Verslag marktconsultatie 2: SROI en Kostprijsonderzoek

Ambulante Begeleiding – Gemeente Zwolle

5 november 2026

Inleiding

De gemeente Zwolle heeft in het kader van de nieuwe inkoop 'Ambulante Begeleiding' op donderdag 5 november 2026 de **tweede 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 23 aanbieders waren vertegenwoordigd (op alfabetische volgorde)

1. Actief Huiszorg
2. Adviesbureau De Overstap
3. Autlook
4. Beter Thuis wonen
5. Carinova
6. Coöperatie Boer en Zorg
7. Creating Balance
8. De Nieuwe Zorg Thuis
9. Eleos christelijke GGZ, St.
10. Icare
11. JP van den Bent
12. Kadera
13. Omega Groep
14. PGVZ
15. Philadelphia
16. Profila Zorggroep
17. reBUILD Drachten
18. RIBW
19. Stichting Empower
20. Stichting Humanitas DMH
21. Stichting Interakt Contour Groep
22. Stichting Jados
23. Zorgcoöperatie Klaver4you U.A.

Toelichting

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

Agenda

11.00 - 11.10 uur: Welkom en inleiding
11.10 - 11.55 uur: Presentatie SROI: werkwijze met bouwblokken en invulling SROI. Door Expertisecentrum SROI (ESR)
11.55 – 12.00 uur: Afronden eerste gedeelte van de marktconsultatie
12.05 – 13.05 uur: Presentatie van het kostprijsonderzoek. Door Niels Uenk, PPRC
13:05 – 13.15 uur: Toelichting bij het vervolgproces & afsluiting

Verslag

1. Welkom en doel

Het doel van de marktconsultatie is het voorbereiden en vormgeven van de toekomstige aanbesteding. Het nieuwe contract gaat in op 1 januari 2028.

De tweede marktconsultatie bestond uit twee onderdelen. Het eerste onderdeel had betrekking op Social Return on Investment (SROI). Het tweede onderdeel stond in het teken van het kostprijsonderzoek, waarbij PPRC de conceptrapportage en de opbouw van het kostprijsmodel heeft toegelicht en met aanbieders heeft besproken.

2. Inkooptraject

De gemeente is bezig met de voorbereiding van het inkooptraject voor de nieuwe contracten. Onderdeel van deze voorbereiding zijn drie marktconsultaties. Op 5 november 2026 vond de tweede marktconsultatie plaats. De derde en laatste marktconsultatie vindt plaats op 8 december 2026. Geïnteresseerde aanbieders kunnen zich hiervoor aanmelden via de berichtenmodule van TenderNed.

Onderdeel	Wanneer
Marktconsultatie 1: Productomschrijving en PvE	22 oktober 2026
Marktconsultatie 2: Kostprijsonderzoek en SROI	**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. SROI

SROI maakt, net als in de huidige overeenkomst, onderdeel uit van de nieuwe overeenkomst. De precieze invulling van de SROI-eis is nog niet bepaald. Tijdens de marktconsultatie zijn de belangrijkste elementen toegelicht en met de aanwezige aanbieders besproken. Aanbieders hebben daarbij de gelegenheid gekregen om te reageren en vragen en aandachtspunten mee te geven voor de verdere uitwerking.

Het Expertisecentrum SROI (ESR) heeft een presentatie gegeven over SROI. Daarbij is toegelicht wat SROI inhoudt, hoe de SROI-eis werkt en hoe de werkwijze met de SROI-bouwblokken eruitziet. Ook zijn de verschillende mogelijkheden voor de invulling van SROI toegelicht en zijn praktijkvoorbeelden besproken.

De presentatie van het ESR is als aparte bijlage te downloaden via TenderNed. In dit verslag worden daarom de belangrijkste punten uit de presentatie en de bespreking op hoofdlijnen weergegeven. Voor een uitgebreidere toelichting en voorbeelden wordt verwezen naar de presentatie.

Introductie ESR:

- Het Expertisecentrum SROI (ESR) werkt voor 18 opdrachtgevers, waaronder 16 gemeenten.
- Binnen Overijssel en Gelderland wordt gewerkt volgens een uniforme werkwijze. Hierbij worden dezelfde SROI-bouwblokken gehanteerd. Dit betekent bijvoorbeeld dat de inzet van een kandidaat in Apeldoorn op dezelfde manier wordt gewaardeerd als de inzet van een kandidaat in Zwolle.
- De realisatie van de SROI-verplichting wordt gemonitord via Wizzr. Wizzr wordt daarbij gebruikt als verantwoordingssysteem.

Filmpje: wat is SROI?

Tijdens de bijeenkomst is een korte animatie getoond waarin wordt toegelicht wat SROI inhoudt. De animatie is via de link in de presentatie te bekijken.

SROI-eis in deze overeenkomst

De SROI-eis:

- De SROI-eis is een percentage van het bedrag dat de aanbieder binnen de opdracht aan de gemeente factureert.
- Het bijbehorende bedrag vertegenwoordigt een fictieve waarde die door middel van SROI-activiteiten wordt ingevuld. Het betreft dus geen bedrag dat daadwerkelijk betaald moet worden.

Voor de toepassing van de SROI-eis geldt een omzetdrempel.

- Om te bepalen of de omzetdrempel wordt bereikt, wordt gekeken naar het bedrag dat de aanbieder gedurende de initiële contractperiode factureert. Dit is de periode voordat eventuele verlengopties ingaan.
- Voorbeeld: bij een initiële contractperiode van twee jaar geldt een omzetdrempel van € 200.000,-. Indien een aanbieder gedurende deze eerste twee jaar meer dan € 200.000.- factureert, is de SROI-eis van toepassing. Indien het gefactureerde bedrag onder deze drempel blijft, vervalt de SROI-verplichting.

Omzetdrempel en monitoring:

- De zorgaanbieder is zelf verantwoordelijk voor het monitoren van het bedrag dat binnen de opdracht wordt gefactureerd. De aanbieder kan bijvoorbeeld op basis van ervaringen met het huidige contract en de omvang van de organisatie inschatten of de omzetdrempel naar verwachting wordt bereikt. Gedurende de contractperiode kan de aanbieder dit volgen aan de hand van onder andere het aantal cliënten en de tussentijdse facturatie.
- Aanbieders die verwachten de omzetdrempel te bereiken, wordt geadviseerd tijdig contact op te nemen met het Expertisecentrum SROI (ESR). Vervolgens kunnen afspraken worden gemaakt over de invulling van de SROI-activiteiten en de registratie daarvan in Wizzr. Het ESR benadrukt dat aanbieders van harte worden uitgenodigd om hierover in gesprek te gaan. Het ESR denkt graag mee over de mogelijkheden en een passende invulling van SROI.

Tijdens de bijeenkomst is ook toegelicht dat de ervaring van het ESR is dat veel organisaties binnen het sociaal domein vanuit hun reguliere bedrijfsvoering al bezig zijn met SROI en maatschappelijke impact. In de praktijk blijkt dat aanbieders op dit gebied vaak al meer doen dan zij zich bewust zijn. SROI en maatschappelijke impact zitten als het ware al in het DNA van veel zorgaanbieders.

Als voorbeeld is besproken dat één van de aanwezige aanbieders beschikt over een PSO-certificering (meer informatie: PSO-certificering). Een PSO-certificering telt op basis van de SROI-bouwblokken mee voor de invulling van een deel van de SROI-verplichting.

Vervolgens zijn de drie vormen toegelicht waarmee invulling kan worden gegeven aan de SROI-verplichting: arbeidsparticipatie, sociale inkoop en maatschappelijke meerwaarde.

1) Arbeidsparticipatie:

- Dit is de meest bekende manier om invulling te geven aan SROI.
- Het gaat om activiteiten die mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt helpen om aan het werk te komen en, als zij eenmaal aan het werk zijn, hen helpen om aan het werk te blijven.
- Voorbeelden: het aannemen, opleiden en/of begeleiden van mensen die onder een SROI-doelgroep vallen (denk bijvoorbeeld aan zij-instromers, leerlingen, stagiaires) en het aanbieden van werkervaringsplekken.

2) Sociale inkoop:

- Bij sociale inkoop gaat het erom waar een aanbieder producten en diensten inkoopt. Dit kan bij een supermarkt, maar kan ook bij organisaties die beschikken over een SROI-label. Inkoop bij dit type organisaties kan worden opgevoerd als invulling van SROI.
- Er zijn veel mogelijkheden voor sociale inkoop. Denk bijvoorbeeld aan: wie zet je in voor de catering of schoonmaak? Waar koop je de koffie en kerstpakketten in? Wie bezorgt de post of verzorgt het groenonderhoud rondom het pand? En als je gaat verhuizen, welke organisatie schakel je daarvoor in?
- Sociale inkoop kan bijvoorbeeld plaatsvinden bij SW-bedrijven (bijv. Tiem, Reestmond, Larcom), Social Enterprises (bijv. Binthout) en PSO-gecertificeerde bedrijven (bijv. Cycloon Post, Vakmensen, Campenaer Koffie).
- Organisaties in Overijssel en Gelderland waar sociaal kan worden ingekocht, zijn onder andere te vinden via de website Impact Oost (Impact ondernemers – Impact Oost)
- In de SROI-bouwblokken is opgenomen welk deel van het gefactureerde bedrag als SROI-waarde meetelt. Dit is afhankelijk van het SROI-label dat de betreffende organisatie voert.

3) Maatschappelijke meerwaarde:

- Maatschappelijke meerwaarde is breed van opzet. Het gaat om activiteiten die bijdragen aan participatie, ontwikkeling en maatschappelijke impact.
- Voorbeelden:
    - Het verzorgen van gastcolleges bij scholen of studenten de mogelijkheid bieden om bij de aanbieder theorie en praktijk met elkaar te verbinden.
    - Deelname aan banenmarkten.
    - Ook opleiding en educatie kunnen hieronder vallen. Denk bijvoorbeeld aan extra scholing voor een zijinstromer of het aanbieden van vaktaal om statushouders te ondersteunen bij het werken binnen de organisatie.
    - Andere voorbeelden zijn activiteiten gericht op armoedebestrijding en sociale cohesie. Denk aan het inzetten van een buddy bij schuldenproblematiek of het kosteloos beschikbaar stellen van een locatie voor maatschappelijke of vrijwillige activiteiten.
    - Ook is NoorZorgt (Noor | Home) als voorbeeld genoemd.
- De mogelijkheden voor maatschappelijke meerwaarde zijn breed. Het is daarom belangrijk om vooraf contact op te nemen met het ESR over een voorgenomen activiteit. Het ESR denkt graag mee over de mogelijkheden en de waardering ervan. Zo weet de aanbieder vooraf of en op welke wijze de activiteit kan meetellen voor SROI.

Vragen:
Na de presentatie was er gelegenheid om vragen te stellen. Hieronder volgt een weergave van de vragen en antwoorden die tijdens de bijeenkomst zijn vastgelegd

- *Hoe wordt omgegaan met zijinstromers die niet over een zorgdiploma beschikken? Mogen zij bijvoorbeeld zelfstandig voor een groep staan bij dagbesteding*? Zijinstromers werken onder begeleiding van een geschoolde medewerker. De gemeente gaat daarbij uit van de professionaliteit van de aanbieder. Het is aan de aanbieder om te beoordelen wanneer iemand voldoende bekwaam is om zelfstandig te werken. De gemeente vertrouwt erop dat de aanbieder hierin een goede inschatting maakt en hiervoor verantwoordelijkheid neemt.
- *Tellen hbo-stages mee voor de invulling van SROI?* Ja, binnen de huidige bouwblokken tellen hbo-stages mee. In het verleden was dit niet het geval. Over het algemeen hebben hbo-studenten een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt, maar de inzet van een stagiair vraagt wel om begeleiding vanuit de organisatie. Daarom tellen hbo-stages binnen de huidige bouwblokken wel mee.
- *De SROI-eis van 5% wordt berekend over de totale contractwaarde. Wat betekent dit voor de kostprijs?* De activiteiten die nodig zijn voor de invulling van de SROI-eis vallen onder de bedrijfsvoering en de overhead. Het inzetten van stagiaires en het aantrekken van personeel zijn bijvoorbeeld activiteiten die onderdeel uitmaken van de reguliere bedrijfsvoering. Hoe hier precies invulling aan wordt gegeven, verschilt per aanbieder en kan niet tot in detail worden uitgewerkt. De SROI-eis is een contractuele eis bij overeenkomsten met gemeenten en maakt daarmee onderdeel uit van de kostprijsonderzoeken. In de huidige overeenkomst geldt een SROI-eis van 5%. Het exacte percentage voor de nieuwe overeenkomst wordt nader bepaald.
- *Geldt de 'bonus' voor een vast dienstverband voor elke medewerker*? Ja, voor elke medewerker die valt onder een SROI-doelgroep en die tijdens de looptijd van de overeenkomst met de gemeente Zwolle een vast dienstverband krijgt bij de aanbieder. Als iemand bijvoorbeeld vanuit de WW instroomt en tijdens de looptijd van de overeenkomst een vast dienstverband krijgt bij de aanbieder, telt hiervoor aanvullend een 'bonus' mee.
- *Hoe werkt de 'bonus' voor medewerkers van 50 jaar en ouder?* Als iemand bijvoorbeeld vanuit de WW instroomt, 51 jaar is en een contract krijgt, geldt vanwege de leeftijd een aanvullende 'bonus' net als bij de vast dienstverband 'bonus'. De hoogte van de bonussen wordt naar rato berekend op basis van het aantal uren van het dienstverband.
- *Kan interne jobcoaching voor een medewerker met een indicatie meetellen voor de invulling van SROI*? Ja, hiervoor zijn mogelijkheden. De indicatie dient daarbij als bewijs. Het ESR beoordeelt vervolgens of de inzet van de jobcoaching kan meetellen voor de invulling van SROI.

Vanuit de gemeente is aan de aanbieders gevraagd waar zij in de praktijk tegenaan lopen bij de invulling van SROI.

- *Waar komt het SROI-percentage van 5% vandaan*? In de huidige overeenkomst geldt een SROI-eis van 5%. Dit percentage sluit aan bij het inkoopbeleid van de gemeente. Vanuit de aanbieders is aangegeven dat de gehanteerde SROI-percentages per regio verschillen en dat in sommige regio's lagere percentages worden toegepast. Het ESR herkent dat er verschillen zijn tussen regio's en dat in sommige regio's lagere percentages gelden. Daarbij is toegelicht dat regio's niet één op één met elkaar te vergelijken zijn en dat per opdracht moet worden bekeken wat passend is. Dit geldt ook voor deze opdracht. Het exacte percentage voor de nieuwe overeenkomst wordt daarom nog nader bepaald. De input van de aanbieders wordt hierin meegenomen.
- *Waardering van de SROI-bouwblokken*: Vanuit de aanbieders is aangegeven dat de haalbaarheid van de SROI-verplichting mede afhankelijk is van de waardering van de verschillende bouwblokken en van de beschikbaarheid en het verloop van personeel. Als voorbeeld is genoemd dat wanneer iemand vanuit de Wajong wordt ingezet of iemand vanuit de WW snel is ingewerkt, relatief snel aan de SROI-verplichting kan worden voldaan. Bij personeelsverloop of wanneer passende kandidaten moeilijk te vinden zijn, kan dit om meer inspanning vragen. Als tip is meegegeven om te kijken naar de waardering van de verschillende bouwblokken.
- *SROI bij ambulante begeleiding*: Vanuit de aanbieders is aangegeven dat de invulling van SROI bij dagbesteding over het algemeen makkelijker wordt ervaren dan bij ambulante begeleiding. Bij ambulante begeleiding kan de

invulling lastiger zijn vanwege het zelfstandige karakter van het werk. Daarnaast is aangegeven dat het voor medewerkers belastend kan zijn om regelmatig een stagiair mee te nemen en te begeleiden. Tegelijkertijd wordt het voor de sector als waardevol gezien om hierin te investeren, omdat deze stagiairs en zijinstromers ook de nieuwe medewerkers zijn die de sector in de toekomst nodig heeft.
- *Breder gesprek over SROI:* Vanuit de aanbieders is aangegeven dat het goed zou zijn om een keer breder met elkaar in gesprek te gaan over SROI, eventueel ook met collega's uit andere regio's.

4. Kostprijsonderzoek

PPRC heeft tijdens de marktconsultatie een presentatie gegeven over het kostprijsonderzoek. Daarbij zijn de gehanteerde kostprijsfactoren en de conceptrapportage toegelicht. Ook is besproken hoe het onderzoek is opgebouwd en op welke wijze de verschillende kostprijsfactoren gezamenlijk leiden tot de berekende tarieven.

Tijdens de marktconsultatie is bij aanbieders getoetst in hoeverre de gehanteerde uitgangspunten herkenbaar zijn en aansluiten bij de praktijk. Na de marktconsultatie krijgen aanbieders de gelegenheid om schriftelijk en onderbouwd op de concept-tariefopbouw te reageren. De vragen en antwoorden worden anoniem gedeeld.

De presentatie van PPRC is als aparte bijlage te downloaden via TenderNed. In dit verslag worden daarom de belangrijkste punten uit de presentatie en de bespreking op hoofdlijnen weergegeven. Voor een uitgebreidere toelichting wordt verwezen naar de presentatie.

Toelichting op de presentatie:
- *Kostcomponenten*: in het onderzoek zijn verschillende kostcomponenten (zoals loonkosten, productiviteit) uitgewerkt. Alle factoren bij elkaar leiden naar een kostprijs / adviestarief.
- *Scope:* de scope van het kostprijsonderzoek bevat zes producten. Drie producten ambulante begeleiding (behoudgericht, ontwikkelgericht en specialistisch). Twee producten groepsgerichte begeleiding (afhankelijk van groepsgrootte: 2 tot 3 cliënten en 4 tot 6 cliënten). En als laatste de 24/7 bereikbaarheidsmodule. Door PPRC is toegelicht dat groepsgerichte begeleiding nadrukkelijk anders is dan dagbesteding, het gaat om ambulante begeleiding in groepsverband.

Toelichting op de vragen en bespreking:
- *Is bij de 24/7 module ook een aanwezigheidsplicht?* Nee, het gaat om bereikbaarheid. Er is geen verplichting om naar de cliënt toe te gaan, dus geen beschikbaarheidsdienst.
- *Hoe is reistijd opgenomen dat we naar cliënten gaan of naar kantoor van aanbieder?* Bij ambulante begeleiding wordt ervan uitgegaan dat de begeleiders naar de cliënten toe gaan. De kosten voor reizen van de beroepskrachten zit op twee plekken (reistijd en reiskosten). Reistijd van en naar cliënten is bij productiviteit (reistijd is niet declarabel daarom corrigeren we het daar). Reiskosten dekt de kostenvergoeding voor de medewerkers in het directe proces. Woon-werkvergoeding zit in overhead.
- *Is er een differentiatie per CAO?* Nee, er gelden geen verschillende tarieven per cao. Wel zijn de vier cao's meegenomen met een bepaalde weging (zie slide 11). De factoren zoals vakantiegeld en opslagen die in de verschillende cao's anders zijn, worden dus door die weging meegenomen. Dus er is sprake van een gewogen gemiddelde.
- *Herkenbaarheid van de uitgangspunten*: Enkele aanbieders hebben aangegeven dat bepaalde uitgangspunten uit het kostprijsonderzoek voor hun organisatie of doelgroep anders liggen. PPRC heeft toegelicht dat verschillen er kunnen zijn en ook verwacht worden. Een bepaalde kostprijsfactor kan voor een aanbieder gunstiger uitpakken, terwijl een andere factor juist minder gunstig uitpakt. De aanbieders krijgen de gelegenheid om schriftelijk en onderbouwd op de concept-tariefopbouw te reageren. De reacties worden vervolgens beoordeeld en meegenomen bij de verdere uitwerking.
- *Hoe is het tarief van groepsgerichte begeleiding berekend*? Op slide 19 is de berekening toegelicht. Er zijn twee varianten (groep van 2 tot 3 cliënten, en groep van 4 tot 6 cliënten). Voor beide varianten is het uurtarief voor

ontwikkelgerichte begeleiding als uitgangspunt genomen. Bij een groep van 2 tot 3 cliënten wordt dit tarief gedeeld door 2 en bij een groep van 4 tot 6 cliënten door 4. Daarnaast wordt een opslag voor huisvestingskosten toegevoegd, omdat ervan wordt uitgegaan dat de begeleiding niet bij de cliënt thuis plaatsvindt. De huisvestingskosten sluiten aan bij de opslag die voor dagbesteding wordt gehanteerd. Bij de variant van 2 tot 3 cliënten mag de aanbieder de groep met 3 cliënten vullen en voor iedere cliënt het tarief declareren. Omdat het tarief is berekend op basis van 2 cliënten, kan dit voor de aanbieder gunstiger uitpakken. Deze systematiek is bewust gekozen om groepsgerichte begeleiding te stimuleren.

5. Vervolgproces

Door PPRC is de vervolgplanning van het kostprijsonderzoek toegelicht. Benadrukt is dat aanbieders de mogelijkheid hebben om te reageren op de conceptrapportage (**tot en met donderdag 26 november 2026 om 17.00 uur**).

Aanbieders is gevraagd deze datum goed in de gaten te houden en waar nodig tijdig collega's binnen de eigen organisatie te betrekken.

De input van aanbieders wordt als waardevol gezien en wordt graag meegenomen in de verdere uitwerking. Tegelijkertijd is er een planning voor het vervolgproces. Het is daarom van belang dat eventuele aandachtspunten en verbetersuggesties uiterlijk binnen de genoemde reactietermijn worden meegegeven. De ontvangen reacties worden door PPRC beoordeeld en betrokken bij de definitieve rapportage. Daarna start de verdere bestuurlijke voorbereiding, met als planning om de aanbesteding eind Q1 2027 te publiceren.

Reacties kunnen per mail en rechtstreeks bij PPRC worden ingediend (niels.uenk@pprc.eu en noah.stolwijk@pprc.eu). PPRC verzamelt de reacties en verwerkt deze anoniem.

