

Sociaal Domein Aanvullende Zorg Wmo

Aanbesteding Beschermd Thuis, Beschermd Verblijf en Beschermd Wonen bovenregionaal (Beschermd Wonen/Maatschappelijke Opvang)

7 februari 2019

Kenmerk Sociaal Domein AVZ Wmo

Let op!

De gemeente raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op www.TenderNed.nl en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich, middels eHerkenning, eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl, dit proces kan meerdere dagen duren.

Inhoudsopgave

1	Beschrijving opdracht	6
1.1	Doel en scope van de aanbesteding	7
1.2	Opzet van de aanbestedingsprocedure	9
1.3	Achtergrondinformatie bij deze opdracht	9
1.3.1	Regionale koers Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen U16	9
1.3.2	Ontwikkelopdrachten	11
1.4	Beschrijving opdracht	15
1.4.1	Hoofdindeling	15
1.5	Planning aanbestedingsprocedure	26
1.6	Social Return	27
1.7	Overige informatie	27
2	Beschrijving inschrijvingsprocedure	28
2.1	Vragen en antwoorden	28
2.2	Vorbereiding inschrijving	29
2.3	Wijze van indienen van de inschrijving	29
2.4	De inschrijving	30
3	Gunningscriteria	31
3.1	Inleiding	31
3.2	Gunningscriteria Perceel 1: Beschermd Thuis	31
3.3	Gunningscriteria Perceel 2: Beschermd Verblijf	34
3.4	Gunningscriteria Perceel 3: Beschermd Wonen bovenregionaal	37
3.5	Gunningscriteria Perceel 4: Herstelacademie	39
4	Beschrijving beoordelingsprocedure	41
4.1	Algemeen	41
4.2	Beoordelingsprocedure	41
4.3	Procedure van verificatie, afstemming en contractsluiting	46

5	Eisen aan de uitvoering van deze opdracht	47
5.1	Dienstverlening	47
5.2	Medewerkers	48
5.3	Zorgcontinuïteit	49
5.4	Partnerschap en rekenschap	49
5.5	Proces van verwijzing, ondersteuning en beëindiging	50
5.6	Calamiteiten en crises	51
5.7	Monitoring	51
5.8	Administratie en privacy	51
5.9	Specifieke eisen aan Beschermd Thuis, Beschermd Verblijf en Beschermd Wonen bovenregionaal	52
6	Overige eisen	54
6.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure	54
6.2	Overige randvoorwaarden en eisen	55
7	Sturing en bekostiging	58
7.1	Financiële paragraaf	58
7.2	Vormen van bekostiging	59
8	Begrippenlijst	63

Documenten die behoren bij deze offerteaanvraag, geplaatst zijn in TenderNed en/ of op de gemeentelijke website en onlosmakelijk onderdeel uitmaken van deze aanbesteding:

Document	Aankondiging van de opdracht (TenderNed)
Document	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Document	Algemene Voorwaarden gemeente Utrecht 2018
Document	(Concept) overeenkomst
Document	(Concept) deelovereenkomst
Document	Handleiding Social Return
Document	Invulblad Voorblad inschrijving
Document	Checklist voor het indienen van uw inschrijving
Document	Invulformulier voor het stellen van vragen
Document	Cliëntregie
Document	Meer perspectief voor jongvolwassenen
Document	Zorgcontinuïteit vanaf 1 januari 2020
Document	Opschalingsmodel zorg en veiligheid bij crises en calamiteiten
Document	Leidraad meldingen incidenten en calamiteiten Wmo

1 Beschrijving opdracht

Leeswijzer

Beschermd Wonen/Maatschappelijke Opvang betreft een centrumgemeentetaak die de gemeente Utrecht uitvoert voor de U16 gemeenten, die zijn verenigd in vier Wmo-regio's. Beschermd Wonen/Maatschappelijke Opvang wordt derhalve ingekocht voor inwoners van de regio Utrecht, bestaande uit de Wmo-regio's Lekstroom, Utrecht West, Zuid-Oost Utrecht en Utrecht Stad. De centrumgemeentetaak wordt gedecentraliseerd. Deze offerteaanvraag is opgesteld in overleg met de regiogemeenten. Samen met de regiogemeenten is besproken welke voorzieningen bovenregionaal worden ingekocht, dat wil zeggen dat deze voorzieningen ook na de decentralisatie voor de gehele U16 worden gerealiseerd. De regionale voorzieningen zullen per Wmo-regio georganiseerd worden en de lokale voorzieningen per gemeente. Daarom zal gedurende de looptijd van de contracten het opdrachtgeverschap overgaan naar de Wmo-regio's wanneer het geen bovenregionale voorziening betreft. Achterin het document is een verklarende begrippenlijst te vinden.

De opgave bij invoering van de nieuwe Wmo 2015 was om in aanvulling op de basiszorg vanuit de buurt- en wijkteams, een werkend stelsel van zorg en ondersteuning te organiseren dat functioneert als vangnet voor de inwoners in de meest kwetsbare posities. Voor sommige mensen is de problematiek zo zwaar en/of de mogelijkheden van eigen kracht en eigen netwerk zo beperkt dat zij aanvullende zorg of een maatwerkvoorziening nodig hebben. Of wanneer de ondersteuningsvraag dermate complex of specifiek is dat er specialistische kennis nodig is die niet in de basiszorg aanwezig is.

De afgelopen jaren is samen met gecontracteerde zorgpartners en andere betrokkenen in de regio gewerkt aan de herinrichting van het zorglandschap vanuit de Wmo-gedachte: de zorg en ondersteuning sluit goed aan bij de vragen van de cliënt en zijn omgeving. In de regio Utrecht maken wij daarbij de 'beweging naar voren', dat wil zeggen het zoveel mogelijk preventief en 'zo gewoon mogelijk' hulp en ondersteuning bieden, aansluitend bij de leefwereld van mensen. Dit vraagt om samenwerking tussen de aanvullende zorg, buurt- en wijkteams, organisaties in de sociale basis en bewonersinitiatieven, en tussen formele en informele zorg.

Voor een aantal voorzieningen in de aanvullende zorg lopen de contractuele afspraken eind 2019 af en selecteert gemeente Utrecht via afzonderlijke aanbestedingen partijen waarmee zij afspraken maakt voor de periode vanaf 2020. In de [Strategie contracteren aanvullende zorg Wmo vanaf 2020](#) zijn hiervoor de uitgangspunten geformuleerd. De gemeenteraad van Utrecht heeft hier op 27 september 2018 mee ingestemd.

Het gaat concreet om de volgende voorzieningen:

Gemeentetaken gericht op de inwoners van de stad Utrecht:

- Individuele begeleiding

- Thuisbegeleiding
- Arbeidsmatige activering
- Dagbegeleiding

Centrumgemeentetaken gericht op de inwoners van de regio Utrecht, bestaande uit de Wmo-regio's Lekstroom, Utrecht West, Zuid-Oost Utrecht en Utrecht Stad:

- Daklozenopvang
- Beschermd wonen/Maatschappelijke opvang
- Opvang na geweld in afhankelijkheidsrelaties

Belangrijke uitgangspunten voor de nieuwe contractperiode zijn:

- Continuïteit van zorg voor cliënten;
- Voortbouwen op de sterke basis in het zorglandschap en op bestaande netwerken;
- Verder werken vanuit het principe van co-creatie en partnerschap.

Daarbij willen wij de volgende stappen zetten in de transformatie met als uitgangspunten:

- Nog beter aansluiten bij de vraag en mogelijkheden van inwoners in een kwetsbare positie in een groeiende regio;
- Realiseren van de beweging naar voren, met aansluiting bij de leefwereld, het sociaal netwerk en bewonersinitiatieven;
- Versterken van de gebiedsgerichte samenwerking met het wijk- en buurtteam, lokale partners in de aanvullende zorg én in de sociale basis, tussen het sociale en medische domein en tussen de formele en informele zorg.

Alle informatie over het inkooptraject is te vinden op de [website](#) van de gemeente Utrecht.

1.1 Doel en scope van de aanbesteding

Utrecht is als centrumgemeente verantwoordelijk voor de uitvoering van beschermd wonen en maatschappelijke opvang in 16 gemeenten in de 4 Wmo-regio's: Utrecht-west, Lekstroom, Zuid-Oost Utrecht en Utrecht-stad. Deze ondersteuning wordt onder de noemer Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang gedefinieerd in de Wmo 2015.

Onder maatschappelijke opvang verstaan wij een vorm van wonen met begeleiding waar cliënten die dakloos zijn geweest, begeleid worden en daar vervolgens blijven wonen, of er tijdelijk wonen om te werken aan hun herstel. Beschermd wonen is een voorziening voor mensen die niet meer zelfstandig kunnen wonen vanwege psychiatrische, en/of verslavingsproblematiek en bijkomende psychosociale en/of LVB-problematiek of een tijdelijk beschermde woonomgeving nodig hebben vanwege een licht verstandelijke beperking. Omdat maatschappelijke opvang en beschermd wonen elkaar deels overlappen qua begeleiding en het deels ook dezelfde inwoners in kwetsbare posities betreft, wordt in de regio Utrecht geen onderscheid meer gemaakt tussen maatschappelijke opvang en beschermd wonen.

Naast deze aanbesteding voor beschermd wonen wordt er een aparte aanbesteding gedaan voor de daklozenopvang. Dit betreft tijdelijke en kortdurende opvang voor daklozen. Na deze opvang stromen de daklozen door naar een (semi)permanente plek: een zelfstandige woonplek (eventueel met begeleiding) of naar maatschappelijke opvang en beschermd wonen.

Naar aanleiding van het rapport 'Van beschermd wonen naar een Beschermd Thuis' (2015) van de commissie Dannenberg, hebben de regiogemeenten, aanbieders en cliëntenorganisaties in 2017 de [Regionale Koers Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen U16](#) opgesteld. De kern van de koers is dat maatschappelijke opvang en beschermd wonen veel meer lokaal 'in de wijk' georganiseerd wordt.

In de komende contractperiode zullen deze centrumgemeentetaken overgedragen worden naar de regiogemeenten. Dit betekent dat de regiogemeenten de contracten zullen sluiten met de aanbieders die deze zorg en ondersteuning bieden aan de inwoners in die gemeente. Op dit moment is nog niet besloten wanneer, in welke tempo en onder welke voorwaarden dit wordt gerealiseerd. Ook zijn de financiële consequenties van het nieuwe verdeelmodel voor de stad Utrecht en de totale regio nog niet bekend.

Gezien de onduidelijkheid over de komende veranderingen enerzijds en de wens om langdurige contracten te sluiten anderzijds, is er voor gekozen om in de inkoop zoveel mogelijk te anticiperen op deze veranderingen. Dit komt tot uiting in de verdeling van deze opdracht in verschillende percelen: Beschermd Thuis op lokaal niveau, Beschermd Verblijf op regionaal niveau, en Beschermd Wonen op bovenregionaal niveau. Daarnaast komt dit tot uiting in de manier waarop wij de afspraken formeel vastleggen. De regiogemeenten zijn dan ook nauw betrokken bij dit inkooptraject en hebben ingestemd, gezien de verwachte geleidelijke overdracht van verantwoordelijkheden, met een contractduur van in ieder geval de eerste drie jaar (2020, 2021 en 2022) en zullen later bepalen of zij gebruik maken van de drie verlengingsmogelijkheden van twee jaar. De formele vastlegging van de afspraken zal zijn beslag krijgen in een basisovereenkomst waarin geborgd wordt dat de gewenste ontwikkelingen vanuit de Regionale Koers kunnen worden voortgezet, de betrokkenheid van de aanbieders is geborgd en continuïteit voor cliënten zoveel mogelijk kan worden gegarandeerd. Met de deelopereenkomsten is het mogelijk dat op het moment dat de taken zijn overgedragen, elke gemeente of regio voor zich aan de deelopereenkomst met aanbieders een eigen invulling kunnen geven.

Ook zal een deel van de doelgroep van beschermd wonen, en daarmee het budget worden overgeheveld naar de Wet langdurige zorg (Wlz). De omvang van dit bedrag is afhankelijk van het aantal cliënten dat toegang tot de Wlz zal krijgen. Ook hiervan is nog niet bekend wanneer dit zijn beslag gaat krijgen. De voor deze doelgroep benodigde plekken worden daarom meegenomen in deze aanbesteding. Er vindt afstemming met het Zorgkantoor plaats om de continuïteit voor betreffende cliënten bij de overgang te kunnen borgen.

Gemeentelijke herindelingen met betrekking tot de U16-regio, zoals in het geval van de fusiegemeente Vijfheerenlanden (Vianen, Leerdam en Zederik), kunnen aanleiding vormen voor aanpassing van het benodigde aantal plekken en het budget.

1.2 Opzet van de aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de Aanbestedingswet 2012. Hierbij volgt de gemeente de in deze offerteaanvraag geschetste procedure, gebaseerd op de uitgangspunten die de Aanbestedingswet 2012 schetst voor sociale en andere specifieke diensten.

1.3 Achtergrondinformatie bij deze opdracht

1.3.1 Regionale koers Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen U16

De ontwikkeling van beschermd wonen en opvang staat op regionaal niveau voor een grote transformatie. Naar aanleiding van het rapport 'Van beschermd wonen naar een Beschermd Thuis' (2015) van de commissie Dannenberg, hebben de regiogemeenten, zorgaanbieders, cliëntenorganisaties en andere partners in 2017 de Regionale Koers Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen U16 opgesteld. De kern van de koers is dat maatschappelijke opvang en beschermd wonen veel meer lokaal 'in de wijk' georganiseerd wordt. Waar mogelijk realiseren we de komende jaren een afbouw van 24-uursvoorzieningen, en bieden we meer ambulante begeleiding thuis in de wijk. Het principe 'thuis in de wijk' houdt in dat we daar waar mogelijk en wenselijk, en met acceptatie van de omgeving, cliënten zelfstandig in de wijk laten wonen, en dat ze zoveel mogelijk deel uitmaken van het dagelijkse leven. Om deze beweging ('naar voren') te kunnen maken, zal de fysieke en sociale infrastructuur daarop worden ingericht. Hierbij valt te denken aan beschikbare woningen, een stevige begeleidingsstructuur, een goede sociale basis, algemene voorzieningen en werk- en activeringsmogelijkheden. Om voldoende woonruimte te creëren, maken de U16-gemeenten de komende jaren afspraken. Daarnaast is een goede samenwerking tussen GGZ-behandeling, begeleiding, wijk- of buurtteams, woningcorporaties en andere voorzieningen in de wijk van groot belang (zoals bijvoorbeeld de ontwikkeling van de GGZ gebiedsteams). Ook willen we dat in alle Wmo-regio's adempauzeplekken beschikbaar komen voor mensen die even niet thuis kunnen wonen en niet in aanmerking komen voor een tijdelijke (crisis)opname.

De toegang tot de producten binnen deze aanbesteding verloopt voorlopig via Regionale Toegang, dit kan in de toekomst wijzigen. De U16-gemeenten maken afspraken over de toegang in de toekomst: visie in de regiokoers is dat de regiogemeenten hier zelf een grotere rol in krijgen. Ook maken zij afspraken over de afbakening tussen Beschermd Thuis en de reguliere Individuele Wmo-Begeleiding die door de elke gemeente wordt ingekocht.

Momenteel bevinden zich nog veel voorzieningen in de stad Utrecht. Met de transformatie gaan we er naar toe dat de zorg zoveel als mogelijk lokaal zal worden georganiseerd in de U16-regio. Alleen in het geval van een specifieke ondersteuningsvraag, benadering en/of setting, bijvoorbeeld omwille van veiligheid, overlast, of omdat deze specifieke zorgvraag weinig voorkomt, kiezen wij ervoor om het bovenregionaal te organiseren. Deze bovenregionale voorzieningen vallen dan onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle gemeenten in de U16 regio.

We kiezen voor een geleidelijke transformatie met oog voor zorgcontinuïteit voor bestaande cliënten, waarbij in goede samenwerking met regiogemeenten en aanbieders maatwerk gerealiseerd kan worden.

We vragen van aanbieders dat zij meedenken en meewerken aan de beoogde veranderingen, in aansluiting op de visie van de Regionale Koers. Wij realiseren vernieuwingen door lerend te ontwikkelen.

Vanuit de gewenste transformatie is de gemeente Utrecht (hierna: de gemeente) voornemens voor de volgende percelen overeenkomsten te sluiten met meerdere partijen:

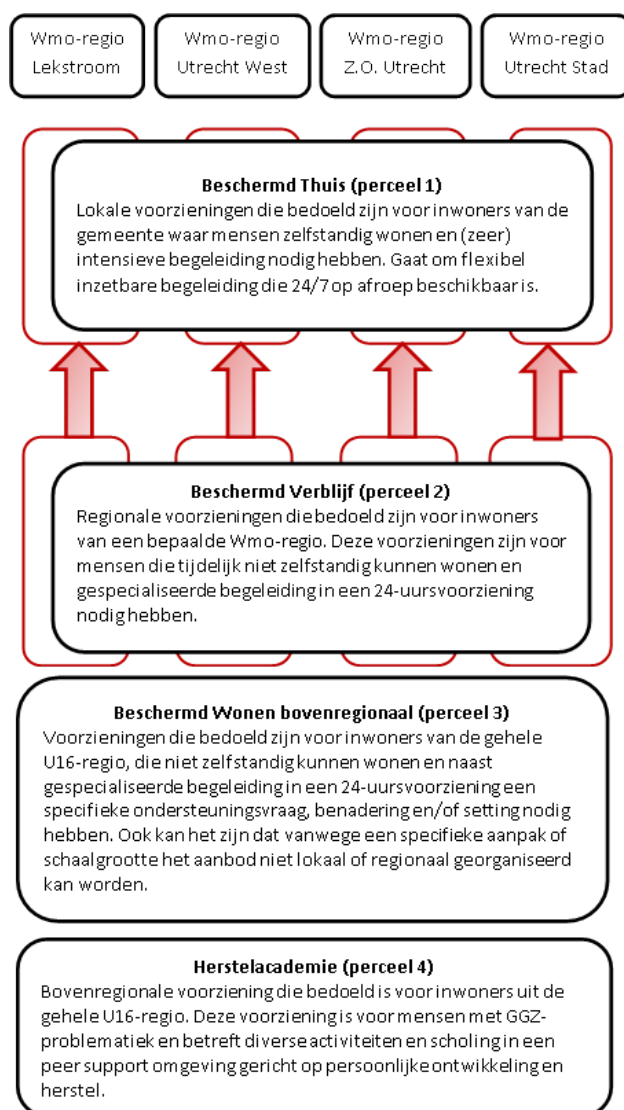
Perceel 1: Beschermd Thuis per Wmo-regio

Perceel 2: Beschermd Verblijf per Wmo-regio

Perceel 3: Beschermd Wonen bovenregionaal

Perceel 4: Herstelacademie

Deze percelen worden verder toegelicht in paragraaf 1.4 Beschrijving van de opdracht.



In de transformatieperiode kan het zijn dat inwoners uit de hele U16 nog gebruik maken van de regionale en lokale voorzieningen. De U16-gemeenten maken hier onderling afspraken over.

Voor Perceel 1, 2 en 3 geldt:

De gemeente is voornemens een nader te bepalen aantal overeenkomsten af te sluiten met betrekking tot de gevraagde dienstverlening.

Indien u inschrijft voor perceel 2, moet u ook voor perceel 1 inschrijven, omdat degene die voor perceel 2 gegund zal krijgen ook perceel 1 gegund zal krijgen. Dit houdt verband met de afbouw van verblijf en opbouw van ambulante plekken.

De gemeente is voornemens om aan een dusdanig aantal inschrijvers de opdracht te gunnen om de zorgcontinuïteit en een passend aanbod voor cliënten te kunnen garanderen. Voor percelen 1 en 1+2 streven we naar minimaal twee zorgaanbieders per Wmo-regio. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijvers met de kwalitatief beste inschrijving. In de publicatie op www.TenderNed.nl (verder te noemen TenderNed) zijn de verschillende gunningscriteria en weging opgenomen, in hoofdstuk 3 'Gunningscriteria' is de uitwerking hiervan weergegeven.

Indien de ontvangen geldige inschrijvingen met elkaar precies voldoende zijn om de behoefte voor een perceel te dekken, zal de gemeente de beantwoording van de gunningscriteria gebruiken voor de gesprekken in de verificatiefase met alle inschrijvers en geen ranking bepalen.

Voor perceel 4 geldt:

Wij zijn voornemens één overeenkomst af te sluiten met betrekking tot de gevraagde dienstverlening voor perceel 4 voor de hele U16-regio. De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de kwalitatief beste inschrijving. In de publicatie op TenderNed zijn de verschillende gunningscriteria en weging opgenomen, in hoofdstuk 3 'Gunningscriteria' is de uitwerking hiervan weergegeven.

Naast deze nieuwe ordening in het aanbod is er een aantal thema's van belang om de transformatie te realiseren. Deze ontwikkelopdrachten zijn in de gunningscriteria opgenomen.

1.3.2 Ontwikkelopdrachten

1. Realiseren beweging naar '*Beschermd Verblijf en Beschermd Thuis*'

Het streven van de U16-gemeenten is om 24-uursvoorzieningen zoveel mogelijk af te bouwen, conform de Regionale Koers MO/BW U16. De ontwikkelopdracht voor het zorgproduct Beschermd Verblijf is dat van aanbieders wordt verwacht dat zij deze regionale voorzieningen afbouwen ten gunste van lokale voorzieningen: dit zijn bijvoorbeeld Beschermd Thuis, individuele begeleiding, begeleiding door lokale teams Wmo, informele zorg, activering en werk, activiteiten gericht op persoonlijke ontwikkeling en het opbouwen van een sociaal netwerk. Het streven is te komen tot een duurzaam herstel, met specifieke aandacht voor financiën, zodat voorkomen wordt dat iemand (opnieuw) dakloos raakt.

Het gaat om een ingrijpende transformatie waarbij we verwachten dat aanbieders samen met hun medewerkers en cliënten een zorgvuldig proces inzetten en een andere werkwijze ontwikkelen, mogelijk

met inzet van nieuwe technologie. Het realiseren van voldoende adempauzeplekken in de vier Wmo-regio's is ook onderdeel van de transformatie.

De exacte verdeling in omvang tussen regionale voorzieningen en lokale voorzieningen zal per jaar worden afgesproken met de aanbieders.

De ontwikkelopdracht Beschermd Verblijf is dus om tot afbouw dan wel omvorming van Beschermd Verblijf plekken te komen ten gunste van Beschermd Thuis.

De ontwikkelopdracht voor het zorgproduct Beschermd Thuis is dat begeleiding 24/7 beschikbaar is in alle regiogemeenten, in samenhang met de bestaande lokale en regionale ondersteuningsstructuur en in samenwerking met de andere partijen. Belangrijke kwaliteitseisen hierbij zijn: een maximale aanrijtijd van 30 minuten, een adequate inzet bij calamiteiten en gevaar, ervoor zorgen dat er direct contact is op afstand (telefonisch, digitaal), en inspanningsverplichting om samen met lokale partners te zorgen dat cliënten goed opgevangen worden in de wijken, waarbij het helder is waar burens en naasten terecht kunnen als ze zich zorgen maken of overlast ervaren.

We zien daarnaast dat de vraag naar specifieke begeleiding voor mensen met autisme groeit, zowel voor de zorg met en zonder verblijf. We willen voor (jong)volwassenen met autisme dat er vaker passende begeleiding thuis wordt geboden in plaats van in verblijf: ofwel via Beschermd Thuis, ofwel via individuele begeleiding ofwel via de basiszorg of het eigen netwerk, eventueel in combinatie met behandeling. Met de aanbieders die begeleiding bieden bij autisme, maken we hier jaarlijks afspraken over.

2. Doorontwikkeling gebiedsteams GGZ: *Beschermd Thuis*

In de regio Utrecht kennen we 15 gebiedsteams–GGZ, waarin specialistische GGZ-behandelaars (inclusief Verslavingszorg) werken, die zich specifiek richten op mensen met een ernstige psychische kwetsbaarheid, die problemen op meerdere levensgebieden ervaren. Vanwege de zorgvragen op zowel het medische (behandel) als het sociale domein is het belangrijk om samen met partners in het sociale domein tot een integrale herstelgerichte aanpak te komen op dat domein waar de vragen van de cliënt zijn. Deze zorg wordt flexibel ingezet, omdat de zorgvraag kan veranderen op zowel inhoud als op intensiteit. Daarbij zijn de inzet van ervaringsdeskundigen en het betrekken van naasten belangrijke aspecten. De nauwe samenwerking tussen specialistische GGZ (die vanuit de Zvw gefinancierd), de gespecialiseerde begeleiders GGZ Wmo, de sociale wijkteams en de huisarts zijn hierin belangrijk. Lokaal wordt de samenwerking met de gebiedsteams GGZ verschillend ingevuld. In Utrecht stad kennen we geïntegreerde teams, waar ook de specialistische Wmo-begeleiding deel van uit maakt, of op aansluit. In de anderen gemeenten gaat het vaker om samenwerking in een netwerk vanuit het sociaal en medische domein. Deze samenwerking is steeds belangrijker vanwege de extramuralisering van de klinische GGZ zorg en de omvorming van het Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis. Ook op het gebied van zorg en veiligheid spelen steeds meer ontwikkelingen die vragen om een stevige ondersteuningsstructuur in de wijk, voor een groep inwoners waarbij ook sprake is van ernstige GGZ-problematiek. Wij zien een ontwikkelopgave in de doorontwikkeling van de werkwijze van en met de huidige gebiedsteams GGZ, de verbreding van de samenwerking met andere partners, met name de MO en LVB zorginstellingen en de rol die zij spelen in de omvorming van Beschermd Verblijf naar Beschermd Thuis. De gemeente onderzoekt op welke wijze de in dit kader mogelijk aanvullende activiteiten van de gegunde partijen gefinancierd kunnen worden.

3. Activering en persoonlijke ontwikkeling

We willen dat in de begeleiding voor alle cliënten aandacht is voor activering en toeleiding naar en begeleiding bij (vrijwilligers)werk of een opleiding en activiteiten gericht op persoonlijk herstel (waaronder peer-support). Dit betekent dat cliënten de mogelijkheid moeten hebben om gebruik te maken van het activeringsaanbod op de locatie of elders in de stad of regio, en zo mogelijk toegeleid worden naar (betaald) werk, opleiding of bijvoorbeeld de herstelacademie en hierin begeleid worden. Dit moet goed aansluiten bij de mogelijkheden en talenten van de cliënt. Als ontwikkelopdracht ziet gemeente Utrecht dat de cliënten op een passende manier actief zijn. De ambitie hierbij is om het onderdeel Activering op termijn (idealerweise met de decentralisatie naar de regiogemeenten) los te koppelen van de producten Beschermd Verblijf en Beschermd Thuis. Dit maakt het mogelijk om passend aanbod en maatwerk voor cliënten te bewerkstelligen en om continuïteit in het activeringsaanbod te waarborgen. Om meer zicht te krijgen op de inzet en kwaliteit van het aanbod activering van aanbieders Beschermd Verblijf en Beschermd Thuis wordt verwacht dat zij actief meewerken aan deze ontwikkelingen door onder meer inzicht te verschaffen in het activeringsaanbod waar hun cliënten aan deelnemen inclusief de inzet op persoonlijke ontwikkeling (zowel in aantallen deelnemers als in aantal dagdelen en de middelen die zij hiervoor inzetten). Hier worden jaarlijks afspraken over gemaakt in de contracten.

4. Ondersteuning bij financiën

Als ontwikkelopdracht ziet gemeente Utrecht dat cliënten in Beschermd Thuis, Beschermd Verblijf en Beschermd Wonen bovenregionaal op een passende manier ondersteuning krijgen bij financiën, denk aan schuldhulpverlening, budgetbeheer en zo nodig bewindvoering. De inzet moet erop gericht zijn dat de cliënt zodanig wordt geholpen dat voorkomen wordt dat in de toekomst dezelfde problematiek, en daarmee de kans op het (opnieuw) dakloos worden, terugkomt.

Wij onderzoeken of het wenselijk is om dit onderdeel op termijn los te koppelen van de producten Beschermd Verblijf en Beschermd Thuis. Dit maakt het wellicht mogelijk om meer keuzevrijheid en maatwerk voor cliënten te bewerkstelligen, om continuïteit in de schuldhulp en het budgetbeheer te waarborgen en om meer zicht te krijgen op de kwaliteit binnen het aanbod. Van aanbieders Beschermd Verblijf en Beschermd Thuis wordt verwacht dat zij actief meewerken aan deze ontwikkelingen door onder meer inzicht te verschaffen in het schuldhulp- en budgetbeheeraanbod, waar hun cliënten gebruik van maken. Hier worden jaarlijks afspraken over gemaakt in de contracten.

5. Ontwikkelen van passende zorg voor specifieke zorgvragen

We zien dat het moeilijk is in de huidige voorzieningen om een aantal cliënten met een bepaalde problematiek te plaatsen in passende zorginstellingen. Wij willen dat hier passend alternatief aanbod voor wordt ontwikkeld. Dit gaat om de volgende groepen:

- a. Perceel 3. Voor cliënten met zeer complexe en gestapelde problematiek, die extreem prikkelgevoelig zijn en naast specialistische begeleiding Wmo ook vanuit Justitie, Zvw (GGZ en verslaving) behandeling nodig hebben.

- b. Perceel 1 en 2: Cliënten met een multiculturele achtergrond, die behoefte hebben aan intensieve 24-uurszorg, die goed aansluit bij hun specifieke multiculturele achtergrond.
- c. Perceel 1: We zien dat er meer vraag is naar ambulante begeleiding in een prikkelarme omgeving. Wij willen dat in de vier Wmo-regio's meer mogelijkheden komen om prikkelarm te wonen.

6. Voorkomen terugval dakloosheid

Voor de uitvoering van de Regionale Koers vinden wij het belangrijk om in te zetten op het voorkomen van terugval in dakloosheid. We verwachten van de aanbieders dat zij zich samen met de lokale teams Wmo en andere partijen proactief inzetten om terugval te voorkomen zodat het percentage daklozen dat terugvalt de komende jaren afneemt. Momenteel wordt hier al aan gewerkt door de ketenpartijen. Inmiddels zijn de risicofactoren in kaart gebracht voor terugval in dakloosheid. De manier waarop cliënten de periode van terugval beleefd hebben heeft daarbij centraal gestaan. Naast het belang van een goede screening vooraf, blijken het ontbreken van een ondersteunend netwerk, een zinvolle daginvulling en financiële problemen belangrijke oorzaken van terugval te zijn. Ook overdracht van zorg is een kwetsbaar moment. Een doorgaande lijn van begeleiding en activering is belangrijk. Er wordt nu gewerkt aan concrete maatregelen op het gebied van een ondersteunend netwerk, zinvolle daginvulling, aanpak financiële problemen en de doorgaande lijn van begeleiding. Wij vinden het belangrijk dat het voorkomen van terugval een aandachtspunt blijft van alle ketenpartijen en dat verder wordt ontwikkeld zodat zoveel mogelijk daklozen duurzaam, zonder terugval, uitstromen.

7. Meer perspectief van jongvolwassenen

Wij willen dat iedere jongvolwassene (16–23 jaar) zo zelfstandig mogelijk kan deelnemen aan de samenleving. Een stabiele woonomgeving, inkomen, school/werk, gezondheid en een veilige leefomgeving zijn hiervoor belangrijk. Jongvolwassenen die dat nodig hebben, krijgen samenhangende ondersteuning op maat, passend bij hun leefwereld. Het omgaan met problemen op alle leefgebieden en het voorkomen van een stapeling van problematiek is hierbij de insteek.

Hierbij is de ambitie dat de vraag leidend is, niet de leeftijd. En dat alle jongeren een thuis hebben. We willen dat jongvolwassenen in een kwetsbare positie doorgaande en passende ondersteuning krijgen op weg naar zelfstandigheid. Dit ongeacht hun leeftijd en het kader van de Wmo of Jeugdwet. En of zij ambulante ondersteuning krijgen of verblijven in een pleeggezin, een andere gezinsvorm, een beschermd wonen vorm of de maatschappelijke opvang. We vinden dat jongeren zoveel mogelijk een normaal leven moeten kunnen leiden, passend bij hun leeftijd. Dit betekent dat de jongeren opgroeien in een gezinssituatie en hierna op kamers gaan of helemaal een eigen plek hebben. Wonen in een intramurale voorziening past hier niet bij. Dit vraagt van zowel Jeugd- als Wmo-aanbieders een andere inzet. Deze ontwikkelopdracht staat nader toegelicht in de bijlage “Meer perspectief voor jongvolwassenen”.

1.4 Beschrijving opdracht

1.4.1 Hoofdindeling

Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- Perceel 1: Lokale voorzieningen – Beschermd Thuis
- Perceel 2: Regionale voorzieningen – Beschermd Verblijf
- Perceel 3: Bovenregionale voorzieningen – Beschermd Wonen
- Perceel 4: Herstelacademie

1.4.1.1 Perceel 1: Lokale voorzieningen – Beschermd Thuis

Beschermd Thuis is een lokale voorziening. Lokale voorzieningen zijn bedoeld voor inwoners van de gemeente waar mensen zelfstandig wonen en intensieve begeleiding nodig hebben¹.

Voor wie is Beschermd Thuis

Beschermd Thuis is voor inwoners van de U16-gemeenten van 18 jaar of ouder², (dus ook jongvolwassenen) die beperkt zelfredzaam zijn en waarbij sprake is van meervoudige complexe problematiek op het gebied van psychiatrie en/of psychosociaal (bv. voormalig dakloosheid), en/of verslaving en/of een (licht) verstandelijke beperking, die zo groot is dat begeleiding intensief of veelvuldig ongepland noodzakelijk is en die 24 uur per dag beschikbaar is. Met intensieve begeleiding en praktische ondersteuning kunnen zij zelf de regie voeren over hun leven, maar overname van regie over één of enkele leefgebieden kan tijdelijk nodig zijn. Het kan zijn dat er kinderen wonen bij de cliënt. Deze kinderen dienen dan ook begeleiding te ontvangen.

Soms is er vooral sprake van een licht verstandelijke beperking en heeft iemand tijdelijke behoefte aan zeer intensieve zorg die 24 uur per dag beschikbaar is, bijvoorbeeld naar aanleiding van een life event of op weg naar zelfstandigheid. Bij een licht verstandelijke beperking gaat het over mensen met een IQ tussen de 50 en 85, met een beperkt sociaal aanpassingsvermogen en bijkomende problematiek(en), zoals leerproblemen, een psychiatrische stoornis, lichamelijke problemen, problemen in het gezin en sociale omstandigheden.

Wat is de geraamde behoefte aan Beschermd Thuis

De totale behoefte voor Beschermd Thuis wordt voor 2020 ingeschat op 435 plekken. Dit zijn 314 cliëntplekken met intensieve begeleiding en 121 cliëntplekken met zeer intensieve begeleiding. Wij gaan uit van een historische verdeling in de begeleidingsbehoefte van de huidige cliënten.

¹ In een overgangssituatie kan het zijn dat inwoners uit de hele U16 nog gebruik kunnen maken van de voorziening. De U16-gemeenten maken hier onderling afspraken over.

² Er kan bij uitzondering sprake zijn dat betrokkene jonger is dan 18 jaar, zie hiervoor de ontwikkelopgave jongvolwassenen

Voorziening	Aantal cliëntplekken
a) Beschermd Thuis: (zeer) intensieve ambulante begeleiding ³	428
b) Beschermd Thuis: intensieve ambulante begeleiding in prikkelarme omgeving voor volwassenen die moeite hebben met sociale omgang die zeer overlast gevend zijn in reguliere huisvesting. ⁴	7

Het gewenste aanbod wordt door centrumgemeente Utrecht voor alle Wmo-regio's ingekocht. Wij willen dat dit aanbod beschikbaar komt in de vier Wmo-regio's. Het budget dat beschikbaar is voor Beschermd Thuis is inclusief de specifieke inzet op:

- Activering en persoonlijke ontwikkeling;
- Ondersteuning bij financiën.

Deze kan door de eigen organisatie geboden worden of elders worden ingekocht. Het zijn belangrijke onderdelen in het aanbod van Beschermd Thuis, waarover we in de contractering afspraken maken over de specifieke inzet en ambities. In de ontwikkelopdrachten staat omschreven welke ontwikkeling we willen zien en hoe we deze in de contractafspraken zullen monitoren. Het beschikbare bedrag voor activering en persoonlijke ontwikkeling wordt toegekend op basis van het in te dienen plan (zie hiervoor 7.1 Financiële paragraaf).

Wat is het doel van Beschermd Thuis

Doel van Beschermd Thuis is dat een cliënt met een (zeer) intensieve begeleidingsvraag in staat is om zelfstandig te wonen en daarbij een zo groot mogelijke mate van zelfredzaamheid bereikt en behoudt, niet in een crisissituatie raakt, meedoet, een sociaal netwerk opbouwt en behoudt, een zinvolle daginvulling heeft of aan activiteiten deelneemt die gericht zijn op persoonlijk herstel. Zodra de cliënt in staat is om zonder de 24-uurszorgstructuur van Beschermd Thuis zelfstandig te kunnen wonen, kan de lichtere begeleiding⁵ van uit de lokale Wmo worden ingezet.

Wat houdt Beschermd Thuis in?

Beschermd Thuis bestaat uit (zeer) intensieve specialistische begeleiding die herstelgericht wordt ingezet op het vergroten en/of behouden van de zelfredzaamheid en participatie aan de maatschappij en het voorkomen, oplossen en beheersen van crisissituaties. De begeleiding bestaat uit het ondersteunen van de cliënt om zelfredzamer te worden op diverse levensgebieden: huisvesting, werk & opleiding, inkomen & budgetbeheer, administratie, zinvolle tijdsbesteding, het voeren van een huishouden, huiselijke relaties, geestelijke en lichamelijke gezondheid (inclusief gedrag), middelengebruik, vaardigheid bij algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), het structureren van de dag, opbouwen van een sociaal netwerk, herstellen van contacten en voorkomen van eenzaamheid. Het gaat om individueel maatwerk per cliënt, waarbij samen met de cliënt en eventuele naasten en in afstemming met andere betrokken hulpverleners, zoals behandelaars, de doelen op de verschillende levensgebieden worden bepaald. Als het nodig is zetten professionals (intensieve) bemoeizorg in.

Bij cliënten met een ernstige psychische kwetsbaarheid worden samen met de behandelaar en de cliënt afspraken gemaakt over het signaleren en voorkomen van crisissen en hoe te handelen indien er toch een

³ Inschrijving per doelgroep is mogelijk.

⁴ We willen deze 7 plekken in Wmo-regio Utrecht stad. Het ontwikkelen van meer ambulante begeleiding in een prikkelarme omgeving in alle 4 de Wmo-regio's zien wij als ontwikkelopdracht, die bij ontwikkelopdrachten nader toegelicht is.

⁵ Bijvoorbeeld individuele begeleiding of inzet door lokale teams Wmo.

crisis is. Soms kan het nodig zijn dat iemand even op een adempauzeplek verblijft, omdat het zelfstandig wonen tijdelijk niet gaat. De begeleider leidt de cliënt daarnaartoe en blijft daar begeleiding bieden.

Bij Beschermd Thuis is het belangrijk dat er afstemming plaats vindt met omwonenden en daarbij aandacht is voor het voorkomen van het stigmatiseren van de cliënt. Ook voor de omwonenden moet er sprake zijn van een veilige en prettige woonomgeving, dus als omwonenden overlast ervaren, zorgt de begeleiding voor het voorkomen van escalatie, crisisbeheersing en gedragsregulering om de situatie te hanteren.

De hulpvraag bij Beschermd Thuis is dermate intensief dat begeleiding intensief en veelvuldig ongepland noodzakelijk is. Deze inzet kan sterk fluctueren. De begeleiding wordt daarom flexibel ingezet en er is 24/7 passende begeleiding die op afroep in 30 minuten beschikbaar is.

Bij Beschermd Thuis gaan we ervan uit dat de begeleiding varieert van gemiddeld 6 uur per week (intensief) tot gemiddeld 10 uur per week (zeer intensief). Met dit gemiddelde aantal uren verwachten we dat een beschermde 24-uurszorgstructuur kan worden geboden. De intensiteit van begeleiding is afhankelijk van de ernst van de psychiatrische kwetsbaarheid en van de gedragsproblematiek, en de mate van instabiliteit daarin. De uren worden flexibel ingezet afhankelijk van de vraag en situatie van de cliënt. Na dakloosheid zal eerder tijdelijk Beschermd Thuis intensief worden ingezet. Beschermd Thuis met zeer intensieve begeleiding kan tijdelijk passend zijn, bijvoorbeeld als iemand de stap maakt van Beschermd Verblijf naar Beschermd Thuis en er sprake is van ernstig psychiatrische en gedragsproblematiek.

Ondersteuning bij financiën

Bij veel cliënten is het nodig dat de begeleiding ondersteuning biedt bij financiën, budgetbeheer en schuldhulpverlening, en zo nodig bewindvoering. Het aanleren van vaardigheden heeft echter de voorkeur. De begeleiding heeft voldoende basiskennis om dit te doen en werkt waar nodig samen met experts, of er wordt toegeleid naar schuldhulpverlening. Het tarief voor Beschermd Thuis is inclusief schuldhulpverlening (ofwel binnen eigen organisatie, of elders ingekocht).

Activering en de inzet op persoonlijke ontwikkeling

Activering en werk, in de breedste zin van het woord, en inzet op persoonlijke ontwikkeling dragen in belangrijke mate bij aan herstel. Dit zien wij als belangrijk onderdeel van de begeleiding bij Beschermd Thuis. Om ervoor te zorgen dat mensen kunnen meedoen of meewerken en zich persoonlijk ontwikkelen zijn er verschillende mogelijkheden. Het gaat hierbij om maatwerk variërend van vormen van (vrijwilligers)werk, opleiding en (arbeidsmatige) activering tot toeleiden naar algemene voorzieningen waar een zinvolle daginvulling wordt geboden.

Bij persoonlijke ontwikkeling gaat het om (het toeleiden naar of faciliteren van) bijvoorbeeld peer-supportactiviteiten gericht op persoonlijk herstel en scholing, die in groepsverband worden aangeboden, waarbij mensen vanuit hun eigen geschiedenis en ervaringen aan de slag gaan. Het kan bijvoorbeeld gaan om trainingen, cursussen, workshops en/of herstelwerkgroepen.

Huisvesting

We willen dat cliënten in Beschermd Thuis zelfstandig wonen met begeleiding, in hun eigen woonruimte met eigen voordeur, sanitair en keuken. Er is sprake van het scheiden van wonen en zorg en de cliënt betaalt zelf de woonlasten. We willen dat ze zoveel mogelijk op dezelfde plek kunnen blijven wonen en zo min mogelijk hoeven te verhuizen. Als een cliënt geen woonplek heeft, kan de cliënt een woonplek

toegewezen krijgen. Bij voorkeur heeft de cliënt een woonplek die hij op eigen naam huurt of bezit. Er is een tussenfase mogelijk voorafgaand aan zelfstandig wonen in de vorm van een omklapcontract. Hierbij wordt een woonplek beschikbaar gesteld als de cliënt de verantwoordelijkheid voor het zelf huren nog niet zelf kan dragen. De betreffende woonplek wordt dan eerst door de zorgaanbieder gehuurd en als de cliënt de verantwoordelijkheid voor zelfstandig huren kan dragen, wordt de woning 'omgeklapt' en komt het huurcontract op zijn naam.

Daarnaast kan er sprake zijn van geclusterd wonen, zelfstandig of onzelfstandig, waarbij de cliënt tijdelijk omwille van training en overbrugging in een woonplek verblijft waar hij niet kan blijven wonen, maar wel zelf de huur betaalt. Bij uitzondering kan het zijn dat dit de best passende woonplek is voor de cliënt. Hierover maken wij in de contracten nadere afspraken.

Wij streven naar diversiteit in het wonen, zowel gespreid, geclusterd en gemengd, om tegemoet te komen aan de verscheidenheid aan woonwensen.

Toegang

De toegang tot Beschermd Thuis verloopt voorlopig via de Regionale Toegang.

1.4.1.2 Perceel 2: Regionale voorzieningen – Beschermd Verblijf

Regionale voorzieningen zijn bedoeld voor inwoners van een bepaalde Wmo-regio. Deze voorzieningen zijn voor mensen die niet zelfstandig kunnen wonen en intensieve gespecialiseerde begeleiding in een 24-uursvoorziening nodig hebben.⁶

Voor wie is Beschermd Verblijf

Beschermd Verblijf is voor inwoners van 18 jaar of ouder⁷ (dus ook jongvolwassenen) die beperkt zelfredzaam zijn en waarbij sprake is van meervoudige complexe problematiek op het gebied van psychiatrie en/of psychosociaal (bv. voormalig dakloosheid), en/of verslaving en/of een (licht) verstandelijke beperking, die zo groot is dat begeleiding intensief of veelvuldig ongepland noodzakelijk is en die 24 uur per dag beschikbaar is en waarbij verblijf in een 24-uurssetting (tijdelijk) gewenst is in verband met training of bescherming. Met intensieve begeleiding en praktische ondersteuning kunnen zij zelf de regie voeren over hun leven, maar overname van regie over één of enkele leefgebieden kan tijdelijk nodig zijn. Het kan zijn dat kinderen wonen bij de cliënt. Deze kinderen dienen dan ook begeleiding te ontvangen.

Soms is er vooral sprake van een licht verstandelijke beperking en heeft iemand tijdelijke behoefte aan een beschermde woonomgeving met intensieve zorg die 24 uur per dag beschikbaar is, bijvoorbeeld na aanleiding van een life event of op weg naar zelfstandigheid. Bij een licht verstandelijke beperking gaat het over mensen met een IQ tussen de 50 en 85, met een beperkt sociaal aanpassingsvermogen en bijkomende problematiek(en), zoals leerproblemen, een psychiatrische stoornis, lichamelijke problemen, problemen in het gezin en sociale omstandigheden.

Cliënten zijn in staat om met meerdere personen samen te wonen op een locatie.

⁶ In een overgangssituatie kan het zijn dat inwoners uit de hele U16 nog gebruik kunnen maken van de voorziening. De U16-gemeenten maken hier onderling afspraken over.

⁷ Er kan bij uitzondering sprake zijn dat betrokkene jonger is dan 18 jaar, zie hiervoor de ontwikkelopgave jongvolwassenen

Wat is de geraamde behoefte aan Beschermd Verblijf

Wij onderscheiden de volgende regionale 24-uursvoorzieningen voor bovengenoemde doelgroep waar cliënten niet zelfstandig wonen en deels in groepsverband functioneren.

Voorziening	Aantal cliëntplekken
a. Beschermd Verblijf: 24-uursvoorzieningen	877
Let op: Dit is inclusief de cliëntplekken voor (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking en een tijdelijke behoefte aan beschermende woonomgeving. In het geraamde aantal cliëntplekken zijn alleen de plekken voor Utrecht Stad opgenomen. Voor de regio's Utrecht West (9 cliëntplekken) en Zuid-Oost Utrecht (11 cliëntplekken) wordt in deze aanbesteding een aanbod gevraagd. De verantwoordelijkheid voor deze voorzieningen liggen al op gemeentelijk niveau. De overeenkomsten en toegang zullen dan ook door de betreffende Wmo-regio worden geregeld.	

Het gewenste aanbod wordt door centrumgemeente Utrecht voor alle Wmo-regio's ingekocht. Het budget dat beschikbaar is voor Beschermd Verblijf is inclusief de specifieke inzet op:

- Activering en persoonlijke ontwikkeling;
- Ondersteuning bij financiën.

Deze kan door de eigen organisatie geboden worden of elders worden ingekocht. Dit zijn belangrijke onderdelen in het aanbod van Beschermd Verblijf, waarover we in de contractering afspraken maken over de specifieke inzet en ambities. In de ontwikkelopdrachten staat omschreven welke ontwikkeling we willen zien en hoe we deze in de contractafspraken zullen monitoren. Het beschikbare bedrag voor activering en persoonlijke ontwikkeling wordt toegekend op basis van het in te dienen plan (zie hiervoor 7.1 de financiële paragraaf).

Wat is het doel van Beschermd Verblijf

Het doel van Beschermd Verblijf is dat een cliënt met een (zeer) intensieve begeleidingsvraag een zo groot mogelijke mate van zelfredzaamheid bereikt en behoudt en een mogelijke crisis wordt voorkomen. Het gaat om het toewerken naar meer herstel zowel maatschappelijk als persoonlijk en het vergroten van de eigen regie. Het kan zijn dat stabilisatie van de mate van zelfredzaamheid voorop staat, maar anders wordt toegewerkt naar uitstroom naar een eigen woonplek. Dit kan Beschermd Thuis zijn. In de ontwikkelopgaven wordt ingegaan op de transformatie naar Beschermd Thuis.

Wat houdt Beschermd Verblijf in?

Bij Beschermd Verblijf wordt intensieve specialistische begeleiding herstelgericht ingezet op het vergroten en/of behouden van de zelfredzaamheid, het voorkomen en oplossen van crisissituaties en het toewerken naar een mogelijke volgende stap van zelfstandiger wonen. De intensieve begeleiding vindt plaats vanuit de 24-uursvoorziening waar de cliënt verblijft en wordt ingezet op diverse levensgebieden zoals:

geestelijke en lichamelijke gezondheid (inclusief gedrag), middelengebruik, het structureren van de dag, vaardigheid bij algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), het op orde houden van de woonruimte, herstellen van contacten, opbouwen van een sociaal netwerk, zinvolle tijdsbesteding, werk & opleiding, inkomen & budgetbeheer, administratie en deelnemen aan de maatschappij. Het gaat om individueel maatwerk per cliënt, waarbij samen met de cliënt en eventuele mantelzorgers, en in afstemming met andere betrokken hulpverleners, zoals behandelaars, de doelen op de verschillende levensgebieden worden bepaald. Bij cliënten met een ernstige psychische kwetsbaarheid worden samen met de behandelaar en de cliënt afspraken gemaakt over het signaleren en voorkomen van crisissen en hoe te handelen indien er toch een crisis is.

De hulpvraag bij Beschermd Verblijf is dermate intensief dat begeleiding intensief en veelvuldig ongepland noodzakelijk is en sterk kan fluctueren. De begeleiding wordt daarom flexibel ingezet en is 24/7 beschikbaar. Er is minimaal 24-uurstoezicht in de nabijheid.

Omgevingsbeheer en het behoud van een goede verstandhouding met omwonenden vallen onder de taken van de zorgaanbieder bij Beschermd Verblijf.

Adempauzeplekken

Als iemand met psychosociale problemen, een psychische kwetsbaarheid en/of een licht verstandelijke beperking zelfstandig woont, ontstaat er soms een situatie waarbij het gewenst is dat iemand tijdelijk ergens kan verblijven. Redenen hiervoor kunnen zijn dat het thuis even niet gaat, maar iemand niet in aanmerking komt voor een tijdelijke (crisis)opname in de psychiatrie en/of verslavingszorg of de verstandelijk gehandicapten(VG)-sector. De adempauzeplek biedt een oplossing voor een acute situatie en kan crisisopname en verdere escalatie voorkomen. De verwijzende instelling en reeds betrokken hulpverlener blijft verantwoordelijk. Het sociale netwerk blijft in stand. Het is belangrijk dat de plekken kort (4 x 24 u) worden ingezet, zodat zij beschikbaar blijven voor deze functie voor nieuwe mensen.

Adempauzeplekken zijn niet bedoeld voor opvang, wachtlijstoverbrugging, als strafmaatregel of als pedagogische interventie. In de groei naar Beschermd Thuis verwachten wij een toenemende behoefte aan deze adempauzeplekken. In het aantal plekken hebben wij hier geen aantal voor opgenomen, omdat wij verwachten dat dit binnen de afspraken over de om- en afbouw van plekken Beschermd Verblijf kan worden meegenomen.

We vragen grote zorgpartijen die Beschermd Verblijf bieden hiervoor in de Wmo-regio's gespreid plekken te organiseren (eventueel in samenwerking met andere aanbieders), zodat mensen dichtbij hun eigen leefwereld en netwerk van deze voorziening gebruik kan maken als dat nodig is. Ook vragen wij hiervoor een centrale aanmelding te organiseren. Deze functie is in ontwikkeling en de ervaringen die worden opgedaan kunnen leiden tot aanpassingen, zowel organisatorisch als in omvang in de toekomst.

Ondersteuning bij financiën

Bij veel cliënten is het nodig dat de begeleiding ondersteuning biedt bij financiën, budgetbeheer en schuldhulpverlening zo nodig bewindvoering. Het aanleren van vaardigheden heeft echter de voorkeur. De begeleiding heeft voldoende basiskennis om dit te doen en werkt waar nodig samen met experts of er wordt toegeleid naar schuldhulpverlening. Het tarief voor Beschermd Verblijf is inclusief schuldhulpverlening (ofwel binnen eigen organisaties, of elders ingekocht).

Activering en de inzet op persoonlijke ontwikkeling

Activering en Werk, in de breedste zin van het woord en inzet op persoonlijke ontwikkeling dragen in belangrijke mate bij aan herstel. Dit maakt onderdeel uit van de begeleiding bij Beschermd Verblijf. Om

ervoor te zorgen dat mensen kunnen meedoen of meewerken en zich persoonlijk ontwikkelen zijn er verschillende mogelijkheden. Het gaat hierbij om maatwerk variërend van vormen van werk en (arbeidsmatige) activering tot toeleiden naar algemene voorzieningen.

Bij persoonlijke ontwikkeling gaat het bv. om peer-support activiteiten gericht op persoonlijk herstel en scholing, die in groepsverband worden aangeboden, waarbij mensen vanuit hun eigen geschiedenis en ervaringen aan de slag gaan. Het kan gaan om trainingen, cursussen, workshops, herstelwerkgroepen.

Huisvesting

De cliënt woont op een locatie met 24-uurszorg, geclusterd onzelfstandig of geclusterd zelfstandig, waarbij er geen sprake is van het scheiden van wonen en zorg. De cliënt betaalt zelf niet de woonlasten.

Toegang

De toegang tot Beschermd Verblijf verloopt voorlopig via Regionale Toegang.

1.4.1.3 Perceel 3: Bovenregionale voorzieningen –Beschermd Wonen bovenregionaal

Bovenregionale voorzieningen zijn verblijfsvoorzieningen bedoeld voor inwoners die zeer beperkt zelfredzaam en/of voormalig dakloos zijn en waarbij sprake is van meervoudige complexe problematiek op het gebied van psychiatrie, psychosociaal, verslaving eventueel in combinatie met een (licht) verstandelijke beperking, die zo groot is dat begeleiding intensief of veelvuldig ongepland noodzakelijk is in een 24-uursvoorziening. Deze voorzieningen zijn voor mensen die niet zelfstandig kunnen wonen en naast gespecialiseerde begeleiding in een 24-uursvoorziening een specifieke ondersteuningsvraag, benadering en/of setting nodig hebben die niet lokaal of regionaal kan worden geboden. Ook kan het zijn dat er sprake is van minder ernstige problematiek, het aanbod wel afgestemd is op de specifieke behoefte van de doelgroep, maar dat deze doelgroep dermate klein is dat niet verwacht kan worden dat het aanbod lokaal of regionaal vormgegeven kan worden.

Voor wie is Beschermd Wonen bovenregionaal

Beschermd Wonen is voor inwoners van de U16-gemeenten van 18 jaar of ouder⁸, die zeer beperkt zelfredzaam en/of dakloos zijn en waarbij sprake is van meervoudige complexe problematiek op het gebied van psychiatrie en/of verslaving (eventueel in combinatie met een (licht) verstandelijke beperking), die zo groot is dat begeleiding intensief of veelvuldig ongepland noodzakelijk is in een 24-uursvoorziening.

Met intensieve begeleiding en praktische ondersteuning worden zij ondersteund om zoveel mogelijk zelf de regie te voeren over hun leven, maar overname van regie over één of enkele leefgebieden is vaak nodig. Het gaat bij Beschermd Wonen over verschillende type zorgvragers die bij de geraamde behoefte nader worden gespecificeerd.

Wat is de geraamde behoefte aan Beschermd Wonen bovenregionaal

Wij onderscheiden de volgende bovenregionale voorzieningen voor bovengenoemde doelgroep met specifieke begeleidingsbehoefte:

⁸ Er kan bij uitzondering sprake zijn dat betrokkene jonger is dan 18 jaar, zie hiervoor de ontwikkelopgave jongvolwassenen.

Voorziening	Aantal cliëntplekken
a. Beschermd Wonen: 24-uurs verblijfsvoorzieningen omwille van veiligheid en/of en/of overlast en/of prikkelarme omgeving:	128
1. Volwassenen met psychische en/of verslavingsproblematiek en ernstige gedragsproblemen, die intensieve begeleiding in een 24-uurssetting nodig hebben en daarnaast dagelijks GGZ-behandeling krijgen. Er is vaak sprake (geweest) van veelvuldig contact met justitie, overlast en een prikkelarme omgeving is noodzakelijk.	18
2. Volwassenen met alcohol- en/of harddrugsverslaving en psychiatrische problemen (multiproblematiek). Voor personen die in groepsverband kunnen verblijven met een (zeer) beperkt perspectief op uitstroom naar Beschermd Verblijf of Beschermd Thuis.	102
3. Volwassenen met verslavingsproblematiek, vaak gecombineerd met een LVB (prikkelgevoelig) die gebaat zijn bij een prikkelarme omgeving, die niet in groepsverband kunnen verblijven met een (zeer) beperkt perspectief op uitstroom naar Beschermd Verblijf of Beschermd Thuis.	8
b. Beschermd wonen: 24-uursvoorzieningen die niet regionaal of lokaal te organiseren vanwege specifieke aanpak of schaalgrootte.	24
1. Volwassenen met verslaving die gebaat zijn bij abstinentie. Dit gaat om personen die in groepsverband kunnen verblijven met een goed perspectief op uitstroom naar Beschermd Thuis.	18
2. Jongvolwassenen met eetstoornissen (betreft een voorziening met een landelijke functie). Dit gaat om personen die in groepsverband kunnen verblijven met een goed perspectief op uitstroom naar Beschermd Thuis.	6

Voor de voorzieningen onder a. geldt het volgende:

- Er is sprake van ernstige multiproblematiek waarbij is gebleken dat de gebruikelijke begeleidings- en behandelmethode onvoldoende resultaat hebben en waarbij vaak forse gedragsproblemen bestaan die het leefklimaat in de instelling of in de wijk (ernstig) aantasten.
- Er is sprake van een zodanig gering herstelvermogen dat (vergroting van) maatschappelijke participatie binnen 2 jaar onwaarschijnlijk is zodat rekening gehouden moet worden met verblijf van meerdere jaren in deze voorziening.
- De methodiek van begeleiding is 24/7 en intensief. De focus ligt op het onderhouden van contact, vertrouwen blijven geven aan de cliënt dat hij niet in de steek gelaten wordt en op gedragsregulatie. Medewerkers hebben soms hoog-specialistische (waaronder forensische) vaardigheden. Dan ligt hun meerwaarde er vooral in dat ze zich goed kunnen verplaatsen in de leefwereld van cliënt, bijvoorbeeld door hun eigen specifieke levenservaring. De huisregels zijn aangepast aan de specifieke behoeften van de cliënt, zoals het wel of niet toestaan van harddrugsgebruik in de eigen kamer.
- De locatie van de voorzieningen 'prikkelarm' zal veelal op enige afstand van de overige bebouwing zijn gezien de prikkelgevoeligheid van deze doelgroep en de gevaren voor overlast. Hoe dichterbij overige bebouwing, hoe hoger de eisen aan het omgevingsbeheer. Er zijn ook cliënten die slecht in staat zijn in groepsverband te wonen. Zij dienen zoveel mogelijk op afstand van overige burgers of cliënten te wonen.

Het budget dat beschikbaar is voor Beschermd Wonen is inclusief de specifieke inzet op:

- Activering en persoonlijke ontwikkeling
- Ondersteuning bij financiën

Deze kan door de eigen organisatie geboden worden of elders worden ingekocht. Dit zijn belangrijke onderdelen in het aanbod van Beschermd Wonen, waarover we in de contractering afspraken maken over de specifieke inzet en ambities. In de ontwikkelopdrachten staat omschreven welke ontwikkeling we willen zien en hoe we deze in de contractafspraken zullen monitoren.

Wat is het doel van Beschermd Wonen

Het doel van Beschermd Wonen is dat een cliënt met een zeer intensieve of zeer specifieke begeleidingsvraag een zo groot mogelijke mate van zelfredzaamheid bereikt en behoudt en een mogelijke crisis dan wel maatschappelijke teloorgang wordt voorkomen. Het gaat om het toewerken naar meer herstel zowel maatschappelijk als persoonlijk en het vergroten van de eigen regie. Bij Beschermd Wonen kan stabilisatie van de mate van zelfredzaamheid voorop staan. Waar mogelijk wordt toegewerkt naar uitstroom naar Beschermd Verblijf of Beschermd Thuis of andere lichtere Wmo-begeleiding.

Wat houdt Beschermd Wonen in?

Bij Beschermd Wonen wordt specialistische begeleiding herstelgericht ingezet op het vergroten en/of behouden van de zelfredzaamheid, het voorkomen en oplossen van crisissituaties, en het toewerken naar een mogelijke volgende stap. De intensieve begeleiding vindt plaats vanuit de 24-uursvoorziening waar de cliënt verblijft en wordt ingezet op diverse levensgebieden zoals: geestelijke en lichamelijke gezondheid (inclusief gedrag), middelengebruik, het structureren van de dag, vaardigheid bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL), het op orde houden van de woonruimte, herstellen van contacten, opbouwen van een sociaal netwerk, zinvolle tijdsbesteding, werk & opleiding, inkomen & budgetbeheer, administratie en zo mogelijk deel nemen aan de maatschappij. Het gaat om individueel maatwerk per cliënt, waarbij samen met de cliënt en eventuele mantelzorgers en in afstemming met andere betrokken hulpverleners, zoals behandelaars, de doelen op de verschillende levensgebieden worden bepaald. Samen met de cliënt en de behandelaar worden afspraken gemaakt over het signaleren en voorkomen van crisissen en hoe te handelen indien er toch een crisis is.

De hulpvraag bij Beschermd Wonen is dermate intensief dat begeleiding intensief en veelvuldig ongepland noodzakelijk is en deze inzet kan sterk fluctueren. De begeleiding wordt daarom flexibel ingezet en is 24/7 beschikbaar. Er is minimaal 24 uren-toezicht in de nabijheid.

Omgevingsbeheer en het behoud van een goede verstandhouding met omwonenden vallen onder de taken van beschermd wonen.

Ondersteuning bij financiën

Bij veel cliënten is het nodig dat de begeleiding ondersteuning biedt bij financiën, budgetbeheer en schuldhulpverlening zo nodig bewindvoering. Het aanleren van vaardigheden heeft echter de voorkeur. De begeleiding heeft voldoende basiskennis om dit te doen en werkt waar nodig samen met experts of er wordt toegeleid naar schuldhulpverlening. Het tarief voor Beschermd Wonen is inclusief schuldhulpverlening, en kan door de eigen organisatie worden geboden of elders worden ingekocht.

Activering en de inzet op persoonlijke ontwikkeling

Activering en Werk, in de breedste zin van het woord en inzet op persoonlijke ontwikkeling dragen in belangrijke mate bij aan herstel. Dit maakt onderdeel uit van de begeleiding bij Beschermd Wonen. Om ervoor te zorgen dat mensen kunnen meedoen of meewerken en zich persoonlijk ontwikkelen zijn er

verschillende mogelijkheden. Het gaat hierbij om maatwerk variërend van vormen van werk en (arbeidsmatige) activering tot toeleiden naar algemene voorzieningen.

Bij persoonlijke ontwikkeling gaat het bv. om peer-support activiteiten gericht op persoonlijk herstel en scholing, die in groepsverband worden aangeboden, waarbij mensen vanuit hun eigen geschiedenis en ervaringen aan de slag gaan. Het kan gaan om trainingen, cursussen, workshops, herstelwerkgroepen.

Huisvesting

De cliënt woont op een locatie met 24-uurszorg, geclusterd onzelfstandig of geclusterd zelfstandig, waarbij er geen sprake is van scheiden wonen –zorg: de cliënt betaalt niet zelf de woonlasten.

Toegang

De toegang tot Beschermd Wonen bovenregionaal verloopt voorlopig via Regionale Toegang.

1.4.1.4 Perceel 4: Herstelacademie

Peer-support activiteiten en scholing gericht op persoonlijk herstel

Voor inwoners met GGZ-problematiek (waaronder cliënten in Beschermd Wonen, Beschermd Thuis en Beschermd Verblijf) zijn, naast (medische) behandeling en begeleiding gericht op maatschappelijk herstel, activiteiten gericht op persoonlijk herstel van essentieel belang. Het gaat bij persoonlijk herstel altijd over een individueel uniek proces, waarbij mensen vanuit hun eigen geschiedenis en ervaringen aan de slag gaan. Het gaat hierbij om het versterken van de eigen identiteit, (weer) meer zelf de regie kunnen nemen, beter leren omgaan met stressfactoren, ontwrichting en het vergroten van de weerbaarheid.

Deze activiteiten worden aangeboden vanuit een herstelacademie, in een peersupport omgeving, waar uitsluitend mensen met gelijksoortige ervaringen zonder tussenkomst van GGZ-hulpverleners naar toe kunnen gaan om kennis te maken en actief deel te gaan nemen aan activiteiten gericht op persoonlijk herstel, zoals zelfhulp- en scholing. De trainingen en scholingsactiviteiten worden in groepsverband aangeboden met inzet van ervaringsdeskundigen die voldoende gekwalificeerd zijn om relevante trainingen te geven.

In het scholingsaanbod onderscheiden we:

- **Trainingen** – gericht op het ontwikkelen van vaardigheden voor herstel
- **Cursussen** – gericht op het leren over herstel
- **Workshops** – in groepsverband werken aan thema's rond herstel
- **Herstelwerkgroepen** – gericht op het bieden van support
- **Hersteltraining**– training gedurende een midweek met overnachtingen.

Het streven is om in elke Wmo-regio plekken, waarvan minimaal twee in de stad Utrecht, te creëren waar mensen in een peersupport omgeving aan hun persoonlijke ontwikkeling en herstel kunnen werken, met het doel dat het voor inwoners in alle gemeenten makkelijk bereikbaar is.

Over de financiering van deze activiteiten zijn nog geen eenduidige afspraken. Uitgangspunt is dat in het aanbod van Beschermd Wonen, Beschermd Thuis en Beschermd Verblijf deze activiteiten worden aangeboden en gefinancierd als onderdeel van activering en persoonlijke ontwikkeling.

De financiering van de activiteiten aan inwoners die geen cliënt zijn van bovengenoemde zorgvormen wordt (op den duur) op een andere wijze geregeld.

In de doorontwikkeling vragen we aandacht voor:

- het verder ontwikkelen van het scholingsaanbod op bovenregionaal niveau samen met lokale initiatieven;
- het inzichtelijk maken van de effecten van de inzet van het scholingsaanbod;
- onderzoeken van de verbinding tussen het aanbod van peersupport en lokale algemene voorzieningen;
- het aanspreken van andere financieringsstromen;
- kritisch kijken naar het benodigde budget en de verhouding van betaalde inzet van professionals versus vrijwillige inzet.

1.4.1.5 Buiten de scope van de inkoop

- Voorzieningen voor ouderen met verpleeg- en verzorgingsbehoeften met daarbij GGZ problematiek. Deze voorzieningen zijn voornamelijk gesitueerd in Wlz-instellingen voor verpleging.
- Voorzieningen voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking, vaak gecombineerd met (forse) GGZ-problematiek, met een langer dan tijdelijke behoefte aan een beschermde woonomgeving in intramurale VG-setting. De Wlz is echter niet toegankelijk vanwege de GGZ-component en/of omdat de blijvende behoefte aan permanent toezicht of 24 uur per dag zorg in de nabijheid (nog) niet voldoende kan worden bepaald. Dit is een beperkte groep, waarbij de aard van de problematiek en het doel van het verblijf heel divers en specifiek is. Deze voorzieningen zijn voornamelijk gesitueerd in Wlz instellingen (sectoren VG en LVG). Deze opdrachten vallen buiten de aanbesteding.
- Voorzieningen voor mensen met een lichamelijke/zintuigelijke beperking met een tijdelijke of een langer dan tijdelijke behoefte aan een beschermde woonomgeving. De Wlz is echter niet toegankelijk omdat er geen blijvende behoefte is aan permanent toezicht of 24 uur per dag zorg in de nabijheid of dat kan (nog) niet voldoende worden bepaald. Deze voorzieningen zijn voornamelijk gesitueerd in Wlz instellingen (sectoren LG, ZGaud of ZGvis). Deze opdrachten vallen buiten de aanbesteding.
- Opvang voor volwassenen en risicovolle jongvolwassen die uitstromen uit detentie. De budgettaire en inhoudelijke verantwoordelijkheden voor deze keten van zorg en veiligheid zijn nog onvoldoende uitgekristalliseerd. Deze vorm van begeleiding (en voor een klein deel verblijf) zal in een later stadium worden aanbesteed.
- Voorzieningen buiten de regio: soms is het aanbod binnen de U16-regio niet toereikend. In uitzonderlijke gevallen kan worden besloten voor ondersteuning een opdracht te verstrekken aan een instelling buiten de U16-regio. Deze opdrachten vallen buiten de aanbesteding.

1.4.1.6 Overige capaciteit

Van PGB naar Zorg in Natura

Een deel van de inwoners ontvangt een PGB Beschermd Wonen voor ondersteuning aan huis of in een wooninitiatief. In de U16-regio zijn er ongeveer 225 cliënten die gebruik maken van een PGB Beschermd Wonen. De met PGB gefinancierde voorzieningen vallen buiten deze opdracht.

Het budget voor de inzet van PGB Beschermd Wonen is echter wel onderdeel van het totale budget dat beschikbaar is voor de Wmo. De inzet op Wmo Beschermd Wonen in natura (ZIN) en PGB beschouwen we als communicerende vaten.

Wij streven er naar zoveel mogelijk passende zorg (ZIN) te contracteren om maatwerk te bieden aan cliënten. Aanbieders PGB Beschermd Wonen worden van harte uitgenodigd ook te reageren op deze aanbesteding, waarbij wel getoetst dient te zijn of dit ook de wens is van uw huidige cliënten. We beogen geen groei van het totaal aantal cliëntplekken (PGB+ZIN).

Incidentele inkoop wachtlijstplekken Perceel 1 en 2

Wij zetten tijdelijk extra capaciteit in met als doel de wachtlijsten voor Maatschappelijke Opvang te verminderen. Dit gaat voor 2020 om 50 cliëntplekken Beschermd Thuis intensieve begeleiding (perceel 1), waarbij er ook een woning beschikbaar wordt gesteld. Woningen op eigen naam en omklapcontracten hebben hierbij de voorkeur. Daarnaast gaat het voor 2020 om 4 cliëntplekken Beschermd Verblijf (perceel 2). Dit is specialistische begeleiding in een 24-uursvoorziening gericht op jongvolwassenen. Jaarlijks herijken we op basis van actuele wachtlijsten of de plekken nodig zijn in het daaropvolgende jaar en hoe ze eventueel worden afgebouwd. Hier worden in de contracten afspraken over gemaakt.

1.5 Planning aanbestedingsprocedure

Wanneer	Wat
1 maart	Uiterste datum voor het stellen van vragen ronde
8 maart	Toezenen/ Uploaden van de Nota van Inlichtingen
12 april 10.00 uur	Uiterste datum voor het indienen van uw inschrijving (via TenderNed)
april/mei	Beoordelingsperiode
medio mei	Gesprekken (indien van toepassing)
28 juni	Voorlopige gunning/ afwijzing
n.t.b.	Bezwaartermijn (20 kalenderdagen vanaf datum verzenden voorlopige gunning/ afwijzing)
n.t.b.	Verificatiebesprekingen
n.t.b.	Definitieve gunning na afloop bezwaartermijn, akkoord op verificatieverslagen én instemming/akkoord door Raad
Vanaf definitieve gunning	Implementatiefase: na definitieve gunning tot 1 januari 2020

Looptijd overeenkomst: 1 januari 2020 tot en met 31 december 2022 met mogelijke verlengingen van drie maal twee jaar.

1.6 Social Return

Utrecht staat voor 'Gezond Stedelijk Leven voor Iedereen'. Een stad waar gezondheid centraal staat in alles wat we doen. Een stad van gezonde inwoners in een gezonde leefomgeving, werkend aan een gezonde economie. Waar iedereen kan mee doen, en iedereen zich thuis mag voelen. In een gezonde stad hebben mensen een passende baan of opleiding of zijn ze op een andere manier actief bij de samenleving betrokken.

We zien ondanks de gunstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt dat een grote groep mensen er niet in slaagt een baan te vinden. Hierdoor blijft veel talent uit de samenleving onbenut.

Door social return toe te passen bij aanbestedingen en subsidies, wil de gemeente Utrecht samen met uw organisatie de kansen op werkgelegenheid voor inwoners uit Utrecht stimuleren.

De gemeente heeft kaders, randvoorwaarden en eisen aan de procedure en de opdracht geformuleerd, zie hoofdstuk 6.

1.7 Overige informatie

U kunt samen met één of meer andere aanbieders als combinatie inschrijven op de opdracht. Deze combinatie geldt dan als één inschrijving. De gemeente wijst u er op dat de leden van een combinatie gezamenlijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht en dat elk lid van de combinatie eveneens hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.

2 Beschrijving inschrijvingsprocedure

Dit hoofdstuk is identiek bij onderstaande aanbestedingen:

- Beschermd Wonen
- Daklozenopvang
- Opvang na geweld in afhankelijkheidsrelaties (GIA)
- Dagbegeleiding
- Arbeidmatige activering
- Individuele begeleiding
- Thuisbegeleiding

Deze aanbesteding verloopt via TenderNed.

Indien de aanbesteding via TenderNed voor u van toepassing is, gaat u uit van de betreffende beschrijving specifiek voor TenderNed. Indien de aanbesteding via de gemeentelijke website verloopt, geldt de betreffende beschrijving.

2.1 Vragen en antwoorden

Vragen over de opdracht

Via Tonderned: U kunt doorlopend vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanbestedingsstukken. Dit kunt u doen door het vragenformulier, zie bijlage, in te vullen en per bericht in TenderNed te versturen. U voegt het bestand in Excel toe, dit voor een eenvoudigere verwerking. Het stellen van vragen kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum in de planning. De gemeente kan de gestelde vragen doorlopend beantwoorden waarbij het streven is om een maal per week de ontvangen vragen te anonimiseren en met antwoorden te plaatsen op TenderNed. De gemeente garandeert niet dat zij de vragen beantwoordt die worden gesteld na de opgegeven datum in de planning.

Via email: U kunt doorlopend vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanbestedingsstukken. Dit kunt u doen door het vragenformulier, zie bijlage, in te vullen en via het emailadres zoals vermeld op de gemeentelijke website. U voegt het bestand in Excel toe, dit voor een eenvoudigere verwerking. Het stellen van vragen kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum in de planning. De gemeente kan de gestelde vragen doorlopend beantwoorden waarbij het streven is om een maal per week de ontvangen vragen te anonimiseren en met antwoorden te plaatsen op de gemeentelijke website. De gemeente garandeert niet dat zij de vragen beantwoordt die worden gesteld na de opgegeven datum in de planning.

Nota van Inlichtingen

Alle vragen met antwoorden worden uiteindelijk samengevat in het document Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken. In de planning is opgenomen wanneer de gemeente een Nota van Inlichtingen met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden op TenderNed dan wel de gemeentelijke website plaatst.

Mochten gegeven antwoorden van de gemeente strijdig zijn met elkaar dan meldt u dit zo spoedig mogelijk via TenderNed dan wel het beschikbaar gestelde emailadres.

Onvoorwaardelijk

U verklaart zich door het indienen van uw inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.

Het is daarom belangrijk dat alle elementen uit uw voorgenomen inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke alternatieven en, in uw ogen, verbeteringen, tijdens de informatieronde aan het verwervingsteam ter beoordeling worden voorgelegd.

Na het plaatsen van de Nota van Inlichtingen stelt de gemeente de geschiktheidseisen, eisen aan de procedure en de opdracht en gunningscriteria met bijbehorende documenten definitief vast.

2.2 Voorbereiding inschrijving

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden zijn ter beschikking gesteld via TenderNed dan wel via de gemeentelijke website. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Vragen en antwoorden in de informatiefase kunnen tot gevolg hebben dat de gemeente een invulformulier wijzigt. De gemeente past dan het versienummer aan. Let er op dat u, vlak voor u uw inschrijving indient, controleert dat u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er namelijk toe leiden dat de gemeente uw inschrijving als een onregelmatige inschrijving beschouwt en uw inschrijving om die reden afwijst.

2.3 Wijze van indienen van de inschrijving

Via TenderNed: U dient uw inschrijving in door de gestelde eisen en gunningscriteria in TenderNed te beantwoorden en de gevraagde documenten te uploaden. Inschrijvingen die op een andere wijze, bijvoorbeeld via e-mail, fax of persoonlijk overhandigd worden, accepteert de gemeente niet.

U uploadt uw documenten, zie document Checklist, in TenderNed. Documenten die niet direct aan een specifiek mapje te koppelen zijn kunt u uploaden bij de tab 'documenten'.

Via email (gemeentelijke website): U dient uw inschrijving in door de gestelde eisen en gunningscriteria via het beschikbaar gestelde mailadres via de gemeentelijke website te beantwoorden en de gevraagde documenten, zie document Checklist, te mailen. Inschrijvingen die op een andere wijze, bijvoorbeeld via fax of persoonlijk overhandigd worden, accepteert de gemeente niet.

2.4 De inschrijving

Nadere informatie over het werken met TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>

Indienen van de inschrijvingen via TenderNed

U dient uw inschrijving op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed te uploaden en in de kluis te plaatsen. Na deze datum en dit tijdstip is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de inschrijving is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd!

Indienen van de inschrijvingen via de gemeentelijke website

U dient uw inschrijving op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via het beschikbaar gestelde mailadres op de gemeentelijke website te mailen. Na deze datum en dit tijdstip is het niet langer mogelijk om de stukken mailen en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen. Het op tijd mailen van de inschrijving is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd!

Opening van de inschrijvingen in TenderNed

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt de gemeente de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

Opening van de inschrijvingen ontvangen via de gemeentelijke website (email)

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen opent de gemeente de inschrijvingen uit de mailbox en start de beoordelingsprocedure. Na het in de planning opgenomen tijdstip ontvangen inschrijvingen worden niet meegenomen in de beoordeling.

Let op!

De gemeente raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op www.TenderNed.nl en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich, middels eHerkenning, eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl, dit proces kan meerdere dagen duren.

3 Gunningscriteria

3.1 Inleiding

In uw inschrijving geeft u antwoord op de in dit hoofdstuk uitgewerkte gunningscriteria. Hierbij wordt gevraagd te beschrijven op welke manier u uitvoering geeft aan de opdracht en invulling geeft aan de verschillende ontwikkelopdrachten. Daarbij wordt aangegeven welke onderdelen in ieder geval terug moeten komen in uw plan van aanpak en op welke wijze deze beoordeeld worden.

Per gunningscriteria wordt aangegeven welk aantal pagina's het plan maximaal mag omvatten. U gebruikt daarbij het lettertype Lucida Sans Unicode, tekengrootte 9 en regelafstand 1,15.

Om de kwalitatief beste inschrijvingen te bepalen worden de volgende gunningscriteria met bijbehorende weegfactor per perceel gehanteerd.

Indien de beoordelingscommissie dit wenselijk acht, wordt in mei / juni met alle inschrijvers een gesprek gevoerd om de gunningscriteria toe te lichten. Voor dit gesprek wordt de beoogde directie uitgenodigd. Deze gesprekken hebben een gelijke agenda. De beoordelingscommissie zal u dan voorafgaand aan dit gesprek de vragen tot nadere toelichting toesturen. Tijdens het gesprek mag u uw inschrijving niet wijzigen, maar kunt u een toelichting geven. Naar aanleiding van uw toelichting kan de beoordelingscommissie besluiten de score voor een of meerdere gunningscriteria te herzien.

Toelichting perceel 1 en 2:

Indien u de percelen 2 én 1 gegund krijgt én u een huidige opdrachtnemer bent, dan krijgt u maximaal hetzelfde aantal cliëntplekken als opgenomen in het lopende contract met inachtneming van de ambulantiseringsopgave.

Toelichting perceel 3:

Indien u perceel 3 gegund krijgt én u een huidige opdrachtnemer bent, dan krijgt u maximaal hetzelfde aantal cliëntplekken als opgenomen in het lopende contract.

3.2 Gunningscriteria Perceel 1: Beschermd Thuis

Let op: deze onderdelen moeten ook ingevuld worden door de partijen die op perceel 2 inschrijven.

Gunningscriterium:	Weegfactor
Gunningscriterium 1: Kwaliteit van dienstverlening	45
Gunningscriterium 2: Samenwerking	25
Gunningscriterium 3: Organisatie en personeel	10
Gunningscriterium 4: Huisvesting	20

Gunningscriterium 1: Kwaliteit van dienstverlening

Beschermd Thuis is de ambulante vorm van begeleiding die 24 uur per dag 7 dagen in de week beschikbaar is, en waarbij de begeleider/professional binnen 30 minuten bij de cliënt aanwezig is.

- Beschrijf hoe u invulling geeft aan Beschermd Thuis en de 24/7 beschikbaarheid per Wmo-regio waarvoor u inschrijft. Wij willen dat Beschermd Thuis in voldoende mate beschikbaar is in de 4 Wmo-regio's.
- Beschrijf hoe u er voor zorgt dat afstemming plaats vindt met omwonenden met het doel om een veilige en prettige woonomgeving te creëren.
- Geef een onderbouwing van de verdeling in uw capaciteit tussen intensief en zeer intensief.
- Bij de ontwikkelopgave 'Ontwikkelen van passende zorg voor specifieke zorgvragen' hebben wij aangegeven voor welke doelgroepen specifiek aanbod wordt gevraagd. Geef aan of u voor deze groepen aanbod heeft of kan realiseren. Indien dit zo is, beschrijf dit aanbod en onder welke voorwaarden u dit kan realiseren.
- Beschrijf hoe u zorgt voor het verhogen van de zelfregie en betrokkenheid van mantelzorgers, bijvoorbeeld door de inzet van technologische innovaties.
- Beschrijf hoe u invulling geeft aan de ontwikkelopgaven:
 - o activering en persoonlijke ontwikkeling;
 - o begeleiding bij financiën;
 - o voorkomen terugval dakloosheid;
 - o meer perspectief voor jongvolwassenen.

Geef per Wmo-regio aan met welke partners u samenwerkt en geef aan hoe u inzichtelijk maakt welke cliënten, welke vormen en met welke intensiteit gebruik maken van het activeringsaanbod en verschillende vormen van begeleiding bij financiën.

- Beschrijf op welke wijze u ruimte geeft aan de leefwereld van de cliënt (sensitiviteit op cultuur en LHBTI) en hoe u invulling geeft aan ervaringsdeskundigheid, cliëntregie en cliëntparticipatie.

De beschrijving is maximaal 7 A4.

Uw plan van aanpak wordt beter beoordeeld indien deze:

- realistischer, duidelijker, concreter en beter onderbouwd is;
- u wordt beter beoordeeld als u laat zien hoe u ook met in gemeenten met minder inwoners de 24/7 beschikbaarheid kunt organiseren.
- beter blijkt geeft van de kennis van het netwerk in de Wmo-regio('s).

Ook houden wij bij de beoordeling rekening met een goede spreiding van het aanbod voor de verschillende doelgroepen over de vier Wmo-regio's.

Weegfactor: 45

Gunningscriterium 2: Samenwerking

Doel van samenwerking is het samen organiseren van effectieve en efficiënte hulp en zorg gericht op passende ondersteuning op het juiste moment, en het realiseren van de beweging naar voren.

- Beschrijf hoe u de samenwerking met verschillende partners wil ontwikkelen, versterken en onderhouden en wat daarbij uw belangrijkste doelstellingen zijn. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met formele en informele zorg- en ondersteuning, aansluiting bij initiatieven van bewoners, in de buurt en wijk of stedelijk.

Indien u inschrijft voor de verschillende regio's beschrijft u dit per Wmo-regio

- Beschrijf hoe u aan gaat sluiten bij de ontwikkeling van de gebiedsteams GGZ.

De beschrijving is maximaal 2 A4.

Uw plan wordt beter beoordeeld indien deze:

- duidelijk aangeeft welk netwerk u in de regio('s) heeft en/of hoe u dit wilt ontwikkelen, versterken en onderhouden;
- duidelijker en goed onderbouwd beschrijft hoe de samenwerking in de keten versterkt wordt met welk resultaat;
- meer vertrouwen geeft dat de aansluiting bij de gebiedsteams GGZ geborgd wordt.

Weegfactor: 25

Gunningscriterium 3: Organisatie en personeel

Om onze ambities te realiseren zoeken wij partijen die een aantrekkelijke werkgever zijn, die de juiste professionele inzet waarborgen en die medewerkers de ruimte geven om te doen wat nodig is, uitgaande van de mogelijkheden van de cliënt. Daarbij speelt dat binnen deze opdracht dat medewerkers vaak alleen bij cliënten thuis werken. Dit vraagt om zelfstandig werkende medewerkers die over voldoende vaardigheden en deskundigheid beschikken. Tegelijkertijd vraagt dit om voldoende aandacht voor teamvorming en ondersteuning van de medewerker.

- Beschrijf hoe u ervoor zorgt dat medewerkers over de juiste kwaliteiten beschikken, en hoe u het leren en ontwikkelen van de medewerkers organiseert binnen uw organisatie.
- Beschrijf wat u doet om –in omvang– voldoende gekwalificeerd personeel te hebben en te behouden in een krapper wordende arbeidsmarkt.

De beschrijving is maximaal 1 A4.

Uw plan wordt beter beoordeeld indien:

- deze beter aansluit bij de leidende principes;
- duidelijk aangeeft welke samenwerking u hiervoor heeft of aangaat;
- meer concreet, realistisch en onderbouwd is.

Weegfactor: 10

Gunningscriterium 4: Huisvesting en zelfstandig wonen

De ambitie is om de beweging van wonen in een instelling naar zelfstandig wonen. Wij vinden het hierbij belangrijk dat de cliënt in een eigen woonplek kan blijven wonen en zo min mogelijk hoeft te verhuizen. Denk hierbij aan constructies als het mogelijk maken van huren op eigen naam, als omklapwoningen. Beschrijf hoe u er voor zorgt dat een cliënt een eigen woonplek krijgt en houdt, en niet hoeft te verhuizen.

- Geef aan als hier uitzonderingen op zijn en motiveer waarom.

De beschrijving is maximaal 1 A4.

Uw plan wordt beter beoordeeld indien:

- meer concreet en goed onderbouwd is;
- meer innovatief en ook realistisch is;
- u in uw voorstel de gewenste beweging maakt;
- beter laat zien met welke partners, ook op lokaal niveau, u op dit thema samenwerkt.

Weegfactor: 20

3.3 Gunningscriteria Perceel 2: Beschermd Verblijf

Let op: Als u zich inschrijft voor dit perceel dient u zich ook in te schrijven voor Beschermd Thuis (perceel 1). Dit zijn aanvullende gunningscriteria.

Gunningscriterium:	Weegfactor
Gunningscriterium 5: Kwaliteit van dienstverlening	50
Gunningscriterium 6: Samenwerking	35
Gunningscriterium 7: Huisvesting	15

Gunningscriterium 5: Kwaliteit van dienstverlening

Beschermd Verblijf is voor mensen die (tijdelijk) niet zelfstandig kunnen wonen en gespecialiseerde begeleiding in een 24-uursvoorziening nodig hebben. Wij maken hierbij onderscheid tussen de doelgroep met psychiatrische en/of psychosociale problematiek en de LVB-doelgroep.

Psychiatrische en/of psychosociale problematiek

Eén van de conclusies uit HHM onderzoek Zelfstandig Wonen met Begeleiding (2018) is dat het aantal cliënten dat zelfstandig woont in de toekomst kan stijgen naar 80%, mits aan belangrijke randvoorwaarden, zoals voldoende passend woonaanbod en beschikbare basisondersteuning, is voldaan.

- Beschrijf welke bijdrage u gaat leveren om dit percentage te realiseren. Geef daarbij aan hoeveel procent van uw Beschermd Verblijf aanbod u denkt te kunnen omvormen per jaar.
- Beschrijf hoe u hier invulling aangeeft vanuit het perspectief van de cliënt(en). Ga daarbij in op de aspecten van begeleiding, begeleiding bij financiën, activering en adempauzeplekken.
- Beschrijf hoe u er voor zorgt dat het cliënten op het meest passende moment mogelijk wordt gemaakt om de stap naar een eigen woonplek mogelijk te maken om zo de zelfstandigheid te bevorderen. Denk hierbij aan het mogelijk maken van uitstroom naar zelfstandige huisvesting, het huren op eigen naam, constructies als omklapwoningen e.d.
- Maak van de beschrijving van de tweede en derde bullit een korte samenvatting in begrijpelijke taal op B1-niveau en voeg deze toe als bijlage. Zorg ervoor dat deze bijlage anoniem kan worden voorgelegd, dus zonder de naam van uw instelling te noemen. Wij zullen deze samenvatting bij de beoordeling voor advies voorleggen aan cliënt-vertegenwoordigers. Het advies wordt meegenomen in de beoordeling.
- Bij de ontwikkelopgave 'Ontwikkelen van passende zorg voor specifieke zorgvragen' hebben wij aangegeven voor welke doelgroepen specifiek aanbod wordt gevraagd in Beschermd Thuis of Beschermd Verblijf. Geef aan of u voor deze groepen aanbod heeft of kan realiseren. Indien dit zo is, beschrijf dit aanbod en onder welke voorwaarden u dit kan realiseren.

LVB

Het gaat hier om voorzieningen voor inwoners met een licht verstandelijke beperking die tijdelijk behoefte hebben aan een beschermde woonomgeving met intensieve zorg die 24 uur per dag beschikbaar is. Bijvoorbeeld naar aanleiding van een life event of op weg naar zelfstandigheid.

- Beschrijf hoe u hier invulling aan geeft vanuit het perspectief van de cliënt(en). Ga daarbij in op de aspecten van begeleiding, wonen, begeleiding bij financiën en activering.
- Maak van bovengenoemde beschrijving een korte samenvatting in begrijpelijke taal op B1-niveau en voeg deze toe als bijlage. Zorg ervoor dat deze bijlage anoniem kan worden voorgelegd, dus zonder de naam van uw instelling te noemen. Wij zullen deze samenvatting bij de beoordeling voor advies voorleggen aan cliëntvertegenwoordigers. Het advies wordt meegenomen in de beoordeling.

De beschrijving is maximaal 3 A4 per hierboven genoemde doelgroepen, inclusief de samenvatting.

Uw plan wordt beter beoordeeld indien:

- deze beter aansluit bij ambities en doelstellingen van de Regionale koers;
- het advies van de cliëntvertegenwoordigers positiever is;
- deze meer concreet, realistisch en onderbouwd is.

Weegfactor: 50

Gunningscriterium 6: Samenwerking

Meedoen is de norm, vanaf de start van een traject wordt ingezet op een zinvolle dag invulling en persoonlijke ontwikkeling, dit vanuit het idee dat een zinvolle dag invulling en activiteiten gericht op persoonlijke ontwikkeling bijdragen aan het herstel.

- Beschrijf hoe u uw cliënten de mogelijkheid biedt om gebruik te maken van activerings- en scholingsaanbod op de locatie of elders in de stad of regio, die goed aansluit bij hun mogelijkheden en talenten.
- Beschrijf hoe dit eraan bijdraagt dat meer cliënten actief zijn en dat de intensiteit van de activering wordt vergroot. Geef daarbij ook aandacht aan het bieden van continuïteit als een cliënt overgaat van Beschermd Verblijf naar Beschermd Thuis.

De beschrijving is maximaal 1 A4

Uw plan wordt beter beoordeeld indien deze:

- duidelijk aangeeft welk netwerk u in de regio('s) heeft en/of hoe u dit wilt ontwikkelen, versterken en onderhouden;
- meer concreet, realistisch en onderbouwd is.

Weegfactor: 35

Gunningscriterium 7: Huisvesting en locaties

Met de ambulantisering zal het aantal locaties waar Beschermd Verblijf wordt geboden, afnemen. Dit heeft gevolgen voor bestaande locaties.

- Beschrijf hoe u omgaat met uw locaties voor Beschermd Verblijf in de beweging naar Beschermd Thuis. Beschrijf hierbij hoe u uw vastgoed benut om het scheiden van wonen en zorg mogelijk te maken. Welke planning heeft u daarbij voor ogen?

De beschrijving is maximaal 1 A4.

Uw plan wordt beter beoordeeld indien:

- deze beter aansluit bij de ambities in de Regionale koers;
- deze meer concreet en goed onderbouwd is.

Weegfactor: 15

3.4 Gunningscriteria Perceel 3: Beschermd Wonen bovenregionaal

Gunningscriterium:	Weegfactor
Gunningscriterium 8: Kwaliteit van dienstverlening	45
Gunningscriterium 9: Samenwerking	25
Gunningscriterium 10: Organisatie	30

Gunningscriterium 8: Kwaliteit van dienstverlening

Beschermd Wonen is bestemd voor inwoners met een ernstige psychische kwetsbaarheid. Deze voorzieningen zijn voor mensen die niet zelfstandig kunnen wonen en naast gespecialiseerde begeleiding een specifieke ondersteuning, benadering en/of setting nodig hebben die niet lokaal of regionaal kan worden geboden. Zij zijn bedoeld voor inwoners voor de gehele U16-regio.

- Beschrijf voor welke doelgroep(en) uw voorziening is bedoeld en onderbouw de omvang daarvan.
- Beschrijf wat u **specifiek** aanbiedt voor de doelgroep(en) waarvoor u een inschrijving doet, passend bij de problematiek van deze doelgroep(en).
- Beschrijf hoe u het plaatsen van cliënten met complexere en gestapelde problematiek mogelijk maakt en onder welke voorwaarden.
- Beschrijf hoe u zorgt voor het verhogen van de zelfregie en betrokkenheid van mantelzorgers, bijvoorbeeld door de inzet van technologische innovaties.
- Beschrijf hoe u invulling geeft aan de ontwikkelopgaven:
 - o activering en persoonlijke ontwikkeling;
 - o begeleiding bij financiën;
 - o voorkomen terugval dakloosheid;

Geef per Wmo-regio aan met welke partners u samenwerkt en geef aan hoe u inzichtelijk maakt welke cliënten, welke vormen en met welke intensiteit gebruik maken van het activeringsaanbod en schuldhulpverlening.

- Bij de ontwikkelopgave 'Ontwikkelen van passende zorg voor specifieke zorgvragen' hebben wij aangegeven voor welke doelgroepen specifiek aanbod wordt gevraagd. Geef aan of u voor deze groepen aanbod heeft of kan realiseren. Indien dit zo is, beschrijf dit aanbod en onder welke voorwaarden u dit kan realiseren.
- Beschrijf op welke wijze u ruimte geeft aan de leefwereld van de cliënt (sensitiviteit op cultuur en LHBTI) en hoe u invulling geeft aan ervaringsdeskundigheid, cliëntregie en cliëntparticipatie.

De beschrijving is maximaal 3 A4

Uw plan van aanpak wordt beter beoordeeld indien deze:

- meer concreet is en goed onderbouwd;
- duidelijk aangeeft welk netwerk u in de regio('s) heeft en/of hoe u dit wilt ontwikkelen, versterken en onderhouden.

Weegfactor: 45

Gunningscriterium 9: Samenwerking

Doel van de samenwerking is het samen organiseren van effectieve en efficiënte hulp en zorg gericht op de passende zorg op het juiste moment, en het realiseren van de beweging naar voren.

- Beschrijf hoe u de samenwerking met verschillende partners wil ontwikkelen, versterken en onderhouden en wat daarbij uw belangrijkste doelstellingen zijn. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met formele en informele hulpverleners, in de aanvullende zorg en de sociale basis, initiatieven van bewoners, in de buurt en wijk, stedelijk en regionaal.

De beschrijving is maximaal 1 A4.

Uw plan wordt beter beoordeeld indien deze:

- duidelijk aangeeft welk netwerk u in de regio('s) heeft en/of hoe u dit wilt ontwikkelen, versterken en onderhouden met welk doel;

Weegfactor: 25

Gunningscriterium 10: Organisatie en personeel

Om onze ambities te realiseren zoeken wij partijen die een aantrekkelijke werkgever zijn, omdat het belangrijk is dat u de juiste professionele inzet waarborgt, zorgt voor een veilige werkomgeving en dat medewerkers de ruimte krijgen om te doen wat nodig is, uitgaande van de mogelijkheden van de cliënt.

- Beschrijf hoe u ervoor zorgt dat medewerkers over de juiste kwaliteiten beschikken, en hoe u het leren en ontwikkelen van de medewerkers organiseert binnen uw organisatie en die van andere organisaties.
- Beschrijf wat u doet om –in omvang– voldoende gekwalificeerd personeel te hebben en te behouden in een krapper wordende arbeidsmarkt?

De beschrijving is maximaal 1 A4.

Uw plan wordt beter beoordeeld indien:

- deze beter aansluit bij de leidende principes;
- duidelijk aangeeft welke samenwerking u hiervoor heeft of aangaat;
- meer concreet, realistisch en onderbouwd is

Weegfactor: 30

3.5 Gunningscriteria Perceel 4: Herstelacademie

Gunningscriterium:	Weegfactor
Gunningscriterium 11: Dienstverlening	70
Gunningscriterium 12: Financiën	30

Gunningscriterium 11: Dienstverlening

Scholing gericht op het versterken van de identiteit, zelf de regie kunnen nemen, beter leren omgaan met stressfactoren en ontwrichting, en het vergroten van de weerbaarheid, is een goede ondersteuning bij het werken aan herstel. Gezien de ambitie vanuit de Regionale Koers is het belangrijk dat het scholingsaanbod voor alle inwoners in de U16-gemeenten bereikbaar is, waarbij wordt aangesloten en samengewerkt met de lokale initiatieven voor peer support die al zijn of worden ontwikkeld. Dit met het uiteindelijke doel dat er vanaf 2023 binnen elke Wmo-regio een aanbod is.

- Maak een stappenplan waarin u het volgende beschrijft:
 - o scholingsaanbod op de verschillende onderdelen als trainingen, cursussen, workshops, herstelwerkgroepen en hersteltraining;
 - o hoe u het aanbod binnen elke Wmo regio bereikbaar maakt, en geef daarbij aan hoe u in samenwerking met lokale initiatieven deze versterkt;
 - o het aantal deelnemers dat u verwacht en de ontwikkeling daarin in de periode 2020–2022;
 - o hoe u inzichtelijk kan maken wat de effecten zijn van de inzet van het scholingsaanbod.

De beschrijving is maximaal 3 A4.

Uw plan wordt beter beoordeeld indien dit:

- meer compleet en concreet is;
- meer blijk geeft van het inzicht van wat er lokaal aan initiatieven is en vertrouwen geeft dat het lukt deze te versterken;
- meer realistisch en onderbouwd is;
- beter aansluit bij de doelstellingen van peer support.

Weegfactor: 70

Gunningscriterium 12: Financiën

Dit scholingsaanbod is voor een bredere groep inwoners dan de cliënten van Beschermd Wonen, Beschermd Verblijf of Beschermd Thuis en draagt bij aan preventie. Het streven is daarom om voor de financiering andere bronnen en regelingen te vinden.

- a. Geef een voorstel voor een meerjarenbegroting voor de jaren 2020 –2022, waarbij inzicht wordt gegeven in de kosten opbouw en in andere geldstromen.
- b. Geef daarbij aan wat de verwachte ontwikkeling is in het aantal deelnemers vanuit Beschermd Thuis, Beschermd Verblijf en Beschermd Wonen en andere deelnemers.

- c. Beschrijf welke afspraken u heeft of gaat maken over alternatieve financiering van de activiteiten voor cliënten
- d. Geef aan wat de verhouding is tussen betaalde inzet van professionals versus vrijwillige inzet en welke mogelijkheden u ziet om deze aan te passen.

De beschrijving is maximaal 2 A4.

Uw plan wordt beter beoordeeld indien deze:

- meer realistisch en onderbouwd is;
- blijkt geeft van kennis van de partijen die voor financiering benaderd zijn of worden;
- blijkt geeft van kostenbewustzijn en doelmatige inzet van middelen.

Weegfactor: 30

4 Beschrijving beoordelingsprocedure

Dit hoofdstuk is identiek bij onderstaande aanbestedingen:

- Beschermd wonen
- Daklozenopvang
- Opvang na geweld in afhankelijkheidsrelaties (GIA)
- Dagbegeleiding
- Arbeidmatige activering
- Individuele begeleiding
- Thuisbegeleiding

Deze aanbesteding verloopt via TenderNed.

4.1 Algemeen

Zowel het opstellen van de aanbestedingsstukken, als het beoordelen van de inschrijvingen vindt plaats door een verwervingsteam, waarin diverse deskundigheden zijn verenigd.

Indien u contact zoekt met leden van het verwervingsteam voor informatie over deze aanbesteding, kan de gemeente u uitsluiten van deelname aan de aanbesteding. Het inwinnen van informatie kan uitsluitend op de in hoofdstuk 2 besproken wijze.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat een aantal fasen.

Fase 1: Geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

U kunt in deze aanbestedingsprocedure op twee manieren een inschrijving indienen:

- U kunt zelfstandig inschrijven op de opdracht. Wanneer de gemeente besluit om een overeenkomst met u aan te gaan, dan bent u contractpartner van de gemeente;
- U kunt samen met één of meer andere aanbieders als combinatie inschrijven op de opdracht. Deze combinatie geldt dan als één inschrijving. De combinanten dienen ieder afzonderlijk alle in deze aanbestedingsprocedure gevraagde informatie in het kader van geschiktheid te overleggen en aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen te voldoen.

Bij uw inschrijving levert u het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (hierna: UEA) in. In het UEA geeft u aan of u voldoet aan de in deze aanbestedingsprocedure gestelde geschiktheidseisen en of de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden op u en uw eventuele onderaannemers (waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen) van toepassing zijn.

Indien u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen levert u tevens het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring onderaannemer' in bij uw inschrijving.

Als u niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen of één van de uitsluitingsgronden op u (en eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen) van toepassing zijn, merkt de gemeente uw inschrijving aan als een onaanvaardbare inschrijving en wijst uw inschrijving af.

UEA

Hieronder vindt u een praktische uitleg over hoe u het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invult:

1. Download het XML bestand met de benaming UEA – NAAM AANBESTEDING.XML. In TenderNed is dit bestand te vinden onder het kopje Documenten -> Aanbestedingsdocumenten in deze aanbesteding. Op de gemeentelijke website kunt u het bestand downloaden.
2. U gaat vervolgens naar de internetpagina <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd> en kiest een taal.
3. Nadat u gekozen heeft voor 'ik ben een ondernemer' kunt u middels de knop 'een UEA importeren' het eerder gedownloade document inladen.
4. U vult het document in.
5. Nadat u het document op de website heeft ingevuld drukt u op overzicht. Vervolgens kiest u voor downloaden in pdf-formaat.
6. U voegt dit document in pdf-formaat toe aan uw inschrijving.

De gemeente zal een voorlichtingsbijeenkomst organiseren om het invullen van het UEA toe te lichten.

Ernstige beroepsfouten

Het Uniform Europees aanbestedingsdocument vraagt u tevens of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. Hierbij is het volgende van belang:

- De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan indien uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente Utrecht;
- De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan indien uw onderneming zich bij eerdere (overheids-)opdrachten voor de gemeente Utrecht schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob) om te toetsen of er bij een inschrijver sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De gemeente kan hierover aan het Landelijk Bureau Bibob advies vragen. Het advies dat het Landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal

uitbrengen, is voor de gemeente niet bindend. De gemeente beoordeelt een inschrijver zelf, mede aan de hand van het advies.

De gemeente kan in geval van toepassing van de Wet Bibob aan een inschrijver verzoeken een vragenformulier als bedoeld in artikel 30, vijfde lid van de Wet Bibob in te vullen. Dit vragenformulier is erop gericht gegevens te verkrijgen, zodat het Landelijk Bureau Bibob onderzoek kan doen. U bent dan verplicht de voor het onderzoek noodzakelijke gegevens en bescheiden te verschaffen. Indien u weigert om (voldoende) gegevens te verschaffen, merkt de gemeente uw inschrijving aan als een onaanvaardbare inschrijving en zal uw inschrijving om die reden afwijzen.

Officiële bewijsstukken

De gemeente behoudt zich het recht voor om bij de voorlopige gunningsbeslissing aan u, en eventuele onderaannemers, de officiële bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden op te vragen, voor zover de desbetreffende bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos door raadpleging van een nationale databank zijn te verkrijgen. U levert de gevraagde bewijsstukken binnen zeven kalenderdagen na verzoek aan.

Let op: De Gedragsverklaring Aanbesteden (hierna: GVA) dient als officieel bewijsstuk, vraag deze tijdig aan.

Referenties

Indien van toepassing voor deze aanbesteding kan de gemeente actief alle door u opgegeven referenties verifiëren bij de door u opgegeven referenten bij uw inschrijving. Hierbij zal worden gecontroleerd of u de door u opgegeven dienstverlening daadwerkelijk heeft uitgevoerd conform de gestelde kerncompetentie(s).

Bij uw inschrijving overlegt u een ingevuld document 'opgave referentieprojecten' waaruit blijkt dat u de daarin de genoemde diensten heeft uitgevoerd, in onderaanneming of in combinatie.

Fase 2: Constateren dat onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen is voldaan

Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de procedure en de opdracht. De gemeente merkt een inschrijving waarin een inschrijver niet onvoorwaardelijk met alle eisen akkoord is gegaan, aan als een onregelmatige inschrijving en wijst die inschrijving om die reden af.

De gemeente behoudt zich het recht voor om bij de voorlopige gunningsbeslissing uw akkoord op alle gestelde eisen te verifiëren. Waar in de eis om een verwijzing gevraagd wordt, moet deze verwijzing kunnen worden gegeven.

Voor opmerkingen, commentaar en het voorstellen van alternatieven dienen inschrijvers de informatiefase (zie hoofdstuk 2.1) te benutten.

Fase 3: Beoordeling op gunningscriteria

Vervolgens worden de inschrijvingen, die fase 1 en 2 goed doorgekomen zijn, beoordeeld. Als een aanbesteding uit meerdere percelen bestaat, dan worden per perceel de antwoorden op de gunningscriteria beoordeeld.

Aan ieder gunningscriterium is door het verwervingsteam een weegfactor toegekend, deze weegfactor verschilt per gunningscriterium. Voor de beschrijving van de gunningscriteria en de daarbij behorende weegfactor per gunningscriterium verwijst de gemeente u naar hoofdstuk 3. Gunningcriteria.

Bij een gunningscriterium kan de gemeente een maximum stellen aan het door u te verstrekken antwoord/gegevens. Indien u dit maximum overschrijdt, zal de gemeente het deel van het antwoord/gegevens na het gestelde maximum niet meenemen in de beoordeling. Indien de gemeente bijvoorbeeld zegt dat uw antwoord niet meer dan 6 A4 mag zijn, dan zal zij uw antwoord/gegevens vanaf de 7^{de} A4 niet meenemen in de beoordeling.

Het aantal punten wordt omgerekend in een score. Deze score komt tot stand door het aantal punten te vermenigvuldigen met de aan het gunningscriterium toegekende weegfactor. Er zijn voor het verwervingsteam drie manieren om tot het aantal punten te komen, namelijk:

1. Relatieve beoordeling van plan van aanpak, casus, teksten.

Bij de beoordeling van de gunningcriteria waarin om een plan van aanpak, casus of vergelijkbaars wordt gevraagd beoordeelt het verwervingsteam de inschrijvingen relatief. Dat betekent dat de inschrijvingen van alle inschrijvers worden beoordeeld **ten opzichte van de inschrijving die het verwervingsteam als de beste heeft beoordeeld**. Het beoordelingsproces loopt als volgt:

- Het verwervingsteam bepaalt per gunningscriterium eerst welke inschrijving ten opzichte van de andere inschrijvingen als beste wordt beoordeeld. Het verwervingsteam kent deze inschrijving bij dat gunningscriterium 100 punten toe.
- Het verwervingsteam kent vervolgens voor dat gunningscriterium punten toe aan de overige inschrijvingen, op een schaal variërend van 99 punten tot 0 punten.
- Het aantal punten voor de overige inschrijvingen hangt af van de mate waarin het verwervingsteam de inschrijving als minder beoordeelt ten opzichte van de beste inschrijving voor dit gunningscriterium.
- Het is mogelijk dat het verwervingsteam twee of meer van de overige inschrijvingen op een gunningscriterium een zelfde score toekent.

2. Kwantitatieve gunningscriteria

Indien de gemeente bij gunningscriteria vraagt naar kwantificeerbare gegevens, bijvoorbeeld een prijs of andere getalswaarden, worden deze gunningscriteria gekwalificeerd als kwantitatieve gunningscriteria.

Bij deze kwantitatieve gunningscriteria bepaalt de gemeente de verdeling van punten voor de inschrijvingen als volgt:

- Voor een gunningscriterium waarin een lagere waarde beter beoordeeld wordt dan een hogere waarde (bijvoorbeeld de prijs waarvoor wordt ingeschreven), krijgt de inschrijving met de laagst aangeboden waarde 100 punten. De overige inschrijvingen krijgen punten volgens de volgende formule: $\text{Punten} = 100 * (\text{laagst aangeboden waarde} / \text{waarde inschrijving})$.
- Voor de gunningscriteria waarin een hogere waarde beter beoordeeld wordt dan een lager waarde (bijvoorbeeld een garantietermijn), krijgt de inschrijving met de hoogst aangeboden waarde 100 punten. De overige inschrijvingen krijgen punten volgens de volgende formule: $\text{Punten} = 100 * (\text{waarde inschrijving} / \text{hoogst aangeboden waarde})$.

3. Absolute gunningscriteria

De gemeente kan ervoor kiezen om een gunningscriterium zo op te stellen dat er wordt gescoord aan de hand van een vooraf vastgestelde puntenschaal. Hierbij verbindt de gemeente punten aan de verschillende gradaties van de te scoren eigenschap. In een dergelijke situatie staat de puntenschaal vermeld bij het betreffende gunningscriterium.

Fase 4: Het goede gesprek

Indien deze fase van toepassing is staat dat aangegeven in de gunningcriteria.

Indien van toepassing zal na het beoordelen van de gunningscriteria de gemeente alle inschrijvers uitnodigen voor het houden van een gesprek waarin de inschrijving verder kan worden toegelicht en waar vragen over de inschrijving gesteld kunnen worden door de gemeente. Het tijdstip van het gesprek, vragen over de gegeven antwoorden op de gunningcriteria en eventuele andere, voor alle inschrijvers gelijke, gegevens worden tijdig aan u bekend gemaakt. Personen die de opdracht gaan uitvoeren, bijvoorbeeld de projectleider en een inhoudelijke deskundige, dienen aanwezig te zijn bij het gesprek.

Tijdens het gesprek mag u uw inschrijving niet wijzigen, maar kunt u een toelichting geven. Naar aanleiding van uw toelichting kan de beoordelingscommissie besluiten de score voor een of meerdere gunningscriteria te herzien.

Het gesprek bedraagt in totaal ongeveer 60 minuten. De presentaties vinden plaats zonder aanwezigheid van andere de inschrijvers.

Fase 5: Berekening totaalscore

Door de scores van alle gunningscriteria bij elkaar op te tellen verkrijgt het verwervingsteam de totaalscore per inschrijving. De inschrijving met de hoogste totaalscore is de economisch meest voordelige inschrijving.

Fase 6: Afronding oordeel

Op grond van alle beschikbare informatie komt het verwervingsteam tot een totaaloordeel en rangorde per perceel en een eerste keuze van een inschrijving danwel inschrijvingen. Dit is per perceel de inschrijving met de hoogste totaalscore (hierna te noemen: de uitgekozen inschrijving).

Van inschrijvingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de inschrijving waarvan het aantal punten bij gunningscriterium **Kwaliteit van de Dienstverlening** het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Indien vervolgens het aantal punten bij

gunningscriterium **Kwaliteit van de Dienstverlening** van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen.

Fase 7: Bekendmaking resultaat van de beoordeling

De gemeente nodigt de inschrijver(s) die de uitgekozen inschrijving heeft ingediend per perceel uit voor een gesprek over zijn inschrijving, verificatie van gegevens en bespreking van de eventueel te sluiten overeenkomst.

Fase 8: Bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, hebben een bericht ontvangen voorzien van motivering via TenderNed of via mail. Voor deze inschrijvers bestaat de mogelijkheid inlichtingen te vragen en in rechte op te komen tegen dit besluit door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Voorzieningenrechter in Utrecht. De termijn hiervoor is gesteld op twintig kalenderdagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de inschrijvers niet meer in rechte kunnen opkomen tegen het besluit.

De bovenstaande bezwaartermijn van twintig kalenderdagen geldt ook in het geval de gemeente besluit de aanbesteding te staken. In dit laatste geval gaat de termijn in op het moment dat u via een bericht in TenderNed of via mail hierover geïnformeerd bent. Ook hier geldt dat dit een vervaltermijn is.

4.3 Procedure van verificatie, afstemming en contractsluiting

De inschrijvers die na de beoordeling (vooralsnog) voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, ontvangen van de gemeente ter voorbereiding op het verificatiegesprek een vragenlijst. Hierin staat welke informatie de gemeente wil verifiëren, welke documenten of nadere informatie de inschrijver alsnog moet overleggen.

Blijkt tijdens de bespreking dat de inschrijving onjuiste informatie bevat of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan tegen de uitgekozen inschrijving, dan zal de gemeente de betreffende inschrijving alsnog afwijzen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten overeenkomst. Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

- In het geval dat blijkt dat de gemeente dat een inschrijving wegens onregelmatigheid of onaanvaardbaarheid van de desbetreffende inschrijving had moeten afwijzen, maar dit niet heeft gedaan, zal de gemeente in dat geval besluiten de procedure uit 3.1 opnieuw te doen (met de inschrijvers die niet reeds eerder af zijn gevallen in fase 1 of 2 en zonder de alsnog afgewezen inschrijving),
- In geval dat de gemeente de uitgekozen inschrijving om een andere reden afwijst, zal zij een bespreking met de als tweede geëindigde inschrijver beleggen.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor de gemeente uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen.

5 Eisen aan de uitvoering van deze opdracht

5.1 Dienstverlening

Wij verwachten dat de ondersteuning die u aanbiedt hoogwaardig, cliëntgericht, doeltreffend, doelmatig en veilig is (veilig voor zowel cliënten, personeel als vrijwilligers). Dit is de kern van de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in de Wmo 2015 en de gemeentelijke Verordening maatschappelijke ondersteuning. Daarnaast hanteren wij de volgende kwaliteitseisen:

1. Cliëntregie: Het ervaren van eigen regie van cliënten op hun leven en ondersteuning is voor de gemeente Utrecht een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit en effectiviteit van de zorg. Een gedeeld referentiekader en een gemeenschappelijke taal zijn hiervoor belangrijk. Met input van cliënten, mantelzorgers en professionals zijn daarom vier waarden beschreven, namelijk: (I) gelijkwaardigheid, (II) autonomie, (III) aandacht & betrokkenheid en (IV) vertrouwen geven & betrouwbaar zijn. Zie de uitwerking hiervan, inclusief het bijbehorende gedrag waaraan de regie voor cliënten merkbaar is, in de bijlage. U waarborgt de vier waarden van cliëntregie.
2. Ondersteuningsplan aanvullende zorg: Uitgangspunt voor de ondersteuning van aanvullende zorg is het ondersteuningsplan, dat u opstelt in samenspraak met de cliënt en, indien gewenst, zijn of haar mantelzorger of vertegenwoordiger. U stemt het ondersteuningsplan af met het buurtteam of – in het geval van opvang en Beschermd Wonen, Beschermd Verblijf en Beschermd Thuis – met de toeleider van de cliënt en de regionale toegang. In het ondersteuningsplan staat welke afspraken u heeft gemaakt over de inzet van de mantelzorger(s) en andere personen in het netwerk van de cliënt. U evalueert het ondersteuningsplan periodiek en past het indien nodig aan.
3. Ervaringsdeskundigheid: In de ondersteuning die u cliënten biedt maakt u zoveel als mogelijk, en passend bij de behoefte, gebruik van ervaringsdeskundigen en zorgt voor een goede afstemming en samenwerking tussen de professionals van de organisatie en de ervaringsdeskundigen.
4. Keuzevrijheid als het gaat om begeleider: U zorgt ervoor dat cliënten ondersteuning krijgen van een begeleider die bij hen past, waar een klik mee is en waarmee sprake is van vertrouwen. Cliënten hebben invloed op de keuze van hun eigen begeleider. Indien gewenst en mogelijk kan dit betekenen dat de cliënt een andere begeleider krijgt.
5. Meer perspectief voor jongvolwassenen: In Utrecht willen we dat iedere jongvolwassene (16–23 jaar) zo zelfstandig mogelijk kan deelnemen aan de samenleving. Een stabiele woonomgeving, inkomen, school/werk, gezondheid en een veilige leefomgeving zijn hiervoor belangrijk. Jongvolwassenen die dat nodig hebben, krijgen samenhangende ondersteuning op maat, passend bij hun leefwereld. Het omgaan met problemen op alle leefgebieden en het voorkomen van een stapeling van problematiek is hierbij de insteek.
Hierbij is de ambities dat de vraag leidend is, niet de leeftijd. En dat alle jongeren een thuis hebben. We willen dat jongvolwassenen in een kwetsbare positie doorgaande en passende ondersteuning krijgen op weg naar zelfstandigheid. Dit ongeacht hun leeftijd en het kader van de Wmo of Jeugdwet. En of zij ambulante ondersteuning krijgen of verblijven in een pleeggezin, een

andere gezinsvorm, een beschermd wonen vorm of de maatschappelijke opvang. We vinden dat jongeren zoveel mogelijk een normaal leven moeten kunnen leiden, passend bij hun leeftijd. Dit betekent dat de jongeren opgroeien in een gezinssituatie en hierna op kamers gaan of een helemaal eigen plek hebben. Wonen in een intramurale voorziening past hier niet bij. Dit vraagt van zowel Jeugd- als Wmo-aanbieders een andere inzet. Een meer uitgebreide beschrijving van deze ontwikkelopgave is bijgevoegd.

6. Sensitiviteit op cultuur en LHBTI+: U houdt rekening met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van cliënten. U zorgt ervoor dat binnen uw organisatie als vanzelfsprekend wordt omgegaan met verschillen in seksuele oriëntatie, genderdiversiteit en intersekse-conditie. Alle zorgverleners zijn sensitief en u stuurt actief op de benodigde kennis en competenties. De samenstelling van het team van zorgverleners past bij de diversiteit van (de vraag van) cliënten. Op passende wijze geholpen worden betekent ook dat u aandacht heeft voor de achtergrond van de cliënt in de breedte en rekening houdt met een mogelijke taalbarrière tussen uw medewerkers en de cliënt.
7. Toegankelijkheid: Wij verwachten van u dat u hulp en ondersteuning aanbiedt op een locatie die gemakkelijk bereikbaar en toegankelijk is voor mensen met een fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking, conform Agenda 22. Mocht dat (nog) niet zo zijn, dan willen we graag weten hoe u hiermee omgaat en welke verbeterpunten in gang zet om dit te realiseren. Zie Utrecht Standaard Toegankelijk en <https://www.utrecht.nl/zorg-en-onderwijs/samenleven-welzijn/utrecht-voor-iedereen/toegankelijk/>
8. Passend aanbod: U zorgt voor passend aanbod waarbij de benodigde zorg op elkaar wordt afgestemd.
9. Regie en rolverdeling: U draagt zorg voor regelmatige afstemming en afspraken over regie en rolverdeling, daar waar andere professionals uit de formele en/of informele zorg betrokken zijn bij de cliënt of een gezin. U werkt hierbij zoveel als mogelijk volgens het uitgangspunt één gezin, één plan, één regisseur.

5.2 Medewerkers

1. Deskundigheid: U waarborgt dat ondersteuning en begeleiding altijd wordt geboden door een daarvoor opgeleide deskundige medewerker. Het opleidings-/ervaringsniveau van de medewerkers past bij de belemmeringen en ondersteuningsbehoefte van de doelgroep.
2. Scholing: U zorgt voor scholing van alle medewerkers met als uitkomst dat zij blijven leren en beschikken over de kennis en vaardigheden die benodigd zijn voor het kunnen leveren van de gevraagde ondersteuning en begeleiding.
3. Continuïteit dienstverlening: U waarborgt de continuïteit van uw dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval. U informeert de cliënt tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.
4. Legaal verblijf: U zet enkel medewerkers in die legaal in Nederland verblijven.
5. Verklaring Omtrent Gedrag: Medewerkers zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor de uit te voeren werkzaamheden.
6. Nederlandse taal: Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate

voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.

5.3 Zorgcontinuïteit

1. Zorgcontinuïteit vanaf 1 januari 2020: Om een goede transitie van de huidige naar de situatie vanaf 1 januari 2020 te ondersteunen, zijn er uitgangspunten voor zorgcontinuïteit opgesteld (zie bijgevoegd document). Deze betekenen voor u in ieder geval een inspanning om in lijn met deze uitgangspunten, waar aan de orde, een warme en goede overdracht te organiseren naar een medewerker van uw organisatie.
2. Zorgcontinuïteit bij aflopen van contract: Bij het eindigen van de overeenkomst verleent u volledige medewerking aan het tijdig, zorgvuldig en zonder extra kosten overdragen van cliënten en informatie zodat continuïteit van ondersteuning geborgd is.
3. Zorgcontinuïteit bij overgang naar andere aanbieder: U waarborgt de zorgcontinuïteit door warme overdracht naar een andere aanbieder of ketenpartner.

5.4 Partnerschap en rekenschap

1. Leidende principes: U vertaalt de leidende principes (zie hoofdstuk 1) door in uw bedrijfsvoering.
2. Doen wat nodig is: Professionals in uw organisatie worden gestimuleerd om te doen wat nodig is.
3. Leren van elkaar: Professionals krijgen de mogelijkheid om te leren van en met elkaar en van en met professionals van organisaties waarmee wordt samengewerkt.
4. Verbinding met de buurt: u legt verbinding tussen uw organisatie en de buurt waar uw aanbod zich bevindt. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met formele als informele hulpverleners. U faciliteert eventuele initiatieven vanuit de wijk(bewoners) die raakvlakken hebben met uw aanbod.
5. Financiële kaders: U neemt de verantwoordelijkheid om binnen de financiële kaders te blijven.
6. Flexibiliteit: Uw organisatie heeft het vermogen om flexibel op ontwikkelingen in de omgeving te anticiperen.
7. Evalueren van de overeenkomst: U verklaart zich bereid om de uitvoering van de overeenkomst regelmatig te evalueren en constructief mee te denken en mee te werken aan eventuele gewenste aanpassingen van de dienstverlening welke ingegeven kunnen worden vanuit lopende of nieuwe ontwikkelingen binnen het zorglandschap en de doelgroep;
8. Ruimte voor pilots: Gedurende deze contractperiode gaan wij verder met vernieuwing en verbetering van het Utrechtse model. Dit doen wij samen met onze partners in de stad in de vorm van pilots. In het kader van deze pilots kan worden afgeweken van de contractvoorwaarden. Mocht u participeren in één van de pilots, dan gaan we hierover met u in gesprek.

5.5 Proces van verwijzing, ondersteuning en beëindiging

1. Acceptatieplicht: U heeft een acceptatieplicht voor cliënten die door het buurtteam of de regionale toegang verwezen worden en die passen binnen de zorgcategorie en binnen de capaciteitsafspraken die met u is gemaakt. Wij verwachten dat u, zodra de grens van uw capaciteitsafspraken in zicht komt, met uw accounthouder van de gemeente Utrecht afstemt. Bij de verwijzing volgt het buurtteam de criteria voor toewijzing van aanvullende zorg zoals beschreven in de van toepassing zijnde beleidsregels. Deze zijn te vinden op <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/beleid/wmo-beleid/>;
2. Alternatief aanbod: U neemt contact op met het buurtteam of de regionale toegang, als u – in een uitzonderlijk geval – *niet* zou kunnen voldoen aan de acceptatieplicht. Wij gaan ervan uit dat u er – in samenwerking met het buurtteam of de regionale toegang – voor zorgt dat de cliënt in dit geval een passend alternatief krijgt aangeboden.
3. Start van de ondersteuning bij verwijzing vanuit het buurtteam: U verleent pas ondersteuning nádat u het toewijzingsbericht heeft gekregen. U neemt na ontvangst van het toewijzingsbericht binnen vijf dagen contact op met de cliënt voor een eerste afspraak, die vervolgens binnen veertien dagen na het eerste contact plaatsvindt. Indien het niet lukt om binnen deze termijnen een start te maken met de ondersteuning, koppelt u dit terug aan het buurtteam. Soms is het in de praktijk zo dat er dringende redenen zijn om direct te beginnen met de begeleiding, voordat het toewijzingsbericht van het buurtteam er is. Daarover stemt u in alle gevallen af met het buurtteam.
4. Start van ondersteuning bij verwijzing vanuit de regionale toegang: Uitgangspunt is dat u na ontvangst van het toewijzingsbericht start met de ondersteuning. Als dit vanwege een wachtlijst onmogelijk is, oordeelt u of het verantwoord is dat de ondersteuning op een later moment start. Als dit niet het geval is, bent u verantwoordelijk voor het regelen van overbruggende ondersteuning. Hierover voert u zo nodig overleg met de regionale toegang en de veldtafel.
5. Overleg over verwijzing: U werkt mee aan een effectieve verwijzing door het buurtteam en de regionale toegang. In de regel zal de verwijsbrief het sluitstuk zijn van een proces waarin al contact heeft plaatsgevonden tussen de cliënt, de medewerker van het buurtteam of de regionale toegang en de (beoogde) begeleider/ondersteuner van uw organisatie.
6. No-show: Als na een toewijzing door het buurtteam of regionale toegang de aan u toegewezen cliënt geen zorg door u ontvangt omdat hij/zij zich niet meldt bij u (zogenaamde no-show), neemt u contact op met de cliënt. Houdt deze situatie twee weken aan, dan maakt u hiervan melding bij het buurtteam.
7. Evaluatie op cliëntniveau: U evalueert uw ondersteuning regelmatig. Dit doet u samen met de cliënt, mantelzorgers en waar nodig het buurtteam of de regionale toegang. U bent verantwoordelijk dat deze evaluatie plaatsvindt op het afgesproken moment.
8. Consultatie: U bent beschikbaar voor consultatie door het lokale team en voor andere professionals uit de formele en/of informele zorg die betrokken zijn bij de cliënt of een gezin.
9. Opschaling en afschaling: De ondersteuning die u biedt ‘ademt mee’ met de zorgvraag. U ondersteunt de cliënt niet langer dan noodzakelijk is en kiest waar mogelijk voor lichte(re) zorgvormen en korte(re) ondersteuningstrajecten in aanvulling op de begeleiding door het buurtteam of lokale teams. U draagt de ondersteuning van de cliënt over aan het buurtteam of

lokale team, als dit (weer) mogelijk is, zo nodig met specialistische ondersteuning van u aan het buurtteam of lokale teams.

10. Beëindiging van de ondersteuning: Uitgangspunt is dat de aanvullende zorg voor een cliënt eindigt wanneer de in het ondersteuningsplan gestelde doelen zijn bereikt of wanneer ondersteuning vanuit de basiszorg of sociale basis volstaat. Bij voortijdige beëindiging op initiatief van de cliënt informeert u het buurt- of lokale team of de regionale toegang. Bij zwaarwegende redenen vanuit u om de ondersteuning voortijdig te stoppen (bijvoorbeeld omdat de ondersteuning niet de beoogde verbetering oplevert of omdat de cliënt onhanteerbaar gedrag vertoont) behoudt u een verantwoordelijkheid voor de cliënt. U spant zich in om aan alternatieve vorm van ondersteuning te vinden, in overleg met het buurtteam of de regionale toegang.
11. Wet langdurige zorg en Zorgverzekeringswet: U signaleert of een cliënt in aanmerking komt voor een indicatie Wlz of Zvw. U bespreekt dit met de cliënt en zijn/haar eventuele mantelzorger(s). U informeert hen over de aanvraagprocedure, de ondersteuning die het buurtteam en/of de onafhankelijke cliëntondersteuner hierbij kan bieden en verstrekt de hiervoor benodigde informatie.

5.6 Calamiteiten en crises

1. Calamiteiten en incidenten Wmo meld u bij de Wmo toezichthouder conform de '[Leidraad meldingen incidenten en calamiteiten Wmo](#)' en het 'Opschalingsmodel zorg en veiligheid bij crisis en calamiteiten' (zie bijgevoegd document).

5.7 Monitoring

1. Cliëntervaringsonderzoek: U werkt actief mee aan een voor de gemeente uit te voeren cliëntervaringsonderzoek met voldoende respons om een beeld te krijgen van de door cliënten ervaren kwaliteit van de door u geboden zorg en ondersteuning.
2. Effecten: U denkt met de gemeente Utrecht mee over het inzichtelijk maken van de effecten van uw inzet en informeert de gemeente over uw eventuele eigen evaluatiemethoden.
3. Kwartaalgesprek: Indien met uw organisatie taakgerichte (vierkants)bekostiging wordt afgesproken, voert u ieder kwartaal een gesprek met de gemeente over de gegevens uit het iWmo-berichtenverkeer, de daarop gebaseerde kwartaalrapportage en uw bijdrage aan de uitvoering en verdere ontwikkeling van het Utrechtse model.
4. Klachten: U hanteert een klachtenregeling en informeert de cliënt over de manier waarop hij een klacht kan indienen. U informeert de gemeente jaarlijks op verzoek over het aantal klachten, het aantal gegronde klachten en hoe hiermee is omgegaan.
5. Kwalitatieve rapportage: op verzoek levert u een rapportage over kwaliteit.

5.8 Administratie en privacy

1. iWmo-berichtenverkeer: U bent in staat alle voorkomende berichten te ontvangen en te versturen via het iWmo-berichtenverkeer volgens de meest actuele berichtenstandaard. In het iWmo-

berichtenverkeer wisselen partijen informatie uit over de producten en diensten die worden geleverd.

2. AGB-code: Voor de iWmo is een Algemeen GegevensBeheer-code (AGB-code) nodig. Het AGB-register is een identificerend register in de zorg, met de AGB-code als unieke sleutel. U beschikt per 1 januari 2020 over een AGB-code.
3. Contactgegevens: U zorgt dat de inschrijving de namen bevat van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, dan geeft u dit direct door aan de gemeente Utrecht.
4. Bereikbaarheid: U waarborgt dat de organisatie binnen werktijden (maandag t/m vrijdag van 9.00 – 17:00 uur) telefonisch bereikbaar is voor overleg op uitvoerend niveau. Ingeval de begeleider niet direct aanspreekbaar is, wordt binnen één dag teruggebeld of wordt aangegeven wanneer de vragen worden beantwoord.
5. Eigen bijdrage: U levert de nodige gegevens voor het bepalen van de eigen bijdrage aan.
6. Privacy: U voldoet aan Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) richtlijnen en wetgeving.
7. Datalek melden: In geval van een (vermoedelijk) beveiligingsincident waarbij persoonsgegevens, die in het kader van deze opdracht worden verwerkt, (vermoedelijk) verloren zijn gegaan of waartoe (vermoedelijk) onbevoegde(n) toegang hebben kunnen krijgen, informeert u zo snel mogelijk de gemeente en treedt u in overleg over de aanpak en afhandeling van het incident. U meldt het datalek via utrecht.nl/privacy.
8. Uitwisseling persoonsgegevens: Wanneer er sprake is van uitwisseling van persoonsgegevens tussen aanbieder, samenwerkingspartners en/of gemeente dan dient dit op een beveiligde manier te gebeuren.
9. Vertrouwelijkheid: U en alle medewerkers nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over de gemeente Utrecht en de uit te voeren werkzaamheden.

5.9 Specifieke eisen aan Beschermd Thuis, Beschermd Verblijf en Beschermd Wonen bovenregionaal

Algemeen

1. U stemt in en voldoet aan hetgeen zoals beschreven in hoofdstuk 1.3.
2. U heeft kennis genomen van de 'Regionale koers maatschappelijke opvang en beschermd wonen U16 – van wonen in een instelling naar zelfstandig wonen met begeleiding' en werkt actief mee aan de realisatie hiervan.
3. U bent bereid om mee te werken aan de uitwerking en realisatie van de ambities en opgaven zoals omschreven in deze offerteaanvraag.
4. U heeft kennis genomen van de visie Toekomst van de Daklozenopvang.

5. U voert een actief en inzichtelijk beleid om overlast voor de omgeving te voorkomen en correct af te handelen.
6. U handelt volgens de samenwerkingsafspraken van Politie Midden Nederland en maatschappelijke opvanginstellingen in de stad Utrecht.
7. U werkt mee aan de totstandkoming van wachtlijstbeheer en levert hiervoor de benodigde, actuele informatie over de wachtlijsten en de wachttijden. We verwachten dat de aanbieder de wachtlijsten voor zijn voorzieningen beheersbaar houdt en zijn aanbod zoveel als mogelijk laat aansluiten op de veranderende vraag.
8. Bij schorsing en uitval in uw voorziening blijft u verantwoordelijk voor het vinden van een geschikte aansluitende plek zodat de persoon niet terugvalt maar in een gelijkwaardige voorziening een plek krijgt.
9. U spant zich ervoor in dat cliënten duurzaam zelfstandig kunnen wonen door te zorgen voor een doorgaande lijn van begeleiding bij door- en uitstroom uit Bovenregionaal Beschermd Wonen, Beschermd Verblijf en Beschermd Thuis. Zowel in de overdracht als ook in de periode daarna is zodanig aandacht voor het onderwerp financiën, sociaal contact en ondersteunend netwerk en zinvolle daginvulling dat voorkomen wordt dat cliënten vanwege financiële problematiek opnieuw dakloos raken.
10. Indien u Beschermd Thuis of Beschermd Verblijf biedt aan gezinnen:
 - U biedt kinderen de begeleiding die zij nodig hebben.
 - U signaleert als behandeling van kinderen nodig is.
 - Wanneer behandeling van kinderen nodig blijkt te zijn, dan stemt u dit af met het Buurtteam Jeugd en Gezin of lokale team, en eventueel aanbieders specialistische jeugdhulp.
 - U zorgt voor een goed pedagogisch opvoedklimaat.
 - U zorgt ervoor dat wordt voldaan aan de relevante (kwaliteits)eisen uit de Jeugdwet.
 - U waarborgt de veiligheid van kinderen in nauwe samenwerking met SAVE.
 - U werkt samen met andere relevante partijen, in het bijzonder binnen de kernaanpak op scholen.
 - In het geval van zwangere jonge vrouwen: zij moeten terecht kunnen in een voorziening voor jonge ouders als dit voor hen het beste is en dit aansluit bij hun perspectief.

Indien u zich inschrijft op perceel 2 en/of 3: Beschermd Verblijf en Beschermd Wonen bovenregionaal.

11. U heeft de beschikking over een locatie, of kunt aannemelijk maken dat u deze per 1 januari 2020 heeft.
12. U zet zich actief in om leegstand te voorkomen.

6 Overige eisen

6.1 Eisen aan de aanbestedingsprocedure

1. De publicatie met bijbehorende aanbestedingsstukken is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.
2. Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
3. De gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele schaden zijn voor uw eigen risico.
4. U gaat ermee akkoord dat de gemeente zich het recht voorbehoudt, in het geval u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, na de voorlopige gunning alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
5. De gemeente gaat ervan uit dat de persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via TenderneD (www.tenderneD.nl) dan wel mailt via het beschikbaar gestelde mailadres bevoegd is om uw onderneming daadwerkelijk te vertegenwoordigen.
6. De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal.
7. U bent bekend en gaat akkoord met de door de gemeente gehanteerde beoordelingsmethodiek.
8. Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen.
9. Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
10. U gaat er mee akkoord dat u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengt tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
11. Alle door uw onderneming overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. De gemeente behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in

geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.

6.2 Overige randvoorwaarden en eisen

1. U heeft kennisgenomen van de door de Raad vastgestelde inkoopstrategie aanvullende zorg Wmo.
2. De geboden ondersteuning is een voorziening in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en past binnen de Wmo-verordening van de gemeente Utrecht.
3. U houdt zich aan overige wettelijke bepalingen en gemeentelijke kaders (inclusief eventuele certificering van medewerkers).
4. U houdt rekening met veranderingen in wetgeving en anticipeert op mogelijke aanpassingen.
5. U houdt zich aan de geldende leveringsafspraken aanvullende zorg, die onderdeel vormen van de contracten en jaarlijks kunnen worden aangepast, nadat de aanbieders daarover zijn geconsulteerd.
6. U waarborgt dat de kwaliteit van de begeleiding en ondersteuning, naast de eisen uit dit bestek, ook voldoet aan de kwaliteitseisen zoals opgenomen in de Wmo-verordening.
7. U gaat ermee akkoord dat eventuele wijzigingen in de wet en/of regelgeving ook op de af te sluiten overeenkomst van toepassing zullen zijn. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om eventuele wijzigingen in de Wet en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging te implementeren;
8. U past processen en administratie tijdig en kosteloos aan op eventuele wijzigingen in wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of de gemeente Utrecht ten aanzien van de voor de gemeente uit te voeren werkzaamheden.
9. Materiële controle: de gemeente Utrecht heeft het recht tot het steekproefsgewijs uitvoeren van materiële controle.
10. Uw handelen is erop gericht om fraude en oneigenlijk gebruik van zorg te voorkomen dan wel beperken. U zorgt voor voldoende interne controle mechanismes in uw processen en doet – indien nodig – periodiek onderzoek naar de rechtmatigheid van zorg. U verleent uw medewerking aan mogelijke onderzoeken door de gemeente Utrecht door het aanleveren van die gegevens die nodig zijn om dit onderzoek uit te kunnen voeren. Bij constatering van fraude en/of oneigenlijk gebruik kan het contract met onmiddellijke ingang worden ontbonden, kan de onrechtmatig verkregen vergoeding teruggevorderd worden, kan de gemeente aangifte doen en behoudt de gemeente zich het recht voor om gemaakte kosten in een eventueel fraudeonderzoek op de frauderende organisatie te verhalen.
11. 'Topinkomens': bij de honorering van bestuurders en topfunctionarissen in uw organisatie en bij eventuele onderaannemers houdt u zich aan de Wet normering topinkomens.
12. Payroll: De gemeente wil dat mensen die bij een onderneming werken op basis van payrollings arbeidsvoorwaarden hebben die gelijkwaardig zijn aan de arbeidsvoorwaarden van medewerkers die een arbeidsovereenkomst hebben met de betreffende onderneming. U bent daarom bereid om inzicht te geven in de inzet van payrollers op onderhavige opdracht en waar nodig met de

gemeente in gesprek te gaan over het bewerkstelligen van gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden voor deze payrollers.

13. Overgang van onderneming: U vergewist u van de wet- en regelgeving rondom overgang van onderneming dan wel overgang van personeel en voert dit als zodanig uit.
14. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Voorwaarden gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente Utrecht gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn.
15. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde conceptbasis- en conceptdeelovereenkomst.
16. U gaat akkoord met de vermelde looptijden in de conceptbasis- en conceptdeelovereenkomst.
17. Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) voor zover u die nodig heeft om aan de geschiktheidseisen te voldoen, bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving.
18. Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als de opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
19. Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
20. Onderaannemerschap: wanneer u aanvullende zorg Wmo waarvoor u gecontracteerd bent, laat uitvoeren door een onderaannemer, blijft u als hoofdaannemer verantwoordelijk en aansprakelijk voor de kwaliteit van de hulp die de onderaannemer levert en voor alle overige verplichtingen, zoals tijdige levering van ondersteuning, het werken met een ondersteuningsplan en levering van door ons gevraagde gegevens. Bij aanvang van het contractjaar ontvangen wij graag een overzicht van uw onderaannemers. Gedurende het jaar informeert u ons over eventuele wijzigingen daarin.
21. U realiseert zich, dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van opdrachtgever als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
22. De gemeente bedingt hierbij van opdrachtnemer het recht om, gedurende een looptijd van negen jaren (nadere) opdrachten te verstrekken met betrekking tot overeenkomstige prestaties, onder de voorwaarden neergelegd in de door de gemeente met opdrachtnemer af te sluiten overeenkomst.
23. Opdrachtnemer garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de overeenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:
 - inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
 - inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);

- inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
- inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).

De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.

24. Social Return: Bij deze aanbesteding dient 5% van de opdrachtsom van deze uitvraag ingezet te worden voor social return, maar u mag dit beperken tot minimaal 2% van uw totale inkomsten als dit lager is dan de genoemde 5% van de opdrachtsom van deze uitvraag. Nadere detaillering hiervan kan samen met de gemeente later worden uitgewerkt.

- a. Social Return is van toepassing op de gehele contractwaarde zodra deze € 100.000 euro of meer bedraagt.
- b. Indien u in een contractjaar meer Social Return heeft gerealiseerd dan was afgesproken, mag u dat doorzetten naar het volgend contractjaar. Indien u in een contractjaar uw Social Returnverplichting niet haalt, komt het tekort op de verplichting van het volgend contractjaar.

De gemeente Utrecht kan er bij elke verlengingsmogelijkheid die de overeenkomst biedt voor kiezen om het percentage Social Return aan te passen. Het percentage zal nooit hoger worden dan 5%. De gemeente zal hierover overleg voeren met gecontracteerde partijen voordat zij een besluit neemt.

7 Sturing en bekostiging

7.1 Financiële paragraaf

Voor het perceel Beschermd Wonen bovenregionaal hanteren we twee tarieven.

Eén tarief voor Beschermd Wonen in een 24-uurs verblijfvoorziening omwille van veiligheid en/of overlast en/of prikkelarme omgeving en één tarief voor Beschermd Wonen in een 24-uurs voorziening die niet regionaal of lokaal te organiseren valt vanwege specifieke aanpak of schaalgrootte.

Voor het perceel Beschermd Verblijf hanteren wij één tarief. Bovenop dit tarief is een opslag mogelijk voor activering en persoonlijke ontwikkeling. Op basis van het ingediende plan kan deze opslag worden toegekend. In de contracten zullen we op basis van de realisatie hiervan de afspraken mogelijk bijstellen.

Het perceel Beschermd Thuis kent twee tarieven. Eén tarief voor cliënten met zeer intensieve begeleiding van gemiddeld 10 uur per week die 24/7 beschikbaar is. En een tarief voor cliënten met een intensieve begeleidingsbehoefte, gebaseerd op een gemiddelde begeleidingsduur van 6 uur per week. Ook hier geldt dat de begeleiding 24/7 beschikbaar is. Bovenop het tarief voor Beschermd Thuis is een opslag mogelijk voor activering en persoonlijke ontwikkeling. Op basis van het ingediende plan kan deze opslag worden toegekend. In de contracten zullen we op basis van de realisatie hiervan de afspraken mogelijk bijstellen. In het geval van gezinnen die gebruik maken van Beschermd Thuis intensief, kan er sprake zijn van veel behoefte aan individuele begeleiding aan kinderen die buiten de Jeugdwet valt. Als dit aan de orde is, gaan wij in gesprek over de financiering hiervan.

Aan het eind van de eerste contractperiode (drie jaar) vindt er een evaluatie plaats of de aannames juist zijn en wordt waar nodig de prijs per cliëntplek aangepast.

De tarieven zijn cliëntplektarieven per jaar. Voor kleine aanbieders vormen deze tarieven per cliëntplek de basis voor de declaratieprijs per dag in zorg (in- of exclusief activering). Voor grote aanbieders waarmee een vierkantsbekostiging wordt afgesproken, vormen deze tarieven per cliëntplek de basis voor vaststelling van het vierkant. Het kan blijken dat met behoud van kwaliteit en beschikbaarheid, de begeleiding voor minder dan de vastgestelde prijs kan worden uitgevoerd. Dan worden er afspraken gemaakt over hoe het resterende budget wordt ingezet ten behoeve van ontwikkeling, vernieuwing en verbetering van de zorg en ondersteuning.

Perceel		Aantal cliënt plekken	Tarief per jaar
Beschermd Thuis	Intensieve begeleiding	314	€ 19.000
	Zeer intensieve begeleiding	121	€ 31.650
	Activering en persoonlijke ontwikkeling	435	€ 3.250
Beschermd Verblijf	Verblijf en (zeer) intensieve begeleiding	877	€ 54.322
	Activering en persoonlijke ontwikkeling	877	€ 3.250
Beschermd Wonen bovenregionaal	a. Beschermd Wonen: 24-uurs verblijfsvoorzieningen omwille van veiligheid en/of overlast en/of prikkelarme omgeving	128	€ 70.334
	b. Beschermd wonen: 24-uursvoorzieningen die niet regionaal of lokaal te organiseren vanwege specifieke aanpak of schaalgrootte	24	€ 57.572
Herstelacademie			€ 1.300.000

7.2 Vormen van bekostiging

De gemeente Utrecht werkt volgens de taakgerichte uitvoeringsvariant (vierkantsbekostiging) en de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant (PxQ).

Taakgerichte bekostiging (vierkantsbekostiging)

De keuze voor de taakgerichte uitvoeringsvariant is gemaakt vanwege de lagere administratieve lasten voor zowel de aanbieder als de gemeente. Ook biedt taakgerichte financiering maximale ruimte aan de medewerkers van de aanbieder om de gewenste transformatie binnen de zorg mogelijk te maken.

Conform de definitie van de VNG betekent dit dat de gemeente voor de uitvoering van de zorg en/of ondersteuning voor een (deel)populatie een taak heeft gegeven aan een aanbieder en deze aanbieder de vrijheid heeft om de invulling van deze taak vorm te geven. Concreet betekent dit dat er met een zorgaanbieder afspraken worden gemaakt over het budget met een gemiddeld aantal cliënten dat gedurende het jaar zorg gaat ontvangen. De gemeente Utrecht noemt het totaal bedrag dat aan de aanbieder wordt verstrekt 'het vierkant'.

Bij de bepaling van het budget gaan we ervan uit dat dit voldoende is om de zorg die nodig is te kunnen leveren. We varen nog steeds scherp aan de wind en benutten de (landelijke) krapte om de transformatie verder vorm te geven. We gaan er daarbij van uit dat een aanbieder met slimme oplossingen zorgt dat cliënten de zorg krijgen die nodig en passend is.

Gedurende het jaar wordt dit gemonitord en bij een substantiële afwijking vindt er nader overleg plaats om deze te duiden en eventuele bijstelling van het budget te bespreken. In deze variant is er geen sprake van een verantwoording op individueel niveau.

U mag tussen zorgcategorieën substitueren, mits u dit vooraf met de accounthouder overlegt en hiervoor goedkeuring krijgt. Substitutie mag er niet toe leiden dat u het totale budget dat u ontvangt (voor alle categorieën samen) overschrijdt. Substitutie moet ten goede komen aan de kwaliteit van de hulp en de zorg die u biedt.

Om te komen tot vierkanten per 1 januari 2020 gaan we uit van de cliëntaantallen per 1 januari 2019, eventueel gecorrigeerd voor de verwachte substantiële ontwikkeling. Als u de afgelopen periode ondersteuning heeft geboden, die betaald is met een persoonsgebonden budget, dan worden deze cliënten meegenomen bij het besluit of u aan de voorwaarden voor vierkantsbekostiging voldoet, maar ook bij de invulling van het vierkant.

Wanneer krijgt een aanbieder een vierkant?

Als er voor een opdracht maar één aanbieder is gecontracteerd volgt automatisch een vierkant.

Anders gelden de onderstaande voorwaarden;

- De omvang van het aantal cliënten in zorg moet bekend zijn, of redelijkerwijs in te schatten zijn.
- Het bestand (op 1 van de gegunde opdrachten) dient minimaal gemiddeld 30 cliënten over een jaar te zijn, of
- De omzetwaarde (cliëntenbestand x tarief) is meer dan 500.000 euro per jaar.
- U bezit een taakvolwassenheid in het sturen op en het beheersen van het in het vierkant beschikbaar gestelde budget.
- Indien de omvang niet direct is te bepalen kan in overleg wanneer er wel inzicht is de omvang van het volume een vierkant worden afgesproken (de kwartaalgesprekken zijn hiervoor de momenten) dit geldt o.a. voor nieuwe aanbieders.
- Indien er voor een vierkant gekozen wordt, kunnen alle gecontracteerde opdrachten in het vierkant worden opgenomen.
- De gemeente Utrecht treedt in overleg met de partij die een aanmerking kan komen voor een vierkant. De gemeente Utrecht neemt na dat overleg een besluit.

Bijstellen van het vierkant

De volgende situaties zijn aanleiding om in gesprek te gaan met een aanbieder over de aanpassing van het budget:

- Alle op grond van de overeenkomst uit te voeren zorgvormen worden uitgevoerd tegen het totale budget. In dit budget is onder meer inbegrepen: het ondersteunen van cliënten, het leveren van consultatie en expertise aan de lokale teams Wmo en andere partners in de regio, de samenwerking- en innovatieverplichtingen en alle andere uit deze overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden. Kosten die verband houden met wijzigingen in de uitvoering van de werkzaamheden als gevolg van het ontwikkelen van het nieuwe beleid en daaruit voortvloeiende wijzigingen in de operationele afspraken zitten ook in dit budget.
- Aanbieder is verantwoordelijk om bij de uitvoering van zijn werkzaamheden binnen het budget te blijven. Hij bewaakt en monitort daarom de benutting van het budget actief.
- Indien aanbieder het budget substantieel dreigt te overschrijden of indien er sprake is van substantiële onderbenutting van het budget, meldt aanbieder dit tijdig bij de lokale teams Wmo of de regionale toegang met een kopie naar de accountmanager van de gemeente. De gemeente gaat ervan uit dat de aanbieder eerst zelf en/of gezamenlijk met de lokale teams Wmo of de regionale toegang en andere aanbieders tot een oplossing komt.

- Indien de ontwikkeling van de cliëntstromen (op stelselniveau) substantieel afwijkt van de verwachting, zal de gemeente in overleg treden met de aanbieder. De gemeente heeft het recht om op basis van de uitkomsten van dit overleg het budget en/of de termijnen aan te passen en in overeenstemming te brengen met de cliëntstroom.
- Gedurende deze contractperiode gaan wij verder met de realisatie van de Regionale Koers MO/BW U16. Dit doen wij samen met onze partners in de regio, mogelijk in de vorm van pilots. Mocht u participeren in één van de pilots, dan gaan we hierover met u in gesprek.
- Bij een wetswijziging die invloed heeft op de te leveren zorg en/of het beschikbare budget.
- Bij een beleidswijziging die invloed heeft op de te leveren zorg en/of het beschikbare budget.

Op basis van deze uitgangspunten voorzien wij al de volgende wijzigingen:

- Indexering voor loon- en prijsstijgingen: Jaarlijks wordt er een indexering toegepast op de door het rijk beschikbaar gestelde budgetten. Het uitgangspunt is dat de indexering wordt doorgevoerd in het voor de opdracht beschikbare budget.
- Groei (door de groei van het aantal inwoners, maar ook voorziene volumegroei). Alleen al in de stad Utrecht groeit het aantal inwoners de komende jaren naar ruim 400.000, hierdoor zal ook de zorgvraag toenemen. Naast de groei van de stad wordt landelijk een groei in zorgkosten verwacht.
- Transformatie. De opdracht gaat uit van het verder vormgeven van de transformatie. Dit kan effect hebben op het vierkant.
- De centrumgemeentetaken beschermd wonen en maatschappelijke opvang worden naar verwachting in 2021 gedecentraliseerd naar de regiogemeenten. Hiervoor wordt een nieuw objectief verdeelmodel ontwikkeld. Nu zijn de middelen voor Beschermd Wonen nog verdeeld over de centrumgemeenten op basis van historische kosten. De financiële consequenties van het nieuwe verdeelmodel voor de stad Utrecht en de totale regio zijn nog niet bekend.
- Een deel van de centrumgemeentetaken beschermd wonen en maatschappelijke opvang en daarmee het budget worden overgeheveld naar de Wlz. De omvang van dit bedrag is afhankelijk van het aantal cliënten uit deze doelgroep die toegang tot de Wlz zullen krijgen. Op dit moment is nog niet bekend wanneer dit allemaal zijn beslag gaat krijgen.

Inspanningsgerichte bekostiging

Indien u zich (nog) niet kwalificeert voor een taakgerichte bekostiging dan contracteert de gemeente u op declaratiebasis. De zorg voor de aan u toegewezen cliënt(en) factureert u maandelijks achteraf bij de gemeente Utrecht. U declareert niet meer en langer dan de toegewezen omvang en duur van de zorg in de verwijsbrief.

De te realiseren hoeveelheid kan gebaseerd zijn op dagen (etmalen), of dagdelen, of uren. U wordt afgerekend op de daadwerkelijk gerealiseerde productie maal het vastgestelde tarief. Het budgetplafond voor u wordt bepaald door de voorwaarden voor een vierkant. Dus wanneer u de grens van een vierkant duurzaam overschrijdt wordt er in overleg een vierkant opgesteld. De gemeente volgt en monitort de ontwikkelingen van de declaraties. Indien nodig neemt de gemeente het initiatief tot overleg voor de omvorming van een P x Q constructie tot bekostiging via een vierkant.

Wijze van financieren

Het budget van de 'vierkanten' wordt aan u uitgekeerd in 12 termijnen conform het volgende termijnschema:

15-1 10%	15-4 7%	15-7 7%	15-10 7%
15-2 7%	15-5 14%	15-8 7%	15-11 7%
15-3 7%	15-6 7%	15-9 7%	15-12 13%

- Het budget is bestemd voor ondersteuning in het betreffende boekjaar.
- Bij het niet nakomen van de Leveringsvoorwaarden, kan de gemeente Utrecht de uitbetaling van termijnen blokkeren.
- Indien de gemeente u op P x Q basis contracteert declareert u de zorg voor de aan u toegewezen cliënt(en) maandelijks achteraf bij de gemeente Utrecht middels het iWmo-berichtenverkeer. U declareert niet meer en langer dan de toegewezen omvang en duur van de zorg in de toewijzing. De betalingstermijn is dertig dagen.

Verantwoording bij taakgerichte uitvoeringsvariant

- U levert de jaarrekening en het jaarverslag, voorzien van accountantsverklaring, vóór 1 juni van het daaropvolgende jaar aan bij de gemeente of u publiceert deze op <https://www.jaarverantwoordingzorg.nl/>
- U levert een bestuursverklaring aan, waarin u verklaart dat de cliënten waarover u heeft gerapporteerd middels het iWmo-berichtenverkeer, de (Utrechtse) cliënten zijn waaraan u in het verslagjaar hulp en ondersteuning heeft verleend en dat het berichtenverkeer juist en volledig is toegepast. Deze bestuursverklaring levert u uiterlijk 20 januari van het daarop volgende jaar bij ons aan. Een format voor de bestuursverklaring sturen wij u uiterlijk 1 december van het contractjaar toe.

8 Begrippenlijst

N.B. De begrippenlijst is voor alle aanbestedingen in de aanvullende zorg Wmo hetzelfde.

- Aanvullende zorg: De aanvullende zorg omvat individuele begeleiding, thuisbegeleiding, dagbegeleiding, arbeidsmatige activering, kortdurend verblijf, onderdak met lichte begeleiding, Beschermd Thuis, Beschermd Verblijf en Beschermd Wonen.
- Activering: een vorm van zinvolle daginvulling. Op basis van vrijwillige inzet door middel van werkgeoriënteerde activiteiten wordt de zelfredzaamheid van deelnemers bevorderd, behouden of gecompenseerd. De betrokkene ervaart hierdoor minder sociaal isolement, een terugval wordt beperkt en de zelfredzaamheid wordt tot het maximaal haalbare ontwikkeld. Er zijn verschillende instrumenten om dit vorm te geven. Hieronder de termen die gebruikt worden in Utrecht Stad. In de andere gemeenten wordt dit lokaal ingevuld.
 - o sociale prestatie: meedoen of meewerken met een lichte vorm van ondersteuning.
Een algemene voorziening gericht op de ondersteuning van de maatschappelijke deelname en het vergroten van het netwerk van inwoners die beperkt zelfredzaam zijn door verstandelijke c.q. lichamelijke beperkingen, psychische c.q. verslavingsproblematiek of een combinatie hiervan en (nagenoeg) zonder perspectief op betaalde arbeid.
 - o arbeidsmatige activering: werken met een zwaardere vorm van begeleiding.
 - o dagondersteuning: Een algemene voorziening gericht op de groepsmatige ondersteuning van de sociale participatie van ouderen met sociale, lichamelijke en/of psychische problematiek.
 - o bijzondere vrijwilligers: zelfstandig werken met een lichte vorm van begeleiding Een deelnemer voor wie het groepsaanbod sociale prestatie niet voldoende uitdaging (meer) biedt. Hij of zij redt zich met minder intensieve ondersteuning en zet zich in op een vrijwilligersfunctie, buiten de beschermde of bekende omgeving. Hij of zij wordt na een inwerkperiode op afstand individueel ondersteund, kan terugvallen op groepsaanbod van organisatie die de ondersteuning biedt.
 - o de Opmaat voorziening (of een variant hierop, zoals Individuele Plaatsing en Support): een toeleiding naar werken bij een werkgever (vrijwilligers)werk en/of opleiding in of buiten de gecombineerde voorziening: Financiering via Participatiewet, participatievoorziening voor kwetsbare inwoners met een bijstandsuitkering met potentieel om (door de langere coaching die geboden wordt) op termijn een stap te zetten richting de arbeidsmarkt.
- Adempauzeplek: een plek binnen een voorziening van een (zorg)organisatie waar mensen met ernstige psychosociale problemen, een psychische kwetsbaarheid en/of een licht verstandelijke beperking voor maximaal 4 x 24 uur gebruik van kunnen maken als er sprake is van een urgente situatie.

- Algemene voorziening: een dienst of activiteit in het kader van de Wmo, waarop iedere Utrechtse burger rechtstreeks (dat is: zonder verwijzing) een beroep kan doen. [Zie hier voor de wettelijke definitie.](#)
- Ambulantisering: een proces binnen het veld van maatschappelijke opvang en beschermd wonen dat als uitgangspunt heeft dat mensen (weer) zelfstandig (gaan) wonen en in hun eigen woning extramurale begeleiding ontvangen. Ook bij zwaardere problematiek waarbij zorg en behandeling in de directe omgeving is georganiseerd en ambulant wordt aangeboden. Uitgangspunt is dat mensen in hun eigen woonomgeving het best herstellen. De aanpak is gericht op de beweging van intramuraal naar extramuraal. Indien het preventief wordt ingezet, is het gericht op het voorkomen dat mensen onnodig in de zorgketen terecht komen en worden geconfronteerd met meerdere verhuisbewegingen.
- Basiszorg: de advisering en ondersteuning die worden geboden door de buurtteams.
- Beschermd Thuis: een lokale voorziening die bedoeld is voor inwoners van een gemeente binnen de U16-regio, die: 18 jaar of ouder zijn (of bij uitzondering jonger dan 18 jaar); de Nederlandse nationaliteit hebben of daaraan gelijk zijn gesteld, zelfstandig wonen en beperkt zelfredzaam zijn. Deze zorgvorm is voor mensen waarbij zodanig sprake is van meervoudige complexe problematiek op het gebied van psychiatrie en/of psychosociaal, en/of verslaving en/of een (licht) verstandelijk beperking dat intensieve of zeer intensieve begeleiding noodzakelijk is. Het gaat om flexibel inzetbare ambulante begeleiding die 24/7 op afroep beschikbaar is.
- Beschermd Verblijf: een regionale voorziening in verblijfssetting die bedoeld is voor inwoners van een bepaalde Wmo-regio in Utrecht die: 18 jaar of ouder zijn (of bij uitzondering jonger dan 18 jaar); de Nederlandse nationaliteit hebben of daaraan gelijk zijn gesteld en tijdelijk niet zelfstandig kunnen wonen. Deze zorgvorm is voor mensen die gespecialiseerde begeleiding in een 24-uursvoorziening nodig hebben en ingezet wordt op het vergroten en/of behouden van de zelfredzaamheid, het voorkomen en oplossen van crisissituaties en het toewerken naar een mogelijke volgende stap.
- Beschermd Wonen: voorziening onder de Wmo 2015, waarbij het gaat om het bieden van een veilige afgeschermd woon- en leefomgeving waar samenhangend toezicht en begeleiding wordt geboden aan volwassen personen die door hun (psychiatrische) beperkingen niet in staat zijn zelfstandig te leven en een mogelijk gevaar voor zichzelf of anderen vormen. Het verblijf is gericht op het bevorderen en herstel van zelfredzaamheid en participatie evenals op het bevorderen van het psychische en psychosociaal functioneren en het psychiatrisch ziektebeeld (incl. verslaving) te stabiliseren.
- Beschermd Wonen bovenregionaal: een voorziening die bedoeld is voor inwoners uit de gehele U16-regio die: 18 jaar of ouder zijn (of bij uitzondering jonger dan 18 jaar); de Nederlandse nationaliteit hebben of daaraan gelijk zijn gesteld en naast gespecialiseerde begeleiding in een 24-uursvoorziening een specifieke ondersteuningsvraag, benadering en/of setting (nodig) hebben. Ook kan het zijn dat er sprake is van een specifieke aanpak of een bepaalde schaalgrootte dat deze vorm niet lokaal of regionaal georganiseerd kan worden.
- Beschut Werk: bedoeld voor mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking. Mensen die alleen kunnen werken in een 'beschutte' omgeving, onder aangepaste omstandigheden. Zij hebben meer begeleiding en aanpassing van hun werkplek nodig dan van een reguliere werkgever is te verwachten. Iemand op een beschutte werkplek heeft een vaste werkgever en krijgt salaris ter hoogte van het wettelijk minimum loon.

- Beleidskader: het Wmo-beleid van de gemeente Utrecht, dat de grondslag vormt voor deze Leveringsafspraken. Het beleidskader omvat de volgende documenten:
 - o Kadernota Meedoen naar Vermogen (juni 2013);
 - o Uitvoeringsplan Meedoen naar Vermogen, eerste fase (december 2013);
 - o Uitvoeringsplan Meedoen naar Vermogen, tweede fase (juni 2014);
 - o Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Utrecht 2015 (raadsbesluit 30 oktober 2014);
 - o Beleidsregel Maatschappelijke Ondersteuning Utrecht 2015;
 - o Meedoen naar Vermogen: Inkoopstrategie aanvullende zorg 2016 (11 mei 2015).
 - o Transformatieagenda Meedoen naar Vermogen (oktober 2016).
 - o Inkoopstrategie aanvullende zorg Wmo
- Buurtteam Sociaal: een team van professionals dat advies en ondersteuning biedt op het gebied van de Wmo en optreedt als verwijzer naar bepaalde maatwerkvoorzieningen, te weten individuele begeleiding, thuisbegeleiding, dagbegeleiding, kortdurend verblijf en arbeidsmatige activering. Het buurtteam is een algemene voorziening in de gemeente Utrecht, waarop iedere Utrechtse burger van 18 jaar en ouder zonder verwijzing een beroep kan doen. In de regiogemeenten zijn (sociale) wijkteams actief die aldaar deze taken uitvoeren.
- Centrumgemeente: een gemeente die een bepaalde functie uitvoert voor andere gemeenten. Gemeente Utrecht heeft als centrumgemeente een regierol, verantwoordelijkheid en de daarbij horende financiële middelen ten aanzien van de uitvoering van Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang in de regio's Lekstroom, Utrecht-West, Utrecht Zuid-Oost en voor de stad Utrecht.
- CIZ: Centrum Indicatiestelling Zorg.
- Clïënt: een inwoner die in het kader van de Wmo 2015 onder verantwoording valt van de gemeente Utrecht.
- Clïëntplek: de plek die gedurende het kalenderjaar wordt bezet door een cliënt. Indien een traject korter duurt dan een kalenderjaar kan één cliëntplek worden bezet door meerdere cliënten.
- Ervaringwijzer: een webapplicatie ontwikkeld om kort-cyclisch cliëntervaringsonderzoek uit te kunnen voeren. De applicatie is 24/7 beschikbaar en is ontwikkeld om het onderzoek voor alle betrokken partijen te vereenvoudigen. Binnen het dashboard kan men vragenlijsten ontwerpen en aanpassen. Het voorleggen van een vragenlijst kan via mail, sms of een fysieke servicezuil/tablet. De verscheidenheid aan manieren en tijdstippen waarop een vragenlijst kan worden ingezet en beantwoord maakt dat de respons vaak hoger en relevanter is.
- Geclusterd wonen: deze woonvorm kent twee varianten, onzelfstandig en zelfstandig. Onzelfstandig geclusterd is een vorm waarbij meerdere cliënten op hetzelfde adres wonen en voordeur, sanitair en keuken delen. Met zelfstandig geclusterd wordt bedoeld dat iemand zelfstandig woont met andere cliënten in hetzelfde complex of dezelfde straat, op loopafstand van elkaar, met eigen voordeur, sanitair en keuken.
- Gemengd wonen: een vorm van zelfstandig wonen met vragende en dragende bewoners binnen hetzelfde gebouw of een cluster van gebouwen.
- Gespreid wonen: een vorm van zelfstandig wonen in de wijk met begeleiding op afstand en met eigen voordeur, sanitair en keuken.

- Herstelacademie: een voorziening die bedoeld is voor inwoners uit de gehele U16-regio waarbij sprake is van GGZ-problematiek. Het gaat om diverse activiteiten en scholing in een peer support omgeving gericht op persoonlijke ontwikkeling en herstel.
- Instellingswoning: woning die permanent ter beschikking staat van een zorgaanbieder voor de huisvesting van cliënten. Een instellingswoning kan in eigendom zijn van of door de instelling worden gehuurd van een corporatie.
- Lokale teams Wmo: algemene term voor sociale teams op lokaal niveau die, afhankelijk van de afspraken van de gemeente, de toegang regelen en in meer of mindere mate begeleiding bieden. Deze teams hebben verschillende benamingen in de U16-regio, waaronder buurtteams, sociale wijkteams en dorps teams.
- Maatschappelijke Opvang: voorziening onder de Wmo 2015, waarbij het gaat om het bieden van tijdelijke opvang aan dakloze personen, te weten verblijf in een opvanginstelling of instellingswoning met daarbij stabiliserende begeleiding. Het gaat om personen die al dan niet gedwongen de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Er is een overlap tussen personen uit de maatschappelijke opvang en beschermd wonen.
- Maatwerkvoorziening: een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemde dienst of activiteit in het kader van de Wmo, waarvoor de cliënt een individuele beschikking (lees: verwijzing) nodig heeft. [Zie hier voor wettelijke definitie.](#)
- Omklapcontract: contract tussen cliënten van een zorginstelling, de corporatie en de betreffende zorginstelling. Het contract richt zich op mensen die zelfstandig kunnen wonen maar onvoldoende zelfredzaam zijn om alle huurdersverantwoordelijkheden te kunnen dragen en voor wie aanvullende gespecialiseerde begeleiding gedurende een bepaalde periode noodzakelijk is. Het perspectief moet zijn dat deze cliënt na deze periode voldoende zelfredzaam is om wel huurdersverantwoordelijkheid te dragen. Het omklapcontract bepaalt dat de instelling als huurder optreedt gedurende genoemde herstelperiode. Bij voldoende zelfredzaamheid komt de woning direct op naam van de huurder.
- Ondersteuning: alle diensten en activiteiten in het kader van de Wmo 2015, bedoeld om de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van een cliënt te vergroten. De term ondersteuning omvat zowel de algemene voorzieningen als de maatwerkvoorzieningen.
- Ondersteuningsplan aanvullende Zorg: het plan dat de aanbieder van aanvullende zorg opstelt voor de begeleiding van een cliënt.
- Ondersteuningsplan buurtteam: het plan dat het buurtteam maakt voor de begeleiding van een cliënt (te onderscheiden van het Ondersteuningsplan van de aanbieder van aanvullende zorg).
- Opdrachtgever: het college van B&W van de gemeente Utrecht. (In de aanbestedingsdocumenten ook aangeduid als 'wij' of 'gemeente Utrecht').
- Opdrachtnemer: de aanbieder van zorg. (in de aanbestedingsdocumenten ook aangeduid als 'u').
- Overeenkomst: het formele contract tussen de gemeente Utrecht en de aanbieder van aanvullende zorg, waarbij deze Leveringsafspraken een bijlage zijn.

- Partners: de gemeente Utrecht, de aanbieders van aanvullende zorg die actief zijn in de gemeente Utrecht, de buurtteamorganisaties, huisartsen en andere partijen die een rol spelen in de ondersteuning op grond van de Wmo.
- Regionale toegang: het loket waar een cliënt en/of verwijzer zich kan melden voor de maatwerkvoorzieningen op het gebied van maatschappelijke opvang en beschermd wonen.
- Verwijzers: de buurtteams en de regionale toegang, die verwijzen naar maatwerkvoorzieningen.
- Voorwaardenaanpak: Verblijf in de kortdurende algemene opvang voor volwassenen en de kortdurende opvang voor volwassenen met een grote kwetsbaarheid is (in principe) maximaal 3 maanden. Wij verwachten van cliënten in deze opvang, dat zij zich in deze periode inzetten om een geschikte vervolgplek te vinden. Om dit te realiseren verbinden we voorwaarden aan het verblijf, die als volgt te vatten zijn:
 - o Cliënt dient samen met betrokken hulpverlening te werken aan een uitstroomplan. In dit uitstroomplan staat: wat is nodig om uitstroom te realiseren, wie doet wat en wanneer?
 - o Cliënt dient binnen 3 maanden een aanvraag voor een vervolgplek, danwel uitstroom naar een vervolgplek of zelfstandige woonruimte gerealiseerd te hebben. Hij krijgt daarbij ondersteuning van zijn begeleider.
 - o Indien uitstroom niet tijdig gerealiseerd is, krijgt klant geen toegang meer tot de opvang, tenzij er door zijn begeleider een inhoudelijk onderbouwd verzoek tot verlenging ingediend wordt bij de gemeente en de gemeente hiermee akkoord gaat.
- Wettelijk kader: de wetten die van toepassing zijn op (onderdelen van) de (raam-)overeenkomsten, te weten:
 - o Wet bescherming persoonsgegevens (Wpb);
 - o Wet op de jeugdzorg (Wjz);
 - o Wet langdurige zorg (Wlz);
 - o Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
 - o Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (Wnt);
 - o Zorgverzekeringswet (Zvw).
- Wmo-regio Lekstroom: een samenwerkingsverband van de vijf gemeenten Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein en Vijfheerenlanden in het kader van de uitvoering van de Wmo.
- Wmo-regio Utrecht-West: een samenwerkingsverband van de vijf gemeenten De Ronde Venen, Montfoort, Oudewater, Stichtse Vecht en Woerden in het kader van de uitvoering van de Wmo.
- Wmo-regio Utrecht Zuid-Oost: een samenwerkingsverband van de vier gemeenten Zeist, Utrechtse Heuvelrug, De Bilt, Bunnik en Wijk bij Duurstede in het kader van de uitvoering van de Wmo.
- Wmo-regio Utrecht stad: de regio waar gemeente Utrecht taken uitvoert in het kader van de Wmo.
- Zorg: In de documenten worden de termen ondersteuning en zorg door elkaar gebruikt. Het gaat om aanvullende zorg in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning.