

Samenvatting Marktconsultatie

Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning (OCO)

13 Maart 2024

Op deze marktconsultatie hebben vijf aanbieders gereageerd. Hieronder staan de geaggregeerde antwoorden op de door ons gestelde vragen.

Vraag	Samenvatting
1. Wat is uw visie wat betreft OCO?	De organisaties zetten zich in voor het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning op het gebied van jeugdhulp, onderwijs, zorg, wonen, werk en inkomen. Ze richten zich op het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van individuen met een breed scala aan uitdagingen, zoals fysieke, mentale en sensorische beperkingen, chronische ziekten en psychische problemen. De ondersteuning is preventief, maar ook beschikbaar voor hen die al zorg ontvangen en duurt zo lang als nodig. Deze organisaties staan cliënten bij met informatie, advies en algemene ondersteuning, streven ernaar zorg toegankelijk te maken en helpen bij het maken van geïnformeerde keuzes in de complexe wereld van zorgdiensten. Ze werken samen met zorgorganisaties en gemeenten, en bieden naast lokale ook landelijke dekking met gespecialiseerde diensten. Hun doel is om de beste zorg en ondersteuning te bieden om zwaardere en onnodige zorg te voorkomen, terwijl ze ook een signalerende rol spelen bij het adresseren van knelpunten in de zorgsector.
2. Hoe groot is uw organisatie, en hoeveel medewerkers zijn OCO'er?	De aanbieders kennen verschillende groottes. Het verschilt van 4 tot 40 ondersteuners. Hierin is sprake van 2 kleine organisaties, 2 organisaties van gemiddelde grootte en 1 grote organisatie.
3. Waar zijn de vestigingen van uw organisatie?	De aanbieders verschillen van locaties. Desondanks heeft elke aanbieder een vestiging in de buurt of zijn zij gevestigd binnen de gemeente SWF.
4. Bent u ook zorgaanbieder, en zo ja wel aanbod biedt u?	1 aanbieder is ook jeugdzorgaanbieder.
5. Bent u ook gecontracteerd door zorgkantoren voor de levering van OCO?	1 aanbieder is niet gecontracteerd door een zorgkantoor, de overige aanbieders wel.

6. Is er sprake van marktdifferentiatie?	Antwoorden van partijen geven niet een volledig beeld over eventuele marktdifferentiatie. De antwoorden beschrijven een samenhangende dienstverlening van cliëntondersteuning door diverse organisaties die gespecialiseerde en regionaal betrokken ondersteuning bieden. Ze richten zich op het delen van kennis en het bieden van voorlichting, trainingen en workshops, met een sterke nadruk op leren en ontwikkelen. De organisaties hebben uitgebreide netwerken en samenwerkingsverbanden binnen hun regio's en zijn betrokken bij landelijke projecten om gespecialiseerde ondersteuning te bieden. Ze werken domein overstijgend en streven ernaar een integrale service te bieden zonder wachtlijst, waarbij ze gebruikmaken van hun diepgaande kennis van de sociale kaart en mantelzorgspecialisten inzetten om alle vragen rondom cliëntondersteuning te adresseren.
7. Is er sprake van regionale spreiding/werkgebieden van aanbieders?	De spreiding is per aanbieder verschillend. Elke aanbieder is wel bereid om in het gehele gebied van SWF werkzaam te zijn.
8. Wat is een gangbaar tarief voor deze dienst?	Deze informatie wordt als bedrijfsgevoelig beschouwd en wordt niet gedeeld. Wel vermelden wij dat er vanuit de antwoorden een maximum prijs is bepaald voor de aanbesteding, Dit is terug te vinden in het aanbestedingsdocument. Er zijn vragen en opmerkingen gemaakt over wat er tot het tarief behoort, zoals reistijden en voorlichtingsuren.
9. Hoeveel aanbieders zijn er momenteel voor het aanbod van OCO in de Friese regio?	Alle vijf bevroagde aanbieders worden hier genoemd.
10. Wat zijn de meest bekende partijen voor het aanbod van OCO?	Alle bevroagde aanbieders worden hier genoemd.
11. Zijn de voorwaarden die gesteld worden door de gemeente in het Programma van Eisen hanteerbaar?	De aanbieders zijn van mening dat de voorwaarden die gesteld worden door de gemeente in het meegeleverde concept Programma van Eisen grotendeels hanteerbaar zijn. Er zijn een aantal op- en aanmerkingen en adviezen over een aantal eisen geplaatst. Deze worden door de Gemeente meegenomen in de uitwerking van het definitieve Programma van eisen. Voorbeelden daarvan zijn onder meer de beroepsregistratie en inschrijving in het kwaliteitsregister, samenwerking met de gebiedsteams, haalbaarheid van diverse voorwaarden in relatie tot toepassing van de AVG.
12. Wat is een te adviseren looptijd/contractduur van de overeenkomst en waarom?	Alle aanbieders zijn voor een contractduur van meerdere jaren. Aanbieders geven aan bij voorkeur geen herhalende uitgebreide inschrijving te willen doen.
13. Kan de organisatie dienstverlening bieden voor/door de gehele gemeente?	Alle aanbieders kunnen hun dienstverlening door de gehele gemeente aanbieden.

14. Aan welke wet en regelgeving dienen organisaties die OCO aanbieden en hun medewerkers te voldoen?	Alle aanbieders beschikken over actuele en grondige kennis van wet- en regelgeving in het Sociaal Domein, waaronder de Jeugdwet, WMO, Participatiewet, AVG, Zvw en Wlz, en zijn goed ingevoerd in de relevante beleidsterreinen en procedures. De organisaties houden zich aan de algemene regels en wetgeving, zoals het Burgerlijk Wetboek en de AVG, en volgen de geldende cao's. Alle medewerkers van de aanbieders zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en houden zich aan vastgestelde gedrags- en beroepsregels. Klachten- en privacyreglementen zijn openbaar en toegankelijk op hun websites. Bovendien zijn ze ingeschreven bij relevante registers zoals de Kamer van Koophandel en het Registerplein, en zijn ze lid van beroepsverenigingen zoals BCMB. De organisaties verzekeren dat hun cliëntondersteuners een HBO werk- en denkniveau hebben, regelmatig geschoold worden, en zich bezighouden met intervisie, reflectie en bijscholing. Dit zorgt ervoor dat de kwaliteit van de cliëntondersteuning hoog blijft en dat de dienstverlening aan cliënten voldoet aan de professionele standaarden.
15. Zijn de te stellen geschiktheidseisen en kwaliteitseisen reëel?	Alle aanbieders vinden de te stellen geschiktheidseisen en kwaliteitseisen reëel. Een enkele aanbieder heeft een opmerking dat de eisen misschien nog wel wat scherper mogen worden geformuleerd.
16. Wat zijn disproportionele eisen die vooral niet gesteld moeten worden?	De aanbieders volgen de voorwaarden van hun beroepscode en competentieprofiel en vinden bepaalde externe eisen buiten deze kaders disproportioneel. Er is een uitdaging met betrekking tot de financiering van zorgaanvragen vanuit de Wlz; zorgkantoren hebben aangegeven deze niet te zullen bekostigen. De organisaties ervaren dat de tijd besteed aan hulpvragen varieert, met een gemiddelde inzet van 8 tot 10 uur per traject. Dit wordt disproportioneel gevonden i.v.m. met een lage maximale inzet per hulpvraag. Verwijzing naar gebiedsteams is een stap voor cliënten die nog niet eerder zorg hebben ontvangen, terwijl veel vragen die door de organisaties worden opgepakt nooit bij deze teams terechtkomen. Bovendien worden er zorgen geuit over aanbestedingsprocessen die alleen op de laagste uurprijs focussen, waarbij het niet toegestaan is om indirecte uren of reiskosten te declareren. Dit brengt operationele uitdagingen met zich mee. Het handmatig registreren van cliëntnummers op facturen wordt ook genoemd als een inefficiënte taak die extra tijd en coördinatie vergt.

17. Welke kwalitatieve gunningsfactoren kunnen onderscheidend zijn?	Aanbieders geven aan dat kwalitatieve onderscheidende factoren de goed ontwikkelde kennis van de sociale kaart en de sterke samenwerkingsverbanden met een breed netwerk van zorgprofessionals en gerelateerde organisaties omvat. Mogelijk aanbieden van WLZ ondersteuning. De organisaties benadrukken de waarde van medewerkers met relevante HBO opleidingen en professionele registraties, die getraind zijn in specifieke zorgwetgeving en psychiatrie. De nadruk ligt ook op de mogelijkheid om gespecialiseerde ondersteuning te bieden zonder wachtlijsten. Er wordt waarde gehecht aan de naleving van relevante CAO's, het bezit van kwaliteitskeurmerken zoals ISO of HKZ, en het bieden van regelmatig momenten voor casuïstiek en intervisie. De organisaties hebben ook een regionale focus, waarbij personeel lokaal gevestigd is en in staat is om in de lokale taal te communiceren, wat bijdraagt aan een persoonlijke en rechtstreekse benadering van cliëntondersteuning.
18. Wat is een passende verhouding voor gunning op prijs en kwaliteit?	Aanbieders geven aan dat er voornamelijk de nadruk gelegd zou moeten worden op kwaliteit. Hierin is het wel belangrijk dat de te leveren ondersteuning bij alle aanbieders goed vergelijkbaar en geborgd moet zijn. Concurrentie op prijs is moeizaam vanwege de CAO verplichtingen, waardoor de prijzen weinig onderscheidend zullen zijn. Verder geven aanbieders aan dat voor de te leveren kwaliteit het belangrijk is dat in het uurtarief ook gedacht wordt aan de communicatie, presentatie, intervisie, reistijd, voorlichting, rapportages en het geven van beleidsinput.
19. Is toepassing van een bandbreedte nuttig en wenselijk? (Maximale en minimale prijzen)	Meeste aanbieders vinden een bandbreedte niet nuttig en niet wenselijk. Eén aanbieder ziet het wel als nuttig als een partij werkt met een vastgestelde CAO.
20. Welke methode van indexering voor de tarieven is bruikbaar?	De aanbieders onderschrijven meerdere manieren van indexering. Deze zijn hieronder opgesomd: - Indexatie op basis van OVA systematiek - Indexatie op basis van de zorgverzekeraars - Indexatie op basis van het CBS-prijsindexcijfer - Indexatie op basis van CAO stijging
21. Welke rol ziet u voor een aanbieder in het communiceren naar burgers wat betreft de aanwezigheid van deze dienst?	De aanbieders benadrukken het belang van vindbaarheid via het internet, inclusief specifieke websites en gemeentelijke platforms, en wijzen op de ondersteuning die gemeenten bieden door burgers te informeren via hun communicatiekanalen. De inzet is gericht op het maximaliseren van de bekendheid van cliëntondersteuning om ervoor te zorgen dat burgers weten waar en hoe ze toegang kunnen krijgen tot deze diensten. Zij hebben het over verschillende middelen namelijk: social media en websites van Ocodenktmee.nl en BCMB.nl

22. Wat zijn realistische afspraken over het actief meewerken aan de bekendheid van OCO?	Aanbieders willen actief samenwerken om de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) te vergroten door middel van netwerken, voorlichting, en aanwezigheid in diverse media. Aanbieders benadrukken het belang van het informeren van professionals en de gemeenschap over OCO-diensten en zorgen voor een sterke online aanwezigheid. Door samenwerking binnen de sector en het delen van expertise, streven ze ernaar om de toegevoegde waarde van OCO te demonstreren en de diensten toegankelijk en zichtbaar te maken voor wie ondersteuning nodig heeft.
23. Moet er wel of niet worden meegedaan met ocodektmee.nl, wat is uw visie?	De aanbieders hebben unaniem een positieve houding ten opzichte van de deelname aan het platform ocodektmee.nl. Het wordt geprezen voor het bieden van een duidelijk overzicht van beschikbare onafhankelijke cliëntondersteuners (OCO) en het verlagen van de drempel voor cliënten om ondersteuning te zoeken. De aanbieders erkennen dat het platform bijdraagt aan de keuzevrijheid van inwoners door het vereenvoudigen van de toegang tot informatie en OCO's. Terwijl enkele aanbieders voorzichtig zijn om deelname als verplicht te stellen, zien ze het nut van het platform in en erkennen ze de waarde ervan, ook als middel om de zichtbaarheid van lokale OCO's binnen gemeenten te verhogen. Er wordt gesuggereerd dat gemeenten vergelijkbare informatie op hun eigen websites kunnen bieden om de vindbaarheid te verbeteren.
24. Wat heeft u van de gemeente nodig?	Aanbieders geven aan dat voor effectieve levering van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) door de gemeente een aantal zaken nodig zijn: – Een formeel contract voor de dienstverlening. – Integratie in gemeentelijke overlegstructuren en een duidelijke samenwerking. – Regelmatige evaluatie, en informele kennismakingen met veldmedewerkers worden gewaardeerd om de dienstverlening en de onderlinge afstemming te versterken. – Het belang van korte communicatielijnen, goed wederzijds begrip op uitvoeringsniveau, en het faciliteren van ontmoetingen tussen betrokkenen. – De noodzaak van een passend tarief dat dekking biedt voor bijkomende kosten zoals bijscholing, reistijd, en rapportagevoorbereiding. – Het betrekken bij en informeren over evenementen zoals zorgmarkten en voorlichtingssessies, evenals het hebben van een vaste contactpersoon voor belangrijke overlegmomenten, wordt ook als cruciaal beschouwd voor een goede samenwerking met de gemeente.

25. Welke afspraken wilt u maken wat betreft rapportages?	De aanbieders tonen een bereidheid om gezamenlijke afspraken te maken die voldoen aan de gestelde eisen van de gemeente. Dit omvat het leveren van een jaarrapportage met verplichte elementen en signaalrapportage; er worden wel variaties in frequentie van rapportages benoemd (halfjaarlijks). De partijen zijn het erover eens dat rapportages geanonimiseerd moeten zijn en dat evaluatie belangrijk is. Een jaarlijkse of halfjaarlijkse mondelinge evaluatie wordt gewaardeerd. Er is consensus over de noodzaak van doelmatigheid in registratie en rapportage, met een focus op het vermijden van overbodige administratie. Sommige partijen geven aan dat zij standaard een cumulatief cijfermatig overzicht bij hun facturen voegen en ook een overzicht op cliëntniveau kunnen bieden. Er wordt ook voorgesteld dat alle Friese gemeenten dezelfde registratiemethode hanteren, en sommige partijen benadrukken dat rapportages uit een centraal registratiesysteem gehaald kunnen worden.
26. Is het lidmaatschap van de beroepsvereniging BCMB nuttig / noodzakelijk?	De aanbieders zijn het er over eens dat het lidmaatschap van de beroepsvereniging BCMB zowel nuttig als noodzakelijk is. Het wordt gezien als een garantie voor kwaliteit en professionaliteit, aangezien het lidmaatschap vaak gepaard gaat met registratie bij een erkend register zoals Registerplein, wat essentieel is voor het behouden van professionele standaarden. De aanbieders benadrukken dat het lidmaatschap hen in staat stelt om de rol van onafhankelijke cliëntondersteuner actief uit te dragen en de beroepscode en het beroepsprofiel van de BCMB te volgen. De aanbieders waarderen ook de trainingen, bijscholingen, en verdiepende workshops die door de BCMB worden aangeboden, wat bijdraagt aan de ontwikkeling van vaardigheden en het bijhouden van kennis bij de medewerkers. De praktische ervaring en het delen van verhalen worden als waardevol beschouwd voor het geven van inzicht in het vak.
27. Wat zijn realistische afspraken over levertijden/wachttijden?	De aanbieders geven aan dat ze geen wachtlijst hanteren en streven naar een snelle reactie op contactverzoeken van inwoners, meestal binnen dezelfde of uiterlijk twee werkdagen. Bij spoedeisende gevallen wordt direct een afspraak gepland, terwijl voor minder urgente zaken binnen drie weken een afspraak wordt gemaakt, indien mogelijk eerder. De aanbieders benadrukken het belang van flexibiliteit en overleg met de aanvrager, waarbij het eerste telefonische contact binnen twee dagen plaatsvindt en het eerste bezoek idealiter binnen een week, tenzij de situatie een snellere reactie vereist. Langere wachtlijsten worden als onacceptabel beschouwd en de noodzaak van een grondige intake om de urgentie te beoordelen wordt cruciaal geacht. Bij langere wachttijden wordt voorgesteld de gemeente hiervan op de hoogte te stellen. Alle aanbieders zijn bereid om via verschillende communicatiemiddelen contact te leggen en onderstrepen het belang van snel en effectief reageren op meldingen om de service toegankelijk en responsief te houden.

28. Waaruit blijkt goede kwaliteit?	De aanbieders benadrukken dat goede kwaliteit van cliëntondersteuning (OCO) wordt gewaarborgd door lidmaatschap bij relevante beroepsverenigingen zoals de BCMB en registratie bij het Registerplein, wat de naleving van professionele ontwikkeling door bijscholing en intervisie verzekert. Kwaliteit komt ook tot uiting in de manier waarop cliënten benaderd worden: met respect, het gevoel gehoord en begrepen te worden, en duidelijke communicatie. Goede kwaliteit houdt ook in dat de cliënt tevreden is met de ontvangen ondersteuning en resultaten, en dat dit wordt ondersteund door evaluaties en cliëntervaringsonderzoek. Een effectieve samenwerking met de gemeente en andere aanbieders is essentieel om passende en realistische resultaten te bereiken. De aanbieders hechten waarde aan het delen van kennis en ervaringen binnen het team, wat bijdraagt aan een sterke samenwerkingsdynamiek. Het bezitten van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en een relevante opleiding wordt ook als cruciaal gezien, evenals het faciliteren van regelmatige intervisie en casuïstiekbesprekingen. Een goed toegankelijk klachtenreglement draagt eveneens bij aan de transparantie en bereikbaarheid van de kwaliteitsstandaarden.
--	--

29. Welke concrete Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) of Service Level Agreements (SLA's) wilt u afspreken?	De aanbieders geven aan dat zij belang hechten aan een aantal kernprestaties en -afspraken. Dit omvat een garantie op beschikbaarheid, waarbij geen wachtlijsten gehanteerd worden en een reactietijd van maximaal twee werkdagen. Kwaliteitsverbetering via cliëntfeedback na afloop van de ondersteuning, klanttevredenheidsonderzoeken en signalering van kwesties door evaluatieformulieren zijn ook belangrijk. Registratie van unieke cliënten, prestatiegegevens, kortdurende contacten en tijdsinvestering zijn essentieel, evenals het gebruik van een betrouwbaar Elektronisch Patiëntendossier (EPD) systeem voor gegevensbeheer. Klachtenafhandeling, het delen van kennis en leren binnen de organisatie worden ook als cruciaal beschouwd voor continue verbetering. Sommige aanbieders benadrukken dat een SLA mogelijk niet altijd van toepassing is, gezien de cliënt altijd de regie houdt en resultaten niet altijd te garanderen zijn. In plaats daarvan kan er gekeken worden naar de uitkomsten van een Cliënt Ervarings Onderzoek (CEO). Anderen suggereren flexibiliteit in de dienstverlening zonder een vaste urengrens per traject of met afspraken over gemiddeld aantal uren per traject, rekening houdend met eventuele nieuwe hulpvragen die kunnen ontstaan. Het is voor hen belangrijk dat eventuele overschrijdingen van de afgesproken uren in overleg met de gemeente worden afgestemd, zodat er indien nodig voor extra tijd toestemming kan worden verkregen. De algemene consensus is dat KPI's en SLA's dienen om de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening te waarborgen, terwijl tegelijkertijd wordt voldaan aan de behoeften van de cliënten en de eisen van de gemeente.
30. Welke afspraken en eisen zijn nuttig?	De aanbieders geven aan dat nuttige afspraken en eisen het volgende omvatten: – Duidelijkheid over tijdsinvestering en budgetplafonds. – Flexibiliteit in afspraken, afhankelijk van de specifieke opdracht. – Het voorkomen van wachtlijsten. – Zorgen voor een goede kennis van de sociale kaart en relevante wet- en regelgeving. – Onafhankelijkheid en objectiviteit van de Cliëntondersteuningsorganisaties (OCO's). – Registratie bij professionele registers zoals het Registerplein en de BCMB om de kwaliteit en verantwoordingsplicht te waarborgen. – Heldere afspraken over de frequentie en inhoud van rapportages en de procedures bij het signaleren van kwesties inclusief specifieke contactpunten binnen de gemeente. – Een sterke verbinding met de lokale gemeenschap en kennis van lokale netwerken en middelen zoals de Friese sociale kaart. Dergelijke afspraken en eisen zijn bedoeld om de kwaliteit, verantwoordelijkheid en effectiviteit van de dienstverlening te waarborgen.

31. Welke werkwijze wordt er normaliter gehanteerd wat betreft OCO? Wat is volgens u een wenselijke volgorde: eerst het gebiedsteam inschakelen of eerst OCO?	De aanbieders geven aan dat de werkwijze voor het inschakelen van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) versus het gebiedsteam afhangt van de specifieke situatie en behoeften van de cliënt. Er is geen vaste volgorde; sommige cliënten kunnen eerst contact opnemen met het gebiedsteam, terwijl anderen mogelijk direct OCO nodig hebben. De aanpak is flexibel en cliëntgericht, waarbij de OCO's soms de rol van regiocoördinator op zich nemen om te bepalen welke ondersteuning nodig is en wie deze het beste kan bieden. OCO's zijn bij wet vrij toegankelijk en bieden een andere functie dan het gebiedsteam. Het is belangrijk om helderheid te hebben over verantwoordelijkheden en te weten wanneer het gepast is om elkaar in te schakelen. Soms is de vraag van de cliënt niet direct gerelateerd aan de gemeente of het gebiedsteam, en in zulke gevallen kan de OCO onafhankelijk opereren. De aanbieders benadrukken dat de onafhankelijke positie van de OCO behouden moet blijven en dat het essentieel is om eerst de mogelijkheden van de cliënt en hun netwerk te verkennen. Als de cliënt al contact heeft gehad met het gebiedsteam, kan de OCO hiernaar verwijzen, of andersom, het gebiedsteam kan een OCO aanbevelen. De focus ligt op het ondersteunen van de cliënt zodat deze zo zelfstandig mogelijk verder kan, waarbij ondersteuning zo kort als mogelijk en zo lang als nodig is aangeboden wordt.
32. Wie bepaalt wat urgente/spoed vragen zijn? Wat is volgens u een passende definitie van "Spoed" vragen?	De aanbieders geven aan dat urgentie wordt bepaald in samenspraak met de cliënt en soms in overleg met het gebiedsteam, terwijl de uiteindelijke urgentie vaak door de gemeente wordt bepaald. Spoed wordt geïnterpreteerd als het zo snel mogelijk oppakken van een situatie, waarbij in sommige gevallen actie op dezelfde of de volgende dag vereist is. De aanbieders geven aan dat ze de flexibiliteit hebben om spoedvragen direct te beoordelen en te adresseren, met een streven om wachttijden te vermijden. Spoed kan persoonlijk variëren, maar wordt vaak gekoppeld aan situaties die directe aandacht behoeven, zoals medische hulp of wanneer iemand uit het ziekenhuis wordt ontslagen en ondersteuning nodig heeft. Een spoedvraag kan ook duiden op een situatie waar binnen een werkweek actie nodig is, bijvoorbeeld als er een belangrijk gesprek gepland staat of als er een crisis is die een onmiddellijke verandering in woon- of zorgsituatie vereist. De nadruk ligt op het snel koppelen van de inwoner aan een cliëntondersteuner en het voorkomen van verdere complicaties door proactief te handelen. De aanbieders erkennen de noodzaak van een snelle respons en zijn uitgerust om spoedvragen efficiënt en effectief aan te pakken.

33. Welke afspraken over proces en tarieven zijn nodig?	De aanbieders benadrukken het belang van duidelijkheid om vooraf afspraken te maken over de tarieven en geven aan dat er een voorkeur is voor een vast tarief. Sommige aanbieders noemen een jaarlijkse indexatie. De aanbieders willen het proces volgen zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Er wordt ook over tarief gesproken met inachtneming van de niet-cliëntgebonden uren zoals intervisie en afstemming, en de rapportagevereisten om de financiële haalbaarheid te waarborgen en een inschatting te kunnen maken van het verwachte aantal uren en of er een maximumbudget zal gelden. Het belang van een duidelijke factuureerprocedure en betalingstermijn wordt ook genoemd, evenals de behoefte aan gewenste rapportages. Bovendien wordt het nut van een contactpersoon voor bijvoorbeeld signalering en de behoefte aan regelmatige jaargesprekken genoemd. Dit alles wijst op een wens naar gestructureerde en voorspelbare afspraken die transparantie en haalbaarheid voor de aanbieders waarborgen.
34. Welke vraag had u verwacht en is niet gesteld?	De aanbieders geven aan dat er een aantal verwachte vragen niet zijn gesteld. Ze hadden verwacht dat er vragen zouden worden gesteld over: – De aanwezigheid van OCO's binnen de gemeente en de mogelijkheid om OCO's uit andere gebieden in te zetten indien nodig. – De kwaliteit van de samenwerking met andere aanbieders, met name in situaties van onderbezetting of hoge vraag, en de mogelijkheid voor collega-aanbieders om ondersteuningstrajecten over te nemen. – Strategieën om te voorkomen dat ondersteuningsvragen onnodig in wachtlijsten blijven hangen en het toewijzen van de juiste cliëntondersteuner voor elke situatie – Kwesties met betrekking tot mantelzorg, gespecialiseerde OCO-diensten, jeugd, participatie, armoede en inkomen. – De visie op de onafhankelijkheid van OCO en de manier waarop dit wordt gewaarborgd. – Voorbeelden van hoe andere gemeenten de OCO-functie inkopen en wat als goede praktijken wordt gezien – De gemiddelde tijdsbesteding per cliënt en hoe dit wordt beheerd. – De identiteit en missie van de Gemeente zelf; waar staan we voor en wat zijn onze kernwaarden. Deze vragen raken aan belangrijke aspecten van de dienstverlening en organisatie van OCO, zoals samenwerking, doeltreffendheid, onafhankelijkheid, en transparantie over de werkwijze en principes
35. Opmerkingen	Op een aantal details voor de administratieve afhandeling en monitoring en verantwoording zijn vragen gesteld en aanbevelingen gedaan, welke t.z.t. in gezamenlijk op te stellen werkafspraken worden besproken.