



Locatiemanagement en begeleiding Oekraïense ontheemden

Verslag marktconsultatie

Referentie 2026-549
Datum: 23 augustus 2026
Status: Definitief

Inhoud

Inleiding	3
Algemeen	3
Antwoorden marktconsultatie	3

Inleiding

Gemeente Haarlemmermeer (de gemeente) heeft in voorbereiding op de aanbesteding voor het Locatiemanagement en begeleiding Oekraïense ontheemden in juni 2026 via TenderNed een schriftelijke marktconsultatie gepubliceerd. Het doel van de marktconsultatie was de marktpartijen bij het denkproces te betrekken en gebruik te maken van hun kennis en ervaring om te komen tot een effectieve aanbesteding.

De informatie uit deze marktconsultaties is gebruikt door de gemeente bij de voorbereiding van de aanbestedingsdocumenten waarbij gestreefd is de eisen en de wensen van de gemeente zo veel mogelijk aan te laten sluiten bij de mogelijkheden die de markt biedt.

Algemeen

De marktconsultatie is op 29 juni 2026 via TenderNed gepubliceerd.

Antwoorden marktconsultatie

Hieronder treft u per vraag een samenvatting van de antwoorden aan. De antwoorden zijn geanonimiseerd en in willekeurige volgorde weergegeven.

A. Algemeen

4. Over welke (kwaliteits)certificaten beschikt uw organisatie? ISO 9001, 27001, 14001 etc. en/of branchegerelateerde certificaten?

- ISO 9001 en
- ISO 14001),
- VCA, BHV,
- MHFA en het
- VGM NL-keurmerk.
- Geen ISO en of HKZ-
- NEN 4400-1/SNA-keurmerk

5. Beschikt u over een volledig geïntegreerd kwaliteitssysteem op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 voor de zorg (NEN-EN15224) of HKZ, zo ja over welke beschikt u?

- Nee

B. Ontwikkelingen

1. Wat ziet u als belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van locatiemanagement voor opvanglocaties en begeleiding voor Oekraïense ontheemden waarmee de gemeente Haarlemmermeer in een aanbesteding rekening moet/kan houden?

- een verschuiving van noodopvang naar langdurige huisvesting
- meer begeleiding naar zelfstandigheid, toenemend belang van zelfredzaamheid
- maatwerkbegeleiding
- doelgroepflexibele bekostiging

- bewonersregie/bewonersraden en samenwerking met buurt, vrijwilligers, onderwijs, werkgevers en ketenpartners.
- cultuur- en traumasensitief werken,
- transparante rapportages
- noodzaak van flexibiliteit door wisselende bewoners aantallen,
- toenemende differentiatie en kwetsbaarheid binnen de doelgroep
- de opkomst van kleinschalige, gespreide locaties
- arbeidsmarktkrapte
- toenemende participatie/werk van bewoners
- het belang van uniforme, AVG-conforme informatiehuishouding en registratie.

2. Welke factoren zijn volgens u bepalend voor een succesvolle uitvoering van deze opdracht?

- goede balans tussen professioneel locatiemanagement en persoonlijke bewonersbegeleiding,
- korte lijnen en vertrouwen tussen gemeente, opdrachtnemer en ketenpartners
- flexibiliteit
- actieve bewonersparticipatie
- vaste en herkenbare medewerkers
- ruimte voor maatwerk
- heldere rol- en verantwoordelijkheidsverdeling
- korte besluitlijnen met vooraf vastgelegde mandaten
- realistische implementatieperiode met warme overdracht
- snelle signalering van knelpunten en
- Vaste overleggen met de gemeente met maandelijkse rapportage
- Vroegsignalering
- verbinding met buurt en vrijwilligers

C. Duurzaamheid

1. Heeft u suggesties voor het opnemen van eisen of wensen ten aanzien van duurzaamheid?

- duurzaam vastgoedbeheer
- energie- en waterbesparing

- afvalscheiding
- het stimuleren van duurzaam gedrag onder bewoners
- het tegengaan van voedselverspilling
- duurzame inzetbaarheid van personeel
- beperking van reisbewegingen
- duurzaam inkopen
- korte meldroute voor lekkages/tocht
- circulaire inrichting
- een fietsreparatiewerkplaats

2. De gemeente Haarlemmermeer streeft ernaar in de aanbesteding een Social Return verplichting op te nemen van 5% van de opdrachtwaarde. Geef aan of u hieraan invulling kunt geven. Welk percentage van de opdrachtwaarde vindt u realistisch om als Social Return verplichting op te nemen?

- 2 tot 3% van de opdrachtwaarde
- Nu nog niet te bepalen of 5% haalbaar is
- 5% haalbaar mits alleen over de loonsom

D. Gunningscriteria

1. Welke gunningscriteria zou de gemeente Haarlemmermeer kunnen hanteren opdat inschrijvers zich op het gebied van kwaliteit kunnen onderscheiden? Oftewel hoe onderscheidt u zich van andere aanbieders?

- Niet alleen prijs maar ook kwaliteit beoordelen
- Aanpak bewonersbegeleiding en bewonersparticipatie
- flexibiliteit van de organisatie
- kwaliteit en diversiteit team
- Visie op opvang
- plan van aanpak met betrekking tot:
 - leefbaarheid
 - stimuleren zelfredzaamheid
 - Continuïteit en vaste gezichten
 - (sociale) veiligheid,
 - samenwerking met ketenpartners, buurt en vrijwilligers

- Incidenten en calamiteiten
- Implementatie en overdracht
- Ervaring met de doelgroep
- Casus
- Interview/presentatie
- Vast plafondtarief
- Monitoring en rapportage

2. Op welke onderdelen onderscheidt uw organisatie zich van andere aanbieders?

- Mensgerichte aanpak
- Integrale aanpak
- Bewezen ervaring

E. Prijs

1. Welke prijsonderdelen adviseert u op te nemen in het tarievenblad?

- tarieven per functie
- gewenste ureninzet per functie
- afbakening van kosten die de gemeente draagt versus de opdrachtnemer
- Onderscheid vaste, optionele en incidentele/aanvullende dienstverlening
- vond-/nacht-/weekend-/feestdaginzet,
- 24/7 bereikbaarheids-/consignatiedienst,
- projectleiding/implementatie en overdracht,
- flexibele/tijdelijke extra inzet bij opschaling,
- vervanging bij ziekte/verlof,
- reistijd/reiskosten,
- Opleiding/screening/certificering,
- rapportage/registratie, activiteiten-/participatiebudgetten
- een vaste maandvergoeding per locatie en functie/
- minimaal drie tariefvormen
- een toeslagenoverzicht;
- een tarief voor doelgroepflexibele inzet

- aparte posten voor professionele tolkvoorziening (

2. Welke functies/rollen zouden volgens u afzonderlijk moeten worden opgenomen in de tarievenstructuur?

- locatiemanager,
- teamleider/coördinator
- medewerker bereikbaarheids-/piketdienst,
- community coach/woonbegeleider,
- participatie-/activiteitencoördinator,
- administratieve/registratieondersteuning,
- flexibele invalkracht en
- afroepbare specialistische consultatie
- Nachtdienst/slaapdienst medewerker
- bereikbaarheids-/consignatiedienst
- beveiliging
- Beheerder/huismeester

3. Welke onregelmatigheidstoelagen (ORT) zijn van toepassing, uitgesplitst naar soort dagen en tijdsblokken? U hoeft de percentages zelf niet te vermelden.

- reguliere uren en uren waarop ORT van toepassing
- afzonderlijke tijdsblokken op te nemen voor avond, nacht, zaterdag, zondag en erkende feestdagen
- overwerk-/verschuivingstoelage bij roosterwijziging binnen 24 uur

4. Welke indexcijfer adviseert u te hanteren ten behoeve van de indexatie van de geoffreerde vaste prijzen?

- Consumentenprijsindex (CPI) van het CBS
- index die aansluit bij de toepasselijke cao
- samengestelde index (circa 85–90% loonkosten, 10–15% materiële kosten)

F. Implementatie en looptijd

1. Wat is volgens u de meest geschikte looptijd voor de af te sluiten overeenkomst?

- 2-3 jaar + verlengingsopties
- 3 jaar + 2 verlengingsopties van 1 jaar
- 4 jaar + verlengingsopties

2. Wat is uw benodigde implementatietijd vanaf definitieve gunning tot daadwerkelijke start uitvoering?

- 1 maandag
- 4-6 weken
- 3 maanden

G. Eisen en wensen

1. Kunt u Oekraïens sprekende medewerkers leveren? Heeft u hier ervaring mee?

- ja

2. Welke diploma's zouden de in te zetten medewerkers moeten bezitten?

- Afhankelijk van de functies
- Hbo werk- en denkniveau
- Sociaal werk of maatschappelijke dienstverlening
- BHV
- Sociaal Juridische dienstverlening
- Mbo-4 of hbo sociaal agogisch werk
- MHFA-certificering
- Mbo 2/3 met ervaring
- Bedrijfskunde/facility

3. Heeft u suggesties voor meetbare prestatie-indicatoren of outputcriteria?

kwaliteit

- continuïteit en vaste bezetting
- klant- en bewonerstevredenheid
- medewerkers met de vereiste diploma's en certificeringen
- correcte registratie van aantal, aard en tijdige afhandeling van incidenten
- bewonersparticipatie en het functioneren van de bewonersraad
- deelname aan taal/onderwijs/werk/vrijwilligerswerk/activiteiten,
- vroegsignalering en doorgeleiding
- tijdige rapportages
- samenwerking met ketenpartners

4. Gebruikt u het registratiesysteem van nieuwkomersregistratie.nl of bent u bereid dit aan te schaffen?

- Nee, maar bereid aan te sluiten
- Nee, gebruik eigen registratiesysteem
- Nee, maar wellicht bereid om aan te sluiten

H. Overig

1. Wat zouden redenen kunnen zijn om wel/niet in te schrijven op de aanbesteding?

- Wel:
 - Aansluiten bij expertise
 - Voldoende ruimte voor bewonersparticipatie
 - Heldere uitvraag
 - Meerjarig contract
 - Voldoende volume
 - Proportionele voorwaarden
 - Voldoende waardering kwaliteit
 - Aansluit bij menselijke visie
 - Gericht op partnerschap
- Niet
 - Sterke focus op prijs
 - Onevenwichtige risicoverdeling
 - Disproportionele voorwaarden
 - Ongelijk speelveld
 - Onduidelijkheid over de overgang van personeel
 - Plafondbedrag onder de reële kostprijs
 - Te korte implementatietijd
 - boeteclausules
 - Ontbrekende of gemaximeerde indexatie

2. Welke informatie heeft u nodig om een goede inschrijving te kunnen doen?

- een duidelijke omschrijving van de opdracht en gewenste dienstverlening,
- het verwachte aantal locaties/bewoners/medewerkers,

- samenstelling bewoners
- Indexatie
- opzegvoorwaarden
- budget- en tarievenstructuur
- planning
- de gewenste bezetting/openingstijden
- rolverdeling met andere partijen
- historische gegevens
- financiële gegevens
- de looptijd inclusief verlengingsopties,
- de gevraagde kwalificaties/certificeringen/ervaringseisen,
- de verantwoordelijkheidsverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer,
- de eisen aan rapportages/kwaliteitscontroles/KPI's,
- informatie over de huidige situatie en
- gewenste resultaten,
- de gunningscriteria en
- beoordelingswijze
- roosters
- mogelijkheid tot schouw
- contractvoorwaarden

3. Zijn er elementen uit eerdere aanbestedingen (van andere gemeenten) die u als goed voorbeeld ziet?

- heldere uitvraag en transparante beoordelingscriteria
- ruimte voor innovatie
- casus en interview
- transparant tarievenblad
- schouw
- realistische termijnen
- openboekbijlage bij tarievenblad
- aparte overdrachtsperiode tussen gunning en start

4. Heeft u nog andere suggesties of opmerkingen met betrekking tot de aanbesteding?

- nee
- gespreks- en dialoogrondes te houden
- participatie en samenwerking met vrijwilligers en lokale partner onderdeel van de opdracht uit te laten maken.
- aandacht voor warme overdracht
- marktconsultatiegesprek met potentiële aanbieders
- opdracht niet opknippen
- duidelijke rolverdeling locatiebeheer en beveiliging.
- conceptovereenkomst met rapportageverplichtingen en escalatiemodel
- eenduidige (huis)regels voor alle locaties
- wijzigingsruimte bij op- en afschaling vooraf vast te leggen