

Inschrijvingsleidraad

Basiszorg dakloze mensen 2027 en 2028

Aanbestedingsnummer 2025MO549
Definitief, versie 1.0 3-4-2026

Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Beschrijving van de opdracht	4
1.2	Opdrachtgever - de gemeente Utrecht	10
1.3	Social Return	11
2	De inschrijfprocedure	12
2.1	Wettelijk kader	12
2.2	Planning	12
2.3	Informatiefase	13
2.3.1	Vragen over de opdracht	13
2.3.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	13
2.3.3	Nota van inlichtingen	13
2.4	Uw inschrijving indienen	13
3	Beoordeling en gunning	15
3.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	15
3.2	Beoordeling kwaliteit	15
3.3	Afronden oordeel	16
3.4	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	16
3.5	Twintig dagen wachttijd	16
3.6	Procedure van verificatie	16
3.7	Definitieve gunning en contractsluiting	17
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	18
4.1	Uitsluitingsgronden	18
4.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	18
4.1.2	Geen Russische betrokkenheid	18
4.2	Geschiktheidseisen	18
4.2.1	Kwaliteitsborging	18
4.2.2	Vakbekwaamheid	20
5	Gunningscriteria	21
5.1	Inleiding	21
5.2	Gunningscriteria	21
5.2.1	Gunningscriterium 1: Kwaliteit van de uitvoering	21
5.2.2	Gunningscriterium 2: Samenwerking in de opvangketen	22
5.2.3	Gunningscriterium 3: Organisatie & uitvoeringsteam	23
5.2.4	Gunningscriterium 4: Prijs	24
6	Overige informatie	25
6.1	Voorwaarden	25
6.2	Klachtenregeling	26

1 De opdracht

1.1 Beschrijving van de opdracht

Aanleiding:

De gemeente Utrecht¹ wil een overeenkomst afsluiten voor 'Basiszorg dakloze mensen voor de jaren 2027 en 2028. Al jaren zorgen we als gemeente voor de basiszorg aan dakloze mensen in de regio U16². Momenteel voert stichting Stadsteam Back Up deze taak uit. Vanaf 2027 moet deze ondersteuning ingekocht worden. We willen zoveel mogelijk aansluiten bij:

1. De aanbesteding aanvullende zorg Wmo;
2. De komende aanbesteding Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen (die vanaf 2029 opnieuw ingekocht moet zijn).

Daarom krijgt deze opdracht een looptijd van twee jaar.

Aan deze uitvraag ligt de beleidsnota '[Utrecht Onderdak](#)' ten grondslag, waarin een doelgroepoverstijgende aanpak wordt voorgesteld. Als gemeente borgen we een humanitaire ondergrens en houden we de opvang voor de meest kwetsbare dakloze mensen in stand. Ook de [Regionale koers maatschappelijke opvang en beschermd wonen](#) van U16 en de [Regionale Aanpak Dakloosheid](#) zijn verwerkt in deze uitvraag, als ook de [beleidsnota Wet Maatschappelijke Ondersteuning 'Samen leven, samen zorgen' 2024 – 2034](#) en [Beleidsnota Jeugd 'Samen opgroeien, samen opvoeden' 2025-2034](#)

Doelstellingen:

Door het bieden van basiszorg aan dakloze mensen beogen we de volgende doelstellingen:

- Het bieden van een duidelijke toegang voor kwetsbare dakloze mensen en het startpunt van de keten van opvang en ondersteuning;
- Het snel en passend toeleiden naar tijdelijke opvang en integrale hulpverlening (zorg, activering, huisvesting);
- Het herstellen van het perspectief van dakloze mensen;
- Een terugval in dakloosheid voorkomen;
- Het bijdragen aan de kwaliteit van zorg door kennisdeling en –ontwikkeling binnen en buiten de organisatie.

Doelgroep:

We definiëren dakloze mensen als personen die slapen in de open lucht, in overdekte openbare ruimten of een auto, of in passantenverblijven van de maatschappelijke opvang en eendaagse noodopvang, of op niet-structurele basis bij vrienden, kennissen of familie, zonder vaste verblijfplaats.

De maatschappelijke opvang is bedoeld voor mensen die:

- Rechtmatig in Nederland verblijven conform artikel 1.2.1 en artikel 1.2.2 Wmo 2015
- Uit de U16 komen- of als ze van buiten de U16 komen, voldoen aan de afspraken in het convenant landelijke toegankelijkheid - Landelijke Toegankelijkheid Maatschappelijke Opvang';

¹ Hierna: 'de gemeente'.

² De U16 bestaat uit de gemeenten Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein, Vijfheerenlanden, Montfoort, Utrecht, Oudewater, De Ronde Venen, Woerden, de Stichtse Vecht, Bunnik, de Bilt, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede en Zeist.

- Geen onderdak hebben en niet in staat zijn om dit zelf te organiseren
- Ook geen mogelijkheid voor onderdak hebben in het eigen netwerk én waarbij
- er sprake is van noodzaak;
- Er geen passende lokale voorziening is;
- Er geen voorliggende andere voorziening is vanuit andere wetgeving;
- Men zich niet op eigen kracht kan handhaven in de samenleving als gevolg van een verslavings-, psychisch of psychosociaal probleem, dan wel een combinatie van deze problemen.

Het gaat om een diverse groep mensen die dakloos raakt, al of niet in de maatschappelijke opvang. We zien de volgende subgroepen:

- Mensen met multi-problematiek op meerdere levensdomeinen, zoals psychische problemen, verslaving, verstandelijke beperkingen, laaggeletterdheid of een combinatie daarvan;
- Kwetsbare dakloze jongvolwassenen tussen de 18 en 27 jaar;
- Gezinnen die dakloos raken. Hier speelt veelal ook multi-problematiek;
 - Dakloze mensen EU- (arbeids)migranten die vijf jaar of langer rechtmatig in Nederland verblijven;
 - Economisch dakloze mensen en gezinnen. Deze groep is de afgelopen jaren in beeld gekomen als 'nieuwe dakloze mensen die relatief zelfredzaam zijn, maar ten gevolge van sociaal-economische problemen zoals (hoge) schulden, een relatiebreuk of het verlies van een baan dakloos raken. Deze groep is niet zorgbehoevend, heeft vaak een ondersteuningsvraag op wonen, sociaal-economisch of juridisch vlak. Elke gemeente is zelf verantwoordelijk voor huisvesting en ondersteuning van deze doelgroep. Deze doelgroep heeft niet vanzelfsprekend toegang tot de algemene opvang;
 - Bankslapers worden beschouwd als "onzichtbaar dakloos" of "verborgen dakloos". Wanneer er een tijdelijk verblijf op één plek in de wijk is, wordt hulpverlening geboden door de lokale-/ buurteams. Als geen sprake is van hoofdverblijf geldt voor Utrecht stad dat er aanspraak gedaan kan worden op de basiszorg dakloze mensen.

Activiteiten:

In het kader van basiszorg dakloze mensen koopt de gemeente Utrecht de volgende diensten in:

1) Het leveren van hoogwaardige generalistische begeleiding aan (kwetsbare) dakloze mensen op alle leefgebieden, laagdrempelig en voor eenieder passend en het toeleiden naar zorg en opvang.

Hieronder valt:

- Primaire taak: stabiliseren; en voorkomen van verdere escalatie van de problemen en kwetsbare situatie.
- Ondersteuning in traject naar herstel;
- Begeleiding in verblijf in de algemene kortdurende opvang en/of tot persoon een semi-structurele woonplek heeft en ondersteuning door de aangewezen partij kan worden overgenomen;
- Onderzoeken van recht op hulp in Utrecht bij gezinnen die uit het buitenland arriveren en vragen om opvang en benodigde informatie aanleveren bij de gemeente;
- Bijdragen aan de intake(s) toegang opvang en vervolg zorg;
- Toeleiden naar zorg, indicatie aanvraag indien nodig, activering en huisvesting;
- Contact met partijen in het zorglandschap, ook in en met de regiogemeenten;
- Warme overdracht naar de aangewezen partij voor het vervolg. Overdrachtsperiode is drie maanden.

Toelichting

Opdrachtnemer biedt laagdrempelige, vrij toegankelijke trajectondersteuning aan dakloze mensen die ondersteuning nodig hebben bij het verkrijgen van passende zorg of andere vormen van hulpverlening.

De ondersteuning is gericht op het verstrekken van informatie en advies, het bieden van praktische ondersteuning en het bevorderen van toeleiding naar passende zorg, activering en (tijdelijke) huisvesting.

Indien personen verblijven in andere vormen van opvang (bijvoorbeeld laagdrempelige 24 uursopvang of opvanglocatie gezinnen BOKA), kan vanuit de voorziening afstemming en ondersteuning bij toeleiding plaatsvinden, zonder dat sprake is van integrale casusregie.

De professionals werken outreachend en cultuursensitief en hebben specifieke kennis van de doelgroep dakloze mensen. De ondersteuning heeft een activerend en stabiliserend karakter en is gericht op het bevorderen van eigen regie en het benutten van voorliggende voorzieningen. Wanneer structurele of intensieve begeleiding noodzakelijk is, vindt toeleiding plaats naar een maatwerkvoorziening of andere aangewezen partij.

De professionals beoordelen bij de intake of opvang noodzakelijk is en zo ja, welke vorm van opvang het meest passend is bij de persoon en zijn situatie en leidt de persoon hier naartoe. Hiervoor onderhouden de professionals intensief contact met de opvangvoorzieningen. Waar noodzakelijk bezoekt de professional de persoon op locatie.

Het informele netwerk van de dakloze mensen wordt actief betrokken waar mogelijk. Oplossingen in het netwerk zijn voorliggend aan andere oplossingen (zie bedoeling Wmo 2015 en Jeugdwet).

Als er aanvullend hulp nodig is van een andere partij, dan leidt de professional de cliënt hier in overleg met de cliënt naar toe. Als de inschatting is dat een individuele voorziening (Jeugdwet) of aanvullende zorg (Wmo 2015) nodig is, dan betreft de professional het lokale team Jeugd en gezin en/of Sociaal in de desbetreffende gemeente om samen te zoeken naar een passende oplossing. De professional zorgt voor een warme overdracht naar de aangewezen partij voor het vervolg (het lokale team of waar nodig aanvullende zorgaanbieder) en heeft daarbij als doel om terugval in dakloosheid te voorkomen.

2) Trajectregie.

De trajectregie start op het moment dat de dakloze persoon bekend is bij de basiszorg en loopt door tot een dakloze persoon een (semi) structurele woonplek heeft en er een warme overdracht heeft plaatsgevonden. Het doel van trajectregie is zicht houden op het vervolg ondersteuningstraject en de situatie van de cliënt. Indien nodig acteert de professional vanuit de basiszorg in gezamenlijkheid met de hulpverlener van het vervolg ondersteuningstraject om terugval te voorkomen, gedurende een periode van ongeveer drie maanden. Waar nodig is dit langer, waar mogelijk korter, dit is maatwerk. Veelal houdt dit in dat er met enige regelmaat (telefonisch) contact is met de cliënt.

Bij de warme overdracht kan het zijn dat de cliënt behoefte heeft aan contact met de professional van de basiszorg. De professional benut de vertrouwensrelatie en blijft beschikbaar waar nodig.

3) Remigrantengezinnen.

Bij gezinnen die uit het buitenland arriveren en vragen om opvang, de zogenoemde remigrantengezinnen, checkt de professional het recht op hulp in Utrecht en levert hiertoe de benodigde informatie aan bij de gemeente Toegang Opvang. De professional heeft een inhoudelijke bijdrage aan de intake en adviseert over het van toepassing zijn van de Wmo. Toegang Opvang besluit op basis van het onderzoek en advies.

Benodigheden en werkwijze:

Kennis en kunde

De generalistische professionals die de begeleiding bieden, hebben specifieke kennis op het gebied van dakloosheid en wonen, schulden, verslaving, LVB, activering, ggz, ontwikkelingsproblematiek en hechtingsproblematiek, omgang met trauma's en zorgmijndend gedrag. De professional geeft invulling aan de wensen van specifieke doelgroepen. De organisatie heeft een cultuur- en LHBTIQ+ en gender sensitieve werkhouding.

Differentiatie in ondersteuning

Opdrachtnemer stemt de ondersteuning af op de aard van de hulpvraag en de fase waarin de persoon zich bevindt. De ondersteuning heeft tot doel stabiliteit te bevorderen en terugval in dakloosheid zoveel mogelijk te beperken. Professionals hanteren een respectvolle en cultuursensitieve bejegening en beschikken over vaardigheden om te gaan met zorgmijndend gedrag.

Waar passend wordt binnen de voorziening gebruikgemaakt van de inzet van ervaringsdeskundigheid ter versterking van de ondersteuning en het contact met de doelgroep.

Vast contactpersoon

De cliënten worden ondersteund door een vaste medewerker. Ook al spelen er verschillende vragen, deze vaste medewerker levert en/of regelt hulp en stemt de hulp op elkaar af.

Uitgangspunt is dat de relatie tussen de persoon en hulpverlener per 1 januari 2027 waar mogelijk doorloopt.

Passende locaties

- De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de doelgroep jongvolwassenen en volwassenen van elkaar gescheiden blijven;
- De opdrachtnemer houdt rekening met de vindbaarheid, herkenbaarheid en identiteit van ondersteuning die door huidige aanbieder basiszorg momenteel wordt aangeboden;
- Er is een of meerdere locatie(s) waar de persoon tijdens kantooruren op duidelijk gecommuniceerde inlooptijden terecht kan zonder afspraak en direct een medewerker kan spreken;
- De locatie van waaruit wordt gewerkt moet goed bereikbaar zijn en bij voorkeur centraal liggen in Utrecht Stad. De opdrachtnemer maakt onder andere gebruik van de huidige opvanglocaties voor structurele gesprekken en afspraken met personen.
- Huurovereenkomst van de huidige aanbieder voor de locatie waar het kantoor gevestigd is kan worden overgenomen. Voor continuïteit van ondersteuning is het wenselijk als opdrachtnemer deze locatie overneemt.

Rapportage en registratie

ZorgNed is het administratieve systeem waarin cliëntgegevens worden geregistreerd.

- De opdrachtnemer werkt met ZorgNed als administratiesysteem. Iedere medewerker heeft voldoende en dezelfde kennis van het systeem om goed met ZorgNed te kunnen werken;

- Er is een uniforme werkprocedure voor de informatie die in ZorgNed moet worden toegevoegd;
- RT/ Toegang Opvang beoordeelt op basis van informatie uit ZorgNed of een door opdrachtnemer aangemelde persoon toegang krijgt tot opvang;
- Elke aanmelding (waaronder informatie & advies vragen) gaat gepaard met een ingevulde intake/QuickScan in ZorgNed;
- Er zijn duidelijke afspraken met de ketenpartners over de informatie die wordt gedeeld en het format waarbinnen dit plaatsvindt;
- De gegevens die in ZorgNed worden geregistreerd, worden in alle gevallen gedeeld met Toegang Opvang;
- De gegevens die in ZorgNed worden geregistreerd, worden indien relevant met ketenpartners gedeeld;
- Als er een BT-indicatie wordt aangevraagd voor de cliënt wordt er een volledig onderzoeksverslag geschreven en via ZorgNed ingediend bij de RT/ Toegang Opvang.

Voorwaardenaanpak

De voorwaardenaanpak is een werkwijze die de gemeente hanteert rond het slapen in de opvang. Het betekent dat iedere persoon die in de opvang slaapt een bepaalde periode krijgt om met de opdrachtnemer te werken aan uitstroom uit de opvang. De opdrachtnemer stuurt actief op de voorwaardenaanpak en vult verleningsverzoeken volledig in. Opdrachtnemer houdt actief een registratie van langslapers bij.

Voor deze twee aanpakken houdt Opdrachtnemer actief data bij, analyseert, bespreekt (structurele) patronen met opdrachtgever en stuurt zelf actief op uitstroom.

Samenwerking

De opdrachtnemer beantwoordt de vragen van een persoon in samenhang en in goede samenwerking met iedereen die kan bijdragen aan het bieden van de juiste hulp. De opdrachtnemer zorgt voor goede aansluiting in de ondersteuning en warme overdrachten.

De structurele samenwerking met de afdelingen Werk en Inkomen, Volksgezondheid, Openbare orde & Veiligheid, waaronder Team Detentie en Terugkeer van de gemeente Utrecht, de U16-gemeenten, Toegang Opvang en de Regionale Toegang worden voortgezet en waar nodig geïntensiveerd.

De Opdrachtnemer neemt deel aan het Utrechts Netwerk Overleg (Uno), regietafel en strategietafel.

Met partners als het Leger des Heils, Tussenvoorziening, Moviera, Veilig Thuis, Jellinek zijn samenwerkingsafspraken gemaakt over wat te doen en hoe en wanneer anderen te betrekken bij (dreigende) dakloosheid. Professionals dragen bij aan samenwerkingsafspraken en doen voorstellen ter verbetering hiertoe.

Samenwerking lokale teams

De basiszorg voor dakloze mensen is complementair aan de basishulp die de lokale teams (zowel Utrecht Stad als in de regiogemeenten) bieden. Samenwerking tussen de opdrachtnemer en de lokale teams in stad en regio is essentieel om passende ondersteuning te bieden. Belangrijk is dat de professionals van de teams elkaar begrijpen en de uitgangspunten niet rigide maar flexibel hanteren en doen wat nodig is. Deze intensieve samenwerking dient door opdrachtnemer te worden voortgezet.

Samenwerking met sociale basis en aanvullende zorg

De professionals werken samen met verschillende instellingen en organisaties in Utrecht en de regio U16. Ze hebben goede contacten en werken samen met lokale wijkteams en buurtteams, huisartsen, de

gecombineerde inloopvoorziening (Herstart), de aanvullende zorg en opvang, de geestelijke gezondheidszorg, politie, reclassering, het Veiligheidshuis, schuldhulpverlening en inkomensbeheerders, woningbouwcorporaties, vrijwilligers, sociaal makelaars, en bewonersgroepen en cliëntvertegenwoordigers. De samenwerking met kortdurende opvang en beschermd wonen locaties is specifiek van belang; het gaat om duidelijke afspraken over rol en taakverdeling, en tegelijkertijd maatwerk bieden aan de cliënt.

Interdisciplinaire samenwerking ggz

Voor de naadloze toeleiding van dakloze mensen met een psychische kwetsbaarheid naar behandeling in het kader van de Zorgverzekeringswet is een interdisciplinaire samenwerking met ggz-behandelaren gewenst. Deelname van medewerkers met specifieke ggz-expertise is essentieel voor deze opdracht. De Opdrachtnemer biedt begeleiding bij de toeleiding naar de Wet langdurige zorg (Wlz) door het in kaart brengen van de zorgbehoefte, het aanvragen van een indicatie bij het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) en het vinden van passende zorg.

Woonbegeleiding

In de situaties dat cliënten, bijvoorbeeld via Beter Wonen, een woning krijgen en er geen andere zorgaanbieder betrokken is, biedt de opdrachtnemer waar nodig woonbegeleiding ter voorkoming van terugval. De begeleiding wordt altijd zo snel als passend overgedragen aan het lokale team of de aanvullende zorgorganisaties.

Continuering, bestendinging en doorontwikkeling

De opdrachtnemer continueert en bestendigt de huidige werkwijze die is ingezet voor dakloze mensen. In de implementatiefase worden hier nadere afspraken over gemaakt. Indien nodig wordt door opdrachtnemer strategische inzet geboden voor doorontwikkeling en MO/BW 2029 aanbesteding.

Leren en vernieuwen

De opdrachtnemer:

- Weet het leren met en van ervaringen van cliënten en professionals, van landelijke ontwikkelingen en onderzoek te integreren in de werkwijzen;
- Is in staat om vernieuwing structureel in te bedden;
- Zorgt dat ervaringen elders benut worden om steeds kritisch te kijken naar de eigen inzet en beoogde effecten voor de cliënt;
- Biedt flexibiliteit gezien mogelijke veranderingen van de context met de doordecentralisatie van maatschappelijke opvang en beschermd wonen;
- Heeft een duidelijke klachtenprocedure, waarbij wordt aangemoedigd een onafhankelijke cliëntondersteuner in te zetten;
- Deelt kennis met de lokale teams in zowel Utrecht stad als regio over de specifieke benadering met betrekking tot dakloosheid.

Organisatiesturing en professionals

De opdrachtnemer:

- Weet professionals aan zich te binden door te zorgen voor een stimulerende omgeving waarbinnen zij hun vakmanschap uitgaande van onze visie gezamenlijk, en in verbinding met de partners verder kunnen ontwikkelen;
- Zorgt voor voldoende vakinhoudelijke doorontwikkeling van de expertises;

- Geeft het leiderschap en werkgeverschap zo vorm dat het aansluit bij de wensen en behoeften van de professionals;
- Zorgt ervoor dat flexibel kan worden aangesloten op ontwikkelingen in omvang en aard van zorgvragen;
- Deelt expertise en is beschikbaar voor vragen van de lokale teams en partijen in de U16-gemeenten over dakloze mensen in hun gemeenten;
- Vermijdt interne regeldruk en administratieve lasten;
- Is een solide en betrouwbare partner van de gemeente Utrecht met een organisatievorm die dat ondersteunt.

Daarnaast:

- Is er diversiteit aan medewerkers; zowel qua leeftijd, culturele achtergrond, taal en gender. De medewerkers moeten aansluiten bij de doelgroep;
- Wordt gebruik gemaakt van ervaringsdeskundigheid;
- Wordt gewerkt aan de hand van de uitgangspunten van de voorwaardenaanpak.

Partnerschap en rekenschap

De opdrachtnemer:

- Weet binnen het budget een hoge mate van flexibiliteit te realiseren en heeft het vermogen om op ontwikkelingen in de omgeving te anticiperen;
- Denkt slim na over hoe om te gaan met een vast budget en de mogelijkheden en flexibiliteit die dit geeft om te doen wat nodig is;
- Weet te sturen op de werkelijkheid van een vast budget door het maken van goede prognoses.

Uitvoeringseisen:

Klimaat: Utrecht vindt het belangrijk om samen te werken met partijen die klimaatbewust handelen en zo een bijdrage leveren aan Utrecht klimaatneutraal 2050. Partijen treden jaarlijks met elkaar in overleg om over Klimaat (en onderliggende thema's) in gesprek te gaan (minimaal eens per jaar) en hierop te rapporteren.

SROI: voor deze opdracht geldt een verplicht SROI-percentages van 5% over de opdrachtwaarde. Zie hiervoor ook paragraaf 1.3

Geraamde omvang van de overeenkomst:

De gemeente neemt gedurende de looptijd van de overeenkomst diensten af, met een geraamde totale waarde van € 10 miljoen ((inclusief indexeringen) voor 2027 en 2028 samen. U kunt aan deze waarden geen rechten ontleen. Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren, conform de door de gemeente voorgestelde rapportagecyclus, over de uitnutting van de overeenkomst.

1.2 Opdrachtgever - de gemeente Utrecht

De gemeente Utrecht is opdrachtgever voor de opdrachten die op basis van deze overeenkomst worden verstrekt. Binnen de gemeente worden opdrachten geïnitieerd door het organisatieonderdeel

Maatschappelijke ontwikkeling. De aansturing vanuit de gemeente wordt verzorgd door de afdeling Financiën & Inkoop.

U kunt algemene informatie vinden over de gemeente Utrecht via www.utrecht.nl. Onder andere vindt u hier het [inkoopbeleid](#) van de gemeente. De sociale- en duurzaamheidsambities van Utrecht zijn vertaald naar vijf thema's waar met inkoop aan kan worden bijgedragen: klimaat, circulaire economie, gezonde leefomgeving, sociale & gezonde stad en ketenverantwoordelijkheid. Wilt u meer weten over de ambities van de gemeente op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen dan vindt u onder andere informatie op: [Coalitieakkoord](#), [Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen](#), [Utrecht toegankelijk](#) en [Schoon en emissieloos bouwen](#).

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.3 Social Return

De gemeente wil dat iedereen zijn talenten, vaardigheden en mogelijkheden optimaal kan benutten en perspectief heeft op werk en inkomen. De gemeente Utrecht streeft ernaar om samen met u zoveel mogelijk sociale impact voor de stad Utrecht te behalen.

U kunt op veel verschillende manieren social return realiseren:

- het bieden van arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen (t/m mbo-niveau 4) voor inwoners uit de doelgroep social return. Ook uw investering in het begeleiden en opleiden van mensen uit de doelgroepen social return, die u niet in dienst neemt, telt mee als social return invulling;
- het inkopen van producten en diensten bij sociale ondernemingen of het uitbesteden van werk aan sociale werkvoorzieningen;
- het inzetten van kennis, expertise en middelen voor de doelgroep social return en/of maatschappelijke initiatieven.

Kijk voor meer informatie over de randvoorwaarden, de bouwblokkenmethode en onze menukaart op www.utrecht.nl/socialreturn. Ook vindt u hier verschillende organisaties, impact makelaars en initiatieven met wie u de samenwerking kunt aangaan om dit doel te bereiken. Het document 'Handleiding Social Return' is als bijlage toegevoegd.

Voor deze opdracht geldt een verplicht SROI-percentage van 5% over de opdrachtwaarde.

2 De inschrijfprocedure

2.1 Wettelijk kader

Voor deze opdracht volgt de gemeente de aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten. De procedure wordt geregeld in artikel 74 e.v. van [Richtlijn 2014/24](#) en is geïmplementeerd in artikel 2.38 e.v. van de [Aanbestedingswet 2012](#). Gelet op de geraamde opdrachtwaarde wordt de Opdracht openbaar (Europees) aanbesteed.

De gemeente wil de opdracht gunnen aan 1 inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Percelen

Voor deze aanbesteding is geen sprake van percelen. De gemeente kiest bewust voor één geïntegreerde opdracht. De dienstverlening binnen de basiszorg vormt een samenhangend geheel dat onlosmakelijk is verbonden met de toegang, vraagverheldering, begeleiding, opvangprocessen en toeleiding naar uitstroom. Het opdelen van deze taken in afzonderlijke percelen zou leiden tot versnippering, extra coördinatie en risico's voor continuïteit en kwaliteit.

De keuze voor één opdracht sluit aan bij de Gids Proportionaliteit, waarin is opgenomen dat percelen alleen zinvol zijn wanneer deze daadwerkelijk bijdragen aan meer mededinging of doelmatigheid. In deze markt is sprake van een beperkt aantal gespecialiseerde aanbieders. Het creëren van percelen levert daarom geen aantoonbare vergroting van de marktwerking op en zou de uitvoeringscomplexiteit verhogen.

Daarnaast vraagt het MO-stelsel tot en met 2028 om stabiele, integraal georganiseerde basiszorg, passend bij de bestaande werkwijze en de afhankelijkheden met opvangpartners, het lokale team en de toeleiding. Het handhaven van één opdracht borgt deze samenhang en voorkomt onnodige organisatorische belasting aan zowel aanbieder als gemeente.

De gemeente kiest gemotiveerd voor één integraal perceel: proportioneel, uitvoerbaar en passend bij het samenhangende karakter van de dienstverlening.

2.2 Planning

Voor deze aanbesteding geldt onderstaande planning. De gemeente kan deze termijnen nog aanpassen gedurende de aanbestedingsprocedure. Als de termijnen in onderstaande planning niet overeenkomen met de termijnen in TenderNed dan zijn de termijnen in TenderNed leidend.

Datum	Beschrijving/activiteit
3 april 2026	Publicatie aanbesteding
21 april 2026 12.00 uur	Indienen vragen
8 mei 2026	Beantwoorden vragen (Nota van Inlichtingen)
20 mei 2026 12.00 uur	Uiterste datum van indienen inschrijving
10 juni 2026	Gunning opdracht en start bezwaartermijn
1 juli 2026	Definitieve gunning – Start overeenkomst
1 juli 2026 – 31 december 2026	Implementatieperiode
1 januari 2027	Start basiszorg dakloze mensen

2.3 Informatiefase

2.3.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbesteding en over de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. De gemeente kan de vragen ook direct beantwoorden en streeft ernaar om dat zo snel mogelijk te doen. Als u dus vragen heeft stel ze dan graag direct!

Vragen stellen kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum in TenderNed. U kunt alle openbaar gestelde vragen en de antwoorden op deze vragen direct inzien in TenderNed.

2.3.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Kunt u niet (volledig) voldoen aan de gestelde eisen? Stel hierover dan een vraag tijdens de informatiefase. Als u inschrijft dan verklaart u namelijk dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen aan de procedure en aan de opdracht.

2.3.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen publiceert de gemeente de nota van inlichtingen. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsdocumenten definitief.

2.4 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat ertoe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de documenten in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018
- Uitvoeringsverklaring derde inschrijving
- Opgave referentieprojecten
- Verklaring Geen Russische Betrokkenheid
- Programma van Eisen
- Handleiding Social Return
- Concept overeenkomst
- Prijsinvulformulier
- Document 'Gunningscriteria'

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Uitvoeringsverklaring derde

3 Beoordeling en gunning

3.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen begint de beoordeling. Eerst toetst de gemeente uw inschrijving op de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is één van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele derden waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

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

Wet Bibob

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Zie de [Beleidsregel toepassing Wet Bibob gemeente Utrecht](#).

3.2 Beoordeling kwaliteit

Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit houdt in dat, na toetsing op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden uw inschrijving op zowel de kwaliteit als op prijs beoordeeld wordt.

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode.

De gunningscriteria zijn beschreven in hoofdstuk 5. In deze aanbesteding geldt dat gunningcriterium 1, 2 en 3 beoordeeld worden door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam beoordeelt aan de hand van de verstrekte informatie de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie adviseurs en/of managers met expertise op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

De beoordeling van deze gunningscriteria gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. Het definitieve cijfer is een cijfer waarover in deze beoordelingssessie een **consensus** wordt bereikt en betreft een geheel getal.

De manier waarop de gunningscriteria beoordeeld worden (waaronder het prijscriterium) volgt uit de beschrijving van het gunningscriterium in hoofdstuk 5.

Berekenen totaalscore

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

3.3 Afronden oordeel

Als er meerdere inschrijvers zijn met dezelfde hoogste totaalscore, dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 1. Is deze ook gelijk? Dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op 2, en dan 3. Als deze ook weer gelijk is dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

3.4 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

3.5 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de gemeente hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in TenderNed.

3.6 Procedure van verificatie

De gemeente kan de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, uitnodigen voor een verificatiegesprek. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende

informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

De gemeente kan in deze fase via de door u opgegeven e-mailadressen contact opnemen met de referenten, om te controleren of de referentieopdrachten voldoen aan de minimumeisen. Als de referent na zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet. Vindt de gemeente dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw inschrijving ongeldig.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

3.7 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en
- het verslag van het verificatiegesprek door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een derde³ om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring derde' (bijlage 3) in bij uw inschrijving en het door deze derde ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring aanbesteden, een uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij. Uit het uittreksel uit het handelsregister moet blijken of de persoon die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft ondertekend tekenbevoegd is. Als de tekenbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister dan voegt u bewijsstukken toe waaruit de tekenbevoegdheid wel blijkt.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de gevraagde verklaringen. Van uzelf maar ook van de eventuele derde(n) waar u een beroep op doet.

4.1.2 Geen Russische betrokkenheid

Als u inschrijft op deze opdracht, dan verklaart u dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de opdracht. Bij uw inschrijving levert u een door u ingevuld en ondertekend formulier 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' in (bijlage 5).

4.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4.2.1 Kwaliteitsborging

Onafhankelijkheid

De inschrijver verklaart organisatie-inhoudelijk en besluitvormingsmatig onafhankelijk te zijn van aanbieders van opvang van dakloze mensen, om belangenverstremming te vermijden. Deze eis sluit aan bij zorgvuldige taakverdeling en bij de rol van basiszorg als onafhankelijke uitvoerder.

³ Ook in het geval dat u deel uitmaakt van een groep/concern en u gebruik maakt van een andere entiteit (dochter-/zuster-/moederonderneming) uit deze zelfde groep/concern dan doet u beroep een derde.

Regionale bekendheid/ netwerk

De inschrijver toont aan bekend te zijn met relevante ketenpartners (zoals opvangpartners, GGZ, wijkteams, regio U16, gemeenten) en eerder te hebben samengewerkt in een vergelijkbare zorg- of begeleidingsketen. Motivering: gezien de beperkte looptijd is het disproportioneel om een aanbieder te verwachten die dit netwerk nog moet opbouwen.

Vakbekwaamheid en professionele competenties

De volgende onderdelen met betrekking tot kwaliteit dienen in de inschrijving te zijn opgenomen:

- U toont aan dat medewerkers die worden ingezet beschikken over relevante beroepskwalificaties (bijv. SPH, Social Work, GGZ-achtergrond of vergelijkbaar).
- Ook toont aan te beschikken over kennis van relevante wet- en regelgeving, zoals Wmo 2015, AVG, Wet verplichte ggz en lokale (Utrechtse) beleidskaders.
- U beschikt voor signalering, veiligheid, meldroutes (zoals huiselijk geweld) en risicobeoordeling over de benodigde expertise en kunde.

Kwaliteitssysteem/ borging

De gemeente aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw kwaliteitssysteem. Hierin toont u aan dat uw kwaliteitssysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 9001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van kwaliteitsmanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

Continuïteit en beschikbaarheid

De inschrijver kan aantonen te beschikken over voldoende personele capaciteit om de opdracht bij aanvang direct en zonder opstartvertraging uit te voeren.

Monitoring

Jaarlijks wordt op basis van tussentijdse rapportages getoetst of de activiteiten bijdragen aan het behalen van de doelstellingen. Wij verwachten jaarlijks drie inhoudelijke tertaalrapportages en deze worden besproken in de tertaalgesprekken.

Met behulp van indicatoren willen we in beeld krijgen en volgen hoe het gaat met het bieden en ontwikkelen van kwalitatief hoogwaardige basiszorg binnen de afgesproken kaders. Dit beeld wordt gevormd door de ervaringen van cliënten, de mate waarin binnen het budget ondersteuning wordt verleend (in- door- en uitstroom) en op systeemniveau de transformatie wordt gerealiseerd. De indicatoren ondersteunen het leer- en ontwikkelproces. De duiding van deze indicatoren gebeurt in dialoog. De indicatoren zijn in ieder geval:

- Aantallen cliënten
- Kwaliteit (Cliëntervaring, tevredenheid naasten, medewerkerstevredenheid, klachten, reden beëindiging)
- Doorlooptijd
- Beschikbaarheid van ondersteuning (wachtlijden, wachtlijsten)
- Budget
- Het vermogen om vanuit de indicatoren te leren en verder te ontwikkelen.

4.2.2 Vakbekwaamheid

U toont met één referentieopdracht aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetentie. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar heeft uitgevoerd en afgerond. Afgerond in de laatste drie jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet eerder was afgerond dan 20 mei 2023.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (bijlage 4 bij de aanbestedingsdocumenten). Vul het document volledig in. Als uw opgave niet voldoet, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een derde, dan moet u deze derde ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie: Ervaring met de doelgroep

De inschrijver toont aan ervaring te hebben met het begeleiden van dak- en thuisloze personen binnen het sociaal domein, met minimaal één vergelijkbare opdracht in de afgelopen drie jaar.

Vergelijkbaar betreft begeleiding gericht op stabilisatie, zorgtoeleiding, trajectbegeleiding of crisisinterventie.

5 Gunningscriteria

5.1 Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijving te bepalen, hanteert de gemeente de volgende gunningscriteria:

Nummer	Gunningscriterium	Punten
1	Kwaliteit van de uitvoering	40
2	Samenwerking in de opvangketen	30
3	Organisatie & uitvoeringsteam	20
4	Prijs	10
	Totaal	100

5.2 Gunningscriteria

Bij de navolgende gunningscriteria wordt voor het toekennen van een cijfer en de bijbehorende punten de volgende puntenschaal gehanteerd:

Waardering	Percentage van maximaal te behalen punten	Toelichting
Uitstekend	100% van het maximaal te behalen punten	De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang uitstekend aan bij de doelstelling van het gunningcriterium en voldoet uitstekend aan het beoordelingskader.
Goed	75%	De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang goed aan bij de doelstelling van het gunningcriterium en voldoet goed aan het beoordelingskader.
Voldoende	50%	De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang voldoende aan bij de doelstelling van het gunningcriterium en voldoet in voldoende mate aan het beoordelingskader.
Matig	25%	De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang slechts matig aan bij de doelstelling van het gunningcriterium en voldoet slechts matig aan het beoordelingskader.
Onvoldoende	0 %	De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang in het geheel niet aan bij de doelstelling van het gunningcriterium en voldoet in het geheel niet aan het beoordelingskader.

5.2.1 Gunningscriterium 1: Kwaliteit van de uitvoering

Beschrijving

De gemeente wenst een partij te contracteren die op vakbekwame wijze invulling geeft aan onderhavige Opdracht. Daartoe dient een beschrijving te worden bijgevoegd waarbij op onderstaande 4 deelaspecten a t/m d wordt ingegaan op welke wijze de kwaliteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd. Deze beschrijving dient aan te sluiten op de beleidsmatige kaders vanuit Utrecht Onderdak,

Doelstelling

Duidelijkheid verkrijgen over de welke wijze waarop en mate waarin de kwaliteit van de uitvoering wordt gewaarborgd en aansluit bij de beleidsuitgangspunten zoals geformuleerd in par. 1.1 van onderhavig document.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw inschrijving een document "Plan van aanpak Kwaliteit van de uitvoering".

Dit plan bestaat uit maximaal drie pagina's A4 (min 10pt). Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord/de gegevens na 3x A4 niet.

U beschrijft in dit plan de volgende 4 deelaspecten:

- a) Aanpak voor vraagverheldering, begeleidingsplan en stabilisatie;
- b) Werkwijze rond signalering, veiligheid en triage;
- c) Toeleiding naar zorg, voorzieningen en uitstroom;
- d) Borging van kwaliteit, registratie in ZorgNed zodanig dat zinvolle analyse op clientniveau gemaakt kan worden.

Het plan dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen.

Beoordeling

U wordt beter beoordeeld naarmate u vertrouwen wekt dat de Opdracht vakkundig en adequaat wordt uitgevoerd, waarbij vooral gelet wordt op:

- de mate waarin u volledig ingaat op de gevraagde deelaspecten;
- de mate waarin u concreet ingaat op het gevraagde;
- de mate waarin de beschrijving invulling geeft aan de doelstelling van de vraag.

5.2.2 Gunningscriterium 2: Samenwerking in de opvangketen

Beschrijving

De gemeente wenst een partij te contracteren die op vakbekwame wijze invulling geeft aan onderhavige Opdracht. Daartoe dient een beschrijving te worden bijgevoegd waarbij op onderstaande 4 deelaspecten a t/m d wordt ingegaan op welke wijze de kwaliteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd.

Doelstelling

Inzicht verkrijgen op welke wijze de samenwerking in de opvangketen wordt gewaarborgd in lijn met het gestelde in Hoofdstuk 1.1 van onderhavig document.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw inschrijving een document "Plan van aanpak Samenwerking in de opvangketen".

Dit plan bestaat uit maximaal twee pagina's A4 (min 10pt.). Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord/de gegevens na 2x A4 niet.

U beschrijft in dit plan de volgende deelaspecten:

- a) Vormgeven van de samenwerking met opvangpartners, lokale teams en regionale partijen (U16);
- b) Rolvastheid en onafhankelijkheid in het samenspel met opvanglocaties;
- c) Afstemming bij aanmelding, overdracht, casusregie en uitstroom;
- d) Bijdrage aan uniforme processen en soepele informatie-uitwisseling.

Het plan dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw plan hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om u op dit onderdeel geen score toe te kennen.

Beoordeling

U wordt beter beoordeeld naarmate u vertrouwen wekt dat de Opdracht vakkundig en adequaat wordt uitgevoerd, waarbij vooral gelet wordt op:

- de mate waarin u volledig ingaat op de gevraagde deelaspecten;
- de mate waarin u concreet ingaat op het gevraagde.
- de mate waarin de beschrijving invulling geeft aan de doelstelling van de vraag.

5.2.3 Gunningscriterium 3: Organisatie & uitvoeringsteam

Beschrijving

De gemeente wenst een partij te contracteren die op vakbekwame wijze invulling geeft aan onderhavige Opdracht. Daartoe dient een beschrijving te worden bijgevoegd waarbij op onderstaande 4 deelaspecten a t/m d wordt ingegaan op welke wijze de kwaliteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd.

Doelstelling

Doel is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de duur van de overeenkomst is gewaarborgd.

Te verstrekken gegevens

U voegt bij uw inschrijving een document "Plan van aanpak Organisatie & uitvoeringsteam".

Dit plan bestaat uit maximaal 2 pagina's A4 (min 10pt.). Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord/de gegevens na 2x A4 niet.

U beschrijft in dit plan de volgende 4 deelaspecten:

- a) Personeel: borging van inzet van vakbekwaam personeel, de wijze waarop omgegaan wordt met diversiteit en inclusie en hoe invulling wordt gegeven aan cultuursensitief werken;
- b) Beschikbaarheid en inzetcapaciteit per direct bij start;
- c) Kwaliteitssysteem en interne sturing op resultaat;
- d) Continuïteitsrisico's en mitigatiemaatregelen.

Het plan dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw plan hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om u op dit onderdeel geen score toe te kennen.

Beoordeling

U wordt beter beoordeeld naarmate u vertrouwen wekt dat de Opdracht vakkundig en adequaat wordt uitgevoerd, waarbij vooral gelet wordt op:

- de mate waarin u volledig ingaat op de gevraagde deelaspecten;
- de mate waarin u concreet ingaat op het gevraagde;
- de mate waarin de beschrijving invulling geeft aan de doelstelling van de vraag.

5.2.4 Gunningscriterium 4: Prijs

Inschrijver wordt gevraagd het Prijzenformulier volledig in te vullen. Alle prijzen zijn exclusief btw.

Zie Bijlage Prijsformulier.

6 Overige informatie

6.1 Voorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulpverleners die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.

- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)overeenkomst.
- Omdat er in de uitvoering van deze overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de wetgeving m.b.t. gegevensverwerking. Inschrijver is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevensverwerking.
- Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

6.2 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op overheid.nl. ([Gemeentebld 2023, 399892](#)).

7 Documentenlijst

- Bijlage 1 - UEA-Basiszorg dakloze mensen 2027-2029
- Bijlage 2 - Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018
- Bijlage 3 - Uitvoeringsverklaring derde Inschrijving
- Bijlage 4 - Opgave Referentieprojecten
- Bijlage 5 - Verklaring Geen Russische Betrokkenheid
- Bijlage 6 - Programma van Eisen
- Bijlage 7 - Handleiding Social Return
- Bijlage 8 - Concept Overeenkomst
- Bijlage 9 - Prijzenformulier Basiszorg dakloze mensen 2027-2029 v1.0
- Bijlage 10 - Concept verwerkersovereenkomst