



Programma van Eisen

Ten behoeve van de
Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)

Datum: 17 september 2026

Versie: 1.0

Programma van Eisen

Dit document betreft een overzicht van de door Aanbestedende dienst gestelde eisen ten aanzien van de aanbesteding het leveren van een onafhankelijk cliëntondersteuner, hierna te noemen OCO. Bij het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de onderstaande gestelde eisen en mag de Aanbestedende dienst ervan uitgaan dat Inschrijver kan voldoen aan elke afzonderlijke eis.

Let wel: het niet conformeren aan het Programma van Eisen, of het maken van een voorbehoud bij één of meerdere eisen zal leiden tot terzijdelegging van de Inschrijving.

Nummer	Omschrijving van de eis
1	De onafhankelijke cliëntondersteuner van Inschrijver (hierna te noemen OCO) is aantoonbaar opgeleid en vakkundig en ervaren op het uitvraaggebied gedurende de gehele contractperiode
2	De OCO moet in staat zijn de achterliggende factoren van kwetsbaarheid te herkennen, moet goed met de inwoner kunnen communiceren en een vertrouwensband kunnen opbouwen. Niet alleen rondom informatie, vraagverheldering en advies, maar ook bij kortdurende ondersteuning en bij klachten en bezwaren is expertise van de OCO van belang.
3	De OCO moet kennis hebben van de zorgaanbieders en de sociale basis van de gemeente Woerden om de inwoner te kunnen ondersteunen bij het vinden en toeleiden naar passende ondersteuning en zorg. Het gaat hierbij om het zelf vinden van een oplossing op eigen kracht tot aan het aanvragen van een WLZ-indicatie. Daarom is inhoudelijke kennis van de WLZ vereist.
4	De OCO heeft een servicegerichte en klantgerichte houding. Hij staat oprecht “naast” de inwoner waarbij er sprake is van een vertrouwensrelatie, persoonlijk contact en makkelijke toegankelijkheid, maar blijft altijd professioneel en onafhankelijk. De OCO werkt adviserend en dienstverlenend en is ondersteunend aan het vinden van de (eigen) oplossing van de inwoner. Hij/zij beschikt over de vaardigheden om de eigen kracht en het sociaal netwerk van mensen te versterken.
5	De OCO beschikt over kennis van de impact die een beperking kan hebben op het dagelijks functioneren. Hij of zij benadert de hulpvraag van inwoners integraal, met oog voor samenhang tussen verschillende levensgebieden. Indien nodig ondersteunt de OCO bij het verhelderen van de hulpvraag.
6	De OCO is zich bewust dat een passende oplossing niet per definitie inzet van professionele ondersteuning betekent. De OCO ondersteunt deze werkwijze en kan dit duidelijk overbrengen aan de inwoners. Hierbij werken zij vanuit het integrale kader positieve gezondheid.
7	De OCO is onafhankelijk en kosteloos toegankelijk voor iedere inwoner van de gemeente Woerden. Zij staan naast de inwoner en handelen in het belang van de inwoner. Onafhankelijk betekent voor de aanbestedende organisatie dat zij niet betrokken zijn bij toegangsbeslissingen tot zorg en/of ondersteuning in de gemeente Woerden en geen belang hebben ten aanzien van het leveren van verstrekte maatwerkvoorzieningen in het domein samenleving waarvoor de aanbestedende dienst overeenkomsten heeft afgesloten.
8	De inwoner moet erop kunnen vertrouwen dat de ondersteuning onafhankelijk is en het belang van de inwoner dient. De OCO mag om deze reden geen belangen hebben bij een toegangsbeslissing, of een relatie hebben met een zorgaanbieder. Daarnaast moeten zij integere personen zijn, waar de inwoner een vertrouwensband mee aan kan gaan. Ze hebben geheimhoudingsplicht met betrekking tot de cliëntgebonden informatie die zij hebben ontvangen ten behoeve van het bieden van ondersteuning.
9	Wanneer de inwoner twijfelt over de objectiviteit van de OCO, dan kan hij eenmalig een andere ondersteuner kiezen.
10	Indien er gegevens uitgewisseld dienen te worden tussen de organisatie en de gemeente Woerden, nemen partijen de relevante geldende wet- en regelgeving in acht. Dit betekent onder andere dat de inwoner toestemming voor het delen van zijn gegevens dient te geven.

11	De OCO handelt vanuit het perspectief van de inwoner en is in een positie om zodanig te kunnen handelen. Zij zijn ook niet werkzaam bij een instelling die (maatwerk) voorzieningen levert.
12	De inschrijver is in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag (VOG) voor de in te zetten OCO's voor de specifieke werkzaamheden. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden. Deze verklaring geldt voor iedere nieuwe startende cliëntondersteuner.

Nummer	Omschrijving van de eis
13	De OCO is een professional die ten minste beschikt over HBO werk- en denkniveau, alle relevante wet- en regelgeving in het sociaal domein.
14	Inwonersondersteuners beschikken over inhoudelijke en procedurele kennis van de Wmo, Wlz, Zvw, Jeugdwet en Participatiewet, het aanbod van zorgaanbieders in de regio en de sociale basis.
15	Opdrachtnemer stelt een vast aanspreekpunt aan voor de gemeente Woerden.
16	Om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, garandeert opdrachtnemer bij uitval direct (tijdelijke) adequate plaatsvervangende van de dienstverlener. Voor de (tijdelijke) vervanging van personeel worden door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht.
17	Opdrachtnemer zorgt voor (structurele) personeelsvervangende bij langdurige afwezigheid van de OCO.

Nummer	Omschrijving van de eis
18	Wanneer de inwoner zich onheus bejegend voelt in het contact met de gemeente, dan kan de OCO helpen bij het formuleren van een klacht. Wanneer de inwoner het niet eens is met een beslissing van de gemeente, dan kan deze ondersteunen in het formuleren van een bezwaarschrift. De inwoner wordt geïnformeerd over de klacht-, bezwaar- en beroepsprocedures. Daarnaast wordt de inwoner geïnformeerd over de positie die de hij heeft. De verschillende opties en mogelijkheden worden aan de inwoner voorgelegd en afgewogen.
19	De organisatie maakt haar klachtenregeling en het privacyreglement openbaar op de website.

Nummer	Omschrijving van de eis
20	De OCO is een laagdrempelige voorziening en is fysiek, digitaal en sociaal toegankelijk, fysiek en online goed vindbare en bereikbare voorziening voor alle inwoners van de gemeente Woerden. De OCO voert zijn werkzaamheden uit binnen gemeente Woerden. Het bezoeken van inwoners thuis behoort tot de mogelijkheden.
21	Wachttijden c.q. wachtlijsten worden (getracht te) voorkomen. Het aantal in te zetten OCO's moet daarom (flexibel) worden afgestemd op de doorlooptijden voor aanvragen. Indien er onverwacht toch wachtlijsten ontstaan dan is de Opdrachtnemer verantwoordelijk deze weg te werken. Opdrachtnemer rapporteert hierover uit eigen beweging richting Opdrachtgever.
23	De organisatie die de dienst biedt, zorgt voor continuïteit in de dienstverlening en heeft voldoende formatie met kennis en ervaring in dienst om de beschikbaarheid, de keuzevrijheid van de inwoner en bereikbaarheid (fysiek, per telefoon en per e-mail) te garanderen. Ook de afbakening wanneer de OCO iets niet meer oppakt is duidelijk en inzichtelijk gemaakt voor inwoners. De aanpak en werkwijze van de OCO is te vinden op de website van de organisatie. Deze informatie wordt ook beschikbaar gesteld op de site van de gemeente Woerden.
24	De gemeente Woerden is een grootschalige transformatie gestart. Een van de doelstellingen hierin is het oprichten van buurtteams binnen de gemeente Woerden. De ON neemt hier kennis van en staat open voor innovatie door deel te nemen aan mogelijke pilots en projecten aangedragen door de gemeente.
25	De gemeente Woerden baseert haar dienstverlening aan inwoners op de methodiek positieve gezondheid. Opdrachtnemer hanteert deze zelfde basis of is bereid trainingen rondom positieve gezondheid te volgen.

Nummer	Omschrijving van de eis
26	Opdrachtnemer stuurt uiterlijk op 31 mei een jaarverantwoording aan Opdrachtgever, ter inzage en verantwoording van de werkzaamheden van het voorgaande jaar. In deze jaarverantwoording zijn ten minste de volgende onderwerpen opgenomen: • Aantallen uitgesplitst naar woonkern, leeftijd, hoe hulpvraag is binnengekomen (inwoner zelf, netwerk of professional), de (aard van de) hulpvraag zelf • Clienttevredenheid • Effectiviteit van de inzet • Intensiteit van de ondersteuning • Doorlooptijd • Voorbeeld casuïstiek • Samenwerking met ketenpartners • Beschrijvingen van trends • Financiële component inclusief accountantsverklaring • Trends, ontwikkelingen, signalen Ondersteuning door inzet sociale basis versus professionele kracht
27	Incidenten en calamiteiten worden proactief en direct gemeld bij Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer ad hoc verantwoording geven over het incident of de calamiteit.

Nummer	Uitvoeringsvoorwaarden
28	Inschrijver dient 2% van de totale inschrijfsom te besteden aan SROI.
29	Opdrachtnemer stemt, conform bijlage 5 'Spelregels Social Return 2020', met de contactpersoon van Ferm Werk af op welke wijze invulling gegeven kan worden aan de SROI-verplichting.