

# Programma van Eisen

## Jongerenwerk

11 maart 2026  
Kenmerk 2024MO304  
Versie 0.1  
Concept

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Programma van eisen</b>	<b>3</b>
1.1	Algemene eisen	3
1.2	Eisen kwaliteit aan organisatie en personeel	3
1.3	Eisen aan dienstverlening	6
1.4	Social return	8
1.5	Jaarplan en verantwoording	9
1.6	Indexering	10
1.7	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	10
1.8	Privacy	10
1.9	Eisen aan overname personeel	11

# 1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

## 1.1 Algemene eisen

Eis	
1.	Indien van toepassing houdt Opdrachtnemer 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 Jongerenwerk Utrecht per 2027, beleidsnota's en programma's vanuit Jeugd en Openbare Orde en Veiligheid, het Utrechts model, en de jaarlijks door Opdrachtgever vast te stellen kaderbrief.
3.	Opdrachtnemer schrijft zich in voor alle genoemde onderdelen van de opdracht zoals vermeld in de opdrachtomschrijving. Opdrachtgever zal de opdracht gunnen aan de inschrijver met de hoogste score op basis van de vooraf opgestelde beoordelingscriteria.
4.	De door of namens opdrachtnemer uit te voeren diensten voldoen aan het bepaalde in de overeenkomst en aan het definitieve jaarplan.
5.	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 diensten te allen tijde zijn gewaarborgd.
6.	Opdrachtnemer werkt met vaste contactpersonen voor de opdrachtgever.

## 1.2 Eisen kwaliteit aan organisatie en personeel

Eis	Organisatie
7.	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.
8.	Opdrachtnemer committeert zich aan goed bestuur/management en heeft de principes van de Governancecode Sociaal Werk geïntegreerd in het kwaliteitsbeleid.
9.	Opdrachtnemer voldoet aan het Kwaliteitslabel Sociaal Werk, de wettelijke en de voor de beroepsgroep vereiste registraties.
10.	Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever tegen aanspraken van derden, waaronder van medewerkers (zowel eigen als inhuur) en onderaannemers, op grond van inlenersaansprakelijkheid en ketenaansprakelijkheid.
11.	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 (VOG). Deze VOG dient bij indiensttreding te worden ingediend en vervolgens elke drie jaar te worden vernieuwd. Indien een ervaringsdeskundige of vrijwilliger geen VOG kan verkrijgen, maakt Opdrachtnemer een afgewogen inschatting of inzet van de betreffende persoon veilig is en legt deze beslissing schriftelijk en gemotiveerd vast. Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken gezamenlijk een screeningsprofiel uit voor de aanvraag van een VOG.
12.	Op locaties van Opdrachtnemer waar cliënten worden ontvangen, geldt een agressiebeleid ter bescherming van de veiligheid van medewerkers. De Opdrachtnemer werkt conform het gemeentelijke handelingskader veiligheid en weerbaarheid (Bijlage 1) bij potentiële veiligheidsdreigingen of geweld.
13.	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.
14.	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).
15.	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.
16.	Opdrachtnemer meet en volgt op meerdere manieren de ervaringen van inwoners die gebruikmaken van de dienstverlening. Opdrachtnemer en Opdrachtgever gaan hierover

	<p>nader met elkaar in gesprek om te bepalen welke wijze van meten het meest passend is, waarbij in ieder geval de mogelijke toepasbaarheid van de Ervaringswijzer wordt onderzocht.</p> <p>De Ervaringswijzer is het door de gemeente, in samenwerking met partners, ontwikkelde instrument voor het meten van cliënttevredenheid.</p> <p>Indien de uitkomsten van de metingen daartoe aanleiding geven, treft Opdrachtnemer passende en adequate verbetermaatregelen.</p>
17.	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. Tijdens de tertaalgesprekken gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in gesprek.
18.	Een calamiteit en/of incident bij uitvoering van het jongerenwerk van een dienst meldt Opdrachtnemer onverwijld aan Opdrachtgever.
19.	Opdrachtnemer volgt de meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling en bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
20.	Opdrachtnemer gebruikt voor de registratie van cliënten en diensten een registratiesysteem. Partijen in de stad bepalen onderling in overleg welk registratiesysteem daarvoor zal worden gebruikt. Opdrachtnemer en Opdrachtgever trekken gezamenlijk op in de verdere doorontwikkeling van het te gebruiken registratiesysteem.
21.	Opdrachtnemer dient kosteloos medewerking te verlenen aan door de Opdrachtgever mogelijk uit te voeren audits en overige onderzoeken waarmee kwaliteit, betrouwbaarheid, doelmatigheid en effectiviteit van Opdrachtnemer worden onderzocht.
22.	Opdrachtnemer maakt gebruik van de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde ruimtes. De Opdrachtnemer gaat hier zorgvuldig mee om en draagt zorg voor toegankelijkheid en inclusiviteit voor de doelgroep. De Opdrachtnemer gaat akkoord met het meervoudig ruimtegebruik door in afstemming met andere partners en organisaties in de betreffende wijken te kijken naar efficiënt gebruik.
23.	Opdrachtnemer draagt zorg voor cultuursensitief werken binnen de gehele organisatie. Bij cultuursensitief werken gaat het om persoonsgerichte zorg, culturele kennis en respect, en een open, reflectieve houding. Ook is er in de organisatie aandacht voor anti-discriminatie, diversiteit en inclusie.
24.	Opdrachtnemer verbindt zich eraan om binnen de activiteiten van het jongerenwerk structureel aandacht te besteden aan het opleiden en professionaliseren van nieuwe jongerenwerkers.

Eis.	Personeel
25.	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.
26.	De door de Opdrachtnemer in te zetten jongerenwerkers zijn deskundig en hebben een relevante opleiding gevolgd en succesvol voltooid op minimaal MBO 4 niveau. Opdrachtnemer kan desgevraagd verantwoording bij opdrachtgever overleggen. Ervaringsdeskundigheid wordt gewaardeerd in verplichte combinatie met een bijscholingstraject waarbij de jongerenwerker binnen een jaar voldoet aan de door opdrachtgever gestelde opleidingseisen.
27.	Opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid, gezondheid en welzijn van het personeel conform de geldende Arbo-eisen.

### 1.3 Eisen aan dienstverlening

Eis	Toegankelijkheid en beschikbaarheid
28.	Opdrachtnemer draagt zorg voor flexibele inzet van personeel op alle leefgebieden van jongeren (dus ook online). Dit betekent ook dat jongerenwerkers beschikbaar en inzetbaar zijn doordeweeks, in de avonden en weekenden.
29.	Het is voor jongeren, ouders/verzorgers, samenwerkingspartners en andere betrokkenen zichtbaar dat het personeel van de Opdrachtnemer dat wordt ingezet onder deze opdracht werkt vanuit de organisatie van de Opdrachtnemer. Denk hierbij o.a. aan het verplicht dragen van werkkleding vanuit de organisatie en online profielen waarbij zichtbaar is dat het personeel in dienst is bij de organisatie.
30.	Opdrachtnemer draagt zorg voor continue ontwikkeling en verbetering van eigen dienstverlening (zowel aard van het aanbod als personeel) waardoor het aansluit op de behoefte en wensen vanuit de te bereiken doelgroep alsook op de maatschappelijke ontwikkelingen en actualiteiten die spelen.
31.	Opdrachtnemer draagt zorg voor vrije toegankelijkheid van de doelgroep tot ingezette activiteiten waarbij er geen verplichtingen worden opgeworpen tot aanmeldingen via verwijzende instanties. Op basis van uitzondering zouden er voor specifieke (groeps)inzet in samenwerking met zorgpartners beperkte toegankelijkheid mogelijk kunnen zijn.

32.	Opdrachtnemer maakt gebruik van informele en open communicatiekanalen, zoals een website, social media kanalen en ontmoetingsplekken, die aansluiten bij de belevingswereld van de doelgroep.
-----	---

Eis	Aansluiting op de doelgroep
33.	Opdrachtnemer draagt zorg voor personeel dat cultuursensitief werkt waarbij de jongerenwerkers een open en reflectieve houding hebben tegenover de doelgroep en in het bezit zij van culturele kennis en respect voor de mensen en omgeving om hen heen. Jongerenwerkers hebben oog voor diversiteit en inclusie en zijn hierbij bewust en alert op signalen vanuit de omgeving die vragen om een cultuur sensitieve aanpak en benadering.
34.	Het in te zetten personeel beschikt over zodanige communicatieve vaardigheden dat zij hun communicatie kunnen afstemmen op de individuele (on)mogelijkheden van de jongere. De professional kan in ieder geval actief luisteren, helder formuleren, samenvatten en reflecteren.
35.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van pro-actieve jongerenwerkers die actief jongeren in hun leefwerelden benaderen. Zij wachten niet totdat de doelgroep op hen afkomt. Hierbij kunnen jongerenwerkers inspelen op signalen van de doelgroep die niet altijd direct door de doelgroep zelf worden uitgesproken.
36.	<p>Alle medewerkers die structureel en aantoonbaar werkzaam zijn in het kader van de Opdracht zijn verplicht om kennis van strafbare feiten die zij tijdens hun werkzaamheden signaleren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• direct te melden bij de bevoegde autoriteiten (bijvoorbeeld politie of andere wettelijk aangewezen instanties);</li> <li>• te rapporteren aan de opdrachtgever of daartoe aangewezen contactpersoon bij de uitvoerende organisatie.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer dient aan te tonen dat deze meldplicht is opgenomen in het personeelsbeleid en dat medewerkers hierover zijn geïnformeerd en getraind.</p>

Eis	Samenwerking in de stad
37.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals in het werkveld zoals de wijkteams, welzijnswerk, JGZ, jeugdhulp aanbieders, Zorg en Veiligheidshuis, politie, reclassering, scholen en andere relevante actoren die voor de jongere(n) van belang zijn. Onder een goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen de jongerenwerkers en andere betrokken of te betrekken professionals.

38.	<p>Opdrachtnemer werkt samen met bewoners(initiatieven), informele zorg, vrijwilligersorganisaties in de stad en experts/kennisinstituten 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.</p> <p>De uitgangspunten van deze samenwerking zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-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</li> <li>-Opdrachtnemer werkt aan kwalitatief goede samenwerking onderling</li> <li>-Open houding om te leren van andere organisaties of initiatieven in de stad</li> <li>-Vanuit wederzijds respect wordt de verbinding met elkaar gezocht of gemaakt.</li> </ul>
-----	--

Eis	Methodisch werken
39.	Opdrachtnemer volgt geldende (en toekomstige herzieningen van) standaarden, richtlijnen, 'best practices', veelbelovende of 'evidence based' methodes en implementeert deze in de gehanteerde werkwijze. Indien noodzakelijk wijkt opdrachtnemer daar beredeneerd en transparant van af.
40.	Middels de Vreedzame aanpak (Bijlage 2) stimuleert Opdrachtnemer een vreedzame wijze van met elkaar omgaan onder jongeren, volwassenen en betaalde beroepskrachten. Dit doet Opdrachtnemer door enerzijds zelf te werken volgens deze methode. En anderzijds door jongeren en personeel te trainen in de werkwijze van Vreedzaam. Als onderdeel hiervan stimuleert en ondersteunt Opdrachtnemer initiatieven van jongeren in de buurt/wijk op het gebied van participatie en samenleven.

## 1.4 Social return

Eis	
41.	De Social Return verplichting is van toepassing op de Opdracht.
42.	Opdrachtnemer conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt vooralsnog een percentage Social Return van 5%.
43.	Opdrachtgever bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
44.	Opdrachtnemer realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de overeenkomst.



45.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
46.	Na gunning van de opdracht plant u via <a href="mailto:socialreturn@utrecht.nl">socialreturn@utrecht.nl</a> een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.
47.	Opdrachtnemer beschikt over een actueel ESG-beleid (Environmental, Social & Governance) waarin wordt beschreven hoe de organisatie invulling geeft aan duurzaamheid op het gebied van milieu, sociale aspecten en goed bestuur. Opdrachtnemer toont aan dat over de voortgang periodiek wordt gerapporteerd (minimaal jaarlijks), via een duurzaamheidsrapport of jaarverslag.

## 1.5 Jaarplan en verantwoording

Eis	
48.	<p>Opdrachtnemer stelt jaarlijks voor 1 november een jaarplan voor het komende contractjaar op, op basis van een jaarlijks voor 1 juli te ontvangen kaderbrief van Opdrachtgever, waarin in ieder geval wordt aangegeven:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. op welke wijze hij het (indicatieve) budget voor komend contractjaar beoogt in te zetten, inclusief een formatieplan en passende begroting</li> <li>2. op welke wijze hij beoogt uitvoering te geven aan de Opdracht, inclusief een beschrijving van de beoogde doelen en resultaten</li> <li>3. op basis van welke kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren Opdrachtnemer de voortgang (inclusief de beoogde doelen en resultaten) van het jaarplan wil monitoren waarbij in ieder geval wordt gemonitord op de indicatoren bereik, beschikbaarheid, kwaliteit en financiën.</li> </ol> <p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen afspraken over het begroting en jaarplan vast in een Addendum. Opdrachtgever en opdrachtnemer spannen zich in om hierover jaarlijks voor 1 december overeenstemming te bereiken.</p>
49.	In mei en in september stuurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een voortgangsrapportage (tot en met de voorgaande maand) in een door Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk op te stellen format met betrekking tot de uitvoering van de opdracht. In de voortgangsrapportage is in ieder geval aandacht voor bereik, beschikbaarheid, kwaliteit en financiën.
50.	In januari stuurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een inhoudelijke rapportage met betrekking tot het voorafgaande jaar met een gelijke opbouw als de voortgangsrapportage. In aanvulling hierop stuurt Opdrachtnemer uiterlijk 31 mei aan Opdrachtgever een gecontroleerde jaarrekening met controleverklaring van de accountant en het jaarverslag.

## 1.6 Indexering

Eis	
51.	De tarieven voor de basistaken zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en vastgelegd in de overeenkomst worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd. Hiervoor wordt het indexatiepercentage zoals vastgelegd in de programmabegroting van de gemeente Utrecht aangehouden.

## 1.7 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

Eis	
52.	Als de overeenkomst afloopt doet Opdrachtnemer alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe Opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt Opdrachtnemer geen additionele kosten in rekening.
53.	Opdrachtnemer stelt 3 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
54.	Opdrachtnemer voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit: het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht; <ul style="list-style-type: none"><li>• het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;</li><li>• het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging).</li></ul>
55.	Opdrachtnemer is er van op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.
56.	Van al het overige door de aannemer ingezette materieel overlegt de aannemer op verzoek van de directie bewijsstukken waaruit blijkt aan welke emissienorm het betreffende materieelstuk voldoet.

## 1.8 Privacy

Eis	
57.	Opdrachtnemer bevestigt dat zij de AVG en overige toepasselijke privacywetgeving naleeft en passende technische en organisatorische maatregelen treft om persoonsgegevens te beschermen. Opdrachtnemer blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van haar verwerkingen. Besteed ook specifieke aandacht aan dataminimalisatie en datakwaliteit in het kader van de ketensamenwerkingen.
58.	Opdrachtnemer toont op verzoek van de gemeente aan dat zij voldoet aan de relevante verplichtingen uit de AVG, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van

	beleidsdocumenten, beveiligingsmaatregelen of risicoanalyses, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de samenwerking.
59.	Oprachtnemer informeert de gemeente onverwijld over datalekken of beveiligingsincidenten die gevolgen kunnen hebben voor de gemeente of betrokkenen. De melding bevat in ieder geval de aard van het incident, de mogelijke impact en de getroffen of voorgenomen maatregelen.
60.	Indien een incident gevolgen kan hebben voor de verplichtingen van de gemeente (zoals meldplichten aan toezichthouders of betrokkenen), verstrekt de wederpartij tijdig alle relevante informatie die de gemeente nodig heeft om haar eigen verantwoordelijkheden te kunnen nakomen.
61.	Indien Oprachtnemer derden inschakelt voor haar eigen verwerkingen of werkzaamheden die relevant zijn voor de samenwerking, blijft zij volledig verantwoordelijk voor de naleving van de AVG en het handhaven van een passend beveiligingsniveau door deze partijen. De wederpartij zorgt ervoor dat deze derden eveneens passende (beveiligings)maatregelen treffen.
62.	Indien Oprachtnemer als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke deelneemt aan een samenwerking zoals de Lokale Persoonsgerichte Aanpak (LPA) of de Aanpak Jeugdgroepen, wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij zich, voor zover relevant voor de uitvoering van de opdracht, aansluit bij de binnen deze samenwerkingen geldende convenanten en privacyreglementen en hiernaar handelt.

## 1.9 Eisen aan overname personeel

Eis	Personeelsovername
63.	Indien en voor zover de Wet overgang van onderneming (artikelen 7:662–7:666 BW) van toepassing is op de uitvoering van deze Opdracht, gaan de rechten en verplichtingen die op het tijdstip van overgang voortvloeien uit de arbeidsovereenkomsten tussen de huidige Oprachtnemer en de medewerkers die behoren tot de overgaande economische eenheid, van rechtswege over op de nieuwe Oprachtnemer.