

UITNODIGING MARKTCONSULTATIE

Uitbreiding Hulplijndiensten



Maart 2024

1 Opdracht

1.1 Aanleiding en doel

Wij werken in de hulplijn van 113 24/7, op dit moment met 60 fte in Amsterdam, 20 fte in Suriname op avond- en nachtdiensten. De hulpvraag groeit met 20% per jaar, we verwachten de komende jaren een groei van aantal benodigde medewerkers in de hulplijn met minimaal 10% per jaar, een stijging in de komende 4 jaar met tenminste 30 fte.

Een optie is om zelf uit te breiden. Een andere optie is om een partner te zoeken waar die groei van de hulplijn voor ons organiseert op locaties en onder aansturing van die partner.

Aanleiding voor het uitvoeren van deze marktconsultatie is het onderzoeken in de markt van inspirerende mogelijkheden die in kwaliteit, flexibiliteit en kosten een goed alternatief zijn voor eigen groei.

1.2 Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk wordt een introductie gegeven van het onderwerp van de marktconsultatie en de uitgangspunten. Vervolgens worden in hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3 de procedure beschreven en de voorwaarden nader toegelicht. Tot slot worden in hoofdstuk 4 de vragen van de marktconsultatie uiteengezet.

In bijlage A vindt u de flowchart met ons hoofd werkproces.

In bijlage B is een invulformulier voor de beantwoording van de vragen van de marktconsultatie toegevoegd.

1.3 Stichting 113 Zelfmoordpreventie

Voor informatie over 113 zie onze website: www.113.nl

1.4 De huidige situatie

De medewerkers in de hulplijn werken 24/7, op dit moment met 60 fte in Amsterdam Z.O. die dag-avond en nachtdiensten uitvoeren en 20 fte in Suriname op avond- en nachtdiensten. Per dag komen er gemiddeld 600 hulpvragen binnen, waarvan de helft chat en de andere helft telefoon. Telefoon wordt direct doorverbonden naar een hulpverlener, chat wordt eerst in centrale triage beoordeeld en dan toegewezen. 2 floormanagers coördineren per dienst het proces. Binnen de hulplijn werken junior en senior hulpverleners suicidepreventie. Daarnaast zijn er stagiaires en vrijwilligers werkzaam in de hulplijn. Daarnaast heeft 113 4 GZ-psychologen in dienst die trainingen geven, richtlijnen opstellen en de kwaliteit bewaken.

113 heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in het verbeteren van de kwaliteit en bereikbaarheid. Beiden zijn fors verbeterd, maar nog altijd niet optimaal. Het trainen en monitoren van hulpverleners is uitdagend en tijdrovend. De training ziet er momenteel zo uit:

- Driedaagse training gecombineerd met een e-learning en meerdere inwerkdiensten
- 1 keer per 2 (basis) tot 4 weken (gevorderd) werkbegeleiding van een vaste supervisor. Ook senior medewerkers krijgen over dus supervisie, zij het minder vaak.
- tijdens iedere dienst gevraagd en ongevraagd feedback van een floormanager
- 4 (basis) of 2 (gevorderd) keer per halfjaar een intervisie en trainingsbijeenkomst van een uur

Op verzoek sturen we u de volgende documenten toe:

- Een flowchart met hoofd werkproces
- Leerdoelen voor hulpverleners in de hulplijn

1.5 Scope van de mogelijke opdracht

- Opdrachtnemer bouwt samen met opdrachtgever een kwalitatief goede samenwerking op. Daarbij wordt gebruikt gemaakt van de chat & bel functionaliteit van 113, vindt kwaliteitscontrole plaats door (GZ psychologen van) 113, voert 113 initieel de trainingen en in een volgend stadium de train de trainer trainingen uit.
- Opdrachtnemer volgt de werkprotocollen van 113.
- Triage van binnenkomende calls naar 113, de partij voor avond- en nachtdiensten in Suriname en de partij voor uitbreiding hulplijn.
- De partij voor uitbreiding hulpdiensten biedt zowel dag, weekend, avond en nachtdiensten aan.
- Minimaal de helft van de medewerkers is hulverlener suicidepreventie en beschikt over een relevante (zorg- of hulpverleningsgerelateerde) bachelor. De overige medewerkers mogen junioren zijn en zitten minimaal in jaar 3 van een HBO/ Universitaire, zorg-gerelateerde opleiding. Zij moeten binnen twee jaar in het bezit zijn van minimaal een HBO diploma.
- Altijd 1 floormanager aanwezig
- Medewerkers zijn divers qua leeftijd en geslacht
- De medewerker beschikt vloeiend over de Nederlandse en Engelse taal, zowel in woord als geschrift.
- Organisatie moet gesitueerd zijn op een locatie waar voldoende toegang is om blijvend te voldoen aan het vereiste aanbod van instromende medewerkers op minimaal vergelijkbaar Nederlands HBO zorgopleidingsniveau met beheersing van de Nederlandse en Engelse taal. Bij voorkeur is dit in regio Amsterdam waar onze hoofdlocatie zit, om concurrentie op de arbeidsmarkt te voorkomen.
- Inwerken, toetsen en superviseren van de eigen medewerkers.
- (Bij)Scholen op gespreksvoeringstechnieken (Motiverende gespreksvoering en klinisch relevante thema's).
- Voldoende bezetting organiseren op de gevraagde onregelmatige uren. De volgende tijdvakken Nederlandse tijd:
 - 16:30 - 01:00
 - 18:30 - 03:00
 - 22:45 - 07:45
 - 16:30 - 03:00
 - 18:30 - 03:00
- Onderhouden van inhoudelijk en intercollegiaal contact met hulpverleners van 113 tijdens de dienst en waar nodig tussendoor.
- Voeren van hulpverleningsgesprekken middels Motiverende Gespreksvoering aan een diverse groep hulpvragers middels telefoon en chat gesprekken.
- Beknopte verslaglegging en registratie van gesprekken
- Gebruik maken van het systeem van 113, waarmee automatisch data worden verzameld voor wetenschappelijk onderzoek, training en kwaliteitscontrole.
- Signaleert trends in hulpvragen en verbeteringsmogelijkheden t.a.v. de uitvoering en/ of organisatie van de hulpverlening, doet verbetervoorstellen en levert een bijdrage aan de realisatie van verbeteringen. De organisatie levert elk kwartaal een rapportage met een kwalitatieve en kwantitatieve verbeterpunten aan de zijde van de eigen organisatie en aan de zijde van 113.
- Eisen gesteld aan de floormanager:

- Afgeronde HBO/WO-opleiding richting Psychologie, Pedagogiek, Social Work, Verpleegkunde, SPV of soortgelijk
- Een jaar ervaring in de lijn van 113 Zelfmoordpreventie als Hulpverlener
- Goed in Nederlandse taal en geschrift
- Verantwoordelijkheidsgevoel en betrouwbaar
- Hoog arbeidsethos en punctueel
- Zelfreflectie en behoefte tot eigen ontwikkeling
- Tactvol aanspreekpunt
- Stressbestendig, proactief en alert
- Laatste 2 jaar vrij van zelfmoordgedachten
- Flexibel inzetbaar 24/7 dagen in de week voor dag- en nachtdiensten

1.5 Omvang van de opdracht

Groei van 10 fte in de loop van 2024 naar 30 fte in de loop van 2027.

2 Procedure

2.1 Doel marktconsultatie

Wij werken in de hulplijn van 113 24/7, op dit moment met 60 fte in Amsterdam, 20 fte in Suriname op avond- en nachtdiensten. De hulpvraag groeit met 20% per jaar, we verwachten de komende jaren een groei van aantal benodigde medewerkers in de hulplijn met 10% per jaar, een stijging in de komende 4 jaar met 30 fte.

Een optie is om zelf uit te breiden. Een andere optie is om een partner te zoeken waar die groei van de hulplijn voor ons organiseert op locaties en onder aansturing van die partner.

Aanleiding voor het uitvoeren van deze marktconsultatie is het onderzoeken in de markt van inspirerende mogelijkheden die in kwaliteit, flexibiliteit en kosten een goed alternatief zijn voor eigen groei.

Op basis van de uitkomst van de marktconsultatie zullen we beslissen om deze vraag via een aanbesteding in de markt te zetten danwel om de uitbreiding zelf te organiseren en geen aanbesteding uit te zetten.

2.2 Informatie-uitwisseling

Alle communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie dient via de berichtmodule van TenderNed te geschieden onder vermelding van 'Marktconsultatie uitbreiding Hulplijndiensten – Stichting 113 Zelfmoordpreventie'. Alle communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie verloopt via de volgende contactpersoon:

Naam: Sjef Schmidt

Functie: Inkoopadviseur

Voor een eenduidige communicatie met de deelnemers wenst Stichting 113 Zelfmoordpreventie de communicatie met de deelnemers aan de marktconsultatie te laten verlopen via een vast contactpersoon. Naam, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon van de deelnemende marktpartij dient op het antwoordformulier (Bijlage A) vermeld te worden.

2.3 Procedure

2.3.1 Vorm en werkwijze

De marktconsultatie bestaat uit een schriftelijk deel en een selectief inventariserend werkbezoek:

- **Schriftelijk:**
Iedere deelnemende partij wordt gevraagd een aantal vragen te beantwoorden zoals opgenomen in hoofdstuk 4. U dient Bijlage A Antwoordformulier te gebruiken om op deze vragen te reageren. De beantwoording dient geanonimiseerd aangeleverd te worden. U wordt verzocht **uiterlijk 7 april om 10:00 uur** uw schriftelijke reactie via de berichtenmodule van TenderNed bij de contactpersoon van 113 aan te leveren.
- **Inventariserend werkbezoek: 113**
Uit de indieners selecteert 113 2 aanbieders voor een inventariserend werkbezoek bij de aanbieder op locatie. Aan de hand van de ingediende informatie bepaalt 113 bij welke 2 partijen een inventariserend werkbezoek gewenst is om een beter/goed beeld te krijgen. In dat werkbezoek willen we de huidige werkwijze van aanbieder in praktijk zien (45 min), een mondelinge toelichting ontvangen op de ingediende informatie (45 min) plus mogelijkheid tot vragen van onze kant (30 min).
Het doel van dit bezoek is niet kennismaken met betreffende organisatie, maar informatie inwinnen die ons helpt bij de beslissing of we kiezen voor zelf organiseren danwel inkopen van de uitbreiding van de hulplijn.

Van de marktconsultatie wordt na afloop een eindrapport gemaakt. Dit rapport wordt geanonimiseerd aan alle deelnemende partijen verzonden en wordt daarnaast door de Stichting 113 Zelfmoordpreventie als bijlage verstrekt in een eventuele toekomstige aanbestedingsprocedure.

Onderwerpen die onder andere ter sprake komen zijn beschreven in hoofdstuk 4.

2.3.2 Planning

Voor de marktconsultatie hanteert de aanbestedende dienst de volgende planning:

Nummer	Datum	Procedurestappen
1.	11-03-2024	Publicatie
2.	18-03-2024 uiterlijk 10.00 uur	Indienen van vragen
3.	22-03-2024	Publiceren antwoorden
4.	7-04-2024 uiterlijk 10.00 uur	Indienen beantwoording
5.	14-4 / 21-4	Inventariserende bezoeken bij 2 aanbieders
6.	1-5-2024	Geanonimiseerd verslag naar inschrijvers

De planning is opgesteld op basis van huidige inzichten. De Stichting 113 Zelfmoordpreventie behoudt zich het recht voor om de planning bij te stellen.

1. Publicatie marktconsultatie op TenderNed

De marktconsultatie wordt gepubliceerd op TenderNed. Naar aanleiding van de publicatie kunnen marktpartijen participeren in de marktconsultatie.

2. Indienen beantwoordingsformulier

Marktpartijen wordt gevraagd het beantwoordingsformulier ingevuld (Bijlage A) te retourneren uiterlijk voor de gestelde datum en tijd. Deze kunt u indienen via de berichtenmodule van TenderNed. Hier kunt u een bericht sturen en uw beantwoordingsformulier toevoegen als bijlagen aan het bericht.

3. Publicatie geanonimiseerd verslag

De Stichting 113 Zelfmoordpreventie stelt na afloop een geanonimiseerd marktconsultatieverslag op. Dit marktconsultatieverslag wordt na afloop van de marktconsultatie aan alle deelnemende partijen verzonden. Daarnaast wordt het eindrapport door de Stichting 113 Zelfmoordpreventie als bijlage verstrekt in een eventuele aanbestedingsprocedure.

2.3.3 Vragen/inlichtingen

Indien u nadere vragen heeft ten aanzien van deze marktconsultatie kunt u deze stellen via de berichtenmodule van TenderNed. 113 zal deze vragen in behandeling nemen en een besluit nemen of deze beantwoord worden.

Het staat 113 vrij om vragen individueel te beantwoorden of te delen middels een Nota van inlichtingen. Het is de intentie van 113 om zoveel mogelijk informatie te geven zodat iedereen dezelfde informatie heeft en op basis daarvan een beantwoording kan indienen.

3 Voorwaarden

3.1 Aanbesteding

Benadrukt wordt dat de marktconsultatie op geen enkele wijze onderdeel uitmaakt van de eventueel op te starten aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan een aanbesteding.

Verder kunnen de gegevens die verstrekt worden tijdens een aanbesteding afwijken van de in het kader van deze uitnodiging verstrekte gegevens.

Nadrukkelijk is de marktconsultatie niet bedoeld voor:

- Een introductie en kennismaking met de marktpartijen;
- Het inwinnen van meer gegevens en achtergrondinformatie over de Stichting 113 Zelfmoordpreventie en/of ambities en doelstellingen ten aanzien van de aanbestedingsprocedure.

3.2 Transparantie

Stichting 113 Zelfmoordpreventie hecht veel waarde aan een transparant proces. Nadrukkelijk is het niet de bedoeling om deelnemende marktpartijen aan de marktconsultatie te bevoordelen of niet-deelnemende partijen op achterstand te plaatsen. Vanuit dit perspectief zullen als onderdeel van de eventuele aanbesteding alle documenten met betrekking tot de marktconsultatie aan alle potentiële aanbieders ter beschikking worden gesteld.

Daartoe behoren in ieder geval:

- De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie;
- Het geanonimiseerde verslag van de marktconsultatie.

3.3 Voortijdige beëindiging of wijziging procedure

Stichting 113 Zelfmoordpreventie behoudt zich het recht voor om de marktconsultatie en/of de nu voorgenomen aanbesteding geheel of gedeeltelijk te stoppen, of de marktconsultatie en/of de nu voorgenomen aanbesteding op een andere vorm in te richten. Marktpartijen hebben in voorkomende situaties geen recht op vergoeding van kosten of andere schade in welk zin dan ook.

3.4 Vertrouwelijkheid

De marktconsultatie en alle door Stichting 113 Zelfmoordpreventie verstrekte documenten dienen door deelnemers vertrouwelijk te worden behandeld. Deze vertrouwelijkheid dient ook bewaard te blijven na afloop van de marktconsultatie. Uiteraard zal Stichting 113 Zelfmoordpreventie ook vertrouwelijk omgaan met de door de deelnemende marktpartijen aangeleverde informatie. Gegevens worden alleen gedeeld in het op te stellen geanonimiseerd marktconsultatieverslag.

3.5 Doelgroep

De doelgroep van deze marktconsultatie is beperkt tot partijen die als inschrijvers betrokken kunnen zijn bij de uitvoering van het project.

3.6 Kosten

Er wordt geen vergoeding verstrekt voor deelname aan de marktconsultatie.

4 Marktconsultatie

In dit hoofdstuk zijn de vragen gesteld waarop Stichting 113 Zelfmoordpreventie graag een antwoord wenst te ontvangen. Het format voor de beantwoording is vrij, graag max 10 A4. De beantwoording kunt u indienen via de berichtenmodule van TenderNed. Hier kunt u een bericht sturen en uw beantwoording toevoegen als bijlagen aan het bericht.

4.1 Vragen marktconsultatie

Vraag 1: ervaring en aanpak

Graag vernemen wij van u of u geschikt bent om de opdracht uit te voeren. Indien dat zo is ontvangen wij graag een beschrijving van de referentieopdracht waaruit dat blijkt. Een referentieopdracht voldoet indien die in de afgelopen drie jaren is uitgevoerd en de omvang daarvan minimaal 60% betreft van de onderhavige opdracht.

Vraag 2: personeel en kwaliteit

Wij begrijpen dat het beantwoorden van alle hieronder weergegeven subvragen wellicht te arbeidsintensief is voor deze marktconsultatie. Om die reden laten wij het aan u om te bepalen op welke vragen u antwoord geeft.

Kunt u aangeven hoe u omgaat met personeel en kwaliteit. We laten graag aan u wat u hierover meegeeft. Hierbij een aantal punten die u kunt overwegen daarbij te betrekken.

a. Capaciteitsmanagement:

- Hoe kun je waarborgen dat jullie aan een toenemende vraag kunnen voldoen?

- Hoe gaan je om met pieken en dalen in de vraag?
 - Hoe zorg je voor een efficiënte inzet van voldoende hulpverleners om aan de verwachte workload met bijbehorende KPI's kunt voldoen?
 - Bij welke projecten hebben jullie dit eerder gedaan?
- b. Kwaliteitsborging:**
- Hoe zorg je ervoor dat je de juiste hulpverleners selecteert?
 - Hoe leid je nieuwe medewerkers op? (merk op dat het bieden van dit soort hulpverlening ingewikkeld, belastend en risicovol is en dus veel van medewerkers en hun training vraagt)
 - Hoe borg je de afgesproken kwaliteitsnormen?
 - Hoe zorg je dat de emotionele en mentale belasting van medewerkers tijdens hun dienst niet zodanig oploopt dat dit de kwaliteit van hun werk nadelig beïnvloedt?
 - Hoe zorg je dat het verloop niet te groot is en kennis en vaardigheden zo niet steeds weer snel verloren gaan?
- c. Hulpverlening:**
- Waaruit blijkt dat jullie goed zijn in het bieden van hulp?
 - Wat zie je als kenmerken van succesvolle hulpverlening en waar onderscheid dit zich in t.o.v. gewone (telefonische) dienstverlening?
 - Hoe is het hulpverleningsteam georganiseerd?
- d. 24x7 Beschikbaarheid:**
- Welke tijden kun je de hulpverlening aanbieden?
 - Hoe vul je dit praktisch in?

Vraag 3: toegevoegde waarde

Graag vernemen we waar u waarde zou kunnen toevoegen aan de uitvoering van de werkzaamheden zoals wij die nu uitvoeren. Gedacht kan worden aan flexibiliteit, innovatie enz.

Indien u van mening bent dat u waarde toevoegt vernemen we graag welke waarde u hoe zou kunnen toevoegen.

Vraag 4: kosten

Naast continuïteit en kwaliteit zijn ook de kosten een overweging bij de keuze tussen zelf uitvoeren of uitbesteden. Elementen in de kosten betreffen enerzijds de loonkosten die in belangrijke mate worden bepaald door de cao en anderzijds de kosten bovenop de loonkosten zoals kosten voor aansturing, overhead, kantoorkosten en marge.

Mogelijke aandachtspunten:

- Welke cao u hanteert en hoe de kosten daarvan zich verhouden tot de kosten van cao GGZ die wij hanteren?
- Welke opslag u hanteert op de loonkosten voor een opdracht als de onze?
- Indien die opslag afhangt van keuzes, kunt u dan aangeven van welke keuzes dat afhangt en wat ieder van die keuzes betekent voor de kosten?
- Zijn er andere bepalende factoren voor de omvang van de kosten, zo ja welke

4.2 Antwoorden marktconsultatie

We verzoeken u onze vragen te beantwoorden in een marktconsultatie document van max 10 A4.

4.3 Op verzoek toe te sturen stukken

Op verzoek sturen we u de volgende documenten toe:

- Een flowchart met hoofd werkproces
- Leerdoelen voor hulpverleners in de hulplijn