

Programma van Eisen

Hotelkamers voor dakloze personen

11-09-2026
Kenmerk 2025MO827
Versie 1.0
Definitief

bronversie Format A-302 v20240415

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Hotelkamers	4
1.3	Personeel	6
1.4	Internationale Sociale Voorwaarden	7
1.5	Social return	9
1.6	Indexering	9
1.7	Facturatie	10

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 Algemeen

- Eis 1 De locatie van het hotel is gelegen in de gemeenten Utrecht, Maarssen, Zeist, De Bilt, Nieuwegein, IJsselstein, Bunnik of Houten.
- Eis 2 De locatie van inschrijver is in gebruik als/heeft als bestemming een hotel.
- Eis 3 Inschrijver is te allen tijde verantwoordelijk voor het ononderbroken uitvoeren van zijn dienstverlening op een vakbekwame wijze. Mogelijk uitval van personeel heeft geen effect op de dienstverlening en bezetting.
- Eis 4 Inschrijver is verantwoordelijk voor het creëren en behouden van een prettige sfeer op de locatie, waarin volwassenen en kinderen in rust met elkaar kunnen leven.
- Eis 5 Inschrijver zorgt voor real-time inzicht in de beschikbare kamers.
- Eis 6 In geval van volumeafspraken werkt inschrijver de bezettingsgraad van de voor opdrachtgever beschikbare bedden en type kamers wekelijks administratief bij op basis van nieuwe en vertrekkende bewoners.
- Eis 7 Inschrijver is op de hoogte dat een deel van de inwoners vanuit basiszorg of sociaal beheer van de gemeente op locatie begeleiding krijgen.
- Eis 8 Inschrijver draagt zorg voor een wekelijkse toets/controle op de daadwerkelijke aanwezigheid van de bewoners en de vastlegging hiervan. Hiervoor kan de inschrijver bijvoorbeeld gebruik maken van het uitlezen van de toegangspas tot de kamer.
- Eis 9 Inschrijver conformeert zich aan de voorgestelde procesafspraken, normen en waarden die opdrachtgever vaststelt. Inwoners dienen de door opdrachtgever opgestelde huisregels (zie bijlage 3) te ondertekenen, met daarin onder andere het uitsluiten van alcohol en drugsgebruik en bezoek op de locatie. Het is toegestaan dat inschrijver daarbij ook eigen huisregels hanteert voor bewoners.

- Eis 10 Inschrijver beschikt minimaal over een nachtportier op iedere locatie, zodat er 24/7 minimaal één medewerker van inschrijver fysiek aanwezig is op iedere locatie, tenzij anders met opdrachtgever is overeengekomen.
- Eis 11 Inschrijver is verantwoordelijk voor het signaleren, melden en adequaat handelen naar aanleiding van incidenten, aandachtspunten en calamiteiten op het gebied van sociale en fysieke veiligheid conform het escalatiemodel (zie bijlage 4).
Indien het noodzakelijk is dat opdrachtgever professionele beveiliging inzet om de sociale en fysieke veiligheid te borgen, blijft inschrijver verantwoordelijk voor het signaleren, melden en adequaat handelen naar aanleiding van incidenten of aandachtspunten.
- Eis 12 Inschrijver zet zich maximaal in om omgevingsoverlast door bewoners te voorkomen en escaleert tijdig (conform het escalatiemodel) naar opdrachtgever bij overlast.
- Eis 13 Opdrachtgever kan ervoor kiezen sociaal beheer dan wel professionele beveiliging in te zetten op locaties waar de sociale en fysieke veiligheid van inwoners en omwonenden onvoldoende geborgd wordt. Inschrijver werkt hier volledig aan mee.
- Eis 14 Opdrachtgever stelt vast welke locatie het best passend aansluit op de behoefte van een gezin of individu, conform paragraaf 1.1.5 in de Inschrijvingsleidraad. Inschrijver dient akkoord te gaan met de plaatsing van deze perso(o)n(en).
- Eis 15 De identiteit en verblijfslocatie van de cliënten dienen optimaal beschermd te worden. Het is niet toegestaan persoonsgegevens van de personen te delen met derden.
- Eis 16 Inschrijver is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die worden verwerkt voor de reguliere hotelregistratie en moet passende technische en organisatorische maatregelen treffen om deze gegevens te beveiligen, conform de eigen verantwoordelijkheid onder de AVG.

1.2 Hotelkamers

- Eis 17 De hotelkamer moet voldoende verlichting hebben, zowel algemene verlichting als een nachtlampje naast het bed.
- Eis 18 Er moet een mogelijkheid zijn om de kamer te ventileren, bijvoorbeeld via een raam dat open kan of een luchtventilatiesysteem.
- Eis 19 Er moet toegang zijn tot internet via een kosteloze WiFi-verbinding, zodat bewoners kunnen communiceren en noodzakelijke zaken kunnen regelen, zoals werk of contact met hulpinstanties. De internetverbinding dient stabiel te zijn en voldoende snelheid te bieden.

- Eis 20 De hotelkamer moet voldoen aan de noodzakelijke en wettelijke veiligheidsnormen, zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, rookmelders, brandblussers en een duidelijk vluchtplan in geval van brand of noodsituaties.
- Eis 21 De hotelkamer dient door de bewoner zowel aan de binnen- als buitenzijde degelijk afgesloten te kunnen worden.
- Eis 22 Inschrijver zorgt ervoor dat gezinnen één kamer, naast elkaar gelegen kamers of geschakelde kamers krijgen, passend bij de omvang van het gezin en het aantal beschikbare bedden in de kamer.
- Eis 23 Inschrijver biedt de mogelijkheid om losse éénpersoonsbedden en babybedden (bij) te plaatsen op de kamers.
- Eis 24 In het geval van een alleenstaande inwoner dient de kamer te beschikken over losse eenpersoonsbedden, zodat iedere bewoner over voldoende ruimte en privacy beschikt. Het uitgangspunt is dat iedere alleenstaande over een eigen kamer beschikt. In enkele gevallen kunnen alleenstaanden in meerpersoonskamers worden ondergebracht. Dit is enkel mogelijk na schriftelijk toestemming van opdrachtgever.
- Eis 25 De kamers dienen minimaal te beschikken over sanitair, zoals een eigen badkamer met douche, toilet en wastafel.
- Eis 26 De kamers dienen minimaal te beschikken over een koelkast en waterkoker.
- Eis 27 a. Inschrijver biedt inwoners een kookgelegenheid aan in de vorm van een kookgelegenheid op de kamers (bestaande uit minimaal twee kookplaten, een afzuigstelsel en een waterpunt) óf een separate kookgelegenheid in het hotel die beschikbaar is voor inwoners.
- b. Indien inschrijver geen kookgelegenheid kan bieden aan inwoners zoals onder eis 27a omschreven, dient inschrijver een passende warme maaltijdvoorziening voor het avondeten aan te bieden.
- Opdrachtnemer biedt daarbij dagverse avondmaaltijden aan. Het gaat hierbij om het verzorgen van voeding (maaltijden) op de locatie. Rekening dient te worden gehouden met de Schijf van Vijf van het Voedingscentrum zodat de bewoners gezonde gevarieerde voeding tot zich krijgen. Inschrijver dient verder rekening te houden met allergieën / vegetarisch / halal en mogelijke andere eetvoorkeuren.
- Eis 28 Voor de passende warme maaltijdvoorziening, zoals omschreven in eis 27b hanteert de gemeente een dagvergoeding van € 15,- per volwassene (vanaf 13 jaar) en € 10,- per kind tot en met 12 jaar, exclusief btw. Indien de kosten van de maaltijdvoorziening hoger zijn dan de dagvergoeding, dient de meerprijs verwerkt te zijn in de kamerprijs. Dit betekent dat de

gemeente geen facturen vergoed voor maaltijdkosten die hoger zijn dan de vastgestelde dagvergoeding.

- Eis 29 Inwoners zijn zelf verantwoordelijk voor hun ontbijt, lunch en drinken (buiten koffie en thee tijdens de warme maaltijd). Indien inwoners gebruik wensen te maken van de restauratieve voorzieningen van het hotel, zijn deze volledig voor rekening van de inwoner (buiten de warme maaltijdvoorziening).
- Eis 30 De hotelkamer dient minimaal te beschikken over een tafel/bureau met stoelen passend bij het aantal bewoners van de kamer en opbergruimte in de vorm van een kast of ladeblok. Tevens voorziet de kamer in een vergrendelbare opbergmogelijkheid voor waardevolle spullen.
- Eis 31 Inschrijver draagt zorg voor een wekelijkse schoonmaak (inclusief het vervangen van het linnengoed) van de door opdrachtgever afgenomen bezette kamers.
- Eis 32 Inschrijver stelt voor gezinnen een separate en passende ruimte met bijpassend (kinder)meubilair beschikbaar als speelkamer voor kinderen. Op verzoek van inschrijver kan opdrachtgever zorgdragen voor bijpassend (kinder)meubilair en speelbenodigdheden.
- Eis 33 Inschrijver biedt inwoners de mogelijkheid om kosteloos (of eventueel maximaal tegen een kostendekkende vergoeding) gebruik te maken van een wasmachine en droger.
- Eis 34 Inschrijver zorgt ervoor, naast alle veiligheidsnormen, dat de kamers waar gezinnen met kinderen verblijven voor wat betreft ramen en stopcontacten zijn voorzien van kinderslot/beveiliging.

1.3 Personeel

- Eis 35 Inschrijver zorgt ervoor dat er altijd voldoende personeel met een BHV-registratie aanwezig is op locatie.
- Eis 36 Inschrijver beschikt over een medewerker op locatie die, naast Nederlands ook Engels kan spreken.
- Eis 37 Medewerkers van inschrijver zijn zich bewust van de kwetsbare positie van inwoners en dragen bij aan een prettige omgeving voor inwoners.
- Eis 38 Inschrijver houdt rekening met de pluriformiteit van de samenleving. Dit betekent dat medewerkers affiniteit hebben met verschillende doelgroepen en kunnen omgaan met culturele achtergronden, taalbarrière, levensbeschouwelijke verschillen, verschillen in leeftijd, en seksuele geaardheid. Ook bevordert de inschrijver de inclusie van zijn dienstverlening en in zijn organisatie zo veel mogelijk conform de doelstellingen van het VN-verdrag inzake de rechten

van personen met een handicap¹.

- Eis 39 Inschrijver heeft een klachtenregeling, voor de afhandeling van klachten van bewoners ten aanzien van gedragingen van inschrijver jegens een bewoner, en ten aanzien van gedragingen van de bewoner jegens de inschrijver.
- Eis 40 Inschrijver stelt ten behoeve van de onderhavige opdracht één vaste contactpersoon met een vaste vervanger beschikbaar. De vaste contactpersoon en/of vaste vervanger van de inschrijver is telefonisch en per e-mail bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur.

1.4 Internationale Sociale Voorwaarden

- Eis 41 Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen

De opdrachtnemer moet uiterlijk 3 maanden na startdatum van de opdracht een IMVO²-beleid opgesteld hebben of aan opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat de opdrachtgever de OESO-richtlijnen³ en de UNGPs⁴ onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen.

- Eis 42 Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu

Uiterlijk 6 maanden na startdatum van de opdracht levert de opdrachtnemer aan opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt de opdrachtnemer het volgende op:

- a. een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf;
- b. een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens;
- c. inzage in de wijze waarop de opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is;
- d. een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.

- Eis 43 Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen

De opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van

¹ Zie: [VN verdrag](#)

² Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

³ Zie: [OESO richtlijnen](#)

⁴ zie: [UN Guiding Principles on Business and Human Rights](#)

mensen en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken.

Uiterlijk 9 maanden na startdatum van de opdracht verstrekt de opdrachtnemer aan opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (eis 42) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de opdrachtnemer in ieder geval het volgende op:

- a. een overzicht en beschrijving van de inspanning die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART);
- b. een planning ten aanzien van de maatregelen die de opdrachtnemer zal leveren.

Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (eis 42) geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.

Eis 44 Monitor de praktische toepassingen en resultaten

De opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks binnen 12 maanden na start contract en daarop volgende contractjaren aan opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan de opdrachtgever bevat in ieder geval:

- a. een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder eis 42);
- b. een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen (zoals beschreven onder eis 43);
- c. een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen.

Eis 45 Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt

De opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de opdrachtgever.

Eis 46 Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing)

Als de opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het

gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken.

1.5 Social return

- Eis 47 De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de nadere opdrachten, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt. Deze drempelwaarde geldt voor iedere opdrachtnemer afzonderlijk.
- Eis 48 U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze raamovereenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 49 De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt.
- Eis 50 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.
- Eis 51 U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 52 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'.

1.6 Indexering

- Eis 53 Eén maal per jaar mogen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2028.
- Eis 54 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 met fictieve cijfers:

Indexcijfer oud = 112,50

Indexcijfer nieuw = 117,00

Indexeringspercentage = $(117,00 - 112,50) / 112,50 * 100 = 4,0\%$

- Eis 55 U dient zelf een verzoek in te dienen voor de indexatie, uiterlijk 2 weken voor de indexeringsdatum. Indexering kan niet met terugwerkende kracht worden uitgevoerd en ook niet worden gestapeld over meerdere jaren.

1.7 Facturatie

- Eis 56 Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 57 In aanvulling op eis 56 geldt dat facturering plaats dient te vinden middels verzamelfacturen aan het eind van iedere maand. Op deze facturen is duidelijk gespecificeerd welke kamer(s) zijn afgenomen en de periode dat deze kamers zijn afgenomen.