

Marktconsultatieverslag

Dienstverlening statushouders



1. Inleiding

De gemeente Bergen op Zoom heeft het voornemen een aanbesteding voor 'Dienstverlening statushouders' op te starten en heeft ter voorbereiding hierop een marktconsultatie georganiseerd. Hier hebben vijf (5) partijen op gereageerd en ieder hun zienswijze en antwoorden gegeven op een reeks vragen die betrekking hebben op de mogelijke aanbesteding. Naast een schriftelijke beantwoording van de vragen hebben ook consultatiegesprekken plaatsgevonden met iedere deelnemende partij.

Voor de volledigheid en ten behoeve van de transparantie zijn deze antwoorden ook opgenomen in onderstaand verslag. De partijen die gereageerd hebben zijn:

1. Care Forward;
2. Refugee team;
3. Stichting Vluchtelingenwerk;
4. Way Back Reintegratie;
5. Stichting WijZijn.

2. Samenvatting van de antwoorden

Hieronder vindt u een samenvatting van de ingediende antwoorden per vraag en de gegeven toelichtingen tijdens de marktconsultatiegesprekken. Een samenvatting van vraag 23 is niet opgenomen. Deze vraag zag enkel toe op de wens om deel te nemen aan de marktconsultatiegesprekken en heeft derhalve geen inhoudelijke waarde.

1. Welke trends of innovaties spelen momenteel in uw sector?

Alle partijen signaleren een duidelijke verschuiving richting maatwerk, integrale begeleiding en cultuursensitief werken. De doelgroep wordt complexer en vraagt om begeleiding die niet alleen praktisch, maar ook psychosociaal en juridisch sterk is. Daarnaast zien organisaties een groei in digitalisering, zoals digitale volgsystemen, e-learning en apps ter ondersteuning van zelfredzaamheid en monitoring. Ook de landelijke beweging richting preventie, wijkgericht werken, data-gedreven werken en versterking van de sociale basis wordt breed erkend als bepalende trend voor toekomstige dienstverlening.

2. Welke uitdagingen spelen bij vergelijkbare opdrachten?

Partijen noemen onder andere dat de complexiteit per statushouder enorm varieert, waardoor één uniform tarief niet altijd werkbaar is, zeker niet wanneer doelgroep of caseload fluctueert. Daarnaast ervaren aanbieders dat gemeenten vaak meer verwachten dan wettelijk gefinancierd wordt, waardoor er structureel een kloof ontstaat tussen taken en beschikbare middelen, vooral rondom juridische ondersteuning en langdurigere begeleiding. Verder leiden taalbarrières, psychosociale problematiek, stress en gebrek aan soepele ketensamenwerking regelmatig tot vertraging in het traject.

3. Hoe ziet u de huidige marktontwikkeling voor deze diensten/producten?

Volgens de meeste partijen beweegt de markt duidelijk richting integrale begeleiding, waarbij maatschappelijke ondersteuning steeds vaker wordt verbonden met participatie, zorg en welzijn. Eén partij benadrukt dat gemeenten zich financieel vooral richten op de wettelijke basistaken, terwijl feitelijke hulpvragen breder worden, wat tot risico's voor continuïteit leidt wanneer instroom vermindert. Een andere partij ziet een positieve ontwikkeling, namelijk dat maatschappelijke begeleiding steeds vaker wordt gecombineerd met participatie-inzet, wat bijdraagt aan snellere activering. Andere aanbieders wijzen op een toenemende vraag naar kleinschaligheid, persoonlijke begeleiding, preventie en normalisatie in de wijk.

4. Welke contractvorm (bijv. raamovereenkomst, prestatiecontract) acht u het meest geschikt en waarom?

Er bestaat geen unanieme voorkeur, maar patronen zijn zichtbaar. Twee partijen geven de voorkeur aan een raamovereenkomst met ruimte voor maatwerk of vaste trajectprijzen, omdat dit flexibiliteit biedt bij wisselende behoeften en instroomvolumes. Een andere partij pleit voor een combinatie van basisfinanciering met variabele component, zodat infrastructuur en expertise ook bij lage instroom behouden blijven. De overige partijen zien vooral een prestatiecontract met duidelijke KPI's als passende vorm, mits er flexibiliteit is om maatwerk te leveren bij complexe casuïstiek.

5. Hoe kan de gemeente als opdrachtgever bijdragen aan een succesvolle samenwerking?

Alle organisaties benadrukken het belang van heldere kaders, snelle afstemming en korte communicatielijnen tussen gemeente, ISD en de uitvoerende partijen. Daarnaast wordt gevraagd om realistische verwachtingen en efficiënte processen, aangevuld met gelijkwaardige samenwerking en structureel overleg, om herstelwerk en miscommunicatie te voorkomen. Eén partij benadrukt daarnaast het nut van een vaste overlegstructuur op maand-, kwartaal- en urgentieniveau, terwijl andere partijen nadruk leggen op snelle toegang tot ketenpartners en gezamenlijke casusbesprekingen om stagnatie te voorkomen.

6. Welke risico's ziet u bij de uitvoering van deze opdracht?

De grootste risico's liggen volgens de organisaties in de complexiteit van de doelgroep, waardoor begeleiding vaak intensiever en langduriger is dan vooraf wordt ingeschat, zeker bij gezinnen of mensen met trauma's of gezondheidsproblemen. Eén partij waarschuwt specifiek voor het gebrek aan juridische ondersteuning binnen beperkte budgetten, wat extra risicovol wordt geacht gezien veranderende migratiewetgeving. Twee partijen noemen uitval vanwege mentale druk of taalbarrières, evenals tekortschietende afstemming binnen de keten, als belangrijke oorzaken van vertraging of stagnatie. Daarnaast ziet een partij risico's ontstaan door woningtekorten, wisselende instroom en beperkte beschikbaarheid van voorzieningen zoals taallessen of participatieplekken.

7. Hoe kunnen deze risico's volgens u het beste worden beheerst?

Alle partijen noemen het belang van vroegsignalering, vaste begeleiders en regelmatige contactmomenten, zodat problemen snel zichtbaar worden en tijdig opgeschaald kan worden. Eén partij benadrukt dat structurele risico's alleen beheersbaar zijn wanneer er een stabiele basisvoorziening is, inclusief juridische expertise en vaste financiering voor infrastructuur, ook als de instroom fluctueert. Een andere partij richt zich op een combinatie van digitale monitoring, heldere verantwoordelijkheidsverdeling en nauwe afstemming met gemeentelijke regie, terwijl andere partijen pleiten voor vaste multidisciplinaire casusoverleggen en duidelijke escalatielijnen bij signalen van uitval of zorgvragen.

8. Hoeveel capaciteit is doorgaans beschikbaar voor opdrachten van deze omvang?

De beschikbare capaciteit verschilt per organisatie, maar in alle antwoorden wordt benadrukt dat deze sterk afhankelijk is van de samenstelling van de doelgroep, de benodigde intensiteit en de fluctuatie in instroom. Waar sommige aanbieders werken met flexibele teams die kunnen opschalen wanneer de caseload toeneemt, hanteren anderen vaste begeleiders met een begrensd aantal trajecten om continuïteit en persoonlijk contact te waarborgen. Enkele partijen maken een inschatting van de benodigde formatie op basis van door de gemeente gedeelde aantallen, waarbij wordt opgemerkt dat financiering per traject een risico vormt voor stabiliteit in personeelsinzet.

9. Welke duurzame oplossingen kunt u aanbieden?

Alle partijen richten zich op oplossingen die bijdragen aan structurele zelfredzaamheid van statushouders. Daarbij wordt benadrukt dat duurzame begeleiding vraagt om een combinatie van praktische ondersteuning, preventieve inzet en het versterken van sociale netwerken in de wijk. Enkele partijen benoemen dat duurzame resultaten vooral ontstaan wanneer statushouders worden verbonden met lokale activiteiten, vrijwilligersnetwerken en buurtvoorzieningen, waardoor zij zich blijvend kunnen redden binnen hun nieuwe leefomgeving. Ook wordt gewezen op het belang van continuïteit in begeleiding, zodat terugval wordt voorkomen en statushouders niet onnodig opnieuw bij zwaardere voorzieningen terechtkomen.

10. Welke innovatieve werkwijzen of technologieën zouden relevant kunnen zijn?

Uit de antwoorden blijkt dat innovatie zowel wordt gezocht in werkwijzen als in technologie. Digitale ondersteuning, zoals online check-ins, digitale voortgangsregistratie en e-learningmodules voor taal of praktische vaardigheden, wordt breed genoemd als hulpmiddel om begeleiding toegankelijk en efficiënt te maken. Daarnaast worden innovatieve methodieken genoemd die gericht zijn op zelfregie, impactmeting en data-gedreven werken. Sommige partijen benadrukken dat innovatie vooral ligt in het outreachend werken, vroegsignalering en modulaire opbouw van begeleiding, waarbij het traject voortdurend wordt aangepast aan de voortgang en behoefte van de statushouder.

11. Hoe kan de opdracht bijdragen aan sociale doelen (bijv. participatie, inclusie)?

Volgens alle partijen kan de opdracht substantieel bijdragen aan sociale doelen door vanaf het begin in te zetten op participatie, verbinding en meedoen. Het bieden van rust, structuur en betrouwbare begeleiding creëert ruimte voor statushouders om actief deel te nemen aan de samenleving. Door hen te verbinden aan vrijwilligerswerk, buurtactiviteiten of participatieprogramma's wordt het sociaal isolement doorbroken en ontstaat sneller aansluiting bij de lokale gemeenschap. Een aantal partijen benadrukt dat begeleiding niet los moet staan van andere sociale domeinen, maar juist moet worden ingebed in de brede wijkaanpak, zodat statushouders onderdeel worden van bestaande netwerken en voorzieningen.

12. Welke mogelijkheden ziet u voor inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt?

De inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt wordt door alle partijen gezien als waardevolle toevoeging. In diverse antwoorden wordt gesproken over rollen zoals buddy, taalmaatje, ervaringsdeskundige of ondersteunend vrijwilliger. Deze toepassingen bieden kansen om talenten te ontwikkelen en te groeien richting duurzame inzetbaarheid. Daarnaast dragen zij bij aan inclusie en onderlinge herkenning, omdat statushouders vaak steun ervaren van mensen die vergelijkbare ervaringen delen. Ook wordt benadrukt dat de wijkgerichte infrastructuur van veel aanbieders ruimte biedt voor oefenplekken, vrijwilligersfuncties en andere laagdrempelige vormen van participatie.

13. Hoe ziet volgens u een ideale samenwerking tussen ISD/gemeente en maatschappelijke begeleiding eruit om statushouders effectief te begeleiden?

In vrijwel alle antwoorden wordt beschreven dat goede samenwerking gebaseerd moet zijn op duidelijke rolverdeling, transparantie en korte communicatielijnen. De gemeente wordt gevraagd om kaders te stellen en toegankelijk te zijn voor afstemming, terwijl maatschappelijke begeleiding zorg draagt voor nabijheid en uitvoering. Een aantal partijen benoemt het belang van vaste contactpersonen, gezamenlijke casusoverleggen en een consequente terugkoppeling van signalen, zodat stagnatie in begeleiding wordt voorkomen. Ook wordt benadrukt dat samenwerking het meest effectief is wanneer deze wijkgericht en zichtbaar plaatsvindt, zodat signalen snel worden opgepakt en statushouders direct toegang hebben tot ondersteuning.

14. Welke rol ziet u voor ketenpartners (taalschool, participatieaanbieder, werkgevers, vrijwilligersorganisaties) en hoe zou u deze structureel betrekken in het traject?

Ketenpartners worden gezien als onmisbaar binnen maatschappelijke begeleiding. In alle antwoorden wordt benadrukt dat taalscholen, participatieaanbieders, werkgevers en vrijwilligersorganisaties een centrale rol spelen in het versterken van taalvaardigheid, participatiekansen en sociale verbinding. Verschillende partijen noemen dat structurele samenwerking het beste tot stand komt via vaste contactpersonen, regelmatige ketenoverleggen en duidelijke afspraken over ieders bijdrage aan het traject. Ook wordt het belang onderstreept van een sterk lokaal netwerk, waarin partners vroeg betrokken worden

om vertraging in participatie te voorkomen. Sommige partijen wijzen bovendien op de waarde van gezamenlijke themasessies en warme overdrachten om continuïteit te waarborgen.

15. Welke innovatieve methoden of werkwijzen ziet u om maatschappelijke begeleiding effectiever te maken?

Partijen zien innovatie vooral bij het inzetten van methodieken die zelfredzaamheid en regie bij statushouders versterken. Vaak wordt het werken met een vaste begeleider genoemd, gecombineerd met systematische opbouw van vaardigheden en aandacht voor cultuur en communicatie. Daarnaast is er veel aandacht voor cultuursensitieve benadering, planmatige begeleiding, digitale hulpmiddelen en modulair opgebouwde trajecten die aansluiten op de individuele ondersteuningsbehoefte, zoals groepsmodules of vaardigheidstrainingen. Ook worden praktijkgerichte leeropdrachten en korte, intensieve interventies genoemd als effectieve methoden, evenals collectieve begeleiding in wijken, inzet van ervaringsdeskundigen en buurtgerichte aanpakken die verbinding stimuleren en drempels verlagen.

16. Welke werkwijze acht u geschikt om signalen (uitvalrisico, zorgvragen) tijdig te herkennen en te delen binnen, en hoe zou u doorverwijzing organiseren?

Vroege signalering wordt door alle partijen gezien als cruciaal om uitval en escalatie te voorkomen. Dit gebeurt het best via vaste contactmomenten, nabijheid en een duidelijke structuur voor observatie en terugkoppeling naar de gemeente of ISD. Sommige partijen benoemen dat vrijwilligers vaak als eersten veranderingen in de thuissituatie opmerken en dat vaste afspraken binnen de keten noodzakelijk zijn voor tijdige doorverwijzing. Andere partijen wijzen op het gebruik van digitale registratiesystemen, verzuimprotocollen en realtime toegang voor gemeentelijke regie als effectieve vormen van monitoring. Daarnaast worden escalatielijnen, warme overdracht en integrale signalering binnen wijkgericht werk als belangrijke factoren benadrukt.

17. Welke methoden zijn er/ ziet u als geschikt om statushouders te leren zelfstandig keuzes te maken en problemen op te lossen?

Statushouders leren het best zelfstandig functioneren via stapsgewijze verantwoordelijkheidsoverdracht. In meerdere antwoorden wordt een opbouw beschreven van voordoen, samen doen, zelf doen met begeleiding naar volledig zelfstandig handelen. Er wordt veel gebruikgemaakt van praktijkgerichte opdrachten, reflectie en oplossingsgericht coachen om probleemoplossend vermogen te ontwikkelen. Ook wordt verwezen naar methodieken zoals Positieve Gezondheid, ABCD, peer-groepen en vaardigheidstrainingen die gericht zijn op herstel, regie en zelfredzaamheid.

18. Hoe ziet voor u de ideale sturing eruit m.b.t. de genoemde trajecten? Denk hierbij aan sturen op tijd (afroeden binnen x aantal maanden) of sturen op doelen.

Bij alle partijen overheerst de visie dat sturen op doelen het meest effectief is, omdat elke statushouder zich in een eigen tempo ontwikkelt en starre tijdsnormen niet passen binnen de diversiteit aan casussen. Tegelijkertijd wordt vaak een combinatie geadviseerd: doelgericht

werken, maar met een realistische tijdsindicatie en mogelijkheden tot verlenging als de situatie daarom vraagt. Meerdere partijen verwijzen naar landelijke richtlijnen die een minimumtraject van 12 tot 18 maanden adviseren om duurzame zelfredzaamheid te bereiken, waarbij kortere trajecten aantoonbaar lagere integratieresultaten geven.

19. Acht u het uitvoeren van de opdracht haalbaar tegen het gestelde plafondbudget? Wat maakt dat de opdracht wel/niet haalbaar is tegen het gestelde plafondbudget.

De antwoorden laten een genuanceerd beeld zien. Sommige partijen beschrijven dat de opdracht binnen het gestelde plafondbudget gedeeltelijk haalbaar is, maar dat complexe huishoudens, gezinnen of intensievere begeleiding snel leiden tot budgetdruk die de kwaliteit kan bedreigen. Andere partijen benadrukken dat het budget voldoende is voor de minimale wettelijke taak, maar onvoldoende voor bredere dienstverlening zoals juridische ondersteuning of aanvullende participatieactiviteiten. Er zijn ook partijen die stellen dat uitvoering wél haalbaar is, mits trajecten efficiënt, modulair en deels groepsgewijs worden ingericht en administratieve lasten beperkt blijven. Tegelijk wordt door een aantal partijen een bodembudget of basisfinanciering genoemd als noodzakelijk voor continuïteit, omdat fluctuaties anders leiden tot risico's in expertise en personeelsbehoud.

20. Waar bestaan voor u de kosten uit bij een dergelijke opdracht en kunt u hiervan een indicatie geven.

De grootste kostenpost bestaat volgens alle partijen uit personeelskosten, inclusief begeleiding, coördinatie, overleg, rapportage en samenwerking met ketenpartners. Daarnaast worden kosten genoemd voor juridische expertise, vrijwilligerscoördinatie, systemen, administratieve lasten en huisvesting van teams. Sommige partijen noemen concrete trajectprijzen, afhankelijk van de duur en intensiteit van de begeleiding, terwijl andere wijzen op bijkomende kosten zoals tolken, reiskosten, trainingsmateriaal en tijdsinvestering voor monitoring en registratie.

21. Acht u – naast de benoemde trajecten – andere diensten noodzakelijk om de gestelde doelen te behalen? Zo ja, om welke diensten gaat dit dan en wat zouden hiervan de kosten zijn (indicatie)?

Meerdere partijen stellen dat aanvullende diensten essentieel kunnen zijn voor bepaalde doelgroepen, zoals extra inzet voor complexe gezinnen, participatiestimulering of intensievere ondersteuning in fases met hoge psychosociale druk. Er wordt vooral gewezen op het belang van juridische ondersteuning, bijvoorbeeld bij gezinshereniging of verblijfsrechtelijke procedures, omdat dit vaak een knelpunt vormt dat buiten de basisfinanciering valt. Andere aanvullende diensten die worden genoemd zijn nazorgsprekken, mentale ondersteuning, extra taalondersteuning of gerichte groepswerkshops over zelfredzaamheid of stress, waarvan de kosten per sessie sterk kunnen variëren.

22. Welke tips, informatie of adviezen wilt u de gemeente verder meegeven dat nog niet is behandeld in de bovenstaande vragen, maar naar uw mening wel van belang is voor het opstellen van een goede uitvraag?

Partijen adviseren unaniem om realistische verwachtingen te scheppen, ruimte te bieden voor maatwerk en duidelijke randvoorwaarden mee te geven om samenwerking soepel te laten verlopen. Eén partij pleit voor het opnemen van een casus als gunningscriterium, om daadwerkelijke expertise beter te toetsen en onderscheid te maken tussen ervaren en minder ervaren aanbieders. Hierbij wordt ook een verhouding van 70% kwaliteit en 30% prijs genoemd als passend binnen deze opdracht, gezien de hoge invloed van kwaliteit op integratieresultaten. Andere partijen adviseren om participatiekansen vroeg te koppelen aan begeleiding en om voldoende ruimte te bieden voor innovatie, continuïteit, monitoring en samenwerking binnen het lokale netwerk.