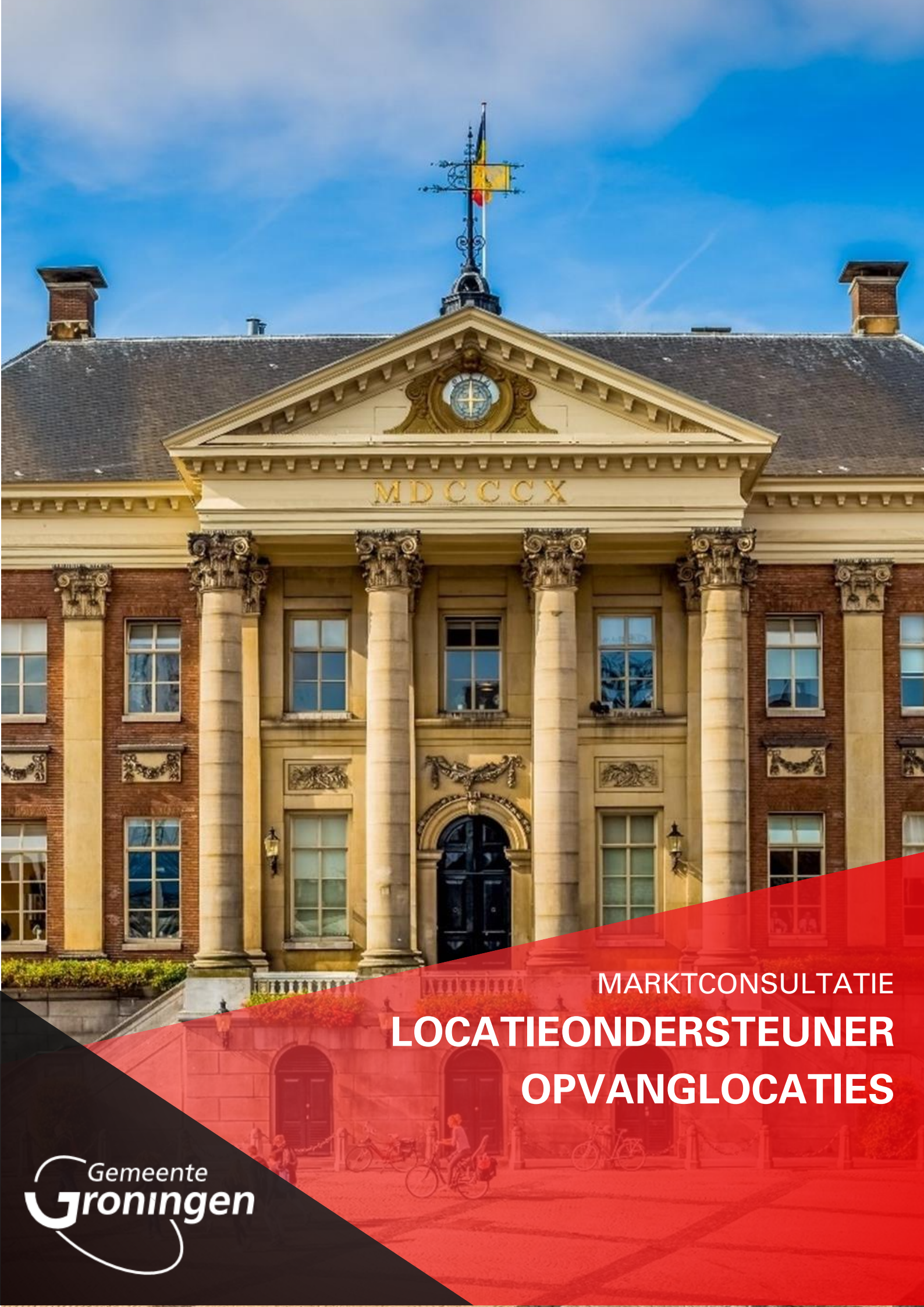


MARKTCONSULTATIE

LOCATIEONDERSTEUNER OPVANGLOCATIES

Gemeente Groningen

INHOUDSOPGAVE

DEEL 1 DE INTRODUCTIE 3

1.1 Deze marktconsultatie 3
1.2 De opdracht 3
1.3 De uitgangspunten en voorwaarden 4

DEEL 2 DE VRAGENLIJST 6

2.1 Uw bedrijfsgegevens 6
2.2 Onze vragen 6

DEEL 3 DE PROCEDURE 10

3.1 De planning 10

DEEL 1 DE INTRODUCTIE

1.1 DEZE MARKTCONSULTATIE

1.1.1 PROCEDURE IN HET KORT

Als voorbereiding op een mogelijke aanbesteding voor locatieondersteuners op opvanglocaties, voeren wij een marktconsultatie uit.

De marktconsultatie zelf is geen aanbesteding. Het maakt er ook geen onderdeel van uit. De resultaten uit deze marktconsultatie kunnen ons een beeld geven van de mogelijkheden in de markt. Ook kan het ons inzicht geven in de opzet van de mogelijke aanbestedingsprocedure.

In dit document beschrijven wij de achtergrond van deze marktconsultatie en hoe u hieraan deel kan nemen. Wij nodigen u daartoe van harte uit wanneer u belangstelling heeft.

1.1.2 ONS DOEL MET DEZE MARKTCONSULTATIE

Ons doel met deze marktconsultatie is marktpartijen te betrekken bij onze opgave. Wij vragen om een inhoudelijke en procesmatige inbreng op de beoogde opdracht. Ook kan de marktconsultatie informatie opleveren om de aantrekkelijkheid van het inschrijven te vergroten.

De belangrijkste punten om informatie over in te winnen zijn:

- Een doelmatige aanbestedingsstrategie en -procedure;
- De scope van de aanbesteding;
- Aantrekkelijkheid van de opdracht voor de markt;
- Benodigde informatie voor marktpartijen om passende aanbiedingen te doen.

1.2 DE OPDRACHT

Sinds maart 2022 beheert de Gemeente Groningen vijf (5) opvanglocaties voor nieuwkomers uit Oekraïne. Elke opvanglocatie wordt staat onder leiding van een locatiemanager. De huidige overeenkomst voor ondersteuning/beveiliging op deze locaties loopt af, waardoor de gemeente zich oriënteert op een nieuwe inrichting van de dienstverlening. De oorspronkelijke aanbesteding uit 2022 (kenmerk 86-2022) was primair gericht op beveiliging en toezicht. De ervaringen van de afgelopen jaren laten echter zien dat de ondersteuningsvraag op opvanglocaties breder is en niet altijd vraagt om traditionele beveiligingsinzet.

De Gemeente Groningen wil daarom onderzoeken hoe de ondersteuning op opvanglocaties toekomstbestendig, flexibel en doelmatig kan worden georganiseerd. Daarbij verschuift de focus van beveiliging naar locatieondersteuning gedurende de avonden, nachten, weekenden en feestdagen. De locatieondersteuner vervult een zichtbare en laagdrempelige rol op de

opvanglocatie en draagt bij aan een veilige, leefbare en goed georganiseerde woonomgeving voor bewoners. Hierbij rapporteert de locatieondersteuner aan de locatiemanager.

De gemeente beheert, zoals benoemd, vijf (5) opvanglocaties die onderling verschillen in omvang, bewonerssamenstelling, mate van zelfredzaamheid en risicoprofiel. Hierdoor verschilt ook de behoefte aan ondersteuning per locatie en gedurende de looptijd van een overeenkomst. Op sommige locaties ligt de nadruk op aanwezigheid, toezicht en signalering (beveiliging), terwijl op andere locaties de behoefte meer gericht is op gastheerschap, leefbaarheid, een slaapwachtfunctie of kleinschalige ondersteuning van bewoners en beheerorganisatie (b.v. pakketjes aannemen, deur openen wanneer iemand de sleutel vergeten is, etc.).

De werkzaamheden van locatieondersteuners kunnen onder meer bestaan uit het aanspreekbaar zijn voor bewoners en bezoekers, het bevorderen van een prettig woon- en leefklimaat, het signaleren van bijzonderheden (toezicht), het toezien op de naleving van huisregels, het ondersteunen bij incidenten en calamiteiten en het samenwerken met gemeentelijke medewerkers en andere betrokken partijen. Competenties zoals communicatieve vaardigheden, de-escalerend optreden, interculturele sensitiviteit zijn daarbij van belang. BHV-kennis is een vereiste

Met deze marktconsultatie wil de Gemeente Groningen inzicht verkrijgen in de mogelijkheden die de markt ziet om deze dienstverlening vorm te geven op in eerste instantie twee (2) opvanglocaties. Locatie 1 beschikt over 179 bewoners in vrijstaande units. Locatie 2 is wat kleinschaliger met 54 bewoners. Belangrijke aandachtspunten zijn maatwerk per locatie, continuïteit van personeel, kennis van bewoners en locatie, korte communicatielijnen, flexibele op- en afschaling en het borgen van kwaliteit. De beschreven behoeftebeelden dienen uitsluitend ter beeldvorming en vormen nadrukkelijk geen definitieve scope of personele invulling van een eventuele toekomstige opdracht.

Dienstverlening binnen kantoortijden en beveiligingsdiensten vallen buiten de scope van deze opdracht.

1.2.1 CONTACTPERSOON

Onze afdeling Shared Service Center (SSC) Inkoop verzorgt de uitvoering van deze offerteaanvraag. Gijs Bok is daarvoor de contactpersoon.

Digitaal contact gaat via het berichtenverkeer in het inkoopplatform TenderNed. Is dit niet mogelijk, dan kunt u een e-mail richten aan aanbestedingen@groningen.nl.

1.3 DE UITGANGSPUNTEN EN VOORWAARDEN

De hieronder vermeldde uitgangspunten en voorwaarden zijn van toepassing op deze marktconsultatie.

Bij deelname aan deze marktconsultatie gaat u akkoord met de uitgangspunten en voorwaarden zoals vermeld in dit document.

1. De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands.
2. Dit document is uitsluitend bestemd voor marktconsultatiedoeleinden. De informatie die wij met een mogelijke aanbesteding verstrekken kan afwijken van de informatie in dit document.
3. Met deze marktconsultatie maken wij uitdrukkelijk geen voorselectie van marktpartijen voor een mogelijke aanbesteding. Deelname biedt geen voordelen net als dat afzien van deelname geen nadelen biedt.
4. Wij hebben geen voorkeur voor een bepaalde marktpartij, leverancier of dienstverlener. Dit geldt ook voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in dit document een tekstpassage en/of vraag betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, of herkomst of een bijzondere werkwijze, merk, octrooi of type, bepaalde oorsprong, of bepaalde productie, waardoor ondernemingen of bepaalde producten worden bevoordeeld of geëlimineerd, dan dient hierbij te worden gelezen ‘of gelijkwaardig’.
5. Deze marktconsultatie is voor zowel ons als de deelnemende marktpartijen vrijblijvend. Er kunnen geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten aan Gemeente Groningen worden ontleend. Deelname biedt daarnaast geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht. Wij zijn op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of de uitvoering van een aanbesteding in het kader van het onderwerp van deze marktconsultatie.
6. Wij vergoeden geen kosten voor de deelname aan deze marktconsultatie.
7. De aangeleverde informatie verwerken wij anoniem in een business case en/of een eventueel programma van eisen. De inbreng van de deelnemende marktpartijen behandelen wij zoveel mogelijk vertrouwelijk. In ieder geval houden wij rekening met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van marktpartijen, ook bij het opstellen van eventuele externe rapportages. Aan de gegeven antwoorden op de gestelde vragen hangen wij geen waardeoordeel.
8. De door deelnemende marktpartijen ingezonden documenten beschouwen wij als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt Gemeente Groningen hiervan gevrijwaard door deze deelnemende marktpartij(en).
9. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband met uw deelname wijzen wij op voorhand af.

DEEL 2 DE VRAGENLIJST

Deze vragenlijst is als bewerkbaar bestand te downloaden via TenderNed.

2.1 UW BEDRIJFSGEGEVENS

Bedrijfsnaam
Adres
Postcode en (vestigings)plaats
Contactpersoon
Telefoonnummer
E-mailadres
Website
Korte beschrijving van uw organisatie

Mochten de gegeven antwoorden ons aanleiding geven meer informatie op te willen vragen, mogen wij u dan benaderen voor een mondelinge toelichting?

Ja ☐
Nee ☐

2.2 ONZE VRAGEN

2.2.1 VRAAG 1

De behoeften bestaan uit (toezicht), gastheerschap/gastvrouwschap, service, waak-en-slaapdienst en flexibele inzet bij incidenten gedurende avonden en weekenden.
Vraag:
Kan de markt deze verschillende vormen van dienstverlening leveren in een enkele rol? Geef aan welke diensten u zelf kunt leveren, welke logisch gecombineerd kunnen worden en waarvoor eventuele samenwerking met andere partijen nodig is.

VRAAG 2

De gemeente is benieuwd of vergelijkbare opdrachten succesvol zijn uitgevoerd.
Vraag:
Heeft u voorbeelden van vergelijkbare opdrachten waarbij slaapwachtvoorzieningen in combinatie met waak/slaapdiensten succesvol zijn toegepast binnen opvang-, woon- of zorglocaties?

VRAAG 3

Locatiemanagers hechten veel waarde aan vaste medewerkers die de locatie, bewoners, werkwijze en bijzonderheden kennen.

Vraag:

In welke mate kunt u werken met een vaste pool van medewerkers per locatie? Hoe borgt u continuïteit, vervanging, inwerken en kennis van de locatie en bewoners? Heeft u voorbeelden van werken met een vaste pool?

VRAAG 4

Voortbordurend op vraag 3 is de gemeente Groningen benieuwd naar hoelang het duurt om een poule van medewerkers op te bouwen en wegwijs te worden.

Vraag:

De opvanglocaties vinden het belangrijk dat (nieuwe) medewerkers bekend zijn met het pand en het bedrijfsnoodplan (BNP). Hoeveel voorbereidingstijd (implementatietermijn) en welke faciliteiten heeft u na gunning nodig om een ingewerkte vaste poule en reservepoule op te bouwen?

VRAAG 5

Elke dienstverlening heeft zijn eisen, opleidingen en competenties. Gemeente Groningen is benieuwd naar wat de markt adviseert voor de rol van een locatieondersteuner.

Vraag:

Welke eisen, opleidingen en competenties zijn volgens u passend voor medewerkers binnen slaapwacht, toezicht en hospitality? Betrek hierbij in ieder geval BHV/EHBO, gastvrijheid, de-escalatie, communicatie, rolvastheid en omgang met bewoners.

VRAAG 6

BHV is bij elke dienstverlening een must-have. Dit dient ten alle tijden op peil te zijn.

Vraag:

Hoe kan BHV volgens u doelmatig worden geborgd binnen de rol van locatieondersteuner?

VRAAG 7

De gemeente Groningen vraagt advies voor de overweging tussen wakkere diensten en slaapdiensten.

Vraag:

Acht u een slaapwacht-constructie (aanwezigheidsdienst) passend en werkbaar voor dit type opvang, of adviseert u op basis van uw ervaring een wakkere nachtdienst (eventueel afhankelijk van het aantal bewoners), of juist een combinatie?

VRAAG 8

Op de opvanglocaties heeft men te maken met een doelgroep Oekraïense ontheemden.
Vraag:
Welke aanvullende eisen op het gebied van competenties of hulpmiddelen (zoals kennis van cultuursensitief werken, omgaan met trauma of vertaalvoorzieningen) adviseert u ons om op te nemen in het Programma van Eisen om de rust op de locatie te bevorderen? Of adviseert u juist om dit buiten beschouwing te laten? Zo ja, waarom?

VRAAG 9

De behoefte kan gedurende de overeenkomst veranderen door ontwikkelingen op een locatie of bij incidenten. De mogelijkheid om flexibel op en af te schalen is daarom relevant.
Vraag:
Hoe kan de gemeente de dienstverlening flexibel op- en afschalen, zowel gepland als bij acute situaties? Geef daarbij aan welke responstijden, minimale inzet en financiële voorwaarden volgens u realistisch zijn.

VRAAG 10

In de huidige dienstverlening worden onder andere korte lijnen, periodiek overleg, een coördinator, werkinstructies en goede bereikbaarheid als positief ervaren.
Vraag:
Welke organisatie- en overlegstructuur adviseert u voor deze dienstverlening? Ga daarbij in op aanspreekpunten, bereikbaarheid, operationele coördinatie, incidentmelding en periodiek overleg met de gemeente.

VRAAG 11

In het huidige concept wordt onderzocht of licht ondersteunende facilitaire taken onderdeel kunnen zijn van de toekomstige dienstverlening.
Vraag:
Welke aanvullende taken kunnen volgens u doelmatig worden gecombineerd met slaapwacht, toezicht of hospitality? Benoem daarbij ook eventuele beperkingen, risico's en gevolgen voor de prijs.

VRAAG 12

Gemeente Groningen wil de opdracht aantrekkelijk in markt kunnen zetten.
Vraag:
Is deze opdracht voor uw organisatie aantrekkelijk om op in te schrijven? Welke omvang, contractduur, prijsstructuur en overige voorwaarden zijn volgens u passend binnen de kaders van de aanbestedingswetgeving? Welke voorwaarden zouden deelname aan de aanbesteding juist minder aantrekkelijk maken?

VRAAG 13

De gemeente Groningen wil de opdracht doelmatig in de markt zetten.
Vraag:
Welke geschiktheidseisen, normen/certificeringen en kwalitatieve gunningscriteria adviseert u voor deze opdracht? Welke criteria zijn volgens u daadwerkelijk onderscheidend en gedurende de uitvoering meetbaar?

Denk bijvoorbeeld aan personele continuïteit, flexibiliteit, opleiding, communicatie, kwaliteit en beheersing van onderaanneming.

VRAAG 14

De gemeente Groningen wil de opdracht doelmatig in de markt zetten.
Vraag:
Welke belangrijke risico's, aandachtspunten of marktontwikkelingen ontbreken volgens u in deze marktconsultatie en zouden wij moeten meenemen bij het opstellen van een eventuele aanbesteding?

DEEL 3 DE PROCEDURE

3.1 DE PLANNING

Wij gebruiken onderstaande planning voor deze marktconsultatie. Wij kunnen hiervan afwijken.

De planning		
24-11-2026		Publicatie van de marktconsultatie
8-12-2026	12:00	**Uiterste termijn van indiening antwoorden**
Optioneel		Mondelinge toelichtingen

3.1.1 HET INSTUREN VAN UW ANTWOORDEN

Wij willen u vragen de antwoorden op deze marktconsultatie in het format van bijlage 1 bij ons indienen via TenderNed. Wij verzoeken u dit uiterlijk op de in de planning vermelde datum en tijdstip in te dienen. Na 12:00 op 8-12-2026 vervalt de mogelijkheid om te reageren.

3.1.2 DE ANTWOORDEN MONDELING LATEN TOELICHTINGEN DOOR DEELNEMERS

Mochten wij naar aanleiding van de gegeven antwoorden meer informatie wensen, dan kunnen wij er voor kiezen (een aantal) deelnemers uitnodigen voor een mondelinge toelichting op hun antwoorden. Het aantal gesprekken is afhankelijk van het aantal partijen dat deelneemt aan de marktconsultatie.

De eventuele mondelinge toelichtingen verwachten wij in januari 2027 te houden.

3.1.3 DELEN VAN EEN (GEANONIMISEERD) EINDVERSLAG

Nadat alle resultaten van deze marktconsultatie zijn verwerkt tot een verslag, rapport en/of aanbeveling, worden de resultaten binnen de gemeente Groningen voor interne doeleinden gedeeld.

Gaan wij over tot de uitvoering van een aanbesteding, dan wordt het geanonimiseerde eindverslag als bijlage bij de aanbesteding gepubliceerd.