

Algemene informatie

Aanbesteding: Fase-Z Wonen
Aanbestedende Dienst: Gemeente Zwolle
Referentie: 24.Z.095
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr. 1
Onderwerp: Huurcomponent van € 340

Vraag:

In de Bijlage X Kostprijsonderzoek en tarieven Fase-Z (april 2026) staat dat een zorgaanbieder zelf een huurcomponent van € 340 innen van de cliënt. Hiervoor is een opslag van 1% risico toegepast voor de administratieve lasten en het risico wat hiermee gemoeid gaat. Kunt u toelichten hoe u tot dit bedrag bent gekomen?

U geeft daarbij aan dat het deels voor risico is. Welke risico ziet u en hoe heeft u dit gekwantificeerd?

Antwoord:

Het innen van de huurcomponent kan een extra administratieve handeling opleveren wanneer een cliënt niet op tijd de huur betaalt en de zorgaanbieder achter het vorderen van de huurcomponent moet gaan. We achten dat de opslag van 1%, aan de overhead, voldoende is om dit risico te dekken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr. 2
Onderwerp: Bereikbaarheidsdienst

Vraag:

U geeft rondom de bereikbaarheidsdienst een tegenstrijdigheid aan. U stelt dat bereikbaarheidsdiensten worden geleverd door dezelfde medewerkers als overdag aanwezig zijn (gelijke functiemix) en dat deze vorm van bereikbaarheid is niet uniek voor de cliënten van

Fase-Z Wonen en kan worden gecombineerd. Daarom verdelen we de kosten van deze bereikbaarheidsdienst over gemiddeld 36 cliënten.

Als de bereikbaarheidsdienst moet worden geleverd door mensen die overdag aanwezig zijn, dan

is de bereikbaarheidsdienst wel uniek. Deze 2 uitgangspunten zijn conflicterend. Wij verzoeken u 1 van de uitgangspunten te laten vervallen.

Antwoord:

Bij de bereikbaarheidsdienst wordt niet uitgegaan van het leveren van de begeleiding door dezelfde medewerkers, maar het betreft de gelijke functiemix. Dit maakt dat de bereikbaarheidsdienst niet uniek is en kan worden gecombineerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 1.13

Vraag:

Meldingen aan de gemeente vinden zo snel mogelijk plaats, uiterlijk binnen twee werkdagen, met daarbij een beschrijving van de calamiteit of het geweld en de cliënt waar deze is gesignaleerd.

Vraag: Bij de meeste toezichthouders (waaronder de IGJ) worden 3 werkdagen gehanteerd.

Vanwaar is gekozen voor de termijn van 2 werkdagen?

Antwoord:

Opdrachtgever past dit aan naar 3 werkdagen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 10.8

Vraag:

Opdrachtnemer mag alleen de daadwerkelijk geleverde zorg bij Opdrachtgever onder voorwaarden zoals vermeld in het Beschrijvend document.

Vraag: De doelgroep kenmerkt zich onder andere door wisselende begeleidingsbehoeften en inwoners die zich in bepaalde fasen kunnen terugtrekken. Hierdoor kan het voorkomen dat meerdere contactpogingen nodig zijn of dat sprake is van no-show. Hoe wordt in dit kader omgegaan met de tijd en inspanning die wordt besteed aan het leggen, behouden of herstellen van contact? Valt deze inzet onder daadwerkelijk geleverde zorg?

Antwoord:

Er wordt betaald op basis van de bezette etmalen via het etmaaltarief of bij langdurige afwezigheid via het afwezigheidstarief. We gaan er hierbij vanuit dat de Opdrachtnemer de inzet levert conform de productomschrijving met het aantal individuele begeleidingsuren en nabijheid, hierbij hoort dus ook tijd en inspanning die behoort bij leggen en behouden/herstellen van contact, maar hier wordt niet daadwerkelijk op bekostigd maar is opgenomen in het etmaaltarief.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Programma van Eisen - eis 8.6

Vraag:

Bij deze eis staat vermeld dat er jaarlijks een CEO wordt aangeleverd. Wij hanteren een cyclus van 1x per 2 jaar. Dit vragen financiers ook. Dit vraagt van aanbidders een extra inzet. Hiervoor is geen compensatie opgenomen in de kostprijsberekening. Wij stellen voor dat u de eis schrapt of dat er een compensatie komt in de kostprijsberekening.

Antwoord:

In 2.1 van het PvE staat vermeld dat het CEO 1x in de 2 jaar dient te worden uitgevoerd. Deze zinsnede zullen we tevens toevoegen aan 8.6 van het PvE.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eis 7.12

Vraag:

U geeft aan dat bij overlijden niet meer gedeclareerd mag worden. Laten we vooral hopen dat deze situatie zich niet voordoet. Mocht dit wel het geval dan heeft de begeleiding na overlijden nog het nodige werk en is de woning ook niet per direct beschikbaar. Wij stellen voor dat in dit geval er voor een periode van 2 weken nog wel gedeclareerd mag worden.

Antwoord:

Opdrachtgever past dit niet aan. Gezien het feit dat er geen zorg meer geleverd kan worden aan Inwoner mag er niet meer gedeclareerd worden. Datum overlijden is datum einde zorg.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen, vragen Fase-Z Wonen vraag 1

Vraag:

Vraag 1: Tarief vs. gevraagde prestaties

In de aanbestedingsstukken wordt voor Fase-Z Wonen een tarief van € 99,96 per etmaal gehanteerd. Tegelijkertijd worden onder andere de volgende eisen gesteld:

- 24/7 telefonische bereikbaarheid;
- binnen 30 minuten ter plaatse kunnen zijn;
- minimaal 2 à 3 ongeplande signalerende contactmomenten per week;
- borging van continuïteit van ondersteuning;
- waarborgen van een veilige woon- en leefomgeving;
- inzet van gekwalificeerd personeel conform de gestelde kwalificatie-eisen.

Kan opdrachtgever nader toelichten op welke wijze in het kostprijsonderzoek is vastgesteld dat het vastgestelde etmaaltarief reëel en toereikend is voor het uitvoeren van alle genoemde verplichtingen, inclusief overhead, huisvestingsgerelateerde verantwoordelijkheden, achterwachtendiensten, kwaliteitsborging en personele bezetting?

Antwoord:

Er is een proces doorlopen waarbij op basis van de productomschrijving, gehouden marktconsultaties en benchmark is gekomen tot parameterwaarden die leiden tot het tarief. Daarbij is een toets gehouden op de regionale uitvoeringspraktijk uitgaande van een gemiddeld efficiënte aanbieder, zoals voorgeschreven o.b.v. het wettelijk kader (AmvB). Daarnaast verwijzen wij u naar de rapportage (bijlage X kostprijsonderzoek en tarieven Fase-Z), waarin de verdere onderbouwing te lezen is. Overigens ontvangt Opdrachtnemer naast dit etmaal tarief ook maandelijks de bijdrage huurcomponent van Inwoner wat betekent dat u €11,17 per etmaal via de Inwoner ontvangt en het etmaaltarief hiermee uitkomt op € 111,13. Ook dit staat in paragraaf 2.8 van het kostprijsonderzoek uitgelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.
8

Onderwerp:

Vraag 2

Vraag:

Vraag 2: Scheiding wonen en zorg

Opdrachtgever kiest binnen Fase-Z Wonen voor een constructie waarbij wonen en zorg van elkaar zijn gescheiden en inwoners een bijdrage leveren aan de huurcomponent.

Kan opdrachtgever toelichten hoe aanbieders worden geacht uitvoering te geven aan hun verantwoordelijkheid voor veiligheid, leefbaarheid, stabilisatie en passende bewonerssamenstelling wanneer sprake is van zelfstandige woonrechten en de mogelijkheden tot zorginhoudelijke sturing hierdoor beperkt kunnen worden?

Antwoord:

Er zijn geen zelfstandige huurrechten. Het gaat om een vorm van koppelverkoop zoals die nu ook bestaat bij BGW en BW. Echter om het ware leven zo veel mogelijk te volgen en in de toekomst de overgang naar zelfstandig wonen zo klein mogelijk te maken verwachten wij (zoals binnen de Maatschappelijke Opvang al jaren het geval is) dat een marktconforme huurcomponent betaald wordt aan de aanbieder. In het inkoopdocument in paragraaf 2.9.7 staat uitgelegd hoe deze huurcomponent is vastgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Acceptatieplicht en veiligheid

Vraag:

In de aanbestedingsstukken wordt enerzijds uitgegaan van een acceptatieplicht, terwijl anderzijds van aanbidders wordt verwacht dat zij een veilige woonomgeving waarborgen voor bewoners en medewerkers.

Kan opdrachtgever verduidelijken:

- welke mogelijkheden aanbidders hebben om een plaatsing te weigeren wanneer sprake is van veiligheidsrisico's;
- welke criteria worden gehanteerd om te beoordelen of een inwoner passend is binnen Fase-Z Wonen;
- hoe de verantwoordelijkheidsverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer eruitziet wanneer veiligheid en plaatsbaarheid met elkaar conflicteren?

Antwoord:

Zoals opgenomen in het PvE 7.4 mag er door Opdrachtnemer geen selectie van Inwoner plaats vinden op grond van godsdienst, levernssovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of welke grond dan ook en daarmee op deze onderdelen een acceptatieplicht. Opdrachtnemer kan wel plaatsing weigeren als de veiligheid in geding is. Ook het SWT screent op veiligheid middels het toetsingskader wat voorafgaand aan het afgeven van de beschikking wordt uitgevoerd. Opdrachtgever heeft als uitgangspunt een dekkend zorglandschap en wil voorkomen dat er een wachtlijst ontstaat met Inwoners die geen aanbieder wil plaatsen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Spoedplek en beschikbaarheidsrisico

Vraag:

de beschikbaarheidsvergoeding is opgebouwd;

- hoe wordt omgegaan met leegstand;
- hoe wordt omgegaan met situaties waarin uitstroom stagneert waardoor de spoedplek tijdelijk niet beschikbaar is;
- welk risico ten aanzien van beschikbaarheid en bezetting bij de aanbieder ligt en welk risico bij opdrachtgever?

Antwoord:

Hiervoor verwijzen wij u naar bijlage X (kostprijsonderzoek en tarieven), paragraaf 2.9 vanaf pagina 14.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Personele inzet en deskundigheid

Vraag:

De doelgroep wordt omschreven als een doelgroep met psychische kwetsbaarheden waarbij sprake kan zijn van agressie, manipulatief gedrag, dwangmatig gedrag en zelfbeschadigend gedrag.

Kan opdrachtgever toelichten hoe de gevraagde personele deskundigheid, hbo-inzet, scholing, coaching, achtervang en overige kwaliteitseisen zijn betrokken in het kostprijsonderzoek en op welke wijze is vastgesteld dat het vastgestelde tarief hiervoor voldoende ruimte biedt?

Antwoord:

Hiervoor verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 7.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Tegenstrijdigheid vrijwilligersaansturing

Vraag:

In de productomschrijving wordt vermeld dat vrijwilligers onder directe aansturing staan van minimaal een mbo-4 professional. In het Programma van Eisen wordt vermeld dat vrijwilligers onder directe aansturing staan van een hbo-professional.

Antwoord:

In het PvE wordt dit aangepast naar mbo-4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Begeleidingsintensiteit spoedplek

Vraag:

De spoedplek is bedoeld voor inwoners in een acute situatie van dreigende dakloosheid en instabiele woonomstandigheden. Tegelijkertijd wordt gesproken over een gemiddelde begeleidingsintensiteit van één uur per dag.

Kan opdrachtgever nader concretiseren:

- welke minimale begeleidingsintensiteit wordt verwacht gedurende de stabilisatiefase;
- welke verwachtingen bestaan ten aanzien van ongeplande inzet buiten kantooruren;
- op welke wijze deze verwachtingen zijn verwerkt in de bekostiging van de spoedplek?

Antwoord:

Dit is moeilijk te voorspellen en echt afhankelijk van de situatie en geplaatste Inwoner. Dit kan (vaak bij het inhuisen) de eerste periode intensief zijn omdat er veel geregeld moet worden. Maar het zou ook kunnen dat de problematiek minimaal is maar we willen voorkomen dat een 18 jarige in de herberg terecht komt. 2. Ongeplande inzet buiten kantooruren kunnen voorkomen omdat iemand rond die tijd opvang nodig heeft. Er moet dan veel geregeld worden waardoor dit niet mogelijk is om te organiseren binnen de kantooruren. 3. Hiervoor verwijzen wij u naar bijlage X kostprijsonderzoek en tarieven. Zoals ook in deze bijlage is toegelicht kan indien nodig bij tijdelijk extra benodigde inzet, de module crisis ingezet worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.
14**Onderwerp:**

Positie Fase-Z ten opzichte van Beschermd Wonen

Vraag:

Uit de aanbestedingsstukken blijkt dat Fase-Z Wonen mede wordt ontwikkeld als alternatief voor Begeleid Wonen en instroom in Beschermd Wonen moet voorkomen.

Kan opdrachtgever toelichten op welke wijze de gemeente de verhouding ziet tussen:

- de zwaarte van de doelgroep;
- de gevraagde verantwoordelijkheden van de aanbieder;
- het tarief van Fase-Z Wonen;

en hoe dit zich volgens opdrachtgever onderscheidt van reguliere vormen van Beschermd Wonen of andere intensieve woonvoorzieningen?

Antwoord:

Begeleid wonen stopt en een deel van deze doelgroep kan zelfstandig wonen met Thuisondersteuning en eventueel 24/7 component. Daarnaast hebben we in Zwolle Geclusterd Wonen Beschermd Thuis. Dit is wonen in een community. De doelgroep van fase-Z kan nog niet zelfstandig wonen en willen/kunnen niet wonen in een community waarbij er ook sprake is van wederkerigheid. Beschermd Wonen is voor deze doelgroep niet passend omdat deze ondersteuning te intensief is.

De doelgroep van Fase-Z heeft niet de intensieve ondersteuning van Beschermd wonen nodig maar zelfstandig wonen is nog een stap te ver. De zwaarte van de doelgroep zit dus tussen deze twee vormen in.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Rekenmodel kostprijs

Vraag:

Zou u het rekenmodel van de kostprijs in Excel aan de inkoopdocumenten willen toevoegen? U heeft wel beschreven hoe u tot de tarieven bent gekomen, maar de feitelijke doorrekening ontbreekt. Op deze wijze kunnen we onvoldoende volgen of de formules wel juist zijn toegepast?

Antwoord:

Het rekenmodel van de kostprijs in Excel wordt niet aan de inkoopdocumenten toegevoegd. De informatie uit de excel staat in de bijlage van de rapportage (bijlage X kostprijsonderzoek en tarieven Fase-Z)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Kostprijs bereikbaarheidsdienst

Vraag:

Op pagina 17 is een uitwerking van de kostprijs weergegeven. Bij het onderdeel bereikbaarheid is geen bedrag opgenomen. Dit veronderstelt dat er geen bedrag voor is opgenomen. Klopt deze veronderstelling?

Antwoord:

Deze veronderstelling klopt niet, deze is wel opgenomen in het tarief. Deze is opgeplust bij de € 96.04 en is opgebouwd zoals in de rapportage weergegeven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Reistijd

Vraag:

U geeft aan dat er geen sprake is van reistijd, terwijl de invulling deels ook ambulant wordt ingegeven. Daarmee klopt u veronderstelling niet dat er geen reistijd zal zijn. Daarom verzoeken wij u voor deze variabele een aanvulling te doen voor de reistijd

Antwoord:

Bij Fase-Z Wonen woont de client op de locatie van de zorgaanbieder en de begeleiding vindt daar plaats. Dat begeleiding op ongeplande momenten plaatsvindt, maakt de inzet niet deels ambulant. De variatie zit in intensiteit en momenten van begeleiding, niet in de plaats van de inzet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen

Ref.nr.
18

Onderwerp:
ORT

Vraag:

In het rekenvoorbeeld is aangegeven dat er geen percentage voor ORT wordt toegepast. Gaat de gemeente ervanuit dat naast de bereikbaarheidsdienst er geen ORT van toepassing is. Met andere woorden dat de begeleiding alleen doordeweeks is tijdens kantoortijden?

Antwoord:

ORT vrije uren zijn breder dan alleen kantooruren, daardoor kan inzet ook plaatsvinden breder dan alleen kantoortijden, zoals beschreven in de cao's GGZ en SW.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

4 jun 2026

Percelen:

P1 Fase-Z Wonen