

Voorlopig programma van eisen

Volkshuisvestingsdiensten

Behorend bij Aanbesteding Volkshuisvestingsdiensten

29 januari 2025

Versie 1.0

Concept

bronversie Format A-302 v20240104



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Eisen aan het beoordelen van een verzoek om een urgentie (bouwsteen 1)	3
1.2	Eisen over onvoldoende reageren, verzoek tot verlengen en weigeren woning (bouwsteen 1)	3
1.3	Eisen aan het gebruik maken van de hardheidclausule (bouwsteen 1)	4
1.4	Eisen aan advies bezwaarprocedure en informatie voor beroepsprocedure	4
1.5	Eisen aan bemiddeling doelgroepen (bouwsteen 2)	4
1.6	Eisen aan vergunningverlening (bouwsteen 3)	6
1.7	Eisen aan beroepvoorrang (bouwsteen 4)	6
1.8	Eisen aan woonvormindicaties en de vangnetregeling (bouwsteen 5)	7
1.9	Eisen aan advisering	7
1.10	Eisen aan communicatie, overleg en rapportages	8
1.11	Eisen aan de dienstverlening	8
1.12	Eisen aan personeel	10
1.13	Eisen aan afhandeling van klachten en aan privacy/persoonsgegevens	10
1.14	Eisen aan partnerschap	10
1.15	Indexatie	11
1.16	Facturatie en betaling	11
1.17	Social return	11
1.18	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	12

1 Programma van eisen

In dit document zijn per bouwsteen de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld.

1.1 Eisen aan het beoordelen van een verzoek om een urgentie (bouwsteen 1)

- Eis 1. U verricht alle werkzaamheden en verzamelt informatie die nodig is om een urgentieaanvraag zorgvuldig te kunnen beoordelen en een besluit te kunnen nemen. De criteria waaraan een urgentie aanvraag moet worden getoetst zijn onderdeel van de Huisvestingsverordening Gemeente Utrecht, Nadere regel Huisvestingsverordening gemeente Utrecht en Beleidsregel Huisvestingsverordening gemeente Utrecht. De afspraak is dat de huisvestingsverordening, nadere regels en beleidsregels leidend zijn.
- Eis 2. Voordat een aanvraag urgentie kan worden ingediend wordt een klantadviesgesprek gevoerd. Dit is een 1-op-1 overleg tussen de aanbieder en aanvrager waarin wordt besproken wat de specifieke situatie is van aanvrager, en of een aanvraag voor urgentie kansrijk is of niet.
- Eis 3. U stelt een urgentiecommissie samen bestaande uit personen die kennis en kunde hebben van de regionale Utrechtse woningmarkt, de Huisvestingswet, de Woningwet en de Regionale Huisvestingsverordening Gemeente Utrecht (inclusief nadere regels en beleidsregels), het gemeentelijke lokale woonbeleid en wetgeving op het gebied van de WMO
- Eis 4. U legt uw adviezen omtrent een urgentieaanvraag ter besluitvorming voor aan deze urgentiecommissie wanneer het een complexe aanvraag betreft. Indien de aanvraag niet complex is, wordt deze zonder raadpleging van de urgentiecommissie verwerkt. Wat een urgentieaanvraag complex maakt zal worden toegelicht in nader te maken werkafspraken.
- Eis 5. U geeft de beschikking af aan de urgentieaanvrager en mogelijk betrokken zorginstellingen
- Eis 6. U neemt het besluit op basis van een volledig dossier binnen 8 weken. Deze periode tot besluitvorming mag ten hoogste eenmaal met 2 weken worden verlengd.
- Eis 7. Het is mogelijk om op basis van de aanvraag voor urgentie of indicatie medisch advies aan te vragen. Dit advies betreft u bij uw besluit.

1.2 Eisen over onvoldoende reageren, verzoek tot verlengen en weigeren woning (bouwsteen 1)

- Eis 8. U informeert urgent woningzoekenden, die na een periode van 3 maanden niet actief of onvoldoende hebben gereageerd, over de consequenties indien zij niet op tijd een passende woning hebben gevonden, met uitzondering van urgenten op basis van volkshuisvestelijke grondslag (sloop/nieuwbouw, ingrijpende renovatie).

- Eis 9. U onderzoekt, nadat de woningzoekende een verzoek tot verlengen heeft ingediend, wat de reden is waarom de urgent woningzoekende binnen een periode van 6 maanden geen woning heeft gevonden. Op basis van dit onderzoek en de Huisvestingsverordening besluit u of de urgentie verlengd of ingetrokken moet worden. U informeert de urgent woningzoekende met motivering schriftelijk.
- Eis 10. U onderzoekt nadat de woning is geweigerd, welke redenen daaraan ten grondslag liggen. Hiervoor neemt u zo nodig ook contact op met de verhuurder. Indien u concludeert dat de woning terecht is geweigerd handhaaft u de urgentie. Indien de woning onterecht is geweigerd of waarbij de omstandigheden zodanig zijn veranderd dat een urgentie niet meer nodig is, trekt u de urgentie in. U informeert de woningzoekende hier schriftelijk over.

1.3 Eisen aan het gebruik maken van de hardheidsclausule (bouwsteen 1)

- Eis 11. U beoordeelt of toepassing van de hardheidsclausule (schrijnende of onhoudbare omstandigheden) gerechtvaardigd is, indien een woningzoekende niet voldoet aan de urgentievoorwaarden en indien u vermoedt dat de urgentieaanvraag voor toepassing van hardheidsclausule in aanmerking zou kunnen komen.
- Eis 12. Indien u van mening bent dat de hardheidsclausule van toepassing is, geeft u aan de medewerkers van de gemeente Utrecht het dossiernummer door, waarna de medewerker van de gemeente Utrecht het dossier beoordeelt en voorlegt aan de gemandateerde.

1.4 Eisen aan advies bezwaarprocedure en informatie voor beroepsprocedure

- Eis 13. U voert verweer of geeft een toelichting, op verzoek van de gemeente Utrecht, ten behoeve van de ambtelijke hoorcommissie/ambtelijk horen met betrekking tot een genomen besluit, waartegen bezwaar is gemaakt. Desgewenst geeft u ook informatie nadat de bezwaarmaker is gehoord.
- Eis 14. U levert bij een bezwaar op een beschikking relevante gegevens aan uit het dossier.
- Eis 15. U houdt het proces met betrekking tot bezwaar bij inclusief de daarbij behorende documentatie en de doorlopen stappen.
- Eis 16. Indien het bezwaarschrift gegrond is verklaard, voert u het besluit, zoals weergegeven in de beschikking conform de eisen die op de uitvoering van het besluit betrekking hebben, uit.
- Eis 17. U levert bij een beroepsprocedure op verzoek van de gemeente Utrecht relevante gegevens aan uit het dossier aan de gemeente Utrecht.

1.5 Eisen aan bemiddeling doelgroepen (bouwsteen 2)

Statushouders

- Eis 18. U verricht alle werkzaamheden om in het kader van de wettelijke taakstelling Huisvesting statushouders de bemiddeling van statushouders (inclusief nareizigers) te realiseren, conform

de Huisvestingsverordening. In opdracht van de gemeente past u eventuele wijzigingen bij de toewijzing toe naar aanleiding nieuwe maatregelen

- Eis 19. Het proces van de woningbemiddeling aan statushouders eindigt op het moment dat een huurcontract is ondertekend. U ontvangt, danwel u vraagt actief de informatie over datum huurcontract op.
- Eis 20. U zet bij een woningweigering door een statushouder, terecht dan wel onterecht, het dossier on hold tot nader bericht van de gemeente Utrecht.
- Eis 21. Op het moment dat de gemeente Utrecht heeft aangegeven dat er sprake is van een terechte woningweigering organiseert u een nieuwe woonaanbieding aan de statushouder. Bij een onterechte woningweigering is in principe geen volgende woningaanbieding vereist.
- Eis 22. U geeft invulling aan uw signalerende en activerende rol door eventuele onduidelijkheden en belemmeringen / omissies bij de uitvoering van uw werkzaamheden zo spoedig mogelijk bij de gemeente te melden.

Eenmalige aanbieding uitstroom cliënten van instellingen die aangesloten zijn bij de Vereniging Beter Wonen (eisen 23 t/m eis 29).

- Eis 23. U bent ervoor verantwoordelijk dat er een urgentie verleend wordt aan de cliënten van instellingen die aangesloten zijn bij de Vereniging Beter Wonen.
- Eis 24. U beoordeelt de aanmelding van een cliënt van een instelling aangesloten bij de Vereniging Beter Wonen voor een eenmalige aanbieding conform de Huisvestingsverordening. U ziet erop toe dat de aanmelding enkel op de afgesproken manier geschiedt.
- Eis 25. U stelt de cliënt ervan op de hoogte dat er een eenmalige aanbieding van een woning wordt gedaan en wat de consequenties zijn van het weigeren van de woning.
- Eis 26. U beoordeelt, in geval van woningweigering, of een woningweigering terecht dan wel onterecht is.
- Eis 27. Bij een onterechte woningweigering informeert u begeleidende instanties hierover en vindt er geen verdere bemiddeling plaats. U stelt de cliënt en de begeleidende instantie hiervan schriftelijk op de hoogte. Bij terechte woningweigeringen organiseert u voor de cliënt een nieuwe woonaanbieding.
- Eis 28. Beoogde termijn om te matchen is binnen 12 weken. Streven is om het aantal langwachtenden (26 weken en langer) terug te dringen. Indien kandidaat langer dan 6 maanden wacht zal meer inzet gepleegd worden zodat matching zal slagen (actieve plaatsing).
- Eis 29. U geeft zodanig invulling aan uw signalerende rol, dat woningcorporaties en de gemeente op de hoogte zijn indien woningcorporaties niet voldoen aan de toedelingsafspraken die binnen de STUW zijn gemaakt. U zorgt ervoor dat handelingen in het huisvestingsproces beter op elkaar worden afgestemd om achterstanden te voorkomen (aanjaagfunctie).

Vrouwenopvang (eis 30)

- Eis 30. De aanmelding wordt ingediend vanuit de vrouwenopvang. U verwerkt de aanmelding en legt deze vast volgens een af te spreken procedure.

Corporatiehotel (eis 31 t/m eis 34)

- Eis 31. De aanmelding wordt ingediend door de woningzoekende. U verwerkt de aanmelding en legt deze vast volgens een af te spreken procedure.
- Eis 32. Op het moment dat de aanmelding compleet is en de beoordeling positief is, zorgt u ervoor dat een bevestiging van de aanmelding gemaakt wordt en verstuurd naar de woningzoekende. Op het moment dat de aanmelding compleet is en de beoordeling negatief is, zorgt u ervoor dat er een gemotiveerde afwijzing gemaakt wordt en verstuurd naar de woningzoekende.
- Eis 33. Nadat de bewoner minimaal 1 jaar in het corporatiehotel heeft gewoond, wordt deze door de begeleidende instelling, als het niet gelukt is om zelf een oplossing voor huisvesting te vinden, aangemeld voor een eenmalige aanbieding.
- Eis 34. Indien de kandidaat de aangeboden woning zonder zwaarwegende reden(en) weigert, informeert u de kandidaat en geeft u aan dat er geen andere woning bemiddeld zal worden.

1.6 Eisen aan vergunningverlening (bouwsteen 3)

Tijdelijke verhuur (eis 35 t/m eis 37)

- Eis 35. U neemt aanvragen voor het verkrijgen van een vergunning tijdelijke verhuur op basis van de Leegstandswet in behandeling, inclusief bijbehorende documentatie, en u beoordeelt deze en neemt daar een besluit over in de vorm van een beschikking.
- Eis 36. Bij de beoordeling van corporatiewoningen controleert u of de geplande datum voor aanvang van de sloop of renovatie ligt binnen de maximale wettelijke termijn van de vergunning tijdelijke verhuur.
- Eis 37. Bij de beoordeling van corporatiewoningen controleert u of een peildatum (moment van verlening urgentie op volkshuisvestelijke indicatie) is bepaald.

Particuliere huisvestingsvergunningen (eis 38)

- Eis 38. U neemt aanvragen en de daarbij horende documenten voor het verkrijgen van een huisvestingsvergunning in behandeling en u beoordeelt deze conform de Huisvestingsverordening Gemeente Utrecht (inclusief nadere regel en beleidsregels). Op basis daarvan stelt u een beschikking op en geeft deze af.

1.7 Eisen aan beroepvoorrang (bouwsteen 4)

- Eis 39. U neemt aanvragen voor het verkrijgen van beroepvoorrang in behandeling en u beoordeelt deze op basis van Huisvestingsverordening Gemeente Utrecht (inclusief nadere regel en beleidsregels). Op basis daarvan stelt u een beschikking op en geeft deze af.

1.8 Eisen aan woonvormindicaties en de vangnetregeling (bouwsteen 5)

Specifieke woonvormen (eis 40 t/m eis 43)

- Eis 40. U neemt een aanvraag voor een woonvormindicatie in behandeling, inclusief de daarbij horende documentatie, beoordeelt deze op basis van de Huisvestingsverordening inclusief nadere regels en neemt een besluit op de aanvraag in de vorm van een beschikking. Zo nodig vraagt u een medisch advies op ter onderbouwing van de aanvraag.
- Eis 41. U neemt, binnen de wettelijke termijn, een besluit of iemand recht heeft op indicatie. Deze periode tot besluitvorming mag ten hoogste eenmaal worden verlengd met maximaal 4 weken.
- Eis 42. U plaatst personen die nog niet passend wonen met een indicatie voor een rolstoelwoning direct op de bemiddelingslijst. Personen die wel passend wonen komen niet op deze lijst.
- Eis 43. Wanneer u een melding ontvangt van de woningcorporatie dat een aangepaste of mogelijk aan te passen woning beschikbaar komt zoekt u op de bemiddelingslijst naar geschikte kandidaten voor de woning.

Vangnetregeling (eis 44 en eis 45)

- Eis 44. U begeleidt niet-zelfredzame woningzoekenden bij het zoeken naar een (andere) geschikte woning, in op opdracht van de gemeente. Over de definitie wat niet-zelfredzame woningzoekenden zijn maakt u werkafspraken (criteria) met de gemeente Utrecht.
- Eis 45. U neemt bij een kortdurende begeleiding voor een periode van zes weken en voor een langdurige begeleiding voor een periode van in principe drie maanden samen met de woningzoekende telefonisch of per e-mail het woningaanbod door. In overleg met de gemeente kan deze periode verlengd worden. U adviseert op basis van de inschrijftijd, urgentie of indicatie van de woningzoekende op welke woningen er gereageerd kan worden, op welke voorwaarden gelet moet worden en hoe het feitelijk plaatsen van een reactie werkt.

1.9 Eisen aan advisering

- Eis 46. U geeft advies aan en beantwoordt vragen over de uitvoering van woonruimteverdeling en huisvesting van doelgroepen in de stad Utrecht aan de gemeente, Utrecht, inwoners, corporaties en zorgpartijen.
- Eis 47. U heeft uitgebreide kennis van het (gemeentelijke) beleid o.a. via www.utrecht.nl of raadsstukken ten aanzien van de woonruimteverdeling en de verschillende doelgroepen. Met deze kennis adviseert u de gemeente Utrecht bij het toepassen en eventueel wijzigen van (voorgenomen) beleid dan wel relevante verordeningen.
- Eis 48. U heeft uitgebreide kennis van het woonruimteverdeelsysteem dat in de stad (en regio) Utrecht wordt gebruikt. Op basis van deze kennis adviseert u de gemeente Utrecht bij het toepassen van (voorgenomen) beleid in relatie tot aanpassing van het systeem of de mogelijkheden en onmogelijkheden van het systeem.

Eis 49. Op verzoek van de gemeente Utrecht neemt u voorbereid deel aan de overleggen van de gemeente Utrecht met derden. De aan u toegewezen actiepunten worden door u uitgewerkt. Zie verder onder paragraaf 1.10 Eisen aan communicatie, overleg en rapportages.

1.10 Eisen aan communicatie, overleg en rapportages

Eis 50. U gaat ermee akkoord gedurende de gehele contractperiode inclusief verlengopties één keer per 2 jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Uitkomsten worden met de opdrachtgever besproken, aan mogelijke verbeterpunten wordt opvolging gegeven.

Eis 51. Uw administratieve organisatie voldoet aan de informatiebehoefte en rapportage-eisen van de gemeente Utrecht. Deze eisen worden in de werkafspraken nader geformuleerd en omvatten minimaal per product de volgende managementinformatie:

- de aantallen aanvragen, de toegekende aanvragen per bouwsteenonderdeel en welke (bijzondere) ontwikkelingen zich in het afgelopen kalenderjaar hebben voorgedaan.
- een vergelijking met voorgaande jaren om zo dalingen en/of stijgingen waar te kunnen nemen en inzichtelijk te maken.
- een onderbouwing en of verklaring indien er ontwikkelingen hebben plaatsgevonden die anders zijn dan werd verwacht of anders zijn ten opzichte van dezelfde periode in het afgelopen jaar.
- overzicht van urgent woningzoekenden die hebben gereageerd op een woning en vervolgens de woningaanbieder hebben geweigerd of niet op de aanbieder van de verhuurder hebben gereageerd.

Eis 52. Voor de jaar-, kwartaal en maandrapportages maakt u een voorzet voor het format waarin deze rapportages dienen te worden gemaakt. Deze formats ontwikkelen zich continue, op basis van afspraken in de maandelijkse accountgesprekken.

Eis 53. U bent verplicht om maandelijks managementinformatie met een facturatieoverzicht aan te leveren. De samenvatting van de managementinformatie dient u zelf maandelijks op te stellen.

Eis 54. Bij beëindiging van de overeenkomst werkt u te allen tijde mee met de gemeente Utrecht om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Het tijdig, vóór het einde van de overeenkomst, beschikbaar stellen van de door de gemeente Utrecht of nieuwe opdrachtnemer gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit. Eventueel bijkomende kosten dienen minimaal 2 maanden van tevoren besproken te worden tijdens het maandelijkse overleg.

1.11 Eisen aan de dienstverlening

Eis 55. U houdt de (digitale) informatievoorziening up-to-date. De informatie is toegankelijk voor woningzoekenden. U verstrekt informatie over de urgentieaanvragen, woonvormindicaties, beroepenvoorrang, vergunningen en aanmeldingen corporatiehotel, toegang corporatiehotel, informatie over de procedures en dienstverlening en verwijst naar de Gemeente Utrecht voor

woonbeleid en Huisvestingsverordening . Deze informatie wordt in de voor de doelgroep duidelijke taal gegeven.

- Eis 56. U heeft een digitaal portaal beschikbaar waarmee aanvragers zelf kunnen nagaan of zij in aanmerking kunnen komen voor een van de aangegeven diensten.
- Eis 57. Indien leges van toepassing zijn, betaalt de aanvrager leges via een i-deal betaalknop voorafgaand aan het in behandeling nemen van de aanvraag (bouwstenen 1, 3 en 4).
- Eis 58. U zorgt ervoor dat wanneer een aanvraag is ingediend, vast te stellen is in welke fase van het proces de behandeling van de aanvraag zit, dat per aanvraag het dossier digitaal vast is gelegd en dat u de behandeltermijnen bewaakt.
- Eis 59. U zorgt ervoor dat de gehele dienstverlening en alle werkprocessen voldoet aan de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Eis 60. U werkt met gescheiden autorisaties. Een adviseur /persoon kan uitsluitend adviseren een aanvraag toe te kennen of af te wijzen. Een andere adviseur /persoon kan alleen het advies na controle bekrachtigen.
- Eis 61. De gemeente Utrecht behoudt zich het recht voor om, indien zich belangrijke wijzigingen voordoen in wet- en regelgeving, gemeentelijk beleid en verordeningen, u op te dragen op basis van deze wijzigingen aanpassingen door te voeren in procedures en dienstverlening. Dit kunnen wijzigingen in de uitgangspunten, omvang, afspraken en/of looptijd van de overeenkomst tot gevolg hebben.
- Eis 62. In aanvulling op eis 61. Indien een belangrijke wijziging van een beleidsrichting wordt aangekondigd, dient dit minimaal 2 maanden voorafgaand aan de wijziging besproken te worden in het maandelijks accountgesprek (voortschrijding van informatie bijv. bij aanpassing Huisvestingsverordening en politieke besluitvorming).

Kwaliteit (eis 63 t/m eis 66)

- Eis 63. U werkt met een 4 tot 6 ogen principe bij het opstellen van een beschikking op een reguliere urgentieaanvraag, beschikkingen eenmalige aanbidding, beschikkingen vergunningen, woonvormindicaties en beroepenvoorrang.
- Eis 64. U geeft bij de informatie over de beslissing aan de aanvrager aan op welke wijze, bij welke organisatie en binnen welke periode bezwaar kan worden gemaakt tegen de beslissing.
- Eis 65. U dient voorafgaand aan het verrekenen van kosten aan te geven waarvoor deze kosten gemaakt worden.
- Eis 66. Er vindt jaarlijks een accountantscontrole over de werkzaamheden plaats op basis van nader af te spreken aantallen.

1.12 Eisen aan personeel

- Eis 67. U garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de continuïteit in de dienstverlening is gewaarborgd. Tijdens ziekte, verlof en vertrek van uw medewerkers beschikt u over mogelijkheden om gekwalificeerd vervangend personeel in te zetten.
- Eis 68. Uw medewerkers beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift, kennis van de Woningwet, de Huisvestingswet, de Algemene Wet Bestuursrecht, Wet maatschappelijke ondersteuning de Regionale huisvestingsverordening en over andere relevante wet- en regelgeving, over relevante (leidinggevende) werkervaring en hebben affiniteit met de verschillende doelgroepen om de opdracht uit te kunnen voeren.
- Eis 69. Uw medewerkers zijn integer, hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend en zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag.

1.13 Eisen aan afhandeling van klachten en aan privacy/persoonsgegevens

Afhandeling klachten (eis 70 en eis 71)

- Eis 70. U verstrekt de gemeente Utrecht een adequate procedure om klachten met betrekking tot uw dienstverlening voor de gemeente Utrecht te behandelen.
- Eis 71. Structurele klachten worden besproken tijdens de maandelijkse accountoverleggen.

Privacy / persoonsgegevens (eis 72 t/m eis 75)

- Eis 72. U beschikt over een privacyreglement dat voldoet aan de kaders van de AVG en hoofdstuk 9 van de Algemene wet Bestuursrecht (Awb). Uw administratie en archief voldoen aan de eisen die de AVG stelt aan de opslag van persoonsgegevens. U overlegt een kopie van uw privacyreglement.
- Eis 73. Gedurende de implementatiefase van de overeenkomst stemt u in met de toetsing van de door u ingediende klachtenprocedure en het privacyreglement bij de gemeente Utrecht. Indien nodig voert u aanwijzingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit.
- Eis 74. Voordat de werkzaamheden starten sluit u een leveringsovereenkomst met de opdrachtgever (gemeente Utrecht).
- Eis 75. U verleent op verzoek van de gemeente Utrecht toegang tot en inzage in alle gegevens die een accountant naar zijn oordeel nodig heeft.

1.14 Eisen aan partnerschap

- Eis 76. In uw samenwerking met de gemeente Utrecht bent u bereid zich proactief en innovatief op te stellen.
- Eis 77. U bevestigt uw bereidheid bij de uitvoering van een opdracht door zo nodig en desgewenst samen te werken met derden die door de gemeente Utrecht zijn aangewezen.

- Eis 78. U bent bereid om in gezamenlijk overleg uw dienstverlening aan te passen op lopende organisatieontwikkelingen binnen de gemeente Utrecht.
- Eis 79. U staat open voor het ontwikkelen en/of organiseren van nieuwe werkwijzen.

1.15 Indexatie

- Eis 80. De prijzen en tarieven worden elk jaar geïndexeerd, voor het eerst op 01-01-2027. De gemeente hanteert de gangbare prijsindexatie die geldt voor deze dienst.

1.16 Facturatie en betaling

- Eis 81. Facturatie vindt plaats volgens artikel 5 van de overeenkomst en artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 82. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
- Eis 83. U stemt in met de navolgende wijze van betaling: u factureert maandelijks op basis van de gerealiseerde aantallen/volumes die per e-mail wordt verstrekt aan opdrachtgever. De diensten worden op basis van gerealiseerde aantallen/volumes gefactureerd.

1.17 Social return

- Eis 84. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 85. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 86. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
- Eis 87. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 88. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst.
- Eis 89. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 90. Na ondertekening van de overeenkomst plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.18 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

- Eis 91. Als de overeenkomst afloopt, doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
- Eis 92. U stelt voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
- Eis 93. U bent ervan op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.
- Eis 94. U voert in ieder geval de onderstaande werkzaamheden uit:
- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
 - het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
 - het technisch of functioneel ontvlechten of ontmantelen.