Verslag marktconsultatie 1: inhoud en product

Ambulante Begeleiding – Gemeente Zwolle

22 oktober 2026

Inleiding

De gemeente Zwolle heeft in het kader van de nieuwe inkoop 'Ambulante Begeleiding' op 22 oktober 2026 de eerste marktconsultatie gehouden. Deze marktconsultatie is onderdeel van het proces om te komen tot een kwalitatief goede inkoopprocedure, zowel wat betreft de inhoud als de procedure.

Aanbieders zijn via een openbare publicatie op TenderNed uitgenodigd om deel te nemen aan de marktconsultatie. Dit document bevat een samenvattend verslag van de marktconsultatie.

De volgende 32 aanbieders waren vertegenwoordigd [1] (op alfabetische volgorde)

1. Arckin
2. Autlook
3. Beter Thuis Wonen Holding
4. Bloezem
5. Buurtdiensten Nederland
6. Carinova
7. Coöperatie Boer en Zorg
8. Coöperatie Dichtbij U.A.
9. Creating Balance
10. De Nieuwe Zorg Thuis
11. Eleos christelijke GGZ
12. Frion
13. Icare
14. Incluzio
15. JP van den Bent
16. Klaver4you
17. LIMOR
18. MT Thuiszorg
19. Omega Groep
20. PGVZ
21. Professionals in NAH
22. Profila Zorggroep
23. reBUILD Drachten
24. Stichting Empower Zwolle
25. Stichting Humanitas DMH
26. Stichting Interakt Contour Groep
27. Stichting Jados
28. Stichting Kadera
29. Stichting RIBW Groep Overijssel
30. Stichting Timon
31. Stichting Vereen
32. Tzorg

Toelichting

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

[1] Deze lijst is gebaseerd op de tijdens de bijeenkomst ingevulde naamkaartjes. Mogelijk zijn niet alle aanwezige aanbieders hierin opgenomen, bijvoorbeeld doordat de naam niet is genoteerd of het naamkaartje niet beschikbaar was voor verwerking.

Agenda

- 15:15-15:20 uur: Welkom
- 15:20-15:30 uur: Inleiding en doel bijeenkomst
- 15:30-16:55 uur: Dialoog
  Dialoog 1: Productomschrijving
  Dialoog 2: Sociale basis
  Dialoog 3: Innovatie
- 16:55-17:05 uur: Afsluiting

Verslag

1. Ambulante begeleiding en doel

Het huidige contract genaamd ‘integrale thuisondersteuning’ is gestart in januari 2022 en loopt af op 31 december 2027. Voor de nieuwe inkoop is ervoor gekozen om Ambulante Begeleiding en Hulp bij het Huishouden als afzonderlijke producten in te kopen.

Ter voorbereiding op de nieuwe inkoop organiseert de gemeente Zwolle marktconsultaties. Op 22 oktober 2026 vond de eerste marktconsultatie plaats. Tijdens deze bijeenkomst stonden de inhoud en de concept Productomschrijving van Ambulante Begeleiding centraal. Ook is het vervolgproces van het inkooptraject toegelicht.

Voorafgaand aan de marktconsultatie zijn de concept productomschrijving en drie bespreekonderwerpen gedeeld met de aanbieders. Aanbieders zijn gevraagd hierop te reageren:

1. Productomschrijving
2. Sociale basis
3. Innovatie

De ontvangen reacties zijn door de gemeente beoordeeld en waar mogelijk verwerkt. Tijdens de marktconsultatie is vervolgens gericht gesproken over de onderwerpen die aanleiding gaven tot nadere bespreking. Het doel van de marktconsultatie is het voorbereiden en vormgeven van de toekomstige aanbesteding. Het nieuwe contract gaat in op 1 januari 2028.

2. Inkooptraject

De gemeente heeft de planning voor het vervolgproces op hoofdlijnen toegelicht. Daarbij is aangegeven dat aanbieders zich via TenderNed kunnen aanmelden voor marktconsultatie 2 en 3.

Onderdeel	Wanneer
Marktconsultatie 1: Productomschrijving en inhoud	22 oktober 2026
Marktconsultatie 2: SROI en kostprijsonderzoek	5 november 2026
Marktconsultatie 3: Wet Bibob	8 december 2026
Publicatie	Kwartaal 1 2027
Gunning onder voorbehoud onderzoek Wet Bibob	Kwartaal 2 2027
Definitief contract	(voor) zomer 2027

3. Evaluatie dag voorjaar 2026

In het voorjaar 2026 heeft de evaluatie plaatsgevonden met de huidige aanbieders. Uit deze evaluatie kwamen de volgende 5 belangrijkste punten naar voren:

1. Flexibiliteit bij de inzet behouden
2. Goede samenwerking behouden: korte lijnen
3. Eigen kracht en netwerk van inwoner benutten
4. Ondersteuning met digicontact
5. Aandacht voor 24 uurs bereikbaarheidsdienst

4. Dialoog Productomschrijving

N.B.: De omlijnde tekst bij 'Dialoog' is overgenomen uit de presentatie. Onder 'Bespreking' staat een samenvatting van wat hierover tijdens de marktconsultatie is besproken.

Dialoog 1a – Onderscheid tussen de producten

Uitgangspunten:

- Een inspanningsgerichte bekostiging (PxQ).
- Drie producten: behoudgerichte, ontwikkelgerichte en specialistische begeleiding.
- Hoofddoel van de begeleiding is bepalend voor keuze tussen behoudgericht en ontwikkelgericht.
- Specialistische begeleiding is bedoeld voor uitzonderingssituaties
- Behoud- en ontwikkelgericht is zoals in het huidige contract ondersteunende en activerende indicaties bestaan. Er is een nieuw product, namelijk specialistische begeleiding.

=> Is dit duidelijk?

Bespreking:

Toegelicht is dat in de nieuwe contractering wordt gewerkt op basis van PxQ (inspanningsgerichte uitvoeringsvariant). Dit betekent dat niet langer wordt gewerkt met trajectfinanciering. Er worden drie producten onderscheiden: behoudgerichte, ontwikkelgerichte en specialistische begeleiding. De eerste twee sluiten grotendeels aan bij de huidige ondersteunende en activerende begeleiding, alleen zijn de termen anders. Specialistische begeleiding wordt toegevoegd als een nieuw product voor een beperkte groep inwoners voor wie aanvullende expertise nodig is. Behoudgerichte en ontwikkelgerichte begeleiding vormen het grootste deel van de ondersteuning, en specialistische begeleiding is nadrukkelijk voor de uitzonderingssituaties. Ongeveer 95% van de situaties kan prima onder behoudgerichte en ontwikkelgerichte begeleiding vallen. Het gaat vooral om de uitzonderingen waarbij specialistische begeleiding nodig is op inschatting van het SWT.

Een vraag is gesteld of aanbieders bij de aanbesteding op het geheel moeten inschrijven of dat het ook voor één deel kan. Door de gemeente is toegelicht dat de voorgenomen lijn als volgt is:

1. Behoudgericht en ontwikkelgericht: deze onderdelen worden aan elkaar gekoppeld. Een aanbieder die inschrijft, moet beide vormen kunnen leveren. Op basis van de praktijkervaringen ziet de gemeente het niet als een optie om deze producten los te trekken.
2. Specialistisch: tijdens de marktconsultatie was nog niet besloten of aanbieders hier afzonderlijk op konden inschrijven of dat zij ook de overige twee producten moesten kunnen leveren.[2]
3. Doelgroepen: net als bij de vorige aanbesteding is het voornemen om aanbieders de mogelijkheid te geven zich in te schrijven voor specifieke doelgroepen, zoals LVB, psychiatrie, NAH en ouderen.

[2] Na de marktconsultatie is hierover een keuze gemaakt. Een aanbieder die inschrijft voor specialistische begeleiding, moet ook behoudgerichte en ontwikkelgerichte begeleiding kunnen leveren.

Een vraag is gesteld of, vanuit het uitgangspunt dat de Wmo tijdelijk is, niet alle begeleiding ontwikkelgericht is. De volgende toelichting is gegeven door de gemeente:

- De Wmo is niet voor alle inwoners tijdelijk. Bijvoorbeeld bij inwoners met een LVB of chronische psychiatrische problematiek. Dit gaat niet over, alleen de mate ervan kan veranderen. Er kunnen nog wel kleine stappen worden gezet, maar op een gegeven moment is het plafond bereikt. De begeleiding is behoudgericht. Bijvoorbeeld bij de doelgroep ouderen zal vaker sprake zijn van behoudgerichte begeleiding. Ook daar kunnen nog kleine ontwikkelingen mogelijk zijn, maar de begeleiding is vooral gericht op het behouden van de zelfredzaamheid.
- Met ontwikkelgerichte begeleiding wordt bedoeld dat de begeleider actief met een inwoner aan de slag gaat om ontwikkeling te realiseren. Dit kan bijvoorbeeld gedurende een periode één of twee jaar, waarna ook een plafond kan worden bereikt.

Er is gesproken over de doelgroepen in relatie tot de productindeling. Bijvoorbeeld bij de doelgroep NAH gaat het vaak om inwoners die in behoudgericht komen omdat zij het plafond van hun ontwikkeling hebben bereikt. Over het algemeen hebben inwoners die ontwikkelgerichte begeleiding ontvangen inzicht in hun ziektebeeld, hebben zij een doel en zijn zij bereid om mee te werken aan hun ontwikkeling. Bij inwoners die behoudgerichte begeleiding ontvangen, kan juist sprake zijn van weinig of geen ziekte inzicht en kunnen emoties of gedrag sterk wisselen. Het begeleiden van deze inwoners kan daardoor juist zwaardere competenties van een begeleider vragen. Als aandachtspunt is daarom meegegeven dat behoudgerichte begeleiding niet per definitie minder zware competenties van een begeleider vraagt dan ontwikkelgerichte begeleiding. Ook is het voorbeeld van huishoudelijk geweld genoemd en de vraag gesteld of dit onder specialistische begeleiding valt.

Door de gemeente is toegelicht:

- De doelgroep op zichzelf bepaalt niet hoe ingewikkeld de begeleiding is. NAH is bijvoorbeeld niet per definitie ingewikkeld, maar kan dat in bepaalde situaties wel zijn. Het gaat om de individuele inwoner en de persoonlijke situatie. Het is dus niet aan de voorkant in 'beton gegoten' dat een bepaalde doelgroep altijd onder behoudgerichte, ontwikkelgerichte of specialistische begeleiding valt.

Een vraag is gesteld of bij behoudgerichte en ontwikkelgerichte begeleiding twee opties kunnen worden ingebouwd: voor lichtere en zwaardere cliënten. Het onderscheid wordt dan niet gemaakt op basis van de doelgroep, maar op basis van een complexiteitstoets bij de indicatiestelling.

Door de gemeente is toegelicht:

- Er is voldoende ruimte in het huidige model. Er wordt gewerkt met drie assen in de tabel. Eén van de assen betreft het aantal resultaatgebieden en een andere as is de intensiteit. Bij de intensiteit kan worden aangegeven of meer of minder begeleiding nodig is. Ook de complexiteit kan hierin worden meegenomen.

Voor specialistische begeleiding vragen we een HBO professional.

- Is dat passend?
- Krijgen we dan ook een medewerker die een hbo-diploma heeft?

Bespreking:

Toegelicht is dat bij specialistische begeleiding in de kostprijsberekening rekening wordt gehouden met uitbetaling op hbo niveau. De gemeente verwacht bij dit product dan ook dat een hbo geschoolde begeleider wordt ingezet en op hbo niveau wordt uitbetaald. De vraag is gesteld of dit voor aanbieders interessant en haalbaar is.

Als achtergrond is door de gemeente toegelicht:

- De gemeente is voornemens deze keuze te maken op basis van de ervaringen en signalen van aanbieders gedurende de huidige contractperiode.
- Als voorbeeld is gegeven dat de gemeente recent een rechtszaak met een inwoner heeft verloren, waarbij de rechter heeft aangegeven dat de gemeente een hbo geschoolde begeleider moet inzetten. Het SWT heeft toen verschillende aanbieders benaderd en kreeg als terugkoppeling dat dit niet mogelijk is en dat hiervoor een ander tarief nodig is.
- Toegelicht is dat wanneer met één product wordt gewerkt, het lastig is om uit te komen voor de situaties waarin een hoger geschoolde begeleider nodig is. Door te differentiëren in producten kan beter worden aangesloten bij de verschillende hulpvragen. Zoals aangegeven is de huidige ervaring dat het met twee producten lastig is om de kleine groep inwoners te bedienen waarvoor meer specialistische begeleiding nodig is, vandaar het derde product. De AMvB schrijft voor dat de gemeente een reële prijs betaalt die past bij de kwaliteitseisen die worden gesteld. Wanneer de inzet van een hbo opgeleide medewerker wordt gevraagd, ligt het daarom in de lijn om daar in het tarief rekening mee te houden.

De vraag is gesteld of er ruimte is om bij de voorwaarden breder te kijken. Genoemd is bijvoorbeeld de mogelijkheid om een Associate Degree (AD) geschoolde medewerker of een ervaren mbo opgeleide medewerker in te zetten, wanneer deze goed aansluit bij de inwoner en de hulpvraag. Hiermee zou meer ruimte ontstaan voor de juiste matching.

Door de gemeente is toegelicht:

- Specialistische begeleiding is niet het best passende product wanneer de hulpvraag met ontwikkelgerichte begeleiding kan worden opgelost.
- De ervaring van het SWT is dat, wanneer specifiek een hbo geschoolde begeleider nodig is, het in de praktijk moeilijk kan zijn om deze inzet te realiseren en wordt teruggekoppeld dat daarvoor een ander tarief nodig is. Met het derde product wordt geprobeerd hier een antwoord op te geven.

Als aandachtspunt is meegegeven om bij de verdere uitwerking breder te kijken naar wat specialistische begeleiding vraagt. Het gaat daarbij niet alleen om het opleidingsniveau van de begeleider, maar om het totaalplaatje aan benodigde expertise bij een ingewikkelde casus. Als voorbeelden zijn de mogelijke inzet van een gedragsdeskundige en andere professionals genoemd. Daarbij is ook aangegeven dat een gedragsdeskundige niet per se bij de aanbieder in dienst hoeft te zijn, omdat bijvoorbeeld ook via een betrokken behandelaar een gedragsdeskundige beschikbaar kan zijn.

Over het algemeen geven de aanbieders aan dat het passend is om aan specialistische begeleiding andere eisen te stellen zodat duidelijk is dat er een onderscheid is met ontwikkelgerichte begeleiding.

Ook is besproken of specialistische begeleiding een optie moet zijn waarop aanbieders afzonderlijk kunnen inschrijven, of dat aanbieders verplicht worden alle drie de producten te kunnen leveren als zij inschrijven voor een specifieke doelgroep. Vanuit de aanbieders is aangegeven dat specialistische begeleiding bij voorkeur als optie wordt aangeboden. Daarbij is ook aangegeven dat, wanneer voor specialistische begeleiding volledige inzet op hbo niveau wordt vereist, dit met name aanleiding geeft om het product optioneel te maken.

Diverse aanbieders geven aan hbo-professionals in dienst te hebben en zien de meerwaarde van het derde product. Enkele aanbieders hebben daarbij nog aandachtspunten. Afgesproken is dat aanbieders nog de mogelijkheid hebben om via TenderNed een aanvullende schriftelijke reactie te geven (tot dinsdag 27 oktober 2026 om 13.00 uur).

Dialoog 1b – Omvang van de ondersteuning

Uitgangspunten:

- Het aantal resultaatgebieden waarop de aanbieder ondersteuning biedt:

Omvang, aantal resultaatgebieden		
1 tot 2	3 tot 4	5

- We kijken vervolgens naar de benodigde intensiteit. Er zijn verzwarende omstandigheden die intensievere ondersteuning vragen

=> Zijn er andere factoren die we mee moeten laten wegen?

Bespreking:

Toegelicht is dat in de nieuwe contractering wordt gewerkt met vijf resultaatgebieden. Dit is er één minder dan in de huidige contractering, omdat Huishoudelijke Hulp hieruit is gehaald en hiervoor een apart contract komt. Het SWT kijkt naar de resultaatgebieden en vervolgens naar de benodigde intensiteit. Daarbij wordt ook gekeken naar verzwarende omstandigheden. Dit betreft geen afgebakende lijst, en het SWT maakt hierin een afweging.

Een vraag is gesteld over het resultaatgebied ‘gezin’. Omdat dit één van de vijf resultaatgebieden is, is gevraagd of een individuele inwoner nooit verder kan komen dan vier resultaatgebieden. Ook is gevraagd hoe wordt omgegaan met situaties waarin ‘gezin’ als één resultaatgebied geldt, terwijl er binnen het gezin sprake kan zijn van meer complexiteit.

Door de gemeente is toegelicht:

- Ook bij een individuele inwoner kan de relatie met het gezin, bijvoorbeeld met ouders of een broer, een rol spelen. Daarbij geldt ook dat als het om een individuele inwoner gaat en de indeling niet passend uitkomt, maatwerk mogelijk blijft. Behoudgerichte en ontwikkelgerichte begeleiding zijn objectiveerbaar. Bij de intensiteit gaat het om het gesprek over wat er speelt, wat nodig is en waarom. Daarbij is de professionaliteit van de aanbieder en het SWT nodig om dit samen in te schatten.
- Als binnen een gezin sprake is van meer complexiteit, kan dit ook tot uiting komen in andere resultaatgebieden, zoals persoonlijk functioneren en ontregelen, en in de benodigde intensiteit.

Dialoog 1c – Groepsgerichte begeleiding

Uitgangspunten:

- Het gaat om ambulante begeleiding in groepsvorm
- Dit is voor alle doelgroepen passend
- Vergemakkelijkt overgang naar lichtere vormen van ondersteuning en van afschalen

- Eis opnemen: minimaal 15% van het totale aanbod is groepsgericht?
- Goede voorbeelden in (regio) gemeenten bekend?

Bespreking:

Toegelicht is dat groepsgerichte begeleiding ook in het huidige contract is opgenomen. Bij de nieuwe contractering is nadrukkelijk de wens om hier nog meer aandacht voor te hebben.

Bij groepsgerichte begeleiding betekent het dat een aanbieder bij een inwoner voor bepaalde leerelementen niet individueel, maar groepsgericht aan de slag gaat. In de praktijk merkt de gemeente ook dat inwoners gebruik kunnen maken van reguliere voorzieningen, maar dat hierbij soms sprake is van een drempel. Wanneer wordt toegewerkt naar uitstroom naar de sociale basis, kan groepsgerichte begeleiding een mooie tussenvariant zijn. De inwoner is dan samen met anderen en in een groep bezig. Dit kan een overgang vormen naar het uiteindelijk zelf deelnemen aan activiteiten of voorzieningen in de wijk.

Het idee erachter is dat een inwoner aan zijn herstel kan werken door herkenning bij anderen. De gemeente wil binnen dit contract geen nieuw voorveld creëren en het gaat ook niet om dagbesteding. De gemeente denkt dat wanneer een inwoner al heeft geoefend met groepsgerichte begeleiding, de stap richting werk of het voorveld makkelijker kan worden. De inwoner leert en ervaart daarbij dat anderen ook iets kunnen brengen.

Enkele aanbieders geven aan nog niet met groepsgerichte begeleiding te werken. Door andere aanbieders zijn diverse voorbeelden genoemd van hoe zij hier invulling aan geven, zoals: rouw- en verliesverwerking, samen koken en boodschappen doen, samen leren patronen los te laten.

Bij de voorbeelden lichten de aanbieders toe dat met groepsbegeleiding inwoners met soortgelijke ondersteuningsvragen in groepjes bij elkaar worden gebracht. Dit zorgt voor herkenning en erkenning. Ook kan groepsbegeleiding helpen bij inwoners die sociaal geïsoleerd zijn. Er kunnen ook vriendschappen ontstaan waardoor inwoners hun sociale netwerk uitbreiden. De professional brengt de inwoners bij elkaar en heeft dan een iets kleinere rol. Door de erkenning en herkenning kunnen inwoners veel voor elkaar betekenen en kan meer bereikt worden dan alleen met een professional. Wel is aangegeven dat het belangrijk is dat individuele begeleiding mogelijk blijft, eventueel met een lagere intensiteit.

Er is gesproken over de vraag of groepsgerichte begeleiding als besparingsmaatregel wordt ingezet. Door de gemeente is toegelicht:

- Er moet altijd gekeken worden of ondersteuning slimmer kan worden ingezet, maar besparing is niet het doel van groepsgerichte begeleiding. De gemeente ziet voordelen voor de inwoner en wil deze benutten. Het gaat dus niet om de kosten, maar ook om wat passend en helpend is voor de inwoner.

Er is gesproken over het opnemen van de eis dat 15% van het totale aanbod groepsgericht is. Daarbij is door aanbieders aangegeven:

- Het is voor aanbieders soms lastig om groepen voldoende gevuld te krijgen.
- Een harde eis kan zijn doel voorbijschieten. Het is belangrijk om aanbieders de ruimte te geven groepsgericht aanbod inhoudelijk passend te ontwikkelen. Niet iedere aanbieder heeft hier dezelfde expertise in.

- De voorkeur is om groepsgericht aanbod te stimuleren en te faciliteren in plaats van een harde eis op te nemen.

Aanbieders begrijpen dat de gemeente groepsgericht aanbod als opdracht wil meegeven en verwacht dat hieraan wordt gewerkt. Het advies is om het op te nemen als een inspanningsverplichting en het terug laten komen in de contractmanagementgesprekken.

Door de gemeente is toegelicht:

- De verwachting is niet dat het om groepen van tien inwoners gaat. Het kunnen ook kleinere groepen zijn.
- Samenwerking tussen aanbieders is mogelijk.
- Tijdens de overlegtafels kunnen voorbeelden en ervaringen worden gedeeld en kunnen mogelijke samenwerkingen worden besproken. Zo weten aanbieders van elkaar wat de mogelijkheden zijn en waar samenwerking mogelijk is.

Als laatste is gesproken over het verwachtingsmanagement richting de inwoner. Bij ambulante begeleiding kunnen inwoners verwachten dat de begeleiding volledig individueel plaatsvindt en daardoor minder openstaan voor groepsgerichte begeleiding. Het is daarom belangrijk om vanaf het begin duidelijk te maken dat groepsgerichte begeleiding onderdeel is van ambulante begeleiding. Dit vraagt aandacht in de gesprekken met de inwoner, zowel vanuit het SWT als vanuit de aanbieder.

5. Dialoog Sociale Basis

N.B.: De omlijnde tekst bij 'Dialoog' is overgenomen uit de presentatie. Onder 'Bespreking' staat een samenvatting van wat hierover tijdens de marktconsultatie is besproken.

Dialoog 2 – Verwacht van aanbieders en sociale basis

Actieve rol bij het versterken van het netwerk en het verbinden van inwoners met de sociale basis:
- Zelfredzaamheid
- Participatie

Inwoners actief ondersteunen bij de samenwerking met de sociale basis.
- Deze verwachting geldt voor alle doelgroepen.
- Dit wordt opgenomen in het programma van Eisen

Belangrijk voor succesvolle inzet in sociale basis:
- warme overdracht,
- begeleiding naar voorzieningen,
- voldoende beschikbaar en passend aanbod,
- een actuele en goed vindbare sociale kaart,
- ruimte voor maatwerk en waar nodig weer kunnen opschalen,
- goede samenwerking tussen aanbieders, welzijnspartijen en het Sociaal Wijkteam.

Bespreking:
Door de gemeente is toegelicht dat van aanbieders een actieve rol wordt verwacht bij het versterken van het netwerk van de inwoner en het leggen van verbindingen met de sociale basis. Daarin ligt ook een rol voor het SWT, maar het SWT ziet een inwoner op het moment dat de nood hoog is en er veel aan de hand is. Als een aanbieder een aantal weken verder is met de inwoner en er meer rust is ontstaan, ontstaat er ruimte om het gesprek aan te gaan over mogelijkheden binnen de sociale basis. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gekeken naar een schuldhulpmaatje, een peer to peer groep of een herstelplek. In Zwolle zijn er mooie plekken en voorzieningen beschikbaar. De genoemde voorbeelden zijn illustratief; het gaat om het vinden van een passende aansluiting bij de mogelijkheden, wensen en behoeften van de inwoner. Van de aanbieder wordt verwacht dat deze nadenkt over de vraag of de inwoner toe is aan die stap.

Toegelicht is dat als alles individueel wordt gedaan, het risico bestaat dat een inwoner afhankelijk blijft van individuele begeleiding. De visie van de gemeente is dat de sociale basis een plek kan zijn om eerste stappen te zetten richting zelfredzaamheid en participatie. Juist door andere mensen te ontmoeten kan een inwoner verder werken aan zijn herstel.

Door de gemeente is toegelicht dat er ook 'witte plekken' in de sociale basis zijn en dat het aanbod wellicht niet voor alle doelgroepen volledig dekkend is. Aan aanbieders wordt gevraagd om het aan te geven wanneer zij aanbod missen. Bij de evaluatie wordt periodiek gekeken wat nodig is en wat mogelijk ontbreekt. De gemeente geeft aan dat er verschillende gelden en subsidies beschikbaar komen, waardoor mogelijk kan worden ingespeeld op deze witte plekken.

Als aandachtspunt is meegegeven dat ook het SWT richting de inwoner vanaf het begin duidelijk moet maken dat bij ambulante begeleiding wordt gekeken naar mogelijkheden binnen de sociale basis. Inwoners kunnen anders de verwachting hebben dat ambulante begeleiding alleen individuele begeleiding betekent. Door de gemeente is toegelicht dat zowel het SWT als de aanbieder dit vanaf het eerste gesprek met de inwoner moeten meenemen.

Als aandachtspunt is meegegeven dat er veel verschillende websites zijn zoals SamenZwolle en ZwolleDoet. Aangegeven is dat het aanbod beter gebundeld en overzichtelijk vindbaar zou kunnen worden gemaakt, zodat aanbieders beter zicht hebben op wat er beschikbaar is in de sociale basis. Als voorbeeld is genoemd dat het Informatiepunt in Kampen als overzichtelijk wordt ervaren.

6. Dialoog Innovatie

N.B.: De omlijnde tekst bij 'Dialoog' is overgenomen uit de presentatie. Onder 'Bespreking' staat een samenvatting van wat hierover tijdens de marktconsultatie is besproken.

Dialoog 3 – Innovatie

Uitgangspunten

- Biedt positieve bijdrage voor de inwoner: méér eigen regie, zelfredzaamheid en participatie
- Draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit van het leven van de inwoner.
- Daardoor minder intensieve of langere zorgtrajecten
- Inzet digitale middelen en AI moet veilig zijn met in achtneming van de wet- en regelgeving

=> Hoe kunnen we ruimte bieden voor innovatie en experimenteren, zonder dat dit leidt tot extra administratieve lasten?

Bespreking:

Door de gemeente is toegelicht dat innovatie een positieve bijdrage moet leveren aan de inwoner. De gemeente zoekt hierin partnerschap met aanbieders die hier actief mee aan de slag gaan en met ideeën en mogelijkheden komen om daaraan te bijdragen. De vraag is gesteld hoe hiervoor binnen de overeenkomst ruimte kan worden geboden, zonder vooraf voor te schrijven hoe innovatie moet worden ingevuld.

Aandacht is gevraagd voor de samenhang van innovatie met andere domeinen en contracten. De wens is uitgesproken om innovatie niet alleen binnen afzonderlijke contracten te bespreken, maar dit ook organisatiebreed te doen. Daarbij is aangegeven dat bestuurlijk commitment belangrijk is.

Als voorbeeld is een werkwijze bij een andere gemeente genoemd, waarbij aanbieders goede ideeën op 1 á 2 A4, kunnen uitwerken en vervolgens een beperkt budget krijgen om deze ideeën in de praktijk uit te proberen. Hierdoor kan laagdrempelig en op kleine schaal worden onderzocht wat werkt. Het gaat daarbij niet om grote trajecten of grote budgetten. Belangrijk is dat er budget beschikbaar is, dat het initiatief duidelijk is afgebakend met een kop en een staart, en dat snel tot uitvoering kan worden overgegaan. Daarbij is aangegeven dat ook pilots kunnen mislukken. Juist door ruimte te bieden om zaken uit te proberen, kan worden geleerd wat wel en niet werkt en wat passend is.

Door een aanbieder is gesteld dat een pilot succesvol kan zijn als er ook ruimte in het contract is om de aanpassing door te kunnen voeren. Door de gemeente is toegelicht dat hier binnen de huidige contractering ervaring mee is en dat daar een oplossing voor kan worden gevonden, maar dat gemeente en aanbieders elkaar daarbij nodig hebben

Gesproken is over groepsgerichte inzet. Een aanbieder gaf aan dat dit ook als een vorm van innovatie kan worden gezien. Door de gemeente is toegelicht:

- Groepsgerichte inzet is al onderdeel van het huidige contract. Voor de gemeente ligt de vernieuwing daarom niet in het introduceren van groepsgerichte inzet, maar in het verder ontwikkelen daarvan en het maken van concretere afspraken in de nieuwe overeenkomst. De verbinding tussen groepsgerichte inzet en innovatie zal er zijn. Maar het zijn wel aparte onderdelen van het contract.

Door een aanbieder is aangegeven dat het belangrijk is om inzicht te hebben in wat andere aanbieders doen, zodat aanbieders meer van elkaar en van elkaars expertise kunnen leren. Ook de onderlinge verbinding is belangrijk. Zo hoeft niet overal opnieuw het wiel te worden uitgevonden. Door tussentijds met elkaar af te stemmen, kan worden voorkomen dat een oplossing wordt bedacht die ergens anders al bestaat. Door de gemeente is toegelicht:

- Innovatie zal regelmatig terugkomen bij de overlegtafels, zodat aanbieders van elkaar weten waar zij mee bezig zijn en hier open en transparant vervolg aan kan worden gegeven.
- Op de vraag of de overlegtafels dan vaker kunnen plaatsvinden, is aangegeven dat de gemeente de belasting voor aanbieders niet te groot wil maken. Een mogelijkheid is om naast de overlegtafels thematafels te organiseren, waarop aanbieders kunnen reageren als zij met het betreffende thema aan de slag willen. Zo kan er meer worden bereikt op onderwerpen als de sociale basis en innovatie en kunnen aanbieders direct aangeven als zij hiermee aan de slag willen.

We zijn voornemens om eisen op te nemen ten aanzien van informatiebeveiliging, zoals ISO 27001, NEN 7510
=> Heeft u op dit moment een van deze certificaten of een andere?

Bespreking:
Door de gemeente is toegelicht dat informatiebeveiliging in de huidige tijd een belangrijk onderwerp is en dat de gemeente de input van aanbieders wil gebruiken om te bepalen hoe dit in de aanbesteding wordt opgenomen.

Vanuit aanbieders is aangegeven dat er organisaties zijn die beschikken over een certificering voor informatiebeveiliging of bezig zijn met certificering. Tegelijkertijd is aangegeven dat nog niet iedere aanbieder over een certificaat beschikt. Met name kleinere aanbieders beschikken hier niet over.

Door aanbieders is aangegeven dat informatiebeveiliging ook bij hen speelt. Vanuit wetgeving worden bijvoorbeeld ook steeds meer eisen gesteld aan organisaties. Deze eisen kunnen verschillen, afhankelijk van bijvoorbeeld de omvang van een organisatie.

Vanuit de gemeente is aandacht gevraagd voor het veilig gebruik van AI en andere digitale toepassingen. De vraag is gesteld hoe kan worden voorkomen dat persoonsgegevens of cliëntgegevens op plekken terechtkomen waar deze niet thuishoren. Vanuit aanbieders is aangegeven dat het belangrijk is dat iedereen voldoet aan de geldende wettelijke eisen, zoals de AVG, maar dat het verplicht stellen van een certificaat voor alle aanbieders te ver gaat. Ook is aangegeven dat aanbieders die nu nog niet over een certificaat beschikken, dit mogelijk niet tijdig kunnen behalen.

7. Vragen en afsluiting

Bij de afsluiting zijn nog twee onderwerpen besproken:
- **Strategisch partnerschap**: Door de gemeente is toegelicht dat vanuit het bestuur de wens bestaat om meer verbinding te krijgen met aanbieders. Aan aanbieders is gevraagd welke ideeën zij hebben om hier invulling aan te geven. Vanuit aanbieders is het idee genoemd om aan te sluiten bij de overleggen die er al bestaan: onder meer vanuit het IZA/AZWA, WWZ038 en het regionale bestuurlijke overleg voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke opvang.
- **24 uur bereikbaarheidsmodule**: de vraag is gesteld hoe de 24 uur bereikbaarheidsmodule wordt meegenomen in de nieuwe inkoop. Door de gemeente is toegelicht dat de aangeleverde input samen met de ervaringen uit de pilot uit de huidige contractering wordt gebruikt voor de uitwerking. Wel is al besloten dat het geen eis / verplichting wordt om de module te kunnen leveren.