

Overeenkomst voor het leveren van
Welzijnswerk in de Wijk
kenmerk <kenmerk>

gemeente Utrecht
en

<.....>

contractnummer: <xxx>

Gemeente Utrecht
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken – Inkoop
Postadres Postbus 10080, 3505 AB Utrecht
Bezoekadres Stadsplateau 1, 3521 AZ Utrecht
Email inkoop@utrecht.nl

Overeenkomst voor het leveren van Welzijnswerk in de Wijk

PARTIJEN:

1. De gemeente Utrecht, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <.....> in <zijn> hoedanigheid van <.....>, hierna te noemen: 'Opdrachtgever',

en

2. <.....>, statutair gevestigd te <.....>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <.....>, in <zijn/haar> hoedanigheid van <.....>, hierna te noemen: 'Opdrachtnemer',

hierna gezamenlijk te noemen: 'Partijen',

NEMEN IN AANMERKING DAT:

- I. Opdrachtgever aan verschillende aanbieders subsidies heeft verleend voor het bieden van zes onderdelen van Sociale Basis, waaronder de subsidie Sociaal Makelaarschap, en twee onderdelen van Basiszorg, welke subsidies per 1 januari 2025 aflopen;
- II. Het aflopen van deze subsidies aanleiding is geweest voor het opstellen van de Nota van Uitgangspunten 'Met elkaar, voor elkaar – onderdelen van sociale basis en basiszorg 2025–2035' (bijlage 1), waarvoor de huidige aanbieders van de in sub I genoemde onderdelen input hebben geleverd en waarin de inzichten vanuit de landelijke Hervormingsagenda Jeugd 2023–2028 en het Programma hervormingen Sociaal Domein van Opdrachtgever zijn meegenomen;
- III. De in sub II genoemde nota kaders biedt voor de invulling van de in sub I genoemde onderdelen vanaf 1 januari 2026;
- IV. Opdrachtgever in <maand, jaar> een Europese aanbesteding is gestart met kenmerknummer < kenmerk > voor een Overeenkomst voor het leveren van <dienst of levering noemen>;
- V. Opdrachtgever wenst onderhavige Overeenkomst (hierna te noemen: Overeenkomst) te sluiten met als inhoud het leveren van Welzijnswerk in de Wijk;
- VI. Bij deze aanbestedingsprocedure is gebleken dat Opdrachtnemer de beste prijs en kwaliteitverhouding inschrijving heeft gedaan;
- VII. Opdrachtnemer in staat is om Welzijnswerk in de Wijk te leveren;
- VIII. Partijen de inhoud en voorwaarden waaronder de Diensten worden geleverd, wensen vast te leggen in de onderhavige overeenkomst.

EN KOMEN OVEREEN ALS VOLGT:

1 Begrippen en definities

- 1.1 Gedefinieerde begrippen hebben in enkelvoud en meervoud overeenkomstige betekenis. De begrippen zoals vastgelegd in de gemeentelijke verordeningen, beleids- en nadere regels zijn onverkort van toepassing. Voor zover relevant zijn ook de begrippen zoals vastgelegd in artikel 1.1 Jeugdwet, artikel 1.1 Besluit Jeugdwet en artikel 1 Regeling Jeugdwet van toepassing, alsook voor zover relevant de begrippen zoals vastgelegd in artikel 1.1 Wmo, artikel 1.1 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 en artikel 1 Uitvoeringsregeling Wmo 2015 van toepassing. Op de Overeenkomst zijn verder de begrippen zoals opgenomen in annex 0 van toepassing.

2 Contractdocumenten

- 2.1 Voor zover de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en/of de overige documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij de inhoud van het hoger in de onderstaande lijst genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:

1. Overeenkomst;
2. Begrippen- en definitielijst (annex 0);
3. Het Utrechts model (annex 1)
4. Utrechts sturingsmodel (annex 2);
5. Format overzicht Fte's en bijbehorende kostprijzen (annex 3);
6. stelt Opdrachtnemer in staat een Due diligence onderzoek uit te voeren (annex 4)
7. Verslag verificatiebespreking d.d. <datum verif> (annex 5);
8. Nota van Inlichtingen d.d. <datum nvi inschrijvingsfase>;
9. Offerteaanvraag Opdrachtgever met kenmerk < kenmerk > inclusief de documenten die een onlosmakelijk onderdeel van de offerteaanvraag uit maken. Welke documenten dit zijn staat vermeld in de offerteaanvraag;
10. Nota van Inlichtingen selectiefase d.d. < datum nvi selectiefase >;
11. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018;
12. Inschrijvingsdocumenten Opdrachtnemer d.d. <datum inschrijving>; .

- 2.2 De in lid 1 genoemde documenten zijn via de website www.TenderNed.nl reeds in bezit gekomen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer en zullen deze niet nogmaals als annex dan wel bijlage bij de Overeenkomst worden gevoegd. Alle onder 1 genoemde documenten maken echter wel nadrukkelijk onderdeel uit van de Overeenkomst.

- 2.3 De algemene voorwaarden van Opdrachtnemer maken uitdrukkelijk geen onderdeel uit van de Overeenkomst.

3 Duur Overeenkomst

- 3.1 De Overeenkomst gaat in op 1 januari 2026 en loopt tot en met 31 december 2028.
- 3.2 Partijen kunnen de Overeenkomst na afloop van de initiële looptijd maximaal tweemaal verlengen met een periode van drie jaren. Een Partij kan een verlengingsvoorstel van de andere Partij alleen gemotiveerd weigeren op basis van gegronde redenen.
- 3.3 Partijen komen minimaal 12 maanden voor de einddatum van de Overeenkomst overeen of de verlengingsoptie als bedoeld in lid 2 wordt ingeroepen.
- 3.4 Als een verlengingsoptie niet wordt ingeroepen door Partijen, gaan Partijen in gesprek over de gevolgen hiervan en spant Opdrachtgever zich ervoor in dat Opdrachtnemer huisvesting en personeel waar mogelijk kan overdragen aan de opvolgende aanbieder.

- 3.5 Partijen behouden onverminderd de mogelijkheid om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen volgens artikel 20.

4 Scope en afbakening opdracht

4.1 De opdracht Welzijnswerk in de Wijk bestaat uit de volgende Basistaken:

- a. Het versterken van gemeenschapskracht, zoals nader uitgewerkt in artikel 5 lid 1. Met als deeltaken:
 - I. Het bijdragen aan een sterke gemeenschap in buurten en wijken waarin inwoners zich met elkaar verbonden voelen, prettig kunnen samenleven en naar elkaar omkijken, zoals nader uitgewerkt in artikel 5 lid 1 onder a;
 - II. Het bijdragen aan een sterke pedagogische (sociale) basis in buurten en wijken waarin kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen, ouders worden ondersteund in de opvoeding en kinderen veilig en prettig kunnen spelen in de buurt, zoals nader uitgewerkt in artikel 5 lid 1 onder b;
 - III. Het bevorderen dat volwassenen in kwetsbare situaties worden bereikt en kunnen meedoen aan activiteiten gericht op ontmoeting en zingeving in de buurt, zoals verder uitgewerkt in artikel 5 lid 1 onder c;
 - IV. Het zorgen voor bruisende buurtcentra en speeltuinen, zoals verder uitgewerkt in artikel 5 lid 1 onder d.
- b. Het Integraal samenwerken (formeel en informeel) met alle aanbieders voor de drie sporen (Sociale basis, Basiszorg en Aanvullende zorg) conform het Utrechts model (annex 1), zoals nader uitgewerkt in artikel 5 lid 2.
- c. Naast het uitvoeren van de taken zoals bedoeld in lid 1 a en b verlangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat hij zich inspant om het beleid en de uitvoeringskracht van de Basistaken te verbeteren en door te ontwikkelen, zoals nader uitgewerkt in artikel 5 lid 3.

4.2 In aanvulling op het leveren van de Basistaken zoals bedoeld in lid 1 kan Opdrachtgever er gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor kiezen om de in artikel 6 genoemde Plustaken toe te voegen aan de opdracht Welzijnswerk in de Wijk, een en ander conform de stappen zoals opgenomen in artikel 9.

4.3 Naast het uitvoeren van de taken zoals bedoeld in lid 1 en 2 kan Opdrachtgever er gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor kiezen om de in artikel 7 genoemde Ontwikkeltaken toe te voegen aan de opdracht Welzijnswerk in de Wijk, een en ander conform de stappen zoals opgenomen in artikel 9.

4.4 Bij de uitvoering van de in lid 1 tot en met 3 genoemde Diensten werken Opdrachtgever en Opdrachtnemer in partnerschap samen.

4.5 Buiten de scope van de opdracht valt in ieder geval:

- het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning, waarvoor Opdrachtgever een separate overeenkomst zal sluiten met een nader te bepalen uitvoeringspartner;
- het bieden van toegankelijke informatie over de Sociale Basis, waarvoor Opdrachtgever een separate overeenkomst zal sluiten met een nader te bepalen uitvoeringspartner;
- het bieden van sociaal raadsliedenwerk, waarvoor Opdrachtgever een separate overeenkomst zal sluiten met een nader te bepalen uitvoeringspartner;
- het bieden van hulp bij financiën en administratie door vrijwilligers, waarvoor Opdrachtgever een separate overeenkomst zal sluiten met een nader te bepalen uitvoeringspartner;

- het bieden van jongerenwerk in de Sociale Basis, waarvoor Opdrachtgever een subsidierelatie heeft met een aanbieder van het jongerenwerk;
- het verzorgen van activiteiten in de Sociale Basis door formele en informele uitvoerders, waaronder bewonersinitiatieven, waarvoor Opdrachtgever verschillende overeenkomsten en subsidierelaties is aangegaan;
- het leveren van de Buurtteamorganisatie Jeugd en Gezin, waarvoor Opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten met een buurtteamaanbieder;
- het leveren van generalistische Basiszorg en de toegang tot aanvullende zorg aan individuele inwoners van de stad Utrecht die ouder zijn dan 18 jaar en geen minderjarige kinderen hebben, waarvoor Opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten met een buurtteamaanbieder;
- het leveren van een kwalitatief sterk, veilig en toegankelijk sportaanbod voor iedereen, waarvoor Opdrachtgever een overeenkomst zal sluiten of heeft gesloten met een aanbieder;
- het leveren van Aanvullende zorg, waarvoor Opdrachtgever overeenkomsten heeft gesloten met diverse zorgaanbieders.

5 Basistaken

5.1 De Opdrachtnemer werkt aan het **versterken van gemeenschapskracht**, met als deeltaken:

- a. Het bijdragen aan een sterke gemeenschap in buurten en wijken waarin inwoners zich met elkaar verbonden voelen, prettig kunnen samenleven en naar elkaar omkijken. De opdrachtnemer bereikt en betreft inwoners om hen te faciliteren in het opbouwen van een gemeenschap en hen aan te moedigen zich voor elkaar in te zetten door middel van de inzet van 'buurtverbinders'.

De opdrachtnemer stimuleert, ondersteunt en verbindt bewonersinitiatieven vanuit gelijkwaardigheid en hun kennis en kunde om zich actief in te zetten voor elkaar en de buurt. In afstemming met andere partijen (inclusief gemeente) die hier een rol in vervullen. Het eigenaarschap blijft bij de inwoners liggen die het initiatief hebben genomen. Vanuit gelijkwaardige samenwerking is het aan hen beide om een goede afweging te maken wat de invulling en intensiteit is van de ondersteuning en hierbij wordt het principe ongelijk investeren voor gelijke kansen toegepast. Het gaat hierbij om initiatieven die ontmoeting, hulp aan elkaar en verbinding in de buurt en wijk versterken. Voorbeelden hiervan zijn dat Opdrachtnemer inwoners stimuleert om (een stukje van) het beheer van een speeltuin op te pakken, een gezamenlijk buurtnetwerk (met voorzorg) op te zetten, een lief en leedstraat op te zetten, de wijk te vergroenen of startende initiatieven verbindt aan relevante inwoners, betaalde beroepskrachten, initiatieven of plekken in de buurt.

De Opdrachtnemer ziet wat er in de samenleving speelt en kent de mensen van de buurt of wijk doordat hij zichtbaar en agendaloos aanwezig is (presentie) in de buurt en weet hierdoor wat voor hen echt belangrijk is. Opdrachtnemer geeft signalen met betrekking tot de ontwikkelingen die hij waarneemt bij inwoners en gemeenschappen door aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer daagt gemeenschappen uit om zich te blijven ontwikkelen en heeft goed zicht op de netwerken, (potentieel) actieve inwoners en activiteiten in de wijk. Enerzijds om ervoor te zorgen dat inwoners aansluiting vinden bij passende activiteiten en betekenisvolle ontmoeting opdoen. Anderzijds om samen met andere betrokkenen (organisaties/ondernemers/initiatieven) zorg te dragen voor een verstevigde infrastructuur, vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het omzien naar elkaar.

De Opdrachtnemer beschikt over vindingrijkheid op het gebied van het bereiken van krachtige inwoners om hen bij te laten dragen aan hun buurt of andere gemeenschappen. Het doel van de opdrachtnemer is inwoners en bewonersinitiatieven te stimuleren hun eigen kracht te vinden en die te activeren. Waardoor de inzet van de opdrachtnemer kleiner of overbodig wordt.

De opdrachtnemer handelt proactief en maakt samen met partners, waaronder de gemeente, de afweging of tijdelijk extra inzet in nieuwbouw buurten, omdat hier nog geen sprake is van (bestaande) sociale structuren en sommige buurten dicht worden bebouwd met veel verschillende gebruikers. Met als doel ook in deze buurten 'een basis te bieden' zoals beschreven in het uitvoeringsprogramma Ongelijk Investeren voor gelijke kansen.

De opdrachtnemer werkt samen met bewonersinitiatieven, bewonersorganisaties en relevante partners in de stad. Opdrachtnemer legt dwarsverbanden tussen de verschillende leefgebieden van inwoners en werkt met de relevante partijen samen. De opdrachtnemer gaat mee in de digitale ontwikkeling om inwoners die nog niet worden bereikt te betrekken. Door deze digitale middelen in te zetten verlaagt Opdrachtnemer de drempel voor inwoners om in contact te komen met buurtverbinders en andere buurtbewoners.

De opdrachtnemer geeft zelf het goede voorbeeld en verankert inclusie zowel in het zijn van een afspiegeling van de stad in de organisatie als dat er in het dagelijks werk wordt ingezet op dat Utrechters zichzelf kunnen zijn, iedereen mag meedoen aan activiteiten, in gelijke gevallen gelijk behandeld worden en gelijke kansen hebben. Hiervoor wordt ook in de ondersteuning van bewonersinitiatieven het belang van inclusie en diversiteit overgebracht en worden initiatiefnemers hierin ondersteund waar nodig. Hierbij is er extra inzet op Utrechters in een gemarginaliseerde positie en wordt hun geluid opgehaald en de signalen hierover worden gedeeld met partners en opdrachtgever.

- b. De Opdrachtnemer draagt bij aan een sterke pedagogische (sociale) basis in buurten en wijken waarin kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen, ouders worden ondersteund in de opvoeding en kinderen veilig en prettig kunnen spelen in de buurt.

Een stevige pedagogische (sociale) basis is stimulerend voor kinderen in hun ontwikkeling en is ondersteunend voor ouders bij het opvoeden. De Opdrachtnemer richt zich hierbij in principe op kinderen tot twaalf jaar. Voor de leeftijdscategorie tien tot veertien jaar werkt de organisatie vanuit een gedeelde visie nauw samen met de jongerenwerkorganisatie. Dit zijn geen harde leeftijdsgrenzen, het belang van een goede doorgaande lijn voor de doelgroep heeft prioriteit.

De Opdrachtnemer levert een bijdrage aan veilig en prettig samenleven en spelen voor kinderen door in de buurten aanwezig te zijn om het samen zijn en spelen te begeleiden en ontmoetingen tussen kinderen te stimuleren. Naast dat elkaar ontmoeten en spelen leuk is voor kinderen, is het ook belangrijk in hun ontwikkeling. Kinderen leren andere kinderen kennen en leren belangrijke sociale vaardigheden. Opdrachtnemer stimuleert en sluit aan op initiatieven van ouders en kinderen of organiseert deze zelf ter versterking van het (speel- en beweeg) klimaat in de openbare ruimte en bij ontmoetingsplekken. Voorbeelden hiervan zijn het organiseren van activiteiten op pleintjes in de stad of het organiseren van activiteiten in een buurtcentrum of speeltuin. Als de activiteiten met eten en drinken is, heeft gezond aanbod de voorkeur om het aanleren van gezonde leefgewoonten bij jonge kinderen te bevorderen en ouders hierbij te ondersteunen.

De Opdrachtnemer draagt in beperkte mate bij aan collectief aanbod op specifieke thema's die spelen in de samenleving, zoals echtscheidingen. Denk hierbij aan het opzetten van groepen in een pilotfase. De extra inzet boven op de inzet vanuit de basistaak is verder uitgewerkt bij de beschrijving van de plustaken in artikel 6.

De Opdrachtnemer is ter versterking van de aanwezigheid in de fysieke wereld, ook actief in de digitale wereld van kinderen. En is goed vindbaar en laagdrempelig te benaderen. Het leven van kinderen speelt zich steeds meer ook online af, dit kan zowel een positief als negatief zijn voor het welzijn van kinderen. Denk aan toegang tot informatie en educatie, sociale interactie, creatieve ontwikkeling of entertainment, maar ook negatieve impact op gezondheid, verslaving, achterblijvende sociale, lichamelijke en mondelinge vaardigheden, online criminaliteit of online grensoverschrijdend gedrag. Opdrachtnemer heeft kennis van deze onlinewereld en kan aansluiten op deze belevingswereld.

De Opdrachtnemer versterkt en ondersteunt ouders in de (digitale) opvoeding van hun kinderen waarbij Opdrachtnemer de afweging maakt of de ondersteuningsvraag passend is binnen de Sociale basis of al dan niet passender bij andere Partners en/of aanbieders. Opdrachtnemer werkt vanuit een gelijkwaardige relatie samen met ouders om zo over en weer kennis en ervaring te kunnen uitwisselen zodat kinderen zo goed mogelijk worden ondersteund in het opgroeien. Opdrachtnemer doet dit door initiatieven van ouders op het gebied van opvoeding te stimuleren en te ondersteunen. En door de verschillende initiatieven aan elkaar te verbinden. Een voorbeeld hiervan is het ondersteunen van de oudercafés, waarin ouders opvoedingsvraagstukken bespreken. Daar waar er nog geen initiatief of aanbod is op het gebied van opvoedingsvraagstukken is de opdracht dit aanbod met inwoners te organiseren. Daar waar mogelijk wordt de organisatie in de loop van de tijd overgedragen aan inwoners.

De Opdrachtnemer coördineert de Vreedzame wijk. Waarmee een bijdrage wordt geleverd aan de gezamenlijke pedagogische visie, taal en aanpak volgens de visie Vreedzaam. Met als doel dat kinderen, hun ouders en wijkbewoners ieder op hun eigen wijze een bijdrage kunnen leveren aan de democratische samenleving. Bijvoorbeeld door open te staan voor verschillen tussen mensen, onderling conflicten op te lossen en te participeren in de samenleving. Hiervoor stelt Opdrachtnemer (per wijk) een coördinator aan, die in afstemming met stichting Vreedzaam de vreedzame activiteiten in de wijk coördineert. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de verbinding met de Vreedzame school, het geven van voorlichting en het trainen van inwoners in de Vreedzame Wijk methodiek.

De Opdrachtnemer verbindt en werkt samen met andere contacten uit de leefomgeving van kinderen, zoals het onderwijs (met name de Brede School), cultuur en sport. Dit doet Opdrachtnemer op plekken waar kinderen zijn, zoals op school, op straat of in de (beheerde) speeltuin. Hierbij is het uitgangspunt juist die kinderen te bereiken die dit het meest nodig hebben volgens de uitgangspunten van Ongelijk investeren voor gelijke kansen. Met als doel de veerkracht bij kinderen te vergroten en (gezamenlijk) te voorkomen dat problemen ontstaan en terugkomen (denk hierbij aan mentale weerbaarheid (ook online), polarisatie, voorkomen van criminaliteit) en beginnende problematiek in goede banen te leiden. Een verder te ontwikkelen inzet is de samenwerking met het onderwijs en met name het Tienerwerk op het primair onderwijs, zie ook artikel 6.

- c. De Opdrachtnemer draagt eraan bij dat inwoners in kwetsbare situaties worden bereikt en kunnen meedoen aan activiteiten gericht op ontmoeting en zingeving (in de buurt). Met als doel een betere kwaliteit van leven en een bijdrage aan de inclusieve stad die Utrecht wil zijn. Met inwoners in kwetsbare situaties worden de inwoners bedoeld in het 'Uitvoeringsprogramma Ongelijk investeren voor gelijke kansen (2024-2025)'. Ook inwoners in een kwetsbare situatie kunnen en willen een maatschappelijke bijdrage leveren. Al zal deze bijdrage maatwerk zijn en in de ene fase groter zijn dan de andere fase. Het is aan de opdrachtnemer om deze inwoners niet alleen als vragende, maar waar mogelijk, ook als de dragende inwoners te zien en benaderen.

De Opdrachtnemer bekijkt samen met de inwonerinwoner of verbinding aan bestaande groepen, verenigingen of activiteiten, andere inwoners, ontmoetingsplekken in de wijk of ondersteuning van eigen netwerk of (zorg) partners nodig is.

De Opdrachtnemer organiseert laagdrempelige inlopen en/of 'huiskamerbijeenkomsten'. Met als doel de drempel voor inwoners te verlagen om een eerste stap te zetten in het zoeken van contact en het vergroten van hun netwerk en het vinden van hulp en ondersteuning. Een voorbeeld hiervan is het organiseren van de buurtkoffies in de buurtcentra.

De Opdrachtnemer levert met onder andere de inzet van welzijnscoaches een bijdrage aan het actief individueel bereiken van kwetsbare inwoners om hen toe te leiden naar het collectief (groepsactiviteiten, buurthuis, bewonersinitiatief, de 'gezamenlijke starts' die worden georganiseerd met samenwerkingspartners vanuit de sociale basis en basiszorg). Te denken valt aan Welzijn op Recept en het in afstemming met woningcorporaties bezoeken van sociale woningbouwcomplexen (voor ouderen en gemengd wonen complexen). Met als doel van het tweede voorbeeld dat inwoners geïnformeerd zijn over de welzijnsvoorzieningen in hun buurt of wijk en de drempel om gebruik te maken van deze voorzieningen te verlagen. Dit hoeft de opdrachtnemer niet altijd zelf te doen, bij voorkeur gebeurt dit door organisaties vanuit de gemeenschappelijke sociale basis, zoals de partners gefinancierd vanuit de Brugfunctie binnen de regeling Vrijwillige inzet voor elkaar (2025).

De Opdrachtnemer zorgt voor groepsactiviteiten voor kwetsbare inwoners die zelf niet in staat zijn hierin initiatief te nemen. Zoals inwoners met GGZ problematiek en kwetsbare senioren. Met als doel inwoners een kans te geven betekenisvolle verbindingen aan te gaan, zich te ontwikkelen en mee te doen. Opdrachtnemer organiseert deze groepsactiviteiten altijd samen en in samenspraak met partners en/of inwoners(initiatieven) in de wijk, op een locatie die beschikbaar en het meest passend is. Dit kan ook in een wooncomplex zijn. Waar mogelijk is de opdrachtnemer alleen de aanjager en wordt de activiteit voortgezet door inwoners(initiatieven). Waarbij het doel van de activiteiten ontmoeting en/of zingeving is. Als middel kan bijvoorbeeld worden gekozen voor activiteiten op het gebied van het zorgen voor de (natuurlijke) omgeving, voor andere mensen of voor dieren.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor warme toeleiding van inwoners met wie hij in contact komt naar groepsactiviteiten in de (gemeenschappelijke) sociale basis. Met als doel dat inwoners worden verbonden aan een passende activiteit en daar ook daadwerkelijk 'terecht komen'. Opdrachtnemer geeft hierbij voorrang aan inwoners in een kwetsbare positie. Bijvoorbeeld mensen die minder makkelijk aansluiten in een groep of moeite hebben zelf een sociaal netwerk op te bouwen.

De Opdrachtnemer draagt gezamenlijk met de buurtteams bij aan de doelstelling dat kwetsbare inwoners meer mee kunnen doen. Hierbij richten buurtteammedewerkers zich op de individuele ondersteuning van inwoners met hulpvragen. De buurtverbinders dragen bij aan het versterken van de sociale verbindingen in de buurt, maar voeren geen taken uit op het terrein van de basiszorg (buurtteams) en aanvullende zorg. De afbakening van verantwoordelijkheden en taken is nooit helemaal sluitend, tussen de verschillende opdrachten bestaat enige overlap. Dit 'tussengebied' biedt ruimte aan de verschillende betaalde beroepskrachten om in onderlinge afstemming te doen wat nodig is.

- d. Het zorgen voor bruisende buurtcentra en speeltuinen: De opdrachtnemer draagt zorg voor een buurtcentrum dat mogelijkheden biedt om mee te doen, ongeacht iemands achtergrond, mogelijkheden of beperkingen. Met de buurtcentra wordt de eigen kracht van inwoners versterkt en verbindingen in wijken en buurten gefaciliteerd.

Opdrachtnemer biedt een ontmoetings- en activiteitscentrum voor alle inwoners, met een huiskamer voor ontmoeting, ruimtes voor activiteiten, met diverse faciliteiten zoals de mogelijkheid om samen te eten, een leestafel en een uitgiftepunt voor koffie en thee. Gastvrijheid en je welkom voelen betekent rekening houden met alle bezoekers. Een voorbeeld hiervan is dat mensen die roken dit doen op een plek waar anderen er geen last van hebben en de activiteit of het gebouw rookvrij kunnen betreden. Ook in het aanbod van eten en drinken is altijd een aantrekkelijke gezonde optie aanwezig naast eventueel een ongezonde optie. Waar passend heeft de opdrachtnemer oog voor het bevorderen van bewegen.

De opdrachtnemer zorgt in samenwerking met de eigenaar en/of de gemeentelijke afdeling Vastgoedexploitatie (VGE) voor bruisende buurtcentra in de wijk die laagdrempelig, schoon, veilig en gastvrij zijn en waar iedereen welkom is. Hiertoe vult opdrachtnemer het sociaal beheer van de 24 buurtcentra en 2 buurtkamers in medebeheer (zie voor het overzicht de bijlage) met sociaal beheerders en zoekt afstemming en samenwerking met de zelfbeheerde buurtcentra om tot een gezamenlijk aanbod te komen dat past bij de behoeften van de wijk.

De gemeente Utrecht stuurt op efficiënt ruimtegebruik van maatschappelijke accommodaties en op het beter benutten van m2 voor welzijnsactiviteiten in bestaande accommodaties. Ook zet de gemeente in op het slimmer en gecombineerd programmeren van deze accommodaties om een bundeling van functies en activiteiten in de bestaande ruimtes mogelijk maken. Aan opdrachtnemer wordt gevraagd om een actieve bijdrage te leveren aan het zo efficiënt mogelijk gebruik van ruimtes in de wijk. Daarbij dient de nadruk te liggen op het realiseren van een divers en toegankelijk activiteitenprogramma in de wijk. Opdrachtnemer wordt gevraagd nadrukkelijk samenwerking te zoeken met andere partners van de gemeente en zo een bijdrage te leveren aan een efficiëncyslag op het gebruik van ruimte.

De opdrachtnemer geeft het sociaal beheer zoveel mogelijk vorm samen met inwoners en stimuleert dat inwoners een grotere rol gaan spelen en meer zeggenschap krijgen om allerlei initiatieven te ontplooiën. Naast dat deze beweging bijdraagt aan meer eigenaarschap bij bewoners, is het doel tevens dat er meer ruimte is voor buurtverbinders om het buurthuis te verlaten en aanwezig te zijn elders in de buurt.

Onder het sociaal beheer vallen ten minste de volgende activiteiten:

- I. Realiseren huiskamers: huiskamers voor en door bewoners in buurtcentra, waarin iedereen welkom is en zich prettig kan voelen. In ieder buurtcentrum is een huiskamer aanwezig waar bewoners kunnen binnenlopen zonder een drempel te ervaren.
- II. Gastgeverschap: samen met vrijwilligers geeft Opdrachtnemer het gastgeverschap vorm van de buurtcentra. De host bewaakt de sfeer, heeft contact met de gebruikers, wijst hen de weg in de buurtcentra en ontvangt hen warm.
- III. De Driehoek: Opdrachtnemer organiseert en coördineert het overleg met de Driehoek: elk buurtcentrum heeft een goed functionerend driehoeksoverleg om de gezamenlijke missie en doelen van de buurtcentra vast te stellen en samen invulling te geven aan het beheer van het buurtcentrum.
- IV. Sturingsinstrument: Opdrachtnemer maakt jaarlijks in afstemming met de Driehoek per buurtcentrum een ontwikkelplan met de doelstellingen van het buurtcentrum. Met daarin in ieder geval opgenomen de resultaten over de tegenprestatie.
- V. Activiteitsaanbod: Opdrachtnemer stimuleert een vol en gevarieerd activiteitenaanbod in de buurtcentra en stuurt hierbij op een mix van gebruikersgroepen. Instrument hierbij is de (voorkeurs-)planning (jaarplanning met vaste gebruikersgroepen) per buurtcentrum gemaakt samen met de gebruikers.
- VI. Profileren: Opdrachtnemer draagt samen met de gemeente bij aan het verbeteren van de herkenbaarheid en bekendheid van de buurtcentra. Het betreft de interne en externe communicatie van de activiteiten op locatie en de herkenbaarheid van de locatie.
- VII. Vrijwillige inzet: Opdrachtnemer stimuleert vrijwillige inzet door bewoners binnen de buurtcentra. Onder andere via de tegenprestatie van gebruikers van de buurtcentra.

- VIII. Begeleiden vrijwilligers: Opdrachtnemer ondersteunt en begeleidt vrijwilligers in de buurtcentra zodat ze voldoende toegerust zijn om hun rol binnen het buurtcentrum te vervullen.
- IX. Buurthuizen naar zelfbeheer: Opdrachtnemer neemt een actieve houding aan richting bewoners die (onderzoeken) een buurthuis in zelfbeheer te willen nemen. Hierin speelt opdrachtnemer een aanjagende en ondersteunende rol ten opzichte van initiatiefnemers. Door gezamenlijk te onderzoeken wat de constructie kan zijn van medebeheer naar zelfbeheer.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor een situatie waarin speeltuinen levendige plekken zijn, waar speeltuinorganisaties slagvaardig kunnen handelen en actieve bewoners met professionele ondersteuning activiteiten kunnen organiseren. Met het [beleidskader beheerde speeltuinen 'Speelruimte maken we samen'](#) (2017) is het beheer sterk vereenvoudigd en per speeltuin in één hand teruggebracht. Hiernaast staan in het beleidskader en de beleidsregel beheerde speeltuinen de gewenste kwaliteitscriteria én de juridische en financiële voorwaarden die nodig zijn voor het beheer.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor het sociaal beheer van 8 speeltuinen in medebeheer (Anansi, de Bloesem, de Duizendpoot, Gagelsteede, Kameleon, de Klein Dom, de Watertoren, Voorn) die niet verzelfstandigd zijn. Dit op basis van de kwaliteitscriteria van de [beleidsregel beheerde speeltuinen](#) en de financiering vanuit deze regeling.

De Opdrachtnemer stimuleert het proces van verzelfstandiging van speeltuinen in samenwerking met de vereniging Dwarsverband en versterkt hiermee de gemeenschapskracht in de buurt. Dit gebeurt met aandacht voor maatwerk en eigen tempo. In de Beleidsregel Beheerde speeltuinen gemeente Utrecht is opgenomen dat speeltuinen in medebeheer in Utrecht ~~recht~~ hebben op verzelfstandiging (het in zelfbeheer nemen van een speeltuin).

De Opdrachtnemer draagt zorg voor speeltuinen die ondersteunen bij gezonde leefgewoonten. Gezond eten en drinken wordt aantrekkelijker gepresenteerd dan ongezonde opties. Speeltuinen hebben (zo mogelijk) schaduwplekken en brengen het belang van zonnebrandcrème onder de aandacht op zonnige dagen. Speeltuinen zijn rookvrij: roken gebeurt op enige afstand en buiten het zicht zodat bezoekers het terrein rookvrij kunnen betreden.

- 5.2 De Opdrachtnemer werkt integraal samen (formeel en informeel) met Opdrachtgever (waaronder de afdeling Werk & Inkomen), de aanbieders voor de drie sporen (sociale basis, basiszorg en aanvullende zorg) conform het Utrechts model (annex 1) en andere relevante aanbieders in de gemeente Utrecht.
- 5.3 Naast het uitvoeren van de taken zoals bedoeld in 5.1 en 5.2 verlangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat hij zich inspant om het beleid en de uitvoeringskracht van de Basistaken te verbeteren en door te ontwikkelen aan de hand van de volgende taken:
 - a. Buurt- en wijkgericht werken:
 - I. Opdrachtnemer spant zich, onder andere als onderdeel van de Wijkalliantie+, in om per wijk samen met Opdrachtgever, andere partners, andere partijen in de wijk en inwoners van de wijk te komen tot procesafspraken ten behoeve van een gezamenlijke wijkaanpak met geprioriteerde wijkopgaven en concrete doelen. Opdrachtgever geeft hiervoor een stedelijk kader mee. De wijkaanpak, die betrekking heeft op 10 wijken, kent een cyclus van 3 jaar en elk jaar wordt voor 3 of 4 volgende wijken het traject om te komen tot een gezamenlijke wijkaanpak opgestart.
 - II. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het betrekken van bewonersinitiatieven aan de juiste tafels bij het buurt- en wijkgericht werken zoals de Wijkalliantie+. De ene keer gaat het om in

het inbrengen van wat de gemeenschappelijke sociale basis partner kan betekenen, de andere keer om hen een plek te geven aan tafel of het inbrengen van hun perspectief.

b. Ongelijk investeren:

Met ongelijk investeren wordt bedoeld dat, met het oog op het bevorderen van kansengelijkheid en het verkleinen van (gezondheids)verschillen, verhoudingsgewijs meer inzet wordt gericht op bepaalde wijken en doelgroepen. Opdrachtnemer spant zich in om samen met Opdrachtgever een gezamenlijke manier van leren, bijsturen en verantwoorden (naar meer resultaatafspraken) te ontwikkelen om het opgetelde effect van ongelijk investeren te kunnen volgen en hierover vervolgens afspraken te maken. Opdrachtnemer ondersteunt en participeert in het onderzoeken, in afstemming met medische en sociale partners, van de samenhang tussen de inzet waardoor uitvoeringspartners elkaar aanvullen en versterken en inzet niet dubbelt of perverse prikkels creëert in relatie tot ongelijk investeren of de beweging naar voren.

c. Informatievoorziening:

- I. Opdrachtgever heeft het voornemen om de informatievoorziening waarmee inwoners, beroepskrachten en vrijwilligers worden gefaciliteerd in het vinden van de weg naar beschikbare ondersteuning opnieuw in te richten. Opdrachtnemer denkt met Opdrachtgever mee over de (her)inrichting van deze informatievoorziening. Vooruitlopend op de definitieve (her)inrichting van de informatievoorziening, werkt Opdrachtnemer mee aan een alternatief om te komen tot zo een goed mogelijke informatievoorziening.
- II. Opdrachtnemer ondersteunt en participeert samen met andere Partners in het onderzoeken wat nodig is om ervoor te zorgen dat inwoners van de stad Utrecht zich gemakkelijker en vaker wenden tot de sociale basis met hun vragen, waarbij wordt geborgd dat zij worden doorgeleid naar de juiste partij.

d. Gemeenschapskracht:

Met het oog op het versterken van Gemeenschapskracht in de gemeente Utrecht wordt gewerkt aan een volwaardige positie voor inwoners, informele partners en (sport)verenigingen die een buurthuis achtige functie vervullen voor bewoners van de wijk (zijnde meer dan de eigen leden). Visie en de operationalisering hiervan door middel van het gebruik maken van specifieke methodieken, het in huis hebben van de benodigde competenties en houding en gedrag van Opdrachtnemer richting inwoners en informele partners en de hiervoor bedoelde sportverenigingen, spelen een belangrijke rol bij het werken aan en bewerkstelligen van een volwaardige positie. Opdrachtnemer spant zich in om samen met andere partners houding en gedrag van de uitvoerende organisaties op het gebied van basiszorg en welzijn (in de samenwerking) met inwoners en informele partners te verbeteren en hiervoor concrete te doen. De leidende principes uit de Nota Samen Stad Maken voor houding en gedrag van ambtenaren dienen hiervoor als inspiratie.

e. Groepsgericht werken:

Met het oog op de beweging naar groepsgericht werken en de samenwerking tussen sociale basis, basiszorg en aanvullende zorg, spant Opdrachtnemer zich in om de samen met de partners nog nader te bepalen invulling van de coördinatie op het groepsgericht werken in de sociale basis (uitvoeringseis 16) uit te voeren en barrières voor samenwerking weg te nemen. Opdrachtnemer spant zich tevens in om samen met andere partners het collectief werken verder te ontwikkelen. Waaronder het in samenwerking met ouders en partners zoals de JGZ, het onderwijs, het jongerenwerk en het buurtteam collectief aanbod ontwikkelen op specifieke thema's die spelen in de samenleving, zoals ondersteuning bij scheiden, mentale gezondheid en prestatiedruk. Verder ontwikkelt Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever indicatoren om

de beweging naar groepsgericht werken te kunnen monitoren en formuleren zij daarvoor samen concrete doelen.

f. Sturingsinformatie:

Opdrachtnemer werkt samen met Opdrachtgever uit welke informatie Opdrachtgever en andere partners nodig hebben voor het gezamenlijk sturen op de stedelijke opgaven, de wijkopgaven, de inzet van groepsgericht werken en de beweging naar voren. Opdrachtnemer vertaalt dit samen met Opdrachtgever in inhoudelijke en procesafspraken over registratie, uitwisseling, analyse en duiding van benodigde gegevens. Uitgangspunt daarbij is dat de administratieve lasten zo laag als mogelijk worden gehouden.

g. Digitalisering en Informatie-uitwisseling:

- I. De gemeente Utrecht streeft naar een toekomstbestendig zorg- en welzijnsaanbod dat zowel betaalbaar als breed toegankelijk is. Technologie kan hieraan bijdragen. Opdrachtnemer integreert digitale en hybride ondersteuning in de dienstverlening en haar beleid en werkt hierin samen met de gemeente en andere relevante partijen en netwerken. Met als doel een efficiency slag te slaan om adequaat in te kunnen spelen op de schaarste in het sociaal domein in geld, arbeidscapaciteit en ruimte. Digitale inclusie vormt hierbij een belangrijk uitgangspunt. Het gebruik van digitale en hybride ondersteuning biedt kansen om welzijnsprocessen te optimaliseren en onze inwoners effectiever te versterken in hun zelfredzaamheid en te ondersteunen in hun welzijn en gezondheid. De inzet van digitale middelen biedt bovendien mogelijkheden voor het vergroten van de impact op het gebied van ondersteuning. De rol van data wordt steeds belangrijker bij de monitoring en evaluatie en de opkomst van AI-toepassingen biedt nieuwe mogelijkheden voor zowel effectievere bedrijfsvoering als verbeterde dienstverlening.
- II. Opdrachtnemer verkent samen met Opdrachtgever in welke situaties en onder welke voorwaarden, welke informatie over cliënten of deelnemers tussen partners gedeeld kan worden. In deze context verkent Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever ook de mogelijkheid dat partners in eenzelfde applicatie informatie registreren over de geboden ondersteuning. In geval van registratie van informatie over ondersteuning in een applicatie worden de daarover te maken afspraken door Opdrachtnemer en de andere partners vertaald naar aanvullende overeenkomsten over gegevensuitwisseling.

h. Sociaal beheer door vrijwilligers:

Opdrachtnemer werkt daar waar mogelijk toe naar vermindering sociaal beheer door betaalde beroepskrachten naar sociaal beheer door vrijwilligers gedurende de openstelling.

i. Monitoringsinstrument maatschappelijke impact buurtcentra:

De opdrachtnemer ontwikkelt samen met Opdrachtgever en partners een voor de locaties gebruiksvriendelijk monitoringsinstrument, om te kunnen volgen wat de maatschappelijke impact is van de buurtcentra.

6 Plustaken

- 6.1 In aanvulling op de Basistaken zoals bedoeld in artikel 5 kan Opdrachtgever er gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor kiezen om de volgende Plustaken (al dan niet tijdelijk) toe te voegen aan de opdracht Welzijnswerk in de wijk, mits er voldoende (extra) budget is en de toe te voegen Plustaken passen binnen het in de kaderbrief opgenomen indicatieve budget:

a. Inzet op het versterken van gemeenschapskracht:

- I. Voor bewoners in nader te bepalen sociale woningbouwcomplexen. Opdrachtnemer biedt voor ouderencomplexen, gemengd wonen complexen en sociale woningbouwcomplexen (in ongelijk investeren buurten) in samenwerking met wooncorporaties, ouderenzorg,

huisartsen, zorginstellingen en de gemeenschappelijke sociale basis tijdelijk ondersteuning op het gebied van gemeenschapsvorming in het complex en in verbinding met de buurt/wijk. De inzet binnen het complex is een impuls met als doel bewoners te betrekken die zelf eigenaarschap nemen over het versterken van de gemeenschapszin in het complex waar ze wonen.

- II. Door het tegengaan van polarisatie. De opdrachtnemer heeft een coördinatie taak binnen het programma 'Utrecht zijn we samen'. Hiervoor wordt er deelgenomen aan Utrechtse netwerken en activiteiten op het gebied van polarisatie (off- en online), zoals de Utrechtse Online Coalitie, en zijn er medewerkers met extra kennis over radicalisering die hierover een basistraining hebben gevolgd.
- III. Voor bewoners binnen de nieuwe wijk Beurskwartier. De nieuwe wijk Beurskwartier bestaat uit minstens 2.500 woningen (1/3 sociale huurwoningen), 2 parken en 5.000 kantoorplekken. De hoge dichtheid, het ontbreken van een sociale structuur en de menging van zowel functies als doelgroepen in combinatie met het delen van voorzieningen (zoals deelauto's en daktuinen) vragen om een preventieve en proactieve aanpak op sociaal vlak. Opdrachtnemer werkt samen met bewoners en gebruikers van het gebied om onderlinge samenhang, ondersteuning en ontmoeting te stimuleren en het gebruik van alle verschillende collectieve ruimtes aan te jagen en managen. Het precieze takenpakket wordt ingevuld in samenwerking met bewoners en gebruikers en naar de behoefte die er binnen elk bouwblok is.

b. Inzet op het bevorderen van een sterke pedagogische (sociale basis) voor Tieners.

Opdrachtnemer draagt zorg voor en werkt aan het door ontwikkelen van het Tienerwerk in het primair onderwijs samen met, en in relatie tot, andere betaalde beroepskrachten die rond de school actief zijn, zoals Brugfunctionarissen en Brede School-coördinatoren. Tienerwerkers versterken op een beperkt aantal scholen – op basis van ongelijk investeren voor gelijke kansen – de leefwerelden van kinderen: school, vrije tijd, thuis en de digitale wereld. Deze inzet draagt bij aan het versterken van de pedagogische basis rondom het kind in de verbinding tussen school en de tijd voor en naschool. En aan de ontwikkeling van kinderen tot veerkrachtige volwassenen.

c. Inzet op het bevorderen dat volwassenen in kwetsbare situaties kunnen meedoen voor:

- I. Inburgeraars. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de coördinatie en het beheer van het Welkomhuis: Een veilige en bruisende plek waar inburgeraars worden begeleid in hun proces om zich Utrecht eigen te maken. Opdrachtnemer is de schakel tussen verschillende gebruikers van het Welkomhuis en zorgt samen met partners en vrijwilligers voor een goedlopende programmering. Opdrachtnemer zorgt voor de verbindende medewerker(s) die bezoekers van het Welkomhuis (inburgeraars en Utrechters) verwelkomt en hen onderdeel maakt van de stad Utrecht door hen te zien, horen, met hen te bespreken wat nodig is, hen goed doorverwijst of zelf antwoord geeft op de vraag. We zijn voornemens om het Welkomhuis tot en met 2026 voort te zetten. In 2026 wordt besloten over hoe de definitieve aanpak vanaf 2027 eruit komt te zien.
- II. Inwoners met een psychische kwetsbaarheid, een verleden in dakloosheid, niet-aangeboren hersenletsel of een verstandelijke beperking. Opdrachtnemer participeert in het netwerk 'Thuis in je wijk', inclusief de onderzoeken die in het kader van Thuis in je Wijk worden uitgevoerd. De opdrachtnemer draagt (als netwerkpartner van Thuis in je wijk) zorg voor ondersteuningsaanbod en ontmoetingsplekken die zijn opgezet met- en aansluiten bij de behoefte van de doelgroep.
- III. Kwetsbare inwoners die gebruik maken van dagactiviteiten. In 2025 worden de subsidieregelingen in de sociale basis herzien, waaronder de regeling rondom activering van kwetsbare inwoners zoals ouderen, mensen met een fysieke, licht verstandelijk of psychische beperking of langdurig werklozen. Door deze activiteiten kunnen zij meedoen in de samenleving in Utrecht en de dag zinvol invullen. Eén van de mogelijke scenario's van

deze herziening kan zijn dat opdrachtnemer, samen met partners, zorg draagt voor de realisatie van een deel van deze activiteiten.

- IV. Inwoners in een kwetsbare situatie die zelf de weg of richting naar (vrijwilligers)werk of opleiding niet weten te vinden. Opdrachtnemer werkt mee aan en leidt toe naar de Werkwinkels. Opdrachtnemer ondersteunt bezoekers bij vragen die er leven, leidt toe naar taalactiviteiten, draagt bij aan het versterken van het interdisciplinair samenwerken en gezamenlijke casuïstiek bespreking. De samenwerking tussen partners functioneert als een living lab, waar geleerd en ontwikkeld wordt. Medewerkers van Buurtteamorganisatie Sociaal, de Vrijwilligerscentrale en Opdrachtnemer werken samen in de Werkwinkel. De medewerkers actief bij de Werkwinkel zijn getraind in stress sensitief werken.
- V. Inwoners in een kwetsbare situatie in Overvecht. Het uitvoeren van (al dan niet wijkspecifieke) pilot- en verbeter-/vernieuwingstrajecten gericht op de (samenwerking met de aanbieders van) de sociale basis en basiszorg, zoals Tienerwerk, OKé punt Overvecht en de Speel Mee bus en (andere) projecten onder andere in het kader van Samen voor Overvecht.

d. Het zorgen voor bruisende buurtcentra en speeltuinen:

Inzet op de zorg voor bruisende buurcentra en speeltuinen voor de groei van Utrecht. Indien de stad zodanig groeit dat nieuwe buurthuizen nodig zijn, dan worden deze gerealiseerd en aan de opdrachtnemer gevraagd om hier het sociaal beheer en de inzet van Buurtverbinders voor te realiseren. Dit is alleen het geval als uit onderzoek is gebleken dat zelfbeheer geen optie is. Waarbij we vragen aan opdrachtnemer de ontwikkeling richting zelfbeheer te allen tijde te stimuleren.

e. Inzet op passende ondersteuning in de sociale basis voor bewoners met psychosociale klachten door een 'Welzijnscoach'.

- I. Opdrachtnemer coördineert stadsbreed Welzijn op Recept (volwassenen en jeugd), ondersteunt betrokken partijen, versterkt de uitvoering van Welzijn op Recept en de samenwerking tussen de partners op wijk- en op stedelijk niveau. Tevens begeleidt Opdrachtnemer deelnemers naar welzijns- en culturele (collectief georganiseerde) activiteiten om psychosociale klachten te verminderen.
- II. Het actief opzoeken en bereiken van de focusgroepen of de bewoners in de buurten uit het uitvoeringsprogramma Ongelijk Investeren voor Gelijke kansen (OIGK). Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat op wijkniveau minstens jaarlijks wordt afgestemd met relevante samenwerkingspartners over welke locaties of groepen bewoners individueel actief worden opgezocht en bereikt. Om hen te verbinden aan het collectief: hun burens, activiteiten in het buurthuis, groepsaanbod etc. Deze afstemming moet er zorg voor dragen dat de inzet elkaar aanvult en niet overlapt en er overeenstemming is voor welke groep of locatie deze extra aandacht dat jaar nodig is. Dit kan bijvoorbeeld gaan om sociale woningbouwcomplexen. Met als doel de kansenongelijkheid te verminderen en zorgkosten in de toekomst te verminderen.

6.2 In aanvulling op het bepaalde in lid 1 kan Opdrachtgever er gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor kiezen concrete (nader te beschrijven in de kaderbrief) Plustaken verband houdend met de hierna opgesomde beleidsvisies, beleidsnota's, uitvoeringsprogramma's en landelijke akkoorden (al dan niet tijdelijk) toe te voegen aan de opdracht Welzijnswerk in de wijk:

a. Visie

- Nog niet vastgestelde 'Sociale Visie Utrecht 2040'
- Nog niet vastgestelde visie 'Utrecht klimaatneutraal 2025-2050'

b. Beleidsnota's

- Beleidsnota gezondheid 'Samen gezondheidsverschillen verkleinen 2024 - 2027'

- Beleidsnota Inclusie en diversiteit 'Tot je recht komen. Ongemak omarmen voor een inclusief Utrecht 2024 – 2034'
- Beleidsnota Financiële Bestaanszekerheid 'Gelijke kansen voor een zeker bestaan 2024 – 2028'
- Beleidsnota Wmo 'Samen leven, samen zorgen 2024–2034'
- Beleidsnota Werk en re-integratie. 'Met vertrouwen en focus naar een zeker bestaan 2024–2032'
- Beleidsnota 'Samen Stad maken. Geen Utrecht zonder U'
- Sportnota 2017–2020 'Utrecht sportief en gezond'
- Utrechtse Sportagenda 2021
- Toekomstige sportnota 2025–2032; Sport en bewegen, de basis voor een gezond Utrecht!
- Utrechtse Onderwijs Agenda 2024–2027
- Beleidsnota Jeugd 'samen opgroeien, samen opvoeden' jaartal?
- Nota van uitgangspunten 'Met elkaar, voor elkaar – onderdelen van sociale basis en basiszorg 2025–2035' (bijlage 2)

c. Uitvoeringsprogramma's

- Uitvoeringsprogramma 'Ongelijk Investeren voor Gelijke Kansen' jaartal?
- Uitvoeringsprogramma Buurt- en wijkgericht werken 2024–2028
- Uitvoeringsprogramma Vergroten digitale weerbaarheid 2023–2026
- Uitvoeringsplan Eenzaamheid 2023–2026
- Nog niet vastgestelde uitvoeringsprogramma Ouderen
- Nog niet vastgestelde uitvoeringsprogramma Informele Zorg en Mantelzorg

d. Landelijke akkoorden

- Integraal Zorg Akkoord (IZA)
- Hervormingsagenda Jeugd 2023–2028
- Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA)
- Sportakkoord II
- Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (TAZ)
- Wonen, Ondersteuning Zorg en Ouderen (WOZO)

6.3 In de jaarlijks op te stellen kaderbrief geeft Opdrachtgever onder meer aan welke van de Plustaken zoals genoemd in lid 1 en 2 zij voor het komende contractjaar (al dan niet tijdelijk) wenst toe te voegen aan de opdracht Welzijnswerk in de wijk, conform het bepaalde in artikel 9 en met inachtneming van het bepaalde in artikel 8 lid 6 sub a.

6.4 In het op te stellen jaarplan beschrijft Opdrachtnemer onder meer hoe zij invulling geeft aan de uitvoering van de in lid 3 bedoelde Plustaken, conform het bepaalde in artikel 9.

7 Ontwikkeltaken

7.1 Naast het uitvoeren van de Basis- en Plustaken zoals bedoeld in artikel 5 en 6 verlangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat hij zich samen met Opdrachtgever en andere Partners inspent om beleid en uitvoering van de Basistaken en Plustaken doorlopend te verbeteren en door te ontwikkelen, mede om gezamenlijk de beweging naar voren te maken. In aanvulling daarop verlangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat hij zich inspent om bepaalde specifieke onderdelen van de Diensten te verbeteren en door te ontwikkelen aan de hand van concrete en nader overeen te komen Ontwikkeltaken, mits er voldoende (extra) budget is en de toe te voegen Ontwikkeltaken passen binnen het in de kaderbrief opgenomen indicatieve budget.

- 7.2 De inspanningsverplichting van Opdrachtnemer in verband met de Ontwikkeltaken zoals bedoeld in lid 1 houdt in ieder geval verband met de volgende onderwerpen, voor zover relevant voor de uitvoering van de Basistaken en Plustaken:

a. Passende ondersteuning

We willen een samenleving waarin inwoners elkaar kennen, het normaal is om elkaar te helpen en mensen zich verantwoordelijk voelen voor elkaars welzijn. Inwoners zijn veerkrachtig en ondersteunen elkaar vaker binnen de sociale basis om oplossingen te vinden voor vragen. Waar nodig wordt tijdig passende ondersteuning geboden. Betaalde beroepskrachten in de sociale basis, basiszorg en aanvullende zorg zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de ondersteuning aan inwoners in de buurt en wijk en het effectief en doelmatig organiseren daarvan. De professionele zorg is aanvullend op wat inwoners zelf en met elkaar kunnen regelen. Zo kan de professionele zorg beschikbaar blijven voor degenen die dat nodig hebben. Inwoners met een ondersteuningsvraag ervaren dat iedere ingang een goede ingang is voor hun vraag en dat de ondersteuning op maat, tijdig én in samenhang wordt georganiseerd. Opdrachtnemer draagt bij aan het kunnen bieden van passende ondersteuning in de sociale basis door de beweging naar groepsgericht werken in de sociale basis te coördineren en wijk- en buurtgericht met partners de opgaves en inzet te bepalen. Opdrachtnemer heeft zelf ook een voorbeeldfunctie waar het gaat om gezonde leefgewoonten, zoals door fietsenrekken bij de ingang te plaatsen, zelf te fietsen, gezond te eten, (met bewoners) te werken aan de vergroening van (de omgeving van) het buurthuis en actief gebruik te maken van de buitenruimte.

Deeltaken binnen deze ontwikkeltaak zijn:

- I. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de coördinatie van het groepsaanbod in de sociale basis. Coördinatie behelst het bij elkaar brengen van partijen om de uitvoering van groepsaanbod in de sociale basis met elkaar te realiseren met als doel meer passende ondersteuning. Opdrachtnemer dient als aanspreekpunt voor stedelijke en wijkgerichte vragen en om vragen vanuit de basiszorg en aanvullende zorg over (nieuw) groepsaanbod in de sociale basis, indien de vraagsteller geen directe ingang bij een partner in de sociale basis kent. Het kan ook gaan om het bij elkaar brengen van vragen die bewoners stellen aan sociale basis partijen (gemeenschappelijk en institutioneel). Het is aan de opdrachtnemer om samen met de partners in de stad te bepalen wie het groepsaanbod kan leveren. Optioneel kan er gewerkt worden met een opstartbudget voor nieuw aanbod. Bij voorkeur wordt het aanbod gerealiseerd door de gemeenschappelijke sociale basis en vragen zij indien het groepsaanbod succesvol is, hiervoor subsidie aan bij de gemeente. Bij aanvang van de opdracht is de verwachting dat het gaat om ongeveer 10 nieuwe groepen per jaar. Opdrachtnemer spant zich in om samen met andere Partners het Groepsgericht werken verder te ontwikkelen. Verder ontwikkelt Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever indicatoren om de beweging naar Groepsgericht werken te kunnen monitoren en formuleren zij daarvoor samen concrete doelen.
- II. De Opdrachtnemer draagt bij aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de inwoner tussen de drie sporen. Hierbij gaat het om het ondersteunen van inwoners, indien nodig, vanuit zowel de aanvullende zorg, de basiszorg als de sociale basis om aan het normale leven mee te (kunnen blijven) doen. De opdrachtnemer levert de capaciteit om deze bewoners te bereiken en op casusniveau mee te denken. Met als doel dat kwetsbare inwoners met een zorgvraag tijdig passende ondersteuning krijgen vanuit de sociale basis, waar nodig met ondersteuning vanuit de basiszorg of aanvullende zorg. Zo organiseert opdrachtnemer, in nauwe samenwerking met basiszorg een aanvullende zorg en vanuit gezamenlijke verantwoordelijkheid, passende ondersteuning. Een casus

kan zijn een individuele inwoner, maar ook een groep bewoners die een soortgelijke ondersteuningsvraag hebben. Voorbeelden van instrumenten zijn Welzijn op Recept, 'gezamenlijke starts' en wachtlijstanalyses.

Opdrachtnemer is samen met Opdrachtgever onderdeel van de ontwikkeling met de Buurteamorganisatie Sociaal en de Buurteamorganisatie Jeugd en Gezin van een gezamenlijke start in de Wijk met de andere Partners.

b. Integraal Zorg Akkoord (IZA)

Opdrachtnemer heeft een rol in de verbinding tussen de Wijkalliantie+ en het Integraal Zorgakkoord (IZA) door het verder versterken van het opgavegericht werken in de Utrechtse wijken. Daarnaast zien we inzet van Opdrachtnemer aan de tafels rond de IZA-opgaven mentale gezondheid in de verbinding met Thuis in je Wijk en deelname aan het Stedelijk Platform Ouderen.

c. Voorzorgcirkels

Opdrachtnemer zorgt over kennisontwikkeling en –deling van methoden of modellen met betrekking tot het bevorderen dat buurtbewoners elkaar beter weten te vinden om hulp te vragen of aan te bieden. Een voorbeeld hiervan zijn de 'Voorzorgcirkels'. Opdrachtnemer brengt daarnaast daar waar de situatie er om vraagt een koppeling tot stand tussen een bewonersinitiatief met betaalde beroepskrachten. Waardoor er alleen indien nodig hulp wordt geboden vanuit de basiszorg of aanvullende zorg. Deze inzet wordt óók in krachtige buurten tijdelijk gepleegd (zolang hier extra middelen voor zijn) om de beweging naar meer samenredzaamheid en minder beroep op de zorg te ondersteunen.

- 7.3 In de jaarlijks op te stellen kaderbrief geeft Opdrachtgever onder meer aan op welke van de onderwerpen zoals genoemd in lid 2 zij een inspanning van Opdrachtnemer verlangt en in welke mate. Een en ander conform het bepaalde in artikel 9 en met inachtneming van het bepaalde in artikel 8 lid 6 sub a.
- 7.4 In het op te stellen jaarplan beschrijft Opdrachtnemer onder meer op welke manier hij invulling geeft aan de beoogde Ontwikkeltaken conform het bepaalde in artikel 9 en welke inspanning in dat verband wordt verlangd van Opdrachtgever.
- 7.5 Indien gewenst door Opdrachtnemer levert Opdrachtgever ondersteuning bij de uitwerking van de in lid 2 genoemde onderwerpen in de vorm van reflectie en tussentijdse feedback.

8 Bekostiging en facturatie

- 8.1 Opdrachtgever stelt jaarlijks een budget voor de levering van de Diensten aan Opdrachtnemer beschikbaar, conform het bepaalde in dit artikel.
- 8.2 Het in lid 1 bedoelde budget wordt in 12 gelijke maandelijkse termijnen aan Opdrachtnemer betaald. Betaling vindt plaats op de 15e dag van de maand. Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst niet geheel of niet behoorlijk nakomt of is nagekomen, treden Partijen daarover in overleg alsmede over eventueel te nemen maatregelen met betrekking tot de betaling.
- 8.3 Binnen het jaarlijkse budget draagt Opdrachtnemer zorg voor de uitvoering van de Diensten. Het budget omvat alle directe en indirecte kosten die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de Diensten, waaronder (maar niet beperkt tot) kosten voor huisvesting, personeel, woon-/werkverkeer, werk-/werkverkeer, coördinatie en opleidingen.

Partijen nemen hierbij het standpunt in dat de Diensten vrijgesteld zijn van de heffing van btw op grond van artikel 132, lid 1, letter g, BTW-richtlijn 2006 en artikel 11, eerste lid, letter f Wet

op de omzetbelasting juncto artikel 7 en post 29 van bijlage B van het Uitvoeringsbesluit omzetbelasting.

- 8.4 Het jaarlijkse budget wordt door Opdrachtgever vastgesteld conform de processtappen in lid 5 en verder.
- 8.5 In de jaarlijks op te stellen kaderbrief conform artikel 9 lid 3 sub a geeft Opdrachtgever aan wat het indicatieve budget is dat beschikbaar is voor de uitvoering van de Diensten in het komende contractjaar. Partijen bespreken de beoogde inhoud van de kaderbrief in het gesprek dat jaarlijks in juni plaatsvindt conform artikel 9 lid 10 sub a.
- 8.6 Voor de vaststelling van het indicatieve budget voor een contractjaar wordt in uitgangspunt aansluiting gezocht bij het definitief vastgestelde budget van het vorige contractjaar met daarbij een indexering voor loon- en prijsstijgingen, zoals bedoeld in lid 8. Dit budget kan door Opdrachtgever naar boven of naar beneden worden bijgesteld als gevolg van de volgende ontwikkelingen en factoren (niet limitatief):
- a. eventuele aanpassing of aanvulling van de opdracht Welzijnswerk in de Wijk met één of meer Plustaken conform artikel 6 en/of Ontwikkeltaken conform artikel 7;
 - b. groei of krimp van het aantal inwoners in de stad Utrecht;
 - c. groei of krimp van de vraag naar de Diensten;
 - d. een situatie zoals bedoeld in artikel 9 lid 11 sub a jo. lid 13;
 - e. wijzigingen in (landelijke en lokale) relevante wet- of regelgeving of overheidsbeleid als bedoeld in artikel 13 en/of wijzigingen als gevolg van andersoortige (landelijke en lokale) ontwikkelingen, zoals aanpassing van de Rijksbegroting of het gemeentefonds, die leiden tot een substantiële aanpassing van de Overeenkomst (waaronder wijzigingen van scope, randvoorwaarden, bedrijfsvoering, de organisatie van en/of de kwaliteit/inhoud van de Diensten);
 - f. onvoorziene omstandigheden die niet aan Partijen kunnen worden toegerekend.
- 8.7 De indexering zoals bedoeld in lid 6 wordt berekend uit de som van het geprognosticeerde percentage voor het komende jaar ($t+1$) en het verschil tussen het in het voorgaande jaar ($t-1$) geprognosticeerde percentage voor het lopende jaar (t) en het definitieve percentage voor het lopende jaar (t). De percentages zijn verschillend voor de personele kosten en materiële kosten, waarbij de personele kosten voor 90% en de materiële kosten voor 10% worden meegenomen:
- a. Opdrachtgever verhoogt of verlaagt het indicatieve budget voor 90% op basis van het geprognosticeerde en definitieve indexcijfer Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling ("OVA") voor personele kosten van het Centraal Planbureau en gepubliceerd door de Nederlandse Zorgautoriteit;
 - b. Opdrachtgever verhoogt of verlaagt het indicatieve budget voor 10% op basis van de geprognosticeerde en definitieve prijsindexcijfer particuliere consumptie (PPC) voor materiële kosten van het Centraal Planbureau en gepubliceerd door de Nederlandse Zorgautoriteit.
- 8.8 In het jaarlijks op te stellen concept jaarplan conform artikel 9 lid 5 geeft Opdrachtnemer aan op welke wijze hij het indicatieve budget als bedoeld in lid 5 beoogt in te zetten met een passende begroting conform het Format overzicht Fte's en bijbehorende kostprijzen in annex 3. In het Formatieplan dat onderdeel uitmaakt van het jaarplan beschrijft Opdrachtnemer in ieder geval het door Opdrachtnemer in verband met de uitvoering van de Diensten in te zetten personeel op hoofdlijnen uitgesplitst naar Basistaken, Plustaken en Ontwikkeltaken (artikel 4) en uitgedrukt in aantal Fte's en kostprijzen. Voor zover bepaalde activiteiten geen onderdeel zijn van de overheadkosten van Opdrachtnemer en niet kunnen worden uitgedrukt in aantal Fte's en kostprijzen, worden deze activiteitskosten afzonderlijk door Opdrachtnemer in het jaarplan beschreven.

- 8.9 Partijen treden over de inhoud van het concept jaarplan van Opdrachtnemer inclusief de daarbij horende begroting in overleg, zoals bedoeld in artikel 9 lid 6.
- 8.10 Jaarlijks in november stelt de gemeenteraad de programmabegroting voor het volgende jaar vast. Indien deze begroting noodzaakt tot aanpassing van het indicatieve budget voor het komende contractjaar, informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer daarover zo snel mogelijk.
- 8.11 Indien Partijen in het geheel of gedeeltelijk geen overeenstemming bereiken over de inhoud van het concept jaarplan van Opdrachtnemer inclusief de daarbij horende begroting, wordt de escalatieregeling als bedoeld in artikel 26 lid 2 gevolgd. Gedurende het doorlopen van de escalatieregeling is Opdrachtnemer gehouden om de Diensten te continueren in verband met het belang van continuïteit van Diensten conform het bepaalde in artikel 11. In dat geval wordt na het doorlopen van de escalatieregeling als bedoeld in artikel 26 lid 2 gedurende maximaal 12 maanden gecontinueerd onder de voorwaarden van het vorige contractjaar (en het jaarplan over dat jaar) waarbij het definitieve budget van het vorige contractjaar conform lid 7 wordt geïndexeerd.
- 8.12 Indien Partijen overeenstemming hebben bereikt over de inhoud van het concept jaarplan van Opdrachtnemer inclusief de daarbij horende begroting, wordt deze uiterlijk op 1 december definitief vastgesteld door middel van het sluiten van een addendum bij de Overeenkomst waarin naar het definitieve jaarplan wordt verwezen. In het addendum wordt ook het definitieve budget voor het komende contractjaar vastgesteld.
- 8.13 Opdrachtgever kan het definitieve budget voor een contractjaar gedurende dat jaar bijstellen indien sprake is van een substantiële afwijking van 5% of meer van het definitieve budget voor dat contractjaar. Indien Opdrachtnemer meent dat hiervan sprake is, onderbouwt hij in zijn voortgangsrapportage (zie artikel 9 lid 10) aan de hand van een prognose (tijdig) dat en in hoeverre sprake zal zijn van een substantiële afwijking. Partijen gaan aan de hand van deze prognose in gesprek over een eventuele bijstelling. Indien op basis hiervan blijkt dat sprake is van een gegronde substantiële afwijking van 5% of meer van het definitieve budget voor het betreffende contractjaar, zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer in gesprek gaan over aanpassing van het jaarplan en indien nodig het definitieve budget bijstellen en wordt dit in een addendum bij de Overeenkomst vastgelegd. In geval van budgetbijstelling worden ook de maandelijkse termijnbetalingen als bedoeld in lid 2 dienovereenkomstig aangepast. Het voorgaande sluit niet uit dat Opdrachtgever ook met Opdrachtnemer in gesprek kan gaan als sprake is van een afwijking van 5% of minder.
- 8.14 Ten onrechte gedane betalingen gedurende de duur van de Overeenkomst leiden tot ten minste terugvordering van hetgeen onterecht is voldaan, vermeerderd met wettelijke rente en te maken kosten, al dan niet verrekend met nog openstaande dan wel toekomstige facturen.
- 8.15 Als Opdrachtnemer uit hoofde van deze Overeenkomst een positief jaarresultaat behaalt, voegt Opdrachtnemer dit jaarresultaat toe aan zijn Egalisatiereserve. Deze reserve mag maximaal 5% bedragen van het definitieve budget waarop het positieve jaarresultaat betrekking heeft. Indien de Egalisatiereserve het maximum van 5% heeft bereikt en nog steeds sprake is van een positief jaarresultaat, betaalt Opdrachtnemer het meerdere terug aan Opdrachtgever.
- 8.16 Het positieve jaarresultaat van Opdrachtnemer als bedoeld in lid 15 wordt bepaald op basis van de resultante van het verschil tussen de netto omzet en de redelijke bedrijfskosten van Opdrachtnemer, vóór aftrek van rente en belasting. Bij de vaststelling van de redelijke bedrijfskosten van Opdrachtnemer wordt uitgegaan van zo laag mogelijke overheadkosten, waarbij rekening wordt gehouden met Format overzicht Fte's en bijbehorende kostprijzen (annex 3).

- 8.17 Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever in de jaarrekening over de toevoegingen en onttrekkingen aan de Egalisatiereserve. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de naleving van het bepaalde in lid 15 en 16 te controleren en in dat kader bij Opdrachtnemer nadere onderliggende informatie op te vragen en/of deze informatie in te zien. Opdrachtnemer is verplicht volledige medewerking te verlenen aan de hiervoor bedoelde controle en de door Opdrachtgever verzochte informatie te verschaffen.
- 8.18 Partijen kunnen nadere afspraken maken over het instellen en opheffen van bestemmingsreserves met een specifiek doel door Opdrachtnemer. In dat geval rapporteert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in de voortgangsrapportages en de jaarrekening over de toevoegingen en onttrekkingen aan de betreffende reserves.

9 Sturing en rapportage

- 9.1 Partijen nemen bij de uitvoering van de Diensten het Utrechts sturingsmodel (annex 2) en de Nota van Uitgangspunten (bijlage 1) in acht. Als partners sturen Partijen er samen op dat de Diensten worden uitgevoerd binnen de in deze documenten opgenomen kaders en het jaarlijks beschikbare budget. In dit verband wijzen Partijen een contactpersoon en een vervanger aan die de contacten over de (wijze van) uitvoering van de Overeenkomst zullen onderhouden.
- 9.2 Afstemming over en sturing op de uitvoering van de Diensten zoals bedoeld in lid 1 vindt plaats aan de hand van de volgende drie mijlpalen:
- de jaarlijks vóór 1 juli door Opdrachtgever – na input van Opdrachtnemer – op te stellen kaderbrief, zoals nader uitgewerkt in lid 3;
 - het jaarlijks vóór 1 november door Opdrachtnemer – in afstemming met Opdrachtgever – op te stellen concept jaarplan inclusief begroting, zoals nader uitgewerkt in lid 5; en
 - het jaarlijks vóór 1 december door Partijen overeen te komen definitieve jaarplan inclusief begroting, zoals nader uitgewerkt in lid 7.
- 9.3 Na input van Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever jaarlijks een kaderbrief voor het komende contractjaar op, die vóór 1 juli met Opdrachtnemer wordt gedeeld. In deze kaderbrief geeft Opdrachtgever voor het komende contractjaar in ieder geval aan:
- wat het indicatieve budget is dat naar verwachting beschikbaar is voor de uitvoering van de Diensten;
 - welke inhoudelijke kaders en keuzes op stedelijk en op wijkniveau gelden voor de uitvoering van de Basistaken zoals genoemd in artikel 5;
 - welke van de Plustaken zoals genoemd in artikel 6 zij voor het komende contractjaar (al dan niet tijdelijk) wenst toe te voegen aan de opdracht Welzijnswerk in de wijk, alsook welke inhoudelijke kaders en keuzes op stedelijk en op wijkniveau hiervoor gelden; en
 - voor welke Ontwikkeltaken zoals genoemd in artikel 7 lid 2 zij een inspanning van Opdrachtnemer verlangt en in welke mate, waarbij Opdrachtgever per taak aangeeft wat volgens haar de beoogde doelen en resultaten daarvan zouden moeten zijn alsmede welke andere Partners hierbij volgens haar zouden moeten worden betrokken.
- 9.4 Partijen bespreken de beoogde inhoud van de in lid 3 genoemde kaderbrief in het formele gesprek dat jaarlijks in juni plaatsvindt conform lid 10 sub a.
- 9.5 In afstemming met Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer op basis van de kaderbrief jaarlijks een concept jaarplan voor het komende contractjaar op, dat vóór 1 november met Opdrachtgever wordt gedeeld. In dit concept jaarplan geeft Opdrachtnemer voor het komende contractjaar in ieder geval aan:
- op welke wijze hij het indicatieve budget als bedoeld in lid 3 sub a beoogt in te zetten inclusief een Formatieplan en passende begroting conform het Format overzicht Fte's en bijbehorende

kostprijzen (annex 3);

- b. op welke wijze hij beoogt uitvoering te geven aan de Diensten (Basistaken, Plustaken en Ontwikkeltaken) inclusief een beschrijving van de beoogde doelen en resultaten, waarbij Opdrachtnemer:
 - I. prioriteit geeft aan het bieden van ondersteuning aan inwoners die dat het hardst nodig hebben, zoals beschreven in het 'Uitvoeringsprogramma ongelijk investeren voor gelijke kansen'; en
 - II. aandacht besteedt aan de context van de stedelijke opgaves (zoals nu: kansrijk opgroeien, bestaanszekerheid en gezond samenleven) en de ambitie van Opdrachtgever om een gezonde stad te zijn waarin iedereen zich thuis voelt, mee kan doen, rond kan komen en zichzelf kan zijn (inclusief randvoorwaarden en afhankelijkheden);
 - c. specifiek voor de Ontwikkeltaken: wat de voortgang is ten opzichte van de in het voorafgaande contractjaar gestelde doelen en beoogde resultaten en welke samenwerking met Opdrachtgever (waaronder de afdeling W&I) en andere aanbieders – waaronder de Partners – in dit verband nodig is (inclusief rolverdeling/verantwoordelijkheden en gemaakte of te maken afspraken);
 - d. op basis van welke kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren Opdrachtnemer de voortgang (inclusief de beoogde doelen en resultaten) van het jaarplan zal monitoren waarbij in ieder geval wordt gemonitord op de kernindicatoren bereik, kwaliteit, organisatie en financiën. Deze worden in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geoperationaliseerd. Opdrachtgever voorziet de volgende uitwerking:
 - Bereik: Overzicht ondersteunde bewonersinitiatieven, Aantal toepassingen van Welzijn op Recept, Aantal groepen opgestart in afstemming met Partners;
 - Kwaliteit: Ervaringen en tevredenheid van inwoners en cliëntenraden met betrekking tot de dienstverlening van Opdrachtnemer, en ervaringen en tevredenheid van bewonersinitiatieven met de opdracht dat 'de inzet van de Opdrachtnemer kleiner of overbodig wordt', ervaringen en tevredenheid van gebruikers, vrijwilligers en VGE over buurtcentra in medebeheer, aantal medewerkers getraind in 'ABCD' en 'Vreedzaam';
 - Organisatie: Formatie in het primair proces, verdeeld over functies en wijken; Bezetting sociaal beheer en vrijwillige inzet per buurtcentrum (waarbij vrijwillige inzet wordt vergroot en inzet van medewerkers Opdrachtnemer niet zijnde sociaal beheerders wordt verlaagd); Medewerkerstevredenheid, Toetsing kwaliteitslabel Sociaal Werk;
 - Financiën: Uitnutting (actualiteit en prognose) van het budget.
 - e. welke overige relevante keuzes en afwegingen zijn gemaakt bij het opstellen van het concept jaarplan.
- 9.6 Partijen treden in de periode juli tot december als partners in overleg over de inhoud van het concept jaarplan van Opdrachtnemer in relatie tot het indicatieve budget zoals meegegeven in de kaderbrief en het eventueel aangepaste indicatieve budget dat volgt uit de vastgestelde programmabegroting zoals bedoeld in artikel 8 lid 10.
- 9.7 Partijen streven er naar het jaarplan inclusief begroting uiterlijk op 1 december definitief vast te stellen door middel van het sluiten van een addendum bij de Overeenkomst conform het bepaalde in artikel 9 lid 9.

- 9.8 Indien Partijen uiterlijk op 1 december in het geheel of gedeeltelijk geen overeenstemming hebben bereikt over de inhoud van het concept jaarplan van Opdrachtnemer inclusief de daarbij horende begroting, wordt de escalatieregeling als bedoeld in artikel 26 lid 2 gevolgd. Gedurende het doorlopen van de escalatieregeling is Opdrachtnemer in verband met het belang van de continuïteit van de Diensten gehouden om de Diensten te continueren gedurende maximaal 12 maanden en onder de voorwaarden van het vorige contractjaar (en het jaarplan over dat jaar) waarbij het definitieve budget van het vorige contractjaar conform artikel 8 lid 7 wordt geïndexeerd.
- 9.9 Indien Partijen overeenstemming hebben bereikt over de inhoud van het concept jaarplan van Opdrachtnemer inclusief de daarbij horende begroting, wordt deze in beginsel uiterlijk op 1 december definitief vastgesteld door middel van het sluiten van een addendum bij de Overeenkomst waarin naar het definitieve jaarplan wordt verwezen.
- 9.10 Partijen richten gezamenlijk een cyclus in om de voortgang van de uitvoering van de Diensten conform het definitieve jaarplan gedurende het contractjaar te monitoren en zo nodig bij te sturen. Het definitieve jaarplan vormt in de gesprekken hierover en in de voortgangsrapportages steeds de leidraad. De cyclus per contractjaar bevat in ieder geval de volgende elementen:
- a. Partijen hebben tenminste iedere zes weken informeel afstemmingsoverleg over de voortgang van de uitvoering van de Diensten conform het definitieve jaarplan. Partijen voeren op initiatief van Opdrachtgever in februari, juni en oktober ook formele gesprekken over de voortgang. Doel van deze gesprekken is de informatie uit de hierna te noemen documenten, waaronder de jaarrekening, het jaarverslag en de voortgangsrapportages, gezamenlijk te duiden en waar nodig te vertalen naar bijsturingsafspraken op de uitvoering, de doelen, resultaten en/of het budget. Eventuele bijsturingsafspraken worden schriftelijk vastgelegd.
 - b. In januari stuurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een inhoudelijke rapportage met betrekking tot het voorafgaande jaar met een gelijke opbouw als de voortgangsrapportage ('voortgangsrapportage 3'), zie sub c. In aanvulling hierop stuurt Opdrachtnemer uiterlijk 31 mei aan Opdrachtgever een gecontroleerde jaarrekening met controleverklaring van de accountant en het jaarverslag. De inhoudelijke rapportage wordt in februari besproken. In juni worden de jaarrekening en het jaarverslag tussen Partijen besproken, inclusief eventuele afwijkingen ten opzichte van voortgangsrapportage 3.
 - c. In mei en in september stuurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een voortgangsrapportage (tot en met de voorgaande maand) met betrekking tot de uitvoering van de Diensten zoals beschreven in het definitieve jaarplan, conform een door Partijen gezamenlijk op te stellen format. Deze voortgangsrapportage bevat ook een prognose voor de resultaten op de kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren genoemd in lid 5 sub d en geeft inzicht in de uitnutting van het definitief vastgestelde budget tot dat moment, alsmede een financiële prognose zoals bedoeld in artikel 8 lid 13. De voortgangsrapportages worden besproken tijdens de formele gesprekken in juni en oktober (zie sub a).
 - d. Opdrachtgever monitort de effectiviteit van beleid, gestelde doelstellingen en resultaten met het oog op de Ontwikkeltaken om waar nodig bij te kunnen sturen. Opdrachtnemer levert hiervoor informatie aan. Opdrachtgever combineert informatie van Partners met informatie uit eigen registraties en met gegevens uit openbare bronnen. Opdrachtgever faciliteert en neemt deel aan het samen duiden van de verzamelde informatie zodat Opdrachtgever en haar Partners samen de gestelde doelstellingen kunnen realiseren.
- 9.11 Jaarlijks in juni evalueren Partijen de uitvoering van het definitieve jaarplan in het voorafgaande contractjaar door Opdrachtnemer. Bij deze evaluatie worden de voortgangsrapportages, de jaarrekening en het jaarverslag van Opdrachtnemer, de gesprekken daarover, alsmede (vanaf het contractjaar 2028) de uitkomsten van de evaluaties tussen Opdrachtnemer en Partners zoals bedoeld in lid 14 betrokken. De evaluatie vindt plaats aan de hand van de volgende vragen:

- a. Komt de totale daadwerkelijke inzet van het definitieve budget (de totale inzet met betrekking tot de Diensten) in het voorafgaande contractjaar overeen met de totale inzet zoals neergelegd in het Formatieplan dat is overeengekomen in het definitieve jaarplan voor dat contractjaar en, voor zover deze niet overeenkomt, wat zijn daarvoor de redenen?
 - b. Komt de daadwerkelijke wijze van de uitvoering van de Diensten overeen met de beoogde wijze van uitvoering van de Diensten inclusief de beschrijving van de beoogde doelen en resultaten in het definitieve jaarplan en, voor zover deze niet overeenkomt, wat zijn daarvoor de redenen?
 - c. Werkt Opdrachtnemer goed samen met Opdrachtgever en andere aanbidders – waaronder de Partners – in het kader van de Ontwikkeltaken zoals overeengekomen in het definitieve jaarplan en, voor zover dat niet het geval is, wat zijn daarvoor de redenen?
 - d. Wat zijn de uitkomsten van de in het definitieve jaarplan overeengekomen kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren en, voor zover de uitkomsten negatief zijn, wat zijn daarvoor de redenen?
- 9.12 Op basis van de in lid 11 genoemde evaluatie stellen Partijen gezamenlijk de succesfactoren op en verkennen zij hoe deze in de komende jaren verder kunnen worden ingezet. Daarnaast maken Partijen op basis van de evaluatie – voor zover nodig – gezamenlijk verbeterafspraken (inclusief tijdspad), zodat de uitvoering van de Diensten kan worden verbeterd.
- 9.13 Indien de totale daadwerkelijke inzet van het definitieve budget in het voorafgaande contractjaar niet overeenkomt met de totale inzet zoals neergelegd in het Formatieplan dat is overeengekomen in het definitieve jaarplan voor dat contractjaar, kan Opdrachtgever – met inachtneming van de in lid 11 bedoelde door Opdrachtnemer aangedragen redenen – besluiten tot (gehele of gedeeltelijke) terugvordering van het niet bestede deel van het definitieve budget dat daarmee verband houdt en/of bijstelling van het indicatieve budget voor het komende contractjaar zoals bedoeld in artikel 8 lid 5. Opdrachtgever gaat niet tot terugvordering en/of bijstelling over voordat zij Opdrachtnemer heeft geïnformeerd over haar voornemen tot terugvordering en/of bijstelling en zij daarover met Opdrachtnemer in overleg is getreden.
- 9.14 Vanaf 2028 zal Opdrachtgever middels horizontale verantwoording de onderlinge samenwerking tussen ten minste de Partners en de Opdrachtgever en de inhoudelijke voortgang rond de in de kaderbrief geprioriteerde Wijkopgaven monitoren (in de contractjaren 2026 en 2027 is sprake van een pilot). Horizontale verantwoording bestaat uit de volgende twee processen die door Opdrachtnemer in samenspraak met Partners wordt ingevuld:
- a. Opdrachtnemer neemt deel aan een jaarlijkse enquête van Opdrachtgever over de samenwerking tussen ten minste de Partners en de Opdrachtgever in elk van de Wijken en de bijdrage die verschillende Partners in het voorgaande jaar hebben geleverd aan de geprioriteerde Wijkopgaven; en
 - b. Opdrachtnemer en andere Partners initiëren samen per Wijk eenmaal per 3 jaar in maart, in het bijzijn van Opdrachtgever, een formeel gesprek over het gerealiseerde resultaat van de Wijkopgaven in die Wijk en de bijdrage die Opdrachtnemer en Partners daaraan hebben geleverd. In dit gesprek wordt per partij de mate waarin de afgesproken bijdrage is geleverd én het effect van die bijdrage geëvalueerd. Deze evaluatie beoogt ook bij te dragen aan leren wat werkt en een effectief plan voor de komende 3 jaar op te stellen. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt.
- 9.15 De in dit artikel opgenomen jaarcyclus ziet er samengevat als volgt uit:

Maand	Mijlpaal
Januari	Aanleveren voortgangsrapportage 3 (t-1) (inhoudelijke rapportage zoals bedoeld in lid 10 sub b)
Februari	Formeel voortgangsgesprek 1 (over voortgangsrapportage 3) (lid 10 sub a)

Maart	
April	
Mei	Aanleveren voortgangsrapportage 1 (lid 10 sub c) Aanleveren jaarrekening + Jaarverslag t-1 (lid 10 sub b) Evaluatie (lid 11)
Juni	Formeel voortgangsgesprek 2 (over jaarrekening + jaarverslag t-1 (inclusief eventuele afwijkingen van voortgangsrapportage 3) en voortgangsrapportage 1) (lid 10 sub a en c) Aanleveren kaderbrief t+1 (lid 3)
Juli	
Augustus	
September	Aanleveren voortgangsrapportage 2 (lid 10 sub c)
Oktober	Formeel voortgangsgesprek 3 (over voortgangsrapportage 2) (lid 10 sub a) Aanleveren concept jaarplan (lid 5)
November	Bekendmaking programmabegroting (artikel 8 lid 10)
December	Vaststelling definitieve jaarplan inclusief begroting (lid 7)
<i>Doorlopend</i>	<i>Minimaal iedere 6 weken informeel afstemmingsoverleg (lid 10 sub a)</i>

10 Uitvoeringseisen

10.1 Bij de uitvoering van de Diensten dient Opdrachtnemer te voldoen aan de minimeisen zoals opgenomen in de volgende leden, waarbij voor wat betreft de uitvoering van de Ontwikkeltaken slechts sprake is van inspanningsverplichtingen.

10.2 Algemene eisen:

Eis	
1	Opdrachtnemer houdt zich aan de Wet normering topinkomens en onderliggende regelgeving, waaronder het Uitvoeringsbesluit WNT (inclusief de normering voor topfunctionarissen zonder dienstbetrekking), de Uitvoeringsregeling WNT, het Controleprotocol WNT en de relevante sectorale Regeling met bezoldigingsnormen.
2	De door of namens Opdrachtnemer uit te voeren Diensten zijn geschikt voor de daarmee beoogde doelstellingen van Opdrachtgever zoals bedoeld in de Nota van uitgangspunten 'Met elkaar, voor elkaar – onderdelen van sociale basis en basiszorg 2025–2035' (bijlage 1), het Utrechts model (annex 1) en de jaarlijks door Opdrachtgever vast te stellen kaderbrief (artikel 9).
3	De door of namens Opdrachtnemer uit te voeren Diensten voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst en aan het definitieve jaarplan.

4	De door of namens Opdrachtnemer uit te voeren Diensten worden (tijdig) op zodanige wijze uitgevoerd dat de continuïteit en de voortgang van de uitvoering van de Diensten te allen tijde zijn gewaarborgd.
5	Opdrachtnemer werkt samen met bewoners(initiatieven), informele zorg, vrijwilligersorganisaties en experts/kennisinstituten in de stad in de vorm van een door de opdrachtnemer georganiseerd gezamenlijk doorlopend leerproces. Met als doel te leren van wat 'gelijkwaardige samenwerking' in de praktijk betekent en wat dit betekent voor gedrag, vaardigheden en kennis van alle betrokken partijen. Ook de Basiszorg is onderdeel van dit leerproces in Utrecht. De uitgangspunten van deze samenwerking zijn: Opdrachtnemer werkt altijd samen met bewoners, organisaties en initiatieven in de stad en zoekt samen met hen naar oplossingen waarin je gebruikmaakt van ieders kracht/kennis/expertise Opdrachtnemer werkt aan kwalitatief goede samenwerking onderling Open houding om te leren van andere organisaties of initiatieven in de stad Vanuit wederzijds respect wordt de verbinding met elkaar gezocht of gemaakt.

10.3 Eisen ten aanzien van het versterken van gemeenschapskracht:

Eis	
6	Opdrachtnemer heeft overzicht over wat zij zelf aan activiteiten aanbieden. Met als doel hiermee bewoners te bereiken waarvoor deze activiteiten worden georganiseerd en met partners inzichtelijk te hebben waar dubbelingen in het aanbod zitten of juist lacunes zijn.
7	Opdrachtnemer werkt vanuit de leefwereld van bewoners. Opdrachtnemer werkt daarom volgens de Asset Based Community Development (ABCD) benadering. Opdrachtnemer werkt volgens ABCD aan gemeenschapsvorming. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers geschoold zijn in ABCD en dat er binnen de organisatie en in de buurt/wijk een lerend netwerk is waarin continu met elkaar (betaalde beroepskrachten en bewoners) geleerd wordt. Met als doel te leren en te borgen hoe je vitale gemeenschappen met elkaar realiseert.
8	Opdrachtnemer heeft kennis in huis over radicalisering/extremisme en polarisatie en benut deze kennis.
9	Opdrachtnemer ondersteunt bewoners die een bijdrage willen leveren aan hun straat/buurt/wijk en hier ideeën over hebben, maar de verantwoordelijkheid die wordt ervaren op het gebied van het aanvragen van fondsen, beheren van geld, de organisatie etc. niet kunnen dragen. De opdrachtnemer bedenkt een vorm waarin deze bewoners worden ondersteund, een voorbeeld is de 'prepaid kaart'.
10	Opdrachtnemer stimuleert bij en met bewoners, juist ook in de Ongelijk Investeren voor Gelijke Kansen buurten, het ontstaan van (ondersteunende) buurtnetwerken die op termijn taken kunnen overnemen van opdrachtnemer.

10.4 Eisen ten aanzien van het bevorderen van een sterke pedagogische (sociale) basis in buurten en wijken:

Eis	
11	Met Vreedzaam stimuleert Opdrachtnemer een vreedzame wijze van met elkaar omgaan onder kinderen, volwassenen en betaalde beroepskrachten. Dit doet Opdrachtnemer door enerzijds zelf te werken volgens deze methode. En anderzijds door kinderen, hun ouders en wijkbewoners te trainen in de werkwijze van

	Vreedzaam. Als onderdeel hiervan stimuleert en ondersteunt Opdrachtnemer initiatieven van kinderen in de buurt/wijk op het gebied van burgerschap en samenleven. Opdrachtnemer doet dit onder andere via de kinderrwijkraad.
12	De opdrachtnemer stimuleert en ondersteunt initiatieven van ouders op het gebied van opvoeding en opvoedondersteuning.

10.5 Eisen ten aanzien van het bevorderen dat bewoners in een kwetsbare situatie mee kunnen doen:

Eis	
13	Opdrachtnemer benut altijd ervaringskennis van de buurtbewoners. Dit doet zij door samen te werken met vrijwilligers, sleutelpersonen uit de buurt of (on)betalde beroepskrachten met ervaringskennis en/of ervaringsdeskundigheid. Inzet van deze inwoners verbetert de kwaliteit van de dienstverlening, doordat grondoorzaken van (gezondheid)achterstanden worden (h)erkend. Zo worden sociale vragen en problemen effectiever aangepakt. Werkers en vrijwilligers met ervaringskennis of ervaringsdeskundigheid geven hoop, erkenning en ondersteuning.
14	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat haar medewerkers beschikken over basiskennis van ggz, NAH, LVB en (culturele) diversiteit, in goede samenwerking met een aantal partijen die expert zijn op deze gebieden.
15	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat kwetsbare bewoners mee kunnen doen in de samenleving door, indien nodig, te helpen met het aanvragen van fondsen om dat mogelijk te maken zoals het Jeugdsportfonds

10.6 Eisen ten aanzien van het bevorderen bruisende buurtcentra en speeltuinen:

Eis	
16	Opdrachtnemer draagt samen met bewoners en in samenwerking met de eigenaar en/of de gemeentelijke afdeling Vastgoedexploitatie (VGE) zorg voor de openstelling van de buurtcentra. De buurtcentra zijn 7 dagen per week gemiddeld 60–70 uur per week beschikbaar voor inwoners. Er is een vast gezicht, met verbondenheid in de buurt, gemiddeld 28 uur per week aan sociaal beheer (betaalde beroepskrachten of een vrijwilliger) aanwezigheid per buurtcentrum. De inzet wordt jaarlijks geëvalueerd door het driehoeksoverleg en kan jaarlijks worden bijgesteld.

10.7 Eisen ten aanzien van passende ondersteuning in de sociale basis:

Eis	
17	Opdrachtnemer realiseert in het eerste jaar (2026) van de opdracht een plan van aanpak 'coördinatie groepsaanbod in de sociale basis', samen met in ieder geval de Buurteams, U Centraal, SportUtrecht, JoU, kernpartneraanpak, het NIZU en de gemeente als opdrachtgever voor de uitvoering van de coördinatiefunctie vanaf het tweede jaar (2027). In dat plan van aanpak is aandacht voor onder meer de taakverdeling tussen de betrokken partijen, de randvoorwaarden rondom financiering, de manier waarop het gat tussen vraag- en aanbod inzichtelijk wordt, de manier waarop samen wordt gewerkt met bewoners en bewonersinitiatieven, de wijze waarop aanvullend (type) groepsaanbod kan ontstaan en geleerde lessen.

10.8 Eisen ten aanzien van de bedrijfsvoering:

Eis	
-----	--

18	Opdrachtnemer voldoet aan alle eisen die op grond van wet- en regelgeving op hem van toepassing zijn als uitvoerder van de Diensten, waaronder – maar niet uitsluitend – de eisen zoals hiervoor en hierna opgenomen. Opdrachtnemer verstrekt uit eigen beweging of op verzoek van Opdrachtgever alle informatie die Opdrachtgever nodig heeft om te kunnen beoordelen of Opdrachtnemer aan de op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving en de Overeenkomst voldoet.
19	Opdrachtnemer beschikt bij indiensttreding van iedere werknemer, inhuurkracht, Ervaringsdeskundige en vrijwilliger die in het kader van de uitvoering van de Diensten regelmatig contact heeft met inwoners van Opdrachtgever, over een relevante Verklaring Omtrent Gedrag die niet ouder is dan drie jaar. Indien een Ervaringsdeskundige of vrijwilliger geen VOG kan verkrijgen, maakt Opdrachtnemer de inschatting of inzet van de betreffende medewerker veilig is en legt hij de gemaakte keuze schriftelijk en gemotiveerd vast.
20	Op locaties van Opdrachtnemer waar cliënten worden ontvangen, geldt een agressiebeleid ter bescherming van de veiligheid van medewerkers.
21	Opdrachtnemer brengt iedere twee jaar de tevredenheid van de medewerkers in kaart aan de hand van een Medewerkers Tevredenheidsonderzoek (MTO) en informeert Opdrachtgever over de uitkomst. Indien de uitkomst van het MTO daartoe aanleiding geeft, treft Opdrachtnemer adequate verbetermaatregelen.
22	Opdrachtnemer voert een ordentelijk en sober financieel beheer (waaronder treasurybeleid), met als kern een risicomijdend financieringsbeleid dat minimaal voldoen aan de eisen van de Regeling Uitzettingen en Derivaten Decentrale Overheden (RUDDO).
23	Opdrachtnemer beschikt over Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC)–beleid en verricht jaarlijks intern onderzoek – conform dat beleid – om risico's op misbruik en oneigenlijk gebruik van het definitieve budget te voorkomen.
24	Opdrachtnemer meet en volgt op meerdere manieren de ervaringen van inwoners die gebruik maken van de dienstverlening. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor onder andere het samen met Opdrachtgever ontwikkelde instrument Ervaringwijzer en/of de opvolger hiervan. Indien de uitkomst van de metingen daartoe aanleiding geven, treft Opdrachtnemer adequate verbetermaatregelen.
25	Opdrachtnemer draagt zorg voor een regeling voor het laagdrempelig melden van klachten over de Diensten van Opdrachtnemer en voor de behandeling van klachten door een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenregeling voorziet in het in behandeling nemen van een klacht binnen 2 weken nadat deze is ingediend en de klachtenregeling voldoet aan de wettelijke vereisten. Opdrachtnemer handelt overeenkomstig de klachtenregeling. Opdrachtnemer maakt de klachtenregeling per 1 januari 2025 openbaar door middel van publicatie op zijn website en wijst iedere gebruiker van de dienstverlening op het bestaan van de klachtenregeling. Binnen 8 weken na afloop van een kalenderjaar, verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever over dat kalenderjaar – met inachtneming van geldende privacywet- en regelgeving – een totaaloverzicht van het aantal en de aard van door Opdrachtnemer ontvangen klachten en op welke wijze van klachten wordt geleerd.
26	Een calamiteit en/of incident bij de verlening van een Dienst meldt Opdrachtnemer onverwijld aan de toezichthoudend ambtenaar Opdrachtgever.

27	Opdrachtnemer draagt zorg voor een regeling voor medezeggenschap van inwoners en cliënten(raden) over voorgenomen besluiten die voor hen van belang zijn.
28	Opdrachtnemer volgt een meldcode die voldoet aan de Wmo, de Uitvoeringsregeling Wmo 2015 en de meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling en bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
29	Opdrachtnemer gebruikt voor de registratie van cliënten en Diensten een registratiesysteem. Partijen bepalen in overleg welk registratiesysteem daarvoor zal worden gebruikt. Opdrachtnemer en Opdrachtgever trekken gezamenlijk op in de verdere doorontwikkeling van het te gebruiken registratiesysteem.

10.9 Eisen ten aanzien van kwaliteit:

Eis	
30	Opdrachtnemer committeert zich aan goed bestuur/management en heeft de principes van de Governancecode Sociaal Werk geïntegreerd in het kwaliteitsbeleid.
31	Opdrachtnemer voert de Diensten vakbekwaam en conform de kwaliteitseisen in de Wmo uit.
32	Het kwaliteitsbeleid van Opdrachtnemer voorziet in inzet van personeel en van zowel Evidence based methodieken als Practice based methodieken die conform professionele standaarden en wettelijke kaders zijn. Het opleidingsniveau en de werkervaring van de medewerkers – zowel eigen, inhuur als van Onderaannemers – die bij uitvoering van een Dienst worden ingezet, zijn passend voor aard en inhoud van de Dienst.
33	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle kennis, deskundigheid en expertise benodigd voor uitvoering van de Diensten beschikbaar is in de organisatie. Voor zover Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Diensten vrijwilligers of stagiairs inzet die niet beschikken over de vereiste kwalificaties, worden zij bij de uitoefening van hun taken begeleid door gekwalificeerde medewerkers.
34	Opdrachtnemer voldoet aan het Kwaliteitslabel Sociaal Werk, de wettelijke en de voor de beroepsgroep vereiste registraties.
35	Opdrachtnemer informeert de cliënt over het (ondersteunings)aanbod, de startdatum, de wijze waarop Opdrachtnemer met andere Partners samenwerkt, het verwerken van persoonsgegevens op grond van de Wmo, de klachtenregeling en de medezeggenschapsregeling, de onafhankelijke cliëntondersteuning en de contactgegevens van Opdrachtnemer. Cliënt hoeft cliëntondersteuning niet zelf te organiseren.
36	Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over de geldende protocollen en afspraken in het veiligheidsdomein. Opdrachtnemer verwerkt de consequenties voor de dienstverlening die voortvloeien uit de protocollen en afspraken in het jaarplan.

10.10 Eisen ten aanzien van arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving:

Eis	
37	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de Overeenkomst aan de geldende arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving en de van toepassing zijnde cao.

38	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden, waaronder van medewerkers (zowel eigen als inhuur) en onderaannemers, op grond van inlenersaansprakelijkheid en ketenaansprakelijkheid.
----	--

10.11 Eisen ten aanzien van social return:

Eis	
39	Partijen voeren tijdens de uitvoering van de Overeenkomst overleg over de wijze waarop invulling zal worden gegeven aan social return in het kader van de uitvoering van de Diensten, waarbij acht zal worden geslagen op bij het document 'Handleiding Social Return' (www.utrecht.nl/socialreturn).

10.12 Eisen ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen:

Eis	
40	Partijen werken samen aan een inclusieve samenleving. In dat kader draagt Opdrachtnemer eraan bij dat alle inwoners van de stad Utrecht –ongeacht hun eventuele Beperking – gebruik kunnen maken van de activiteiten die worden aangeboden.
41	Met het oog op het doel van Opdrachtgever om klimaatneutraal te zijn in 2030, doet Opdrachtnemer voor de locaties die zij van Opdrachtgever huurt suggesties voor vermindering van de energievraag (gas en stroom). Voor locaties die in eigendom zijn van Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer worden gehuurd, spant Opdrachtnemer zich in om de energievraag jaarlijks terug te dringen.
42	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever jaarlijks over haar inspanningen en over de mate waarin de inspanningen hebben geresulteerd in het terugdringen van de energievraag, bijvoorbeeld door het geven van inzicht in het gas- en stroomverbruik of (indien van toepassing) het gebouwbeheersysteem.

11 Continuïteit

- 11.1 Opdrachtnemer is gehouden om de Diensten te continueren gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Indien en voor zover Partijen nog niet tot overeenstemming zijn gekomen over de inhoud van een jaarplan en nog geen addendum tot stand is gekomen, zal Opdrachtnemer de Diensten continueren op basis van de Overeenkomst inclusief addenda, waaronder het jaarplan van het voorafgaande contractjaar, conform het bepaalde in artikel 8 lid 11 waarin is opgenomen dat gedurende maximaal 12 maanden wordt gecontinueerd onder de voorwaarden van het vorige contractjaar waarbij het definitieve budget van het vorige contractjaar wordt geïndexeerd.
- 11.2 Opdrachtnemer is verplicht om bij omstandigheden die een risico vormen voor de continuïteit van de uitvoering van de Diensten, in het bijzonder als sprake is van de dreigende sluiting van locaties of voorzieningen, of deze op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en inhoudelijk gebied, Opdrachtgever meteen van die omstandigheden met inachtneming van privacyregels in kennis te stellen en dit schriftelijk te bevestigen. Hierbij geeft Opdrachtnemer Opdrachtgever inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek. Opdrachtgever heeft het recht om, bij gerede twijfel, een extern (accountants)onderzoek in te stellen. Partijen merken de omstandigheden in ieder geval aan als risicovol voor de continuïteit van de uitvoering van de Diensten als er:
- gedurende de laatste 3 jaar sprake is (geweest) van materieel negatieve exploitatieresultaten;
 - sprake is van (het ontstaan van) liquiditeitsproblemen;
 - sprake is van bestuurlijke onrust;

- d. sprake is van enige bestuursrechtelijke maatregel van de gemeentelijke toezichthouder kwaliteit of rechtmatigheid, enige bestuursrechtelijke maatregel van een gemeente, of van een tuchtrechtelijke of strafrechtelijke maatregel.

11.3 Partijen voeren overleg in de situatie zoals beschreven in lid 2 van dit artikel.

12 Wet- en regelgeving

12.1 De volgende wet- en regelgeving beheerst in ieder geval de contractuele relatie tussen Partijen: de geldende wet- en (lagere) regelgeving, de Gemeentelijke verordening en daarop gebaseerde beleids- en nadere regels, de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en het corrigendum op de AVG, het Burgerlijk Wetboek, de Algemene wet bestuursrecht, de Archiefwet en – voor zover van toepassing – de Wmo 2015 en onderliggende regelgeving.

13 Wijzigingen

13.1 Partijen zijn gehouden elkaar tijdig te informeren als en voor zover sprake is van zodanige ontwikkelingen dat deze van wezenlijke invloed kunnen zijn op een zorgvuldige uitvoering van deze Overeenkomst.

13.2 Als de Diensten of een deel daarvan op grond van wet- en regelgeving gedurende de looptijd van deze Overeenkomst door een wijziging in wet- en regelgeving niet meer worden vergoed, heeft Opdrachtgever het recht om dat deel van de Overeenkomst tussentijds op te zeggen met ingang van de datum van inwerkingtreding van de gewijzigde wet- of regelgeving.

13.3 In aanvulling op lid 2 kan Opdrachtgever de Overeenkomst tussentijds wijzigen in geval van politieke, maatschappelijke en/of beleidsmatige ontwikkelingen op landelijk en regionaal niveau.

Toelichting:

Het zorglandschap in Nederland is zowel op landelijk als op regionaal niveau volop in ontwikkeling. Het is de verwachting dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen benodigd zijn om deze blijvend te laten aansluiten op actuele politieke, maatschappelijke en/of beleidsmatige ontwikkelingen. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan een nieuw landelijk toekomstscenario, een heroriëntatie op het Utrechts model of – voor zover relevant – aanpassing vanuit het GALA en/of IZA. Als zich zodanige ontwikkelingen voordoen, treden Partijen in overleg of en op welke wijze de Overeenkomst in verband met die ontwikkelingen kan worden gewijzigd en wat daarvan de gevolgen zijn, waaronder voor de uitvoering van de Diensten en het jaarlijkse budget. Te denken valt bijvoorbeeld aan het wetsvoorstel 'Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein'. Indien dit wetsvoorstel wordt aangenomen betekent dit dat aanbieders binnen de Wmo meer integraal kunnen gaan werken. Dit kan ook gevolgen hebben voor de onderhavige opdracht.

13.4 Over de gevolgen van een wijziging op grond van dit artikel treden Partijen tijdig in overleg, waaronder over de gevolgen van de wijziging voor het definitieve budget.

13.5 In geval van een wijziging die leidt tot een beperking van de Diensten, is Opdrachtgever niet gehouden tot enige (schade)vergoeding. Wel treden Partijen in overleg over vergoeding van eventuele gedane en onomkeerbare investeringen van Opdrachtnemer.

13.6 Indien Partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over de gevolgen van de wijzigingen zoals genoemd in dit artikel, wordt de escalatieregeling zoals bedoeld in artikel 26 lid 2 gevolgd.

13.7 Hoofdstuk 2.5 Aw is van toepassing op deze Overeenkomst. Opdrachtgever zal geen ontoelaatbare wezenlijke wijziging als bedoeld in dit hoofdstuk doorvoeren.

13.8 Opdrachtnemer behoudt onverminderd de mogelijkheid om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen op grond van artikel 20 lid 2.

14 Formele controle, materiële controle en fraudebestrijding

- 14.1 Opdrachtnemer heeft een administratieverplichting overeenkomstig het bepaalde in artikel 2:10 BW.
- 14.2 Mede gelet op het bepaalde in artikel 8 en artikel 9 zorgt Opdrachtnemer ervoor – tenzij tussen Partijen specifiek is overeengekomen dat dit voor een onderdeel van de Diensten niet nodig is – dat de uitgevoerde Diensten zodanig worden geregistreerd en geadministreerd dat:
- a. de aard van de Dienst is gespecificeerd;
 - b. deze steeds herleidbaar is tot de medewerker die de Diensten feitelijk heeft verleend;
 - c. deze daar waar relevant herleidbaar is tot aantallen cliënten. Ten aanzien van de registratie zoals opgenomen in dit lid, maken Partijen nadere afspraken in de vorm van een addendum bij deze Overeenkomst.
- 14.3 Opdrachtgever is gerechtigd tot het verrichten van formele controle en materiële controle alsmede tot het doen van fraudeonderzoek. Wanneer Opdrachtgever van dit recht gebruikmaakt, stelt Opdrachtgever hiervoor een normen- en toetsingskader als ook een aanpak op. Het normen- en toetsingskader en de aanpak is gebaseerd en passend op deze overeenkomst (zie ook lid 1 en 2 van dit artikel) en de daaraan verbonden documenten. Opdrachtgever maakt het normen- en toetsingskader als ook de aanpak voorafgaand aan het onderzoek kenbaar bij Opdrachtnemer. De door Opdrachtgever opgestelde normen- en toetsingskader als ook de aanpak behoeft geen instemming van Opdrachtnemer.
- 14.4 Indien uit een formele controle, materiële controle en/of fraudeonderzoek blijkt dat de administratie van Opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan het bepaalde in lid 1 en 2 dan wel uit de administratie blijkt dat Opdrachtnemer het voor de Diensten toegekende definitieve budget (deels) anders dan ten behoeve van de onderhavige Diensten heeft aangewend, kwalificeren de daarmee gemoeide bedragen als onverschuldigd betaald. Opdrachtnemer kan worden gehouden deze bedragen, vermeerderd met de door Opdrachtgever in verband met de controle en/of het onderzoek gemaakte kosten, terug te betalen aan Opdrachtgever, onverminderd zijn verplichting de Diensten te blijven leveren.
- 14.5 In geval uit het fraudeonderzoek als bedoeld in lid 3 blijkt van Fraude, doet Opdrachtgever daarvan aangifte bij het Openbaar Ministerie. In voorkomend geval kwalificeert dat ook als een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, waardoor Opdrachtnemer direct in verzuim is en de Overeenkomst door Opdrachtgever schriftelijk kan worden ontbonden.

15 Uitsluitingsgronden

- 15.1 De in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw genoemde uitsluitingsgronden blijven van toepassing tijdens de looptijd van de Overeenkomst. Als zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst één van de in deze artikelen genoemde gronden voordoet, is Opdrachtnemer verplicht om Opdrachtgever daarover direct en schriftelijk te informeren. Opdrachtgever zal vervolgens op de wijze als omschreven in artikel 2.87a Aw aan Opdrachtnemer de gelegenheid geven om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Indien Opdrachtgever dat bewijs niet toereikend vindt of Opdrachtnemer Opdrachtgever niet of niet direct schriftelijk informeert dat zich één van de in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw genoemde uitsluitingsgronden voordoet, geldt het bepaalde in artikel 20 lid 1 onder a.

16 Wet Bibob

- 16.1 De [Beleidsregel toepassing Wet Bibob 2018 Gemeente Utrecht](#) is van toepassing op de Overeenkomst.

- 16.2 Opdrachtgever is gerechtigd tot het onderzoeken van Opdrachtnemer (of zijn onderaannemers) tijdens de looptijd van de Overeenkomst. Bij het onderzoek maakt Opdrachtgever gebruik van de (wettelijke) middelen die haar ter beschikking staan. Deze middelen bestaan in ieder geval uit:
- a. het door Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s) laten indienen van een Gedragsverklaring Aanbesteden;
 - b. het door Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s) laten invullen van een Bibob-vragenformulier;
 - c. het doen van eigen onderzoek in open bronnen en in gesloten bronnen naar (1) Opdrachtnemer, (2) zijn onderaannemer(s) en/of (3) de leidinggevende(n), zeggenschapshebbende(n) en (4) vermogensverschaffer(s) van Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s), een en ander conform artikel 7a Wet Bibob;
 - d. het vragen van een Bibob-advies aan het Landelijk Bureau Bibob met betrekking tot (1) Opdrachtnemer, (2) zijn onderaannemer(s) en/of (3) de leidinggevende(n), (4) zeggenschapshebbende(n) en (5) vermogensverschaffer(s) van Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s), een en ander conform de artikelen 5 lid 2 en 9 lid 2 Wet Bibob.
- 16.3 Opdrachtnemer is gehouden zijn medewerking aan het in lid 2 bedoelde onderzoek te verlenen en dient op eerste verzoek van Opdrachtgever en van het Landelijk Bureau Bibob de gevraagde informatie te verstrekken.
- 16.4 Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijn onderaannemer(s) medewerking aan het onderzoek in de zin van de Wet Bibob verlenen en op eerste verzoek van Opdrachtgever en van het Landelijk Bureau Bibob de gevraagde informatie zullen verstrekken.
- 16.5 Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over:
- a. de uitkomst van het eigen onderzoek;
 - b. het verzoek aan het Landelijk Bureau Bibob om een Bibob-advies uit te brengen;
 - c. met inachtneming van artikel 28 van de Wet Bibob de inhoud van een Bibob-advies.
- 16.6 Opdrachtgever is conform het bepaalde in artikel 20 lid 1 sub a van deze Overeenkomst gerechtigd tot tussentijdse opzegging van de Overeenkomst, indien:
- a. Opdrachtnemer en/of zijn onderaannemer(s) niet, althans niet volledig, de door Opdrachtgever en/of door het Landelijk Bureau Bibob gevraagde informatie verstrekt;
 - b. uit de uitkomst van het eigen onderzoek van Opdrachtgever of uit het advies van het Landelijk Bureau Bibob blijkt dat sprake is van een ernstig gevaar en daarmee van een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 15.
- 16.7 In de in dit artikel lid 6 sub b genoemde gevallen gaat Opdrachtgever niet over tot tussentijdse opzegging van de Overeenkomst voordat zij Opdrachtnemer in de gelegenheid heeft gesteld om zijn zienswijze te geven over de uitkomst van het onderzoek dan het wel het Bibob-advies en om zijn betrouwbaarheid aan te tonen zoals bedoeld in artikel 15 lid 1.

17 Geen Russische betrokkenheid

- 17.1 Door middel van het ondertekenen van deze Overeenkomst verklaart Opdrachtnemer naar eer en geweten dat geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de Overeenkomst en meer in het bijzonder dat Opdrachtnemer:
- a. geen Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigde natuurlijke persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam is;
 - b. geen rechtspersoon, entiteit of lichaam is waarvan de eigendomsrechten voor meer dan 50% direct of indirect in handen zijn van entiteit als bedoeld onder sub a;
 - c. geen natuurlijke persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam is die handelt namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld onder sub a of sub b;

- d. geen natuurlijke of rechtspersoon, entiteit of lichaam als dienstverlener, onderaannemer of anderszins inschakelt voor uitvoering van de Overeenkomst voor meer dan 10% van de contractwaarde waarbij zich ten aanzien van deze derde partij een situatie voordoet als bedoeld onder sub a tot en met c.
- 17.2 Als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de in lid 1 verwoorde verklaring van Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk onjuist is, is de uitsluitingsgrond van de valse verklaring in de zin van artikel 2.87 lid 1 sub h Aw van toepassing en geldt het bepaalde in artikel 15.
- 17.3 Als zich tijdens de uitvoering wijzigingen voordoen ten aanzien van de in lid 1 bedoelde verklaring, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever daarover direct schriftelijk te informeren. Tussen Partijen vindt vervolgens overleg plaats of deze situatie op korte termijn zodanig kan worden hersteld dat weer wordt voldaan aan het bepaalde in lid 1. Indien dit niet of niet op korte termijn mogelijk blijkt, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst op grond van artikel 21 lid 1 sub b tussentijds op te zeggen.

18 UBO (Ultimate Beneficial Owner)

- 18.1 Opdrachtnemer heeft geen UBO('s) die onder een wettelijke sanctieregeling zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel valt/vallen.
- 18.2 Onverminderd hetgeen bepaald is in lid 1, betaalt Opdrachtgever nooit aan een Opdrachtnemer waarvan de UBO('s) is/zijn vermeld op een sanctielijst behorend bij de Sanctiewet en – regelgeving. Om dit te kunnen controleren maakt Opdrachtgever onder andere gebruik van het landelijk UBO-register. Opdrachtnemer draagt daartoe – als voor hem een registratieplicht geldt – zorg voor een juiste UBO-registratie in het landelijk UBO-register. Mocht Opdrachtgever de UBO('s) niet zelf, onder andere door gebruikmaking van het landelijk UBO-register, kunnen vaststellen dan verstrekt Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever deze informatie aan Opdrachtgever.
- 18.3 Onverminderd de geldigheid van deze Overeenkomst betaalt Opdrachtgever nooit aan een Opdrachtnemer die zijn UBO niet bekend maakt of waarvan een UBO onder een wettelijke sanctieregeling valt.
- 18.4 Indien Opdrachtgever de UBO('s) van Opdrachtnemer niet kan achterhalen en Opdrachtnemer na het eerste verzoek van Opdrachtgever geen informatie verstrekt over de UBO('s) zoals bedoeld in lid 2, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om betalingen aan Opdrachtnemer op te schorten totdat Opdrachtgever toereikende informatie over de UBO('s) van Opdrachtnemer heeft verkregen.

19 Niet-nakoming

- 19.1 In geval een van de Partijen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst stelt de andere partij hem/haar schriftelijk in gebreke, tenzij nakoming van de betreffende verplichting blijvend onmogelijk is, in welk geval de tekortschietende partij onmiddellijk in verzuim is.
- 19.2 In de schriftelijke ingebrekestelling wordt aan de tekortschietende partij een redelijke termijn geboden om alsnog al zijn/haar verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn. In geval de tekortschietende partij na ommekomst van de termijn niet alsnog aan al zijn/haar verplichtingen voldoet, is hij/zij in verzuim.
- 19.3 In geval van verzuim van Opdrachtnemer is Opdrachtgever onverminderd verdere rechten gerechtigd tot:
 - a. het door Opdrachtgever of door derden doen verhelpen van het verzuim;

- b. terugvordering of verrekening van (het deel van) het definitieve budget dat samenhangt met de toerekenbare tekortkoming door Opdrachtnemer in de nakoming van de Overeenkomst;
- c. aanpassing van de overeengekomen Diensten en/of het definitieve budget voor zover deze verband houden met de betreffende tekortkoming; en/of
- d. gehele of gedeeltelijke opzegging of ontbinding van de Overeenkomst op grond van artikel 20;

tenzij de aard van het verzuim de uitoefening van de in sub a tot en met d bedoelde rechten niet rechtvaardigt.

- 19.4 Opdrachtnemer is verplicht tot het verlenen van alle medewerking die nodig is om te komen tot zo spoedig mogelijk herstel van de tekortkoming en dient daarvoor op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 19.5 Onverminderd het bepaalde in lid 3 en 4 is Opdrachtnemer als hij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst aansprakelijk voor vergoeding van de door Opdrachtgever en cliënten ten gevolge van de tekortkoming geleden en te lijden schade, met dien verstande dat Opdrachtgever alles dient te ondernemen wat redelijkerwijs mag worden verwacht om de schade te beperken. Deze aansprakelijkheid doet niet af aan de verplichtingen van Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst, waaronder het naar behoren uitvoeren van de Diensten.
- 19.6 In afwijking van het bepaalde in artikel 14.1 van de Algemene inkoopvoorwaarden, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer zoals bedoeld in lid 5 in omvang beperkt tot maximaal EUR 750.000,- per gebeurtenis met een maximum van EUR 5.000.000,- per jaar.
Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zij een dekkende en toereikende aansprakelijkheidsverzekering afsluit in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 19.7 In geval het tekortschieten in de nakoming van één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend als gevolg van overmacht, vindt overleg plaats tussen Partijen over de mogelijke duur van de situatie van overmacht en een oplossing.

20 Einde Overeenkomst

- 20.1 Opdrachtgever kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen, zonder dat Opdrachtgever daarmee jegens Opdrachtnemer schadeplichtig is of wordt:
 - a. als op Opdrachtnemer alsnog een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 15 van toepassing wordt, waarbij geldt dat Opdrachtgever van opzegging kan afzien om redenen genoemd in artikel 2.86a en/of artikel 2.88 Aw;
 - b. als sprake is van Russische betrokkenheid als bedoeld in artikel 17;
 - c. als Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst en hij in verzuim is als bedoeld in artikel 19 (tenzij de aard van het verzuim de opzegging niet rechtvaardigt);
 - d. als Opdrachtnemer zijn onderneming geheel of ten dele beëindigt;
 - e. als sprake is van een vermoeden van Fraude of het plegen van een ander strafbaar feit.

- 20.2 a. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst gemotiveerd opzeggen indien de feitelijke uitvoering van de Overeenkomst voor haar redelijkerwijs niet meer mogelijk is, zonder dat Opdrachtnemer daarmee jegens Opdrachtgever schadeplichtig is of wordt. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als Partijen – na het doorlopen van de escalatieregeling als bedoeld in artikel 26 lid 2 – geen overeenstemming bereiken over de inhoud van het concept jaarplan van Opdrachtnemer inclusief de daarbij horende begroting. Opzegging geschiedt tegen het einde van de kalendermaand. Voor opzegging geldt een termijn van 12 maanden, gerekend vanaf de laatste dag van de kalendermaand waarin de opzeggingsbrief is verzonden.
- b. Als Partijen na het doorlopen van de escalatieregeling als bedoeld in artikel 26 lid 2, geen overeenstemming hebben bereikt over de inhoud van het concept jaarplan van Opdrachtnemer inclusief de daarbij horende begroting, kan Opdrachtgever de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden, gerekend vanaf de laatste dag van de kalendermaand waarin de opzeggingsbrief is verzonden.
- 20.3 Partijen kunnen de Overeenkomst in het verlengde van artikel 6:265 BW e.v. met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden als de wederpartij:
- a. toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst en hij/zij in verzuim is (ten aanzien van Opdrachtnemer als bedoeld in artikel 19, al dan niet blijkend uit de uitkomsten van een (formele of materiële) controle);
- b. in een situatie van overmacht verkeert en aan te nemen is dat deze langer duurt dan 30 kalenderdagen.
- 20.4 Opdrachtgever kan de Overeenkomst in het verlengde van artikel 6:265 BW e.v. met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden als formele bezwaren vanuit de markt worden geuit tegen de door Opdrachtgever gevolgde aanbestedingsprocedure en/of het sluiten van de Overeenkomst met Opdrachtnemer en deze door de klachtencommissie van Opdrachtgever gegrond worden geacht en/of als de uitkomst van een gerechtelijke procedure in eerste instantie of hoger beroep daartoe aanleiding geven. In dat geval treden Partijen in overleg over vergoeding van eventuele gedane en onomkeerbare investeringen van Opdrachtnemer.
- 20.5 Ontbinding op grond van lid 3 en 4 laat het recht van Opdrachtnemer op vergoeding (in overeenstemming met het overzicht Fte's en kostprijzen zoals overeengekomen) voor de Diensten die conform de Overeenkomst zijn verricht onverlet.
- 20.6 Als de Overeenkomst eindigt op grond van lid 1, 2, 3 of 4 werkt de Opdrachtnemer in verband met de continuïteit van de uitvoering van de Diensten mee aan een zorgvuldige overdracht van de Diensten naar een andere aanbieder in goed overleg met Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt, met in achtneming van de wet- en regelgeving betreffende de bescherming van persoonsgegevens, op verzoek van Opdrachtgever onverwijld een lijst ter beschikking met daarop de klantgegevens van de cliënten. Opdrachtgever spant zich ervoor in dat Opdrachtnemer desgewenst huisvesting en personeel kan overdragen aan de opvolgende aanbieder.

21 Onderaanneming

- 21.1 Opdrachtnemer meldt uit te voeren Diensten in Onderaanneming vooraf bij Opdrachtgever. Alleen met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer onderaannemers inzetten. Opdrachtgever is bevoegd na te gaan of de onderaannemer aan de eisen van de Overeenkomst voldoet, waarbij Opdrachtgever een Bibob-toets als bedoeld in artikel 16 kan (laten) uitvoeren. Op grond van de uitkomst hiervan, kan Opdrachtgever besluiten de inzet van de onderaannemer niet toe te staan.

- 21.2 De inschakeling van een onderaannemer geschiedt voor eigen rekening en risico van Opdrachtnemer en doet niet af aan de verplichtingen van Opdrachtnemer uit deze Overeenkomst. De onderaannemer dient in ieder geval aantoonbaar in het bezit te zijn van een inschrijving in het Handelsregister. Ook dient geen maatregel van de gemeentelijke toezichthouder van kracht te zijn bij de onderaannemer, dan wel een onderzoek naar vermoeden van Fraude bij de onderaannemer plaats te vinden.
- 21.3 Opdrachtnemer garandeert dat de uitvoering van Diensten door de onderaannemer(s) aan dezelfde eisen voldoet, als die welke aan de uitvoering van Diensten door Opdrachtnemer zelf zijn gesteld.
- 21.4 Opdrachtnemer bewerkstelligt op een actieve wijze dat de in de Overeenkomst gestelde eisen steeds bekend zijn bij diens personeel, door hem in te zetten onderaannemer(s) en overige ingeschakelde derde(n).
- 21.5 Opdrachtnemer dient onderaannemer(s) reële en marktconforme tarieven te betalen.
- 21.6 Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever desgevraagd nadere informatie over de onderaannemer. In voorkomend geval kunnen Partijen nadere afspraken maken met betrekking tot de Onderaanneming en deze in een addendum bij de Overeenkomst vastleggen.
- 21.7 Opdrachtnemer kan aantonen dat hij met alle onderaannemers afspraken heeft gemaakt die borgen dat zij zelf geen onderaannemer(s) inschakelen voor de uitvoering van Diensten. Alleen met toestemming van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is de inschakeling van onderaannemer(s) door een onderaannemer toegestaan.

22 Vrijwaring

- 22.1 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van en stelt Opdrachtgever schadeloos voor vorderingen die derden instellen tegen Opdrachtgever in verband met het toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de verplichtingen van Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst en/of onrechtmatig handelen door Opdrachtnemer. Onderdeel van deze kosten vormen ook redelijke kosten van rechtsbijstand die Opdrachtgever in dit verband moet maken, tenzij al rechtens is vastgesteld dat Opdrachtnemer geen enkel verwijt valt te maken. De in dit artikel bedoelde schadeloosstelling is in omvang beperkt tot EUR 750.000,- per gebeurtenis met een maximum van EUR 5.000.000,- per jaar.

23 Financiële verantwoordelijkheid

- 23.1 Opdrachtnemer stelt zich niet garant voor derden tenzij Opdrachtgever daarvoor vooraf schriftelijke toestemming geeft.
- 23.2 Als Opdrachtgever een voorschot heeft verstrekt kan Opdrachtgever deze te allen tijde terugvorderen of verrekenen.
- 23.3 Als ten laste van Opdrachtnemer een derde beslag legt onder Opdrachtgever (derdenbeslag), dan kan Opdrachtgever de eventueel hieruit voortvloeiende kosten op Opdrachtnemer verhalen.

24 Overdracht van rechten en fusie

- 24.1 Opdrachtnemer mag de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst geheel noch gedeeltelijk aan een of meerdere derden overdragen of door een of meerdere derden laten overnemen zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever, pandrechten uitgezonderd. Opdrachtgever kan aan goedkeuring als bedoeld in de eerste volzin voorwaarden verbinden.

- 24.2 Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever tijdig in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of overdracht van de onderneming van Opdrachtnemer, ongeacht de vorm waarin die vervreemding gestalte krijgt, en/of van een voornemen om op aanmerkelijke wijze de zeggenschap over die onderneming te wijzigen, indien en voor zover dit op enigerlei wijze gevolgen zou kunnen hebben voor de uitvoering van de Diensten. Bij zijn mededeling informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever over de eventuele meerwaarde van een wijziging als bedoeld in de eerste volzin voor cliënten alsmede over het (mogelijke) effect van de wijziging op de verhoudingen op de regionale of lokale markt van de Diensten die Opdrachtnemer levert.
- 24.3 Opdrachtgever kan rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst aan een of meer derden overdragen of die rechten of verplichtingen door een of meer derden laten overnemen op voorwaarde dat de gestanddoening van de verplichtingen jegens de Opdrachtnemer door de overnemende partij is geborgd.

25 Verwerking en uitwisseling (persoons)gegevens

- 25.1 In het kader van de Overeenkomst die wordt gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden geen gegevens verwerkt ten behoeve van de ander. Beide Partijen bepalen zelf het doel en de middelen van de verwerking. Er is geen sprake van een verwerkers–verwerkingsverantwoordelijke relatie en om die reden wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ook geen verwerkersovereenkomst afgesloten. Zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer kwalificeren als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG en zijn in die hoedanigheid zelfstandig verantwoordelijk voor het in overeenstemming handelen met de AVG, en het in het kader van de samenwerking, verwerken van persoonsgegevens.
- 25.2 Indien tussen Partijen persoonsgegevens worden uitgewisseld geschiedt dit in lijn met wet- en regelgeving, waaronder de AVG. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt in het kader van de samenwerking een overeenkomst tussen zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken gesloten conform annex 4, om ook contractueel te waarborgen dat sprake is van een rechtmatige, zorgvuldige en doelmatige verwerking van persoonsgegevens.
- 25.3 Opdrachtnemer verleent alle benodigde medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor over de nakoming van de afspraken binnen deze Overeenkomst, tenzij Opdrachtnemer door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Opdrachtnemer de gemaakte afspraken nakomt.
- 25.4 Opdrachtnemer levert Jaarlijkse een self-assessment aan van de risico's en de status van de maatregelen en eventuele security incidenten en datalekken.
- 25.5 Partijen zullen elkaar over en weer zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens bij de gegevensverwerking. Partijen vermelden hierbij – voor zover bekend – de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk, de categorie Persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen. Partijen richten zich hierbij tot de contactpersoon zoals bedoeld in artikel 9.1 bij deze Overeenkomst.
- 25.6 In geval van een Inbreuk nemen partijen zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de Inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere inbreuken te voorkomen.

- 25.7 Elke Partij is zelf verantwoordelijk voor “eigen” datalekken en dient als Verwerkingsverantwoordelijke zelf een melding hierover te doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, die Partij leidt dan ook zelf het onderzoek bij het afhandelen van incident / datalek conform de eigen interne procedure. Deze Partij treft ook maatregelen om de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen wiens Persoonsgegevens bij het datalek zijn betrokken, indien vereist, te informeren. De andere Partij ondersteunt de Partij, voor zover nodig en redelijk is, bij het afhandelen van het onderzoek en/of de vereiste melding en/of het informeren van de betrokkenen.
- 25.8 Partijen maken uiterlijk in de derde verleningsperiode van deze Overeenkomst onderling afspraken over teruggave en verwijderen van Persoonsgegevens na het einde van deze Overeenkomst.
- 25.9 De Opdrachtgever kan Due Dillengence uitvoeren en dit blijven monitoren gedurende de looptijd van deze Overeenkomst.
- De due diligence behelst minimaal de volgende onderwerpen:
- Minimaal beleid op security & privacy, logische toegangsbeveiliging, back-up en recovery, management op wijzigingen en op leveranciers (de General IT-Controls, zie Bijlage A).
 - Minimaal het recht op audits moet worden opgenomen
 - De leverancier levert Jaarlijkse een self-assessment aan van de risico's en de status van de maatregelen en eventuele security incidenten en datalekken.

26 Escalatie- en geschillenregeling

- 26.1 Partijen committeren zich aan een ‘no-blame cultuur’ voor wat betreft conflicten, geschillen, vergissingen, slechte prestaties en andere zaken die zich kunnen voordoen.
- 26.2 Ter voorkoming van conflicten of geschillen volgen Partijen in geval van escalatie eerst de volgende lijn, waarbij de betrokkenen er alles aan doen om in goed overleg zo spoedig mogelijk (in uitgangspunt binnen 3 maanden) tot een door beide Partijen gedragen oplossing te komen:

Opdrachtgever	Opdrachtnemer
1. Accounthouder/contractmanager	1. Coördinator/directeur
2. Manager team Samenleven	2. Directeur
3. Directeur Maatschappelijke Ontwikkeling	3. Bestuurder

- 26.3 Doet zich – ondanks het doorlopen van de in lid 2 bedoelde escalatieregeling – onverhoopt toch een conflict of geschil voor, dan committeren Partijen zich aan het direct en wederzijds oplossen daarvan. Dit betekent dat Partijen eerst een bemiddelingspoging zullen ondernemen. Hiertoe vaardigen beide Partijen één persoon af, die gezamenlijk een onafhankelijke voorzitter zullen benoemen. Aan de onafhankelijke voorzitter wordt gevraagd om samen met de door Partijen aangedragen bemiddelaars tot een oplossing te komen die de goedkeuring van beide Partijen kan dragen.
- 26.4 Alleen wanneer Partijen niet tot een oplossing komen op grond van de voorgaande leden, staat voor Partijen een gang naar de bevoegde rechter bij de rechtbank in Midden-Nederland open.

27 Slotbepalingen

- 27.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

- 27.2 Indien een of meer bepalingen van de Overeenkomst nietig zijn of vernietigd worden, zullen de overige bepalingen van de Overeenkomst van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of vernietigd worden overleg plegen om een vervangende bepaling overeen te komen, zodanig dat de strekking van de Overeenkomst zoveel mogelijk behouden blijft. Aanpassingen van de Overeenkomst op grond van voornoemd overleg en op grond van wet- en regelgeving zullen over en weer nooit tot schadeplichtigheid leiden voor Partijen.
- 27.3 Bepalingen uit de Overeenkomst die materieel van betekenis blijven nadat de Overeenkomst is geëindigd, behouden hun betekenis. Partijen kunnen van die bepalingen naleving verlangen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND

Opdrachtgever

Opdrachtnemer

Annex 0 – Begrippen– en definitielijst

Onderstaande Begrippen– en definitielijst is een annex bij de overeenkomst voor Welzijnswerk in de Wijk. De begrippen en definities die tevens voorkomen in de overeenkomsten van de Buurtteamorganisatie Sociaal, Buurtteamorganisatie Jeugd en Gezin, Sportaanbod, Onafhankelijke cliëntondersteuning, Toegankelijke informatie over de Sociale basis, Sociaal raadslieden, Hulp bij financiën door vrijwilligers zijn gelijk aan de in die overeenkomsten gehanteerde begrippen. Aanvullende zorg:

Maatwerkvoorziening in de zin van de Wmo of aanvullende jeugdhulp op basis van de Jeugdwet gefinancierd door de gemeente Utrecht, waarbij sprake is van zorg met een specifiek of intensief karakter, aanvullend op de Basiszorg geboden door de Buurtteams Sociaal en Jeugd en Gezin.

Algemene inkoopvoorwaarden: Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht.

Asset-Based Community Development (ABCD): Een manier van gemeenschapsvorming gericht op het werken aan een in economisch, cultureel en sociaal leefbare buurt, door sociale relaties tot stand te brengen en kwaliteiten en vaardigheden van bewoners, organisaties en instellingen binnen de lokale gemeenschap te mobiliseren. De methode heeft een focus op what's strong, in plaats van what's wrong.

Aw: Aanbestedingswet 2012.

Basistaken: De taken zoals bedoeld in artikel 5 van de Overeenkomst.

Basiszorg: Generalistische, ambulante en buurtgerichte hulp en/of ondersteuning waarmee inwoners met inbegrip van hun omgeving in het vrijwillig kader ondersteund worden bij het versterken van hun veerkracht en het benutten en/of ontwikkelen van hun netwerk, aanvullend op wat in de Sociale basis kan worden georganiseerd.

Beperking: Een (langdurige) psychische stoornis, een stoornis in verstandelijke, zintuigelijke (auditief/visueel) en/of motorische functies, een autisme spectrum stoornis of een chronische aandoening die het algemeen dagelijks functioneren belemmert.

Bewonersinitiatieven: Een initiatief van één of meerdere inwoners van de gemeente Utrecht, al dan niet verenigd in een stichting of vereniging, gericht op het bevorderen van de leefbaarheid in de eigen buurt of de gemeente Utrecht, het ondernemen van gezamenlijke activiteiten of het oplossen van een ervaren problematiek.

Blended (care): De combinatie van face-to-face hulpverlening en digitale hulpverlening al dan niet in combinatie met de inzet van e-health, zoals bijvoorbeeld apps die helpen bij het omgaan met problemen.

Buurtcentrum: Gemeentelijke gebouw zoals bedoeld in de nota Meerjaren perspectief buurtcentra. Een buurtcentrum is een ontmoetings- en activiteitencentrum voor alle inwoners.

Buurtkamer: 1 of 2 ruimtes (maximaal 200 m2) waar mensen in de wijk elkaar kunnen ontmoeten en activiteiten kunnen organiseren/aan deelnemen.

Buurtteam(organisatie): Team van beroepskrachten dat:

1. hulp- en/of ondersteuningsvragen en aanvragen voor (jeugd)hulp en ondersteuning behandelt; en
2. Basiszorg levert dichtbij (in de eigen leefomgeving), laagdrempelig (gemakkelijk toegankelijk en goed vindbaar) en op maat (toegespitst op de vraag van de Cliënt en geen standaardoplossing); en
3. waar nodig zelf hulp en/of ondersteuning biedt; en
4. door het college gemandateerd is om individuele voorzieningen/maatvoorzieningen toe te kennen.

Buurtverbinder: Ondersteunt de participatie en de gemeenschapskracht in de wijk.

Collectief werken: Werkwijze met de volgende kenmerken:

- het met elkaar (verschillende organisaties en bewoners) bundelen van veelvoorkomende vragen;
- het door verschillende organisaties gezamenlijk op zoek gaan naar een passende oplossing, die kan bestaan uit:
 - bestaand aanbod (eventueel te versterken of uit te breiden)
 - creëren nieuw aanbod (eventueel in co-creatie)
 - versterken bestaande samenwerkingen
 waarbij geldt dat de oplossing groepsaanbod kan zijn, maar niet hoeft te zijn;
- evaluatie en bijstellen.

De Driehoek: Een samenwerkingsverband bestaande uit vertegenwoordigers van de gebruikers van de buurtcentra, de afdeling Vastgoed Exploitatie van de gemeente Utrecht en de opdrachtnemer zelf. Samen nemen ze beslissingen over zaken met betrekking tot het (medebeheer van het) buurtcentrum, zoals agendering, inrichting en besteding van de 'driehoeksgelden'.

Drie sporen: Indeling vanuit het Utrechts model voor ondersteuning en jeugdhulp waarin de drie sporen bestaan uit de sociale basis, basiszorg en aanvullende zorg.

Diensten: De door Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst te leveren Basistaken plus de voor het betreffende contractjaar overeengekomen Plustaken en Ontwikkeltaken.

Egalisatiereserve: Het aanhouden van een reserve voor toekomstige uitgaven in het kader van de Overeenkomst.

Ervaringsdeskundige: MBO- of HBO-opgeleide beroepskracht (GGZ, armoede of jeugdzorg) die de eigen en collectieve ervaringskennis op één van de leefdomeinen als specialisme inzet binnen een organisatie die werkt vanuit ervaringsdeskundigheid of binnen een algemene hulp/zorginstantie.

(Medewerker met) Ervaringskennis: Betaalde beroepskrachten die de eigen ervaring op een van de leefdomeinen benut in het uitvoeren van de werkzaamheden en behalen van doelen.

Formatieplan:	Het plan waarin de formatieve inzet van betaalde beroepskrachten is voorzien en waarin is beschreven hoe deze inzet wordt verdeeld over de tien Wijken in verband met de in artikel 9 lid 5 van de Overeenkomst bedoelde taken en inspanningen.
Formele zorg	Basiszorg geleverd vanuit het buurtteam en de aanvullende zorg.
Fraude:	Het plegen of trachten te plegen door Opdrachtnemer en/of diens bestuurder(s) van valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van cliënten, Opdrachtgever, schuldeisers of rechthebbenden en/of verduistering bij de uitvoering van de Diensten door Opdrachtnemer en/of diens bestuurder(s), met het doel een prestatie, vergoeding, betaling of ander voordeel te krijgen waarop Opdrachtnemer en/of diens bestuurder(s) geen recht heeft/hebben of recht kan/kunnen hebben.
Fte:	Buurtteamorganisaties Jeugd en Gezin en Sociaal – Fulltime eenheid oftewel een volledige werkweek van 36 uur. Sportaanbod – Fulltime eenheid oftewel een volledige werkweek van 38 uur.
GALA:	Gezond en Actief Leven Akkoord, te weten het akkoord waarin afspraken zijn vastgelegd tussen het Ministerie van Volksgezondheid, Sport en Welzijn, gemeenten, GGD's en zorgverzekeraars over landelijke doelen op het gebied van gezondheid.
Gemarginaliseerde positie:	Gemarginaliseerd verwijst naar individuen of groepen in de samenleving die in een positie verkeren van systematische uitsluiting en/of achterstelling, vaak door factoren zoals etniciteit, huidskleur, sekse, sociaaleconomische status, leeftijd en/of andere kenmerken.
Gemeenschapskracht:	De positieve energie die vrijkomt daar waar sprake is van een stevige sociale samenhang, mensen elkaar kennen, het prettig samenleven is, het normaal is om elkaar te helpen en de gemeenschap centraal staat.
Gemeentelijke verordening:	Buurtteamorganisatie Sociaal – Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Utrecht 2024 (of verordeningen die in de toekomst zullen gelden als opvolger daarvan). Buurtteamorganisatie Jeugd en Gezin – Verordening Jeugdwet gemeente Utrecht 2024 (of verordeningen die in de toekomst zullen gelden als opvolger daarvan).
Groepsgericht werken:	Gelijktijdig verlenen van Diensten aan twee of meer personen, bijvoorbeeld door cliënten/inwoners met een vergelijkbare op elkaar aansluitende vraag of situatie bij elkaar te plaatsen (in een groep) in plaats van of aanvullend op een individueel traject.
Horizontale verantwoording:	De Opdrachtnemer maakt zichtbaar op welke wijze zij bewoners en andere stakeholders om feedback vraagt bij het leerproces dat zij in de dagelijkse uitvoering van haar opdracht doorloopt en geeft aan wat zij met de uitkomsten daarvan heeft gedaan en van plan is te doen.
Informele zorg:	Zorg en ondersteuning verleend door mensen die dat niet als hun beroep doen, maar vrijwillig en er niet voor betaald worden, zoals

	burenhulp, mantelzorg en particuliere initiatieven gericht op zorg en ondersteuning.
Integraal samenwerken:	In samenhang en afstemming domeinoverstijgend samenwerken aan effectieve en efficiënte hulp alsmede ondersteuning bij hulpvragen van inwoners in de Wijk, dichtbij en ter preventie van (escalatie van) problematiek, waarbij de ondersteuning is gericht op het zo snel, eenvoudig en duurzaam mogelijk oplossen van meervoudige problemen en waarbij het versterken van de veerkracht van de samenleving, het vergroten van zelfregie, zelfredzaamheid en participatie evenals het benutten van het eigen netwerk het vertrekpunt zijn.
Intellectueel eigendom:	Resultaten betreffende alle uitingen die onderwerp kunnen zijn van bescherming door middel van intellectuele eigendomsrechten, daaronder in ieder geval begrepen: materialen, methodes, processen, producten, software, (uit)vindingen, of data die tijdens de looptijd van de overeenkomst, en door of in verband met de subsidie, tot stand zijn gekomen.
IZA:	Integraal Zorgakkoord met afspraken over toegankelijke, kwalitatief goede en betaalbare zorg tussen de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de minister en de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en vertegenwoordigers van de zorgsector.
Kernpartneraanpak:	Samenwerking op school van de kernpartners Buurtteams, Leerplicht, JGZ, en Samenwerkingsverband VO en/of PO gericht op ondersteuning van leerlingen en hoe dat kan worden georganiseerd.
Kwetsbare situatie:	(persoonlijke) omstandigheden die maken dat iemand minder kansen heeft om mee te kunnen doen. Dit kan gaan over onvoldoende (digi)tale en sociale vaardigheden. In deze opdracht worden met 'inwoners in een kwetsbare situatie' de bewoners bedoeld die als doelgroepen zijn benoemd in het Uitvoeringsprogramma Ongelijk Investeren voor Gelijke Kansen (2024–2025) .
Methodieken:	Relevante sociaal pedagogische aanpakken op stedelijk niveau zodat de werkzaamheden van Opdrachtnemer voor inwoners herkenbaar zijn, zoals Vreedzame Wijk.
Onderaanneming:	Wanneer een derde partij (de onderaannemer) in opdracht van Opdrachtnemer (als hoofdaannemer) een (onder)deel van de Diensten uitvoert.
Overeenkomst:	Zie definitie in overweging V van de Overeenkomst.
Partijen:	Zie definitie in aanhef van de Overeenkomst.
Partners:	De aanbieders waarmee Opdrachtgever een overeenkomst gaat sluiten of heeft gesloten voor de uitvoering van de taken zoals omschreven in de "Nota van Uitgangspunten Met elkaar, voor elkaar – onderdelen van sociale basis en basiszorg", namelijk de aanbieders voor de (al dan niet samengevoegde) opdrachten: – Welzijnswerk in de Wijk;

- Stimuleren van sport en bewegen en ondersteuning van Sportaanbieders (Sportaanbod)
- Onafhankelijke cliëntondersteuning
- Toegankelijke informatie over de Sociale basis
- Sociaal raadslieden
- Hulp bij financiën door vrijwilligers
- Buurtteamorganisatie Sociaal
- Buurtteamorganisatie Jeugd en gezin

Pedagogische (sociale) basis:	Het onderdeel van de sociale basis dat bijdraagt aan het opgroeien, het opvoeden en de ontwikkeling van kinderen en jongeren. Het is een combinatie van sociale, fysieke en online factoren.
Plustaken:	De taken zoals bedoeld in artikel 6 van de Overeenkomst.
Practice based methodieken:	Effectieve interventies die niet kwalificeren als Evidence based methodieken, maar door Opdrachtgever wel als zodanig worden aangemerkt op basis van de door Opdrachtnemer opgestelde beschrijving van de interventies aan de hand van de handleiding van het Nederlands Jeugdinstituut.
Presentie werkwijze:	Werkwijze waarbij een (sociaal) werker zich met aandacht openstelt voor de ander en diens netwerk van relaties. Een presentiewerker is benaderbaar, heeft een open agenda en heeft oog voor het minder zichtbare. Het perspectief van de ander is steeds de leidraad.
Sleutelpersoon:	(Betaalde of onbetaalde) Beroepskracht die vanuit zijn of haar ervaring een rol vervult om mensen met (veelal) een migratie en/of vluchtachtergrond en de (Nederlandse) organisaties in de stad dichterbij elkaar te brengen. Zowel bij collectieve vraagstukken, als bij individuele ondersteuningsvragen of in groepen. Dit doet de sleutelpersoon vanuit een persoonlijke drive en positie. Deze rol kan ook vervuld worden door actieve bewoners die de verbinder zijn tussen de buurtgemeenschap en de formele wereld. Hun bijdrage is vaak een sleutel tot de oplossing.
Sociale basis:	Omvat inwoners, hun directe omgeving en algemene voorzieningen die goed toegankelijk en bereikbaar zijn voor iedereen. Het gaat om onderwijs, sport, welzijn, cultuur, openbare gezondheidszorg, jeugdgezondheidszorg en meer. Bewoners die zich vrijwillig inzetten voor elkaar en voor de buurt en veel organisaties en maatschappelijke initiatieven zijn onderdeel van deze sociale basis (zie annex 1).
Stedelijk kader:	Een kader voor het werken aan Wijkopgaven, waarbij aandacht is voor de grondoorzaken (bestaanszekerheid, kansrijk opgroeien en gezond samenleven), waarin het buurtniveau terugkomt met een focus op prioriteit-buurtten vanuit 'Ongelijk investeren voor gelijke kansen', waarbij het startpunt de behoefte en kracht van de gemeenschap in de Wijk is (wat bewoners zelf kunnen, doen ze zelf), het uitgangspunt voor de uitvoering van Wijkopgaven 'groepsgericht aanbod 'tenzij'' is en waarbij Bewonersinitiatieven en informele partners een volwaardige plek aan tafel in het proces van de Wijkopgaven hebben.
Tegenprestatie:	Een vorm van wederkerigheid geleverd door vaste gebruikers die voor vrijetijdsbesteding en ontmoeting in een buurtcentrum bij elkaar komen en in het 0% tarief vallen en dus geen huurkosten betalen voor hun activiteit. Gebruikersgroep en sociaal beheer bespreken de vorm.

Tienerwerk:	Tienerwerk op de basisschool is een Utrechtse aanpak om kinderen in groep 7 en 8 te ondersteunen tijdens een belangrijke periode in hun leven, bij de overstap naar het voortgezet onderwijs. Tienerwerkers die het leven in de gezinnen en op straat goed kennen, vormen een brug tussen school en wijk. Ze vertellen bijvoorbeeld de leerkracht waar de ruzie gisteravond over ging, die nu nog over het schoolplein gonst.
Ontwikkeltaken:	De taken zoals bedoeld in artikel 7 van de Overeenkomst.
Voorzorgcirkel:	Een Voorzorgcirkel is voor jong en oud en bestaat uit een groep mensen, die bij elkaar op loopafstand wonen, dus in een buurt of straat. En deze groep mensen is bereid om, als dat nodig is, elkaar te helpen met hand- en spandiensten.
Vreedzame wijk:	Bij de Vreedzame Wijk wordt de methodiek van Vreedzaam toegepast op wijkniveau. Het is een agogische aanpak gericht op sociale competentie en democratisch burgerschap. Bij de Vreedzame Wijk worden ook opvoeders (docenten, ouders en andere pedagogische betaalde beroepskrachten of vrijwilligers) ondersteund om kinderen een samenhangend opvoedklimaat te bieden.
Warme toeleiding:	Een werkwijze om bewoners toe te leiden naar activiteiten of ondersteuning. De deelnemer wordt bijna letterlijk aan de hand meegenomen.
Welzijn op Recept (WoR):	Een interventie waarbij de huisarts/eerstelijnszorgverlener, patiënten/cliënten met psychosociale klachten, waar geen onderliggend medisch maar een sociaal-maatschappelijk probleem is, doorverwijst naar een welzijnscoach. Deze welzijnscoach gaat op zoek naar waar de inwoner weer blij van wordt, positieve emoties en ervaringen opdoet, weer sociaal verbonden wordt met andere mensen en sociaal actief wordt.
Welzijnscoach:	Een coach die ondersteunt in de toeleiding van inwoners naar activiteiten in de sociale basis of ander sociaal contact die bijdragen aan de (psychosociale) klachten die gerelateerd zijn aan het gemis van (diepergaand) contact en een netwerk en daarmee de kwaliteit van leven. Hiermee vergroten de welzijnscoaches het vermogen tot zelfmanagement, de motivatieniveaus en toewijding om de kwaliteit van leven te vergroten.
Wet Bibob:	Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur.
Wijk(en):	(Eén van) de 10 wijken waarin de gemeente Utrecht is opgedeeld, te weten West, Noordwest, Overvecht, Noordoost, Oost, Binnenstad, Zuid, Zuidwest, Leidsche Rijn, Vleuten-De Meern en waarvan de exacte contouren terug te vinden zijn in Wijken gemeente Utrecht .
Wijkalliantie+:	Een samenwerking van verenigde partijen uit de Sociale basis, Basiszorg, Aanvullende zorg en eerstelijns medische zorg.
Wijkopgave:	Een meerjarig sociaal vraagstuk in een specifieke Wijk of buurt dat opgelost moet worden en waarvan aspecten op het gebied van onder meer veiligheid en leefbaarheid onderdeel kunnen zijn. Vanuit data- en kennis gestuurd werken wordt in de 10 Wijken van Utrecht per Wijk een beperkt aantal Wijkopgaven geformuleerd en geprioriteerd voor 3 jaar.

Wmo:

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.