

Beschrijving van de opdracht

De gemeente Helmond vangt op twee locaties Oekraïense ontheemden op (GOO), daarnaast bieden inwoners opvang in particuliere woningen (POO).

Het voormalige Dr. Knippenbergcollege en het Engels Paviljoen aan Nachtegaallaan 40/40A en de Mierloseweg 71 zijn ingericht als gemeentelijke opvanglocaties. Deze locaties kunnen onderdak bieden aan 467 Oekraïense ontheemden die onder de RTB vallen en recht hebben op opvang door de gemeente. Momenteel (d.d.16 februari 2026) verblijven er 402 Oekraïense ontheemden op deze locaties.

Locatie	Aantal opvangplekken	Aantal bezette opvangplekken (d.d.16-02-2026)
Nachtegaallaan 40	366	316
Nachtegaallaan 40A	72	67
Mierloseweg 71	29	19
Totaal	467	402

De opdracht omvat het volledige locatiemanagement, inclusief facilitair en sociaal beheer, van de gemeentelijke opvanglocaties voor Oekraïense ontheemden in Helmond.

Het opvangen van Oekraïense ontheemden is, door het voortduren van de oorlog, geen korte termijn opgave meer. De opvanglocaties vervullen een steeds belangrijker rol als leef- en ontwikkelomgeving, waar begeleiding, activering en integratie samenkomen. De opdrachtnemer biedt daarom meer dan basiszorg en draagt actief bij aan het versterken van zelfredzaamheid, participatie en maatschappelijke verbinding van bewoners. De beheerorganisatie fungeert als zichtbaar aanspreekpunt op locatie, werkt nauw samen met ketenpartners en borgt een veilige, ordelijke en stimulerende woonomgeving.

Tot slot wordt, vanwege onzekerheid over de toekomstige opvangbehoefte, van de opdrachtnemer een hoge mate van flexibiliteit verwacht. De gevolgen voor de dienstverlening zijn momenteel niet volledig voorspelbaar. Een toenemende of afnemende instroom kan leiden tot opschalen of afschalen van de inzet.

Buiten de scope van deze opdracht vallen de structurele onderhoudswerkzaamheden aan de gebouwen, en beleidsmatige of uitvoerende taken die onder verantwoordelijkheid van de gemeente Helmond blijven.

Programma van eisen

De opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden zoals beschreven in dit programma van eisen.

1. Algemeen

1.1	De opdrachtnemer maakt, op basis van de door de gemeente gestelde eisen en wensen en de benodigde continuïteit, een professioneel onderbouwde inschatting van het passend aantal in te zetten medewerkers.
1.2	De minimale bezetting op de Nachtegaallaan 40/40A is van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren en minimaal 2 avonden. In het weekend minimale aanwezigheid van 4 uren per dag. Op de Mierloseweg is de minimale aanwezigheid 2 uren per week.
1.3	Alle medewerkers beschikken over relevante aantoonbare opleiding en relevante en aantoonbare ervaring in een soortgelijke functie.
1.4	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor opleiding en professionalisering van medewerkers, met aandacht voor thema's als veiligheid, preventie en integratie. Er worden trainingen aangeboden gericht op cultuursensitief werken, omgaan met agressie en seksualiteit, en het voorkomen, signaleren en tegengaan van radicalisering, vormen van extremisme, criminaliteit en ronselpraktijken.
1.5	Opdrachtnemer beschikt over een recent (algemeen) VOG niet ouder dan zes maanden voor alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers en vrijwilligers, die in direct contact komen met de doelgroep. De kosten hiervoor zijn voor de opdrachtnemer.
1.6	Alle medewerkers beschikken over actuele BHV- en EHBO-kennis, inclusief kinder EHBO, zodat in noodsituaties snel en adequaat kan worden gehandeld. Of medewerkers gaan binnen een maand

	deze training volgen en sluiten deze met een certificaat af. De kosten hiervoor zijn voor de opdrachtnemer.
1.7	De opdrachtnemer dient, indien nodig, binnen een termijn van drie (3) maanden in staat te zijn de dienstverlening naar boven of beneden op te schalen.
1.8	De opdrachtnemer borgt structurele en betrouwbare aanwezigheid van locatiemanagement op de opvanglocaties, 7 dagen per week, binnen vooraf af te stemmen tijdsvakken. De opdrachtnemer past de personele inzet proactief aan wanneer de situatie daarom vraagt.
1.9	Continuïteit van de dienstverlening is geborgd, ook bij ziekte, vakantie, feestdagen of uitval. Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel of vervangend personeel, bij ziekte en/of uitval van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten en inwerken van personeel is voor rekening van de opdrachtnemer.
1.10	Incidentele flexibiliteit is vereist van de opdrachtnemer, bijvoorbeeld bij bezoek van externe partners, incidenten, calamiteiten of ad-hoc situaties. De opdrachtnemer anticipeert tijdig op veranderingen in de locatie- of bewonerssituatie.
1.11	De opdrachtnemer organiseert een 24/7 bereikbaarheidsdienst en benoemt ten minste één vast aanspreekpunt voor de gemeente, verantwoordelijk voor afstemming, escalaties en rapportages.
1.12	De opdrachtnemer meldt tijdig bijzonderheden, knelpunten, risico's en kansen die invloed hebben op de uitvoering van het locatiemanagement.
1.13	De opdrachtnemer denkt actief mee en doet voorstellen voor verbeteringen. Zoals op het gebied van dienstverlening, ondersteuning en het stimuleren van zelfredzaamheid.
1.14	De opdrachtnemer communiceert proactief, helder, tijdig en transparant met de opdrachtgever, stemt werkzaamheden en besluiten zorgvuldig af en handelt daarbij proactief in signalering, terugkoppeling en opvolging.
1.15	De opdrachtnemer legt proactief contact met ketenpartners, werkt actief met hen samen en brengt gezamenlijk in kaart welke behoeften op de opvanglocatie spelen en welke rol de ketenpartners daarin kunnen vervullen.
1.16	De opdrachtnemer is de inhoudelijke deskundige en blijft op de hoogte van relevante landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen. De opdrachtnemer neemt proactief deel aan kennisdagen, uitwisselingsmomenten en andere relevante bijeenkomsten. Belangrijke ontwikkelingen deelt de opdrachtnemer met de opdrachtgever.
1.17	De opdrachtnemer handelt in lijn met het beleid van de Rijksoverheid en werkt samen met relevante organisaties zoals IOM en DT&V. De opdrachtnemer deelt actuele informatie richting bewoners over hun rechten en plichten, hun verblijfsstatus en de beschikbare voorzieningen.
1.18	Op verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer personen uit de particuliere opvang te informeren ten behoeve van hun integratieproces.
1.19	De opdrachtnemer werkt nauw samen met beveiliging, schoonmaakdiensten, hulpdiensten, en veiligheidsdiensten.
1.20	De opdrachtnemer is aantoonbaar in staat effectief te communiceren met bewoners, bijvoorbeeld door het inzetten van tolken of beheersing van de Oekraïense taal.
1.21	De opdrachtnemer beschikt over een digitaal registratiesysteem waarin bewonersgegevens, incidenten, activiteiten en actualiteiten worden bijgehouden.
1.22	De opdrachtnemer beschikt over een vastgelegde en transparante klachtenprocedure voor zowel interne als externe klachten. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever actief over ontvangen klachten, de voortgang van de afhandeling en de genomen corrigerende maatregelen.
1.23	De opdrachtnemer zorgt voor een toegankelijke en duidelijke klachtenprocedure voor bewoners. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever actief over ontvangen klachten, de voortgang van de afhandeling en de genomen corrigerende maatregelen.
1.24	De opdrachtnemer voert halfjaarlijks tevredenheidsonderzoeken uit onder de bewoners en deelt de resultaten met de opdrachtgever. De resultaten uit deze onderzoeken worden vertaald naar plannen van aanpak.
1.25	De opdrachtnemer bevordert de leefbaarheid in de buurt rondom de opvang. De opdrachtnemer onderhoudt indien gewenst actief contacten met omwonenden en waarborgt de verbinding tussen opvang en wijk/ buurt.
1.26	Indien de opdrachtnemer tekortschiet in het naleven van de gestelde eisen, treedt een escalatieladder in werking. De exacte invulling en fasering hiervan worden na gunning gezamenlijk uitgewerkt.

2. Personeel en organisatie

2.1	Locatiemanager <ul style="list-style-type: none">• De locatiemanager heeft het overzicht over de gehele locatie en coördineert en bewaakt zowel de fysieke als sociale veiligheid.• De locatiemanager onderneemt tijdig actie bij veiligheidsrisico's en coördineert dit met beveiliging, hulpdiensten, andere ketenpartners en de gemeente.• De locatiemanager zorgt voor duidelijke aansturing van het eigen personeel, de beveiliging en de schoonmaakdiensten, taakverdeling, aanspreekbaarheid en kwaliteitsbewaking van het werk.
2.2	Woonbegeleiding <ul style="list-style-type: none">• Woonbegeleiding biedt praktische begeleiding en stimuleert bewoners tot zelfredzaamheid.• Woonbegeleiding draagt bij aan een veilig en leefbaar woonklimaat, ziet toe op naleving van de huisregels en handelt bij incidenten volgens afspraken.• De begeleiding is aanspreekpunt voor bewoners voor alle sociaal maatschappelijk gerelateerde vragen rondom zorg, onderwijs, financiën etc.• De begeleiding ondersteunt daar waar nodig bij het aanmelden van kinderen bij scholen en begeleidt ouders/verzorgende van kinderen bij het volgen onderwijs.• Naast de reguliere taken draagt de begeleiding portefeuilles op kwaliteitsthema's (zoals veiligheid, participatie, integratie, signalering en rapportage). Zij zijn verantwoordelijk voor de uitvoering, borging en monitoring van deze thema's.• Er worden activiteiten georganiseerd, samen met bewoners, die bijdragen aan verbinding en saamhorigheid en zijn gericht op het voorkomen van overlast, spanningen en sociaal isolement.• De begeleiding weet de weg naar en werkt samen met relevante instanties en partijen (zoals gemeente, scholen, sportverenigingen, zorgverleners, welzijn, GGD, IND, werk- en re-integratie, buurtinitiatieven) en verwijst bewoners, indien nodig, door naar passende hulpverlening.• De begeleiding legt actief contact met bewoners en heeft oog voor de sociale processen die zich afspelen om een bijdrage te leveren aan een goede, veilige en huiselijk leefomgeving.• De begeleiding ondersteunt bij integratie; men biedt begeleiding richting taallessen, stimuleren van participatie, uitleg geven over Nederlandse normen en gebruiken, ondersteunen bij opvoedvragen of gezinsproblematiek.
2.3	Financiële begeleiding <ul style="list-style-type: none">• De opdrachtnemer ondersteunt bewoners bij het aanvragen van leefgeld.• De opdrachtnemer controleert de overzichten en lijsten met betrekking tot leefgeld en eigen bijdrage en stemt hierover af met de opdrachtgever en Senzer.• De opdrachtnemer informeert bewoners actief over hun inlichtplicht en hun verantwoordelijkheid om juiste en volledige informatie te verstrekken aan de partij die leefgeld verstrekt.• De opdrachtnemer voert gesprekken met bewoners over het betalen van de eigen bijdragen. Dit is met name van belang wanneer er sprake is van een achterstand in de betaling.• Opdrachtnemer stemt eventuele vervolgstappen af met de gemeente en met Senzer, die de eigen bijdrage int.
2.4	Huismeester <ul style="list-style-type: none">• De huismeester vervult een signalerende, controlerende en uitvoerende rol in het dagelijks gebouwbeheer.• De huismeester voert structurele controles uit en signaleert tijdig defecten en risico's.• De huismeester is verantwoordelijk voor klein dagelijks onderhoud en het toezicht op de staat van het pand en het terrein.• Bevindingen worden tijdig teruggekoppeld en groot onderhoud wordt afgestemd en uitgevoerd door afdeling Accommodaties & Exploitaties van gemeente Helmond en externe partijen.• Waar nodig schakelt de huismeester direct met afdeling Accommodaties & Exploitaties van gemeente Helmond en/of externe leveranciers.

3. Overleg en rapportage

3.1	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van de overlegstructuur: <ul style="list-style-type: none"> • Een kwartaaloverleg met de opdrachtgever ter bespreking van de kwartaalrapportages. • Een maandelijks managementoverleg tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en beveiligingsorganisatie, gericht op strategische en tactische afstemming; • Een wekelijks structureel overleg tussen de beveiligingsorganisatie en de opdrachtnemer voor operationele en tactische afstemming; • Een dagelijkse operationele afstemming tussen de beveiligingsorganisatie en de opdrachtnemer;
3.2	De opdrachtnemer stelt kwartaalrapportages op over de voortgang van de werkzaamheden, de bezetting en incidenten. In de rapportages staat ook wat er is gedaan, wat goed gaat en wat beter kan met vermelding van eventuele knelpunten en acties. De rapportages worden actief gedeeld met de opdrachtgever.

4. Veiligheid

4.1	De opdrachtnemer werkt actief mee aan het opstellen van het veiligheidsplan en werkt dit in nauwe afstemming met de gemeente uit.
4.2	De opdrachtnemer ziet toe op naleving van het veiligheidsplan en afspraken en treft maatregelen bij onveilige situaties.
4.3	Incidenten worden direct opgepakt en worden volgens nog te maken afspraken gemeld bij de opdrachtgever.
4.4	De opdrachtnemer signaleert trends en signalen op de locaties, maakt op basis hiervan gerichte plannen van aanpak en neemt de gemeente hier actief in mee.
4.5	De opdrachtnemer voert periodieke en incidentele veiligheidschecks uit ter waarborging van een veilige woon- en leefomgeving.
4.6	De opdrachtnemer stemt waar nodig af met relevante veiligheidspartners, zoals politie, boa's en andere betrokken partijen, om de veiligheid op de locatie te waarborgen.
4.7	De opdrachtnemer voert kamerbezoeken uit op basis van individuele behoefte en risicoprofiel, met vastlegging van bevindingen.
4.8	De opdrachtnemer draagt zorg voor (toezicht op) de registratie van meldingen in de op locatie aanwezige logboeken (denk aan registratie meldingen brandmeldinstallatie en verwarmingsinstallatie).

5. Aan te sturen diensten

5.1	De opdrachtgever heeft een lopende overeenkomst met een beveiligingsorganisatie en blijft verantwoordelijk voor contractbeheer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de operationele aansturing. De locatiemanager stuurt het beveiligingspersoneel direct aan. De opdrachtnemer treedt proactief op in het organiseren van werkzaamheden, het signaleren en oplossen van knelpunten en het onderhouden van een efficiënte en transparante communicatie.
5.2	De opdrachtgever heeft een lopende overeenkomst met een schoonmaakbedrijf en blijft verantwoordelijk voor contractbeheer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering, aansturing en coördinatie van het volledige schoonmaakproces. De opdrachtnemer treedt proactief op in het organiseren van werkzaamheden, het signaleren en oplossen van knelpunten en het onderhouden van een efficiënte en transparante communicatie.