

Programma van Eisen

Respijtzorg Thuis

1 juni 2026
Kenmerk 2025MO634
Versie 0.1
Concept

bronversie Format A-302 v20260217



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Social return	3
1.2	Duurzaamheidsplan	3
1.3	Maximaal budget, eenheidsprijs en indexering	4
1.4	Facturatie	4
1.5	Verantwoording	4
1.6	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	5
1.7	Functionele Eisen	6
1.8	Organisatorische eisen	7
1.9	Privacy	7
1.10	Informatiebeveiliging	8

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 Social return

1. 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%.
2. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return jaarlijks bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
3. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
4. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
5. 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'.

1.2 Duurzaamheidsplan

6. Opdrachtnemer heeft een duurzaamheidsplan. Indien Opdrachtnemer nog geen duurzaamheidsplan heeft levert de Opdrachtnemer uiterlijk 6 maanden na startdatum aan opdrachtgever een duurzaamheidsplan aan. Daarin neemt de opdrachtnemer in ieder geval de 5 MVOI-thema's van de Gemeente Utrecht op, waarbij Social Return als aparte eis is opgenomen en apart wordt verantwoord.
7. Opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen uit het duurzaamheidsplan. Tijdens de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks [voor het eerst binnen 12 maanden na start contract] aan opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het duurzaamheidsplan. Dit is onderdeel van de accountcyclus. De opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om het plan ieder jaar te verbeteren.
8. De rapportage aan de opdrachtgever bevat in ieder geval:
 - een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om de doelstellingen uit het duurzaamheidsplan te behalen;
 - een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen;
 - een geüpdatete duurzaamheidsplan met bijgestelde en/of nieuwe doelstellingen.

1.3 Maximaal budget, eenheidsprijs en indexering

9. Op jaarbasis stelt opdrachtgever een maximum budget beschikbaar voor Respijtzorg Thuis. Dit maximum budget kan niet worden overschreden. Facturen die opgeteld met de reeds betaalde facturen uitkomen boven dit jaarlijks beschikbare maximum budget worden niet betaald.
10. Opdrachtnemer monitort de uitnutting van dit budget. Opdrachtnemer deelt de prognose van de uitnutting periodiek in voortgangsrapportage en eventueel tussentijds proactief wanneer onder- of overbesteding dreigt.
11. Opdrachtnemer hanteert een prijs per uur voor bestede tijd Respijtzorg Thuis. Dit betekent dat Opdrachtgever alleen betaalt voor uren die in afstemming met mantelzorgers zijn ingepland én zijn uitgevoerd. Dit betekent dat reistijd, tijd voor indirecte werkzaamheden niet kunnen worden gedeclareerd. Ook wanneer de Respijtzorg Thuis niet wordt geleverd, bijvoorbeeld door afwezigheid of ziekte van een medewerker of de betreffende mantelzorger, kunnen deze uren niet gedeclareerd worden.
12. Eenmaal per jaar indexeert Opdrachtgever de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 januari 2028.
13. Onder voorbehoud van vaststelling van de begroting door de gemeenteraad, hanteren we als index de loon- en prijscompensatie die het Rijk hanteert voor het gemeentefonds. Daarbij houden we de verhouding voor loon en materieel aan die ook voor subsidies wordt gehanteerd.
14. Het maximum jaarbudget en de eenheidsprijzen, worden per jaar vooraf vastgelegd in een Nadere overeenkomst.

1.4 Facturatie

15. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
16. U factureert maandelijks achteraf de binnen deze Nadere overeenkomst gerealiseerde uren Respijtzorg Thuis.
17. U voert met het oog op controle van deze facturatie een navolgbare en controleerbare registratie van de gerealiseerde uren.
18. 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.

1.5 Verantwoording

19. Opdrachtnemer verstrekt drie voortgangsrapportages op die besproken worden in tertaalgesprekken, te weten
 - in mei, over maanden januari tot en met april, te bespreken in het eerste tertaalgesprek dat plaatsvindt in juni;

- in augustus, over de maanden januari tot en met juli, te bespreken in het tweede tertaalgesprek dat plaatsvindt in september;
 - in januari, over het gehele voorgaande jaar, te bespreken in het derde tertaalgesprek dat plaatsvindt in februari van het opvolgende jaar.
20. De hierboven genoemde voortgangsrapportages die opdrachtnemer versterkt bestaan uit vier onderdelen, te weten:
- Bereik (uitgesplitst naar doelgroep): cijfers en duiding bij het aantal nieuwe cliënten, aantal cliënten dat ondersteuning ontvangt, gemiddeld aantal uren per cliënt, gemiddelde duur van ondersteuning;
 - Kwaliteit (alleen in jaarverantwoording): ervaringen van cliënten via een vorm van cliëntervaringsonderzoek zoals bijvoorbeeld ervaringswijzer, in ieder geval met een meetmoment bij start en eind en de voortgang op het duurzaamheidsplan, zie artikel 1.2;
 - Organisatie: beschikbaarheid en formatie, aantal en aard van klachten, voortgang op de ontwikkelopgaven, samenwerking met andere organisaties voor zover nodig bij de uitvoering van deze opdracht en ontwikkelingen gerelateerd aan (organisatorische) vereisten van deze opdracht;
 - Financiële: uitnutting en prognose van besteding binnen het afgesproken maximum jaarlijks budget.
 - In overleg kunnen indicatoren/elementen toegevoegd worden aan deze monitoring
21. Opdrachtnemer betreft mantelzorgers en hun naasten betreft bij de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van Respijtzorg Thuis.
22. Opdrachtnemer en opdrachtgever maken afspraken over de concrete uitwerking en voortgang van de ontwikkelopgaven in de tertaalgesprekken. Waar nodig worden afspraken geborgd in de jaarlijkse nadere overeenkomsten

1.6 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

23. Als de raamovereenkomst 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 u geen additionele kosten in rekening.
24. Opdrachtnemer stelt 3 maanden voordat de raamovereenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst. U bent ervan op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.
25. 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;

- het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
- het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
- het technisch of functioneel ontvlechten of ontmantelen.

1.7 Functionele Eisen

26. Er is geen indicatie vanuit het Buurteam nodig voor toegang tot Respijtzorg Thuis.
27. De ondersteuning is voor de mantelzorger kosteloos; er wordt geen eigen bijdrage gevraagd.
28. De ondersteuning wordt zo snel mogelijk na aanmelding opgestart. Uiterlijk één week (vijf werkdagen) na aanmelding of doorverwijzing vindt het eerste contact plaats met een mantelzorger. Uiterlijk drie weken na aanmelding is de ondersteuning gestart als Respijtzorg Thuis passend is.
29. De opdrachtnemer organiseert een laagdrempelig en toegankelijk aanmeldproces voor mantelzorgers en verwijzers..
30. De opdrachtnemer verwijst warm door naar andere (informele) organisaties wanneer de ondersteuningsvraag niet passend is bij Respijtzorg Thuis.
31. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken jaarlijks afspraken over de focus van de ondersteuning van Respijtzorg Thuis. Specifiek gaat het over focus in bepaalde wijken en/of voor bepaalde doelgroepen.
32. Opdrachtnemer voert geen coördinatie of regie uit op de casus. Opdrachtnemer start ondersteuning alleen wanneer iemand coördinatie heeft op de casus. Deze coördinator kan een professional zijn maar ook een vrijwilliger, naaste of inwoner zelf.
33. Voor de ondersteuning start heeft opdrachtnemer afspraken gemaakt met de mantelzorger en coördinator over de intensiteit van ondersteuning en de ondersteuningsduur. De afspraken zijn maatwerk.
34. De inzet van Respijtzorg Thuis is altijd tijdelijk. Opdrachtnemer volgt de inzet per mantelzorger en signaleert andere ondersteuningsvragen. Opdrachtnemer bespreekt dit met de mantelzorgers en de casuscoördinator.
35. Opdrachtnemer draagt bij aan verbetering van het Utrechtse zorg- en ondersteuningslandschap. Het gaat bijvoorbeeld om het bespreekbaar maken van signalen met gemeenten en andere partners, aanwezigheid bij stelselgesprekken, het aanleveren van extra informatie ten behoeve van evaluaties.

1.8 Organisatorische eisen

36. Medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift, voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
37. De opdrachtnemer zorgt voor adequate scholing en begeleiding van medewerkers. Van medewerkers wordt in ieder geval dat zij voldoende kennis hebben van de doelgroep(en) van de opdracht, cultuursensitief werken en het signaleren van andere vragen zoals geldzorgen of valrisico's.
38. De opdrachtnemer heeft voldoende kwantitatieve en kwalitatieve capaciteit om gevraagde dienstverlening in omvang en aard gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst te kunnen bieden.
39. De opdrachtnemer ontwikkelt en verspreidt actuele en toegankelijke informatievoorziening over Respijtzorg Thuis voor mantelzorgers en professionals.
40. De opdrachtnemer draagt actief bij aan het vergroten van de bekendheid van het aanbod, ook bij doelgroepen die niet vanzelfsprekend om hulp vragen;
41. Alle communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst vindt plaats in de Nederlandse taal.
42. Bij start van de opdracht is al het personeel dat betrokken wordt bij de uitvoering in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Het gaat minimaal om de rubrieken 01-12, rubriek 4 en rubriek 8. De opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig aanvragen, overleggen en actueel houden van deze VOG voor alle medewerkers die op de opdracht worden ingezet.

1.9 Privacy

43. De aanbieder is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke en verantwoordelijk voor rechtmatige verwerking. Hiertoe verklaart zij de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG, na te leven.
44. De aanbieder toont op verzoek aan dat zij voldoet aan de AVG. Aantonen van naleving kan door middel van certificering, zelfevaluatie of een interne verklaring en kan worden ondersteund met beleid, procesbeschrijvingen, werkwijzes en risicoanalyses. Certificering is (zoals hierboven toegelicht) niet vereist. Overweeg of je ook al bij de de inschrijving wil dat ze dit aantoonbaar maken, of bijvoorbeeld een verklaring hiervoor aanleveren.
45. De aanbieder meldt datalekken en incidenten aan toezichthouders en betrokkenen volgens eigen verplichtingen. De gemeente wordt geïnformeerd wanneer een incident gevolgen kan hebben voor de samenwerking of voor gegevens die met de gemeente zijn gedeeld of waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. De melding bevat een korte omschrijving, mogelijke impact en genomen maatregelen.
46. Wanneer een incident gevolgen kan hebben voor verplichtingen van de gemeente, verstrekt de aanbieder tijdig de informatie die de gemeente nodig heeft om haar eigen verantwoordelijkheden als verwerkingsverantwoordelijke na te komen.

47. De aanbieder blijft verantwoordelijk voor derden die zij inzet en zorgt dat zij passende maatregelen treffen.

1.10 Informatiebeveiliging

48. De opdrachtnemer past een risicogerichte set informatiebeveiligingsmaatregelen toe die aantoonbaar gebaseerd is op de principes van NEN-7510, zonder dat een certificeringsplicht geldt. Aantoonbaarheid bij inschrijving en op verzoek van de gemeente kan worden geleverd via:

- een geldige certificering, of
- een zelfevaluatie, of
- een interne verklaring, onderbouwd met relevant beleid, procesbeschrijvingen, werkwijzen en risicoanalyses.

De maatregelen omvatten minimaal:

- Actueel informatiebeveiligingsbeleid met een aangewezen verantwoordelijke voor informatiebeveiliging.
- Toegangsbeveiliging op need-to-know-basis, inclusief passende authenticatiemechanismen.
- Versleutelde en beveiligde apparatuur die wordt gebruikt voor verwerking en opslag van gegevens.
- Veilige gegevensuitwisseling, passend bij de gevoeligheid van de informatie.
- Continuïteitsmaatregelen, waaronder actuele back-ups en uitgewerkte uitwijkprocedures.