

Programma van Eisen

Coördinatie Koudweerregeling (KWR) Utrecht en Organiseren opvang op
gemeentelijk locatie

Inhoud

Programma van eisen	3
1. Coördinatie Koudweerregeling	3
2. KWR-opvang op de gemeentelijke locatie	4
2.1 Sociaal beheer	4
2.2 Activering KWR	5
2.3 Opvang	5
2.4 Toegang tot de KWR-opvang	6
2.5 Locatiebeheer	6
2.6 Facilitair beheer	7
2.8 Vervoer	8
2.8.1 Vervoersvoorziening	8
2.8.2 Openbaar vervoer	8
2.9 Omgevingsmanagement	8
2.10 Samenwerking met ketenpartners in de stad	9
2.11 Samenwerking met ketenpartners op locatie	9
2.12 Registratie en rapportage	10
3. Overige eisen	11
3.1 Nadere overeenkomst	11
3.2 Overleg	11
3.3 Social Return	12
3.4 Indexering	12
3.5 Facturatie	12
3.6 Privacy en AVG	13

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. Coördinatie Koudweerregeling

1.1 Algemene coördinatie-eisen

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor operationele afstemming met relevante partners¹ gedurende het KWR-seizoen.
2. Opdrachtnemer beschikt over een centrale coördinator die 24/7 bereikbaar is tijdens actieve KWR-periodes en binnen 60 minuten kan reageren op oproepen van de gemeente.
3. Opdrachtnemer onderhoudt contact met alle relevante partijen in de gemeente Utrecht voorafgaand aan het KWR-seizoen en gedurende het KWR-seizoen.
4. Opdrachtnemer organiseert een startbijeenkomst met alle relevante partijen voorafgaand aan het KWR Seizoen en organiseert een evaluatie met alle partners na het KWR-seizoen.

1.2 Coördinatie tijdens KWR-periodes

5. De gemeente Utrecht is exclusief bevoegd om de KWR te activeren en te deactiveren. De gemeente informeert opdrachtnemer tijdig, waar mogelijk 24 uur van tevoren, over een mogelijke/ verwachte activering van de KWR op basis van de weersverwachting. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren van alle ketenpartners².
6. De opdrachtnemer informeert alle ketenpartners tijdig over de start en einde van iedere KWR-periode, zodat ketenpartners ook tijdig de benodigde inzet kunnen leveren.
7. De opdrachtnemer gebruikt beschikbare data om te anticiperen op het aantal bezoekers bij elke afroep en informeert de gemeente en ketenpartners hierover.
8. Opdrachtnemer stemt met de Stadsbrug af over de organisatie van KWR-opvang van vrouwen op die locatie.

1.3 KWR- Draaiboek-eisen

9. Opdrachtnemer beheert het KWR draaiboek en zorgt ervoor dat alle betrokken eigen medewerkers en ketenpartners bekend zijn met het draaiboek (zie bijlage 9).

¹ Onder relevante partijen wordt verstaan: het geheel aan organisaties, belangenbehartigers, personen, partijen en instanties die op welke wijze dan ook, betrokken zijn bij de juiste uitvoering van de koudweerregeling.

² Onder ketenpartners wordt verstaan: de begeleidende partijen die direct en nauw betrokken zijn bij de uitvoering van de koudweerregeling, inclusief de medische zorg en alle andere partijen die op continue, nauw verwante wijze betrokken zijn bij de dagelijkse ofwel wekelijkse gang van zaken gedurende de uitvoering van de koudweerregeling.

10. Opdrachtnemer levert uiterlijk 4 weken voor aanvang van ieder KWR-seizoen een volledig en operationeel KWR-draaiboek aan de gemeente ter goedkeuring. Het huidige draaiboek wordt hiervoor als basis gebruikt (zie bijlage 9).
11. Het draaiboek wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd en wordt zo nodig aangepast in overleg met de gemeente.

2. KWR-opvang op de gemeentelijke locatie

2.1 Sociaal beheer

2.1.1 Personeelseisen sociaal beheer

12. Het opleidings-/ervaringsniveau van de medewerkers past bij de (ondersteuningsbehoefte van de) doelgroep.
13. Medewerkers met direct contact met de doelgroep dienen bij indiensttreding te beschikken over een VOG met screeningsprofiel 'Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier', niet ouder dan 6 maanden op de datum van afgifte.
14. Sociaal beheerders hebben aantoonbare training gevolgd in cultureel sensitief werken, de-escalatie, agressiehantering en kunnen EHBO.
15. Opdrachtnemer pleegt inzet om op de opvang sociaal beheerders beschikbaar te hebben die meerdere talen spreken, waaronder de meest voorkomende talen van de bezoekers.
16. Opdrachtnemer hanteert een gedragscode voor medewerkers waarin respectvolle omgang, privacy, non-discriminatie en vertrouwelijkheid zijn geborgd.
17. Opdrachtnemer draagt zorg voor het mentale welzijn van medewerkers na incidenten op locatie, door deze na te bespreken en passende vervolgstappen te nemen.

2.1.2 Werkwijze sociaal beheer

18. Opdrachtnemer hanteert heldere huisregels, zorgt ervoor dat de bezoekers en medewerkers deze kennen en ziet toe op naleving ervan. Hieronder worden in ieder geval regels opgenomen over respectvol gedrag, verbod op vernieling van eigendommen, verbod op criminele of illegale activiteiten, en verbod op (verbale) agressie en verbod op het bezit van drugs en alcohol.
19. Opdrachtnemer hanteert een laagdrempelige, respectvolle en gastvrije benadering van bezoekers, waarbij menselijke waardigheid centraal staat.
20. Opdrachtnemer past een de-escalerende werkwijze toe bij onrust of conflicten.
21. Sociaal beheerders voeren actieve rondgang uit op de locatie om sfeer te bewaken en vroegsignalering van problemen mogelijk te maken. U onderzoekt methoden die sfeerbeheersing ten goede komen.
22. Opdrachtnemer beschikt over een veiligheids- en incidentenprotocol.
23. Opdrachtnemer hanteert een schorsingsprotocol. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij schorsingen zo veel mogelijk voorkomen wordt dat mensen zonder voorzorgsmaatregelen op straat moeten slapen op de dag van schorsing.

2.1.3 Inzet Vrijwilligers

24. Opdrachtnemer zet tijdens iedere KWR-periode minimaal 2 vrijwilligers per avond in. De vrijwilligers dragen bij aan een gastvrije sfeer.
25. De opdrachtnemer draagt zorg voor werving, selectie en begeleiding en een passende waardering voor vrijwilligers.

2.2 Activering KWR

26. Opdrachtnemer is in staat om binnen 24 uur na oproep door de gemeente de volledige opvang operationeel te hebben, inclusief personeel, voorzieningen en faciliteiten.
27. Opdrachtnemer hanteert een duidelijk activeringprotocol dat beschrijft welke stappen worden genomen bij activering van de KWR.

2.3 Opvang

2.3.1 Capaciteit en beschikbaarheid

28. De opdrachtnemer heeft vanaf de start van het KWR-seizoen minimaal 175 plekken gereed en beschikbaar op de gemeentelijke KWR locatie (bij start van de opdracht is dat Savannahweg 35).
29. Opdrachtnemer is in staat om binnen 24 uur na verzoek van de gemeente de capaciteit op te schalen naar maximaal 200 slaapplaatsen door het bijplaatsen van veldbedden.
30. De opvang is beschikbaar gedurende de gehele nacht (minimaal van 18:00 uur tot 09:00 ~~08:00~~ uur de volgende ochtend).
31. Opdrachtnemer staat toe dat gasten eerder arriveren (vanaf 17:00 uur) indien afgestemd met de gemeente.

2.3.2 Slaapvoorzieningen

32. Elke bezoeker beschikt over een eigen bed of ligplaats met een schoon matras en beddengoed (laken, kussen, dekbed of deken).
33. Opdrachtnemer zorgt voor reiniging van beddengoed en matrassen na gebruik. Bezoekers die meerdere nachten achter elkaar blijven behouden hetzelfde beddengoed, tenzij dit vervuild is.

2.3.3 Persoonlijke verzorging

34. Bezoekers krijgen de mogelijkheid om te douchen en op andere wijze te zorgen voor hun persoonlijke hygiëne.
35. Sanitaire voorzieningen zijn schoon, goed verlicht, verwarmd en voorzien van warm water, zeep en handdoeken.
36. Opdrachtnemer voorziet in voldoende hygiëneproducten (toiletpapier, zeep, shampoo, tandpasta, tandenborstels) die kosteloos beschikbaar zijn voor bezoekers.

2.3.4 Klachten van bezoekers

37. Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure voor bezoekers.

2.4 Toegang tot de KWR-opvang

38. Opdrachtnemer registreert bij binnenkomst van elke bezoeker basisgegevens ter identificatie. Verzoekt hierbij om een identiteitsbewijs (indien aanwezig).
39. Opdrachtnemer houdt zich aan de vastgestelde toelatingscriteria die volgen uit de VNG-[handreiking Winterkouderegeling](#) aangevuld met eventuele afspraken van de gemeente.
40. Zodra door opdrachtnemer of een van de begeleidende partijen (zie paragraaf 2.11.2) wordt vastgesteld dat een bezoeker niet voldoet aan de toegangscriteria, weigert opdrachtnemer vanaf de volgende dag de toegang aan deze bezoeker. [\(zie aanvulling nvi vraag 7 en 9:\)](#)

2.5 Locatiebeheer

2.5.1 Onderhoud en beheer

41. De demarcatielijst opgesteld door de gemeente beschrijft de plichten en taken die bij de opdrachtnemer liggen ten aanzien van het onderhoud aan de locatie (bijlage 7, kolom Sociaal Beheerder).
42. De opdrachtnemer mag ook werkzaamheden behorend bij de kolom 'huurder' uit de demarcatielijst uitvoeren, mits hier vooraf toestemming voor is gegeven door de gemeente. Hiervoor onderbouwt opdrachtnemer waarom de werkzaamheden noodzakelijk zijn en wat hiervoor de kosten zijn.
43. Opdrachtnemer is gebruiker van het pand en de inventaris, en draagt als gebruiker verantwoordelijkheid over de inventaris en over de goede zorg hiervoor.
44. Als gebruiker van het pand is opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor het gebruik van de camera's binnen en buiten het pand.
45. Storingen en gebreken aan de locatie en de faciliteiten worden binnen 24 uur gemeld aan de gemeente en zo spoedig mogelijk verholpen.
46. De opdrachtnemer draagt bijzondere zorg voor het voorkomen van schade, vandalisme en oneigenlijk gebruik van alles wat vermeld staat in de demarcatielijst onder de onderdelen voor 'verhuurder', 'huurder' en 'sociaal beheerder'.

2.5.2 Schoonmaak en hygiëne

47. Opdrachtnemer voert dagelijks schoonmaakwerkzaamheden uit in alle ruimtes (slaapruides, sanitair, gemeenschappelijke ruimtes). De keuken is hiervan uitgezonderd, de cateraar is verantwoordelijk voor schoonmaak van de keuken.
48. Opdrachtnemer hanteert een schoonmaakprotocol dat voldoet aan hygiënestandaarden en voorziet in desinfectie van contactoppervlakken.
49. Opdrachtnemer voert periodiek diepteschoonmaak uit.
50. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende afvalbakken en tijdige afvoer van eigen afval.

2.5.3 Calamiteitenplan

51. Opdrachtnemer voert minimaal één keer per jaar een calamiteitenoefening uit en rapporteert de bevindingen aan de gemeente.

2.5.4 Werkzaamheden ná het KWR-seizoen

- 52. Opdrachtnemer levert na de KWR-seizoen de locatie schoon op.
- 53. Opdrachtnemer bergt de eigen materialen en benodigdheden op.

2.6 Facilitair beheer

- 54. Opdrachtnemer zorgt voor de inrichting van de gemeenschappelijke ruimtes zodat bezoekers hier prettig kunnen verblijven.
- 55. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende materialen voor de inrichting die tegen ruw gebruik bestand zijn.
- 56. Opdrachtnemer wijst het gebruik van een kluisje toe aan bezoekers. Voor eigendommen die niet in een kluis kunnen, verzorgt zij een andere plek waar dit veilig opgeborgen kan worden.
- 57. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorraad van essentiële zaken zoals beddengoed, handdoeken, hygiëneproducten en schoonmaakmiddelen.
- 58. Opdrachtnemer zorgt voor het wassen van beddengoed en handdoeken.
- 59. Opdrachtnemer stelt gratis wifi beschikbaar voor bezoekers (indien technisch mogelijk).
- 60. Opdrachtnemer beschikt over een AED (Automatische Externe Defibrillator) op de locatie en zorgt dat personeel getraind is in het gebruik ervan.
- 61. Opdrachtnemer biedt indien noodzakelijk door ernstige vervuiling de mogelijkheid om de kleding van bezoekers te wassen en te drogen.

2.7 Beveiliging

2.7.1 Beveiligingspersoneel

- 62. Opdrachtnemer zet voldoende beveiligingspersoneel in gedurende openingstijden van de opvang. De inzet wordt afgestemd op de bezetting van de opvang.
- 63. Het beveiligingspersoneel heeft de juiste kwalificaties en werkt conform de wet- en regelgeving met betrekking tot beveiligingsorganisaties.
- 64. Beveiligingspersoneel is getraind in de-escalatie en wordt ingelicht over de nodige omgang met kwetsbare doelgroepen, met bijzondere aandacht voor respectvolle bejegening van de doelgroep.

2.7.2 Veiligheidsprotocol

- 65. Opdrachtnemer hanteert een veiligheidsprotocol waarin procedures zijn opgenomen voor toegangscontrole, incidentafhandeling, wapeninname, agressie en geweld.
- 66. Opdrachtnemer voert een proportionele toegangscontrole uit waarbij gevaarlijke voorwerpen (wapens, drugs) in beslag kunnen worden genomen, zonder inbreuk op de privacy van bezoekers.

67. Opdrachtnemer registreert alle veiligheidsincidenten en stemt afhankelijk van de ernst van het incident af met politie of veiligheidsdiensten zoals de brandweer, ambulance of handhaving.

2.8 Vervoer

2.8.1 Vervoersvoorziening

68. Opdrachtnemer organiseert dagelijks vervoer vanaf minimaal 1 vaste opstapplaats in de stad Utrecht naar de opvanglocatie. Deze opstapplaats wordt in overleg met de gemeente bepaald en bevindt zich nu op het Jaarbeursplein.
69. Opdrachtnemer organiseert 's ochtends retourvervoer naar de vaste opstapplaats.
70. Opdrachtnemer draagt zorg voor de vindbaarheid van deze opstapplaats (door het plaatsen van een bord en inzet van passende communicatiemiddelen).
71. Opdrachtnemer houdt toezicht op de opstapplaats wanneer dit nodig blijkt, afhankelijk van drukte en dynamiek.
72. Vervoer vertrekt op vaste tijdstippen (heen minimaal van 17:00 uur tot 22:00 uur/ terug vanaf 7:00 uur tot maximaal 10:00 uur) en is kosteloos voor bezoekers van de KWR-opvang. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende vertrekkende ritten, passend bij het aantal (te verwachten) bezoekers.
73. Vervoersmiddelen zijn geschikt voor de doelgroep (opgewarmde bus/busje, voldoende zitplaatsen, toegankelijk voor personen met beperkte mobiliteit).
74. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende capaciteit in het vervoer.
75. Chauffeurs zijn geïnstrueerd in respectvolle omgang met de doelgroep.
76. Opdrachtnemer zorgt voor passende beveiliging op het vervoer.

2.8.2 Openbaar vervoer

77. In voorkomende gevallen verstrekt opdrachtnemer buskaartjes aan mensen die niet op de locatie kunnen blijven, maar wel vervoer nodig hebben om terug naar het centrum te komen.

2.9 Omgevingsmanagement

2.9.1 Communicatie met de omgeving

78. Opdrachtnemer informeert omwonenden en ondernemers in de directe omgeving van de opvanglocatie tijdig (minimaal 2 weken voorafgaand) over de start van het KWR-seizoen, en over de start en einde van elke KWR-periode.
79. Opdrachtnemer onderhoudt contacten met buurtgenoten, haalt informatie op waar nodig, schakelt met ondernemers over ervaren overlast, stemt af met de gebiedsmanager veiligheid van de gemeente en reageert tijdig op klachten.
80. Opdrachtnemer wijst een contactpersoon aan die bereikbaar is voor vragen en klachten van omwonenden en ondernemers.

81. Opdrachtnemer stelt een klachtenprocedure beschikbaar voor omwonenden en ondernemers in de directe omgeving en behandelt klachten binnen 5 werkdagen.
82. Opdrachtnemer registreert klachten en rapporteert deze (inclusief eventuele afhandeling) aan de gemeente.

2.9.2 Overlastpreventie

83. Opdrachtnemer neemt maatregelen om overlast in de omgeving te voorkomen, waaronder handhaving huisregels, begeleiding van bezoekers bij aankomst en vertrek, toezicht op de buitenruimte dmv rondes.
84. Opdrachtnemer zorgt voor nette staat van de directe omgeving van de opvanglocatie en neemt maatregelen tegen bijvoorbeeld zwerfafval, (geluids)overlast door bezoekers.

2.10 Samenwerking met ketenpartners in de stad

2.10.1 Structurele samenwerking ketenpartners

85. Opdrachtnemer werkt structureel samen met ketenpartners zoals GGD, maatschappelijke opvang, GGZ, verslavingszorg, Centrum Meldpunt Zorg en Overlast, politie en andere door de gemeente aangewezen partijen (zie KWR-draaiboek bijlage 9).

2.10.2 Samenwerking met hulpdiensten

86. Opdrachtnemer onderhoudt goede contacten met politie, brandweer en ambulancediensten en schakelt deze tijdig in bij calamiteiten.
87. Opdrachtnemer verstrekt bij aanvang van de KWR-periode contactgegevens en locatiegegevens aan alle relevante hulpdiensten.

2.10.3 Informatie-uitwisseling

88. Opdrachtnemer deelt relevante informatie met samenwerkingspartners conform geldende privacy-wetgeving en met toestemming van de bezoeker.
89. Opdrachtnemer gebruikt waar mogelijk bestaande registratiesystemen die door ketenpartners worden gebruikt (zoals OGGZ-registratie).

2.10.4 Gezamenlijke aanpak

90. Opdrachtnemer draagt bij aan een integrale aanpak van dakloosheid door actief door te verwijzen naar passende en/ of voorliggende voorzieningen.
91. Opdrachtnemer signaleert structurele knelpunten in de keten en bespreekt deze met de gemeente en ketenpartners.

2.11 Samenwerking met ketenpartners op locatie

2.11.1 Maaltijdvoorziening

92. In opdracht van opdrachtgever is een cateraar aanwezig op de locatie die zorgt voor ontbijt, warme maaltijd en koffie/thee. Deze cateraar zorgt ook voor het beheer en schoonmaak van de keuken, en is verantwoordelijk voor de afvalverwerking.

93. Opdrachtnemer is een samenwerkingspartner van de begeleidende partijen en zorgt er in ieder geval voor dat de cateraar tijdig wordt geïnformeerd over het verwachte aantal bezoekers per dag.
94. Opdrachtnemer zorgt voor het uitserveren van de maaltijden aan de bezoekers.

2.11.2 Begeleiding naar toekomstperspectief

95. In opdracht van opdrachtgever worden begeleidende partijen ingeschakeld om te ondersteunen op de opvanglocatie. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat inzet van deze partijen gefaciliteerd wordt in brede zin.
96. Opdrachtnemer faciliteert dat begeleidende partijen een spreekuur kunnen houden op locatie.
97. De verantwoordelijkheid, regie en aansturing over deze partijen blijft bij de gemeente Utrecht, opdrachtnemer is een samenwerkingspartner van de begeleidende partijen.
98. Opdrachtnemer signaleert bij de gemeente wanneer inzet, aanwezigheid of ondersteuning van begeleidende partijen onvoldoende is of anders loopt dan aanvankelijk afgesproken.
99. De gemeente organiseert evaluatiegesprekken met de begeleidende partijen, waar opdrachtnemer bij aanwezig is. Hierbij wordt gereflecteerd op de inzet en resultaten van het KWR-seizoen.

2.11.3 Medische Zorg

100. In opdracht van de gemeente is een verpleegkundige samenwerkingspartner die tijdens openingstijden van de opvang aanwezig is voor een medisch spreekuur. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er een geschikte ruimte beschikbaar is voor het medisch spreekuur.
101. De verantwoordelijkheid, regie en aansturing over de partij voor deze verpleegkundige zorg blijft bij de gemeente, opdrachtnemer is een samenwerkingspartner van deze partij. Gedurende het seizoen bespreekt opdrachtnemer signalen over de (kwaliteit van de) uitvoering met de samenwerkingspartner en/ of met de Verpleegkundig Specialisten van de gemeente.

2.12 Registratie en rapportage

2.12.1 Registratie-eisen

102. Opdrachtnemer registreert dagelijks het aantal bezoekers, nieuwe bezoekers, terugkerende bezoekers, doorverwijzingen en incidenten en calamiteiten.
103. Registratie vindt plaats conform AVG-wetgeving en in overleg met de gemeente; persoonsgegevens worden minimaal verzameld en beveiligd opgeslagen.
104. Opdrachtnemer gebruikt een digitaal registratiesysteem dat inzicht geeft in trends en patronen in bezetting, doelgroepen, incidenten en (medische) kwetsbaarheid of afhankelijkheid van middelen.

2.12.2 Rapportage-eisen

105. Opdrachtnemer geeft gedurende actieve KWR-periodes de bezetting en incidenten dagelijks door aan de gemeente.

106. Opdrachtnemer levert tijdens KWR-periodes wekelijks een voortgangsrapportage aan de gemeente met kerngegevens (aantal bezoekers, doelgroep, bijzonderheden, (veiligheids)incidenten, doorverwijzingen).
107. Opdrachtnemer levert na afloop van elk KWR-seizoen een eindrapportage met evaluatie, statistieken en aanbevelingen voor verbetering.
108. Opdrachtnemer rapporteert direct aan de gemeente bij ernstige incidenten of calamiteiten.

3. Overige eisen

3.1 Nadere overeenkomst

109. Een opdracht komt tot stand bij een ondertekende Nadere Overeenkomst voor elk KWR-jaar. De opdrachtnemer conformeert zich bij gunning van de opdracht aan de raamovereenkomst en de jaarlijkse Nadere Overeenkomst.
110. De gemeente roept jaarlijks vóór 1 juli de opdracht voor het komende KWR-jaar af via een Nadere Overeenkomst.
111. In de Nadere Overeenkomst worden minimaal de volgende zaken vastgelegd:
 - De periode waarvoor de opdracht geldt (KWR-jaar);
 - Eventuele beleidswijzigingen die van invloed zijn op de uitvoering;
 - De verwachte capaciteit en bezetting;
 - De actuele tarieven conform de raamovereenkomst (inclusief eventuele indexering);
 - Specifieke afspraken voor dat KWR-jaar die afwijken van of aanvullend zijn op de raamovereenkomst.
112. Wijzigingen in de uitvoering van de opdracht gedurende het KWR-seizoen als gevolg van beleidswijzigingen worden schriftelijk vastgelegd in een addendum bij de Nadere Overeenkomst, na overleg tussen Gemeente en Opdrachtnemer.
113. De Opdrachtnemer voert geen werkzaamheden uit zonder een ondertekende Nadere Overeenkomst voor het betreffende KWR-jaar, tenzij de Gemeente in een acute noodsituatie schriftelijk toestemming geeft om de werkzaamheden te starten in afwachting van de formele ondertekening.

3.2 Overleg

114. Minimaal maandelijks, maar gedurende KWR-periodes (twee)wekelijks, vindt operationeel overleg plaats met de contactpersoon van de gemeente, waarbij de voortgang wordt besproken, knelpunten worden gesignaleerd en afspraken worden gemaakt over de verdere uitvoering.
115. Minimaal maandelijks vindt een strategisch overleg plaats over de uitvoering van het contract. Knelpunten die het contract raken worden hier besproken en afspraken gemaakt.

3.3 Social Return

116. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
117. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
118. U realiseert de Social Return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
119. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
120. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

3.4 Indexering

121. Eenmaal per jaar worden de eenheidsprijzen u heeft ingeschreven geïndexeerd. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 juli 2027.
122. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand: $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:
CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100
Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:
Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar - 1.
Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2025 geldt:
Indexcijfer oud = Index 2023 = 112,50
Indexcijfer nieuw = Index 2024 = 117,00
Indexeringspercentage = $(117,00 - 112,50) / 112,50 * 100 = 4,0\%$

3.5 Facturatie

123. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
124. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
125. U factureert per jaar op twee momenten:
 - a. in januari voor de kosten van het voorgaande kalenderjaar:
 - i. Coördinatie KWR deel 1 (juli t/m december)

- ii. organisatiekosten KWR-opvang deel 1 (juli t/m december);
 - iii. de werkelijke inzet op de KWR opvang van november tot en met december (afroep KWR-periode(n), KWR-nachten en einde afroep KWR-periode(n)).
 - b. in juni voor de kosten van het lopende kalenderjaar:
 - i. Coördinatie KWR deel 2 (januari t/m mei);
 - ii. organisatiekosten KWR-opvang deel 2 (januari t/m mei)
 - iii. de werkelijke inzet op de KWR opvang van januari tot en met maart (afroep KWR-periode(n), KWR-nachten en einde afroep KWR-periode(n)).
126. Opdrachtnemer kan kosten gerelateerd aan de KWR op basis van nacalculatie factureren voor zover het kosten betreffen die niet al vallen onder de posten zoals opgenomen in eis 126 van dit programma van eisen en de door de opdrachtnemer bij inschrijving ingevulde prijzenblad, maar wel gerelateerd zijn aan de KWR-opvang.
- Voorafgaand aan de facturatie van de kosten, zoals hiervoor beschreven, onderbouwt en specificeert opdrachtnemer de posten en kosten richting opdrachtgever. De opgegeven kosten worden alleen door opdrachtgever vergoed als deze akkoord gaat met de opgegeven posten en kosten. Pas na accordering van opdrachtgever stuurt opdrachtnemer een factuur die overeenkomt met de posten en kosten die opdrachtgever heeft geaccordeerd. Voorbeeld van extra kosten, zoals bedoeld in deze eis, zijn kosten die in de demarcatielijst (bijlage 7) tot de verantwoordelijkheid van de huurder horen.

3.6 Privacy en AVG

127. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend conform de geldende AVG-wetgeving.
128. Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen.
129. Opdrachtnemer informeert bezoekers over de verwerking van hun persoonsgegevens en respecteert hun privacy-rechten.
130. Opdrachtnemer besteedt bij voorkeur ook specifieke aandacht aan dataminimalisatie en datakwaliteit in het kader van de ketensamenwerkingen.
131. Indien een incident gevolgen kan hebben voor de gemeente, werkt de opdrachtnemer constructief mee aan de afhandeling daarvan. Dit omvat het tijdig verstrekken van informatie die de gemeente nodig heeft om haar eigen verplichtingen na te komen of risico's te mitigeren.
132. Indien de opdrachtnemer derden inschakelt voor werkzaamheden die relevant zijn voor de samenwerking, zorgt zij ervoor dat deze partijen eveneens passende beveiligingsmaatregelen treffen.
133. De opdrachtnemer zorgt voor continuïteitsborging van de opdracht indien er sprake is van een cyberaanval of andere verstoring van de systemen.
134. Voorgaande betekent dat er duidelijke en actuele plannen zijn voor noodsituaties, dat deze plannen regelmatig worden getest en dat helder is binnen welke termijnen de dienstverlening weer beschikbaar is. De opdrachtnemer heeft inzicht in eventuele afhankelijkheden van andere partijen en neemt maatregelen om risico's die daaruit voortkomen te beperken. Op verzoek moet zij kunnen laten zien dat deze continuïteitsaanpak daadwerkelijk werkt.