

Bijlage 3 Programma van eisen

Aanbesteding Vrouwenopvang 260082GDD

Versie juli 2026

In dit Programma van Eisen (PvE) zijn de eisen opgenomen waaraan de dienstverlening Vrouwenopvang dient te voldoen. Het PvE maakt onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten voor de inkoop van Vrouwenopvang .

De in dit PvE opgenomen eisen zijn bindend. Afwijkingen zijn niet toegestaan, noch bij de inschrijving, noch tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij gewijzigde wet- en regelgeving daartoe aanleiding geeft.

Door het indienen van een inschrijving verklaart Inschrijver kennis te hebben genomen van de inhoud van dit PvE, de daarin opgenomen eisen te begrijpen en hier gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig aan te voldoen.

Inhoudsopgave

1	Algemene eisen	3
2	Eisen aan de dienstverlening	3
3	Eisen aan de locatie	7
4	Eisen aan personeel	8
5	Monitoring, sturing en samenwerking	8
6	Privacy en gegevensverwerking	9

1 Algemene eisen

Organisatie

1.1	De Opdrachtnemer biedt professionele opvang en begeleiding aan voor gezinssystemen waarvan op basis van screening en risicotaxatie door Veilig Thuis is vastgesteld dat er sprake is van acuut of structureel huiselijk geweld. De opvang en begeleiding richten zich op: • herstel van veiligheid, • stabilisatie van de leefsituatie, • herstel en perspectief op zelfstandigheid, • ondersteuning van meervoudige problematiek, • ontwikkeling en veiligheid van kinderen.
1.2	Opdrachtnemer garandeert dat hij levert overeenkomstig de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven en standaarden (oftewel branchespecifieke kwaliteitskaders) zoals die worden gehanteerd in de branche waartoe Opdrachtnemer behoort en welke van toepassing zijn.
1.3	Opdrachtnemer verwerft of behoudt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het keurmerk Veiligheid in de Vrouwenopvang of een aantoonbaar gelijkwaardig kwaliteitssysteem en voldoet aan de in dat kader gestelde eisen met betrekking tot een systeem van jaarlijkse kwaliteitsbewaking (evaluatie, audit, verbeterplan, enzovoorts).

2 Eisen aan de dienstverlening

Bereikbaarheid en beschikbaarheid

2.1	Opdrachtnemer voorziet op werkdagen in de aanwezigheid van professionele begeleiding en ondersteuning op de opvanglocatie tussen 9.00 uur en 21.00 uur.
2.2	Buiten kantoor tijden voorziet Opdrachtnemer voor de bewoners van de opvanglocatie in telefonische bereikbaarheid tussen 21.00 uur en 9.00 uur en in het weekend.
2.3	Opdrachtnemer voorziet in toezicht op de opvanglocatie door een nachtwaker tussen 23.00 uur en 7.00 uur.

Veiligheid

2.4	De Opdrachtnemer zorgt voor onmiddellijke fysieke veiligheid van Cliënten en kinderen bij instroom in de opvang en stelt daartoe binnen uiterlijk 48 uur een veiligheidsplan op.
2.5	Opdrachtnemer werkt conform de uitgangspunten van de landelijke Visie Gefaseerd Samenwerken aan Veiligheid
2.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een passende mate van (camera)beveiliging van het pand.
2.7	Indien een Client met kinderen de opvang voortijdig verlaat terwijl er sprake blijft van veiligheidsrisico's, meldt Opdrachtnemer dit bij Veilig Thuis Zuid-Holland Zuid.

Nood- en Crisisopvang

2.8	Opdrachtnemer stelt bij een acute crisis en onveilige situatie, indien op de opvanglocatie een appartement beschikbaar is, een Noodbed beschikbaar voor een volwassen Cliënt of een
-----	---

	gezinssysteem met kinderen. Opdrachtnemer voorziet gedurende het verblijf op het Noodbed in bed, bad en brood en biedt begeleiding gericht op levensonderhoud, structuur en een passende daginvulling. Het besluit tot plaatsing op een Noodbed wordt genomen door Veilig Thuis ZHZ. De opvang op het Noodbed heeft een tijdelijk karakter en duurt totdat Veilig Thuis ZHZ een besluit heeft genomen over het vervolgtraject.
2.9	Opdrachtnemer voorziet na het besluit tot plaatsing door VT ZHZ in Crisisopvang van vrouwen en kinderen die als gevolg van een onveilige thuissituatie aangewezen zijn op opvang. De taken van Opdrachtnemer omvatten onder andere het bieden van bescherming en veiligheid, begeleiding en praktische ondersteuning. Hij maakt daarbij gebruik van erkende, effectieve interventies, zoals Krachtwerk, Veerkracht en Signs of Safety.
2.10	Opdrachtnemer voorziet Cliënten in basisvoorzieningen op het gebied van veiligheid, privacy, hygiëne en toegang tot sanitair en kookgelegenheid.
Ambulante ondersteuning	
2.11	Opdrachtnemer start Ambulante ondersteuning uiterlijk binnen één werkweek na overdracht door Veilig Thuis ZHZ.
2.12	Opdrachtnemer biedt Ambulante ondersteuning gericht op herstel, weerbaarheid, zelfredzaamheid en het opbouwen van een duurzame en veilige leefsituatie. Opdrachtnemer werkt daarbij volgens erkende effectieve interventies, waaronder Krachtwerk, Veerkracht en Signs of Safety.
2.13	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in het kader van de Ambulante ondersteuning in te zetten medewerkers (zowel vaste, tijdelijke als ingehuurd medewerkers) zich te allen tijde kunnen legitimeren als werknemer van Opdrachtnemer ten overstaan van Cliënten.
AWARE	
2.14	Wanneer uit de risicotaxatie en screening door Veilig Thuis ZHZ als gevolg van directe onveiligheid aansluiting op het mobiele alarmsysteem AWARE noodzakelijk blijkt, beslist Opdrachtnemer in gezamenlijkheid met de Politie over toekenning.
2.15	Opdrachtnemer biedt ondersteuning aan AWARE-gebruikers door middel van casemanagement, gesprekken met het slachtoffer, eventuele betrokken kinderen en betrokken netwerkpartners. De ondersteuning is gericht op het versterken van de weerbaarheid en het doorbreken van de cirkel van geweld.
2.16	Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van minimaal 15 AWARE-devices.
Slachtofferdevice	
2.17	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een veiligheidsplan, passende hulpverlening en nazorg aan slachtoffers aan wie een Slachtofferdevice is toegekend en neemt deel aan de daarvoor ingerichte overlegstructuren. Toekenning van een Slachtofferdevice vindt plaats op advies van de Reclassering en na vordering van het Openbaar Ministerie door een rechter.
Begeleiding en herstel	
2.18	De door Opdrachtnemer geboden begeleiding is trauma-sensitief, herstelgericht en op maat.
2.19	Opdrachtnemer wijst iedere Cliënt bij aanvang een vaste begeleider of casemanager toe en stelt een persoonlijk ondersteuningsplan op. De vaste begeleider of casemanager is

	verantwoordelijk voor de regie op de ondersteuning, de afstemming met betrokken ketenpartners en collega's, het monitoren van de veiligheid en de voortgang op het ondersteuningsplan.
2.20	Opdrachtnemer voorziet waar passend in een eigen ondersteuningsplan voor kinderen en voert in dit kader observaties uit en signaleert ontwikkelings- en veiligheidsrisico's.
2.21	Opdrachtnemer beschouwt kinderen die betrokken zijn bij opvang of Ambulante ondersteuning als volwaardige Cliënten en betreft hun veiligheid, ontwikkeling en ondersteuningsbehoefte structureel in de begeleiding en besluitvorming.
2.22	Indien een kind specialistische hulp nodig heeft vanwege psychische, gedrags- of ontwikkelingsproblemen, draagt Opdrachtnemer zorg voor een tijdige toeleiding naar passende jeugdhulp. Opdrachtnemer vraagt daartoe, indien nodig, een indicatie op grond van de Jeugdwet aan en organiseert de inzet van de benodigde jeugdhulp. Opdrachtnemer is hiervoor gecontracteerd door de Serviceorganisatie Jeugd ZHZ of werkt samen met een door de Serviceorganisatie Jeugd ZHZ gecontracteerde partij (bijvoorbeeld via onderaanneming).
2.23	Opdrachtnemer voorziet in het geval van kinderen in aandacht voor structuur, schoolgang, spel, rust en emotionele veiligheid.
2.24	De Opdrachtnemer ondersteunt Cliënten bij: • emotieregulatie en traumaverwerking (niet: behandeling), • versterken van eigen kracht en netwerk, • praktische basisvoorwaarden, zoals financiële stabilisatie, schuldeninventarisatie, • zorgverzekering, identiteitsbewijs, DigiD, huisvesting en ondersteuning bij contacten met instanties, • zelfredzaamheid en participatie, • Dagstructuur en woonbegeleiding, • terugvalpreventie en nazorg bij uitstroom.
2.25	Opdrachtnemer werkt systeemgericht en betreft, voor zover passend en veilig, het gehele gezinssysteem, het sociale netwerk en de positie van de pleger bij het realiseren van duurzame veiligheid.
2.26	Opdrachtnemer werkt actief samen met de gemeente en andere betrokken zorg-/hulpverleners en het netwerk van Cliënt.
2.27	Opdrachtnemer werkt volgens erkende en effectieve methodieken voor opvang en begeleiding van slachtoffers van huiselijk geweld
Non-discriminatie en toegankelijkheid	
2.28	Opdrachtnemer biedt binnen de doelgroep van deze opdracht opvang aan alle vrouwen, inclusief vrouwen met beperkte mobiliteit, (L)VB, psychische problematiek, taalbarrières of diverse culturele achtergronden.
2.29	De Opdrachtnemer handelt zonder discriminatie op basis van afkomst, religie, seksuele of genderidentiteit of verblijfsstatus (voor zover wettelijk mogelijk).
Communicatie	
2.30	Opdrachtnemer en zijn medewerkers communiceren met Cliënt op een voor Cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze.
2.31	Opdrachtnemer zet indien nodig passende ondersteuning in om taalbarrières te overbruggen, waaronder de inzet van een tolk of vertaler.

Ketenaanpak en lokale en regionale samenwerking	
2.32	Opdrachtnemer neemt actief deel aan de regionale ketenaanpak huiselijk geweld en kindermishandeling en stemt de ondersteuning van Cliënten af met betrokken ketenpartners. Opdrachtnemer werkt daarbij volgens de uitgangspunten van de Visie Gefaseerd Samenwerken aan Veiligheid.
2.33	De Opdrachtnemer werkt in dit kader in ieder geval actief samen met: • Veilig Thuis ZHZ, • Zorg- en Veiligheidshuis ZHZ • De sociale wijkteamorganisaties in de negen gemeenten, • Politieregio Zuid-Holland Zuid • OM regio Zuid-Holland Zuid • Reclassering Regio Zuid-West en GGZ Reclassering Fivoor • Serviceorganisatie Jeugd ZHZ, • Overige Aanbieders op het gebied van opvang, GGZ en Verslavingszorg, • Woningcorporaties.
2.34	Opdrachtnemer maakt samenwerkingsafspraken met VT ZHZ en legt deze afspraken vast. De samenwerkingsafspraken tussen VT ZHZ en de huidige contractpartij VO zijn vastgelegd in een convenant. Dit convenant zal als uitgangspunt dienen voor de vanaf 1 januari 2027 vast te leggen afspraken tussen VT ZHZ en Opdrachtnemer.
2.35	Deelname van Opdrachtnemer aan regionale overlegstructuren (bijvoorbeeld. casuïstiekoverleggen, MDA++) is verplicht.
Bovenregionale inzet	
2.36	Op grond van het Beleidskader Bovenregionale plaatsing in de Vrouwenopvang levert Opdrachtnemer indien nodig bovenregionale opvang.
Capaciteitsmanagement	
2.37	De Opdrachtnemer beschikt over het aantal opvangplekken conform de contractafspraken.
2.38	Opdrachtnemer beschikt over een plan voor piekbelasting in het geval van plotselinge toename van de instroom in de opvang.
2.39	Opdrachtnemer beschikt over een plan voor piekbelasting in het geval van plotselinge toename van de instroom in de ambulante trajecten: daarbij is geen wachtlijst of opnamestop toegestaan zonder dat hierover overleg heeft plaatsgevonden met de Opdrachtgever.
Door- en uitstroom	
2.40	Opdrachtnemer bevordert actieve doorstroom naar vervolgopvang of een zelfstandige woonsetting en beperkt de verblijfsduur tot hetgeen noodzakelijk is voor herstel en veiligheid.
2.41	Opdrachtnemer draagt zorg voor een warme overdracht naar eventuele vervolgondersteuning of een andere Aanbieder, waarbij continuïteit van ondersteuning en veiligheid zijn geborgd.
2.42	Opdrachtnemer biedt indien nodig nazorg na uitstroom uit de opvang gedurende maximaal drie maanden, gericht op het borgen van veiligheid, het voorkomen van terugval en het ondersteunen van een duurzame overgang naar zelfstandig wonen of passende vervolgondersteuning.

2.43	De Opdrachtnemer maakt ten behoeve van zijn Cliënten gebruik van de Regeling verlaten (opvang)instellingen van de regio Drechtsteden, Molenlanden en Gorinchem en de in dat kader gemaakte samenwerkingsafspraken tussen Aanbieders, woningcorporaties en gemeenten. Zie: https://thuisindewijken.nl/nieuws/uitstroomregeling
2.44	Opdrachtgever hanteert voor monitoring en sturing prestatie-indicatoren met betrekking tot de duur van ondersteuning en uitstroom. De nadere uitwerking, definities en streefwaarden hiervan zijn opgenomen in <i>Bijlage 5 – KPI's</i> en worden verder uitgewerkt in de SLA.
3 Eisen aan de locatie	
Huidige locatie	
3.1	Opdrachtnemer sluit een huurovereenkomst met de betrokken woningcorporatie t.b.v. woonunits, alsmede de gemeenschappelijke ruimtes en kantoorruimte.
3.2	De 17 beschikbare woonunits dienen te worden ingezet voor opvang van 17 Cliënten plus hun eventuele kinderen.
3.3	Voor zover Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beheer en onderhoud van de locatie, draagt hij er zorg voor dat de locatie veilig, schoon, goed onderhouden is en voldoet aan alle toepasselijke wettelijke bouwkundige eisen, waaronder brandveiligheids- en ventilatie-eisen.
3.4	De gemeenschappelijke ruimten worden gebruikt voor ontmoeting en dagstructuur van de Cliënten.
3.5	Opdrachtnemer zorgt voor een degelijke inrichting (inclusief inventaris) van de woonunits.
3.6	Opdrachtnemer is verplicht de dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst ononderbroken te leveren op de huidige locatie, totdat een alternatieve, door Opdrachtgever geaccepteerde locatie beschikbaar is gesteld dan wel in gebruik is genomen.
Overgang naar nieuwe locatie	
3.7	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan het proces dat is gericht op de verwerving, ontwikkeling en/of ingebruikneming van een nieuwe locatie voor de Vrouwenopvang .
3.8	Opdrachtnemer waarborgt dat de kwaliteit, veiligheid, beschikbaarheid en continuïteit van de Vrouwenopvang gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst behouden blijven, ook gedurende een eventuele overgang naar een nieuwe opvanglocatie.
3.9	Cliënten ondervinden als gevolg van een verhuizing of overgang naar een nieuwe opvanglocatie geen nadelige gevolgen voor de continuïteit van opvang, begeleiding en ondersteuning.
Eigen bijdrage Cliënten	
3.10	Opdrachtnemer int de eigen bijdrage van Cliënten. Gedurende de eerste 30 dagen van het verblijf is geen eigen bijdrage verschuldigd. Vanaf dag 31 brengt Opdrachtnemer een maandelijkse eigen bijdrage in rekening en draagt hij zorg voor de inning daarvan.

Zorg- en verblijfsovereenkomst

3.11	Opdrachtnemer legt de afspraken tussen Opdrachtnemer en Cliënt vast in een zorg-en verblijfsovereenkomst. Hierin zijn in ieder geval bepalingen opgenomen met betrekking tot: 1. Verblijfsafspraken 2. Zorg- en begeleidingsplan 3. Veiligheidsafspraken 4. Huisregels 5. Rechten en plichten Cliënt 6. Financiën, inclusief eigen bijdrage 7. Privacy en gegevensuitwisseling.
------	---

4 Eisen aan personeel

Scholing en deskundigheid

4.1	Medewerkers van Opdrachtnemer beschikken over een bij de dienstverlening en doelgroep passende opleiding of kwalificaties op een gelijkwaardig niveau: • MBO 4: Sociaal Werker of Maatschappelijke Zorg • HBO: Sociaal Werk (voorheen Maatschappelijk Werk, Sociaal Pedagogische Hulpverlening) • Gedragswetenschapper: universitaire opleiding Psychologie of Pedagogische Wetenschappen.
4.2	Medewerkers van Opdrachtnemer worden jaarlijks in ieder geval geschoold in: • huiselijk geweld en kindermishandeling, • trauma-sensitief werken, • eer gerelateerd geweld, • crisisinterventie, • cultuursensitief werken.
4.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor een structureel scholings- en ontwikkelingsplan.

5 Monitoring, sturing en samenwerking

Registratie en verslaglegging

5.1	De Opdrachtnemer houdt per Cliënt een volledig en actueel dossier bij, waarin ten minste de veiligheid, voortgang, en doelen zijn vastgelegd.
5.2	Opdrachtnemer deelt via een beveiligde omgeving informatie over nieuwe Cliënten, zodat de GRS hier administratief een Wmo-beschikking voor kan opmaken.
5.3	Opdrachtnemer levert periodiek managementinformatie aan over bezetting, uitstroom, klachten, incidenten en beschikbaarheid.

KPI's	
5.4	De dienstverlening wordt in ieder geval beoordeeld op: • Bezettingsgraad opvang • Beschikbaarheid opvang / plaatsing binnen 24 uur • Tijdige start Ambulante ondersteuning • Tijdige uitstroom • Actueel ondersteuningsplan Dit wordt nader uitgewerkt in samenwerking met Opdrachtnemer in de SLA.
Samenwerking - overlegstructuur	
5.5	Vier keer per jaar vindt er een voortgangsoverleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
5.6	Ter voorbereiding op het voortgangsgesprek dient de Opdrachtnemer periodieke kerngegevens aan te leveren.
5.7	Jaarlijks worden er steekproeven uitgevoerd gericht op kwaliteit en actualiteit van het ondersteuningsplan en de evaluaties.
Klachten- en incidentprocedure	
5.8	De Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling conform wettelijke vereisten.
5.9	Opdrachtnemer draagt zorg voor het melden, registreren, analyseren en opvolgen van incidenten.
6 Privacy en gegevensverwerking	
6.1	Opdrachtnemer borgt de privacy en vertrouwelijkheid van cliëntgegevens gedurende de uitvoering van de dienstverlening.
6.2	Dossiergegevens worden veilig opgeslagen en uitsluitend gedeeld voor zover dit noodzakelijk, proportioneel en rechtmatig is.