



CKG De Schommel wil investeren in een
'Blended Platform voor Opvoedingsondersteuning'

UITNODIGING TOT MARKTCONSULTATIE

Augustus 2019

1. Wat is de doelstelling van de marktconsultatie?

Deze marktconsultatie heeft tot doel de initiatiefnemer, CKG De Schommel (Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning in Averbode), een duidelijker beeld te geven van de verschillende mogelijkheden om een blended (online + offline) platform te realiseren voor ouders met opvoedingsproblemen.

Door een marktconsultatie te organiseren, wenst de initiatiefnemer informatie te verzamelen bij ontwikkelaars en aanbieders van **online hulpverleningstoepassingen en platformen voor blended begeleiding (in dit geval thuisbegeleiding gecombineerd met digitale hulpverlening)**. Ook aanbieders van **blended platformen in andere sectoren dan de zorg worden uitgenodigd om hun visie op de behoeften van CKG De Schommel weer te geven**.

Meer informatie over de gewenste opbouw en functies van het platform vindt u terug onder punt 4 van deze nota.

Het consultingbureau PwC begeleidt CKG De Schommel bij dit project dat kadert in het Programma Innovatieve Overheidsopdrachten van de Vlaamse overheid (PIO), zie ook : <http://innovatieveoverheidsopdrachten.be>.

2. Hoe verloopt de marktconsultatie?

We starten de consultatie met een schriftelijke vragenronde. Via dit [antwoordformulier](#) kan u uw antwoorden op de vragen en visie op het project bezorgen.

We vragen u de antwoorden te formuleren vanuit het perspectief van uw eigen bedrijf en in de eerste plaats te focussen op de inspanningen die u als ontwikkelaar of vendor van een platform zou moeten leveren. CKG De Schommel is zich bewust van de inspanningen die de organisatie zelf zal moeten leveren om bijvoorbeeld content aan te maken, een chatlijn te bemannen, begeleidingsmodules op te stellen enz... Het contentmanagement en de marketinginspanningen die vereist zullen zijn om het



platform live te krijgen vormen **niet** het voorwerp van deze marktconsultatie. Een antwoord op alle rubrieken en vragen is wenselijk, doch niet vereist. **Indien onderdelen van uw antwoord vertrouwelijk zijn, dient u dit aan te geven door de antwoorden onderaan het antwoordformulier in te vullen in de rubriek ‘vertrouwelijk’.** De antwoorden en toegestuurde documenten kunnen in het Nederlands of het Frans, Engels of Duits aangeleverd worden. Om de transparantie en gelijke behandeling van alle geïnteresseerden maximaal te garanderen verzoeken wij uw reacties uitsluitend elektronisch over te maken.

De antwoorden worden via [het antwoordformulier](#) verwacht ten laatste op **dinsdag 17 september 2019 (einde van de dag)**.

PwC zal de resultaten van de marktbevraging verwerken in een rapport dat op de PIO-site <http://innovatieveoverheidsopdrachten.be> wordt publiek gemaakt. Dit rapport zal geen commercieel gevoelige aanbieder-specifieke informatie bevatten. Het is mogelijk dat PwC aanbieders uitnodigt voor een presentatie met nadere toelichting van hun antwoorden of een productdemo in de loop van september of oktober 2019.

Bijkomende vragen:

Indien u ten behoeve van uw antwoorden nog bijkomende vragen heeft en/of bijkomende informatie of toelichting wenst kan u onderstaande contactpersonen contacteren. Om een zo groot mogelijke transparantie te garanderen en alle geïnteresseerden optimaal te informeren, zullen de vragen die PwC bereiken **voor 27 augustus 2019** om 13:00 u. en de beschikbare antwoorden gepubliceerd worden via het platform e-Notification en de PIO-website: <http://www.innovatieveoverheidsopdrachten.be/projecten/blended-opvoedingsondersteuning-een-online-platform>

Contactgegevens:

In augustus:

Simon Mertens – Consultant
PwC Technology Consulting
simon.mertens@pwc.com

In september:

Inge Cools – Sr consultant
PwC Technology Consulting
inge.cools.rbr@pwc.com

3. Aansprakelijkheden

Deze marktconsultatie peilt naar uw ideeën, kennis en advies inzake het innovatieve blended platform dat CKG De Schommel wil ontwikkelen. Deze marktconsultatie heeft niet tot doel een concrete partner te selecteren voor de uitvoering van het project. De marktconsultatie vormt een onderscheiden fase



en kan een dergelijke selectie voorafgaan. Het is dus niet de bedoeling dat u nu uw “kandidatuur” of “offerte” indient voor dit project.

Voor zover nodig benadrukt CKG De Schommel dat uw deelname aan de marktconsultatie op geen enkele wijze een negatieve of positieve invloed zal hebben op uw mogelijkheid tot deelname aan de opdracht die het CKG gebeurlijk in een latere fase zal organiseren. Onder geen beding zal uw reactie een uitsluitingsgrond vormen in het kader van dergelijke procedures.

Dit document is enkel bestemd voor het verzamelen van informatie zodat CKG De Schommel nadien eventueel meer effectieve overheidsopdrachten in de markt kan plaatsen voor de ontwikkeling en eventuele uitbating van het platform. Het wordt ter beschikking gesteld op de uitdrukkelijke voorwaarde dat u het enkel zal gebruiken om suggesties en ideeën aan te reiken met betrekking tot het voorwerp van de marktconsultatie.

Deze marktconsultatie stelt een mogelijke opdracht in het vooruitzicht, maar houdt geen toezegging of verplichting in hoofde van CKG De Schommel in met betrekking tot de verwezenlijking van toekomstige plannen of opbrengsten.

CKG De Schommel, PwC of het PIO-team aanvaarden geen aansprakelijkheid voor de in dit document opgenomen informatie.

U ontvangt geen financiële vergoeding voor uw deelname aan deze marktconsultatie.

Indien u vertrouwelijke informatie wil delen, moet dit gebeuren in de sectie ‘Vertrouwelijke informatie’. Dit is een aparte sectie in het antwoordformulier.

4. Beschrijving van de gewenste toepassing

In het kader van het Programma Innovatieve Overheidsopdrachten van de Vlaamse overheid heeft PwC voor CKG De Schommel **een behoefteanalyse** bij ouders en begeleiders uitgevoerd.

Deze behoefteanalyse peilde naar de mogelijkheden van en interesse in **een blended** (online + offline) **platform over opvoed- en opgroeiopprobmatieken**.

CKG De Schommel wil met dit digitale platform de ouders die op hun wachtlijst staan en wachten op thuisbegeleiding reeds van op afstand ondersteunen en helpen. Het platform zou informatie kunnen bieden maar ook antwoorden kunnen geven op concrete vragen. Het platform zou ook kunnen helpen om de moeilijkheden in het gezin beter in kaart te brengen zodat de thuisbegeleider gericht en beter voorbereid aan de begeleiding kan beginnen.

Uit deze behoefteanalyse (en de behoefteanalyse die CKG De Schommel zelf al deed) kwam naar voor dat er bij de doelgroep (de ouders) zeer grote interesse bestaat in **een uitgebreid blended platform**. Momenteel is het aanbod rond opvoedingsondersteuning zeer versnipperd en vinden gezinnen hun weg moeilijk naar goede informatie en ondersteuning. Veel bestaande initiatieven richten zich tot jongeren of tot volwassenen met psychische problemen.

De ouder, in relatie tot de kinderen in het gezin, komt als doelgroep veel minder aan bod in bestaande initiatieven. Daar waar die initiatieven wel bestaan zou er op een open manier moeten samengewerkt worden. We denken dan aan het uitwisselen van content via API met bestaande informatieve sites (zoals bijvoorbeeld www.groeimee.be, www.watwat.be, [www.noknok.be enz](http://www.noknok.be)) of een automatische link naar de Opvoedingslijn.

Door het feit dat het platform ouders breed wil oriënteren bij hun opvoedingsvragen zal het platform ook bruikbaar zijn voor ouders die nog niet op een wachtlijst staan en nog zoekende zijn naar hulp of ondersteuning.

Het platform zou een driedelige opbouw moeten hebben:

- Enerzijds zou het een verzamelplaats moeten zijn van bruikbare informatie rond opgroeien en opvoeden en zou het de gebruiker de weg moeten wijzen naar juiste ondersteuning.
- Vervolgens zou het platform ook ontmoeting moeten creëren tussen zowel gebruikers onderling als tussen gebruikers en een deskundige. Het platform moet ouders in staat stellen om zelf online programma's te doorlopen.
- Tenslotte moet er op het platform ook een mogelijkheid zijn om zelfstandig een online programma te doorlopen –blended- met begeleiding van een hulpverlener die ook thuisbegeleiding biedt.

Deze driedelige opbouw is vergelijkbaar met de opbouw van andere hulpverleningsplatformen zoals www.alcoholhulp.be



De eerste module is beschikbaar voor een breed publiek, de tweede module is beschikbaar voor mensen die aangeven dat ze online begeleiding willen volgen en de derde module wordt opengesteld voor ouders waarvoor, na een persoonlijk intakegesprek, gebleken is dat er naast digitale hulp en zelfhulp ook thuisbegeleiding noodzakelijk is. Het is dus enkel toegankelijk mits de ouders een account hebben met paswoord.

Dit driedelig concept is gesteund op volgende inzichten uit de behoefteanalyse:

- Ouders die op de wachtlijst terechtkomen van het CKG hebben reeds een heel zoekproces doorgemaakt. Meestal komen ze bij CKG De Schommel terecht na doorverwijzing door andere zorgverstrekkers. Vaak duurt dit zoekproces lang en wordt er ondertussen geen ondersteuning geboden waardoor de situatie verergert.
- Gezinnen hebben maar een heel beperkt zicht op wat ze van thuisbegeleiding zouden mogen verwachten, wat het concreet inhoudt en hoe ze zich erop zouden kunnen voorbereiden. Ook tijdens de zoekfase zou een digitaal platform dus zeker nuttig zijn om hen sneller te oriënteren.
- Door het gebrek aan informatie gaan ouders tijdens de zoekfase en ook tijdens de wachttijd vaak twijfelen. Ze weten niet hoe ze over de hulpvraag moeten communiceren binnen het gezin en naar familie en vrienden. Ook hierbij zou een platform ondersteuning kunnen bieden.
- Ouders hebben nood aan normaliserende info voor ze overgaan tot de actie van online hulp/begeleiding en zelfhulp. De mix van zowel informeren, online begeleiden en persoonlijke begeleiding op één platform zou hoogstwaarschijnlijk tot de beste resultaten leiden.

Deze behoeften primeren tijdens de wachttijd en staan in feite nog los van de eigenlijke, inhoudelijke opvoedvragen waarmee ouders zitten. Voor informatie over opvoeden en opgroeien gaan de gezinnen tijdens de wachttijd zelf ook op zoek naar meer informatie via internet, het Huis van het Kind, de school, zorgverstrekkers, artsen, centra algemeen welzijnswerk, begeleid wonen enz.

Elk van de drie onderdelen wordt hieronder in meer detail toegelicht.

Luik 1: Informeren

Alle informatie rond opvoedingsondersteuning zou hier beschikbaar moeten zijn. Het is de plek waar iedereen met interesse in of een vraag rond opvoeden en opgroeien terecht kan. Het is dus de bedoeling dat personen via **een logische structuur of goede zoekfunctie** tot de gewenste informatie komen. Er is de mogelijkheid om de informatie op de pagina te filteren naar je persoonlijk gezinsprofiel.

Het CKG wil qua content zoveel mogelijk gebruik maken van bestaande content en indien nodig eigen geschreven content publiceren. De bestaande content van gespecialiseerde sites zou via API

worden binnengetrokken in het eigen CMS. De eigen content moet op een gemakkelijke en gebruiksvriendelijke manier op het platform kunnen worden geplaatst. Er worden hier ook linken gelegd naar 'meer informatie' (op andere websites) als de lezer dit wenst.

Korte teksten worden ondersteund met **visueel materiaal** (filmpjes, podcasts, infographics, ...).

De gebruiker heeft ook de mogelijkheid om **feedback te geven** over zijn gevoel bij deze info aan de hand van smileys (zie www.watwat.be).

De **frontpagina** bevat een link naar de opvoedingslijn voor een gesprek met een deskundige van de opvoedingslijn (www.opvoedingslijn.be).

De nadruk ligt hier op normaliseren van opvoedingsonzekerheden en -vragen. Opvoeden gebeurt met vallen, opstaan en humor. Dit mag ook doorschijnen in de opbouw van het platform. De non functionele requirements van het platform zijn derhalve uitgebreid. Gebruiksvriendelijkheid, overzicht en aantrekkelijkheid staan voorop.

Ouders vinden er ook ervaringsverhalen in de vorm van quotes, tekst en filmpjes. Op het platform vinden ouders ook een duidelijk overzicht van organisaties die werken rond opvoedingsondersteuning, activiteiten, goede websites, apps, boeken, enzoverder.

Luik 2: Zelfhulp

Op het platform is er de mogelijkheid voor ouders om zelfstandig gebruik te maken van een online programma met thematische modules rond opvoeden en opgroeien. Het doorlopen van deze programma's of modules gebeurt op het eigen tempo van de gebruiker. Het programma is stapsgewijs opgebouwd maar de gebruiker kiest zelf wanneer hij welk blokje opent.

Het programma bestaat uit verschillende blokjes (online tools) waardoor je snel en makkelijk een blokje kan afwerken. Het programma heeft een voorbereidingsfase, een fase om doelen te stellen en een veranderfase.

- A. Voorbereidingsfase: mogelijkheid om de module te personaliseren (eigen naam, die van de kinderen, leeftijd, netwerk in kaart brengen, ...). Een test om te kijken waar de ouder nu staat in de opvoeding (bv. opvoedingsstijl) en ééntje om zijn motivatie tot verandering in kaart te brengen.
- B. Doelen stellen: De moeilijkheden en talenten worden in kaart gebracht. De ouder krijgt hier visueel een overzicht van en wordt daarna door het programma begeleid om bepaalde doelen en acties te kiezen.

- C. Veranderfase: Er is de mogelijkheid om bepaald (moeilijk) gedrag in kaart te brengen (digitaal dagboekje), het programma trekt hier conclusies uit en licht uitzonderingen op (wanneer lukte het wel). Verder wordt er informatie gegeven met oefeningen rond positief opvoeden, zelfzorg, structuur creëren, enzoverder. Dit alles in hapklare brokken met steeds zeer korte theorie en veel ruimte om te oefenen.

Het zou een optie kunnen zijn om resultaten van deze programma's/testjes te bespreken met één van de begeleiders via chat, telefoon of mail. Deze drie kanalen moeten duidelijk aanwezig zijn op de interface. Ook kunnen de begeleiders advies geven rond welke programma's er gevolgd kunnen worden. Ook hier kan de onlinehulp begeleiding geven.

Verder is er de mogelijkheid op het platform om in interactie te gaan met andere gebruikers via een **gemodereerd forum**.

Luik 3. Blended begeleiding

Na een intakegesprek met een begeleider wordt een blended begeleiding op maat opgestart. Hier krijgt een gezin een persoonlijke begeleider.

Het moet mogelijk zijn voor de begeleider om voorgedefinieerde opdrachten of modules toe te wijzen aan een ouder of een gezin (dit is nog te beslissen in functie van de antwoorden op de marktconsultatie).

Een tijdlijn geeft aan waar de ouder zich in het hele begeleidingsproces bevindt. Gedurende de wachtperiode moeten ouders duidelijk kunnen zien wanneer ze hun begeleider online kunnen contacteren. De blended module moet zowel onlinegesprekken (bijvoorbeeld via een videocall) als huisbezoeken ondersteunen. Aan dit programma kunnen ook maandelijkse oudergroepen vasthangen waarin een professional een groep ouders begeleidt. De online thema's worden dan besproken. Opvolging van acties en het motiveren van de gebruikers (aanzetten tot actie) zijn hier zeer belangrijk.

Welke cliënten, naast de gezinnen die zich aanmelden bij CKG De Schommel, gebruik kunnen maken van deze blended module is afhankelijk van de organisaties die een samenwerking zien bij de ontwikkeling en/of beheer van (een deel van) het platform. De ouders moeten op dit derde gedeelte van het platform inloggen. Het spreekt voor zich dat dit gedeelte beveiligd moet zijn en dat de toepassing GDPR-compliant moet zijn.