

Sociaal Domein Aanvullende Zorg Wmo

Aanbesteding Daklozenopvang

07 februari 2019
Kenmerk Sociaal Domein AVZ Wmo
Ref 1100152531
Versie 1.0

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	9
1.2	Opzet van de aanbestedingsprocedure	9
1.3	Achtergrondinformatie bij deze opdracht	10
1.4	Planning aanbestedingsprocedure	20
1.5	Social Return	21
1.6	Overige informatie	21
2	Beschrijving inschrijvingsprocedure	22
2.1	Vragen en antwoorden	22
2.2	Vorbereiding inschrijving	23
2.3	Wijze van indienen van de inschrijving	23
2.4	De inschrijving	24
3	Gunningscriteria	25
3.1	Inleiding	25
3.2	Gunningscriteria percelen A,B, C – bovenregionale percelen	25
3.3	Gunningscriteria perceel D – lokaal perceel Utrecht stad	28
4	Beschrijving beoordelingsprocedure	31
4.1	Algemeen	31
4.2	Beoordelingsprocedure	31
4.3	Procedure van verificatie, afstemming en contractsluiting	36
5	Eisen aan de uitvoering van deze opdracht	37
5.1	Kwaliteit van dienstverlening	37
5.2	Medewerkers	38
5.3	Zorgcontinuïteit	39
5.4	Partnerschap en rekenschap	39
5.5	Proces van verwijzing, ondersteuning en beëindiging	40
5.6	Calamiteiten en crises	41
5.7	Monitoring	41

5.8	Administratie en privacy	41
5.9	Vanaf hier specifieke eisen per opdracht	43
6	Overige eisen	45
6.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure	45
6.2	Overige randvoorwaarden en eisen	46
7	Sturing en bekostiging	49
8	Begrippenlijst	53

Documenten die behoren bij deze inschrijvingsleidraad, geplaatst zijn in TenderNed en onlosmakelijk onderdeel uitmaken van deze aanbesteding:

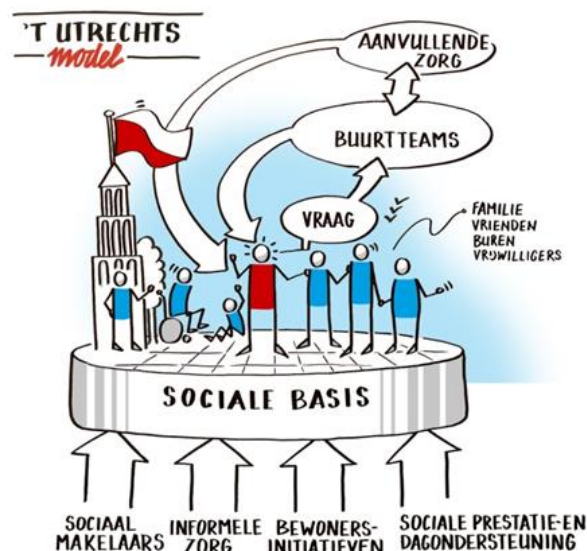
Document	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Document	Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018
Document	(Concept) basisovereenkomst
Document	(Concept) deeloevereenkomst
Document	Handleiding Social Return
Document	Checklist daklozenopvang
Document	Vragenlijst
Document	Cliëntregie
Document	Meer 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

Sinds 1 januari 2015 hebben gemeenten via de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) een grotere verantwoordelijkheid in de zorg en ondersteuning voor inwoners. De gemeente Utrecht heeft de decentralisatie benut als kans om het landschap van zorg en ondersteuning eenvoudiger en meer passend bij de hulpvraag van inwoners in te richten. Wij werken al een aantal jaren met veel ambitie aan dit nieuwe zorglandschap, samen met veel partners in de stad. Het doel is, zoals ook verwoord in het coalitieakkoord 2018–2022, om Utrecht een stad te laten zijn met Ruimte voor iedereen. Een stad waarin iedereen kan meedoen, waarin gebruik wordt gemaakt van de kracht van iedereen én waarin iedereen de kans krijgt om de toekomst in eigen handen te nemen, mee te doen en zich te ontwikkelen. Dit vraagt een systeem en een werkwijze die niet aanbod gericht zijn, maar maatwerk kunnen leveren dichtbij de mensen en aansluitend bij hun leefwereld. Hiervoor is het Utrechtse zorgmodel ontwikkeld.

Het Utrechtse zorgmodel kent drie sporen:

- 1) Een sterke sociale basis: het ondersteunen van zelforganiserend vermogen, zowel individueel als collectief. Hiervoor werd in 2018 de Visie versterken sociale basis vastgesteld. Ook heeft de gemeenteraad eind 2017 de nota's van uitgangspunten voor sociaal makelaarschap en informatievoorziening en onafhankelijke cliëntondersteuning (2019–2024) vastgesteld.
- 2) Sociale basiszorg: generalistisch werkende buurtteams, dichtbij en laagdrempelig. Eind 2017 stelde de gemeenteraad de nota van uitgangspunten voor de buurtteams (2019–2024) vast.
- 3) Aanvullende zorg: specialistisch en intensief als dit nodig is en zoveel als mogelijk ambulant. De gemeenteraad heeft de Strategie contracteren Aanvullende Zorg Wmo vanaf 2020 vastgesteld.



Binnen alle drie de sporen is het de opdracht om te werken vanuit de leefwereld van de bewoner en zijn sociale omgeving. De nadruk ligt steeds meer op 'het gewone leven', op het benutten van bestaande hulpbronnen, het bevorderen van zelfredzaamheid en het verkrijgen van grip op de eigen situatie. Zo wordt binnen alle drie de sporen 'de beweging naar voren' gemaakt. Hiervoor is samenhang en verbinding tussen de drie sporen van groot belang.

In het Utrechts model wordt gewerkt volgens de volgende leidende principes:

- Eigen regie, verantwoordelijkheid, keuzevrijheid en wederkerigheid zijn vanzelfsprekend.
- Ruimte voor professionele afwegingen en beslissingen.
- Normaliseren en uitgaan van de mogelijkheden.
- Hoogwaardige generalistische professionals aan de voorkant.
- Eenvoudiger systeem, minder bureaucratie: de inhoud is leidend, niet het systeem.

De Wmo is een maatwerkwet. Dat houdt in dat op individueel niveau wordt vastgesteld of ondersteuning noodzakelijk is. Het gaat erom de ondersteuningsvraag van de inwoner, zijn behoeften en de noodzakelijke resultaten helder te krijgen en om te achterhalen wat iemand op eigen kracht, met mantelzorg of informele hulp kan doen om zijn zelfredzaamheid en participatie te handhaven of te verbeteren. In aanvulling hierop wordt gekeken of een algemene voorziening, zoals de ondersteuning van de buurtteams, passend is en of dat (ook) een maatwerkvoorziening nodig is. Voor mensen voor wie buurtteamondersteuning niet voldoende is, omdat de problematiek zo zwaar is en/of de mogelijkheden van eigen kracht en eigen netwerk zo beperkt, is een vangnet in de vorm van aanvullende zorg aanwezig.

De toegang tot die aanvullende zorg kent twee vormen. De toegang tot individuele begeleiding, thuisbegeleiding, arbeidsmatige activering, dagbegeleiding en kortdurend verblijf loopt via de buurtteams. De toegang tot maatwerkvoorzieningen in het kader van opvang en beschermd wonen loopt via de regionale toegang. Dit betreft de vormen Beschermd Thuis, Beschermd Verblijf en Beschermd Wonen.¹

Voor de voorzieningen in de aanvullende zorg lopen de contractuele afspraken eind 2019 af en selecteert de gemeente Utrecht via afzonderlijke aanbestedingen partijen waarmee zij afspraken maakt voor de periode vanaf 1 januari 2020. In deze nieuwe periode bouwen we voort op ervaringen en ontwikkelingen en maken we vanuit de ontwikkelopgaven een stap verder in de transformatie. Hierbij hanteren we het motto 'het team in de buurt is groter dan het buurtteam'.

Samenwerking is daarom ook voor de inkoop 2020 het sleutelwoord: de gemeente Utrecht zoekt partijen die willen samenwerken met verschillende (zorg)partners als 'team in de buurt'. Behalve dat we met de inkoop de mogelijkheid hebben om te vernieuwen of te versterken, bouwen we ook voort op hetgeen de afgelopen jaren is gerealiseerd. Zo staat 'doen wat nodig is' centraal, zijn er korte lijnen

¹ In een enkel geval geldt dat de toegang tot zorg door de instelling zelf wordt verleend, zoals bijvoorbeeld bij de opvang na geweld in afhankelijkheidsrelaties (GIA), die een landelijk vastgesteld afwegingskader hanteert en bovendien ook een landelijke toegang kent. Buurtteam en Veilig Thuis, maar bijvoorbeeld ook politie, gelden hierbij als verwijzers.

met de gemeente, hebben we een gevarieerd aanbod, goede spreiding over de stad en wordt sneller geschakeld in afstemming met de zorgvraag van de cliënt. Belangrijke uitgangspunten voor de nieuwe contractperiode zijn:

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

De nieuwe contractperiode biedt de mogelijkheid om de te zetten stappen in de transformatie scherper te formuleren en aanbieders uit te dagen hun zorg en ondersteuning in te richten op een innovatieve, maar passende wijze, waarbij we worden geconfronteerd met een groeiende vraag en beperkte budgetten. Daarnaast biedt deze aanbesteding de mogelijkheid om over verschillende wetten heen afspraken te maken en af te stemmen. Belangrijke aspecten voor de nieuwe contractperiode zijn:

- Nog beter aan te sluiten bij de vraag en mogelijkheden van inwoners in een kwetsbare positie in een groeiende stad.
- Realiseren van de beweging naar voren, met aansluiting bij de leefwereld, het sociaal netwerk en bewonersinitiatieven.
- Versterken van de buurtgerichte samenwerking met het buurtteam, partners in de aanvullende zorg én in de sociale basis, en tussen de formele en informele zorg, bijvoorbeeld door het sluiten van buurtpacten.
- Innovatie stimuleren door bijvoorbeeld het inzetten van e-health en domotica.

Voor de onderstaande zorgvormen zoekt gemeente Utrecht partijen die, samen met partners in de stad en regio, willen bijdragen aan de volgende stap in de transformatie. Partijen die er samen voor willen zorgen dat kwetsbare Utrechters de benodigde zorg en ondersteuning krijgen, zodat zij zo vitaal mogelijk mee kunnen doen in de stad en regio:

Gemeentetaken voor aanvullende zorg voor inwoners van de stad Utrecht:

- Individuele begeleiding
- Thuisbegeleiding
- Arbeidsmatige activering
- Dagbegeleiding

Centrumgemeentetaken voor 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

Alle informatie over het inkooptraject is te vinden op de [website](#) van de gemeente Utrecht. In de volgende hoofdstukken leest u de specifieke informatie over de zorgvorm Daklozenopvang.

1.1 Doel en scope van de aanbesteding

De gemeente Utrecht (hierna: de gemeente) is voornemens per perceel één overeenkomst af te sluiten met betrekking tot daklozenopvang. De gemeente is voornemens om per perceel aan één inschrijver de opdracht te gunnen. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. In de publicatie op www.TenderNed.nl (verder te noemen TenderNed) zijn de verschillende gunningscriteria en weging opgenomen, in hoofdstuk 6 'Gunningscriteria' is de uitwerking hiervan weergegeven.

Percelen

U kunt zich inschrijven voor meerdere percelen. De voorzieningen vragen wij uit in de volgende percelen:

A, B en C zijn bovenregionale percelen

- Perceel A**
1. Algemene kortdurende opvang volwassenen
 2. Kortdurende opvang volwassenen met een grote kwetsbaarheid
 6. Kortdurende opvang gezinnen
 7. Eetgelegenheid voor dak- en thuislozen

Deze doelgroepen worden kortdurend opgevangen. Wij onderscheiden de doelgroepen wel zodat de mensen met een grote kwetsbaarheid in een voor hen veilige omgeving worden opgevangen. Voor gezinnen vragen we specifieke begeleiding die zich richt op het hele gezin. De eetgelegenheid voor dak- en thuislozen staat ook open voor dak- en thuislozen die niet in de opvang verblijven en is gekoppeld aan de algemene opvang volwassenen.

- Perceel B**
3. Kortdurende opvang volwassenen met ernstige psychiatrische of verslavingsproblematiek
 4. Kortdurende opvang voor zieke daklozen

De volwassenen met ernstige psychiatrische of verslavingsproblematiek worden opgevangen met specifieke begeleiding. De opvang voor zieke daklozen hebben wij hiermee gecombineerd, omdat het combineren van deze twee vormen van opvang efficiency op kan leveren die noodzakelijk is om vier bedden voor opvang van zieke daklozen te kunnen bieden.

- Perceel C**
5. Kortdurende opvang voor jongvolwassenen

De jongvolwassenen vragen een specifieke aanpak en daarom worden zij apart uitgevraagd.

Perceel D, dit is een lokaal perceel voor Utrecht Stad

8. Lichte begeleidingsbehoefte (individuele en gezinnen) – lokaal Utrecht Stad

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

Daklozenopvang is momenteel een centrumgemeentetaak die de gemeente Utrecht uitvoert voor de U16 gemeenten, die zijn verenigd in vier regio's. De daklozenopvang wordt derhalve ingekocht voor inwoners van de regio Utrecht, bestaande uit de Wmo-regio's Lekstroom, Utrecht West, Zuid-Oost Utrecht en Utrecht Stad. Deze uitvraag is opgesteld in overleg met de regiogemeenten. De centrumgemeentetaak wordt gedecentraliseerd. 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 daklozenopvang in de regio Utrecht is veranderd. In 2017 is een visietraject gestart met aanbieders, belangenbehartigers, (ex)daklozen en regiogemeenten over de daklozenopvang. Dit heeft geresulteerd in de in juli 2017 vastgestelde visie "Toekomst van de daklozenopvang in Utrecht". Samengevat zegt de visie dat wij willen dat iedereen die in de stad of de regio Utrecht woont een dak boven het hoofd heeft en een normaal leven kan leiden. Dat houdt in dat inwoners een woning hebben, werk en sociale contacten in hun eigen wijk of buurt. Door problemen tijdig te signaleren, willen we voorkomen dat mensen dakloos raken. Als iemand toch dakloos raakt, bieden we snel tijdelijke opvang met hulpverlening, met als inzet dat hij of zij weer zo snel mogelijk een 'gewoon' dak boven het hoofd heeft. Daarbij hebben we aandacht voor de verschillen tussen mensen: wat iemand kan en wil staat voorop. En we hebben oog voor de omgeving: we willen een prettige wijk voor iedereen. Als iemand die dakloos is geweest en weer een woonplek heeft, zorgen we voor begeleiding om terugval in dakloosheid te voorkomen.

We zijn in 2017 begonnen met de uitvoering van deze visie. De eerste stappen in het kader van de vernieuwing zijn al gezet door de vorming van het Stadsteam Herstel en de ontwikkeling van de nieuwe voorziening "Herstart" voor daklozen. Hiermee realiseren we een duidelijke en laagdrempelige ingang in de stad voor iedereen die dakloos is of dreigt te worden. In Herstart zijn een inloop, medische zorg, begeleiding, activering en slaapplekken geclusterd. Rechthebbende daklozen waarvan is vastgesteld dat de grootste kans op herstel in de regio Utrecht is, worden als zij nog geen trajectbegeleider hebben gekoppeld aan een trajectbegeleider van het Stadsteam Herstel en aan een werkcoach om toe te leiden naar activering. Een dakloze kan maximaal twee weken verblijven op een bed in Herstart en stroomt dan uit of stroomt wanneer er begeleiding nodig is stroomt iemand door. Door stromen kan naar een semi vaste woonplek met begeleiding maar indien de benodigde begeleiding nog niet duidelijk is of er is nog plaats op de gewenste plek dan stroomt iemand door naar een daklozenopvang met begeleiding, die uitgevraagd wordt met deze uitvraag.

In 2018 en 2019 is toegewerkt naar een transformatie van de nachtopvang naar 24-uursopvang. In 2020 moet deze transformatie gerealiseerd zijn.

De visie 'Toekomst van de daklozenopvang in Utrecht' is een uitwerking van de 'Regionale Koers Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen U16' die ook in 2017 is vastgesteld. Op het gebied van daklozenopvang is de visie van de 16 gemeenten, waarvoor Utrecht centrumgemeente is, als volgt: "Personen die dakloos en/of kwetsbaar zijn als gevolg van een psychische problematiek of een licht verstandelijke beperking hebben waar mogelijk een eigen woonplek, worden naar behoefte

ondersteund en kunnen hun individuele capaciteiten en talenten benutten.” In de regionale koers wordt gesteld dat er in iedere gemeente opvang nodig is voor personen die dakloos zijn geworden en tijdelijk niet thuis kunnen wonen. Daarnaast zullen er bijzondere opvangvoorzieningen op bovenregionaal niveau georganiseerd worden. Hieronder valt de opvang voor personen die niet lokaal kunnen worden opgevangen omdat zij een te zware verslaving, psychiatrische problemen, ernstige gedragsproblemen of een combinatie daarvan hebben. Ook diegenen die zich melden vanuit andere centrumregio’s dan Utrecht worden in eerste instantie opgevangen in de bovenregionale voorzieningen. Naast opvang gaat het ook om de gebruikersruimte voor verslaafden, de opvang voor zieke daklozen, een open inloop voor daklozen en een tijdelijke voorziening voor koud weer die bovenregionaal worden genoemd.

In deze aanbesteding zijn niet opgenomen:

- De gebruikersruimte voor verslaafden; er loopt een onderzoek naar de toekomstige inzet van deze ruimte waarna deze zal worden uitgevraagd;
- De open inloop voor daklozen; hier is een apart subsidietraject voor geweest en deze is gegund. Herstart is 3 december 2018 van start gegaan;
- De tijdelijke voorziening voor koud weer; hier is een apart subsidietraject voor geweest en deze is gegund;
- De lokale kleinschalige opvangvoorzieningen voor daklozen in de regiogemeenten worden door de regiogemeenten zelf ingekocht. De lichte opvang voor de stad Utrecht wordt als lokale voorziening wel uitgevraagd in deze uitvraag.

Onderstaande aantallen betreft de situatie van 2018

Type opvang	Locatie	Aantal plekken
Jongvolwassenen	De Dijk	12
Crisisopvang	Boka	21
Crisisopvang	Parana	24
Nachtopvang	Sleep Inn	55
Nachtopvang	NOiZ	30
Opvang voor zieke daklozen	Nieuwegracht	4
Intensieve opvang volwassenen	Laagdrempelige opvang	56
<i>Totaal</i>		<i>202</i>
Lichte opvang gezinnen stad Utrecht	Corporatiehotel gezinnen	20
Lichte opvang individuele volwassenen stad Utrecht	Corporatiehotel individuele volwassenen	25
Lichte opvang regiogemeenten*	Kleinschalige opvang locaties in regiogemeenten	(19)
<i>Totaal</i>		<i>45 (64)</i>

Daarnaast zijn er per 3 december 2018, 15 slaapplekken beschikbaar bij Herstart.

*Deze plaatsen in de regiogemeenten worden niet meegenomen in deze uitvraag en worden door de regiogemeenten zelf ingekocht.

Doelstelling daklozenopvang

Deze uitvraag richt zich op een aanbod voor rechthebbende daklozen met de meeste kans op herstel in Utrecht. Rechthebbenden zijn daklozen die de Nederlandse nationaliteit hebben of daaraan gelijk te stellen zijn.

Deze uitvraag baseert zich op de beleidsvisie voor opvang en ondersteuning aan daklozen, zoals verwoord in de ‘Toekomst van de daklozenopvang in Utrecht’ (2017). Wij willen dat cliënten voor een

beperkte periode 24 uur per dag in de opvang kunnen verblijven, zodat zij de rust hebben van een vaste plek van waaruit zij kunnen werken aan stabilisatie en herstel. Van personen die gebruik maken van opvang wordt verwacht dat zij werken aan hun herstel en deelnemen aan opleiding, werk of activering. Het doel van deze uitvraag is om bij te dragen aan de opvang en het herstel van daklozen in Utrecht.

Meer specifiek worden, door het realiseren van de daklozenopvang, de volgende doelstellingen beoogd:

- Tijdelijke opvang bieden aan mensen die de thuissituatie noodgedwongen hebben verlaten en zich niet op eigen kracht kunnen handhaven in de samenleving.
- Het stabiliseren en activeren van de cliënt en voorbereiden op duurzaam (weer) zelfstandig wonen of wanneer dit niet mogelijk is, voorbereiden op doorstroom naar een (semi)permanente woonvorm.
- Het voorkomen van overlast en vergroten van de veiligheid op straat.

Opdrachtschrijving

De opdracht is het bieden van kortdurende, eenvoudige 24-uurs opvang aan daklozen, waarbij tenminste bed, bad en een vorm van privacy wordt geboden. De opvang is gericht op stabilisatie, toeleiding naar activering, herstel en het voorbereiden op duurzame uitstroom naar de volgende woonplek (zelfstandig wonen, eventueel met begeleiding en wanneer nodig Beschermd Thuis, Beschermd Verblijf of Beschermd Wonen). Bij voorkeur hebben daklozen een eigen kamer, maar er zullen ook kamers met meerdere bedden blijven bestaan. De opvang is tijdelijk en kortdurend. Afhankelijk van de opvangvoorziening is de duur in principe 3 maanden, 6 maanden of 18 maanden. Dit is per voorziening terug te vinden in de overzichtstabel.

De opvang biedt in ieder geval ondersteunende begeleiding die nodig is voor de specifieke doelgroep die opgevangen wordt. Afhankelijk van de vorm van opvang die geboden wordt, wordt de cliënt door de opvanglocatie zelf of door een andere partij begeleid op basis van een ondersteuningsplan dat gericht is op stabilisatie, activering, hulp bij financiële problemen en weer zelfstandig wonen.

De opdracht kan gedurende de looptijd van het contract aangepast worden aan onvoorziene zaken in de toekomst. 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.

De opdracht 'Daklozenopvang' is onderverdeeld in vier percelen waarbij in elk perceel één of meerdere doelgroepen zijn opgenomen. De gemeente is voornemens per perceel één contract te sluiten. De doelgroepen worden hieronder verder toegelicht.

Differentiatie aanbod opvangvoorzieningen

Wij beogen een variëteit aan opvangvoorzieningen naar doelgroep, vorm en begeleiding van waaruit mensen doorgeleid worden naar zelfstandig wonen of een (semi)permanente woonvorm met de eventueel benodigde ondersteuning. Wij onderscheiden de volgende voorzieningen:

Bovenregionale opvang voorzieningen

De bovenregionale opvang voorzieningen zijn beschikbaar voor de inwoners van alle U16 gemeenten en worden ingekocht door de gemeente Utrecht voor alle regiogemeenten. Voor de doelgroepen jongvolwassenen en gezinnen kan er bij een verlenging worden besloten om deze alsnog te decentraliseren naar het regionale niveau.

1) Algemene kortdurende opvang voor individuele volwassenen met aanzienlijke problematiek

Voor deze groep volwassenen met problematiek kan nog onvoldoende in beeld zijn welke begeleiding nodig is, maar het is wel duidelijk dat er een begeleidingsbehoefte is. Het kan ook zo zijn dat de persoon het beste in deze daklozenopvang past, omdat de persoon niet in de andere daklozenopvang voorzieningen past. Ook is dit een 'overbruggingslocatie' indien er nog geen plek is op de beoogde locatie. De begeleiding van de opvang richt zich op ondersteunende begeleiding en beheer (dit wordt onder het kopje begeleiding gespecificeerd). De individuele begeleiding wordt geboden door het Stadsteam Herstel of een andere trajectbegeleider die al gekoppeld is aan de cliënt (bijvoorbeeld Jellinek/Altrecht). In deze opvang dient ruimte te zijn om pieken in de vraag naar opvangplekken op te vangen. De opvanglocatie biedt mogelijkheden om mannen en vrouwen te scheiden zodat ook op dit punt de veiligheid gewaarborgd wordt.

2) Kortdurende opvang voor volwassenen met een grote kwetsbaarheid

Deze opvang is bedoeld voor mensen die een grote kwetsbaarheid hebben en vatbaar zijn voor verkeerde invloeden, waaronder mensen met een verstandelijke beperking, mensen die licht somatische zorg nodig hebben en ouderen. Deze opvang is niet bedoeld voor mensen die een gevaar kunnen vormen voor zichzelf en anderen en ook niet voor mensen met een acute verslavingsproblematiek. Van deze personen kan de problematiek nog onvoldoende in beeld zijn om te bepalen welke vervolg begeleiding nodig is, ook kan het zo zijn dat er nog geen plaats is op de meest geschikte semi permanente woonplek. De begeleiding van mensen in dit type opvang richt zich op ondersteunende begeleiding en beheer (dit wordt onder het kopje begeleiding gespecificeerd). Ook de individuele begeleiding wordt geboden door de opvanglocatie op basis van een ondersteuningsplan (verder gespecificeerd onder het kopje begeleiding). Specifiek voor deze opvang geldt dat de licht somatische zorg die sommigen nodig kunnen hebben geboden moet kunnen worden in de opvang, dit kan in samenwerking met partners zoals wijkverpleging zijn.

3) Kortdurende opvang voor mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen en/of verslaving

Deze opvang is bedoeld voor mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen en/of verslaving. Er is 24-uurs begeleiding nodig, die geboden wordt door de opvanglocatie op basis van een ondersteuningsplan. De begeleiding is gericht op het stabiliseren van de cliënt, hulp bij financiën, inzet op herstel en activering en het voorbereiden op duurzame uitstroom naar de volgende woonplek die in een voorziening kan zijn of zelfstandig wonen met begeleiding. De ondersteunende begeleiding en de individuele begeleiding is verder gespecificeerd onder het kopje begeleiding, indien aan de orde er wordt samengewerkt met een behandelaar.

4) Kortdurende opvang voor zieke daklozen

Het gaat om een opvang voor zieke daklozen die somatische zorg nodig hebben en te slecht zijn om op straat te verblijven. Opvang is kortdurend waarbij een goede uitstroom gerealiseerd wordt. Een medische diagnose ligt aan de opname ten grondslag en is verplicht voor de opname. Alleen psychiatrische problematiek en/of verslaving zonder somatische aandoeningen is geen reden voor verblijf in deze voorziening. Deze voorziening is kortdurend, alleen voor de periode dat een dakloze niet in aanmerking komt voor een andere voorliggende voorziening van de zorgverzekeraar en vanwege de onstabiele woonomstandigheden tijdelijk extra somatische zorg nodig heeft. Het betreft niet-complexe en niet-intensieve zorg, bijvoorbeeld de eerste periode na een ziekenhuisopname, zorg bij ontregelde diabetes, open wonden, etc. waarbij de onstabiele woonplek het herstel in de weg staat. Er is verpleging beschikbaar: dit is een combinatie van de inzet van wijkverpleging en verpleging georganiseerd door de opvanglocatie, zodat er geplande en ongeplande zorg kan worden geboden. De

ondersteunende begeleiding is verder gespecificeerd onder het kopje begeleiding.

5) Kortdurende opvang voor jong volwassenen

Dit zijn plekken waar jongvolwassenen kunnen verblijven die dakloos zijn en problemen hebben om zich zelfstandig te kunnen handhaven in de samenleving. Er wordt 24-uurs begeleiding geboden door de opvanglocatie op basis van een ondersteuningsplan. Deze plek is een opstap naar een stabiele woonplek. Er wordt in de opvang vanaf de eerste dag ingezet op het stabiliseren van de jongvolwassene en herstel, onder andere door toeleiding naar opleiding en/of activering en/of werk en de hulp bij financiële problematiek. De begeleiding kan goed aansluiten bij de leefwereld van een jongvolwassene. Het leren zelfstandig wonen en leven maakt deel uit van de begeleiding evenals de samenwerking met het netwerk en de belangrijke ander. De belangrijke ander is een door de jongere zelf gekozen mentor uit het eigen netwerk. De ondersteunende begeleiding en de individuele begeleiding is verder gespecificeerd onder het kopje begeleiding. Het gemengd opvangen van jongvolwassenen en volwassen daklozen is niet wenselijk. De opvanglocatie biedt mogelijkheden om mannen en vrouwen te scheiden zodat ook op dit punt de veiligheid gewaarborgd wordt. In deze opvang dient ruimte te zijn om pieken in de vraag naar opvangplekken op te vangen. Daarnaast conformeert de aanbieder zich aan de ontwikkelopgave 'Meer perspectief voor jongvolwassenen'.

6) Kortdurende opvang voor gezinnen met begeleiding

Deze opvang is bedoeld voor gezinnen die de thuissituatie noodgedwongen hebben verlaten en zich niet op eigen kracht kunnen handhaven in de samenleving en een aanzienlijke begeleidingsbehoefte hebben. De opvang biedt begeleiding aan zowel de volwassenen als de kinderen op basis van een ondersteuningsplan. De begeleiding richt zich op het stabiliseren van de cliënt, hulp bij financiën, inzet op herstel en activering en het voorbereiden op duurzame uitstroom naar de volgende woonplek die in een voorziening kan zijn of zelfstandig wonen met begeleiding. Daarnaast richt de begeleiding zich op het gezin als geheel waarbij opvoedondersteuning gegeven kan worden. De begeleiding van de kinderen gebeurt met behulp van een op kinderen gerichte methodiek. Deze opvang is ook geschikt voor jonge ouders in de leeftijd van 16–23 waarbij opvoedondersteuning deel uitmaakt van de begeleiding. In deze opvang moeten ook grotere gezinnen (denk aan gezinnen die bestaan uit 6 mensen) terecht kunnen. Verder dienen twee noodkamers aanwezig te zijn, waarvan één kamer geschikt te maken is voor 6 personen. In de noodkamers mag een gezin maximaal vijf werkdagen verblijven. De ondersteunende en individuele begeleiding is verder gespecificeerd onder het kopje begeleiding.

7) Eetgelegenheid voor dak- en thuislozen in Utrecht

De eetgelegenheid voor dak- en thuislozen in Utrecht biedt een dagelijkse warme maaltijd voor dak- en thuislozen. Momenteel biedt de huidige eetgelegenheid ruimte aan 60 dak- en thuislozen. We verwachten dat er in de toekomst ook voor minimaal 60 personen de mogelijkheid is de maaltijd te nuttigen. Deze maaltijd moet minimaal bestaan uit een hoofdgerecht, een toetje en koffie of thee. Deze maaltijd wordt momenteel voor 2,70 euro aangeboden en wij gaan uit van een vergelijkbare prijs. De eetgelegenheid moet aangeboden worden vanuit de algemene opvang voor volwassenen en biedt ruimte aan gasten van de opvang en andere dak- en thuislozen.

Lokale opvangvoorzieningen

De lokale opvangvoorzieningen worden door iedere gemeente zelf ingekocht. We vragen deze voorziening in deze uitvraag uit voor Utrecht stad.

8) Kortdurende opvang voor relatief zelfredzame daklozen die weinig begeleiding nodig hebben – lichte begeleidingsbehoefte (volwassenen en gezinnen)

Deze voorziening is bedoeld voor mensen die de thuissituatie noodgedwongen hebben verlaten en zich niet op eigen kracht kunnen handhaven in de samenleving en een lichte begeleidingsbehoefte hebben. Zij zijn met geringe ondersteuning in staat om hun leven weer op orde te krijgen. Er wordt in Utrecht stad samengewerkt met het buurtteam die indien gewenst de individuele begeleiding biedt. Vanuit de opvanglocatie wordt actief gestimuleerd dat mensen die hier opgevangen worden actief zoeken naar woonruimte. In principe is iemand zelf verantwoordelijk voor het vinden van een woonruimte, maar iemand kan eventueel ondersteund worden door het buurtteam. In deze opvang moeten ook grotere gezinnen (denk aan gezinnen die bestaan uit 6 mensen) terecht kunnen.

Naast de diverse vormen van opvang vinden wij ook de volgende onderwerpen van belang:

Samenwerking

U werkt nauw samen met andere partijen en professionals in de keten voor daklozenopvang en daarbuiten, zoals het Stadsteam Herstel, Herstart, werkcoaches, de lokale teams in Utrecht stad en de regiogemeenten, activeringspartijen en andere participatiepartijen, schulddienstverlening, aanbieders van individuele begeleiding, Beschermd Thuis, Beschermd Verblijf en Beschermd Wonen, informele hulpverlening, ervaringsdeskundigen en andere partijen.

In co-creatie met de gemeenten en de andere partijen geeft u mede vorm aan de verdere doorontwikkeling en implementatie van de visie op de daklozenopvang. We verwachten van aanbieders dat zij proactief meewerken in deze samenwerking in het belang van een goede dienstverlening voor de daklozen.

Mengen van doelgroepen

De doelgroep jongvolwassenen en de doelgroep mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen en/of verslaving mogen niet gecombineerd worden met andere doelgroepen in één opvanglocatie. Met uitzondering van de opvang voor zieke daklozen die wel gemengd mag worden met de doelgroep mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen en/of verslaving.

Toeleiding en plaatsing

De ambitie is om per 1-1-2020 de toeleiding en plaatsing in een van de locaties voor daklozenopvang door een onafhankelijke stedelijke partij te laten bepalen. Deze rol zal belegd worden bij een nader te bepalen partij hetgeen in 2019 vorm zal krijgen.

Begeleiding

Alle daklozen die gebruik maken van de opvang krijgen een vorm van begeleiding, al dan niet op de opvanglocatie zelf. We willen dat er daarbij sprake is van een doorgaande lijn van begeleiding, dat wil zeggen dat er zo min mogelijk overdrachtsmomenten zijn en dat er, indien aan de orde, goede overdracht van zorg is. De begeleiding is passend en sluit aan bij de specifieke problematiek van de mensen die opgevangen worden. Wij onderscheiden de onderstaande vormen van begeleiding:

- Ondersteunende begeleiding en beheer – onderdeel van deze uitvraag voor voorziening 1, 2, 3, 4, 5, 6–
 - Dit houdt in dat er personeel aanwezig is op de locatie dat zorgt voor:
 - een klimaat voor stabilisatie en het stimuleren van activering en stappen naar herstel
 - het naleven van de huisregels
 - de-escalerend werken

- indien nodig een portiers functie vervult
 - omgevingsbeheer
 - ondersteunende begeleiding vooral gericht op algemene dagelijkse levensverrichtingen
 - ondersteuning bij de uitvoering van het hulpverleningsplan waar nodig.
- Begeleiding door de daklozenopvang –onderdeel van deze uitvraag voor de voorzieningen 2, 3, 5 en 6 –
 - De cliënt krijgt op basis van een ondersteuningsplan passende begeleiding die aansluit bij de specifieke problematiek van de cliënt.
 - De begeleiding is gericht op: zelfredzaamheid, stabilisering, herstel, aanpak van financiële problematiek, het koppelen van de cliënt aan activering/opleiding wanneer dit nog niet is gedaan of samenwerken met de betrokken participatiepartij, het opbouwen van een netwerk dat toekomstbestendig is en zich ook richt op de situatie waarin iemand zelfstandig woont, het samenwerken met het netwerk, het voorbereiden op het zelfstandig wonen en leven en duurzame uitstroom / voorkomen van terugval. Indien aan de orde wordt er samengewerkt met een behandelaar. De cliënt wordt één-op-één begeleid, maar soms ook in groepsverband.
 - De hulpvraag is zo groot dat begeleiding ook ongepland noodzakelijk is. De zorgaanbieder levert zowel geplande als ongeplande begeleiding.
- Begeleiding van gezinnen –onderdeel van deze uitvraag voor voorziening 6–
 Bij gezinnen bestaat de begeleiding uit de begeleiding die wordt geboden door de daklozenopvang en daarnaast aanvullend uit:
 - Signaleren wat ouders nodig hebben bij de dagelijkse verzorging van kinderen.
 - Indien nodig ouders ondersteunen bij de dagelijkse verzorging van kinderen.
 - Structuren van de dag voor henzelf en de kinderen.
 - Signaleren als behandeling voor het kind, de jongere en/of ouders nodig is.
 - Begeleiding van kinderen op maat, aansluitend bij hun ondersteuningsbehoefte.

Naast de vormen van begeleiding in de uitvraag is er ook sprake van begeleiding waarmee de aanbieder samenwerkt:

- Trajectregie door Stadsteam Herstel of Back Up (of indien er al een andere trajectregisseur aanwezig is van een andere partij) –geen onderdeel van deze uitvraag, maar trajectregie van het Stadsteam Herstel speelt bij 1,2,3,4 en 6. Voor jongvolwassenen (5) vervult Back Up de trajectregie –
 - De trajectregie van het Stadsteam Herstel of Back Up wordt gestart wanneer een dakloze zich meldt, bijvoorbeeld bij Herstart of Back Up en een dakloze niet al een andere trajectregisseur heeft. De trajectregie loopt in ieder geval door tot een dakloze een (semi) permanente woonplek heeft. Hieronder verstaan wij een plaats in een bovenregionale Beschermd Wonen voorziening, Beschermd Verblijf of een zelfstandige woonruimte met eventueel begeleiding vanuit Beschermd Thuis, individuele begeleiding of het buurtteam.
- Begeleiding door Stadsteam Herstel –geen onderdeel van deze uitvraag maar speelt bij 1–
 - Wanneer wij geen individuele begeleiding door de locatie uitvragen dan biedt het Stadsteam Herstel de begeleiding voor dakloze die gericht is op stabilisatie, herstel, financiële problematiek en de koppeling aan activering. Het beheer en de ondersteunende begeleiding op de locatie is aanvullend aan de begeleiding van het Stadsteam Herstel.

Ontwikkelopdracht voorkomen terugval in dakloosheid

Bij de uitvoering van de visie op de daklozenopvang 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 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, het ontbreken van 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 is belangrijk. Er wordt nu gewerkt aan concrete maatregelen op het gebied van ondersteunend netwerk, zinvolle daginvulling, aanpak financiële problemen en de doorgaande lijn van begeleiding. Wij vinden het belangrijk dat het voorkomen van terugval een speerpunt blijft van alle ketenpartijen en dat er verder wordt ontwikkeld zodat zoveel mogelijk daklozen duurzaam, zonder terugval, uitstromen.

Onderzoek heeft laten zien dat een doorgaande lijn van begeleiding wenselijk is om terugval in dakloosheid te voorkomen. Tijdens de contractperiode willen we daarom onderzoeken of het mogelijk is om de begeleider uit individuele begeleiding / begeleider van Beschermd Thuis, die gaat begeleiden na de periode van opvang, al in te zetten in de daklozenopvang. Dit willen we doen om ervoor te zorgen dat de ondersteuning tijdens de overgang van de daklozenopvang naar de wijk stabiel is. De begeleiding uit individuele begeleiding / Beschermd Thuis kan pas ingezet worden wanneer de dakloze is gestabiliseerd en het duidelijk is welk vervolg passend is. De begeleiding vanuit individuele begeleiding / Beschermd Thuis is dan aanvullend op de ondersteunende begeleiding die aanwezig is in de daklozenopvang. In dit onderzoek wordt ook de haalbaarheid van deze werkwijze onderzocht wanneer een cliënt uit de daklozenopvang naar een regiogemeente zal verhuizen. Wij verwachten van de toekomstige opdrachtnemers dat zij meewerken aan dit onderzoek, eventuele toekomstige pilots en ontwikkelopgaven. Het kan betekenen dat de overeenkomst wordt aangepast naar aanleiding van de resultaten van onderzoeken, pilots of ontwikkelopgaves.

Activering

Meedoen is de norm; vanaf de start van een traject wordt ingezet op een zinvolle dag invulling. Dit doen we vanuit het idee dat een zinvolle daginvulling bijdraagt aan het herstel. Wie gebruik wil maken van de diensten van de daklozenopvang, werkt mee aan zijn eigen herstel door mee te doen aan opleiding, werk, het standaard aanbod aan participatiewet instrumenten in arrangement 1,2, 3 en 4 in de stad Utrecht en/of het standaard aanbod aan participatiewet instrumenten en activering in de regio. Arrangement 4 in de stad Utrecht bestaat uit arbeidsmatige activering, sociale prestatie en bijzondere vrijwilligers. Voor mensen voor wie het vanwege zorgmijdingsproblematiek niet mogelijk is om aan het reguliere aanbod van arrangement 4 deel te nemen wordt met een pilot, die bij succes bestendig kan worden, vanuit een beperkt aantal activeringspartijen een tijdelijk pluspakket geleverd. Hierdoor kan de activering worden afgestemd op de mogelijkheden van de cliënt. Indien u de individuele begeleiding van de cliënt verzorgt dient u samen te werken met werkcoaches en activeringspartijen die betrokken zijn bij een cliënt. We willen voor mensen die uitstromen uit de daklozenopvang dat er een duurzaam activeringsaanbod is ingezet dat doorloopt na uitstroom. U zet hier actief op in.

Maaltijden in de voorziening

Van de voorziening wordt verwacht dat het mogelijk is voor cliënten om zelf hun maaltijden te kunnen bereiden met het oog op normalisering en herstel. Als dat naar uw inschatting niet haalbaar is, kunt u maaltijden verstrekken tegen betaling.

Locaties

Opvang kan worden geboden in locaties waar meerdere personen verblijven. Deze locaties kunnen zowel kleinschalig als groter zijn. Deze locaties zijn eenvoudig, veilig, schoon, en er is een mate van privacy gecreëerd. Personen kunnen zoveel mogelijk in een eenpersoonskamer verblijven.

Voor de algemene opvang voor volwassenen zijn twee panden van de gemeente Utrecht beschikbaar waar deze opvang gaat plaatsvinden. Voor de overige voorzieningen dient de aanbieder een locatie beschikbaar te hebben per 1 januari 2020.

Omgevingsbeheer

Een voorziening is verantwoordelijk voor het omgevingsbeheer. Dat betekent dat met omwonenden, de politie en de gemeente een omgevingsbeheerplan opgesteld wordt. Het betekent onder andere ook dat de zorgaanbieder actief optreedt bij meldingen en klachten uit de omgeving en toezicht houdt in en om de locatie.

Eigen bijdrage

De hoogte van de eigen bijdrage voor de nieuwe voorzieningen is nog niet bekend. Daarom verwachten wij een aanbod waarin u de eigen bijdrage niet meerekent en zullen wij de opbrengsten van de eigen bijdrage in mindering brengen op het budget.

Op de volgende pagina volgt een overzichtstabel.

Doelgroep	Trajectregie door	Begeleiding door	Begeleiding Ambulant of in opvang	Beheer door	Verblijfsduur, uitgangspunt**	Minimaal aantal plaatsen	Budget***
Bovenregionale opvangvoorzieningen							
1. Algemene kortdurende opvang volwassenen	Stadsteam Herstel	Stadsteam Herstel	Ambulante begeleiding	Beheer / ondersteunende begeleiding 24 uur aanwezig	3 maanden	85 bedden + opvang pieken opvangen	€ 2.325.000
2. Kortdurende opvang volwassenen met een grote kwetsbaarheid	Stadsteam Herstel	Opvanglocatie	In de opvang	Beheer / ondersteunende begeleiding 24 uur aanwezig	3 maanden	20 bedden + opvang pieken opvangen	€ 911.000
3. Kortdurende opvang voor volwassenen met ernstige psychiatrische of verslavingsproblematiek	Stadsteam Herstel	Opvanglocatie	In de opvang: 24 uur begeleiding	Beheer / begeleiding 24 uur gedekt	6 maanden	56 bedden + opvang pieken opvangen	€ 3.090.000
4. Kortdurende opvang voor zieke daklozen	Stadsteam Herstel	Opvanglocatie biedt verpleging	Somatische zorg	Beheer 24 uur aanwezig (kan ook worden gedekt door verpleging)	Kortdurend op medische indicatie	4 bedden	€ 129.000
5. kortdurende opvang voor jongvolwassenen	Back Up	Opvanglocatie	In de opvang	Beheer / ondersteunende begeleiding 24 uur gedekt	3 maanden	15 bedden +opvang pieken opvangen minimaal 2 noodbedden	€ 866.000
6. Kortdurende opvang voor gezinnen	Stadsteam Herstel	Opvanglocatie ook voor de kinderen	afhankelijk van schaalgrootte in de opvang of ambulant	Afhankelijk van schaalgrootte beheer / lichte woonbegeleiding op de locatie	3 maanden	25 plekken voor gezinnen + minimaal 2 noodkamers	€ 1.083.000
7. Eetgelegenheid voor dak- en thuislozen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Totale capaciteit minimaal 60 plekken.	€ 143.000
Lokale opvangvoorziening							
8.* Lichte begeleidingsbehoefte (individueen en gezinnen)	n.v.t.	Buurtteam	ambulant	Geen, behalve als de schaalgrootte vraagt om een lichte vorm van beheer en omgevingsbeheer	12-18 maanden	45 plekken waarvoor de helft ook geschikt dienen te zijn voor gezinnen	€ 154.000

* Lokale voorziening, dus alleen voor stad Utrecht. De overige opvangvoorzieningen zijn bovenregionaal. Dat betekent dat de voorziening beschikbaar is voor alle U16 gemeenten ook na de decentralisatie van de MO taken.

** Alle opvangvoorzieningen waar 3 maanden staat kunnen verlengd worden naar 6 maanden en indien nodig langer wanneer de cliënt meewerkt aan de begeleiding en er reden is om de cliënt langer in de opvang op te vangen. Waarbij in de algemeen kortdurende opvang voor volwassenen en de kortdurende opvang voor volwassenen met een grote kwetsbaarheid gewerkt wordt conform de voorwaardenpak. Ook de opvangvoorziening waar 6 maanden staat kan worden verlengd indien de cliënt meewerkt aan de begeleiding en er reden is om de cliënt langer in de opvang op te vangen.

*** De tarieven per doelgroep zijn naast de verblijfcomponent opgebouwd uit de noodzakelijke begeleiding gedurende de dag, avond en nacht. Daarnaast is er voor de doelgroepen jongvolwassenen, gezinnen met begeleiding, volwassenen met ernstige psychiatrische of verslavingsproblematiek en volwassenen met en grote kwetsbaarheid uren individuele begeleiding opgenomen die passen bij de zwaarte van de doelgroep. De gemeente Utrecht gaat uit van doen wat nodig is maar in principe betekent dit dat bij een hoger tarief ook gemiddeld meer uren individuele begeleiding wordt verwacht.

1.4 Planning aanbestedingsprocedure

Wanneer	Wat
1 maart	Uiterste datum voor het stellen van vragen
13 maart	Toezenen/ Uploaden van Nota van Inlichtingen
5 -april	Uiterste datum voor het indienen van uw inschrijving (via TenderNed of anderszins, zoals aangegeven)
<< datum >>	Het goede gesprek (indien van toepassing)
28 juni	Voorlopige gunning/ afwijzing
	Bezwaartermijn (20 kalenderdagen)
<< datum >>	Verificatiebesprekingen
<< datum >>	Definitieve gunning na afloop bezwaartermijn, akkoord op verificatieverslagen én instemming/akkoord door Raad
<< datum >>	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.

1.5 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 hiervoor kaders, randvoorwaarden en eisen aan de procedure en de opdracht geformuleerd, zie onder 6.2.

1.6 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
- Arbeidsmatige 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 TenderNed: 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, waarvan u twijfelt of deze voldoen aan de gestelde eisen, tijdens de informatieronde aan het verwervingsteam ter beoordeling worden voorgelegd. Dit geldt ook voor mogelijke alternatieven en, in uw ogen, verbeteringen.

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 mailadres, zoals vermeld op de gemeentelijke website, te beantwoorden en de gevraagde documenten mee te sturen. Zie hiervoor de 'document Checklist'. 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 en vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via het mailadres zoals vermeld op de gemeentelijke website te mailen. Na deze datum en dit tijdstip neemt de gemeente Utrecht uw inschrijving niet meer in behandeling.

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 de sluitingsdatum 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

Om de kwalitatief beste inschrijvingen te bepalen worden de volgende gunningscriteria met bijbehorende weegfactor gehanteerd voor deze aanbesteding.

Let op!

Voor perceel A,B en C gelden andere gunningcriteria dan voor perceel D.

Indien u op meerdere percelen inschrijft, dan dient u per perceel antwoord te geven op de gunningcriteria. Indien u bijvoorbeeld op perceel A en perceel B inschrijft dan dient u voor perceel A de vier gunningscriteria te beantwoorden en de vier gunningscriteria apart te beantwoorden voor perceel B. De beantwoordingen dienen toegeschreven te worden naar het specifieke perceel.

Gunningscriterium	Weegfactor
Gunningscriterium 1: Dienstverlening en kwaliteit begeleiding	35
Gunningscriterium 2: Samenwerking	25
Gunningscriterium 3: Huisvesting en omgevingsbeheer	20
Gunningscriterium 4: Organisatie en personeel	20

Naast de genoemde plannen van aanpak zal ook het 'goede gesprek' plaatsvinden bij deze aanbesteding. Dit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 4.

3.2 Gunningscriteria percelen A,B, C – bovenregionale percelen

Gunningscriterium: Dienstverlening en kwaliteit van de begeleiding

Doel van de begeleiding in de daklozenopvang is dat de kwaliteit van de begeleiding gericht is op het stabiliseren, bevorderen van herstel, activering, aanpak financiële problematiek en het stimuleren van duurzame uitstroom / voorkomen van terugval in dakloosheid. Ook dient de veiligheid en een mate van privacy gewaarborgd te zijn.

Omschrijf in een plan van aanpak op welke wijze u bovenstaande doelstellingen opneemt in de toekomstige dienstverlening. Voor perceel A hebt u maximaal 6 A4. Voor perceel B hebt u maximaal 4 A4 en voor perceel C hebt u maximaal 4 A4 (lettertype: Lucida Sans Unicode, lettergrootte: 9, regelafstand: 1,15)

- Beschrijf op welke wijze u uw dienstverlening vormgeeft ten behoeve van het bereiken van de bovenstaande doelstellingen voor de specifieke doelgroepen binnen het perceel.

- Beschrijf hoe u in uw dienstverlening aansluit bij de vraag van de cliënt en invulling geeft aan sensitiviteit op cultuur en LHBTI+, ervaringsdeskundigheid, inzet van vrijwilligers, cliëntregie en cliëntparticipatie.
- Beschrijf hoe u actief stuurt op door- en uitstroom naar een passende plek en hoe u mensen voorbereid op duurzame uitstroom en het voorkomen van terugval in dakloosheid.

Uw plan van aanpak wordt beter beoordeeld indien deze relatief meer:

- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt hoe de doelstellingen worden gerealiseerd en hoe u uw dienstverlening methodisch, gestructureerd en effectief vormgeeft.
- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt hoe u aansluit bij de vraag van de cliënt en invulling geeft aan sensitiviteit, cultuur en LHBTI+, ervaringsdeskundigheid, inzet van vrijwilligers, cliëntregie en cliëntparticipatie en het waarborgen van veiligheid en een mate van privacy.
- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt hoe u actief stuurt op door- en uitstroom naar een passende plek en hoe u mensen voorbereid op duurzame uitstroom en het voorkomen van terugval in dakloosheid.

Specifiek voor perceel A beantwoordt u bovenstaande bullits voor de daklozenopvang.

Voor de eetgelegenheid beantwoordt u alleen deze vraag; Beschrijf op welke wijze u een eetgelegenheid voor dak- en thuisloze Utrechtse vorm geeft. Uw plan wordt voor de eetgelegenheid beter beoordeeld wanneer u meer onderscheidend, concreet, duidelijk en realistisch onderbouwd bent.

Specifiek voor perceel B beantwoordt u bovenstaande bullits voor de daklozenopvang van volwassenen met ernstige psychiatrische of verslavingsproblematiek. Voor de opvang van zieke daklozen beantwoordt u alleen deze vragen; beschrijf op welke wijze u uw dienstverlening vormgeeft om zieke daklozen tijdelijk op te vangen. Beschrijf hoe u ervoor zorgt dat de verpleging beschikbaar is en u geplande en ongeplande zorg kunt leveren. Uw plan wordt voor de opvang van zieke daklozen beter beoordeeld wanneer u meer onderscheidend, concreet, duidelijk en realistisch onderbouwd bent.

Gunningscriterium: Samenwerking

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

Omschrijf in een plan van aanpak van maximaal 2 A4 (lettertype: Lucida Sans Unicode, lettergrootte: 9, regelafstand: 1,15) op welke wijze u invulling geeft aan onderstaande onderwerpen.

- Beschrijf hoe u uw Utrechtse netwerk en netwerken in de regiogemeenten hebt ingericht / in stand houdt dan wel hoe u een relevant netwerk opbouwt voor de start van de werkzaamheden. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met formele en informele hulpverleners. Beschrijf daarnaast hoe u de samenwerking met de verschillende partners verder wil ontwikkelen, versterken en onderhouden en wat daarbij voor u de belangrijkste doelstellingen zijn. Tevens dient u te beschrijven hoe u zorgt voor continuïteit in de samenwerking in de keten.

- Beschrijf hoe u samenwerkt met andere partijen op het gebied van activering, hoe u de warme overdracht vormgeeft en samenwerkt met andere partijen op het gebied van duurzame uitstroom / het voorkomen van terugval in dakloosheid.

Uw plan van aanpak wordt beter beoordeeld indien deze relatief meer:

- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt hoe u uw netwerk in Utrecht stad en de regio gemeenten verder wilt ontwikkelen, versterken en onderhouden en u aangeeft dat u kennis heeft van wat er speelt in Utrecht stad en de regiogemeenten en de relevante netwerken voor daklozenopvang.
- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt hoe de samenwerking in de keten versterkt wordt en u samenwerkt op het gebied van activering en duurzame uitstroom / voorkomen van terugval in dakloosheid.

Gunningscriterium: Huisvesting en omgevingsbeheer

Voor deze opdracht is het van belang dat uw organisatie beschikt over een locatie die voldoet aan alle eisen om daklozen op te vangen.

Omschrijf in een plan van aanpak van maximaal 2 A4 (lettertype: Lucida Sans Unicode, lettergrootte: 9, regelafstand: 1,15) op welke wijze u invulling geeft aan onderstaande onderwerpen.

- Beschrijf welk vastgoed u beschikbaar heeft, dan wel over kunt beschikken, per 1 januari 2020 voor de daklozenopvang en hoe u hier nu en in de toekomst flexibel mee om kunt gaan.
- Beschrijf hoe u de leefbaarheid, veiligheid en beheer in de directe omgeving vormgeeft.
- Beschrijf hoe u omgaat met fluctuaties in de vraag en hoe u pieken in de vraag naar opvang opvangt.

Uw plan van aanpak wordt beter beoordeeld indien deze relatief meer:

- zekerheid geeft dat het vastgoed daadwerkelijk per 1 januari 2020 beschikbaar is om daklozen op te vangen.
- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt op welke wijze u het omgevingsbeheer vormgeeft.
- onderscheidend is wat betreft het omgaan met fluctuaties van de vraag en in het opvangen van de pieken in de vraag naar opvang.

Gunningscriterium: 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 en dat medewerkers de ruimte krijgen om te doen wat nodig is, uitgaande van de mogelijkheden van de cliënt.

Omschrijf in een plan van aanpak van maximaal 2 A4 (lettertype: Lucida Sans Unicode, lettergrootte: 9, regelafstand: 1,15) op welke wijze u invulling geeft aan onderstaande onderwerpen.

- 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 in samenwerking met andere organisaties.

- Beschrijf wat u doet om –in omvang– voldoende gekwalificeerd personeel te hebben en te behouden in een krapper wordende arbeidsmarkt.
- Voor de daklozenopvang is er sprake van beperkte middelen. De gemeente streeft daarbinnen naar vernieuwing en verbetering van de daklozenopvang. Omschrijf concreet hoe u door middel van innovatie en efficiëntie meer kunt bereiken voor de doelgroep, binnen de beschikbare middelen.

Uw plan wordt beter beoordeeld indien deze relatief meer:

- concreet, duidelijk en realistisch is onderbouwd op het gebied van kwaliteiten van medewerkers, leren en ontwikkelen binnen uw organisatie en in samenwerking met andere organisaties.
- concreet, duidelijk en realistisch is onderbouwd op het gebied van het hebben en houden van voldoende gekwalificeerd personeel.
- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt hoe u door innovatie en efficiëntie meer kunt bereiken voor de doelgroep, binnen de beschikbare middelen.

3.3 Gunningscriteria perceel D – lokaal perceel Utrecht stad

Gunningscriterium: Dienstverlening en kwaliteit van de begeleiding

Doel van opvang van relatief zelfredzame daklozen om mensen die de thuissituatie noodgedwongen hebben verlaten en zich niet op eigen kracht kunnen handhaven in de samenleving en een lichte begeleidingsbehoefte hebben op te vangen. Er wordt in Utrecht stad samengewerkt met het buurtteam die indien gewenst de individuele begeleiding biedt. Vanuit de opvanglocatie wordt actief gestimuleerd dat mensen die hier opgevangen worden actief zoeken naar woonruimte.

Omschrijf in een plan van aanpak op welke wijze u bovenstaande doelstellingen opneemt in de toekomstige dienstverlening in maximaal 2 A4 (lettertype: Lucida Sans Unicode, lettergrootte: 9, regelafstand: 1,15).

- Beschrijf op welke wijze u in samenwerking met het buurtteam uw dienstverlening vormgeeft ten behoeve van het bereiken van de bovenstaande doelstelling.
- Beschrijf hoe u in de beperkte dienstverlening die u verleent waar dat aan de orde is aansluit bij de vraag van de cliënt en invulling geeft aan sensitiviteit op cultuur en LHBTI+, ervaringsdeskundigheid, inzet van vrijwilligers, cliëntregie en cliëntparticipatie.
- Beschrijf hoe u actief stuurt op door- en uitstroom en hoe u in samenwerking met het buurtteam mensen voorbereid op duurzame uitstroom en het voorkomen van terugval in dakloosheid.

Uw plan van aanpak wordt beter beoordeeld indien deze relatief meer:

- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt hoe de doelstellingen worden gerealiseerd.

- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt hoe u aansluit bij de vraag van de cliënt en invulling geeft aan sensitiviteit, cultuur en LHBTI+, ervaringsdeskundigheid, inzet van vrijwilligers, cliëntregie en cliëntparticipatie en het waarborgen van veiligheid en een mate van privacy.
- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt hoe u actief stuurt op door- en uitstroom en hoe u in samenwerking met het buurtteam mensen voorbereid op duurzame uitstroom en het voorkomen van terugval in dakloosheid.

Gunningscriterium: Samenwerking

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

Omschrijf in een plan van aanpak van maximaal 2 A4 (lettertype: Lucida Sans Unicode, lettergrootte: 9, regelafstand: 1,15) op welke wijze u invulling geeft aan onderstaande onderwerpen.

- Beschrijf hoe u uw Utrechtse netwerk hebt ingericht / in stand houdt dan wel hoe u een relevant netwerk opbouwt voor de start van de werkzaamheden. Het gaat hierbij zowel om samenwerking met formele en informele hulpverleners. Beschrijf daarnaast hoe u de samenwerking met de verschillende partners verder wil ontwikkelen, versterken en onderhouden en wat daarbij voor u de belangrijkste doelstellingen zijn. Tevens dient u te beschrijven hoe u zorgt voor continuïteit in de samenwerking in de keten.
- Beschrijf hoe u samenwerkt met andere partijen op het gebied van duurzame uitstroom / het voorkomen van terugval in dakloosheid.

Uw plan van aanpak wordt beter beoordeeld indien deze relatief meer:

- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt hoe u uw netwerk in Utrecht stad en de regio gemeenten verder wilt ontwikkelen, versterken en onderhouden en u aangeeft dat u kennis heeft van wat er speelt in Utrecht stad en de regiogemeenten en de relevante netwerken voor daklozenopvang.
- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt hoe de samenwerking in de keten versterkt wordt en u samenwerkt aan duurzame uitstroom / voorkomen van terugval in dakloosheid.

Gunningscriterium: Huisvesting en omgevingsbeheer

Voor deze opdracht is het van belang dat uw organisatie beschikt over een locatie die voldoet aan alle eisen om daklozen op te vangen.

Omschrijf in een plan van aanpak van maximaal 2 A4 (lettertype: Lucida Sans Unicode, lettergrootte: 9, regelafstand: 1,15) op welke wijze u invulling geeft aan onderstaande onderwerpen.

- Beschrijf welk vastgoed u beschikbaar heeft, dan wel over kunt beschikken, per 1 januari 2020 voor de daklozenopvang en hoe u hier nu en in de toekomst flexibel mee om kunt gaan.
- Beschrijf hoe u omgaat met fluctuaties in de vraag en hoe u pieken in de vraag naar opvang opvangt.
- Beschrijf indien het gaat om een locatie waar meerdere mensen gehuisvest worden hoe u het beheer in de omgeving vormgeeft.

Uw plan van aanpak wordt beter beoordeeld indien deze relatief meer:

- zekerheid geeft dat het vastgoed daadwerkelijk per 1 januari 2020 beschikbaar is om daklozen op te vangen.
- onderscheidend is wat betreft het omgaan met fluctuaties van de vraag en in het opvangen van de pieken in de vraag naar opvang.
- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt op welke wijze u het omgevingsbeheer vormgeeft, indien dit aan de orde is.

Gunningscriterium: 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 en dat medewerkers de ruimte krijgen om te doen wat nodig is, uitgaande van de mogelijkheden van de cliënt.

Omschrijf in een plan van aanpak van maximaal 2 A4 (lettertype: Lucida Sans Unicode, lettergrootte: 9, regelafstand: 1,15) op welke wijze u invulling geeft aan onderstaande onderwerpen.

- 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 in samenwerking met andere organisaties.
- Beschrijf wat u doet om –in omvang– voldoende gekwalificeerd personeel te hebben en te behouden in een krapper wordende arbeidsmarkt.
- Voor de daklozenopvang is er sprake van beperkte middelen. De gemeente streeft daarbinnen naar vernieuwing en verbetering van de daklozenopvang. Omschrijf concreet hoe u door middel van innovatie en efficiëntie meer kunt bereiken voor de doelgroep, binnen de beschikbare middelen.

Uw plan wordt beter beoordeeld indien deze relatief meer:

- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwd is op het gebied van kwaliteiten van medewerkers, leren en ontwikkelen binnen uw organisatie en in samenwerking met andere organisaties.
- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwd is op het gebied van het hebben en houden van voldoende gekwalificeerd personeel.
- concreet, duidelijk en realistisch onderbouwt hoe u door innovatie en efficiëntie meer kunt bereiken voor de doelgroep binnen de beschikbare middelen.

4 Beschrijving beoordelingsprocedure

Dit hoofdstuk is identiek bij onderstaande aanbestedingen:

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

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 dient uitsluitend op de in hoofdstuk 2 besproken wijze te gebeuren.

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 aanbidders 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 Tendered 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. In hoofdstuk 'Gunningscriteria' vindt u de beschrijving van de gunningscriteria en de daarbij behorende weegfactor per gunningscriterium.

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. 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 "Dienstverlening en kwaliteit begeleiding" het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Indien vervolgens het aantal punten bij gunningscriterium "Samenwerking" 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 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. Voor deze inschrijvers bestaat de mogelijkheid inlichtingen te vragen en een procedure in kort geding aan te spannen 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 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 Kwaliteit van 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](https://www.utrecht.nl/zorg-en-onderwijs/samenleven-welzijn/utrecht-voor-iedereen/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 door in principe een vaste begeleider te koppelen aan de cliënt en u zorgt 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. Dit is niet van toepassing voor ervaringsdeskundige medewerkers.

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. Indien een cliënt geen Nederlands spreekt dient u gebruik te maken van een tolk of vertaler bij belangrijke gesprekken.

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 of door de stedelijke plaatsingscommissie daklozenopvang 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, beoordeelt 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 buurtteam 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. U draagt de ondersteuning van de cliënt over aan het buurtteam, als dit (weer) mogelijk is, zo nodig met specialistische ondersteuning van u aan het buurtteam.

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 wijkteam 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 meldt 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 daklozenopvang

U werkt minimaal volgens onderstaande kaders:

1. [Regionale koers MO/BW](#)
2. De beleidsvisie ["Toekomst van de daklozenopvang in Utrecht"](#), Maatschappelijke Ontwikkeling 2017.
3. [VNG handreiking landelijke toegang maatschappelijke opvang](#)
4. U werkt conform de reeds bestaande en nog te maken afspraken over toeleiding en plaatsing door een onafhankelijke partij

Algemeen

5. U stemt in en voldoet aan hetgeen zoals beschreven in hoofdstuk 1.3.
6. U werkt zelf en gezamenlijk met andere organisaties aan het voorkomen van wachttijden en het realiseren van oplossingen voor ontstane wachttijden.
7. U werkt mee aan de ontwikkelopgave 'Voorkomen terugval in dakloosheid'
8. U werkt in co- creatie met de gemeenten en andere partijen aan het doorontwikkelen en implementeren van de visie op de daklozenopvang.
9. U volgt en handelt naar ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving op het gebied van de daklozenopvang zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
10. U maakt het mogelijk om in de opvang pieken in de vraag naar opvang op te kunnen vangen.
11. Bij structurele over- of onderbezetting van het aantal gecontracteerde plekken kunnen partijen bij een verlenging van de overeenkomst in onderling overleg het aantal gecontracteerde plekken aanpassen.
12. Bij schorsing en bij uitval in uw opvang blijft u verantwoordelijk voor het vinden van een geschikte aansluitende plek zodat de persoon niet terugvalt.
13. U registreert in een stedelijk registratiesysteem voor de daklozenopvang.
14. U bent flexibel i.v.m. mogelijke consequenties indien taken naar regiogemeenten over gaan.
15. U wijst cliënten in elk geval op de mogelijkheid tot het betrekken van stedelijke organisaties die informatie, advies en onafhankelijke klantondersteuning geven.

Locatie

16. U beschikt op 1 januari 2020 over een locatie die voldoet aan alle eisen om daklozen op te vangen. Onder deze eisen vallen ook een juiste bestemming/ omgevings- en gebruiksvergunning.
17. De opvanglocatie dient eenvoudig te zijn, veilig, schoon, en er is een mate van privacy gecreëerd.
18. Mocht u locaties inzetten die nu nog niet gebruikt worden voor daklozenopvang dan wordt de omgeving door u zorgvuldig betrokken bij de verandering van het gebruik van de locatie.
19. U draagt zorg voor het omgevingsbeheer waaronder overleg met omwonenden en het opstellen van een beheerplan.

20. U maakt gebruik van het beschikbare Utrechtse vastgoed voor de algemene opvang van volwassenen. U dient deze locaties te huren van de gemeente (Keulsekade en Jansveld)
De locatie aan de Keulsekade wordt verbouwd in 2019 en deels in 2020. Dit betekent dat een voor deze locatie een opbouwfase geldt waarbij eerst nachtopvang wordt verzorgd en later 24 uursopvang. De middelen worden hierop aangepast.

Specifieke eisen rond gezinnen

21. U biedt kinderen de begeleiding die zij nodig hebben.
22. U signaleert als behandeling van kinderen nodig is.
23. Wanneer behandeling van kinderen nodig blijkt te zijn, dan stemt u dit af met het Buurtteam Jeugd en Gezin en eventueel aanbieders specialistische jeugdhulp.
24. U zorgt voor een goed pedagogisch opvoedklimaat.
25. U zorgt ervoor dat wordt voldaan aan de relevante (kwaliteits)eisen uit de Jeugdwet.
26. U waarborgt de veiligheid van kinderen in nauwe samenwerking met SAVE.
27. U werkt samen met andere relevante partijen, in het bijzonder binnen de kernaanpak op scholen.
28. 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.

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. U 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 oderaannemers 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 u 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 u af te sluiten overeenkomst.
23. U 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 volgende contractjaar. Indien u in een contractjaar uw Social Returnverplichting niet haalt, komt het tekort op de verplichting van het volgende 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

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 buurtteams en andere partners in de stad, 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 buurtteams 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 buurtteams 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 vernieuwing en verbetering van het Utrechtse model. Dit doen wij samen met onze partners in de stad 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 de stad, maar ook voorziene volumegroei). De stad Utrecht groeit de komende jaren naar ruim 400.000 inwoners, 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 (landelijk gaat het gemiddeld om 30% van het budget). 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:
 - sociale prestatie: meedoen of meewerken met een lichte vorm van ondersteuningEen 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
 - arbeidsmatige activering: werken met een zwaardere vorm van begeleiding
 - dagondersteuning: Een algemene voorziening gericht op de groepsmatige ondersteuning van de sociale participatie van ouderen met sociale, lichamelijke en/of psychische problematiek.
 - Bijzondere vrijwilligers: zelfstandig werken met een lichte vorm van begeleidingeen 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.
 - De Opmaat voorziening: 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.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.](#)
- 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:
 - Kadernota Meedoen naar Vermogen (juni 2013);
 - Uitvoeringsplan Meedoen naar Vermogen, eerste fase (december 2013);
 - Uitvoeringsplan Meedoen naar Vermogen, tweede fase (juni 2014);
 - Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Utrecht 2015 (raadsbesluit 30 oktober 2014);
 - Beleidsregel Maatschappelijke Ondersteuning Utrecht 2015;
 - Meedoen naar Vermogen: Inkoopstrategie aanvullende zorg 2016 (11 mei 2015).
 - Transformatieagenda Meedoen naar Vermogen (oktober 2016).
 - 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 clïënt. Indien een traject korter duurt dan een kalenderjaar kan één clïëntplek worden bezet door meerdere clïënten.
- Ervaringwijzer: een webapplicatie ontwikkeld om kort-cyclisch clïëntervaringsonderzoek 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 clïënten op hetzelfde adres wonen en voordeur, sanitair en keuken delen. Met zelfstandig geclusterd wordt bedoeld dat iemand zelfstandig woont met andere clïënten 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: In Utrecht heten de lokale teams de buurtteams in de regiogemeenten zijn (sociale) wijkteams actief. Voor de omschrijving wat deze teams doen zie de definitie voor buurtteam.
- 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.
- Stabiliseren: het werken aan het realiseren van stabiele huisvesting (zelfstandig of in vervolgovang), stabiel inkomen en stabiel hulpverleningscontact en het ervoor zorgdragen dat iemand een zorgverzekering, identiteitsbewijs etc, heeft.
- 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:
 - 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?
 - 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.
 - 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 overeenkomsten, te weten:
 - Wet bescherming persoonsgegevens (Wpb);
 - Wet op de jeugdzorg (Wjz);
 - Wet langdurige zorg (Wlz);
 - Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
 - Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (Wnt);
 - 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 de 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.