

OPDRACHT MAATSCHAPPELIJKE OPVANG EN VROUWENOPVANG

**BEHOREND BIJ DE AANBESTEDING DOOR MIDDEL VAN DE NIET-
OPENBARE PROCEDURE INKOOP JEUGDHULP EN WMO 2023**

REGIO AMERSFOORT

TenderNed kenmerk: TN353087

Datum 15 maart 2022

Inhoudsopgave

0. Definitielijst	2
1. De opdracht	3
1.1. Inleiding.....	3
1.2. Visie op maatschappelijke opvang en vrouwenopvang.....	3
1.3. Scope van de opdracht maatschappelijke opvang en vrouwenopvang.....	4
1.3.1. Globale beschrijving van de doelgroep	4
1.3.2. Hoe willen we het organiseren?.....	5
1.3.3. Wat zit er in de opdracht?.....	5
1.3.4. Transformatieopgave maatschappelijke opvang en vrouwenopvang.....	8
2. Omvang van de opdracht.....	10
2.1 Omvang Maatschappelijke opvang & vrouwenopvang.....	10
3. Uitvoeringseisen	11
3.1 Cliënt centraal - basis kwaliteitseisen	11
3.2 Passende en effectieve ondersteuning.....	12
3.3 Randvoorwaarden.....	13

0. Definitielijst

Definities die betrekking hebben op het perceel 'maatschappelijke opvang en vrouwenopvang'. Deze definities zijn aanvullend op de definitielijst van de selectieleidraad.

Begeleiding	Activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.
Beschermd wonen	Beschermd wonen zoals gedefinieerd in artikel 1.1. van de Wet maatschappelijke ondersteuning
Gemeente van herkomst	De gemeente waar de cliënt oorspronkelijk woonde voordat beschermd wonen nodig was. Deze definitie wordt overgenomen door de definitie van de wet Woonplaatsbeginsel zodra deze wordt ingesteld.
Huiselijk geweld	Geweld zoals gedefinieerd in artikel 1.1. van de Wet maatschappelijke ondersteuning.
Kindermishandeling	Mishandeling zoals gedefinieerd in artikel 1.1. van de Wet maatschappelijke ondersteuning.
Opvang	Opvang zoals gedefinieerd in artikel 1.1. van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Dit omvat zowel maatschappelijke opvang als vrouwenopvang.
Perspectiefplan 18-/18+	Het perspectiefplan beschrijft wat de jeugdige (zoals gedefinieerd in artikel 1.1 van de Jeugdwet) nodig heeft om op een volwaardige manier deel te kunnen nemen aan de samenleving. Het perspectiefplan wordt tijdig, vanaf 16 jaar, samen met de jeugdige opgesteld.

1. De opdracht

1.1. Inleiding

Vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning hebben de gemeenten een verantwoordelijkheid dat iedereen recht heeft op een dak boven zijn hoofd en niemand tegen zijn zin in op straat hoeft te slapen. Elke gemeente zet zich ervoor in om te voorkomen dat inwoners hun dak kwijtraken en helpen hen daar zoveel mogelijk bij door vroegtijdig te signaleren en laagdrempelige toegang tot stut en steun te organiseren. Als iemand door omstandigheden toch zijn onderdak verliest of als het thuis niet (meer) veilig is, is tijdelijke en goede opvang beschikbaar met de ondersteuning die nodig is.

In deze bijlage staat beschreven hoe we samen met de contractpartner de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang willen organiseren. De beoogde beweging wordt beschreven in dit hoofdstuk, en volgt uit de regiovisies 'Samen in de wijk'¹, 'Voor een veilig thuis'² en wordt ook nader omschreven in de startnotitie maatschappelijke opvang en vrouwenopvang³. Ook gaan we in op de scope, hoe we dit willen organiseren en wat de transformatieopgaven zijn die we met de contractpartner willen realiseren om te komen tot een passend aanbod. Het betreft een grote opdracht waarvan de omvang en spreiding in het huidige landschap staat beschreven in hoofdstuk 2. Tot slot staan in hoofdstuk 3 de uitvoeringseisen om te komen tot een kwalitatief goed aanbod.

1.2. Visie op maatschappelijke opvang en vrouwenopvang

Iedereen heeft recht op een dak boven zijn hoofd, en niemand hoeft tegen zijn zin in op straat te slapen. We willen voorkomen dat inwoners hun dak kwijtraken en helpen hen daar zoveel mogelijk bij door vroegtijdig te signaleren en laagdrempelige toegang tot stut en steun te organiseren. Dit doen we laagdrempelig, in de wijk. Als iemand door omstandigheden toch zijn onderdak verliest of als het thuis niet (meer) veilig is, bieden wij tijdelijke en goede opvang met de ondersteuning die nodig is.

Hoofddoel van opvang is werken aan herstel van mensen met meervoudige problematiek of waarvan de veiligheid in de thuissituatie niet gewaarborgd kan worden. Soms is stabiliseren een eerste stap in het hersteltraject van mensen en daarvoor kan de opvang een goede functie zijn.

Voor de vrouwenopvang geldt dat opvang slechts één – maar wel een essentieel – onderdeel is van de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze aanpak heeft als basis het organiseren van de doorlopende lijn van preventie naar signaleren, toeleiden, interventie en nazorg. De opvang is nodig als alle andere inzet om veiligheid te bieden niet volstaat en de opvang moet zo kort mogelijk duren.

Voor onze brede visie op maatschappelijke opvang en vrouwenopvang, zie onze eerder genoemde regiovisie 'Samen in de wijk'. Hierin gaan we onder andere uit van:

- inwoners leven samen in de wijk. Onze visie is erop gericht om de ondersteuning van onze inwoners zoveel mogelijk in de eigen wijk te organiseren. Of de ondersteuningsbehoefte nu licht of zwaar is, we willen dat inwoners in hun eigen omgeving kunnen (blijven) wonen, zodat het aanwezige sociaal netwerk behouden blijft;
- professionals werken samen in de wijk. Met een sterke sociale basis, en door de begeleiding, specialistische en 24/7-ondersteuning naar de thuissituatie te brengen, kan er flexibel ingespeeld

¹ Zie link [regiovisie 'Samen in de wijk - de doorontwikkeling van omnv'](#).

² Zie link [regiovisie 'Voor een veilig thuis'](#).

³ Zie link [startnotitie maatschappelijke opvang en vrouwenopvang](#).

worden op de ondersteuningsvragen. Als verblijf elders noodzakelijk is om ondersteuning te kunnen bieden, organiseren we die tijdelijke woonplekken zoveel mogelijk in (de buurt van) de eigen omgeving;

- we ondersteunen de wijk. Nu we meer inzetten op samen in de wijk, zullen we de wijk ook ondersteunen. We zetten in op de-stigmatisering en inclusie. We investeren in het creëren van begrip en het nuanceren van beeldvorming. We richten ondersteuning niet alleen op de cliënt, maar ook op het netwerk waar mensen een (groot) beroep op doen. En we investeren in de noodzakelijke sociale basis.

We maken dus de beweging naar samen in de wijk, met elkaar in de wijk als wijkbewoners. Maar ook als professionals en organisaties, in de wijk daar waar mensen wonen en in hun eigen omgeving.

Voor de maatschappelijke opvang betekent dit meer inzet op preventie, snellere door- en uitstroom om verblijf en de duur van verblijf in de opvang tot een minimum te beperken. In de toekomst willen wij door de transformatieopgave te realiseren het aantal opvangplekken sterk verminderen.

1.3. Scope van de opdracht maatschappelijke opvang en vrouwenopvang

Het doel van de opdracht is het bieden van een tijdelijk dak boven het hoofd aan (jong)volwassenen die acuut dakloos geworden zijn en niet in staat zijn in hun eigen netwerk of op basis van eigen kracht in een dak boven het hoofd te voorzien, en vrouwen (met hun eventuele kinderen) waarvoor het thuis niet (meer) veilig is.

De taakopgave ‘maatschappelijke opvang en vrouwenopvang’ is de opdracht van de gemeenten Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Leusden, Soest, Woudenberg, Nijkerk (alleen voor maatschappelijke opvang) en Veenendaal (alleen voor vrouwenopvang).

1.3.1. Globale beschrijving van de doelgroep

De problematiek van de doelgroep varieert van beperkt tot zeer complex, maar betreft nooit alleen een woonvraag. Vaak gaat het om meervoudige problematiek die regelmatig ook gepaard gaat met (ernstige) financiële problematiek en/of een verslaving. Daarom is een goede samenwerking met de lokale teams, de ggz, afdelingen Werk en Inkomen en met schuldhulpverlening noodzakelijk. Naast opvang van slachtoffers huiselijk geweld worden in de vrouwenopvang ook slachtoffers van mensenhandel opgevangen.

We spreken in deze inkoop nadrukkelijk over functies van maatschappelijke opvang en vrouwenopvang, niet over producten of locaties. Daar waar functies op locaties gecombineerd kunnen worden om overgangen tussen ondersteuning en verhuisbewegingen te beperken, en om calamiteiten te voorkomen of het hoofd te kunnen bieden, geniet dit de voorkeur. Ook kan het combineren van functies op een locatie vanuit efficiencyvoordelen logisch zijn.

Belangrijk voor dit perceel is om ongewenst mengen van doelgroepen zoveel als mogelijk te voorkomen; bijvoorbeeld in aanraking komen met verkeerde netwerken of mogelijk onveilige situaties die kunnen ontstaan als teveel doelgroepen bij elkaar verblijven. Doel is om de opvang zoveel als mogelijk te individualiseren naar sobere (wel eigen sanitair, maar beperkt qua oppervlakte en inrichting) eenpersoons- en gezinskamers, omdat een eigen kamer bijdraagt aan herstel en de benodigde verblijfsduur in de maatschappelijke opvang verkort. Dit sluit kleinere slaapzalen niet uit, die ingezet zouden kunnen worden om makkelijker te kunnen op- en afschalen, bijvoorbeeld tijdens een calamiteit en/of om landelijke toegang te borgen en doorstroom te bevorderen. De opvang is er niet om woonproblematiek op te lossen, maar is onderdeel van het hersteltraject van mensen die hulp en ondersteuning nodig hebben.

1.3.2. Hoe willen we het organiseren?

De contractpartner heeft de opgave bij de maatschappelijke opvang en vrouwenopvang ervoor te zorgen dat:

- het gebruik van maatschappelijke opvang tot een minimum beperkt blijft en van korte duur is door een regionale screeningsfunctie te organiseren met een focus op samen met de lokale teams, snel screenen op alle levensgebieden en zo snel als mogelijk uitstromen naar de juiste ondersteuning op de juiste plek. Voor de vrouwenopvang geldt dat er een 24/7-bereikbaarheid en acute opvangmogelijkheid moet zijn;
- de kwaliteit van de opvang gemaximeerd wordt door de (verdere) implementatie van de projecten in het kader van de brede aanpak dak- en thuisloosheid en de transformatieopgaven behorende bij deze inkoop. Zo snel mogelijk (laagdrempelig) activeren is hierbij een belangrijk aspect waaraan de contractpartner bijdraagt. Richtinggevende keuzes van de regiovisie 'Samen in de wijk' en de uitgangspunten van de regiovisie 'Voor een veilig thuis' worden gevolgd (dit zijn leidende principes), zoals continuïteit in trajecten, individualisering van de opvang, en samenwerken aan veiligheid. Ten slotte is het zo snel mogelijk inzetten op terugkeer naar gemeenten van herkomst in samenwerking met het lokale team van de herkomstgemeente cruciaal.

1.3.3. Wat zit er in de opdracht?

De maatschappelijke opvang en vrouwenopvang zijn beschikbaarheidsfuncties waarvoor geen beschikking nodig is. We willen dat vanuit dit perceel in ieder geval de hieronder beschreven functies aangeboden kunnen worden.

1. Eerste (crisis-)opvang (24-uurs, maximaal 14 dagen verblijf)

Deze functie biedt ruimte om mensen even te laten landen en toe te leiden naar de juiste ondersteuning op de juiste plek. Als er behoefte is aan een tijdelijke opvangplek om de juiste zorg op de juiste plek te kunnen bepalen, kan deze opvangplek vanuit deze functie maximaal 14 dagen geboden worden. De toegang tot de juiste eerste opvangplek – dit kan afhankelijk zijn van de eerste inschatting van de problematiek, leeftijd, etc. – wordt geboden door de contractpartner. De opvang is sober met minimaal benodigde begeleiding die erop gericht is om mensen actief te houden of krijgen (bed, bad, brood, begeleiding).

Op de dag van melding zorgt de contractpartner ervoor dat iemand zo goed als mogelijk kan landen, en betreft de contractpartner het lokale team van de herkomstgemeente voor een eerste intake door het betreffende lokale team. In de eerste intake wordt in ieder geval aandacht gegeven aan de financiën. Als de dag van melding of eerstvolgende werkdag nog geen intake kan plaatsvinden, is een beperkt aantal bedden beschikbaar om tijdelijk opvang te bieden tot de eerste intake door het lokale team wel kan plaatsvinden (maar maximaal binnen één werkweek). Indien nodig wordt door het lokaal team ingezet op een brede screening om een ondersteuningsplan op te kunnen stellen binnen de twee weken waarop iemand recht heeft op verblijf in de functie eerste opvang. Ook als het in het kader van observatie en stabilisatie nodig is, kunnen mensen maximaal 14 dagen slapen op de eerste opvang, zodat binnen die periode de screening afgerond kan worden. De medewerker van het lokale team betreft/consulteert bij de screening een medewerker van de contractpartner en indien nodig worden medewerkers van overige netwerkpartners betrokken (denk aan gedragsdeskundigen en GGZ-partners). Dubbele uitvraag bij cliënten wordt zoveel als mogelijk voorkomen.

Zo kort mogelijk na screening op alle levensgebieden (in ieder geval door lokaal team, met alle professionals die daarvoor nodig zijn), stroomt iemand uit. Dit kan zijn naar aanbod vanuit de sociale basis, een lokaal team van de herkomstgemeente, gebieds- of expertiseteam (voorwaarde dat die op zeer korte termijn beschikbaar kunnen zijn), of een zelf gevonden plek.

Als uit de intake door het lokaal team blijkt dat het langer zal duren dan 14 dagen om een ondersteuningsplan op te kunnen stellen, kan verlengde opvang geboden worden vanuit de functie 24/7-verlengde opvang. Ook als

er wel een duidelijk perspectief is, maar er een wachtlijst is, waardoor niet direct invulling gegeven kan worden aan dat perspectief, kan iemand nog drie maanden⁴ in de verlengde opvang verblijven. De professionals van de contractpartner spreken met het lokale team af wat er in de eerste opvang en verlengde opvang aan begeleiding nodig is tot het moment dat iemand naar de juiste plek kan uitstromen.

NB: de eerste opvang is een beschikbaarheidsfunctie met 24/7-toezicht. Mensen die acuut dakloos zijn kunnen zich hier melden voor tijdelijk onderdak en screening. Het is geen toegangsfunctie tot Wmo-ondersteuning, die is aan de lokale teams.

2. Verlengde opvang (24-uurs, maximaal drie maanden verblijf)

Maatschappelijke opvang die kan volgen op eerste opvang als er meer tijd nodig is dan 14 dagen, voordat iemand naar de juiste plek (al dan niet met ondersteuning) kan uitstromen uit de maatschappelijke opvang. Ook kan er meer tijd nodig zijn voor observatie en herstel die niet passend is in perceel 'Wmo begeleiding en beschermd wonen'. Het idee is om als grens te hanteren dat deze langer durende opvang een wachtplek is voor behandeling/opname om verhuisbewegingen te beperken, als opname binnen drie maanden mogelijk is. Anders wordt zo snel als mogelijk de functie 'Observatie en Herstel' binnen perceel 'Wmo begeleiding en beschermd wonen' ingezet.

Indien wenselijk voor het herstel kan een verlengde opvangfunctie ook nachtopvang bieden voor verslaafde mensen die gebruik maken van de inloof functie voor de complexe doelgroep met een verslaving. Doel is om tot stabilisatieproces in het leven van de gebruiker te komen, te activeren en binnen drie maanden uit te stromen naar aanvullende specialistische hulp en ondersteuning, al dan niet zelfstandig wonend (in samenwerking met het lokale team).

De verlengde opvang biedt 24-uursverblijf en heeft (op termijn) alleen nog individuele kamers voor volwassenen en gezinnen. Inzet op activering is altijd onderdeel van het verblijf. Vanuit deze functie kan differentiatie in doelgroepen aangebracht worden, bijvoorbeeld door de functie op verschillende locaties te organiseren.

3. Inloof functie voor complexe doelgroep (vaak GGZ en/of verslaving, mogelijk agressief)

Dagopvang voor mensen die naast GGZ-problematiek onder andere kampen met een ontwrichtende afhankelijkheid van drugs.

Streven is om mensen na drie maanden door te laten stromen naar aanvullende specialistische ondersteuning, of een andere passende plek (denk aan een beschermd wonen plek zoals nu bestaat voor mensen met GGZ en drugsproblematiek). De inloof is een middel om mensen binnen te krijgen en te activeren (niet op straat blijven hangen), en mensen die van deze dagopvang gebruik maken, kunnen ook maximaal drie maanden gebruik maken van het 24/7-karakter van de verlengde maatschappelijke opvangfunctie om mensen binnen te kunnen houden en benaderbaar te maken voor (bemoei)zorg. Dit zou ook georganiseerd kunnen worden gecombineerd met de functie 'calamiteitenopvang'.

4. Informatie, advies, toegangsfunctie en plekken Vrouwenopvang ('Blijf van m'n Lijf')

Volgens landelijke uitgangspunten georganiseerd, gericht op 'hoe kan het veilig zijn voor vrouwen (en hun eventuele kinderen)'. Er wordt (acute) opvang geboden voor vrouwen en hun eventuele kinderen die gevlucht zijn voor huiselijk geweld. Er wordt gewerkt met een veiligheidsplan waarbinnen iedere vrouw aangeeft wat zij

⁴ In overleg met centrumgemeente Amersfoort kan hiervan afgeweken worden, bijvoorbeeld als duidelijk is dat het vier maanden duurt voordat iemand in een verslavingskliniek opgenomen kan worden.

(en haar kinderen) nodig hebben om veilig te kunnen wonen in, en uit te kunnen stromen uit, de opvang. Zowel vrouwen uit andere delen van het land als uit de regio Amersfoort verblijven in de vrouwenopvang. De functie 'vrouwenopvang' volgt het landelijk beleidskader instroom. Bij de vrouwenopvang komt nog meer de doorgaande lijn in het traject en de samenwerking met het lokale team en overige percelen centraal te staan. Ook voor de vrouwenopvang is individualisering van de opvang van vrouwen (en hun eventuele kinderen) een belangrijk doel.

5. Activering

De contractpartner zet als iemand van eerste of verlengde opvang gebruik maakt zo snel als mogelijk is in op (laagdrempelige) activering en volgt daarbij in ieder geval de uitgangspunten zoals opgenomen in de startnotitie 'maatschappelijke opvang en vrouwenopvang'. Hierin wordt bij mensen met een uitkering altijd samengewerkt met medewerkers van afdelingen werk en inkomen als het een gemeentelijke uitkering betreft. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheden die de lokale sociale basis biedt en aangesloten bij het regionaal netwerk herstel.

6. Gebruikersplekken voor mensen met een verslaving

Voor mensen in de maatschappelijke opvang die hierbij gebaat zijn en om te voorkomen dat locaties criminaliteit aantrekken, zoals het dealen van drugs, door middelen gereguleerd te verstrekken.

7. Winteropvang/calamiteitenopvang

Gedurende perioden van vrieskou of calamiteiten (denk aan situaties als corona) moet opvang geboden worden aan daklozen die normaliter geen gebruik maken van de opvang. Ook kunnen hier passanten opgevangen worden of mensen met ernstig verstorende problematiek.

8. Budgetbeheer (het beheer van het inkomen overnemen van cliënt)

Is vaak als eerste nodig om de situatie te stabiliseren en aan andere doelen te kunnen werken. Eigen bijdragen moeten bijvoorbeeld ook betaald kunnen worden, en mensen moeten niet verder in de eventuele schulden geraken. Budgetbeheer moet de contractpartner (verder partner) ook zelf kunnen bieden als dit het beste is voor de cliënt. Dat stemt de contractpartner af met het lokale team en lokale organisatie voor budgetbeheer, in Amersfoort bijvoorbeeld Stadsring51 voor alle inwoners of afdeling WIZ voor inwoners met een bijstandsuitkering. Partijen maken afspraken over op welk moment en onder welke voorwaarden het traject rondom financiën overgenomen wordt van de contractpartner.

9. Afbakening met sociale basis, lokale teams en expertiseteams

Het tot een minimum beperken van het gebruik van maatschappelijke opvang en vrouwenopvang is vanuit het oogpunt van preventie ook een opdracht aan de regiogemeenten, sociale basis, lokale teams en de aanvullende specialistische ondersteuning, GGZ, en aan netwerkpartners als lokale afdelingen Werk en Inkomen, en Wonen en Leefomgeving. Allen spannen zij zich in om dreigende dakloosheid of noodzaak tot verblijf in de opvang te voorkomen en mensen zo snel als mogelijk weer zo zelfstandig mogelijk te laten wonen.

De beëindiging van een traject bij een van de partners mag nooit dakloosheid als resultaat hebben. Daarom moeten er altijd tijdig afspraken gemaakt worden met lokale teams en tussen de contractpartners en indien nodig in het bredere netwerk. Daarnaast is het ook aan de contractpartner zelf om vloeiend met deze partners samen te werken om zo snel mogelijk af- en op te kunnen schalen en mensen die gebruik maken van tijdelijke maatschappelijke opvang zo spoedig al mogelijk te activeren.

In onderstaande tabel geven we een compact overzicht van welke producten overgaan naar welke functie.

Was	Wordt
Dag- en nachtopvang	Eerste opvang
Dag- en nachtopvang	Verlengde opvang
Vrouwenopvang	Toegangsfunctie vrouwenopvang
	Vrouwenopvang
GGZ inloofunctie + opvang (Kleine Haag)	Inloofunctie voor mensen met complexe problematiek (vaak in combinatie met een verslaving)
Activering	Activering
Gebruikersplekken Kleine Haag	Gebruikersplekken
Calamiteitenopvang	Winteropvang- en calamiteitenopvang
Budgetbeheer	Budgetbeheer
Dag- en nachtopvang/doorstroomwoningen	Oplossingen lokaal, afspraken met woningcorporaties (bijv. corporatiehotel)
Opvang en begeleiding van jonge moeders (tiernmoeders)	Perceel Wmo begeleiding en beschermd wonen
Opstartplekken jongeren (16-27)	Perceel Wmo begeleiding en beschermd wonen
Begeleid wonen jongvolwassenen (18-27) met een historie van dakloosheid	Perceel Wmo begeleiding en beschermd wonen
Begeleid wonen voor vrouwen en gezinnen	Perceel Wmo begeleiding en beschermd wonen
Langdurig begeleid wonen	Perceel Wmo begeleiding en beschermd wonen
Huisvesting en begeleiding ex-gedetineerden	Perceel Wmo begeleiding en beschermd wonen
Kortdurende ambulante begeleiding voor- en nazorg	Lokaal team of aanvullende specialistische ondersteuning (begeleiding)

1.3.4. Transformatieopgave maatschappelijke opvang en vrouwenopvang

Om effectiever aan herstel te kunnen werken, willen wij toe naar een opvang waarin mensen met verschillende soorten problemen beter gescheiden kunnen worden en waar individuen en gezinnen in eigen kamers kunnen verblijven, zowel in de eerste opvangfunctie (maximaal twee weken verblijf) als in de verlengde opvangfunctie (maximaal drie maanden verblijf). Vanuit de opvang wordt zo snel mogelijk toegewerkt naar wonen op de juiste plek.

Als er alleen sprake is van een woonprobleem en er geen probleem is op meerdere levensgebieden dan is het niet de taak van de opvang om verblijf te bieden; herkomstgemeenten zijn in de eerste plaats aan zet om hun eigen woonvraagstukken die voortkomen uit enkelvoudige problematiek het hoofd te bieden, zoals bij een echtscheiding of financiële problematiek. Als iemand toch gebruik maakt van de opvang dan is de herkomstgemeente in principe aan zet om terugkeer naar de eigen gemeente mogelijk te maken.

We willen de dag- en nachtopvang, en ook de vrouwenopvang, zo individueel mogelijk inrichten met een sobere eigen kamer voor iedere volwassene/ieder gezin waarvoor opvang tijdelijk noodzakelijk is. Mensen die toegang krijgen tot de opvang moeten kunnen landen en worden, zo snel als mogelijk is, geactiveerd om actief te blijven of te worden. Dat we willen dat niemand tegen zijn zin op straat hoeft te slapen kent grenzen: als de veiligheid van andere cliënten en medewerkers in het geding is, kan de toegang tot de maatschappelijke opvang beëindigd worden. Voor passanten en calamiteiten (zoals winterregeling, carrousel, zwaardere GGZ problematiek of ernstig onaangepast gedrag, corona), waarbij onder andere flexibiliteit nodig is om snel op te kunnen schalen, is naast een aantal individuele opvangplekken ook behoefte aan een aantal plekken die snel ruimte kunnen bieden aan maximaal vier personen met inachtneming van gezondheid en veiligheid voor cliënt en personeel.

Voor de maatschappelijke opvang hebben we de wens dat de huidige locatie Smallepad optimaal benut wordt. Daarnaast is er gezien de wens om de opvang te individualiseren behoefte aan plekken op een andere locatie die geschikt is voor maatschappelijke opvang.

Zie voor specifieke ontwikkelopgaven en/of speerpunten van deze transformatieopgave onze startnotitie 'maatschappelijke opvang en vrouwenopvang'.

2. Omvang van de opdracht

2.1 Omvang maatschappelijke opvang en vrouwenopvang

Binnen de maatschappelijke dag en nachtopvang waren in 2021 voor de regio 91 plekken beschikbaar waarvan circa 200 unieke cliënten gebruik gemaakt hebben. Er zijn circa 40 personen langdurig opgevangen.. De gemeente Veenendaal treedt vanaf 2022 uit de regionale samenwerking maatschappelijke opvang. In de cijfers van 2021 is Veenendaal nog onderdeel van de realisatie. In de loop van 2022 wordt het effect van de uittreding van Veenendaal zichtbaar. De realisatie van 2021 zullen we actualiseren in de gunningsleidraad.

Bij de vrouwenopvang gaat het om ruim 25 plaatsen, waar in 2021 ruim 50 vrouwen en jonge moeders gebruik van hebben gemaakt.

3. Uitvoeringseisen

In deze paragraaf beschrijven wij de kwalitatieve uitvoeringseisen die wij stellen voor dit perceel om de kwaliteit van de geboden hulp en ondersteuning te bevorderen.

We maken onderscheid in de volgende typen kwaliteitseisen:

1. cliënt centraal;
2. passende en effectieve ondersteuning;
3. randvoorwaarde.

3.1 Cliënt centraal - basis kwaliteitseisen

1. De cliënt (kan ook een gezin zijn) wordt op een correcte en respectvolle wijze bejegend. Hierbij staat het bieden van veiligheid hoog in het vaandel, maar ook het nemen van verantwoorde risico's. De organisatie neemt de gedragsregels zoals geformuleerd voor de branche in acht.
2. Bij de hulp en ondersteuning aan de cliënt in het kader van regie bij de cliënt wordt in ieder geval invulling gegeven aan de volgende elementen:
 - informeren van de cliënt over de ondersteuningsmogelijkheden;
 - betrokkenheid van de cliënt (en naasten) bij de invulling van de ondersteuning;
 - betrokkenheid van de cliënt (en naasten) bij het opstellen/bijstellen van het cliëntplan;
 - overeenstemming met de cliënt over het plan;
 - beheer van het cliëntplan door de cliënt;
 - de vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt;
 - de evaluatie;
 - keuzevrijheid van de cliënt;
 - medezeggenschap en inspraak;
 - informeren over het recht op (onafhankelijke) cliënt ondersteuning.

NB: voor de eerste opvang geldt dat het perspectiefplan door de lokale teams van de herkomstgemeente regio Amersfoort met de cliënt gemaakt worden. Als de 24-uurs dag- en nachtopvang de juiste vervolgplek is, gelden bovenstaande kwaliteitseisen.

3. De organisatie werkt met een vaste contactpersonen voor de cliënt voor de duur van het traject. In omstandigheden waar de vaste contactpersoon niet beschikbaar is, wordt actief gecommuniceerd over de vervanging met cliënt.
4. Bij aanmelding van een cliënt voert de professional de volgende activiteiten uit:
 - a. aanmelding bij functie 'eerste opvang':
 - inventarisatie veiligheidssituatie/risico-inventarisatie;
 - inventarisatie medische toestand (ziekte, zwangerschap, medicatie);
 - inventarisatie verblijfsstatus;
 - toetsen urgentie tijdelijk onderdak;
 - betrekken lokaal team van herkomstgemeente om de meest geschikte hulpvraag vast te stellen;
 - b. aanmelding voor vrouwenopvang:
 - inventarisatie hulpvraag en begeleidbaarheid;
 - inventarisatie verblijfsstatus;
 - inventarisatie medische toestand (ziekte, zwangerschap, medicatie);
 - inventarisatie veiligheidssituatie/risico-inventarisatie;
 - toetsen urgentie onderdak;
 - toetsen of de persoon behoort tot de doelgroep;
 - deze activiteiten en/of gemaakte afspraken zijn beschreven en/of gemotiveerd in het ondersteuningsplan;

- toetsen van de meest geschikte hulpverlening en haalbaarheid, waarbij ook de mogelijkheden van het netwerk van de cliënt worden meegenomen.

Deze activiteiten en/of gemaakte afspraken zijn beschreven en/of gemotiveerd in het cliëntplan.

5. De organisatie faciliteert toegang tot gezondheidszorg en specialistische GGZ voor cliënten die de organisatie ondersteunt. Er wordt in ieder geval invulling gegeven aan de volgende elementen:
 - begeleiden van cliënten naar (jeugd)gezondheidszorg;
 - afspraken met gezondheidszorgaanbieders;
 - wegwijzen van cliënten naar gezondheidszorg;
 - toegankelijkheid van ggz zorg en diagnostiek;
 - signaalfunctie opvang ggz-problematiek;
 - afspraken over verwijzing/inschakelen GGZ zorg.
6. Bij intake van een kind/gezin voert de professional van de organisatie in ieder geval de volgende inventarisaties uit (bij alle leden van het gezin) en legt de uitkomsten vast in het cliëntplan:
 - veiligheidssituatie van alle leden van het gezin, ook die niet meekomen naar de opvang;
 - acute problematiek en onderliggende problematiek;
 - hulpvraag op alle levensgebieden;
 - gezinssituatie en het netwerk van de cliënt;
 - situatie rond de kinderen, waaronder onderwijs;
 - ouderschap en opvoeding.
7. De organisatie toont aan op welke wijze zij zorgt voor zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor gezinnen.
8. Professionals die voor de uitvoering worden ingezet werken binnen de geldende beroepscode en richtlijnen.
9. De organisatie biedt professionals autonomie om te doen wat nodig is binnen de kaders van de taakopgave met inachtneming van de eis gesteld in 8.

3.2 Passende en effectieve ondersteuning

1. De organisatie werkt aan een integrale aanpak in de keten ten behoeve van het bereiken van de doel(en) van de cliënt en de continuïteit van de ondersteuning, met:
 - (warme) overdacht en gegevensuitwisseling;
 - regie en coördinatie op ondersteuning;
 - afstemming van activiteiten in de ondersteuning;
 - op- en afschalen van ondersteuning;
 - start van ondersteuning;
 - beëindiging van ondersteuning;
 - schorsen / opschorten van de ondersteuning;
 - uitplaatsen of weigeren van een cliënt;
 - afspraken over verantwoordelijkheden voor vervolgbegleiding, ook bij uitplaatsing of opschorting;
 - evalueren en verbeteren van ketensamenwerking.
2. De ondersteuning geeft invulling aan de doelen zoals opgenomen in het plan dat is opgesteld door verwijzer en cliënt.
3. De organisatie werkt met bewezen effectieve interventies.
4. De organisatie geeft professionals de ruimte voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning.
5. De organisatie geeft invulling aan het gedachtegoed van 'herstel' in de ondersteuning en het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie, het behouden daarvan of vertragen van de achteruitgang daarin.
6. De organisatie toont aan hoe zij met innovatie aantoonbaar bijdraagt aan de doelen van de Wmo gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie.

7. De ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige professionals in samenwerking met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. De organisatie draagt zorg voor het behalen van de benodigde deskundigheid van voornoemde personen. De organisatie zoekt daarbij naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
8. De organisatie draagt er zorg voor dat de ingezette professionals beschikt over het passende opleidingsniveau. Bijvoorbeeld de inzet van MBO-ers indien er sprake is van praktische begeleiding en HBO-ers op specialistische begeleiding.
9. De activiteiten van de professionals zijn aantoonbaar gericht op het bereiken van rust en veiligheid van de cliënt / het cliëntsysteem en van de omgeving waarin de cliënt zich bevindt.
10. Bij uitstroom zijn afspraken gemaakt en vastgelegd in het cliëntplan:
 - met de cliënt/het cliëntsysteem over passend vervolgonderdak in een passende woonomgeving;
 - over de mogelijkheden die de cliënt heeft in het geval van terugval.
11. In het cliëntplan van kinderen of gezinnen in de crisisopvang zijn afspraken en doelen vastgelegd met het hele gezin en voor de individuele leden van het gezin. In het ondersteuningsplan is ook de niet meegekomen ouder/gezaghebber opgenomen.
12. De organisatie geeft bij gezinnen in de crisisopvang invulling aan de ondersteuning aan kinderen.
13. Voordat een gezin uitstroomt uit de crisisopvang is de veiligheidssituatie van de kinderen bij vervolg/uitstroom in kaart gebracht en vastgelegd in het ondersteuningsplan.
14. De organisatie draagt in de crisisopvang zorg voor voldoende medewerkers die professioneel en deskundig kunnen handelen op het gebied van de ondersteuning aan kinderen. Er wordt hulp georganiseerd voor kinderen die getuige zijn geweest van geweld en er is aandacht voor de sociale en emotionele ontwikkeling van kinderen.
15. De ondersteuning van jongvolwassenen in de crisisopvang is aantoonbaar gericht op het toeleiden naar onderwijs, het behalen van een startkwalificatie en/of dagbesteding en/of werk.
16. De organisatie heeft voldoende medewerkers die ervaren, professioneel en deskundig handelen in de ondersteuning aan jongvolwassenen.

3.3 Randvoorwaarden

1. De organisatie biedt continuïteit in de ondersteuning bij gestarte trajecten en borgt een warme overdracht voordat een traject beëindigd wordt en/of tussen overgang tussen percelen.
2. De organisatie biedt continuïteit in de ondersteuning bij gestarte trajecten en borgt een warme overdracht voordat een traject beëindigd wordt en/of tussen overgang tussen percelen.
3. De organisatie toont aan dat zij een werkend kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en veiligheidsmanagementsysteem (VWS) heeft, die voldoen aan de norm voor 'maatschappelijke opvang en vrouwenopvang'. Bijvoorbeeld een [HKZ-certificaat](#).
4. De organisatie hanteert een vastgelegde interne procedure voor het reageren op en melden van calamiteiten bij opdrachtgevers en toezichthouder(s). Relevante calamiteiten⁵ worden gemeld bij GGD⁶.
5. De organisatie meldt bij de gemeente proactief en zo spoedig mogelijk de uitkomsten van een onderzoek door een gemeentebestuur, Justitie, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de Inspectie SZW, de AFM, de NZA of de Arbeidsinspectie.
6. De organisatie meldt proactief (negatieve) publiciteit met maatschappelijke of politieke impact.
7. De organisatie hanteert een vastgesteld klachtenreglement dat voldoet aan de eisen die de wetgeving daaraan stelt. Gemeente behoudt zich het recht voor om te verifiëren of aan deze eis voldaan wordt.

⁵ Zie [Informatie voor gecontracteerde aanbieders](#).

⁶ Zie [Melden calamiteit Wmo](#).

8. De organisatie leeft de op hen van toepassing zijnde relevante wet- en regelgeving na waaronder de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling⁷ en verordeningen van de deelnemende gemeenten.
9. De organisatie neemt bij grensvlakdiscussie de wettelijke kaders in acht en zorgt daarbij voor een goede afstemming en verbinding.
10. De organisatie is 24 uur per dag (ook in de weekenden) bereikbaar en is toegankelijk voor de aanmeldingen door alle aangewezen verwijzers.
11. De organisatie heeft aparte slaapfaciliteiten voor vrouwen en mannen.
12. De organisatie maakt afspraken met 'Veilig Thuis organisaties'⁸ over het doen van meldingen bij onveiligheid van kinderen die wel/niet meekomen naar de opvang
13. De organisatie toont aan dat zij een veilige en kindvriendelijke ruimte, locatie en omgeving heeft.
14. De organisatie toont aan dat gezinnen met kinderen van andere doelgroepen gescheiden worden opgevangen.
15. De organisatie toont aan welke afspraken de organisatie heeft met ketenpartners om (jong)volwassenen (onafhankelijke en onvoorwaardelijke) cliëntondersteuning te bieden gedurende én na de opvang (bij doorverwijzing), zodat herstel, nazorg en vervolgondersteuning geborgd zijn.
16. De organisatie werkt inclusief en cultuur- en geloofssensitief en heeft een diversiteitsbeleid.

⁷ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>

⁸ [Utrecht | Organisaties | Huiselijk Geweld](#)