

Bijlage L

Opdrachtomschrijving Maatschappelijke Opvang voor aanbesteding 2022 en verder

1. Segment:

Maatschappelijke Opvang inclusief opvang slachtoffers van huiselijk geweld en jongerenopvang 18 – 27 jaar.

2. Segmentomschrijving/definitie

Op grond van de Wmo 2015 is iedere individuele gemeente verantwoordelijk voor het bieden van maatschappelijke opvang. De wettelijke definitie van maatschappelijke opvang is als volgt: *‘Onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico’s voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.’*

‘Iemand komt in aanmerking voor opvang, te verstrekken door het college tot welke hij zich wendt, indien hij de thuissituatie heeft verlaten, al dan niet in verband met risico’s voor zijn veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat is zich op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te handhaven in de samenleving.’ (Wmo 2015)

Deze aanbesteding is gericht op de volgende doelgroepen:

- individuen en gezinnen die geconfronteerd worden met acute dakloosheid;
- individuen en gezinnen die vanwege huiselijk geweld de thuissituatie moeten verlaten;
- individuen met complexe problematiek en waarbij sprake is van structurele dakloosheid;
- (zwerf) jongeren van 18 tot 27 jaar.

De aanbesteding richt zich niet alleen op de feitelijke opvang van de doelgroep maar ook op het traject van begeleiding van inwoners met complexe problematiek om dakloosheid te voorkomen en een duurzame verandering te kunnen realiseren. Het gebruik maken van de opvangvoorziening kan hier een onderdeel van zijn.

3. Omschrijving van de ondersteuningsketen.

Het bouwen van sterke, lokale, netwerken is een belangrijk onderdeel van de werkwijze die wij voor ogen hebben en zoals in deze opdrachtomschrijving beschreven. De ketenplaat die we in de inleiding gebruikt hebben geeft een goed beeld van het veld waar binnen de maatschappelijke opvang werkzaam is.

De Noord- en Midden-Limburgse gemeenten zijn primair verantwoordelijk voor het nemen van maatregelen om dakloosheid zoveel als mogelijk te voorkomen. Een belangrijk deel van de werkzaamheden worden, o.a. via deze aanbesteding, onderbracht bij uitvoerende partners. Om tot een adequate samenwerking te komen dragen de gemeenten de verantwoordelijkheid voor:

- Een adequaat georganiseerde toegang inclusief het proces betreffende de landelijke toegankelijkheid;
- Het organiseren van de netwerksamenwerking op lokaal niveau gericht op het tijdig signaleren van (complexe) problematiek;
- Een goed ingericht proces rondom de afgifte van “briefadressen”;

- Het tijdig kunnen signaleren van problematische schulden en het bieden van schuldhulpverlening;
- Het maken van prestatieafspraken met woningcorporaties voor het realiseren van voldoende passende en betaalbare huisvesting.

4. Strategische beleidsdoelen

De visie op de maatschappelijke opvang is vastgelegd in de “Regiovisie bijzondere doelgroepen 2017 – 2020”. Deze visie is onlangs door alle gemeenten met 1 jaar is verlengd tot en met 2021. Voorjaar 2021 start een traject met alle betrokkenen; inwoners, aanbieders, netwerk, gemeenten om te komen tot een geactualiseerde regiovisie voor inwoners met complexe problematiek. Onze visie betreffende de opvang van slachtoffers van huiselijk geweld is vastgelegd in de regiovisie “Geweld hoort nergens thuis”. Deze is door de Noord- en Midden-Limburgse gemeenten in het laatste kwartaal van 2019 of het eerste kwartaal van 2020 vastgesteld. Hieronder de kernpunten uit beide beleidskaders.

Kernpunten “Regiovisie bijzondere doelgroepen 2017 – 2020”.

- Basisbehoeften: inwoners zijn gebaat bij zelfbepaling en stabiliteit door het op orde hebben van de voornaamste leefdomeinen zoals wonen, inkomen en ondersteuning.
- Wederkerigheid: het zoeken van een balans in draagkracht en draaglast is voor de inwoner van belang, maar hij heeft op zijn beurt een verplichting om op een constructieve manier mee te denken en te doen, zodat die doelstelling op een goede manier realiseerbaar is.
- Instroom en uitstroom: instroom beperken we door ambulante begeleiding, preventie en vroegsignalering. Uitstroom bespoedigen we door inwoners snel op het juiste traject te zetten en aandacht te besteden aan nazorg. Het streven is te allen tijde om de inwoner indien mogelijk in de eigen leefomgeving te ondersteunen.
- Integrale zorg: er moet noodzakelijke ondersteuning voorhanden zijn voor personen, die gebruik maken van de maatschappelijke opvang, waarbij we streven naar een zo integraal mogelijke aanpak. Dat betekent afstemming tussen betrokken hulpverleners (1 plan 1 regisseur) en zorgdragen voor vervlechting van zorgwetten.
- Netwerksamenwerking: de verbetering van de keten staat voorop, zodat op een efficiënte en effectieve manier ondersteuning kan worden geboden aan inwoners die zijn aangewezen op de maatschappelijke opvang. Gemeenten en netwerkpartners zorgen gezamenlijk voor dit afgestemde aanbod.

Kernpunten regiovisie “Geweld hoort nergens thuis”

- Ambitie: geweld stoppen en de gezinssituaties veilig maken.
- Eerder en beter in beeld: iedereen weet wat te doen bij (een vermoeden van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Dat betekent dat mensen bij een vermoeden ook over gaan tot actie. Wanneer we eerder in actie komen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling kunnen we de duur van het geweld verkorten en erger voorkomen. Onze norm moet zijn dat ook bij twijfel, als je niet zeker bent of er wel wat aan de hand is, je toch in actie komt.
- Duurzame oplossingen voor bestaande knelpunten: we willen dat voor slachtoffers altijd de

veiligheid duurzaam geborgd is, dat er passende hulp is en plegers passend worden aangepakt. Dit moet er toe leiden dat het welbevinden van de gezinnen of direct betrokkenen omhoog gaat.

- Niemand mag tussen wal en schip vallen: professionals laten slachtoffers pas los, als ze heel zeker weten dat een ander hen stevig beet heeft.
- Regievoering: er wordt multidisciplinair en gericht op alle gezinsleden en hun sociale netwerk, systeemgericht, gewerkt. Iedere professional werkt vanuit een bredere scope, heeft kennis van de andere beroepsgroepen (normen en eisen), weet dat hij kan rekenen op het vakmanschap van collega's uit andere disciplines en stuurtaan op oplossingen, snelheid, samenhangen integraliteit.
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid: lokale gezagsdragers, bestuurders en directeuren van organisaties staan voor de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling en scheppen hiervoor ook de voorwaarden.
- Slachtoffers: voor slachtoffers en direct betrokkenen moet het makkelijker worden om naar buiten te treden met situaties waarin onmacht of angst het dagelijkse leven domineren. Het moet maatschappelijk gewaardeerd worden als je om hulp vraagt, ook als pleger van huiselijk geweld. Het moet normaler worden om met elkaar te bespreken wat gezonde en ongezonde relaties zijn en wat geweldloos opvoeden inhoudt. De samenleving als geheel heeft hier een rol in.

5. Segmentdoelstellingen

Met deze aanbesteding willen we een toekomstbestendige aanpak van dakloosheid voor de regio Noord- en Midden-Limburg realiseren. Kern van deze toekomstbestendige aanpak zijn de volgende vier hoofddoelstellingen:

- A. voorkomen van dak- en thuisloosheid;
- B. in geval van huiselijk geweld het stoppen van het geweld, de veiligheid in gezinnen en relaties duurzaam herstellen en de kans op herhaling van geweld en misbruik verkleinen;
- C. bieden van passende (kleinschalige) maatschappelijke opvang;
- D. realiseren van duurzame uitstroom: de inwoner woont zelfstandig al dan niet met ondersteuning van zijn sociale netwerk en/of professionele ondersteuning; en dus het voorkomen van terugval in de maatschappelijke opvang.

Het succesvol kunnen realiseren van deze doelstellingen vraagt om samenwerking van de verschillende spelers die betrokken zijn bij het netwerk rondom de inwoner. In de eerste plaats natuurlijk de inwoner zelf, het sociale netwerk, voorliggende / algemene voorzieningen, zorgaanbieders maar ook ketenpartners op het terrein van openbare orde en veiligheid.

Dakloosheid ontstaat midden in de samenleving, daarom willen we de aanpak van dakloosheid ook midden in de samenleving positioneren. Dit doen we in de hele regio Noord- en Midden-Limburg door het realiseren van kleinschalige maatschappelijke opvangvoorzieningen in de wijk¹, dichtbij het sociale netwerk

¹ Waar 'wijk' staat, mag ook 'wijk, buurt, kern, straat' gelezen worden

A. Voorkomen van dak- en thuisloosheid

Om dakloosheid te voorkomen is het van belang om te investeren in samenwerking en in preventie. We denken hierbij aan het maken van afspraken in de keten over:

- het zichtbaar aanwezig zijn en laagdrempelig bereikbaar zijn in alle gemeenten op logische vindplaatsen van (potentiële) daklozen, zoals de inloop-ggz, om contacten te leggen en in vroeg stadium de eventuele negatieve spiraal te doorbreken;
- het voorkomen van huisuitzettingen (door huurachterstanden en/of overlast);
- vroegsignalering van psychische en psychiatrische problematiek;
- uitval of terugval of terugkeer van cliënten van/bij aanbieders van beschermd wonen en de penitentiaire inrichtingen;
- het signaleren van schuldenproblematiek;
- de samenwerking met het veiligheidsdomein (o.a. Damoclesbeleid²).

Nauwe samenwerking met de gemeentelijke afdelingen (met name Wmo en Participatiewet) maar ook met de lokale partners in het netwerk is van groot belang. Gezamenlijk leveren de partijen input om samen met de inwoner die zich meldt voor opvang een ondersteuningsplan te maken. Hierbij geldt, net zoals ook op andere onderdelen uit de Wmo, dat eerst gekeken wordt naar wat de inwoner vanuit zijn eigen kracht kan, wat de mogelijkheden zijn van het sociale netwerk, of algemene voorzieningen toereikend zijn of dat tenslotte een maatwerkvoorziening best passend is.

De “Werkinstructie landelijke toegang maatschappelijke opvang” uitgegeven door de VNG is hierbij leidend. https://vng.nl/sites/default/files/2019-12/werkinstructie-landelijke-toegankelijkheid-mo_20191118.pdf

Om goed te kunnen volgen wat de oorzaken van dakloosheid zijn en deze informatie ten dienste te maken van de doorontwikkeling van de aanpak is monitoring essentieel. Zie paragraaf 11.

B. In geval van huiselijk geweld het stoppen van het geweld, de veiligheid in gezinnen³ en relaties duurzaam herstellen en de kans op herhaling van geweld en misbruik verkleinen

De opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld biedt professionele ondersteuning, hulpverlening en eventueel onderdak aan personen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld. Het doel is het stoppen van het geweld en de veiligheid in gezinnen en relaties duurzaam te herstellen. De hulp is systeemgericht en richt zich op herstel, het verwerken van het geweld, weerbaarder worden en biedt zo nodig een veilige plek om tot rust te komen. De hulpverlening kan zowel individueel als in groepen plaatsvinden.

Het bieden van een veilige omgeving en begeleiding gericht op het duurzaam borgen van de veiligheid gebeurt waar mogelijk ambulantly in de eigen woning. De opvanginstelling bepaalt, in

² Damoclesbeleid is gekoppeld aan het drugsbeleid en betreft het opleggen van bestuursdwang (sluiten van woningen) bij drugshandel.

³ Onder gezinnen verstaan we in deze opdrachtomschrijving minimaal een volwassene met minimaal één minderjarig kind.

samenwerking met Veilig Thuis, na een veiligheidsbeoordeling, wat de best passende hulp is. Naast ambulante begeleiding is de opvanginstelling ook verantwoordelijk voor de toeleiding van cliënten en hun kinderen naar een plek in de opvang. De opvang vindt plaats in zelfstandige woonunits⁴ voor de slachtoffers en de meekomende kinderen. In geval van acute dreiging wordt altijd opvang geboden. Als dit om veiligheidsredenen, of in verband met specifieke expertise of een gebrek aan capaciteit niet mogelijk is, wordt uitgeweken naar een plaats in een andere regio. Dit is de verantwoordelijkheid van de aanbieder.

Ook willen we nadrukkelijk een beweging van intramurale opvang en begeleiding naar ambulante begeleiding in de eigen (woon)omgeving realiseren en daarmee de brede samenwerking van alle partijen die bij de aanpak van huiselijk geweld betrokken zijn vergroten en verstevigen. Een brede, gedragen en duurzame aanpak van huiselijk geweld verkleint immers de kans op herhaling.

C. Het bieden van kleinschalige maatschappelijke opvang

De maatschappelijke opvang in Noord- en Midden-Limburg richten we kleinschalig in. Dit wil zeggen dat de maatschappelijke opvang plaatsvindt in reguliere woningen, verspreid over de wijken van Noord- en Midden-Limburg. Mensen hebben eigen woonruimte waar zij 24/7 over kunnen beschikken en van waaruit gewerkt wordt aan het herstel. Deze trajecten duren voor individuen en gezinnen maximaal 3 maanden waarna uitstroom naar eigen, structurele, woonruimte plaats zal vinden. Basisgedachte is dat mensen in hun directe omgeving de ondersteuning moeten kunnen krijgen als dit nodig is, ook bij dakloosheid. Niet voor alle inwoners is opvang in de vorm van een traject passend. Het kan zijn dat het verblijf slechts enkele nachten zal zijn, bijvoorbeeld bij de wet tijdelijk huisverbod, of als het nog niet duidelijk is of betrokkene in onze regio zal blijven. Het kan ook zijn dat de problematiek van betrokkene zo groot is dat er eerst enige stabiliteit nodig is voordat het aangaan van een traject passend is.

Voor een beschrijving van de huidige werkwijze in de regio's Midden-Limburg-West en Noord-Limburg zie hoofdstuk 8 punt a.

D. Realiseren van duurzame uitstroom: de inwoner woont zelfstandig al dan niet met ondersteuning van zijn sociale netwerk en/of professionele ondersteuning; en dus het voorkomen van terugval in de maatschappelijke opvang.

Bij uitstroom is een passende woonsituatie belangrijk. Dit wil zeggen een veilige en kansrijke omgeving die de inwoner de gelegenheid biedt het leven opnieuw op te pakken. Dit impliceert dat het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner dichtbij de gemeente van herkomst en daar waar zijn/haar sociaal netwerk zich bevindt zal plaatsvinden, tenzij dit de mogelijkheid tot herstel juist moeilijker zal maken. Voor inwoners waarvoor dit niet mogelijk is, wordt in 1^e instantie binnen de regio Noord- en Midden-Limburg naar een passende oplossing gezocht.

Al bij de start van de begeleiding ligt de focus op het toewerken naar een duurzame (woon)situatie na de opvang. Hiervoor worden door de opdrachtnemer de noodzakelijke verbindingen gelegd met

⁴ Zie Normenkader "Veiligheid in de vrouwenopvang" pagina 10 voetnoot 10

het sociale netwerk en, waar nodig, (professionele) partijen in de wijk. Dit is een belangrijk onderdeel voor de uitvoering van het ondersteuningsplan.

Onderdeel van het ondersteuningsplan is een nazorgplan. In dit plan worden afspraken opgenomen over wat ieders (inwoner, sociaal netwerk, betrokken (professionele) partijen) rol is om terugval te voorkomen.

Passend wonen

Om duurzame uitstroom mogelijk te maken, zijn voldoende, passende woningen nodig. Zowel passend qua gemeente en locatie als passend qua betaalbaarheid.

In de regio Noord- en Midden-Limburg zijn verschillende initiatieven (Matchingspunt vraag & aanbod passende huisvesting & ondersteuning Midden-Limburg en het Transferpunt Noord-Limburg) waar gemeenten, woningcorporaties en zorg- en welzijnsaanbieders de vraag en het aanbod op elkaar afstemmen. De opdrachtnemer van deze opdracht verbindt zich aan deze initiatieven, die onderdeel uitmaken van het basisvoorzieningsniveau, als één van de initiatieven om duurzame uitstroom voor de cliënten mogelijk te maken. Daarnaast wordt via deze initiatieven inzicht verkregen in de kwantitatieve en kwalitatieve vraag vanuit de samenleving in relatie tot de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Opdrachtnemer draagt bij aan het verkrijgen van dit inzicht door het inbrengen van casuïstiek en het signaleren van trends en ontwikkelingen op dit terrein.

De Noord- en Midden-Limburgse gemeenten zijn vervolgens verantwoordelijk voor het leggen van de verbinding tussen het huisvestingsvraagstuk betreffende de maatschappelijke opvang (maar ook bijvoorbeeld beschermd wonen) en het fysieke domein (lokale woonvisie, lokale en regionale structuurvisie, omgevingsvisie). Zij zetten zich hiervoor in door, onder andere, het maken van prestatieafspraken met woningcorporaties.

Passende ondersteuning

De gemeenten dragen de verantwoordelijkheid om de lokale infrastructuur op orde te hebben en de lokale partners zo optimaal mogelijk te verbinden. Van de opdrachtnemer wordt gevraagd optimaal gebruik te maken van de lokale (zorg)netwerken en de lokale voorzieningen.

6. Scope

A. De feitelijke opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Het leveren van kennis en expertise ter ondersteuning van de gemeentelijke teams bij het maken van het ondersteuningsplan samen met de (potentiële) dakloze inwoner. Hierbij gaat het in ieder geval om kennis van het lokale veld (voorliggende en algemene voorzieningen), psychiatrie, verslaving, dubbeldiagnose, licht verstandelijke beperking en psychosociale problematiek.
2. Het leveren van ambulante trajecten:
 - Ter voorkoming van dakloosheid

- Ter voorkoming van instroom in de maatschappelijke opvang (grijs wonen⁵-traject)
 - In geval van slachtofferschap bij huiselijk geweld
 - In aansluiting op het verblijf in de opvang vanwege huiselijk geweld
 - In aansluiting op een traject voor jongeren in de leeftijd vanaf 18 tot 27 jaar bij wie overdracht van begeleiding belemmerd kan zijn voor uitstroom en herstel
3. Het bieden van opvang inclusief begeleiding passend bij de vraag en de problematiek van de inwoner:
- Passende, kleinschalige, opvang voor individuen en gezinnen die geconfronteerd worden met acute dakloosheid, zoveel als mogelijk in de eigen woonomgeving
 - Verblijf in een veilige omgeving voor individuen en gezinnen die vanwege huiselijk geweld de thuissituatie moeten verlaten
 - Passende opvang voor individuen met complexe problematiek en waarbij sprake is van verslavings- en/of psychiatrische problematiek, zoveel als mogelijk in de eigen omgeving
 - Passende, kleinschalige, opvang voor jongeren in de leeftijd vanaf 18 tot 27 jaar die geconfronteerd worden met acute dakloosheid
4. Het uitvoeren van de ondersteuning bij een grijs wonen traject.
5. Het opstarten en uitvoeren van de koude-regeling regio Noord- en Midden-Limburg⁶.
6. Het uitvoeren van het inningsproces eigen bijdrage, oftewel de heffing en inning van de eigen bijdrage conform de geldende verordening. De inkomsten uit de eigen bijdrage komen ten goede aan de opdrachtnemer. Zie hoofdstuk 7. f.
7. Monitoring van o.a. instroom, laatst ingeschreven woonplaats, doorstroom en problematiek in afstemming met de opdrachtgever. Zie hoofdstuk 15
8. Het bieden van een zinvolle daginvulling: de opdrachtnemer draagt zorg dat cliënten naar maximaal vermogen participeren in de maatschappij. Ondersteuning is gericht op het stimuleren en motiveren van cliënten naar school/(vrijwilligers)werk en/of deelname aan activiteiten/voorliggende voorzieningen in de omgeving. De inspanningen zijn gericht op normalisatie. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheden en de wensen van cliënten. Indien geregisseerde dagbesteding en/of reïntegratietraject op grond van de Participatiewet (op dat moment) het hoogst haalbare is, wordt dit aanvullend toegekend. Geregisseerde dagbesteding wordt zo kort als mogelijk ingezet. Hierop wordt regie gevoerd door de medewerker Toegang van de gemeente. Om te kijken wat passend is qua

• ⁵ Grijs wonen: het mogelijk maken van opvang in het eigen netwerk. Deze burgers verblijven bij vrienden of familie, maar worden ingeschreven in het GBA op een algemeen briefadres. Dit doen we om te voorkomen dat familie of vrienden gekort worden op hun inkomen doordat ze een extra inwonende in hun woning hebben (de zogenaamde kostendelersnorm). Deze situatie wordt tijdelijk en voorwaardelijk gedoogd en periodiek getoetst, de opvangpartijen leveren professionele begeleiding gericht op het verkrijgen van zelfstandige woonruimte voor de thuisloze burger in kwestie. Deze trajecten kunnen in ieder gemeente worden opgestart.

⁶ In de gemeente Venlo is op dit moment geen passende locatie voor de uitvoering van de winterregeling. Er wordt gewerkt aan een structurele oplossing. Zodra er een structurele locatie voorhanden is wordt deze overgedragen aan de aanbieder. De kosten van deze locatie zijn onderdeel van het budget. Tot een structurele locatie voorhanden draagt de gemeente Venlo zorg voor een tijdelijke locatie en de kosten hiervan.

daginvulling, kan gebruik gemaakt worden van de participatieladder. De daginvulling dient bij te dragen aan de gestelde doelen uit het ondersteuningsplan.

B. Uitgangspunten en randvoorwaarden

Uitgangspunten:

1. aan alle mensen die recht hebben op opvang wordt ook direct opvang geboden, er zijn geen wachtlijsten en er zijn geen algemene exclusie-criteria;
2. tijdelijk onderdak bij familie of vrienden (grijs wonen) is een serieuze 1^e optie om een passende oplossing voor de inwoner te bieden en gebruikmaking van maatschappelijke opvang te voorkomen;
3. bij (acute) feitelijke dakloosheid wordt daar opvang geboden waar de kans op herstel voor de inwoner zo groot mogelijk is. Dit op basis van een samen met de inwoner gemaakt ondersteuningsplan gericht op uitstroom en herstel. Nazorg, waaronder afspraken over een warme overdracht vanuit de opvang naar de vervolgsituatie, is onderdeel van dit ondersteuningsplan;
4. bij jongeren tot 27 jaar wordt extra goed gekeken naar de mix en match op de kleinschalige opvanglocaties en wordt bij de opvang de nadruk nog meer gelegd op het werken aan de competenties die nodig zijn om zelfstandig en gezond een plek in de samenleving te verwerven en duurzaam te participeren. Persoonlijke aandacht is een van de sleutelbegrippen;
5. we verleggen de focus van het opvangen van een inwoner naar het duurzaam begeleiden van een inwoner naar een vorm van zelfstandig wonen al dan niet met ondersteuning;
6. de samenwerking van het sociale netwerk van de inwoner met ketenpartners op het gebied van zorg, wonen en veiligheid wordt proactief vormgegeven en geoptimaliseerd;

Randvoorwaarden:

1. de gemeente draagt zorg voor de totstandkoming van het ondersteuningsplan. De richtlijnen en handreiking "landelijke toegang maatschappelijke opvang" uitgegeven door de VNG zijn hierbij leidend; https://vng.nl/sites/default/files/2019-12/werkinstructie-landelijke-toegankelijkheid-mo_20191118.pdf
2. er wordt samen met de inwoner en de gemeente altijd direct met het maken en uitvoeren van het ondersteuningsplan gestart, ook als de inwoner (nog) niet in de opvang geplaatst is.

7. Product/dienstbeschrijving

1. Doelgroep

De doelgroep die is aangewezen op maatschappelijke opvang is heel divers. Het kan bijvoorbeeld gaan om jongeren, alleenstaanden, gezinnen, slachtoffers van huiselijk geweld, problematische (drugs-) gebruikers, passanten of mensen die volledig ontregeld zijn.

Duidelijk is dat het bij de doelgroep die gebruik maakt van de maatschappelijke opvang niet alleen gaat om een huisvestingsprobleem maar dat er áltijd sprake is van een combinatie met andere (complexe) problematiek.

We splitsen de opvangdoelgroep op in 4 subdoelgroepen:

- Individuen en gezinnen die geconfronteerd worden met acute dakloosheid;
- Individuen en gezinnen die vanwege huiselijk geweld de thuissituatie moeten verlaten;
- Individuen met complexe problematiek en waarbij sprake is van verslavings- en/of psychiatrische problematiek;
- Zwerfjongeren in de leeftijd van 18 tot 27 jaar.

2. Problematiek/cliëntvraag

M.b.t. individuen en gezinnen die geconfronteerd worden met acute dakloosheid (crisisopvang)

Deze opvang is bedoeld voor mensen die (plotseling) onderdak nodig hebben en hiervoor niet in het eigen netwerk terecht kunnen. Het huisvestingsvraagstuk staat op de voorgrond en er is geen sprake van ernstige psychiatrische of psychosociale problematiek. Mensen krijgen hulp en begeleiding op de leefgebieden die nodig is om zelfstandig of met lichte begeleiding het leven weer op te pakken.

M.b.t. individuen en gezinnen die vanwege huiselijk geweld de thuissituatie moeten verlaten

Deze opvang biedt hulp en zo nodig onderdak aan personen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld. Het doel is het stoppen van het geweld, de veiligheid in gezinnen en relaties duurzaam herstellen, het voorkomen van intergenerationele overdracht en de kans op herhaling van geweld en misbruik verkleinen. Mensen krijgen hulp en begeleiding op de leefgebieden die nodig is om zelfstandig of met lichte begeleiding het leven weer op te pakken. Specifiek voor deze doelgroep is de hulpverlening systeemgericht (een gezin, een plan) en richt zich op het verwerken van het geweld, het herstel, het weerbaarder worden en zo nodig het bieden van een veilige plek om tot rust te komen. Verblijf in een opvanginstelling is een ontwrichtende situatie voor betrokkenen en zeker voor kinderen. Opvang vindt op grond van duidelijke, voor de veiligheid noodzakelijke criteria en in afstemming met Veilig Thuis, plaats en duurt zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. Als de veiligheid dit toe laat, zetten we in op verblijf en begeleiding in de eigen woning of een (opvang)locatie in de eigen sociale omgeving. Hiermee wordt voorkomen dat inwoners en hun kinderen ergens anders weer helemaal opnieuw moeten beginnen. Er ontstaan dan geen problemen met scholen, werk of kinderopvang. En als er al hulp in het gezin is kan deze gewoon doorgaan en informele steunbronnen vallen niet weg. Die continuïteit is juist in een crisissituatie belangrijk. De opvang werkt vanuit het principe één gezin één plan en hulp op alle levensgebieden.

M.b.t. individuen met complexe problematiek en waarbij sprake is van verslavings- en/of psychiatrische problematiek (OGGZ-doelgroep)

Deze laagdrempelige opvang voorziet in de meest basale levensbehoeften; bed – bad – brood. Mensen hebben een plek om tot rust te komen en worden gestimuleerd tot een structurele verbetering van hun leefomstandigheden te komen. Hiervoor worden de randvoorwaarden geboden in de vorm van (tijdelijke) huisvesting en intensieve begeleiding.

M.b.t. zwerfjongeren in de leeftijd vanaf 18 tot 27 jaar

Zwerfjongeren zijn feitelijk of residentieel daklozen onder de 27 jaar met meervoudige problemen. Deze doelgroep benoemen we apart omdat zij nog aan het begin van hun volwassen leven staan en daarom de nadruk nog meer op het realiseren van een (start)kwalificatie leggen om op een zinvolle wijze deel te nemen aan onze samenleving.

3. Hulpinhoud: activiteiten/begeleiding, kenmerken

M.b.t. individuen en gezinnen die geconfronteerd worden met acute dakloosheid (crisisopvang)

Bij individuen en gezinnen die gebruik maken van deze opvang is het huisvestingsvraagstuk voorliggend. De hulpverlening is gericht op het zo snel als mogelijk weer een “normale woonruimte” te betrekken.

Door 24-uurs opvang, met ruimte voor privacy en goede ondersteuning is de inzet een zo kort mogelijk verblijf en snelle doorstroom naar een (semi) permanente woonplek. Een traject duurt voor individuen en voor gezinnen maximaal 3 maanden.

Zodra de inwoner in beeld komt wordt samen met de inwoner een integraal ondersteuningsplan met een hulpaanbod op maat gemaakt. Het hulpaanbod omvat in ieder geval het bieden van een tijdelijke verblijfplaats, het regelen van een inschrijfadres, het verkrijgen van een inkomen door bijvoorbeeld het aanvragen van een uitkering, starten met het in beeld brengen van en oplossen van schulden, werken aan nieuw perspectief op wonen en zo nodig verwijzen en begeleiden naar specialistische zorg.

Kinderen in de maatschappelijke opvang behoren tot de meest kwetsbare kinderen in ons land. Zij komen uit instabiele, overbelaste, onregelde, door stress en problemen geplaagde gezinnen. Specifiek in relatie tot het werken met kinderen is het kunnen herkennen van traumatische klachten, ook bij hele jonge kinderen, kennis van ontwikkeling van kinderen, kennis van interactiepatronen en kennis van positieve opvoedstrategieën. Het kunnen bieden van trauma sensitieve begeleiding en beschikken over hieraan gerelateerde hulpverlening voor kinderen onderdeel van het aanbod.

M.b.t. individuen en gezinnen die vanwege huiselijk geweld de thuissituatie moeten verlaten

De opvang en begeleiding van slachtoffers van huiselijk geweld omvat 5 elementen:

1. Het kunnen beschikken over en leveren van kennis en expertise van de hulpverlening aan slachtoffers van huiselijk geweld in de samenwerking met de ketenpartners;
Het leveren van kennis en ervaring op de volgende expertiseterreinen: systeemgericht werken, dynamiek van geweld in relaties, werken met veiligheidsplannen, psychische aandoeningen, psychiatrische problematiek, verslavingsproblematiek, dubbel diagnose, licht verstandelijke beperking en ernstige psychosociale problemen op meerdere levensgebieden. Specifiek in relatie tot het werken met kinderen het kunnen herkennen van traumatische klachten, ook bij hele jonge kinderen, kennis van ontwikkeling van kinderen, kennis van interactiepatronen en kennis van positieve opvoedstrategieën. Het kunnen bieden van trauma sensitieve begeleiding en beschikken over hieraan gerelateerde hulpverlening voor kinderen.
2. Het bieden van ambulante begeleiding aan slachtoffers van huiselijk geweld;

Begeleiding kan aan systemen gezamenlijk of individueel geboden worden. Er wordt ingezet op ambulante begeleiding als uit de risicotaxatie is gebleken dat de veiligheid thuis voldoende gegarandeerd is. De begeleiding is gericht op herstel van de gevolgen van de geweldsproblematiek, organiseren van veiligheid en vergroten van vaardigheden om geweld duurzaam te voorkomen. Binnen 6 weken is een analyse van de problematiek gereed en een begeleidingsplan beschikbaar. Na uiterlijk 10 weken vindt een evaluatie van de hulpverlening tussen betrokkene, de opdrachtnemer en Veilig Thuis plaats. Uitgangspunt is overdracht naar het lokale veld tenzij. Een begeleidingstraject duurt maximaal 6 maanden. De ambulante begeleiding van slachtoffers van huiselijk geweld hoort idealiter, net zoals begeleiding individueel, in de lokale sociale basisinfrastructuur thuis. Zover zijn we echter nog niet maar hier willen we wel naar toe werken. Zie hoofdstuk 8 punt B en C.

3. Het bieden van opvang in crisissituaties;

In geval van acute crisis en onveiligheid is er 24/7 een noodbed beschikbaar voor het slachtoffer en eventueel meekomende kinderen. Betrokkenen blijven gemiddeld 3 dagen op een noodbed. In die tijd wordt in nauwe samenwerking met betrokkene en Veilig Thuis een veiligheidsplan gemaakt, worden passende vervolgstappen bepaald en eventueel gezocht naar een veilig onderkomen voor een langere periode.

4. Het bieden van (tijdelijke) opvang en begeleiding aan slachtoffers van huiselijk geweld;

Dit betreft de (tijdelijke) opvang van slachtoffers van huiselijk geweld en eventueel meekomende kinderen. Ook hier geldt de 24/7 beschikbaar- en bereikbaarheid. Voordat iemand instroomt in de opvang, wordt in overleg met Veilig Thuis vastgesteld dat er opvang nodig is vanwege een onveilige thuissituatie. De opvang is zo kort als kan en zo lang als nodig. Uitgegaan wordt van een maximaal verblijf van 6 maanden.

De opvang bestaat uit:

- het bieden van bescherming en veiligheid;
- het bieden van veilige, tijdelijke huisvesting " bed – bad – brood" binnen de opvanglocatie;
- het bieden van praktische begeleiding bij het op orde brengen van de basis⁷;
- het bieden van specifieke aandacht aan en begeleiding van kinderen, zoals bij het 1^e punt beschreven;
- het bieden van traumascreening en een verwijzing naar passende hulpverlening.

5. De borging van de landelijke toegankelijkheid voor slachtoffers van huiselijk geweld.

Als een cliënt uit de regio Noord- en Midden-Limburg niet veilig is in deze regio wordt zij door de opvang doorgeplaatst naar een noodbed of een opvangplek in een andere regio. Omgekeerd geldt dit ook. Maximaal 25% van de totale capaciteit mag bezet worden door slachtoffers van huiselijk geweld elders uit het land. Medewerkers van de opvang dragen altijd warm over. Binnen de brede aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling wordt gewerkt vanuit de visie "Eerst samenwerken voor veiligheid, dan samenwerken voor risicogestuurde zorg".

https://vng.nl/files/vng/201605_visiedocument_gefaseerde_ketensamenwerkingvogtlander_van_arum_0.pdf

⁷ O.a. aanvragen of verstrekken briefadres, aanvragen zorgverzekering, zorgdragen voor geldig legitimatiebewijs, aanvraag DigiD, aanmaken emailadres, aanvragen uitkering, hulp bij invullen / aanvraagformulieren, inventarisatie schulden, etc.

M.b.t. individuen met complexe problematiek en waarbij sprake is van verslavings- en/of psychiatrische problematiek

Het gaat hier om een doelgroep die nog te ontregeld is om al een opvangplek in de wijk in te kunnen nemen. Inwoners die onder deze doelgroep vallen worden daarom tijdelijk 24/7 opgevangen op een centrale locatie waarbij ieder van hen een eigen plek heeft en waar wordt voorzien in de meest basale levensbehoeften: bed, bad, brood.

Op deze plek kunnen de inwoners tot rust komen maar worden zij tegelijkertijd vanaf het begin gestimuleerd die dingen in hun leven aan te pakken waardoor zij weer in staat zijn om zelf (eventueel met (professionele) ondersteuning) weer hun plek in de samenleving in te nemen. Dat gebeurt daar waar de kans op herstel voor de cliënt het grootst wordt geacht.

De focus van de begeleiding moet erop gericht zijn om samen met de inwoner de basis op orde te krijgen. Welke randvoorwaarden moeten gecreëerd worden om te komen tot een duurzame uitstroom vanuit de tijdelijke opvangsituatie? Hierbij valt te denken aan huisvesting, inkomen, daginvulling en het in stand houden en/of creëren van een (sociaal) netwerk.

Hoe hieraan gewerkt wordt, wordt vastgelegd in een ondersteuningsplan dat samen met de inwoner wordt opgesteld. Het streven van de opdrachtnemer moet zijn om binnen een periode van maximaal 6 maanden de basis op orde te krijgen.

Om te komen tot een kwalitatief goed ondersteuningsplan is het noodzakelijk dat de opdrachtnemer kennis en expertise heeft van c.q. kan beschikken over voldoende kennis en expertise op het gebied van psychiatrie, verslavingszorg en VG/LVB-problematiek. Bij deze doelgroep gaat het immers vaak om een combinatie van meerdere problematieken die vragen om een specifieke benadering qua begeleiding maar ook qua persoon.

M.b.t. zwerfjongeren in de leeftijd van 18 tot 27 jaar

De begeleiding en ondersteuning voor zwerfjongeren is zo vormgegeven dat er niet wordt losgelaten totdat er een gewenste stabiele situatie is ontstaan waarmee een duurzaam herstel voor de jongere mogelijk is. De activiteiten richten zich op; Preventie, nazorg en regie, financiële bestaanszekerheid, persoonlijke ontwikkeling en scholing, opvang en wonen.

De opvang en begeleiding van zwerfjongeren van 18 tot 27 jaar omvat 4 elementen:

1. Het kunnen beschikken over en leveren van kennis en expertise van de hulpverlening aan zwerfjongeren in de samenwerking met de ketenpartners;

Het leveren van kennis en ervaring op de volgende expertiseterreinen: het verleiden van jongeren om open te staan voor de geboden hulp, op basis van vertrouwen en met respect voor de eigen autonomie van de jongere, psychische aandoeningen, psychiatrische problematiek, verslavingsproblematiek, dubbel diagnose, licht verstandelijke beperking en psychosociale problemen op meerdere levensgebieden. Specifiek is er ook aandacht nodig voor jongeren van ouders met psychische- en/of verslavingsproblemen, met een achtergrond in jeugdzorg, jongeren die in aanraking zijn geweest met justitie, ex-gedetineerde jongeren, jongeren die te maken hebben gehad met situaties van huiselijk geweld en/of kindermishandeling, opgroeien in

gezinnen met armoede, LHBTI-jongeren die te maken hebben met (ernstige) problemen rondom acceptatie.

Kennis van systemisch werken, ontwikkelingspsychologie en positieve opvoedkundige strategieën.

2. Het bieden van ambulante begeleiding aan zwerfjongeren;

Ambulante begeleiding kan bestaan uit;

- a. preventieve maatregelen die een verblijf in de opvang voorkomt en/of
- b. het bieden van nazorg na een opvangtraject.

Ad a. Ambulante begeleiding als preventieve maatregel om een verblijf in de opvang te voorkomen.

Als een jongere (tijdelijk) onderdak vindt in het eigen netwerk richt de begeleiding zich ook op het ondersteunen van het netwerk dat de jongere opvangt. De jongere wordt geholpen bij het aanvragen van een briefadres en mogelijke andere randvoorwaarden die een overdracht naar het lokale veld in de weg staan.

De jongere ontvangt een ondersteuningsplan waarbij aandacht is voor alle levensgebieden, het in kaart brengen van het netwerk, de mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling, scholing, zinvolle dagbesteding. Er vindt altijd een warme overdracht plaats met het lokale veld.

Ad b. Ambulante begeleiding in het bieden van nazorg na een opvang traject.

Jongeren hebben behoefte aan een vertrouwd gezicht tijdens de begeleiding, in de nazorg van een opvangtraject is het daarom in het belang van het herstel en de vervolgondersteuning dat er een vertrouwd contactpersoon voor de jongere beschikbaar is.

De ambulante begeleiding in de nazorg richt zich op het duurzaam stabiliseren en verder vergroten van zelfredzaamheid, aanleren van praktische vaardigheden (bijv. omdat die ervaring eerder niet kon worden opgedaan vanwege de verblijfsomstandigheden) en participatie van de jongere opdat terugval voorkomen wordt.

3. Het bieden van acute opvang en begeleiding aan zwerfjongeren van 18 tot 27 jaar.

Volgens de richtlijn Landelijke Toegankelijkheid Maatschappelijke Opvang wordt er in acute situaties altijd (nood) opvang geboden en een plan van aanpak gemaakt.

De gemeente van melding voert regie op het tot stand komen van het plan van aanpak.

In samenwerking met de gemeente van melding richt de begeleiding zich op het in kaart brengen van de problematiek en de best passende oplossingsrichting voor de jongere.

Daarbij maakt de begeleiding gebruik van de kennis en ervaring zoals genoemd onder punt 1.

4. Het bieden van (vervolg) opvang aan zwerfjongeren vanaf 18 tot 27 jaar.

Voordat een jongere instroomt in de (vervolg) opvang, wordt in overleg met de gemeente van melding vastgesteld dat opvang nodig is conform de Landelijke Richtlijn Maatschappelijke Opvang. De opvang is zo kort als kan en zo lang als nodig. Uitgegaan wordt van een gemiddeld verblijf van 6 maanden.

De opvang bestaat uit:

- het bieden van veilige, tijdelijke huisvesting, inclusief begeleiding, binnen een opvanglocatie waarbij de privacy en autonomie van de jongere zoveel als mogelijk wordt gewaarborgd;

- het bieden van praktische begeleiding bij het op orde brengen van de basis⁸;
- de begeleiding wordt vormgegeven aan de hand van een ondersteuningsplan;
- de jongere krijgt de mogelijkheid (praktische) vaardigheden aan te leren die zijn zelfredzaamheden vergroten en/of in stand houden;
- de jongere wordt gestimuleerd te werken aan zijn persoonlijke ontwikkeling, het behalen van een startkwalificatie (scholing) en/of deelname aan zinvolle dagbesteding.

4. Vastgestelde einddoelen en resultaat

De vastgestelde einddoelen zijn voor alle 4 eerder beschreven doelgroepen hetzelfde en betreffen de doelstellingen zoals beschreven in hoofdstuk 5:

1. voorkomen van dak- en thuisloosheid;
2. in geval van huiselijk geweld het stoppen van het geweld, de veiligheid in gezinnen en relaties duurzaam herstellen en de kans op herhaling van geweld en misbruik verkleinen;
3. bieden van passende (kleinschalige) maatschappelijke opvang;
4. realiseren van duurzame uitstroom: de inwoner woont zelfstandig al dan niet met ondersteuning van zijn sociale netwerk en/of professionele ondersteuning; en dus het voorkomen van terugval in de maatschappelijke opvang.

Concreet verwachten wij de volgende resultaten:

Resultaat:

- het bieden van kortdurende opvang zo dicht als mogelijk bij het (eventuele) netwerk van de inwoners c.q. daar waar de kans op herstel van de inwoner het meest succesvol wordt geacht;
- het bewerkstelligen van een duurzame uitstroom van de inwoner;
- het proces van maatschappelijke opvang wordt goed gemonitord om zowel op het gebied van preventie van instroom, opvang als bevordering van duurzame uitstroom op een juiste manier te kunnen sturen;
- het doen toenemen van het draagvlak met betrekking tot maatschappelijke opvang (voorziening en doelgroep) in de omgeving (wijk).

Deze resultaatgebieden zijn verder uitgewerkt binnen de KPI's.

5. Bijbehorende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) op cliënt en casusniveau

1. t.a.v. de kortdurende opvang zo dicht als mogelijk bij het eventuele netwerk van de inwoner.	
Omschrijving	Wijze van monitoring

⁸ O.a. aanvragen of verstrekken briefadres, aanvragen zorgverzekering, zorgdragen voor geldig legitimatiebewijs, aanvraag DigiD, aanmaken emailadres, aanvragen uitkering, hulp bij invullen / aanvraagformulieren, inventarisatie schulden, etc.

<ul style="list-style-type: none"> In 60% van de casussen vindt het (vervolg) opvangtraject plaats (in de directe nabijheid) van de gemeente van herkomst c.q. de gemeente waar de kans op herstel het grootste is <p>Toelichting: De gemeente van herkomst hoeft niet altijd de gemeente te zijn waar kans op herstel het grootst is, dit moet blijken uit het ondersteuningsplan. (zie punt 3 hieronder)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registratie van gemeente van herkomst door opdrachtnemer bij aanvang opvang-traject; Registratie van opvanggemeente door opdrachtnemer; Registratie van gemeente van uitstroom door opdrachtnemer bij beëindiging opvangtraject.
2. t.a.v. het bewerkstelligen van duurzame uitstroom.	
Omschrijving	Wijze van monitoring
<ul style="list-style-type: none"> Minimaal 80% van de cliënten stroomt duurzaam uit. <p>Toelichting: een cliënt vindt een passende plek in de wijk, al dan niet met ondersteuning van zijn sociale netwerk en/of professionele ondersteuning en er vindt 2 jaar geen terugval plaats naar de MO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registratie van datum uitstroom en datum herinstroom door opdrachtnemer.
3. t.a.v. het proces van maatschappelijke opvang.	
Omschrijving	Wijze van monitoring
<ul style="list-style-type: none"> Na melding voor maatschappelijke opvang wordt, indien opvang noodzakelijk is, deze in 100% van de gevallen, direct geboden. 	<ul style="list-style-type: none"> Registratie van eventuele wachtlijsten voor acute opvang door opdrachtnemer
<ul style="list-style-type: none"> Na melding voor maatschappelijke opvang wordt, in 100% van de gevallen, binnen 48 uur een plan opgesteld met daarin opgenomen hoe de ondersteuning aan de inwoner eruit gaat zien. 	<ul style="list-style-type: none"> Registratie van termijn totstandkoming ondersteuningsplan per cliënt door opdrachtnemer
<ul style="list-style-type: none"> De wachttijd tussen acute opvang en (vervolg) opvang binnen een traject is zo kort als mogelijk 	<ul style="list-style-type: none"> Registratie van datum eerste acute opvang en datum (vervolg) opvang in traject door opdrachtnemer
<ul style="list-style-type: none"> De doelen zoals opgenomen in het ondersteuningsplan worden in 100% van de gevallen behaald voor het beëindigen van de duur van de opvang. 	<ul style="list-style-type: none"> Registratie behalen doel per cliënt door opdrachtnemer
<ul style="list-style-type: none"> De cliënten geven de ondersteuning vanuit de opdrachtnemer gemiddeld cliënttevredenheidscijfer van minimaal een 7,5. 	<ul style="list-style-type: none"> Opdrachtnemer voert 1x per jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit.
<p>De gemiddelde opvangduur:</p> <ul style="list-style-type: none"> voor individuen en gezinnen die geconfronteerd worden met acute dakloosheid wordt de opvangduur van 3 maanden wordt in 80% van de gevallen gehaald 	<ul style="list-style-type: none"> Registratie behalen doel (opvangduur) per cliënt door opdrachtnemer

<ul style="list-style-type: none"> ○ voor individuen en gezinnen die vanwege huiselijk geweld de thuissituatie moeten verlaten van 6 maanden wordt in 80% van de gevallen gehaald ○ voor individuen met complexe problematiek en waarbij sprake is van verslavings- en/of psychiatrische problematiek van 6 maanden wordt in 80% van de gevallen gehaald ○ voor zwerfjongeren in de leeftijd vanaf 18 tot 27 jaar van 6 maanden wordt in 80% van de gevallen gehaald. 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ De ketenpartners (sociaal domein, voorliggend veld en veiligheidsdomein) beoordelen de kwaliteit van samenwerking bij ondersteuning cliënt met gemiddeld minimaal een 8. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Opdrachtnemer neemt jaarlijks een enquête af onder de ketenpartners over de ervaren samenwerking.
4. t.a.v. de toename van het draagvlak.	
Omschrijving	Wijze van monitoring
<ul style="list-style-type: none"> ○ De omgeving (wijk) beoordeelt de waarde van het contact, de samenwerking, de aanwezigheid van de voorziening /doelgroep in hun wijk met een gemiddeld tevredenheidscijfer van minimaal een 7. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Opdrachtnemer neemt jaarlijks een enquête af in de omgeving van de opvanglocaties.

6. Tarief: wat is inclusief, wat is exclusief?

Het budget is maximaal € 5,6 miljoen per jaar gedurende de eerste vier jaar van de overeenkomst (2022, 2023, 2024 en 2025) (met indexering vanaf 2023) voor alle aspecten die in deze opdrachtomschrijving zijn opgenomen.

Dit bedrag is exclusief de eigen bijdrage die de opdrachtnemer bij de cliënten kan innen. De praktijk de afgelopen jaren laat zien dat een deel van de eigen bijdrage niet inbaar is. Daarnaast kan ook niet uitgegaan worden van een 100% bezetting. Daarom zijn we bij het bepalen van het budget uitgegaan van een door de aanbieder te innen bedrag van €577.500,-. Dat is op basis van een inningspercentage van 70%.

Jaarlijks stellen wij aanvullend een bedrag beschikbaar voor zgn. kansendossiers. Hierbij denken wij aan initiatieven die de doelgroep in een meer positief daglicht kan zetten, “laten shinen”, en/of de kloof tussen de doelgroep en de samenleving kunnen overbruggen.

Opdrachtnemer dient hiervoor gedurende de contracteringsperiode een separaat kansendossier in te dienen.

7. Gevraagde expertise

We verwachten van de opdrachtnemer dat de benodigde generieke expertise aanwezig is om alle 4 de subdoelgroepen adequaat op te vangen en te begeleiden. Concreet vragen wij:

- Medewerkers zijn aantoonbaar geschoold voor de doelgroep die zij ondersteunen. Meerdere doelgroepen, betekent dus ook meerdere “specialisaties”;
- Personeel van niveau 5 draagt altijd de eindverantwoordelijkheid voor de in te zetten zorg en begeleiding;

- Een niveau 3 medewerker kan alleen onder begeleiding (en toezicht) van een niveau 4 medewerker ingezet worden;
- Alle medewerkers en vrijwilligers zijn in het bezit van een VOG niet ouder dan 3 maanden voor indiensttreding en in totaal niet ouder dan 3 jaar. Ervaringsdeskundigen zonder VOG werken onder toezicht en verantwoordelijkheid van een medewerker niveau 4 met VOG;
- De opdrachtnemer heeft aantoonbaar een werkend kwaliteitssysteem;
- Specifiek voor de doelgroep opvang slachtoffers van huiselijk geweld vragen wij kennis en ervaring op de volgende expertiseterreinen: systeemgericht werken, dynamiek van geweld in relaties, werken met veiligheidsplannen, psychische aandoeningen, psychiatrische problematiek, verslavingsproblematiek, dubbel diagnose, licht verstandelijke beperking en ernstige psychosociale problemen op meerdere levensgebieden. Specifiek in relatie tot het werken met kinderen het kunnen herkennen van traumatische klachten, ook bij hele jonge kinderen, kennis van ontwikkeling van kinderen, kennis van interactiepatronen en positieve opvoedstrategieën. Het kunnen bieden van trauma sensitieve begeleiding en beschikken over hieraan gerelateerde hulpverlening voor kinderen.

De opdrachtnemer hoeft niet ten alle tijden specifieke expertises c.q. disciplines in huis te hebben, hij dient hier wel aantoonbaar over te kunnen beschikken zodra de hulpvraag van de cliënt daar aanleiding toe geeft.

8. Intensiteit inzet

Generieke intensiteit inzet maatschappelijke opvang voor alle subdoelgroepen

De opdrachtnemer is in staat te voorzien in zowel geplande als ongeplande begeleiding.

De doelgroep heeft maatwerk nodig wat betreft zorg en begeleiding. Er is veel variatie in de benodigde intensiviteit en de mate van voorspelbaarheid is afhankelijk van de opvangsituatie en begeleidingsbehoefte van de subdoelgroep.

De doelgroep als geheel heeft behoefte aan maatwerk, dit houdt in dat de inzet van de begeleiding flexibel en eenvoudig op- en afgeschaald moet kunnen worden.

De opdrachtnemer dient te voorzien in 24/7 bereikbaarheids- en beschikbaarheidsdiensten voor cliënten en het aannemen van meldingen betreffende een acuut opvangvraagstuk.

M.b.t. de doelgroep zwerfjongeren in de leeftijd van 18 tot 27 jaar is als uitgangspunt 24-uurs begeleiding en het inregelen van slaapdiensten gewenst. Afhankelijk van de opvangsituatie, intensiteit en samenstelling van cliënten is aanpassing in aanwezigheid van medewerkers mogelijk.

9. Specifieke kwaliteitseisen aan de dienstverlening

Uit <https://vng.nl/sites/default/files/publicaties/2016/20160616-kwaliteitseisen-beschermde-wonen-en-maatschappelijke-opvang.pdf>

Basis kwaliteitseisen cliënt centraal

1. De cliënt wordt correct en respectvol bejegend door de aanbieder.
2. De aanbieder geeft de cliënt regie over zijn/ haar opvangtraject door minimaal:

- a. De cliënt te informeren over de ondersteuningsmogelijkheden (de organisatie toont aan hoe zij dit doet);
 - b. Te werken met ondersteuningsplannen waar met de cliënt overeenstemming over is bereikt;
 - c. De cliënt in staat te stellen het eigen ondersteuningsplan te beheren (de aanbieder toont aan hoe zij dit doet);
 - d. De vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt onderdeel uit te laten maken van het ondersteuningsplan. De invulling van de ondersteuning dient een bijdrage te leveren aan de vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt;
 - e. Structurele medezeggenschap en inspraak door cliënten mogelijk te maken (de organisatie toont aan hoe zij dit doet);
 - f. Cliënten bij de start en gedurende de looptijd van het opvangtraject te informeren over het recht op (onafhankelijke) cliënt ondersteuning (de organisatie toont aan hoe zij dit doet);
3. De aanbieder meet jaarlijks en daarnaast bij start en einde van een opvangtraject de individuele cliëntervaringen. De meting bevat alle facetten van de ondersteuning, inclusief gevoel van veiligheid, verblijfssituatie en ervaren regie en keuzevrijheid. De aanbieder voert aantoonbaar en in samenspraak met de cliëntenvertegenwoordigers verbeteringen door op basis van de uitkomsten van de meting.
4. Cliënten kiezen zelf hun vaste contactpersoon bij de aanbieder. Ook ervaringswerkers kunnen door de cliënt als vaste contactpersoon worden gekozen.
5. Bij aanmelding van een cliënt/cliëntensysteem voert de professional altijd een kindcheck uit, waarin de professional toetst:
- a. of er jeugdbeschermingsmaatregelen zijn
 - b. wat de gezagsverhoudingen binnen het gezin zijn
 - c. of er kinderen mee komen en of er kinderen niet mee komen
 - d. wat de veiligheidssituatie is van kinderen die niet meekomen
- De professional werkt conform de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' en doet melding bij Veilig Thuis als de situatie van wel en/of niet meegekomen kinderen (vermoedelijk) onveilig is.

Kwaliteitseisen passende en effectieve ondersteuning

1. De aanbieder werkt met bewezen effectieve interventies. Waarbij er ruimte is voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning (de organisatie toont aan welke methodes zij in welke gevallen gebruikt).
2. De aanbieder werkt met het gedachtegoed van 'herstel' in de ondersteuning en het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie, het behouden daarvan of vertragen van de achteruitgang daarin (de organisatie toont aan waar dit uit blijkt).
3. De aanbieder draagt aantoonbaar bij aan de doelen van de Wmo gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie doormiddel van zorginnovatie.
4. De ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers (betaald en onbetaald). De benodigde deskundigheid is vastgesteld per soort dienstverlening en/of ondersteuningsvorm. De aanbieder zoekt daarbij naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
5. De aanbieder levert integrale ondersteuning aan de cliënten. Alle leefgebieden, waaronder: wonen, werk, dagbesteding, inkomen, sociale en maatschappelijke participatie, psychische en fysieke gezondheid, leefstijl, hobby's, vrije tijd, het sociale netwerk, veiligheid en justitie worden ondersteund door de aanbieder. Met de cliënt zijn op alle voor hem/haar relevante

leefgebieden doelen bepaald en afspraken gemaakt. De doelen en afspraken zijn vastgelegd in het ondersteuningsplan.

De randvoorwaarden basis kwaliteitseisen

1. De aanbieder informeert op voor de cliënt toegankelijke wijze, de (potentiële) cliënt over de rechten en plichten van de cliënt, visie van de aanbieder(s) en het ondersteuningsaanbod. De aanbieder doet dit bij start en gedurende de looptijd van een opvangtraject.
2. De aanbieder heeft een cliëntenraad denkt mee en geeft advies bij organisatievraagstukken, waaronder beleid, kwaliteit en veiligheid.
3. De aanbieder heeft beleid over de inzet van personeel (inclusief vrijwilligers). Dit beleid omvat minimaal:
 - a. persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers
 - b. investeren in tevreden en gemotiveerde medewerkers, het meten van medewerkerstevredenheid en op basis daarvan verbeteringen doorvoeren
 - c. omgangsvormen, (goede) werkrelatie en arbeidsomstandigheden (een gezonde en veilige werkomgeving voor medewerkers)
 - d. deskundigheidsbevordering en aansturing van vrijwilligers
 - e. ziekteverzuim
 - f. bewust omgaan met verhouding vast en flexibel personeel
 - g. strategisch personeelsbeleid ten aanzien van de in-, door- en uitstroom van medewerkers
4. De aanbieder borgt de continuïteit in de ondersteuning van de cliënten.
5. De aanbieder heeft een werkend kwaliteitssysteem. Dit kwaliteitssysteem is ten alle tijden in te zien. De aanbieder heeft kwaliteitsbeleid of kwaliteitsplannen. Hierin staat met welke instrumenten de kwaliteit wordt getoetst. Op basis van de uitkomsten van de toetsen voert de aanbieder verbeteringen door.
6. De aanbieder werkt met een veiligheidsmanagementsysteem.
7. De aanbieder meldt iedere calamiteit en ieder ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, de cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen) aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar, conform calamiteitenprotocol van de gemeente.
8. De aanbieder meldt bij de gemeente lopend onderzoek door een gemeentebestuur, Justitie, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie van de Gezondheidszorg of de Inspectie SZW.
9. De aanbieder werkt intern en in de keten (andere betrokken professionele organisaties en het informeel netwerk van de cliënt) integraal samen. Zij doet dit door:
 - a. (warme) overdracht en gegevensuitwisseling (rekening houdend met wettelijke richtlijnen)
 - b. regie en coördinatie op ondersteuning
 - c. afstemming van activiteiten in de ondersteuning
 - d. op- en afschalen van ondersteuning
 - e. start van ondersteuning
 - f. beëindiging van ondersteuning
 - g. schorsen / opschorten van de ondersteuning
 - h. uitplaatsen van een cliënt naar een passende vorm van ondersteuning en huisvesting
 - i. afspraken over verantwoordelijkheden voor vervolfbegeleiding, ook bij uitplaatsing of opschorting
 - j. evalueren en verbeteren van ketensamenwerking

De onderwerpen a tot en met j worden onderzocht in de jaarlijkse enquête onder de ketenpartners over de ervaren samenwerking. Deze enquête wordt uitgevoerd door de aanbieder.

10. De aanbieder voert een deugdelijke administratie en goede registratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
11. De aanbieder geeft uitvoering aan relevante wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen.

Normenkader en handleiding keurmerk “Veiligheid in de vrouwenopvang”

<https://keurmerkfrauenopvang.nl/>

Daarnaast moet de opdrachtnemer kunnen aantonen dat verblijf en begeleiding:

- veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt is;
- afgestemd is op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- verstrekt is in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid
- voortvloeiend uit de professionele standaard;
- verstrekt is met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

10. tijdsvenster dienstverlening (dag, avond, nacht, weekend)

Zie ook punt H.

De dienstverlening is 24/7 bereikbaar en beschikbaar.

11. Eisen aan groepsverblijf /begeleiding; omvang groep

Uitgangspunten eisen aan (groeps-) verblijf maatschappelijke opvang voor alle genoemde doelgroepen zijn:

- Waar mogelijk kleinschalige opvang in de wijk in reguliere gezinswoningen.
- Cliënten beschikken over een eigen kamer met de benodigde basisvoorzieningen (bed en kledingkast) daarnaast moet de client ook in de gelegenheid worden gesteld zelf te koken (koelkast, kookgelegenheid).
- Begeleiding van de cliënten vindt plaats op de locatie waar de cliënt zich bevindt
- In situaties waar 24/7 toezicht op de doelgroep nodig is (opvangvoorziening) beschikt de client over een eigen kamer ingericht met de benodigde basisvoorzieningen (bed en kledingkast) daarnaast wordt de client ook in gelegenheid gesteld zelf te koken (koelkast, kookgelegenheid).
- Bij groepsopvang bijv. in het kader van de winteropvang, is de ruimte zo ingericht dat cliënten onderling een afstand van minimaal 1.5 meter kunnen aanhouden, gecompartmenteerd met behoud van zoveel als mogelijke privacy. Vrouwen en mannen worden apart opgevangen.
- Specifiek voor gezinnen in de opvang:
 - zowel binnen als buiten worden faciliteiten geboden waar kinderen kunnen bewegen, ontspannen, spelen en zich kunnen terugtrekken, passend bij hun leeftijd en emotionele ontwikkeling;
- Specifiek voor individuen en gezinnen die vanwege huiselijk geweld de thuissituatie moeten verlaten:

- Een afgeschermd en beveiligde locatie met toegangsbeleid en zicht op de aan- en afwezigheid van cliënten;
- zowel binnen als buiten worden faciliteiten geboden waar kinderen kunnen bewegen, ontspannen, spelen en zich kunnen terugtrekken, passend bij hun leeftijd en emotionele ontwikkeling.

8. Ontwikkelpotentieel

a) Huidige situatie (IST)

Hieronder volgt een omschrijving van de huidige situatie ten aanzien van maatschappelijke opvang in de drie subregio's: Midden-Limburg Oost (Roermond), Midden-Limburg West (Weert) en Noord-Limburg. We kennen verschillende vormen van opvang met verschillende benamingen.

Regio Midden-Limburg Oost (Roermond)

In deze regio zijn zowel de dag-, nacht- en 24/7- opvang als de crisisopvang op één locatie georganiseerd.

Voorzieningen Roermond	Aantal plaatsen	Aantal unieke cliënten 2019
Nachtopvang	12	162
Dagopvang		139
24/7 opvang	16	61
Crisisopvang	27	73
Calamiteitenbed	1	42
TOTAAL	56	

Facts doelgroep Dag- nacht- en vervolgoopvang

- Doelgroep dag- nacht- en 24/7 opvang zijn inwoners waar multi-complexe problematiek waaronder meestal ook problematische verslavings- en/of GGZ-problematiek voorliggend is.
- Gemiddelde trajectduur bij de dag- en nachtopvang is 5,5 maand.
- Gemiddelde trajectduur 24/7 opvang is 6 maanden.
- Het calamiteitenbed wordt ingezet bij een tijdelijke huisverbod of bij een politieverwijzing.

Facts Crisisopvang

- Doelgroep crisisopvang zijn inwoners (gezinnen en individuen) waar huisvestingsvraagstuk voorliggend is.
- In 2019 werden 11 minderjarige kinderen met (één van hun) ouders/verzorgers opgevangen op de crisisopvang.
- Gemiddelde trajectduur individuen is 5 maanden.
- Gemiddelde trajectduur gezinnen is 9 maanden.
- Gemiddelde verblijfsduur calamiteitenbed is 4 dagen.

Facts organisatie maatschappelijke opvang Regio Midden-Limburg Oost (Roermond)

- Inwoners melden zich direct bij de nachtopvang of nemen contact op met het intakebureau van de opvangorganisatie.

Regio Midden-Limburg West (Weert)

In Weert is in 2014 de centrale dag- en nachtopvang gesloten en is overgegaan op kleinschalige maatschappelijke opvang, gedecentraliseerd in huizen in de wijk.

Er zijn twee vormen van opvang:

- bed-voor-de-nacht (bed-bad-brood, betrokkene heeft toegang tot de opvangkamer van 20:00 tot 8:00 uur)
- trajectbed (24/7 toegang tot de opvangkamer, met trajectbegeleiding).

In 2018 is een gezinshuis opgestart, waar 2 trajectbedden zijn gerealiseerd.

Het calamiteitenbed voor politieverwijzing voor het overbruggen van de nacht is bij een Beschermd Wonen aanbieder ondergebracht.

Voorzieningen Weert	Aantal beschikbare MO-plaatsen	Aantal unieke cliënten 2019
Bed-voor-de-nacht	6	
Trajectbed	9	
Gezinshuis	2	
Calamiteitenbed	1	
TOTAAL	18	53

Facts doelgroep opvang

- Er wordt geen onderscheid in doelgroepen en in soorten opvang, met uitzondering van gezinnen. Er wordt gekeken hoe betrokkene 'matcht' met de andere 'huisgenoten'.
- Gezinsopvang is vergelijkbaar aan de werkwijze trajectbed echter er wordt ook nauw samengewerkt met het CJG en altijd een melding gedaan Veilig Thuis.

Facts organisatie opvang

- Aanmelding via het Meldpunt bij een Wmo-voorziening / inloop.
- Intakegesprek door opvangorganisatie echter zoveel mogelijk in aanwezigheid van een klantregisseur P-wet gemeente en/of een ervaringsdeskundige van de Wmo-voorziening / inloop.
- Om instroom in de opvang te voorkomen wordt waar mogelijk ingezet op "grijs wonen".
- In de tweewekelijkse Werkgroep Wonen worden alle daklozen die in opvang zijn en potentiële daklozen die in beeld zijn besproken. Ook worden mensen die uitgestroomd zijn nog enige tijd gevolgd.
- De Wmo-voorziening / inloop heeft een belangrijk rol in de opvang: begeleiding bed-voor-de-nacht, ontmoetingsplek en aanmeldingspunt.

Regio Noord-Limburg

In Noord-Limburg is in 2018 met het sluiten van de dag- en nachtopvang een start gemaakt met het realiseren van kleinschalige opvang in de regio. MO 2.0. (Potentieel) dakloze inwoners worden zoveel mogelijk in de eigen gemeente opgevangen, bij voorkeur bij familie of vrienden (grijs wonen). Als dit niet kan worden mensen op een bed met toezicht of in een trajectwoning geplaatst. De begeleiding is gericht op zelfstandig wonen, eventueel met begeleiding.

Voorzieningen Venlo	Aantal beschikbare MO-plaatsen	Aantal unieke cliënten 2019
Extra opvang t.g.v corona	18	-
Trajectbed	15 (5 trajectwoningen)	61
Bed met toezicht	5	20
Briefadres		80
Crisisopvang	20	79
Calamiteitenbed	3	
Jongerenopvang	7	20
TOTAAL	68	

Facts doelgroep trajectbedden en bedden met toezicht

- In 2019 werden in totaal 101 cliënten begeleid en of opgevangen binnen MO 2.0.
- Gemiddelde trajectduur 14 weken.
- De bedden met toezicht betreffen een combinatie van eerste opvang- en gedoogplekken.

Facts doelgroep crisisopvang

- 79 cliënten vonden in 2019 opvang binnen de crisisopvang hiervan waren 29 personen jonger dan 19 jaar
- Gemiddelde verblijfsduur bedroeg 88 dagen.

Facts doelgroep jongerenopvang

- In 2019 verbleven 38 Jongeren in de leeftijd van 19 tot en met 23 jaar in de maatschappelijke opvang dit is 19% van het totaal.
Daarnaast vonden 20 jongeren een plek in de zwerfjongerenopvang die zich voornamelijk richt op jongeren met LVB problematiek.

Bankslapers, dak- en thuisloze jongeren die rondzwerven onder kennissen, familie en vrienden, zijn landelijk gezien slecht in beeld te brengen. Ook in onze regio bestaat hier nog geen duidelijk beeld bij.

Facts organisatie opvang

- Aanmelding voor de opvang telefonisch via het centrale meldpunt van de opvangorganisatie of door gebruik te maken van het daklozenspreekuur van de gemeente Venlo.
- Medewerkers van de opvangorganisatie en het team dak- en thuislozen van de gemeente Venlo onderzoeken samen een casus gericht op het bieden van passende opvang en begeleiding.

Winteropvang

Voor de winteropvang is een regionale procedure ingesteld. We kennen de kouderegeling bij een gevoelstemperatuur van -10 of lager. In deze situatie worden daklozen via een noodbevel actief van straat gehaald omdat buiten overnachten bij deze temperatuur tot gezondheidsschade kan leiden. Daarnaast bestaat er een die geldt zodra het de verwachting is dat de gevoelstemperatuur drie dagen achtereen -3 of kouder is. Als de winterregeling of kouderegeling inwerking treedt wordt iedereen opgevangen, ongeacht verblijfsrecht.

Winteropvang	Huidige capaciteit
Venlo	30
Roermond	10
Weert	flexibel

Facts doelgroep winteropvang

- De winteropvang is voor iedereen toegankelijk. Dus ook voor mensen die regulier geen gebruik kunnen maken van Wmo-voorzieningen (vnl. arbeidsmigranten) en inwoners die vanwege een sanctie geen gebruik mogen maken van de maatschappelijke opvang.

Facts organisatie winteropvang

- Locaties winteropvang zijn in Roermond en Venlo. In Weert wordt historisch gezien weinig gebruik gemaakt van de winteropvang. Als er mensen gebruik willen maken kunnen zij terecht bij de reguliere opvang (via het calamiteitenbed wordt hierin voorzien).
- In Venlo is geen structurele locatie voor de winteropvang beschikbaar. Het voornemen is dit zo snel mogelijk in te regelen. Vooral nog is de afspraak gemaakt dat de opvangorganisatie zorg draagt voor het bieden van de opvang, de gemeente Venlo voor de locatie.

Dagopvang

Vanwege de omvorming van de maatschappelijke opvang naar kleinschalige 24/7 opvang is de behoefte aan en inrichting van de dagopvang veranderd. Dagopvang vindt veelal geïntegreerd plaats binnen voorzieningen voor inloop GGZ en de fysieke meldpunten voor dak- thuislozen.

Briefadressen

Wij zien een briefadres als een eerste stap in het herstel van dak – en thuisloosheid, met een briefadres zijn noodzakelijke voorzieningen ook bereikbaar voor de doelgroep. Door het afgeven van een briefadres kan verblijf in de maatschappelijke opvang voorkomen worden. Als het voor mensen mogelijk is binnen het eigen netwerk te verblijven dan maken we daar onder voorwaarden en met goede afspraken gebruik van. (grijs wonen).

Een briefadres is altijd tijdelijk. Mensen met een briefadres ontvangen begeleiding gericht op duurzaam herstel en zelfstandigheid.

	Aantal briefadressen 1 ^e halfjaar 2019
Noord-Limburg	142
Midden-Limburg Oost	(onbekend)
Midden-Limburg West	15

Slachtoffers huiselijk geweld

Jaar	Organisatie	Uit regio	Elders	Totaal excl. kinderen	Totaal incl. kinderen
2017	Aanbieder A	28	13	41	78
2018	Aanbieder A	22	11	33	n.b.
2019	Aanbieder A	n.b	n.b	52	104

2020	Aanbieder B en C	17	-	17	35
------	------------------	----	---	----	----

Facts doelgroep opvang slachtoffers van huiselijk geweld

- De doelgroep van de opvang slachtoffers van huiselijk geweld zijn vrouwen met eventueel kinderen. De aanleiding is in de meeste gevallen huiselijk geweld, echter slachtoffers van mensenhandel kunnen ook terecht bij de opvang van slachtoffers van huiselijk geweld.

Facts organisatie opvang slachtoffers van huiselijk geweld

- Tot en met 2019 was de opvang van slachtoffers van huiselijk geweld (vrouwenopvang) ondergebracht bij aanbieder A. Een aanbesteding met als doel om vanaf 2020 de opvang van slachtoffers van huiselijk anders in te richten heeft niet tot een gunning kunnen leiden. Daarom zijn tijdelijk afspraken voor het opvangen van slachtoffers van huiselijk geweld uit de regio Noord- en Midden-Limburg met aanbieder B en aanbieder C gemaakt.

b) Stip op de horizon, de toekomstige situatie

De maatschappelijke opvang is een beleidsgebied dat de laatste jaren ook landelijk steeds meer in de aandacht staat. Dat komt niet alleen door de bekendmaking van de cijfers met betrekking tot de groei van het aantal dak- en thuislozen, maar ook omdat we steeds meer zicht hebben gekregen op de lange termijn-effecten van voorgaand beleid.

Corona bracht een (noodzakelijke) versnelling op gang om tot omvorming van de maatschappelijke opvang te komen en het afbouwen van de slaapzalen. De opvang vindt op vele plekken al steeds meer individueel en 24/7 plaats.

Onze huidige stip op de horizon is een maatschappelijke opvang die zodanig ingebed is in het sociaal domein dat mensen, die er op enig moment gebruik van moeten maken, zich ook in die tijdelijke situatie thuis kunnen voelen. Waarbij niemand tegen zijn wil op straat slaapt en iedereen die dat nodig heeft zo goed en zo snel als mogelijk de juiste ondersteuning ontvangt.

Dit zal u ook duidelijk geworden zijn na lezing van onze opdracht.

Er is blijvend aandacht nodig om mechanismen die maken dat dak- en thuislozen te maken krijgen met vormen van sociale-uitsluiting tegen te gaan. Gebruikmaken van kleinschalige opvangvormen, midden in de samenleving passen daarbij.

Oog voor het individu en de verschillen tussen de doelgroepen die gebruik maken van de maatschappelijke opvang vraagt om steeds meer vormen van maatwerk en variatie in woonoplossingen.

We zetten in op één combinatie van aanbieders die de doelgroepen zoals beschreven kan bedienen. Door te kiezen voor één combinatie van aanbieders zetten we in op volledige ontschotting van het beleidsveld maatschappelijke opvang en is er een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de opvang en begeleiding van de doelgroepen.

We willen nog meer inzetten op preventie en daarbij gebruik maken van de beste methoden om mensen tijdig te bereiken en daarbij dak- en thuisloosheid te voorkomen. We zien daarbij ook de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen.

De verdere stip op de horizon wordt nog uitgewerkt in de herijking van de regiovisie. Om te komen

tot de herijkte visie worden in de loop van 2021 verschillende gespreksrondes en interactieve (digitale) bijeenkomsten gepland waarbij we in gesprek gaan met diverse stakeholders.

De herijkte regiovisie zal begin 2022 zijn vastgesteld.

Ons doel is om in gezamenlijkheid toe te werken naar een toekomstbestendige opvang. Dat zal niet in één keer voltooid zijn, onze ambities zullen we ook lopende de opdracht concreet vormgeven in ontwikkeldoelen passend bij de dan geldende situatie.

c) Ontwikeldoelen, en wanneer gerealiseerd?

Eind 2022 dient opdrachtnemer het volgende te realiseren:

- in de hele regio Noord- en Midden-Limburg kleinschalige maatschappelijke opvang wordt geboden zo dichtbij als mogelijk bij het (eventuele) netwerk van de inwoner c.q. daar waar de kans op herstel van de inwoner het grootste is;
- hij binnen het concept van de kleinschalige opvang maatwerk levert voor de verschillende gebruikers van de maatschappelijke opvang.

Eind 2023 dient opdrachtnemer het volgende te realiseren:

- a) de focus wordt verlegd van focus op het 'puur' opvangen van inwoners naar het toeleiden van inwoners naar een volgende, duurzame, stap in hun herstel;
- b) de maatschappelijke opvang transformeert van laatste schakel in de keten naar een voorziening midden in de samenleving;
- c) ervaringsdeskundigheid, zoals bedoeld in de door de gemeente medio 2022 op te stellen kaders op dit gebied (regiovisie), een groter onderdeel gaat uitmaken van de ondersteuning binnen het complete proces van maatschappelijke opvang (preventie instroom, opvang, duurzame uitstroom). De aanbieder dient concreet te beschrijven op welke wijze hij ervaringsdeskundigheid inzet bij deze opdracht.
- d) De opdrachtnemer ook aantoonbaar gebruik maakt van concept positieve gezondheid in de begeleiding van de cliënt.
- e) De ambulante begeleiding van slachtoffers van huiselijk geweld moet op termijn onderdeel gaan vormen van de begeleiding individueel (bgi) en worden ingebed in de lokale sociale basisvoorzieningen. Vanwege lopende opdrachten en lopende aanbestedingen is hier niet direct een moment waarop dit gerealiseerd zou moeten zijn aan te koppelen.

9. Leveranciersmanagement

- a. Contractmanagement van de MGR stuurt op de opdracht en contractafspraken, lokaal kan gestuurd worden op de uitvoering. De opdrachtnemer geeft ruimte voor lokale wensen over inbedding van de opvang. Hierover worden per gemeente afspraken gemaakt. Er wordt een ambtelijke werkgroep ingericht met een vertegenwoordiging van de centrumgemeente, MGR, de regiogemeenten Noord- en Midden-Limburg en de opdrachtnemers waarbij 4x per jaar wordt overlegd om inhoudelijk het proces te monitoren en af te stemmen (=accountgesprek).
- b. De opdrachtnemer regisseert en koppelt de behaalde resultaten op de gestelde doelstellingen terug in de accountgesprekken. Hiervoor wordt een rapportage opgeleverd waar onder andere de KPI's in benoemd worden. De opdrachtnemer reageert pro-actief op trends en ontwikkelingen

en past haar dienstverlening aan op de wensen en behoeften in de diverse gemeenten. Dit gebeurt in afstemming met de betreffende gemeente(n).

- c. Partnerschap. Met het contract- en leveranciers management streven een langjarige transparante samenwerking na. Daarin zijn de gemeenten verantwoordelijk voor het “wat” in de contracten en de leveranciers voor het “hoe”. Transparantie ontstaat doordat partijen tijdens intensieve en frequente gesprekken met elkaar bevindingen uitwisselen en er samen wordt gestuurd op de KPI's en prestatieafspraken. De te bereiken doelen op het niveau van zorg en organisatieniveau zijn duidelijk. Partijen hebben begrip voor elkaars opgave en kunnen zich daarin zodanig verplaatsen dat er ook begrip ontstaat voor elkaars (eventueel) divergerende belangen. De term partnerschap wordt zo al werkende weg verder ingevuld.
- d. Realisatie maatschappelijke doelen. In onze contracten streven we in de samenwerking in de ketens zorg, veiligheid wonen en het voorliggend veld naar gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de realisatie van maatschappelijke doelen. Het streven is optimale meerwaarde te bieden aan deze maatschappelijke doelen.
- e. De begrippen partnerschap en realisatie van maatschappelijke doelen zullen meer geconcretiseerd worden zodat zij in 2022 een gespreksonderwerp worden in het contractmanagement en de rollen opdrachtgever en –nemer hierop afgestemd kunnen worden
- f. Leveringsplicht. De gecontracteerde partijen hebben (gezamenlijk) een leveringsplicht in alle gemeenten waarvoor de MGR de contracten sluit.

10. Toegangsmanagement

Wie kiest en bepaalt de operationele toewijzing?

Hoe krijg ik het geregeld?

Door de geografische indeling van de regio zijn verspreide fysieke aanmeldpunten noodzakelijk voor een klantvriendelijke aanpak.

Binnen de sub-regio's maatschappelijke opvang bestaan er in Weert, Roermond en Venlo al laagdrempelige meldpunten voor dak- en thuislozen.

Deze fysieke meldpunten herbergen daarnaast een scala aan activiteiten gericht op de ondersteuning van kwetsbare inwoners.

Afgezien van deze fysieke meldpunten, waar expertise op het gebied van dak- thuisloosheid samenkomt, is er in alle gemeenten in meerdere of mindere mate sprake van ondersteuning van kwetsbare inwoners die hulp nodig hebben om dak- en thuisloosheid te voorkomen. Dit betekent dat de opdrachtnemer in principe iedere gemeente in de regio ondersteunt bij een lokale melding van (dreigende) dak- en thuisloosheid.

Onderzoek maatwerk

Het bieden van maatwerk start zodra iemand zich meldt voor toegang tot MO.

Vanaf het eerste moment na melding start het onderzoek door de opdrachtnemer en gemeente en de inwoner naar de best passende zorg en ondersteuning. Integraal, dus in nauwe samenwerking tussen WMO, P-wet en opdrachtnemer.

Dit hoeft niet altijd, automatisch, tot een verblijf in een MO voorziening te leiden.

Ook ná de eerste acute opvang kunnen nog alternatieven worden onderzocht

Ondersteuningsplan

Het proces van aanmelding tot toegang tot de maatschappelijke opvang wordt in alle gevallen afgerond met een ondersteuningsplan voor de inwoner.

Vanuit het uitgangspunt dat dit integraal is vormgegeven zijn hierbij logischerwijs altijd ten minste de aanbieder, gemeente en client zelf bij betrokken.

11. Bedrijfsvoering en inrichting administratieve proces;

a) Inrichting monitoring prestaties

De aanbieder monitort op basis relatie met ingerichte monitor VWS. Per kwartaal aanleveren.

Monitoring van de maatschappelijke opvang heeft tot doel de effecten van het beleid en de aanpak van dak- en thuisloosheid te volgen en in te spelen op trends en ontwikkelingen. Hierbij komen de volgende hoofdonderwerpen en minimaal de genoemde punten aan bod.

1. Voorkomen van dakloosheid

- basis persoonlijke kenmerken bij melding (leeftijd, man/vrouw, gemeente van melding, gemeente van herkomst)
- persoonlijke kenmerken bij instroom c.q. start begeleiding (ook bij vermoeden van) ; LVB, verslaving, psychiatrische problematiek, anders.
- aantal mensen dat zich binnen 3 maanden na een huisuitzetting meldt en in die periode dakloos was.
- aantal ex-gedetineerden dat zich binnen 3 maanden na beëindiging detentie meldt en in die periode dakloos was.
- aantal mensen dat zich binnen 3 maanden meldt na ontslag uit een zorginstelling en in die periode dakloos was.
- oorzaken van instroom anders dan huisuitzetting, uitstroom detentie en uitstroom zorginstelling.

2. Bieden van passende zorg en ondersteuning

- aantal buitenslapers (rechthebbend)
- datum eerste melding dak- thuisloosheid
- startdatum individuele begeleiding.
- (Na ontvangst briefadres, in afwachting van een woon of opvangplek.)
- einddatum individuele begeleiding
- startdatum acute / crisis c.q. eerste noodopvang
- einddatum acute / crisis c.q. eerste noodopvang
- startdatum opvang binnen een traject
- einddatum opvang binnen een traject
- type vervolgplek na opvangtraject
- deelname aan zinvolle dagbesteding tijdens opvangtraject
- beoordeling ketensamenwerking volwassenen.
- beoordeling ketensamenwerking jongeren

3. Verminderen terugval en uitval

- Indien een persoon zich na 4 maanden (melding => 4 maanden) en binnen 2 jaar (melding =< 2 jaar) na uitstroom nogmaals meldt, wordt dit gezien als een terugval.
- inzet ervaringsdeskundige buddy
- reden uitstroom opvangtraject.

4. Verbeteren uitstroom.

- type vervolgplek na een opvangtraject
- prestatieafspraken met woningbouw corporaties

Het Ministerie van VWS werkt momenteel samen met KPMG aan het vormgeven van een landelijke monitor. Centrumgemeenten kunnen inloggen op een speciaal hiervoor ingerichte site waar ze toegang hebben tot een dashboard met de opgehaalde gegevens. De door VWS gevraagde gegevens, of indicatoren, zijn verwerkt in bovenstaande opsomming. Opdrachtnemer wordt gevraagd om zich in te spannen te voldoen aan de aanlevering van de monitoring gegevens zoals opgevraagd door VWS.

Ook de gemeenten leveren data aan voor de monitor. Dit betreffen de volgende punten:

- Schuldhulptrajecten
- inzet ervaringsdeskundigheid
- ambitie extra woonplekken
- realisatie extra woonplekken
- verdeling van gerealiseerde woonplekken naar leeftijd > 27 en < 27
- prestatie afspraken met woco;
- hoeveel extra woonplekken zijn gerealiseerd door afspraken met woco
- prestatie afspraken met woco specifiek bedoeld voor de doelgroep dak- thuislozen

5. Monitoring slachtoffers huiselijk geweld

De gegevens met betrekking tot de ondersteuning en opvang van slachtoffers huiselijk geweld worden in een separate monitor opgenomen. Momenteel is nog onduidelijk of VWS ook hiervoor een landelijke monitor in ontwikkeling neemt. De wijze van monitoring voor deze doelgroep wordt in overleg met de aanbieder vormgegeven.

b) Wie en hoe (meetinstrument) rapporteert en wanneer en frequentie

Het meetinstrument voor de monitoring bestaat uit een door de opdrachtnemer in te richten clientvolgsysteem. Waarbij de opdrachtnemer bij de inrichting rekening houdt met tenminste bovenstaande monitoringspunten.

De rapportages bevatten “beeld en geluid” zodat opdrachtnemer en opdrachtgever gezamenlijk tot een duiding van de opgeleverde data kunnen komen.

De opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal.

De monitor van VWS verlangt aanlevering van opgevraagde gegevens in een door KPMG verstrekt Excelbestand. Naar verwachting 2 keer per jaar.

c) Consequenties: boetes, bonus, malus

Voor het beoordelen van de geleverde prestatie gedurende de looptijd van de aanbesteding wordt gebruik gemaakt van de volgende onderdelen uit de gemaakte contractafspraken:

1. Realisatie van de transitie en het ingediende implementatieplan,
2. De scores op en de beheersing van de gevraagde KPI's en kwaliteit van de opvang
3. behaalde resultaten conform het plan van aanpak op de realisatie van ontwikkeldoelen.

Fase 1: Vanaf moment van definitieve gunning tot en met het eerste jaar van het contract zal worden beoordeeld of inschrijver voldaan heeft aan de afspraken uit het implementatieplan.

In het eerste jaar wordt het monitoren van de KPI's en de ontwikkeldoelstellingen ingeregeld en wordt gestart met periodieke rapportages.

Fase 2: Vanaf het tweede contractjaar worden de gevraagde scores op de gecontracteerde KPI's behaald.

Fase 3: Aan het einde van het derde contractjaar zijn de resultaten op de ontwikkeldoelstellingen uit het plan van aanpak gerealiseerd.

Bonus: Indien fases 1, 2 en 3 goed zijn afgerond en de gevraagde resultaten zijn aantoonbaar met bewijsmateriaal behaald is er aan één voorwaarde voldaan voor een eventuele verlenging, maar geen garantie, aangezien meer factoren meespelen voor een contractverlenging.

Malus: Opdrachtnemer dient een SMART verbeterplan in bij elke fase als de gevraagde resultaten niet zijn behaald.

12. Kwantitatieve gegevens

Volume/omvang

Disclaimer: NB. Deze kwantitatieve gegevens zijn puur indicatief en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.

Bij het bepalen van de omvang van de opdracht en het bijbehorende maximale budget, is van het volgende volume uitgegaan:

- Circa 140-145 opvangplekken voor dak- en thuislozen
- Circa 12 opvangplaatsen slachtoffers van huiselijk geweld intramuraal
- Circa 40 trajecten opvang slachtoffers van huiselijk geweld ambulante

Dit is bij benadering het aantal plekken op jaarbasis, plekken worden meerdere keren bezet op jaarbasis.

Dit is exclusief:

- Circa 45 deelnemers voor de winteropvang
- Circa 140 briefadressen i.c.m. grijs wonen

Bovenstaande aantallen zijn een inschatting van opdrachtgever om het benodigde budget te kunnen bepalen. U dient bovenstaande aantal niet te lezen als zijnde de te realiseren opdracht in het licht van deze aanbesteding. Het geeft richting, maar het is aan de opdrachtnemer om duidelijk te maken hoe hij invulling gaat geven aan de opdracht.

In de monitor dakloosheid van het ministerie van VWS zijn de aantallen daklozen terug te vinden voor de regio Noord- en Midden-Limburg. Deze monitor is ook de uitgangssituatie voor het bepalen van een eventuele toename of afname van de problematiek.

13. Kernpunten uit overheidsbeleid

De basis voor het werken met kwetsbare burgers en de beleidsmatige basis voor het regionale beleid treft u aan onder nummer 4. Hieronder vindt u de belangrijkste documentatie en de kernpunten van

het overheidsbeleid.

Van beschermd wonen naar een beschermd thuis

<https://vng.nl/publicaties/van-beschermd-wonen-naar-een-beschermd-thuis-rapport-cie-dannenberg>

Beleidsdoelen vanuit de Brede Aanpak dak- en thuisloosheid (VWS, 2020)

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/06/03/kamerbrief-over-een-thuis-een-toekomst-de-aanpak-van-dak-en-thuisloosheid>

Iedereen onder een dak; website gelanceerd in navolging van de Brede Aanpak dak- en thuisloosheid

<https://www.iedereenondereendak.nl/aanpak-dakloosheid/vernieuwing-in-de-opvang>

Raad Volksgezondheid en Samenleving (RVS) Herstel begint met een huis

<https://www.raadrvs.nl/documenten/publicaties/2020/04/21/herstel-begint-met-een-huis---dakloosheid-voorkomen-en-verminderen>

Taskforce Wonen en Zorg.

<https://www.taskforcewonzorg.nl/>

Actieprogramma dak- en thuisloze jongeren.

<https://www.16-27.nl/wonen/actieprogramma-dak-en-thuisloze-jongeren>

Kom uit je Schuld, Actie plan Brede Schuldenaanpak

<https://www.komuitjeschuld.nl/voor-professionals/samenwerkingsverbanden>

Normenkader en handleiding keurmerk “Veiligheid in de vrouwenopvang”

<https://keurmerkfrauenopvang.nl/>

Eindrapportage Lenferink over kinderen in de maatschappelijke – en vrouwenopvang

https://vng.nl/sites/default/files/eindrapportage-lenferink_kinderen_in_de_opvang.pdf

Eerst samenwerken voor veiligheid, dan samenwerken voor risicogestuurde zorg

https://vng.nl/files/vng/201605_visiedocument_gefaseerde_ketensamenwerkingvogtlander_van_arum_0.pdf

14. Wet- en regelgeving

Welke wet en regelgeving moet in acht worden genomen?

De Wmo 2015 en lokale verordeningen voortkomend uit de Wmo

15. Continu leren en innovatie

Het inhoudelijk doel van de opdracht is maximale kwaliteit van de prestatie c.q. dienstverlening voor de bewoners/burgers/cliëntdoelgroepen, maximaal gunstige maatschappelijke effecten bereiken, tegen optimale ketenkosten voor opdrachtgever en andere stakeholders in de zorg c.q. ondersteuning/begeleidingsketen. En dit gedurende de gehele contractlooptijd. In het prestatiedenken wordt hierbij onderscheid gemaakt in het zgn. wat en hoe.

De algemeen erkende noodzakelijke realisatie van de transformatie (is de andere manier van organiseren, denken en werken) in het sociale domein maakt als kernbeding onderdeel uit van deze opdracht. Hiervoor zijn (strategische) doelstellingen geformuleerd, ontwikkelpotentieel gedefinieerd, sturingselementen beschreven in de aanbestedingstukken (leveranciersmanagement, contractvormen) en worden kritische prestatie-indicatoren, prestatiemeting & rapportages, ontwikkeldoelen beschreven. Dit zijn keuzes om de opdracht uit te laten voeren en hierdoor inhoudelijke doelstellingen, resultaten en effecten (op strategisch, tactisch en operationeel niveau) te bereiken.

Tevens is een kernbeding van de opdracht gedurende de hele looptijd doorontwikkeling van de gecontracteerde dienstverlening c.q. opdracht en 'continu leren' met gebruikmaking van een leercyclus, waarbij 'lessons learned' kunnen worden gebruikt voor aanscherpen en verbeteringen van de dienstverlening en eigen processen en de hieruit voortvloeiende wijzigingen in de overeenkomsten door te voeren. Wijzigingen of vernieuwingen van bijvoorbeeld (niet limitatieve opsomming) processen of inhoud efficiencyverbeteringen, gevolgen van wijziging in omvang van doelgroepen, wijziging ontwikkelpotentieel/ontwikkeldoelen, risicobeheersing, prestatiemeting en kritische prestatie indicatoren, leerpunten uit benchmarks, benutting van kansen, aanpassing van doelstellingen en resultaatgebieden, en innovatie zijn voorbeelden van continu leren. Wijzigingen in beleidsvoering door overheden maken hier ook onderdeel van uit.

Mocht het noodzakelijk zijn om de initiële opdracht te wijzigen op grond van de leercyclus [...], dan maken deze wijzigingen onderdeel uit van de opdracht

Opdrachtnemers hebben in het leerproces en belangrijke taak door mee te denken en om hierin flexibel en proactief mee om te gaan, want continu leren, verbetering en bijsturing vormt een belangrijk onderdeel van de opdracht en het partnership tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De omvang van de totaalopdracht, doelgroepen en resultaatgebieden wijzigen niet maar de route er naartoe kan aangepast worden aan de omstandigheden op dat moment als de dienstverlening hierdoor verbeterd. Hiervoor kan opdrachtgever ook zgn. overlegtafels initiëren, dat is een structuur waarin opdrachtnemers en gemeenten deelnemen en waarbij de gemeenten besluiten nemen over de uitgewerkte voorstellen door belanghebbenden tot innovatie en verbetering van de dienstverlening en verbeteringen en aanpassingen in de overeenkomsten. Opdrachtgever kan ook gebruik maken van benchmarking, dat is een manier om van elkaar of van de omgeving te leren.

----- Einde opdrachtoomschrijving -----