

Bijlage 5 KPI's

*Aanbesteding Vrouwenopvang 260082GDD
Versie juli 2026*

In deze bijlage worden de belangrijkste KPI's (kritische prestatie-indicatoren) voor de Vrouwenopvang uiteengezet. Deze KPI's vormen een instrument om inzicht te krijgen in de kwaliteit, effectiviteit en doelmatigheid van de geboden ondersteuning aan vrouwen en hun eventuele kinderen. Het meten en monitoren van prestaties draagt bij aan continue verbetering van de dienstverlening en helpt om verantwoording af te leggen aan stakeholders.

De in deze bijlage opgenomen KPI's zijn op hoofdlijnen geformuleerd. In een later stadium worden deze indicatoren verder geconcretiseerd en uitgewerkt in de SLA, waarbij onder meer definities, meetmethoden en streefwaarden worden vastgesteld. Op deze manier ontstaat een eenduidig en werkbaar kader voor monitoring en evaluatie.

Met deze eerste opzet wordt een basis gelegd voor een gestructureerde aanpak om de prestaties binnen de Vrouwenopvang systematisch te volgen en, waar nodig, gericht bij te sturen.

1. KPI's

KPI	Norm (Groen)	Aandacht (Blauw)	Signaal (Oranje)	Interventie (Rood)	Effect op financiering
1. Bezettingsgraad Opvang	> 85% gemiddeld over 2 kwartalen	70–85%	60–70% (structureel ≥ 2 kwartalen)	< 60% gedurende 2–3 kwartalen	Blauw: gesprek met eventueel afspraak verbeterplan. Oranje: gesprek over mogelijke bijsturing –10% op basis van af te schalen capaciteit / kosten. Rood: structurele bijstelling –15% tot –25% op basis van af te schalen capaciteit/ kosten.
2. Beschikbaarheid opvang - plaatsen binnen 24 uur	100% beschikbaarheid conform afspraken opvangcapaciteit	Tijdelijke beperkingen (<10%)	Structurele beperkingen in bereikbaarheid of capaciteit tijdens ≥ 2 kwartalen	Herhaaldelijk onvoldoende beschikbaarheid (≥ 2 –3 kwartalen)	Blauw: verbeterafspraken. Oranje: mogelijke –5% lumpsum-correctie. Rood: structurele bijstelling van lumpsum –10% en/of capaciteitsaanpassing.
3. Tijdige start Ambulante ondersteuning – binnen 1 werkweek	100% beschikbaarheid conform afspraken Ambulante ondersteuning	Tijdelijke beperking (<10%)	Structurele beperkingen in start of capaciteit tijdens ≥ 2 kwartalen	Herhaaldelijk onvoldoende beschikbaarheid (≥ 2 –3 kwartalen)	Blauw: verbeterafspraken. Oranje: mogelijke –5% lumpsumcorrectie. Rood: structurele bijstelling van lumpsum –10% en/of capaciteitsaanpassing
4. Uitstroom – tijdig (<9mnd) (opvang & ambulant)	$\geq 65\%$ uitstroom naar duurzame vervolgsituatie (wonen, BW, netwerk, stabiel zelfstandig) conform afspraken	50–65%	40–50%	< 40%	Blauw: verplicht verbeterplan. Oranje: verdiepend onderzoek + max –5% lumpsum-correctie. Rood: structurele aanpassing, max –10% lumpsum-correctie.
5. Actueel ondersteuningsplan (binnen 1 maand opgesteld en ten minste 1 keer per maand bijgesteld)	$\geq 90\%$ actueel ondersteuningsplan	80–90%	70–80%	< 70%	Blauw: verbeterplan. Oranje: gerichte kwaliteitsinterventie + mogelijke –5% lumpsum-correctie. Rood: structurele kwaliteits-/financieringsaanpassing max –10% lumpsum-correctie.