

# Social Return On Investment

## Toelichting werkwijze Gemeente Veenendaal



*Veenendaal werkt!*

*In Veenendaal moet iedereen mee kunnen doen op de arbeidsmarkt. Social Return On Investment (SROI) helpt om inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Het gaat hierbij in het bijzonder om mensen in de bijstand zitten en vallen onder de Participatiewet.*

**Gemeente Veenendaal  
Mei 2016**

## 1. Inhoud

In deze toelichting treft u de achtergrond informatie voor het voorbereiden of invullen van een SROI afspraak. De beschikbare informatie hierover is zo gebundeld tot één document.

In het kader van een aanbesteding of contract zijn of worden met u afspraken gemaakt over SROI. De hier gemaakte contract-afspraken gelden altijd boven de tekst van deze toelichting.

De inhoud van deze toelichting wordt aan de hand van onze ervaringen steeds bijgesteld.

Heeft u verdere vragen of zijn er onduidelijkheden? Laat het ons weten, wij stellen dat op prijs.

## 2. Wat is SROI en wat is het doel hierbij?

### Hoe werkt SROI?

SROI levert een bijdrage aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het wordt door de gemeente Veenendaal als onderdeel bij aanbestedingen verplicht gesteld. Op deze manier vraagt de gemeente als opdrachtgever iets terug aan haar opdrachtnemers: mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt helpen deze weer te betreden. Zo betrekken gemeenten bedrijven bij het oplossen van de werkloosheid in Nederland en leveren die partijen een bijdrage aan 'de sociale economie'.

### Samenwerking

SROI is een samenspel van werkgevers en de gemeente Veenendaal waarbij het gezamenlijke doel is om iedereen mee te laten doen op de arbeidsmarkt. Er zijn mensen die wat extra hulp nodig hebben om aan het werk te komen. Social return biedt deze mensen de kans om volwaardig mee te draaien op de arbeidsmarkt.

### Win-Win-Win

Social return levert winst op voor organisaties, deelnemers én de samenleving:

- Organisaties werken aan hun rol als maatschappelijk verantwoord ondernemer en voorzien zo in het opnemen en trainen van werkzoekenden, ook voor het eigen bedrijf of voor de branche.
- Deelnemers zijn niet meer afhankelijk van een uitkering, verbeteren hun opleidingsgraad en hebben daarmee betere kansen op de arbeidsmarkt.
- De samenleving profiteert van extra werkplekken en de afname van het aantal uitkeringen.

### Spelregels Veenendaal: hoe werken wij?

Binnen aanbestedingen gaan wij met (potentiële) opdrachtnemers in gesprek over het invullen van de SROI-doelstelling. Daarbij hanteren wij de volgende spelregels:

- We gaan uit van minimaal 5% van de aanbestedingssom (vanaf € 200.000,-).
- Per aanbesteding wordt bepaald wat een proportionele en kwalitatieve eis of gunningcriterium is. Het gevraagde percentage wordt vooraf aangegeven en gemotiveerd.
- Na gunning leggen we de SROI-doelstelling vast in een contract.
- SROI wordt zoveel als mogelijk ingevuld door mensen met een bijstandsuitkering. Ook kan de doelstelling door inzet van WSW'ers worden geleverd of door inzet van mensen met een WIA, Wajong of een WW-uitkering.

### 3. De concrete aanpak met SROI

In 2013 heeft het College het SROI-kader 2013 opgesteld. Sindsdien is SROI geïmplementeerd en wordt er binnen de organisatie ervaring opgedaan met de toepassing van SROI bij inkoop en re-integratie. In 2015 is de aanpak opnieuw bekeken en bijgesteld. Dit is uitgewerkt in een concreet pakket aan maatregelen, dat het SROI-kader van 2013 aanvult. Dit wordt hieronder puntsgewijs toegelicht.

#### 1. *Het toepassen van een SROI-percentage op maat.*

In het huidige SROI-kader is een SROI-percentage van standaard 5% van de aanbestedingssom (vanaf € 200.000) opgenomen. Het aangescherpte SROI-kader gaat uit van minimaal van 5% van de aanbestedingssom (vanaf € 200.000). SROI is maatwerk; met het oog op de aanbestedingsregels is het belangrijk dat per aanbesteding wordt bepaald wat proportioneel en kwalitatief gezien de beste invulling is. Per inkoopopdracht wordt dus bepaald of 5% wordt gehanteerd of dat het percentage ook hoger kan zijn. Slechts in uitzonderingssituaties kan in overleg met de SROI/PSO-coördinator beargumenteerd afgeweken worden van SROI als criterium voor inkoop.

Het percentage SROI wordt bepaald afhankelijk van:

- De looptijd van de opdracht;
- De omvang van de opdracht;
- Het aandeel arbeid in de opdracht;
- De aard van de opdracht (is er sprake van laagbetaalde arbeid)
- Het risico van verdringing van bestaand personeel.

Best practices van andere gemeenten en opgedane ervaring binnen andere aanbestedingstrajecten worden bij deze afweging betrokken.

#### 2. *Toepassing van het PSO-instrumentarium voor de inzet op duurzame uitstroom*

PSO staat voor 'Prestatieladder Socialer Ondernemen'. PSO is een landelijk keurmerk voor organisaties, die op duurzame wijze werkgelegenheid bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bedrijven die hoger scoren op de zgn. PSO-ladder genieten een hogere preferentie bij inkoop, ook bij (gebundelde) inkoop onder de grens van het SROI-kader (€ 200.000). Hierdoor wordt gestimuleerd dat meer organisaties in hun personeelsbeleid structureel ruimte creëren voor de doelgroepen van bijstandsccliënten en arbeidsbeperkten (Quotumregeling). Tevens leidt PSO tot minder administratieve lasten voor het bedrijfsleven. PSO leidt naar verwachting op termijn tot meer structurele banen voor personen met afstand tot de arbeidsmarkt, iets dat het college wil stimuleren. Daarom wordt PSO in combinatie met SROI toegepast als selectiecriterium bij aanbestedingen <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Voor informatie over PSO: <http://www.pso-nederland.nl/wat-is-de-pso/handleiding.html>

### **3. De verbreding van het toepassingsgebied voor SROI en PSO.**

Maatschappelijk ondernemen is een beweging, die zich steeds breder in de maatschappij en bedrijfsleven weerklank vindt. Maatschappelijke instellingen, subsidiepartners en bedrijven in Veenendaal kunnen bij SROI en PSO betrokken worden. Door de gemeente Veenendaal worden naast bedrijven ook maatschappelijke organisaties uitgedaagd om SROI en PSO toe te passen in hun bedrijfsvoering of inkoop.

### **4. Een gerichte werkgeversbenadering als follow-up van het aanbestedingsproces.**

Een persoonlijke benadering van de werkgever – direct aansluitend op de aanbesteding - zorgt voor een grotere kans op een goed plan op maat voor de toepassing van SROI per aanbestedingsopdracht. Tevens biedt dit mogelijkheden om de nodige zorgvuldigheid te betrachten bij de toeleiding van (in eerste aanleg) Veenendaalse werkzoekenden.

### **5. Samenwerking in de regio**

Met het oog op de benodigde besparingen op het Inkomensdeel van de gemeente Veenendaal richt de toeleidingspraktijk van de SROI/PSO-coördinator zich in eerste aanleg op Veenendaalse werkzoekenden met bijstandsuitkering en in de tweede plaats WSW-ers. Pas als de match vanuit de Veenendaalse kaartenbakken niet tot stand kan worden gebracht zal binnen de regio worden gezocht naar kandidaten met een bijstandsuitkering of (bijvoorbeeld) een WW-uitkering. Deze vraag zal worden uitgezet binnen het regionale werkgeversservicepunt (WSP), waar ook de Veenendaalse SROI/PSO-coördinator participeert. Voor deze samenwerking worden momenteel binnen het regio-overleg afspraken gemaakt.

### **6. Het bieden van goede begeleiding na toeleiding**

Gezien de doelgroep (personen met afstand tot de arbeidsmarkt) bestaat er een groot afbreukrisico van trajecten. Daarom wordt voorgesteld in te zetten op een goede begeleiding van de werkloze op de nieuwe werkplekken na toeleiding.

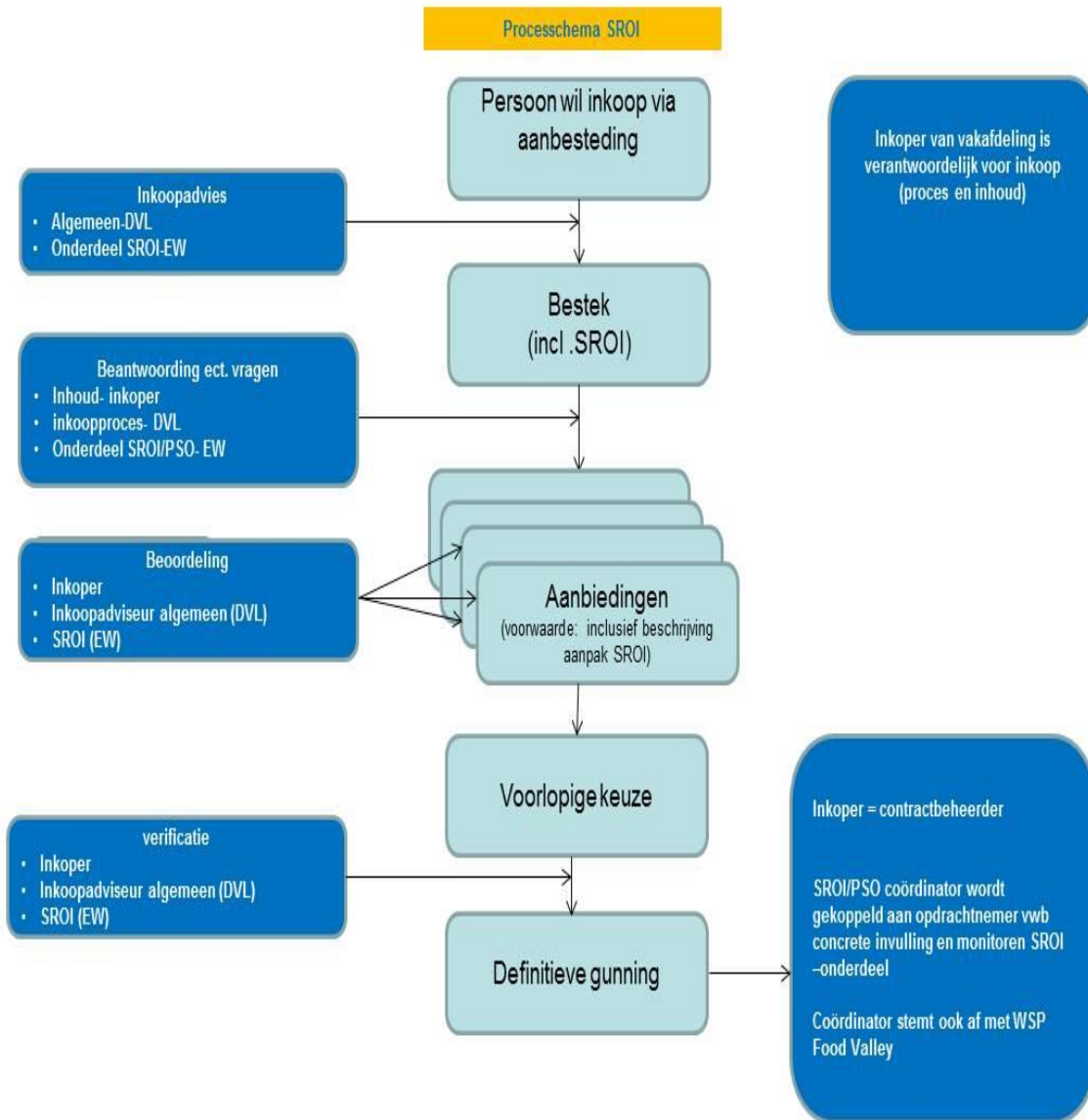
### **7. Interne werkproces voor inkoop en SROI/PSO aanpassen en standaardiseren.**

In de organisatie van de gemeente Veenendaal zijn een aantal werkprocessen aangepast. Dit betekent concreet het creëren van een specialisme bij een vaste interne SROI/PSO-coördinator binnen de afdeling EW. Deze beoordeelt bij aanvang van elke inkoop de mogelijkheden van SROI/PSO en heeft na gunning contact met de werkgever voor een zorgvuldige follow-up, die voortduurt gedurende de periode van de opdracht.

### **8. Zichtbaar maken van de SROI-effecten.**

Door verbetering van een registratie- en monitoringsysteem worden de uitstroomeffecten van de SROI inzichtelijk gemaakt. De financiële vertaling van het SROI-percentage in de inzet van de opdrachtnemer wordt per opdracht bepaald.

## 4. Het werkproces SROI bij aanbesteding en contracten



## 5. Monitoring SROI

Wij geven u graag inzicht in de wijze waarop de gemeente Veenendaal de SROI verplichting monitort zodat voor u als opdrachtnemer duidelijk is op welke wijze u de bestede SROI verplichting dient te verantwoorden en hoe de gemeente de kosten waardeert.

### a. Overleg over invulling SROI

Na definitieve gunning maken opdrachtgever en opdrachtnemer afspraken hoe de opdrachtnemer de opdracht gaat uitvoeren met inzet van personen uit de voornoemde doelgroepen. Opdrachtnemer schrijft hiertoe een plan van aanpak. Dit is onderdeel van de 'verklaring social return' (zie bijlage)

In dit plan van aanpak is in ieder geval opgenomen:

- De aard van de werkzaamheden.
- De mate (duur) van inzet.
- Vertaling van de inzet naar geld (in €).
- Profiel van een geschikte kandidaat en de (eventuele) randvoorwaarden daarbij.
- Wie de interne begeleider van de kandidaten is.
- Hoe de werving van de kandidaten gaat.
- Een gerichte vraag aan de gemeente op welke gebieden de opdrachtnemer ondersteuning wenst. Bijvoorbeeld bij de aanlevering van kandidaten.
- Evaluatiemomenten.

Bent u PSO-gecertificeerd ga dan naar punt d.

### b. Goedkeuring

Genoemd plan van aanpak dient uiterlijk 3 weken na de definitieve gunning aan Opdrachtgever voor goedkeuring te worden overlegd.. De afspraken worden vervolgens schriftelijk bevestigd.

### c. Waardering inzet SROI

#### **Waardering kosten gerealiseerd dienstverband**

De gemeente Veenendaal gaat uit van de daadwerkelijke kosten die men besteedt aan een kandidaat die vanuit een SROI verplichting werkzaam is. Het betreft de loonkosten inclusief de werkgeverslasten. U verantwoordt dit door het aanleveren van een overzicht waarop u voor de desbetreffende kandidaten en de kosten in beeld heeft gebracht.

#### **Waardering tegemoetkomingen in het kader van de op de ingezette kandidaat subsidieregelingen**

Voor de kandidaten uit de doelgroep worden de normale subsidieregelingen ingezet en toegepast. Deze ontvangen gelden worden in mindering gebracht op de daadwerkelijke gemaakte kosten per kandidaat. Overigens kunnen deze subsidie-regelingen ook doorlopen na afloop van de SROI verplichting. Zo kan u als werkgever nadien profiteren van een ingewerkte en (deels) gesubsidieerde kracht, wat daarmee de duurzame plaatsing van kandidaten ten goede komt.

#### **Waardering kosten externe begeleiding (o.a. inzet externe jobcoach)**

Voor de begeleiding van een kandidaat en de daaraan verbonden kosten nemen wij de daadwerkelijke kosten mee die men heeft besteed aan externe begeleiding waarbij wij uitgaan van marktconforme prijzen. De gemeente hanteert hiervoor richtlijnen die ook vanuit het UWV worden gehanteerd.

De bedragen zijn als volgt:

- Proefplaatsing van maximaal 3 maanden: € 675,-
- Dienstverband: 1<sup>ste</sup> jaar: € 2.700,- per jaar, 2<sup>de</sup> en navolgende jaar: €1400,- per jaar (het jaarbedrag wordt omgerekend naar de daadwerkelijke ingezette begeleidingsperiode). Dit betreft de inzet van een externe begeleider (jobcoach).

Interne begeleiding en inwerken worden als regulier kosten beschouwd die men normaliter ook heeft bij een reguliere vacature en inwerkperiode en worden niet als extra kosten in het kader van de SROI verplichting meegenomen.

De begeleiding vanuit de gemeente wordt niet in rekening gebracht. Mocht u begeleiding vanuit de gemeente in willen zetten dan worden de begeleidingskosten die door de gemeente gemaakt worden ook niet in mindering gebracht als zijnde door u ingevulde SROI verplichting.

### **Waardering kosten scholing**

Voor de scholing die noodzakelijk is voor de kandidaat worden de daadwerkelijke kosten meegenomen als ingevulde SROI verplichting. Dit betreft scholing om de werkzaamheden uit te oefenen of eventuele scholing die wordt ingezet om de kennis van de kandidaat te vergroten (bijscholing).

### **Waardering werkervaringsplaats**

Voor een plaatsing van een kandidaat in een werkervaringsplaats (waarbij wordt gewerkt met behoud van uitkering) wordt er per kandidaat een bedrag van € 4000,- per half jaar meegenomen (dit zijn uw fictieve kosten, de basis van deze berekening is 30% WML) als ingevulde SROI verplichting.

Naast dit bedrag aan waardering kan voor deze kandidaat ook gerichte scholing en externe begeleiding door een jobcoach worden ingezet. Deze worden aanvullend meegenomen, hiervoor gelden de eerder in dit document opgenomen richtlijnen.

## **d. Prestatie ladder Sociaal Ondernemen (PSO)**

Veenendaal stimuleert Sociaal Ondernemen en de duurzame inzet van personen uit de doelgroep. Wij volgen daarbij de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO), die wordt beheerd door TNO. Als u bij start uitvoering opdracht aantoonbaar te voldoen aan prestatieniveau 3 van deze ladder, dan worden geen aanvullende SROI-verplichtingen opgelegd. Wel kan altijd worden overlegd over de inzet van de doelgroep en eventuele ondersteuning vanuit de gemeente hierbij. Voor Inschrijvers die op prestatieniveau 0, 1 of 2 zitten worden wel aanvullende inspanningen verwacht. Als u voldoet aan prestatieniveau 2, ontvangt u korting van 50 % op het SROI bedrag. Als u voldoet aan prestatieniveau 1 ontvangt u een korting van 25 % op het SROI bedrag. Als u aspirant-lid bent ontvangt u een korting van 10% op het SROI bedrag. Via de website [www.pso-nederland.nl](http://www.pso-nederland.nl) kunt u een erkenning aanvragen.



## Bijlage

### Verklaring Social Return

### Gemeente Veenendaal

Behorend bij aanbesteding:

..... (naam)  
..... (type procedure)  
..... (zaaknr.)

## Verklaring Social Return

Door ondertekening van de Verklaring Social Return geeft u aan dat u instemt met de bepalingen genoemd in deze verklaring.

De tekst van de Verklaring Social Return mag niet worden aangevuld noch gewijzigd.

De ondertekende Verklaring Social Return moet – samen met de overige in de offerteaanvraag vermelde in te dienen bescheiden – vóór het verstrijken van de ontvangsttermijn zijn ontvangen op het in de offerteaanvraag aangegeven postadres.

## Vragen of opmerkingen

Vragen naar aanleiding van de Verklaring Social Return of de procedure kunnen worden gesteld op de wijze zoals beschreven in de offerteaanvraag.

## Definities

|                                    |                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geschikt personeel                 | Personeel dat a) binnen de gestelde doelgroepen valt en b) voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde randvoorwaarden (zie punt 6)                                                                     |
| Opdrachtgever                      | De gemeente Veenedaal, nadat de opdracht definitief verstrekt is.                                                                                                                                      |
| Opdrachtnemer                      | De inschrijver aan wie de opdracht in het kader van deze aanbesteding definitief is gegund.                                                                                                            |
| Social Return on Investment (SROI) | Het opnemen van uitvoeringsvoorwaarden bij inkooptrajecten op sociaal maatschappelijk vlak, met als doel werk(ervarings)plaatsen te creëren voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. |

De omvang van de SROI in onderhavig project en de wijze waarop daaraan door opdrachtgever en opdrachtnemer invulling wordt gegeven wordt geregeld in de navolgende bepalingen.

## Doelgroep

Tot de doelgroep voor SROI behoren personen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

- a. Uitkeringsgerechtigden vallend onder de participatiewet
  - b. Personen met een WSW-dienstverband
  - c. Personen met een WIA/ Wajong/ WW uitkering
- 
1. Opdrachtnemer besteedt binnen de verstrekte opdracht voor ten minste ..... % *(percentage in te vullen door gemeente)* van de *aanneemsom/ loonsom (gemeente streept door wat niet van toepassing is)* aan SROI, oftewel EUR ..... *(in te vullen door inschrijver, bedrag in Euro's)*.
  2. Het bedrag genoemd onder 1 geldt voor de vaste looptijd. Indien gebruik wordt gemaakt van verlengingsjaren geldt per verlengingsjaar een SROI bedrag naar rato. Bijvoorbeeld: de vaste looptijd is vier jaar. Het SROI bedrag voor het verlengingsjaar bedraagt in dat geval: bedrag / 4 jaar = SROI bedrag per verlengingsjaar.

3. Uiterlijk 7 kalenderdagen na ontvangst van de definitieve gunningbeslissing neemt opdrachtnemer contact op met de accountmanager werk. Dit kan zowel telefonisch als via e-mail:  
Tel. 0318 538 538 (kantoortijden van ma – vrij)  
E-mail [accountmanagerwerk@veenendaal.nl](mailto:accountmanagerwerk@veenendaal.nl)
4. Als de Opdrachtnemer gecertificeerd is volgens een certificeringssysteem voor socialer ondernemen, te weten de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO), die wordt beheerd door TNO, kan Opdrachtnemer voldoen aan de SROI verplichting wanneer hij bij start uitvoering aantoonbaar te voldoen aan prestatieniveau 3 van deze ladder. In dat geval zijn de navolgende bepalingen niet van toepassing. Voor Inschrijvers die op prestatieniveau 0, 1 of 2 zitten zijn de navolgende bepalingen wel van toepassing.  
Ingeval Inschrijver voldoet aan prestatieniveau 2, ontvangt hij een korting van 50 % op het SROI bedrag van punt 1. Indien Inschrijver voldoet aan prestatieniveau 1 ontvangt hij een korting van 25 % op het SROI bedrag van punt 1. Wanneer Inschrijver aspirant-lid is ontvangt hij een korting van 10% op het SROI bedrag van punt 1.
5. Indien sprake is van een loonsom: Hieronder wordt verstaan het bedrag van het totaal aan arbeidskosten van de Opdrachtnemer voor de onderhavige opdracht. Onder het inzetten van het percentage van de loonsom worden mede begrepen die kosten die gemoeid zijn met het opleiden dan wel bijscholen van personen die op de hierna te noemen wijze zijn geselecteerd. Deze “voorschakel” garandeert, dat de in te zetten personen over voldoende instapniveau beschikken qua (technische) vaardigheden en kennis, waarmee het perspectief op duurzame werkzaamheid wordt vergroot.
6. Na definitieve gunning maken opdrachtgever en opdrachtnemer afspraken hoe de opdrachtnemer de opdracht gaat uitvoeren met inzet van personen uit de voornoemde doelgroepen. Opdrachtnemer schrijft hiertoe een plan van aanpak. In dit plan van aanpak is in ieder geval opgenomen:
  - De aard van de werkzaamheden
  - De mate (duur) van inzet
  - Vertaling van de inzet naar EURO.
  - Profiel van een geschikte kandidaat en de (eventuele) randvoorwaarden daarbij
  - Wie de interne begeleider van de kandidaten is.
  - Hoe de werving van de kandidaten gaat,
  - Een gerichte vraag aan de gemeente op welke gebieden de opdrachtnemer ondersteuning wenst. Bijvoorbeeld bij de aanlevering van kandidaten.
7. Indien de Opdrachtnemer voor de SROI verplichting deels of geheel gebruik wenst te maken van mensen uit de doelgroepen die hij al in dienst heeft of op andere wijze al aan zich heeft gebonden dan legt hij dit voor aan de Opdrachtgever en vermeldt dit in het punt 6 genoemde plan van aanpak.
8. Opdrachtnemer legt het in punt 6 genoemde plan van aanpak uiterlijk 3 weken na de definitieve gunning aan Opdrachtgever voor. Het staat ter beoordeling van aan Opdrachtgever of het plan in voldoende mate aan de uitgangspunten genoemd in deze verklaring voldoet.
9. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeenstemming bereiken over het in punt 6 genoemde plan zijn die hierna genoemde punten niet van toepassing. Mocht het plan invulling bieden aan slechts een gedeelte van het in punt 1 genoemde bedrag, dan zal voor de resterende verplichting gebruik gemaakt worden van de regeling als omschreven in de punten 10 en volgend.
10. De Opdrachtnemer is zelfstandig verantwoordelijk voor het nakomen van zijn SROI verplichting en als zodanig verantwoordelijk voor werving en plaatsing van de kandida(a)t(en). Indien de inschrijver een inspanning van de gemeente verwacht, dient hij dit in het onder punt 6 genoemde plan uitdrukkelijk aan te geven. Deze inspanningen doen niets af aan de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om aan de SROI-verplichting te voldoen.

11. De Opdrachtgever spant zich in, op basis van diens plan van aanpak, te zorgen voor de selectie en voordracht van kandidaten die in het kader van SROI ingezet kunnen gaan worden voor de opdracht en komt met Opdrachtnemer overeen welk opleidingsbedrijf (eventueel) wordt ingeschakeld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de formele opdracht aan het in te schakelen opleidingsbedrijf.
12. Opdrachtgever zal putten uit de regionale bestanden van Werkgeversservicepunt Foodvalley. Dit is het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Barneveld, Ede, Renkum, Renswoude, Rhenen, Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen, UWV, IW4 en Permar.
13. Gedurende de opdracht rapporteert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever over de ingezette kandidaten. Over de frequentie hiervan maken Opdrachtnemer en Opdrachtgever nadere afspraken.
14. De Opdrachtnemer is verplicht tot naleving van de vorenstaande bepalingen, ook indien hij werkt met onderaannemers.
15. Indien onvoldoende personen door Opdrachtgever kunnen worden gevonden die aan de te stellen criteria voldoen, ook na een eventueel bijscholingstraject, heeft Opdrachtnemer met de inzet van de wél geschikt bevonden personen aan zijn verplichtingen terzake SROI voldaan. Indien de Opdrachtnemer ondanks de beschikbaarheid van Geschikt personeel niet geheel aan de verplichting tot invulling van het overeengekomen bedrag voldoet, is de Opdrachtgever bevoegd om bij einde van de opdracht de Opdrachtnemer een boete op te leggen ter grootte van 100 % van het door de Opdrachtnemer onterecht niet ingevulde bedrag aan SROI.

Voor gezien en akkoord, ..... (handtekening)  
 ..... (naam en voorletters), ..... (functie),  
 als rechtsgeldige vertegenwoordiger van onderneming ..... (naam),  
 ondertekend op ..... (datum) te ..... (plaats)

**In te vullen door inschrijver:**

Naam organisatie : .....  
 Adres : .....  
 Plaats en postcode : .....  
 Naam contactpersoon : ..... (naam, functie)  
 Telefoonnummer : .....

**In te vullen door projectleider gemeente Veenendaal**

Definitieve gunning verstrekt aan bovenstaande partij op: ..... (datum)  
 Overdracht aan E&W<sup>2</sup> : ..... (datum)

<sup>2</sup> Bij overdracht gegevens over opdracht meesturen (offerteaanvraag en offerte).