



Marktconsultatie

Onafhankelijke Cliëntondersteuning



Marktconsultatie

Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Datum: 14-4-2026
Ons kenmerk: 633915



Inhoud

1 Inleiding 4

1.1 Algemeen.....	4
1.2 Doelstelling marktconsultatie.....	4
1.3 Achtergrondinformatie.....	4

2 De marktconsultatie.....5

2.1 Uitnodiging.....	5
2.2 Vragen marktconsultatie.....	5
2.3 Planning.....	6

3 Administratieve voorwaarden.....7

3.1 Informatie-uitwisseling.....	7
3.2 Notulen7	
3.3 Kostenvergoeding.....	7
3.4 Voorbehouden.....	7
3.5 Intellectueel eigendom.....	7
3.6 Taal 7	
3.7 Rechten.....	7
3.8 Vertrouwelijkheid.....	8

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de leidraad met betrekking tot de marktconsultatie voor de aanbesteding Onafhankelijke Cliëntondersteuning ten behoeve van de gemeente Venlo.

Deze marktverkenning is via TenderNed openbaar kenbaar gemaakt. Belangstellenden krijgen de mogelijkheid om deel te nemen aan deze verkenning. In dit document vindt u informatie over de achtergrond, de doelstelling, openstaande vragen en de administratieve voorwaarden.

1.2 Doelstelling marktconsultatie

Deze marktconsultatie betreft een consultatie met de markt over ideeën en richting. We zijn uitdrukkelijk op zoek naar de dialoog met de markt, naar (praktijk)ervaringen en uw aanvullingen t.b.v. de uit te zetten opdracht. Kortom: de inzet is om een goed beeld te krijgen van wat er 'in de markt gebeurt en te koop is'.

De marktconsultatie dient uitdrukkelijk **niet** om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van mogelijke vervolgtrajecten. Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitdrukkelijk uitgesloten van deelname aan mogelijke vervolgprocessen, evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van of bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten. De marktconsultatie is voor alle deelnemers, evenals voor gemeente Venlo, geheel vrijblijvend.

1.3 Achtergrondinformatie

Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) biedt inwoners ondersteuning bij vragen over zorg, welzijn, wonen, inkomen en begeleiding. De cliëntondersteuner staat los van zorgaanbieders en gemeente, denkt mee, geeft informatie, helpt bij keuzes en ondersteunt bij gesprekken en procedures. OCO is er voor alle doelgroepen, van jong tot oud.

De gemeente hecht veel waarde aan het versterken van de Sociale Basis en aan goede samenwerking met informele en formele netwerken in de wijk. Cliëntondersteuning sluit hierop aan door inwoners te verbinden met lokale voorzieningen, vrijwilligersinitiatieven en professionele hulp, en zo eigen regie en participatie te versterken. Voor meer informatie over de Sociale basis zie de [website van Buurkracht Venlo](#).

Cliëntondersteuners hebben brede expertise, onder andere op het gebied van Wlz, LVB, GGZ, dakloosheid en verslavingszorg, en ondersteunen inwoners om passende ondersteuning te vinden binnen én buiten het zorgdomein.

2 De marktconsultatie

2.1 Uitnodiging

Deze marktconsultatie wordt via TenderNed voorgelegd aan meerdere marktpartijen. De marktpartijen kunnen vrijblijvend reageren door middel van het vraag- en antwoordformulier uit bijlage 1, via de berichtenmodule van TenderNed.

2.2 Vragen marktconsultatie

Gemeente Venlo heeft voor deze marktconsultatie de volgende vragen opgesteld voor de schriftelijke marktconsultatie:

1. Het beleid voor het sociaal domein van de gemeente Venlo is gericht op het organiseren van zoveel mogelijk ondersteuning in de Sociale Basis, en is bestuurlijk vastgesteld: Fier op Venlo. (Zie bijlage 2 Fier op Venlo Beleidskader Maatschappelijk Domein). De gemeente Venlo heeft de opdracht voor de Sociale Basis verleend aan Buurkracht Venlo en Impact 077. Inwoners kunnen zich voor veel ondersteuning bij deze partijen melden. Daarom vragen we van aanbieders die de functie van Onafhankelijke Clientondersteuning uitvoeren samenwerking met en uitgebreide kennis van de lokale Sociale Basis. Ook vragen we van OCO-aanbieders om een concrete bijdrage te leveren aan het versterken van de Sociale Basis. Hoe ziet u uw eigen positie ten opzichte van de Sociale Basis en hoe denkt u een bijdrage te leveren aan de Sociale Basis? Wat vindt u onze denkrichting?
2. In het kader van deze marktconsultatie horen wij graag hoe uw organisatie invulling geeft aan begeleiding en ondersteuning van verschillende doelgroepen, zoals LVB, NAH, ASS, psychiatrische problematiek, verslaving, dakloosheid en chronische ziekte. Welke kennis en expertise acht u hierbij relevant en welke rol kan uw organisatie hierin spelen?
3. De Sociale Wijkteams in de gemeente Venlo maken in het keukentafelgesprek gebruik van de aanpak Positieve Gezondheid. In hoeverre bent u hiermee bekend en past u dit al toe? En zo ja hoe past u dit toe?
4. De OCO-aanbieder heeft een rol in het bevorderen van een integrale ondersteuning van inwoners, waarbij verschillende domeinen en wettelijke kaders samenkomen (bijv. ondersteuning, schulden, opvoeding, wonen). Hoe kan de OCO-aanbieder volgens u bijdragen aan een samenhangende en domeinoverstijgende aanpak, zodat inwoners niet te maken krijgen met ondersteuning die onvoldoende op elkaar is afgestemd?
5. Van de OCO-aanbieder in de gemeente Venlo wordt specifieke kennis van de Wlz verwacht om in geval er sprake is van Wlz-zorg de juiste expertise in te zetten. Hoe geeft u als OCO-aanbieder hieraan invulling? Welke kwaliteitsstandaarden hanteert u met betrekking tot opleiding, registratie en deskundigheid?
6. Wanneer een inwoner zich bij uw organisatie meldt voor OCO heeft de gemeente Venlo het voornemen dat u binnen twee werkdagen contact opneemt met de inwoner

en binnen zeven werkdagen een afspraak inplant indien nodig. Zijn deze gestelde termijnen reëel? Zo niet, kunt u aangeven welke termijn realistischer en haalbaar is? Welke eisen kan de gemeente Venlo daarbij stellen?

7. Niet alle inwoners van de gemeente Venlo zijn bekend met OCO. Hoe geeft u vorm aan de toegankelijkheid van OCO?
8. OCO-trajecten zijn over het algemeen kortdurend. Het kan echter voorkomen dat er sprake is van ingewikkelde casuïstiek waardoor een traject lang duurt. Hoeveel tijd neemt een gemiddeld traject volgens u in beslag?
Heeft u een systematiek voor het inschalen van de zwaarte en de duur van verschillende trajecten?
Hoe schaaft u af of zorgt u voor een redelijke trajectduur bij ingewikkelde casuïstiek?
Wat zijn volgens u de gemiddelde kosten per traject?
9. Wanneer is de opdracht voor u aantrekkelijk om in te schrijven? Wat moet er minimaal in de opdracht zitten?
10. Welke tips en/of aandachtspunten wilt u de gemeente Venlo meegeven ter voorbereiding op de aanbesteding?

2.3 Planning

De indicatieve planning voor de marktconsultatie:

Activiteit	Datum
Publiceren marktconsultatiedocument op TenderNed	14-4-2026
Deadline indienen van antwoorden op de gestelde vragen	11-5-2026 9.00 uur
Publicatie verslag marktconsultatie (in hoofdlijnen) via TenderNed	Week 23

Tabel 1 Planning

3 Administratieve voorwaarden

3.1 Informatie-uitwisseling

De gemeente Venlo hanteert één toegewezen contactpersoon voor alle communicatie gedurende deze marktconsultatie. De contactpersoon zal het proces verzorgen en als enig aanspreekpunt fungeren voor de marktpartijen. Correspondentie in het kader van deze marktconsultatie dient als volgt te geschieden:

Contactpersoon

Naam: Rio Peters-Troquay
Telefoonnummer: 06-38330110
E-mailadres: inkoop@venlo.nl

3.2 Notulen

Van de ingediende antwoorden en eventuele gesprekken worden notulen gemaakt. Deze notulen worden vertrouwelijk gedocumenteerd en zijn alleen voor intern gebruik. Daarnaast worden de notulen gebruikt voor het verder vormgeven van de eventuele aanbesteding.

3.3 Kostenvergoeding

De deelnemende marktpartijen kunnen geen aanspraak maken op enige vergoeding voor de gemaakte kosten vanwege deelname aan de marktverkenning.

3.4 Voorbehouden

Deze leidraad is samengesteld in het kader van de marktverkenning en kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op een aanbesteding. De gemeente Venlo behoudt zich het recht om de planning aan te passen en/of de marktconsultatie tijdelijk stil te leggen dan wel definitief te staken. Door deelname aan deze marktconsultatie (i.c. het indienen van het antwoordformulier) verklaart iedere deelnemende marktpartij zich akkoord met de administratieve voorwaarden zoals in deze leidraad opgenomen.

3.5 Intellectueel eigendom

Alle informatie die marktpartijen in het kader van deze marktconsultatie verstrekken, mag door Venlo zonder beperkingen worden gebruikt als input voor een mogelijke aanbesteding (in een vorm die niet herleidbaar is tot de marktpartijen en op een manier waardoor de eerlijke mededinging niet wordt geschaad).

3.6 Taal

De voertaal tijdens de marktconsultatie is Nederlands.

3.7 Rechten

Er kan geen enkel recht worden ontleend aan de informatie die wordt verstrekt in de context van deze marktconsultatie. De schriftelijke vragenronde moet gezien worden, als mogelijke input voor de toekomstige wijze van aanbesteden.

3.8 Vertrouwelijkheid

De antwoorden op de gestelde vragen en eventuele aanvullende vragen van marktpartijen worden vertrouwelijk behandeld. Gegeven antwoorden worden onder geen beding gedeeld met andere marktpartijen, behoudens het gestelde in paragraaf 3.5. Deze consultatie is enkel bedoeld om een mogelijke aanbesteding goed en met kansen voor iedere potentiële marktpartij te maken.

