



Marktconsultatie enquête cliënttevredenheid

Datum: 12-2-2018
Auteur: J.H. Andre de la Porte
Versie: 1.0
Kenmerk: AICT-2018-0004

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	3
1.1. Jeugdhulp vanaf 2018.....	3
1.2. Doel marktconsultatie	4
2. Huidige situatie.....	5
3. Gewenste situatie.....	5
3.1. Algemeen.....	5
3.2. Aspecten.....	6
3.2.1. Proces afnemen enquête	6
3.2.2. Voortgang volgen en bijsturen	6
3.2.3. Resultaten verzamelen en verwerken.....	6
3.2.4. Privacy	7
3.2.5. Doelgroepen	7
3.2.6. Versiebeheer	8
3.2.7. Overdragen van data	8
4. Oplossingsrichting	8
4.1. Wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten.....	8
5. Procedure marktconsultatie.....	8
5.1. Keuze voor soort marktconsultatie	8
5.2. Procedure marktconsultatie.....	9
5.3. Planning marktconsultatie	9
5.4. Overige randvoorwaarden	10
6. Vragen	10
6.1. Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK)	10
6.2. Schets van de oplossing.....	10
6.3. Kostenindicatie	10

1. Inleiding

1.1. Jeugdhulp vanaf 2018

Vanaf 1 januari 2018 is de werkwijze in de specialistische jeugdhulp in de regio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland verder vernieuwd. Hiermee willen de veertien samenwerkende gemeenten de effectiviteit in de jeugdhulp vergroten.

Vanaf 2018 is de regio resultaatgericht en domein-overstijgend gaan werken binnen de jeugdhulp, namelijk op basis van de ondersteuningsbehoefte van de jeugdige én het gezin, in plaats van op het aanbod van instellingen. De veertien gemeenten hebben daartoe de specialistische jeugdhulp gezamenlijk ingekocht voor 2018 en bewaken de resultaten. De jeugdige én het gezin krijgen de hulp die nodig is.

De vernieuwingen leiden tot een vereenvoudiging en verbeteringen voor zowel gezinnen, lokale teams en aanbieders:

- Eigen regie door ouders centraal, waar nodig met ondersteuning door het lokale team;
- Samenhangende hulp op alle leefdomen voor gezinnen die dat nodig hebben;
- Meer handelingsvrijheid voor de professionals;
- Een aanzienlijke verlichting van de administratieve last door te werken met vaste tarieven;
- Duidelijkheid over de rol en verantwoordelijkheid van professionals (hoofdaannemerschap);
- Een verantwoorde besteding van het budget;
- Meetbare resultaten en daarmee inzicht in kwaliteit van de jeugdhulp.

Het draagvlak hiervoor is bij gemeenten en aanbieders groot. Zij verwachten dat de hulp voor kinderen, jongeren en gezinnen er effectiever en beter betaalbaar van gaat worden.

Deze marktconsultatie richt zich op het laatste aspect van de vernieuwing, het meten van resultaten. De gemeenten verzamelen de resultaten van de behandeling om te beoordelen of jeugdhulpaanbieders effectief zijn geweest in hun begeleiding/behandeling van het gezin/jeugdige. Vervolgens zijn de gemeenten ook verantwoordelijk om samen met jeugdhulpaanbieders het jeugdhulpaanbod te verbeteren en evalueren.

Het meten van resultaten doen de gemeenten op verschillende niveaus:

1) De gemeenten bevragen de verwijzers, ouders en jeugdigen hoe zij het nieuwe stelsel ervaren en gaan hierover in gesprek.

2) De jeugdhulpaanbieder meet aan de hand van het behandelplan op drie aspecten, conform het model dat landelijk is ontwikkeld. De gemeenten gebruiken deze informatie bij de resultaatsturing en de prestatiedialoog met aanbieders. Dit zijn de volgende aspecten:

1. Doelrealisatie

Dit aspect bestaat uit vier sub-indicatoren:

- Probleemafname (hiervoor gebruiken aanbieders hun eigen meetsystematiek mits dit een gevalideerd systeem is)
- Is er een herhaald beroep op de hulpverlening gedaan na afsluiten van het traject? (dit wordt via het iJW berichtenverkeer verzameld)

- Zijn de doelen behaald? (dit wordt bij de cliënt via de CEM+ vragenlijst uitgevraagd en bij de aanbieder via de GAS score)
 - Kan de cliënt zonder hulp verder na afsluiten van het traject? (dit wordt bij de cliënt via de CEM+ vragenlijst uitgevraagd)
2. Cliënttevredenheid
De mate waarin de Cliënt tevreden is over de jeugdhulp is van groot belang. De jeugdhulpaanbieders hebben samen met de gemeenten een vragenlijst ontwikkeld (de zogenaamde CEM+ vragenlijst) die gebruikt gaat worden om de cliënttevredenheid te meten. In 2018 wordt deze vragenlijst door de jeugdhulpaanbieder bij de jeugdige afgenomen als de hulp is beëindigd of één keer per jaar als de hulp langdurig doorloopt. Deze gegevens worden verzameld en geanonimiseerd en door de gemeenten gebruikt om de werking van het jeugdhulp stelsel in de toekomst nog effectiever te maken.
3. Uitval
Uitval wordt geregistreerd door de jeugdhulpaanbieders. Zij doen dit via het berichtenverkeer. Deze gegevens worden door de backoffice van de gemeente geanonimiseerd, verwerkt en geanalyseerd.

De gegevens worden op verschillende manier verzameld:

- Via de CEM+ vragenlijst
- Via de GAS score
- Via het berichtenverkeer (iJW berichtenverkeer t.b.v. administratieve afhandeling van de zorg)

Deze marktconsultatie richt zich op het verzamelen van gegevens via de CEM+ vragenlijst bij jeugdhulpaanbieders.

1.2. Doel marktconsultatie

De CEM+ vragenlijst is door de gemeenten ontwikkeld en in een pilot met een 30 tal jeugdhulpaanbieders getest op inhoud. De vragenlijst richt zich op de tevredenheid van de cliënt over de behandeling die hem of haar is geboden en stelt een aantal vragen over het behalen van de doelen. Daarnaast bevat de vragenlijst ook vragen over de bredere cliëntervaring met betrekking tot bijvoorbeeld de toegang, eigen kracht en samenwerking tussen de ketenpartners.

Deze marktconsultatie is erop gericht om in gesprek met marktpartijen, jeugdhulpaanbieders en cliënten te verkennen op welke wijze deze vragenlijst bij de cliënten kan worden uitgezet zodat er een goede en bruikbare respons oplevert.

Gemeente Amsterdam benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de eventueel volgende aanbesteding.

In hoofdstuk 5 staat de procedure van de marktconsultatie omschreven.

2. Huidige situatie

Er is momenteel geen hulpmiddel of aanpak voor het uitvragen van de cliënttevredenheid in gebruik. De vragenlijst voor cliënttevredenheid wordt nu handmatig afgenomen en per brief verzonden door de gemeenten. Er is geen hulpmiddel/instrument om de cliënttevredenheid over het resultaat/nut van de jeugdhulp op te halen, dit is een nieuwe indicator.

3. Gewenste situatie

3.1. Algemeen

De 14 gemeenten in de regio Amsterdam Amstelland Zaanstreek Waterland hebben contracten afgesloten met een groot aantal jeugdhulpaanbieders voor het verzorgen van de jeugdhulp in de regio.

De regio is contractueel met de aanbieders overeengekomen dat de tevredenheid van de cliënten over de geboden hulp wordt gemeten. Hiertoe heeft de regio een vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is in een pilot bij een 30-tal aanbieders getest. De vragenlijst is bijgevoegd als bijlage 1. Deze vragenlijst is in het kader van deze marktconsultatie een gegeven.

De cliënttevredenheidsenquête is een belangrijke bron van informatie voor de regio. De gemeenten streven naar zo hoog mogelijke kwaliteit van de geleverde jeugdhulp. De tevredenheid van de cliënten is hierbij een belangrijke indicator. Er wordt veel waarde gehecht aan een hoge respons.

De regio wil in gesprek met een aantal experts om te onderzoeken op welke wijze de cliënttevredenheid het beste uitgevraagd kan worden. Om deze vraag te beantwoorden organiseert de gemeente Amsterdam deze marktconsultatie. Hierbij wordt een aantal marktpartijen met verschillende achtergronden benaderd om over dit vraagstuk mee te denken. Het is de bedoeling dat na deze marktconsultatie een aanbesteding volgt om de dienstverlening in te kopen. De marktconsultatie levert belangrijke input voor deze aanbesteding.

In de marktconsultatie zijn naast medewerkers van de regiogemeenten ook vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties en jeugdhulpaanbieders deelnemen.

Het doel van de marktconsultatie is niet (alleen) een ICT-oplossing voor een online enquête te vinden. De gemeente is op zoek naar een oplossing voor het gehele vraagstuk en staat open voor creatieve en vernieuwende ideeën. In de volgende paragrafen staan randvoorwaarden beschreven waaraan de oplossing moet voldoen. Deze randvoorwaarden zijn zo algemeen mogelijk beschreven.

De gemeente heeft hier een beschrijving opgenomen van de wijze waarop men het proces ziet voor het afnemen van de enquête. Dit proces is een leidraad, u mag hier vanaf wijken, zolang de doelstellingen van het onderzoek hiermee gediend zijn.

3.2. Aspecten

3.2.1. Proces afnemen enquête

De meting van de cliënttevredenheid kan op 3 verschillende momenten plaatsvinden:

- Tijdens het afronden van de behandeling
- Bij een duurzame behandeling (traject zonder einddatum) na een jaar
- Bij het afbreken van een behandeling

De gemeente wordt pas enige tijd na het afronden van een behandeling hiervan op de hoogte gesteld door de jeugdhulpaanbieder. De gemeente kan derhalve niet op het juiste moment de enquête aanbieden aan de cliënt. Bovendien heeft de gemeente in de meeste gevallen geen direct contact met de cliënt. Het voorstel is daarom om via de jeugdhulpaanbieder de enquête te laten afnemen.

Het afnemen van de enquête zal veelal door de jeugdhulpaanbieder worden geïnitieerd. Het is van belang dat de cliënt zich vrij voelt bij het invullen. De aanpak moet de beïnvloeding door de jeugdhulpaanbieder minimaliseren.

De extra werkzaamheden voor de jeugdhulpaanbieders om de enquête af te (laten) nemen moeten minimaal zijn. Ook moet er niet tot nauwelijks kennis van ICT voor benodigd zijn.

Houd verder rekening met de grote diversiteit aan gecontracteerde jeugdhulpaanbieders. Er zijn vrijgevestigde jeugdhulpaanbieders, die in hun eentje een praktijk hebben, groepspraktijken en grote instelling, vaak met meerdere vestigingen. De wijze waarop de ICT van de jeugdhulpaanbieder georganiseerd is verschilt hierdoor sterk per jeugdhulpaanbieder.

Grotere partijen maken vaak al gebruik van online enquêtes via een eigen systeem. De wens bestaat bij enkele van deze partijen om de enquête van de gemeente op te nemen in hun eigen systeem. Kleinere aanbieders maken vaak nog geen gebruik van eigen enquêtes (of doen het nog op papier). Deze aanbieders moeten met een oplossing die door gemeente wordt aan geboden kunnen werken.

3.2.2. Voortgang volgen en bijsturen

Niet alle enquêtes zullen direct ingevuld worden. Om de respons zo hoog mogelijk te maken moet het mogelijk zijn om reminders te sturen.

Creatieve oplossingen om de respons zo hoog mogelijk te maken worden op prijs gesteld.

3.2.3. Resultaten verzamelen en verwerken

Het is voor het duiden van de resultaten van de enquête van belang dat een aantal gegevens over de cliënt en de behandeling bekend is. De cliënt moet niet gevraagd worden om deze gegevens in te vullen en zal ook niet in alle gevallen de gegevens aan kunnen geven.

De gemeente weet welke cliënten bij welke aanbieders in behandeling zijn en welk product wordt geleverd. Dit is vastgelegd in een back-office systeem, het zogenaamde RAP (Regionaal Administratie Platform). Het RAP kan voor iedere cliënt waarvoor een enquête moet worden afgenomen een code aanmaken. Deze code moet vervolgens gekoppeld worden aan de enquête zodat bij het verwerken van de enquête de volgende gegevens gekoppeld kunnen worden:

- Jeugdhulpaanbieder

- Product
- Geslacht cliënt
- Leeftijd cliënt
- Postcode cliënt
- Duur traject

De resultaten van alle enquêtes moeten ter beschikking komen van de gemeente. De gemeente heeft een eigen afdeling waar de resultaten worden geanalyseerd en rapportages worden gemaakt.

De aanbieders waar de enquêtes zijn afgenomen zullen ook beschikking moeten krijgen over de data van de enquêtes van hun eigen cliënten.

3.2.4. Privacy

De oplossing moet voldoen aan de geldende privacywetgeving en de AVG die vanaf 25 mei 2018 geldt. Daarnaast moet de oplossing voldoende vertrouwen geven aan cliënten, ouders en jeugdhulpaanbieders dat de privacy en beveiliging goed geborgd is.

Voor de cliënt moet bij het invullen van de enquête duidelijk zijn dat de enquête door de gemeente wordt afgenomen.

Waar wettelijk nodig moeten de ouders toestemming geven dat de enquête bij het kind wordt afgenomen.

Het kan zijn dat de enquête wordt aangeboden via mail of SMS. De gemeente heeft geen contactgegevens van de ouders en/of de kinderen, de jeugdhulpaanbieder heeft dit wel. De toestemming voor het gebruik van deze gegevens voor dit doel moet geborgd zijn.

De rapportages zijn niet terug te voeren tot een individu. Het moet wel mogelijk zijn doorsnedes te maken naar diverse kenmerken van de cliënt zoals leeftijd, jeugdhulpaanbieder, ingezette jeugdhulp (product), postcode, etc. waarbij gegevens geaggregeerd worden getoond.

Cliënten kunnen aangeven dat ze kiezen voor de opt-out regeling. In dat geval mogen cliënten niet benaderd worden voor de cliënttevredenheidsmeting. De zorgaanbieder weet of de cliënt gebruik maakt van de opt-out regeling en moet er dus voor kiezen

3.2.5. Doelgroepen

Jeugdhulp wordt geboden aan een zeer diverse groep van jeugdigen tussen de 0 en 18 jaar. Het is van belang dat de wijze waarop de enquête wordt aangeboden toegespitst is op de doelgroep.

Een belangrijk onderscheid is te maken naar leeftijd. Dit onderscheid is wettelijk verankerd:

- 0-12 jaar: Alleen de ouders
- 12-16 jaar: Ouders en kinderen indien de ouders toestemming hebben gegeven
- 16-18 jaar: alleen kinderen

Een ander onderscheid is te maken naar het type cliënt:

- Laag verstandelijk gehandicapten (LVB)
- Ouders
- Jeugdigen

Daarnaast moet het mogelijk zijn de enquête in meerdere talen aan te bieden.

Het is mogelijk dat naar verloop van tijd nog meer type cliënten worden onderscheiden.

3.2.6. Versiebeheer

De vragenlijst zal naar verloop van tijd bijgesteld worden op basis van ervaringen of gewijzigde omstandigheden. Het beheer van versies van de enquêtes die via de grote en de kleinere zorgaanbieders worden afgenomen moet zo eenvoudig mogelijk zijn. Het moet in ieder geval duidelijk zijn van welke versie de resultaten afkomstig zijn zodat geen fouten gemaakt kunnen worden in de analyse.

3.2.7. Overdragen van data

Periodiek moet de data van de afgenomen enquêtes op een veilige wijze worden geleverd aan het de afdeling van de gemeente Amsterdam die voor de regio verantwoordelijk is voor rapportages en analyses. Een beveiligde overdracht via een end-point heeft de voorkeur.

De data van afgenomen enquêtes moet na een succesvolle overdracht verwijderd worden in het bronsysteem.

Analyse en rapportage van de data behoort niet tot de scope.

4. Oplossingsrichting

Mogelijk kunt u een sterker aanbod leveren door samen te werken met partners. We nodigen u uit om daarover na te denken en dit mee te nemen in uw reactie.

4.1. Wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten

Het systeem moet voldoen aan de volgende wet- en regelgeving, standaarden en uitgangspunten:

- De huidige geldende privacy wetgeving zoals de WBP en de AVG;
- Informatiebeveiliging van de gemeente Amsterdam (BIG);
- Code voor informatiebeveiliging/ NEN7510
- Privacy by design mogelijk maken;

5. Procedure marktconsultatie

5.1. Keuze voor soort marktconsultatie

De Gemeente Amsterdam kiest er voor om een zogenaamde open marktconsultatie te organiseren. Hierbij wordt de marktconsultatie openbaar op Tendered gepubliceerd en kunnen alle geïnteresseerde partijen reageren.

Op basis van de schriftelijke reacties selecteert de gemeente Amsterdam 3 tot 5 partijen waarvan de gemeente op basis van de schriftelijke reactie verwachten dat ze een belangrijke bijdrage kunnen leveren ten aanzien van het voorliggende vraagstuk om mee in gesprek te gaan

5.2. Procedure marktconsultatie

De procedure is als volgt:

1. Publiceren van de consultatie documenten op TenderNed vrijdag 9 februari 2018.
2. Marktpartijen kunnen schriftelijk vragen stellen via onderstaand e-mailadres tot uiterlijk **woensdag 21 februari 18:00 uur**.
3. De vragen worden zo snel mogelijk beantwoord en in ieder geval uiterlijk vrijdag 23 februari.
4. Op 2 Maart voor 18:00 moeten de reacties ingediend zijn op onderstaand e-mailadres.
5. Uiterlijk 9 maart neemt de Gemeente Amsterdam contact op met de partijen die geselecteerd zijn voor een mondelinge toelichting van hun voorstel.
6. Uiterlijk 14 Maart zullen de partijen die niet zijn geselecteerd hiervan in kennis worden gesteld
7. Op vrijdag 16 maart kunnen de geselecteerde partijen van hun oplossing presenteren. Dit kan middels een presentatie of een demonstratie, maar dit is niet noodzakelijk. Medewerkers van de gemeenten en jeugdhulpaanbieders hebben dan de mogelijkheid nadere vragen te stellen over de voorgestelde oplossing. De gesprekken zullen 1 op 1 zijn (bilateraal). Gemeente Amsterdam hecht er veel waarde aan dat de toelichting wordt gegeven door inhoudelijke specialisten.
8. De reacties op en de algehele resultaten van de marktconsultatie worden vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag. Dit marktconsultatieverslag zal verstuurd worden naar alle marktpartijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.

De publicatie van de aanvraag, antwoorden op vragen en publicatie van het verslag vindt plaats via TenderNed. Alle verdere communicatie vindt plaats via het volgende e-mail adres:

J.Andre.de.la.Porte@amsterdam.nl

5.3. Planning marktconsultatie

Activiteit	Planning
• Bekendmaking marktconsultatie:	9-2-2018
• Beantwoorden vragen van leveranciers	23-2-2018
• Sluitingsdatum indienen ingevulde vragenlijst	2-3-2018
• Bekendmaking geselecteerde leveranciers	9-3-2018
• Presentaties geselecteerde leveranciers	16-3-2018
• Publicatie marktconsultatieverslag (geabstraheerd en geanonimiseerd)	23-3-2018

De geselecteerde marktpartijen kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontleen.

Gemeente Amsterdam behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen of de marktconsultatie te staken.

5.4. Overige randvoorwaarden

De marktconsultatie dient als hulpmiddel voor de Gemeente Amsterdam bij het bepalen van de scope en het opstellen van een programma van eisen voor de mogelijke aanbesteding van de oplossing voor Cliënttevredenheidsmeting.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgactiviteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de Gemeente Amsterdam als voor de marktpartij.

De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten behoeve van een mogelijke aanbestedingsprocedure. Gemeente Amsterdam zal desgevraagd de door marktpartijen verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door Gemeente Amsterdam mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden en de vragen waarheidsgetrouw te hebben beantwoord.

6. Vragen

6.1. Algemene bedrijfsinformatie (VERTROUWELIJK)

1. Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:
 - a. Naam van de organisatie;
 - b. Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer);
 - c. Beschrijving van activiteiten;
 - d. Beschrijving van relevante ervaring;

6.2. Schets van de oplossing

Geef een schets van de aanpak die u voorstelt en geef daarbij aan op welke wijze u invulling geeft aan de kaders die in hoofdstuk 3 zijn beschreven.

Indien u een bredere oplossing kan bieden die antwoord geeft op de gehele vraag zoals beschreven in paragraaf 1.1 horen we graag van u hoe u hier antwoord aan kan geven.

6.3. Kostenindicatie

Geef een kostenindicatie aan van de geschetste oplossing.