgestelde prijs voor de totale opdracht.

In deze marktconsultatie wil de gemeente deze financiële uitgangspunten toetsen op uitvoerbaarheid, sturingsmogelijkheden en proportionaliteit.

Nadere opdrachten (in het geval van een raamovereenkomst)

Indien wordt gekozen voor een raamovereenkomst, is het uitgangspunt dat de dienstverlening jaarlijks nader wordt geconcretiseerd door middel van een nadere opdracht. Deze systematiek biedt ruimte om per kalenderjaar en per gebied aan te sluiten bij actuele beleidsdoelen, gebiedsopgaven en beschikbare middelen.

De gemeente bepaalt voorafgaand aan ieder kalenderjaar, binnen de kaders van de raamovereenkomst en in overleg met de uitvoerende partij(en), de aard, inhoud en omvang van de nadere opdracht. Ten behoeve hiervan levert de uitvoerende partij jaarlijks een gebiedsplan aan. Dit gebiedsplan bevat ten minste:

- een gespecificeerde begroting, passend binnen het vastgestelde plafondbudget of de bandbreedte;
- een plan van aanpak per wijk;
- een onderbouwing van de inzet, capaciteit, activiteiten en te realiseren resultaten;
- een overzicht van relevante risico's (per wijk) en bijbehorende beheersmaatregelen.

Voorafgaand aan ieder kalenderjaar stelt de gemeente het plafondbudget of de bandbreedte vast waarbinnen de jaarlijkse nadere opdracht dient te worden uitgevoerd. De gemeente is bevoegd dit financiële kader jaarlijks aan te passen, onder meer op basis van:

- vastgestelde beleidsprioriteiten;
- begrotingswijzigingen en beschikbare financiële middelen;
- wijzigingen in gebiedsopgaven of sociale ontwikkelingen;
- evaluatie van resultaten uit voorgaande jaren;
- wettelijke, organisatorische of beleidsmatige wijzigingen.

Aan de hoogte van het jaarlijkse plafondbudget of aan eventuele aanpassingen daarvan kunnen door de opdrachtnemer geen rechten voor toekomstige jaren worden ontleend. De gemeente verkent de mogelijkheid om jaarlijkse aanpassingen contractueel te beperken tot een vooraf vastgesteld percentage (bijvoorbeeld $\pm 10\%$), om zowel voor de gemeente als voor uitvoerende partijen onwenselijke budgettaire schommelingen en onzekerheid te beperken.

De gemeente beoordeelt de ingediende gebiedsplannen, inclusief begroting, op rechtmatigheid, volledigheid, doelmatigheid en de mate van aansluiting bij de beleidsdoelen. Na schriftelijke goedkeuring door de gemeente geldt het gebiedsplan als de vastgestelde nadere opdracht en zijn zowel de gemeente als de uitvoerende partij(en) gehouden aan de daarin opgenomen activiteiten, prestaties en resultaten.

2.4 Mogelijke gunningscriteria

In het kader van deze marktconsultatie verkent de gemeente Bergen op Zoom ook de wijze waarop een eventuele toekomstige aanbesteding kan worden ingericht vanuit het oogpunt van gunning. De hieronder beschreven uitgangspunten zijn indicatief en niet-bindend en dienen nadrukkelijk als gespreksinput. Op basis van de uitkomsten van de marktconsultatie kan de gemeente deze uitgangspunten aanpassen, aanscherpen of loslaten.

Gunning op basis van kwaliteit

Indien de gemeente in een toekomstige aanbesteding kiest voor het werken met een vastgesteld plafondbudget of een budgettaire bandbreedte, overweegt de gemeente om te gunnen op basis van 100% kwaliteit. In dat geval staat de prijs vast (of is begrensd) en vindt de beoordeling uitsluitend plaats op kwalitatieve criteria. Met dit uitgangspunt beoogt de gemeente:

- de focus te leggen op de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening;
- ruimte te bieden voor professioneel handelen, duurzaamheid en innovatie;
- te borgen dat middelen primair worden ingezet ten behoeve van inwoners.

De gemeente toetst met deze marktconsultatie of een dergelijk gunningsmodel in de praktijk werkbaar, proportioneel en aantrekkelijk is voor markt- en maatschappelijke partijen.

Kwalitatieve gunningscriteria

Binnen een gunning op basis van 100% kwaliteit overweegt de gemeente onder meer de inzet van kwalitatieve gunningscriteria die betrekking kunnen hebben op:

- Visie en aanpak op wijkgericht en integraal werken, waaronder de wijze waarop preventie, normaliseren, eigen kracht en netwerkversterking concreet worden vormgegeven.
- Samenwerking binnen en buiten het wijkteam, waaronder de samenwerking met de sociale basis, informele netwerken en andere relevante partners in het sociaal domein.
- Organisatie en inzet van professionals, inclusief deskundigheid, multidisciplinariteit, continuïteit, en aandacht voor vakmanschap en professionele ruimte.
- Sturing op resultaten en leren, zoals monitoring, evaluatie, datagedreven werken en het benutten van leer- en verbetercycli.
- Flexibiliteit en aanpassingsvermogen, bijvoorbeeld bij veranderende gebiedsopgaven, beleidsprioriteiten of budgettaire kaders.
- Beheersing van risico's en continuïteit van dienstverlening, inclusief de omgang met personele risico's en organisatorische veranderingen.
- Bijdrage aan maatschappelijke doelstellingen, zoals inclusie, toegankelijkheid en – waar passend – duurzaamheid.

De gemeente staat open voor suggesties vanuit de markt voor aanvullende of alternatieve kwaliteitscriteria die beter aansluiten bij de uitvoeringspraktijk.

Relatie kwalitatieve gunningscriteria en financiële kaders

Hoewel de gemeente overweegt dat een mogelijke gunning van de opdracht plaatsvindt op basis van kwaliteit, blijft financiële beheersbaarheid van belang. De gemeente verkent daarom een model waarbij:

- inschrijvers binnen een vastgesteld plafondbudget of bandbreedte een kwalitatief voorstel indienen;
- de beoordeling zich richt op de mate waarin het voorstel bijdraagt aan beleidsdoelen, binnen de beschikbare middelen;
- en de financiële uitwerking onderdeel uitmaakt van de toets op realiteitswaarde en uitvoerbaarheid, maar niet van de concurrentie tussen inschrijvers.

De gemeente nodigt marktpartijen uit om te reflecteren op de vraag in hoeverre dit model bijdraagt aan uitvoerbaarheid, transparantie en een gelijk speelveld.

Over de definitieve gunningssystematiek is nog geen besluit genomen. De inzichten uit deze marktconsultatie worden – indien de opdracht aanbesteed gaat worden – gebruikt bij het bepalen van de definitieve gunningsmethodiek, de keuze en formulering van gunningscriteria en de afweging tussen kwaliteit, sturing en administratieve lasten.