

Samenvattend verslag
Marktconsultatie december 2025
Fase-Z Wonen



Referentie: 24.Z.095
Status: definitief
Datum: 30-1-2026

1. Inleiding

De gemeente Zwolle heeft in het kader van de inkoopprocedure 'Fase-Z Wonen' een marktconsultatie gehouden. Zorgaanbieders zijn middels een openbare publicatie op TenderNed uitgenodigd om deel te nemen aan de marktconsultatie (TenderNed kenmerk: TN 558558). In totaal waren vier zorgaanbieders aanwezig en zij hebben input geleverd op een aantal onderwerpen.

Dit document is een samenvattend verslag van de marktconsultatie.

2. Algemeen

De marktconsultatie is plenair gehouden, waarbij alle deelnemers gezamenlijk in één ruimte aanwezig waren. Voor de consultatie is een PowerPoint presentatie opgesteld, die als leidraad is gebruikt voor het gesprek. Deze presentatie is als afzonderlijke bijlage opgenomen. Dit verslag is opgesteld aan de hand van deze presentatie en volgt dezelfde opbouw.

Datum: woensdag 17 december 2025

Tijd: 09.30 – 13.00 uur

Locatie: Stads kantoor gemeente Zwolle

Aanwezige aanbieders:

1. GewoonZeS
2. JP van den Bent
3. Limor
4. Omega Groep

Functionarissen aanwezig namens de gemeente:

1. Projectleider
2. Beleidsadviseur Beschermd Thuis en GGZ
3. Coördinator Wmo Wonen van het Sociaal Wijkteam
4. Inkoopadviseurs van het Shared Service Centrum Ons
5. Externe adviseurs van Bureau HHM

3. Verslag

Slide 1: Welkom en voorstelronde

De projectleider van de gemeente Zwolle heet iedereen welkom, waarna de aanwezigen zich kort voorstellen.

Slide 2: Programma

De projectleider geeft een toelichting op het programma.

Tijd	Onderdeel
09:15 – 09:30 uur	Inloop
09:30 – 09:40 uur	Start: Welkom en voorstelronde
09:40 – 11:00 uur	Bespreken reacties a.d.h.v. de volgende thema's: - Productomschrijving - Huurbijdrage - Time-out - Voorkeur kleinschalige woonvorm - Implementatie - Overige punten/ algemene punten
11:00 – 11.15 uur	Pauze
11:15 – 11:45 uur	Toelichting (pilot) crisisplekken
11:45 – 12:15 uur	Toelichting kostprijsonderzoek door Bureau HHM
12:15 – 12:30 uur	Afsluiting en vervolg
12:30 – 13:00 uur	Lunch

Slide 3: Thema 1 Productomschrijving

Doelgroep

Door de gemeente Zwolle is toegelicht dat Fase-Z wonen een voorziening is voor een groep van ongeveer 25 inwoners. Het betreft een doelgroep die de gemeente al geruime tijd moeilijk kan huisvesten binnen de bestaande voorzieningen, onder meer omdat ze onaangepast gedrag laten zien, agressief gedrag kunnen vertonen en moeilijk begeleidbaar zijn. De wens van de gemeente is om voor deze doelgroep een passende plek te vinden.

- Aanbieders geven aan de doelgroep te herkennen en zien gelijkenissen met het product Begeleid Wonen.

Begeleiding

Individuele en groepsgerichte begeleiding

De gemeente licht toe dat de doelgroep zich minder goed leent voor groepsdynamiek en het functioneren in een community. Er wordt niet uitgegaan van gezamenlijke groepsactiviteiten (zoals iets samen ondernemen), maar een beheersmatige aanpak binnen de groep is wel noodzakelijk. De benodigde inzet bestaat primair uit aanwezigheid op locatie, toezicht en ingrijpen wanneer nodig. De gemeente verwacht geen strakke begeleidingsplannen met uitgebreide doelen waaraan gewerkt moet worden, maar vooral inzet die erop gericht is dat iemand kan aarden en dat een bewoner bij escalatie niet direct hoeft te vertrekken.

Aan aanbieders wordt gevraagd hoe zij de uren in de productomschrijving beoordelen en of deze toereikend zijn. Specifiek wordt gevraagd of de uren voor groepsbegeleiding passend zijn, gelet op de gegeven toelichting op wat daaronder wordt verstaan.

- Een aanbieder geeft aan dat deze doelgroep zo min mogelijk bemoeienis wil van anderen (begeleiders, maar ook andere bewoners). Nabijheid van personeel is dan vaak voldoende en er is doorgaans weinig behoefte aan actieve begeleiding.
- Een andere aanbieder herkent het beeld, maar geeft aan dat wanneer de jongeren eenmaal een plek hebben, zij beter in beeld komen en er geleidelijk meer contact en verbinding kan ontstaan. Dit gebeurt in kleinere stappen. De bewoners krijgen de ruimte, maar de begeleiders monitoren ze wel en sturen waar nodig bij. Overdag is begeleiding op locatie aanwezig en wordt nabijheid geboden. In de avonden en weekenden is er geen fysieke aanwezigheid, maar wel bereikbaarheid. De aanbieder geeft aan te streven naar zo min mogelijk time-outs, maar merkt op dat dit ook wat van de aanbieder vraagt.
- Er is gesproken over de toelichting op de invulling van groepsbegeleiding. De gemeente benadrukt dat met de groepsuren geen daginvulling wordt bedoeld. De uren zijn berekend per bewoner per week voor de beheersmatige aanwezigheid op de groep (bezetting/toezicht), niet voor het uitvoeren van groepsactiviteiten. Het gaat erom dat begeleiders op locatie aanwezig zijn voor de groep, niet dat bewoners gezamenlijk activiteiten ondernemen. Conclusie is dat de term 'groepsbegeleiding' als verwarrend wordt ervaren.
- Voor het kostprijsonderzoek vormen de uren uit de productomschrijving de uitgangspunten. Bureau HHM licht toe dat de productomschrijving uitgaat van vier uur individuele begeleiding per cliënt per week en drie uur groepsbegeleiding per week. Deze uren kunnen verspreid ingezet worden over vijf dagen (maandag tot en met vrijdag). In de avonden en weekenden is bereikbaarheid gewenst.
- Met de gegeven toelichting geven de aanbieders aan dat het aantal uren zoals opgenomen in de productomschrijving voldoende is voor deze doelgroep.
- Een aanbieder geeft aan dat in vergelijking met het product Begeleid Wonen vergelijkbare uren worden genoemd. Tegelijk wordt opgemerkt dat deze doelgroep

mogelijk minder vraag naar 'actieve' zorg heeft, waardoor in rustige perioden ruimte kan ontstaan. Daar staat tegenover dat bij escalatie de inzet juist sterk kan toenemen. De aanbieder vindt het daarom lastig om op dit moment een definitieve afweging te maken. De doelgroep wordt gezien als zwaarder dan Begeleid Wonen (meer aan de bovenkant van die doelgroep), waardoor het lastig is om precies te bepalen of de uren toereikend zijn. De insteek wordt niet als onlogisch gezien, maar er wordt wel een risico benoemd bij het samen plaatsen van bewoners. Ook in een kleinschalige setting kan onderlinge beïnvloeding leiden tot escalatie.

Ongeplande momenten

De gemeente licht toe dat met 'ongeplande momenten' wordt bedoeld dat bij deze doelgroep een crisissituatie kan ontstaan. In dat geval moet ondersteuning op korte termijn beschikbaar zijn. Het kan dus een langere tijd rustig zijn en op andere momenten (ineens) intensief. Dit valt binnen het product/de dienstverlening.

- Een aanbieder vraagt of er ruimte is om binnen het aanbod eenvoudiger op- en af te schalen. Daarbij wordt toegelicht dat deze doelgroep eerder op locaties is afgewezen en dat het belangrijk is dat bewoners bij escalatie niet direct hoeven te vertrekken want je kunt ze dat ze ergens wel kunnen blijven. De aanbieder geeft aan dat er soms (tijdelijk) extra inzet nodig is: kortdurend extra ondersteunen is mogelijk, maar langdurige intensivering past niet altijd binnen de reguliere uren. De aanbieder vraagt daarom of in zulke situaties snel het gesprek kan worden gevoerd over tijdelijke opschaling en passende afspraken, met korte lijnen en een snelle afhandeling.
- Een andere aanbieder benoemt daarbij dat het een reëel risico bij kleinschalige woonvormen: wanneer één bewoner ontregelt, kan dat effect hebben op de anderen. Bewoners zijn beïnvloedbaar en vanwege hun achtergrond en kwetsbaarheden gevoelig voor escalatie binnen de groep. Opschaling naar Beschermd Wonen zal bij deze doelgroep naar verwachting niet snel aan de orde zijn.
- De gemeente geeft aan dat flexibiliteit mogelijk is binnen de individuele begeleidingsuren: niet alle uren zijn wekelijks nodig. Uren die in rustige perioden niet worden ingezet, kunnen op een later moment worden ingezet wanneer extra ondersteuning nodig is.
- Een aanbieder geeft aan dat het helpt wanneer vooraf duidelijk is dat de financiering is geregeld voor momenten waarop veel inzet nodig is. Dan kan de organisatie tijdig beoordelen of extra personeel nodig is en welke acties daarvoor vereist zijn, met een financiële basis als randvoorwaarde. Dit maakt het mogelijk om bij een daadwerkelijke crisissituatie tijdelijk extra inzet te leveren.
- Als mogelijke oplossing noemt een aanbieder het hanteren van een extra product (bijvoorbeeld Begeleiding complex) in crisissituaties, zodat tijdelijk extra uren kunnen worden toegekend.

Mix professional / functiemix

De gemeente licht toe dat in de productomschrijving ook mbo-3 is vermeld. Het voorstel is om dit aan te passen naar 50% mbo-4 en 50% hbo. Aan aanbieders wordt gevraagd of deze verhouding aansluit bij de daadwerkelijke inzet. Daarnaast vraagt Bureau HHM welke salarisschalen daarbij horen.

- Aanbieders geven aan dat de voorgestelde functiemix passend is.
- Ten aanzien van de salarisschalen reageren aanbieders verschillend, mede doordat zij verschillende cao's hanteren. Er wordt genoemd dat mbo-4 in schaal 6 valt en hbo in schaal 8. Een andere reactie is dat medewerkers zijn ingeschaald in FG 40. Ook wordt genoemd dat gewerkt wordt met schaal 35 en schaal 40, waarbij de inschaling meer samenhangt met de wensen/ambities en ervaring van de medewerker dan met het opleidingsniveau.
- Verder geeft een aanbieder aan dat het goed is om ook te kijken naar de inhoud van de begeleiding en waar de eindverantwoordelijkheid ligt.

Slide 4: Thema 2 Huurbijdrage

De gemeente licht toe dat de wens is dat de jongere een bijdrage (huur) betaalt aan de woonkosten. Dit past volgens de gemeente bij het 'gewone leven'. De gemeente wil dat jongeren eraan wennen dat wonen kosten met zich meebrengt en dat daar een bijdrage tegenover staat. De gemeente geeft aan nu te zien dat bij de doorstroom naar zelfstandig wonen een gat ontstaat wanneer jongeren dit niet gewend zijn. De gemeente wil deze normalisering, en verkent hoe dit het beste vorm kan krijgen. Daarbij is de wens om dit zo min mogelijk via het CAK te laten lopen. De doelgroep leeft voornamelijk van een uitkering. Het kan uitkomen dat er koppelverkoop is tussen zorg en huren. We zoeken een vorm die meest passend en werkbaar is.

- Aanbieders geven aan dat dit veel vraagt en dat het mede afhangt van de vraag of het pand eigendom is van de aanbieder. Eén aanbieder geeft aan hiermee geen ervaring te hebben. Een andere aanbieder geeft aan dat binnen Begeleid Wonen geen huurbijdrage wordt gevraagd, maar dat jongeren daar wel leren om geld te reserveren voor vaste lasten, zoals verzekering en eten.
- Aanbieders geven aan dat moet worden nagedacht over de wijze waarop dit vorm krijgt. Bijvoorbeeld: wat als een bewoner slechts een beperkte bijdrage kan leveren (bijvoorbeeld € 75)? Wie betaalt dan het resterende deel? Hoe wordt de bijdrage bepaald, wordt het per individu berekend of vooraf als vaste prijs vastgesteld? En wat gebeurt er als iemand niet betaalt: gelden dan consequenties vergelijkbaar met het 'gewone leven' (zoals dat je eruit moet)?
- Een aanbieder geeft aan dat, als er sprake is van een huurovereenkomst, dit juridisch risico's kan meebrengen. Beëindiging is dan niet eenvoudig, omdat er rechten kunnen

ontstaan. De vraag is daarom hoe dit het beste kan worden benoemd en contractueel kan worden ingericht, zodat het zoveel mogelijk wordt vormgegeven als een bijdrage.

- Een aanbieder vraagt of het een optie is om bij deze doelgroep te stellen dat zij verplicht onder budgetbeheer moeten zijn zodat de aanbieder een garantie heeft over de betaling.
- Een aanbieder noemt de optie om te verkennen of de jongere een bijdrage ook op een andere manier dan in geld kan leveren, bijvoorbeeld door deelname aan dagbesteding. De aanbieder stelt de vraag of 'bijdragen aan het normale leven' altijd financieel moet worden ingevuld, mede omdat het vaak gaat om jongeren met beperkte middelen. In plaats van een financiële bijdrage wordt voorgesteld om de jongere te laten ervaren dat wonen en verblijf niet vanzelfsprekend zijn en dat daar eigen inzet tegenover kan staan.

Slide 5: Thema 3 Time-out

De gemeente licht toe dat het uitgangspunt is dat het traject van de jongeren niet wordt gestaakt. Doel is te voorkomen dat de jongeren langdurig in de maatschappelijke opvang terechtkomen, omdat de gemeente bij deze doelgroep ziet dat zij daar niet beter van worden. Er kan daarom een time-out worden ingezet, met als uitgangspunt dat de jongere daarna kan terugkeren, tenzij de situatie dermate ernstig is dat dit niet verantwoord is. Er is gevraagd hoe de time-outperiode kan worden ingevuld en hoe dit gezamenlijk kan worden ingericht. Daarbij is ook de vraag opgeworpen of dit überhaupt te organiseren is, of dat in de time-outperiode van de jongere wordt verwacht dat hij/zij zelf een oplossing vindt (bijvoorbeeld tijdelijk elders verblijven, bijvoorbeeld bij de Herberg). Vanuit Beschermd Wonen (regionaal) is er één spoedplek bij de RIBW (boven de herberg).

- Een aanbieder geeft aan dat zij bekend zijn met spoedplekken vanuit de zorgkantoren en ook het regionale product Beschermd Wonen.
- Aanbieders geven aan dat een time-out bij een andere gecontracteerde aanbieder in de praktijk lastig is, omdat er doorgaans geen (beschikbare) plekken zijn. Als mogelijke oplossing wordt genoemd om time-outplekken structureel te financieren, zodat aanbieders hier capaciteit voor kunnen reserveren.
- Bureau HHM vraagt om een inschatting van hoe vaak een time-out voorkomt en hoeveel time-outplekken nodig zouden zijn voor circa 25 bewoners (bijvoorbeeld: is dat gemiddeld één keer per cliënt per jaar?). Een aanbieder geeft aan dat dit doorgaans incidenteel is; bij een vergelijkbare opdracht met 24 bewoners gaat het om één à twee keer per jaar. Tegelijk wordt opgemerkt dat de behoefte moeilijk te voorspellen is en dat het in sommige situaties ook vaker kan voorkomen.
- Een aanbieder benadrukt dat het organiseren van time-outmogelijkheden ook belangrijk is voor het personeel. Als het uitgangspunt is dat jongeren op een vaste plek kunnen blijven, moet aan de "achterkant" goed zijn geregeld wat er gebeurt bij escalatie. Voorkomen moet worden dat iemand herhaaldelijk kort wordt weggestuurd

en vervolgens terugkomt zonder dat de situatie verbetert, omdat dit de draagkracht van het team onder druk zet. Daarom wordt het belang genoemd van een time-out-of crisisplek waar iemand tijdelijk heen kan, zodat het team kan herstellen en er ruimte ontstaat voor vervolgacties. De aanbieder ziet het nut van een escalatieladder en vooraf gemaakte afspraken, met als uitgangspunt dat escalaties een gezamenlijk vraagstuk zijn waarbij partijen elkaar nodig hebben. Hierbij wordt opgemerkt dat het naar verwachting niet vaak voorkomt, maar dat wanneer het gebeurt samenwerking essentieel is.

- De vraag is gesteld of het hebben van een escalatieladder een voorwaarde is om te kunnen inschrijven, of dat deze na gunning samen met de gecontracteerde aanbieders kan worden opgesteld. Aanbieders geven aan dat zij intern al met een escalatieladder werken en dat zorgkantoren dit ook hebben uitgewerkt. Er wordt daarom aangegeven dat het prima is om de escalatieladder na gunning gezamenlijk op te stellen.

Slide 6: Thema 4 Voorkeur kleinschalige woonvorm

De gemeente licht toe dat de voorkeur uitgaat naar kleinschalige woonvormen, bij voorkeur geclusterd en zonder losse plekken in de wijk. Uitgangspunt is minimaal 4 en maximaal 14 plekken op één locatie. Combineren met Maatschappelijke Opvang (MO) kan, maar niet met Geclusterd Wonen Beschermd Thuis (GWBT) of Beschermd Wonen (BW).

- Een aanbieder geeft aan dat het positief is dat gecombineerd kan worden met MO.
- Er is gesproken over de keuze voor kleinschalige woonvormen. Door de gemeente is toegelicht dat bij een grotere locatie de kans groter is dat negatief gedrag elkaar versterkt. Een kleinere setting is beter beheersbaar. Geclusterd wonen heeft de voorkeur vanwege de nabijheid en de mogelijkheid om toezicht en ondersteuning te organiseren. De gemeente geeft aan dat de huidige populatie circa 15 à 16 personen is en verwacht niet dat dit veel meer dan 25 wordt.
- Er is gevraagd wat het betekent als er twee aanbieders zijn die ieder 14 plekken aanbieden. De gemeente geeft aan dat dit nog een vraagstuk is en dat het projectteam nog onderzoekt wat wenselijk is ten aanzien van het aantal aanbieders

Slide 7: Thema 5 Implementatie

De gemeente licht toe dat het streven is dat er per 1 januari 2027 plekken beschikbaar zijn. De vraag is hoe in de periode van 1 juli 2026 tot 1 januari 2027 maatwerk kan worden geboden, vooruitlopend op de implementatie. De gemeente wil voorkomen dat er bij de ingangsdatum van de overeenkomst geen plekken beschikbaar zijn. De gemeente benadrukt dat het uitsluitend gaat om inwoners van de gemeente Zwolle.

- De gemeente licht toe dat Begeleid Wonen voor bestaande indicaties kan doorlopen tot en met eind 2028. Nieuwe instroom is vanaf 1 juli 2026 niet meer mogelijk, omdat

het contract dan afloopt. Er is daarom sprake van een overbruggingsperiode van 1 juli 2026 tot 1 januari 2027 (ingangsdatum van de overeenkomst voor Fase-Z Wonen).

- Een aanbieder geeft aan een locatie met studiowoningen te hebben die geschikt is voor de doelgroep. Als er na 1 juli 2026 een plek vrijkomt, kan de aanbieder deze niet vrijhouden tot de start van de nieuwe overeenkomst en zal de plek worden ingevuld. Leegstand kunnen aanbieders zich niet permitteren.
- De gemeente geeft de toezegging dat, als een aanbieder is gecontracteerd voor Fase-Z Wonen en er in de overbruggingsperiode een plek vrijkomt, er een gesprek met de gemeente plaatsvindt. In dat gesprek wordt verkend welke maatwerkoplossing mogelijk is om de plek te behouden.

Slide 8: Overige punten/ algemene punten

Er is gevraagd of aanbieders nog andere algemene punten willen bespreken. Er zijn geen verdere punten ingebracht.

Slide 9: Crisisplekken

De gemeente licht toe te willen onderzoeken of één of twee plekken gedurende het hele jaar kunnen worden gefinancierd, zodat deze kunnen worden ingezet voor crisissituaties. Het gaat om jongeren die bijvoorbeeld acuut uitvallen bij de jeugdzorg of bij locaties voor Beschermd Wonen. Het betreft een 18+ doelgroep; in sommige gevallen is sprake van ondersteuning vanuit de verlengde Jeugdwet. Aanleiding is onder meer dat de beschikbare capaciteit vaak volledig bezet is. De gemeente geeft aan dat bij De Herberg één regionale spoedplek beschikbaar is, die op jaarbasis ongeveer 70% bezet is. De verwachting is dat een (of twee) extra plek(ken) vergelijkbaar benut zal/zullen worden, eventueel ook in combinatie met time-outplekken.

- Aanbieders geven aan dat ze dit een goed plan vinden.
- Er is gesproken over wie dan verantwoordelijk is voor de begeleiding. De gemeente geeft aan dat de begeleiding wordt gegeven door de aanbieder die de crisisplek heeft.
- De gemeente licht toe dat één of twee aanbieders een crisisplek gegund kunnen krijgen, afhankelijk van het aantal beoogde plekken. Als de crisisplek niet bezet is, kan deze ook als time-outplek worden ingezet. Daarbij wordt benadrukt dat het primair gaat om een crisisplek voor jongeren die elders uitvallen en direct een vervolgplek nodig hebben; crisis en time-out zijn dus verschillende situaties en moeten uit elkaar worden gehouden. De gemeente geeft aan dat bij de spoedplek bij De Herberg een verblijf soms ook een maand of langer duurt. Het uitgangspunt is dat tijdens het verblijf wordt gezocht naar een passend vervolg.
- Een aanbieder geeft aan dat het goed is om definities van 'crisis' en 'time-out' te verduidelijken, zodat helder is wat hieronder wordt verstaan.
- Er is gesproken over het aantal plekken. Een aanbieder geeft aan dat een tijdelijke andere omgeving en andere begeleiding soms al helpend kan zijn; even ergens anders

kunnen zijn. Dit zou kunnen pleiten voor twee plekken verdeeld over twee aanbieders. De gemeente geeft aan te onderzoeken of één of twee plekken het meest passend zijn als lokale oplossing voor Zwolle, ook in financieel opzicht. Daarbij wordt benadrukt dat het niet per se gaat om de meest complexe inwoners, maar om een overbruggingsplek voor iemand die tijdelijk elders moet verblijven.

Slide 9: Toelichting kostprijsonderzoek door bureau HHM

Door Bureau HHM is een presentatie en toelichting gegeven op het kostprijsonderzoek.

Er is benadrukt dat de productomschrijving bepalend is: daarin staat wat de gemeente gaat vragen. Omdat het om een nieuw product gaat, kan niet worden uitgegaan van “hoe het nu wordt gedaan”, maar worden de elementen uit de productomschrijving vertaald naar een kostprijsmodel. Het uitgangspunt is een gemiddeld efficiënte aanbieder. Een tarief wordt als reëel beschouwd wanneer het voldoet aan criteria ten aanzien van proces en inhoud; het hoeft daarbij niet voor alle aanbieders volledig kostendekkend te zijn. Keuzes in de productinvulling kunnen voor de ene aanbieder gunstiger uitpakken dan voor de andere.

Het tarief moet aansluiten bij de uitvoeringspraktijk van de gemeente en daarmee bij de productomschrijving. Om dit te toetsen wordt aan aanbieders gevraagd of het tarief (en de gemaakte keuzes) naar hun gevoel aansluit bij de door de gemeente gekozen invulling.

Het vervolg is dat er een marktconsultatie plaatsvindt waarin bureau HHM toelicht hoe zij de opbouw van het kostprijsmodel vormgeven. Aanbieders kunnen tijdens de marktconsultatie vragen stellen en reageren. Daarna is er ruimte voor schriftelijke reacties met onderbouwing. HHM maakt een overzicht van alle reacties en verwerkt waar passend aanpassingen in het definitieve tariefrapport. Het tarief wordt uitgedrukt per eenheid, bijvoorbeeld per etmaal of per week.

Slide 11: Afsluiting

De gemeente licht toe dat naar aanleiding van deze bijeenkomst een verslag wordt opgesteld waarin de reacties op hoofdlijnen worden weergegeven. De bevindingen van de bijeenkomst vormen input voor de inkoopprocedure en de inkoopdocumenten. De productomschrijving wordt nader uitgewerkt en er volgt nog een marktconsultatie over het tarief.

De gemeente is voornemens de opdracht eind eerste kwartaal 2026 te publiceren. De marktconsultatie over het tarief vindt daarvoor plaats (begin 2026).