

Overall 10.2.e

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD AMSTERDAM

Ons kenmerk

Inlichtingen bij

Doorkiesnummer

Den Haag

070-340

13 JUNI 2008

Onderwerp

Bijlage(n)

Uw brief

Offerte 'quick scan' onderzoek oorzaken
stijging tolk- en vertaaldiensten

3

Het ministerie van VWS heeft samen met andere ministeries met ingang van 2006 een contract met Manpower Business Solutions voor het verlenen van tolk- en vertaaldiensten op het gebied van de gezondheidszorg. In het kader van deze overeenkomst kunnen aangewezen categorieën van zorgverleners en zorgaanbieders (zoals ziekenhuizen, zie ook bijgevoegd overzicht) via het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland (TVcN, onderdeel van Manpower Business Solutions) op kosten van VWS een tolk of vertaler inhuren in het kader van een behandelrelatie met een patiënt of cliënt die de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig is.

Sedert 2007 is sprake van een scherpe, niet voorziene stijging van het aantal door TVcN bij VWS gedeclareerde tolk- en vertaaldiensten. Daarmee samenhangend zijn de uitgaven voor VWS in 2007 (t.o.v. 2006) met 21% gestegen, terwijl in 2008 (t.o.v. 2007) tot dusverre sprake is van een stijging met 23%.

Voor zover bekend is de gezondheidszorg de enige sector met deze omvangrijke toename in tolk- en vertaaldiensten.

Wij willen u vragen offerte uit te brengen voor een 'quick scan' onderzoek met als doel een redelijk betrouwbaar beeld te verkrijgen van de oorzaken van het toegenomen beroep dat zorgverleners doen op tolk- en vertaaldiensten.

Als mogelijke verklaringen ziet VWS:

- toenemende bekendheid van deze dienstverlening onder zorgverleners;
- toenemend beroep op de gezondheidszorg door 1^e generatie allochtonen;
- de uitvoering van het generaal pardon waardoor voormalige asielzoekers na verkrijging van een verblijfsstatus een beroep doen op de gezondheidszorg;
- het lager worden van het percentage uitval in geplande tolkdiensten.

Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG
Telefoon (070) 340 79 11
Fax (070) 340 78 34

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX DEN HAAG

Correspondentie uitsluitend
richten aan het postadres
met vermelding van de
datum en het kenmerk van
deze brief.

Internetadres:
www.minvws.nl

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Blad

2

Kenmerk

[REDACTED]

VWS

Wat ons voor ogen staat is dat in het kader van het onderzoek:

- (1) Studie wordt gedaan naar deze en andere beschikbare productiecijfers van TVcN, in vergelijking met cijfers voor de andere contractpercelen;
- (2) Beschikbaar cijfermateriaal wordt bestudeerd over samenstelling van de populatie verzekerden en zorggebruikers en over de ontwikkeling in het beroep dat de gezondheidszorg doet op een vergoeding van aan illegale vreemdelingen verleende zorg,
- (3) Studie wordt gedaan naar relevante literatuur zoals het recente SEO-onderzoek Tolken in het publiek domein (www.seo.nl/nl/publicaties/rapporten/2007/986.html);
- (4) Een voldoende aantal interviews wordt afgenomen bij zorginstellingen.

In het kader van het houden van interviews bij zorginstellingen zouden ook vragen meegenomen moeten worden over de ervaringen die men heeft opgedaan met de kwaliteit van de geleverd tolk- en vertaaldiensten. VWS heeft op dit moment namelijk geen goed beeld van de mate van tevredenheid bij zorgverleners over via TVcN geleverde tolk- en vertaaldiensten.

Graag ontvangen wij uw offerte binnen drie weken na ontvangst van deze brief.

Voor vragen kunt u contact opnemen met dhr. [REDACTED] (070 340 [REDACTED] - [REDACTED]@minvws.nl) of dhr. [REDACTED] (070 340 [REDACTED] - [REDACTED]@minvws.nl)

[REDACTED]
ondheid,

Bijlagen:

- cijferstaatjes/overzichten geleverde diensten
- overzicht instellingen en zorgaanbieders die van TVcN gebruik kunnen maken
- contract ministeries met Manpower Business Solutions

Overal 10.2.e,
tenzij anders
aangegeven.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Directie Publieke Gezondheid

Overeenkomst voor het uitvoeren van een opdracht voor uitbesteding 'quick-scan' onderzoek naar de stijging van de tolk- en vertaaldiensten.

Kenmerk: [REDACTED]

De ondergetekenden:

De Staat der Nederlanden, gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Minister/Staatssecretaris van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, voor deze, directeur Publieke Gezondheid, dhr. D. Ruwaard, hierna te noemen "Opdrachtgever",

en

Regioplan, (statutair) gevestigd te Amsterdam, te dezen vertegenwoordigd door, hierna te noemen: "Opdrachtnemer",

komen overeen:

1. Voorwerp van de overeenkomst

1. Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van een onderzoek naar de stijging van de door TVcN aan VWS gedeclareerde tolk- en vertaaldiensten overeenkomstig de op basis van de offerteaanvraag van Opdrachtgever d.d. 13 juni 2008, kenmerk [REDACTED], bijlagen 3, door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte d.d. 7 juli 2008, kenmerk [REDACTED], welke opdracht Opdrachtnemer bij deze aanvaardt, een en ander voorzover daarvan niet in deze overeenkomst wordt afgeweken.
2. De navolgende documenten maken deel uit van deze overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zouden zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
 - deze overeenkomst;
 - de ARVODI-voorwaarden;
 - de offerte;
 - de offerteaanvraag.
3. De prestaties worden geleverd in de vorm c.q. afgerond door indiening van een eindrapport/eindrapportage. Het eindrapport c.q. de eindrapportage bevat in elk geval een opgave van de bereikte resultaten (van het onderzoek), de daarbij gebruikte methoden en technieken, alsmede de (op het onderzoek gebaseerde) conclusies, een inhoudsopgave en een samenvatting.

VWS

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Blad

2

Kenmerk

4. Het concept-eindrapport en het definitieve eindrapport zullen in vijfvoud worden aangeleverd. De vorm van de eindrapportage wordt door de Opdrachtgever voor aanbidding bepaald. In het eindrapport wordt vermeld, dat Opdrachtgever de auteursrechthebbende is. Gebruik van het eindrapport door anderen geschiedt niet anders dan met toestemming van Opdrachtgever.

2. Duur van de overeenkomst en tijdsplanning

1. Deze overeenkomst vangt aan op 16 juli 2008 en eindigt op 3 oktober 2008.
2. Het eindrapport zal uiterlijk op 26 september 2008 in conceptvorm en uiterlijk op 3 oktober 2008 in definitieve vorm als bedoeld in artikel 1 lid 4 aan Opdrachtgever worden aangeboden.

3. Prijs en overige financiële bepalingen

1. Opdrachtnemer zal de diensten tegen een vast totaalbedrag verrichten. Dit vaste totaalbedrag bedraagt € [redacted] (zegge: [redacted] euro) exclusief BTW. Het totaalbedrag is exclusief BTW, doch inclusief alle reis- en verblijfkosten voor de uitvoering van deze overeenkomst.
2. Uitdrukkelijk wordt bepaald dat, indien bij de uitvoering van een opdracht (een deel van) de uitgevoerde diensten of werkzaamheden in aanmerkingen komen voor vrijstelling van BTW, die kosten voor BTW niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
3. Facturen dienen, onder vermelding van in de overeenkomst vermelde kenmerk en datum, alsmede het verplichtingennummer [redacted] en objectnummer [redacted] te worden gezonden aan:

10.1.c
+
10.2.g

Ministerie van VWS/budgethouder 67
Factuuradministratie
Postbus 16056
2500 BB Den Haag

4. Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 45 dagen na ontvangst en controle van de factuur. Mocht uw factuur aan één van bovenstaande punten niet voldoen, dan kan geen tijdige afwikkeling van uw factuur worden gegarandeerd. Dit betekent, dat uw recht op rente vervalst. In een dergelijk geval zal contact met u worden opgenomen om de ontbrekende informatie te vragen, waarna uw factuur zo spoedig mogelijk wordt betaald.

4. Contactpersonen (Projectleiders)

1. Contactpersoon voor Opdrachtgever is [redacted]
Contactpersoon voor Opdrachtnemer is [redacted]
In afwijking van artikel 8 lid 2 van de ARVODI binden contactpersonen hun partijen niet.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Blad

3

Kenmerk

5. Tijden en plaats werkzaamheden

1. De werkzaamheden worden verricht in (o.a.) Amsterdam, 's-Gravenhage en 's-Hertogenbosch.
2. Opdrachtgever verplicht zich het personeel van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de plaats, waar de werkzaamheden ten behoeve van de overeengekomen diensten dienen te worden verricht, alsmede dit personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij die partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten gedurende de regulier geldende kantoortijden.
3. Opdrachtnemer verplicht zich zijn personeel op te dragen de ter plaatse van de uitvoering geldende huisregels na te leven. Opdrachtnemer dient zich over deze huisregels te informeren.

6. Van toepassing zijnde voorwaarden

1. Op deze overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de "Algemene Rijksvoorwaarden voor het Verstreken van Opdrachten tot het verrichten van Diensten (ARVODI)" (reeds in het bezit), voor zover daarvan in deze overeenkomst niet wordt afgeweken. Alle andere algemene voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
2. Artikel 16 van de ARVODI is niet van toepassing.
3. In aanvulling op artikel 23, vierde lid, van de ARVODI geldt met betrekking tot publicatie het volgende:
Uitsluitend Opdrachtgever is bevoegd om (delen van) de rapportage openbaar te maken. Indien Opdrachtgever daartoe besluit, vermeldt hij daarbij Opdrachtnemer als uitvoerend bureau. Indien Opdrachtgever gelijktijdig met de publicatie van het eindrapport een toelichting of commentaar daarop openbaar wil maken, informeert hij daarover voorafgaand Opdrachtnemer.
4. In aanvulling op artikel 23 van de ARVODI is Opdrachtnemer toegestaan de door de werkzaamheden verkregen data met uitzondering van persoonsgegevens zoals genoemd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens, voor wetenschappelijk onderzoek en wetenschappelijk onderwijs te gebruiken. Opdrachtnemer treedt daarvoor vooraf in overleg met Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever besluit de prestaties niet te publiceren, kan Opdrachtnemer aan Opdrachtgever schriftelijk verzoeken de prestaties in eigen beheer te mogen uitgeven. Deze toestemming dient schriftelijk te worden gegeven en zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. Opdrachtgever is gerechtigd aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden te verbinden.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Blad

4

Kenmerk

7. Slotbepaling

1. Door ondertekening van deze overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge, dan wel schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen diensten.

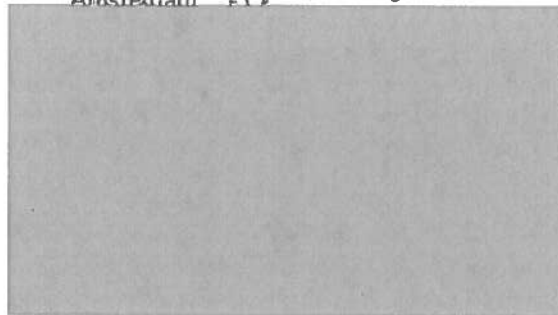
De Opdrachtgever,

Den Haag, 11 juli 2008

dr. 

De Opdrachtnemer,

Amsterdam, 15 juli 2008



DE KOSTEN EN BATEN VAN TOLK- EN VERTAALDIENSTEN

10.2.g
+ 11.1



DE KOSTEN EN BATEN VAN
TOLK- EN VERTAALDIENSTEN



DE KOSTEN EN BATEN VAN
TOLK- EN VERTAALDIENSTEN

- onderzoeksvoorstel -

Amsterdam, 20 mei 2009
Ref.nr. 0391/09-269b/ET/lo

RegioPlan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Dit onderzoeksvoorstel is alleen
bestemd voor intern gebruik door het
ministerie van VWS en is derhalve niet
bestemd voor gebruik door derden.



1 Inleiding

Zorgverleners in de zorgsectoren kunnen gebruikmaken van professionele tolk- en vertaaldiensten (in het vervolg: tolkdiensten) voor patiënten die onvoldoende Nederlands spreken. Het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland (TVcN) bemiddelt in de tolkdiensten terwijl het ministerie van VWS, op basis van een raamovereenkomst met het TVcN, de kosten betaalt.

Het gebruik van tolkdiensten door de zorgsector is de laatste jaren fors en vrij acuut toegenomen. Het toegenomen gebruik geldt met name voor de Jeugdzorg, huisartsen, academische ziekenhuizen en de gehandicaptenzorg. Bij deze zorgverleners steeg het gebruik van tolkdiensten in één jaar met vijftien tot vijftig procent. De grootste afnemer van tolkdiensten is de geestelijke gezondheidszorg (ruim 50.000 afgenomen tolkdiensten in 2007). In deze sector steeg het gebruik van tolkdiensten in één jaar met acht procent. Een belangrijke reden voor de toename is een proces van interne professionalisering bij zorginstellingen, onder meer wat betreft het gebruik van tolkdiensten. Daarnaast is de grotere bekendheid met de toepassing en het gemak van de tolkdiensten van invloed op het toegenomen gebruik ervan. Zowel de overheid (het ministerie van VWS) als het TVcN hebben aan de professionalisering bij zorginstellingen en de toegenomen bekendheid bijgedragen. De overheid bijvoorbeeld door het initiëren van de zogenoemde veldnormen¹ en het TVcN door het beter in de markt zetten van haar product.

(De veldnormen stellen dat de zorgverlener op basis van zijn/haar professionele inschatting vaststelt of het inschakelen van een professionele tolk nodig is.) Ook wanneer de cliënt zelf een informele tolk meeneemt, mag de zorgverlener daar geen genoegen mee nemen. Het ministerie van VWS stelt, bij de introductie van de veldnormen aan zorgverleners in december 2005, dat het inzetten van een professionele tolk van belang is omdat dit garandeert dat de vertaling onpartijdig is, de vertrouwelijkheid van het gesprek bewaard blijft en de vertaling adequaat is. Bovendien wordt (emotionele) overbelasting van de informele tolk of belangenverstrengeling voorkomen en kan de cliënt vrijuit praten over klachten in de taboesfeer.

Over de kwalitatieve meerwaarde en rechtvaardiging van het gebruik van tolkdiensten lijkt overeenstemming te bestaan. Anders ligt het bij de mogelijke meerwaarde in termen van een besparing van tijd en geld. Om de kosten van het gebruik van tolkdiensten in een reëel kader te kunnen plaatsen, wil het ministerie van VWS niet alleen inzicht in de meerwaarde van het gebruik van

¹ De veldnormen zijn, op initiatief van de Inspectie voor de Gezondheidszorg, in 2005 opgesteld door een werkgroep onder voorzitterschap van Pharos. Door middel van deze veldnormen wordt een verantwoord gebruik van tolkdiensten gestimuleerd. De veldnormen zijn gebaseerd op een viertal wetten. De Wet op geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) stelt dat een zorgverlener moet communiceren in een voor de cliënt begrijpelijke taal. Daarnaast wordt in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ), de Kwaliteitswet en Wet op beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) de inzet van een professionele tolk bij een taalprobleem als norm gesteld.

tolkdiensten zoals verwoord door de veldnormen maar ook in termen van tijd en geld. Het ministerie heeft RegioPlan Beleidsonderzoek daarom gevraagd een verkennend onderzoek te doen naar de kosten en baten van tolkdiensten. Dit onderzoek is een vervolg op eerder onderzoek naar de oorzaken van het stijgende gebruik van tolkdiensten in de zorgsector dat RegioPlan heeft uitgevoerd voorafgaand aan dit verzoek om een vervolg. Graag bieden wij hierbij onze offerte aan voor een vervolgverzoek naar de kosten en baten van tolk- en vertaaldiensten.

Ons voorstel is volgend op deze inleiding als volgt opgebouwd:

1. Doel en vraagstelling
2. Visie op het onderzoek en de onderzoeksmethode
3. Aanpak en resultaat
4. Planning
5. Personele inzet en begroting.
6. Onderzoeksteam

2 Doel en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is een verkenning van de mogelijkheden om de opbrengsten van tolkdiensten in termen van tijd, geld en zorgprestaties in kaart te brengen.

In het onderzoek staan de volgende vragen centraal:

1. Wat zijn de kosten van tolk- en vertaaldiensten voor het ministerie van VWS, de verzekeraar en de cliënt in termen van tijd en geld?
2. Zijn de baten van tolk- en vertaaldiensten uit te drukken in tijd, geld en zorgprestaties?
3. Wat zijn de baten in termen van tijd, geld en zorgprestaties?
4. In welke mate zijn de baten kwantitatief, semi-kwantitatief of alleen kwalitatief te bepalen?

3 Visie op het onderzoek en de onderzoeksmethode

Wij stellen voor de onderzoeksvragen te beantwoorden door de inzet van een kosten-batenanalyse (KBA). Om een KBA uit te voeren voor tolkdiensten in de zorg, moeten vooraf een aantal zaken worden onderscheiden:

1. Wat verstaan we onder de kosten en onder de baten?
2. Welke soorten kosten en baten onderscheiden we?
3. In hoeverre zijn ze kwantitatief, semi-kwantitatief of alleen kwalitatief te bepalen?
4. Wie dragen de kosten en wie hebben profijt van de baten?

Onderscheid kosten en baten.

Wat betreft kosten en baten kunnen een aantal categorieën worden onderscheiden.

- Tijd: de inzet van tolkdiensten kan zowel tijd opleveren als tijd kosten. En tijd vertaalt zich direct in kosten.
- Geld: de inzet van tolkdiensten kan zowel geld kosten als geld opleveren.
- Kwaliteit: onder kwaliteit kunnen zaken worden verstaan als zorgprestatie, maar ook de kwaliteit van leven van de patiënt/cliënt, of het werkplezier van de professional in de zorg.

Vertalen van kosten en baten naar geld (prijzen)

Voor een KBA is het voor de vergelijkbaarheid van kosten en baten belangrijk dat deze kunnen worden 'geprijsd', dat wil zeggen dat ze in geld kunnen worden uitgedrukt. Niet alle kosten en baten kunnen echter worden geprijsd. Voorbeelden van geprijsde kosten en baten zijn de kosten van een tolk en de kosten van een consult bij een zorgverlener of de baten van minder medicijngebruik. Een aantal andere kosten en baten kunnen niet worden geprijsd, zelfs al kunnen ze kwantitatief worden vastgesteld. Voorbeeld hiervan zijn de baten die een patiënt/cliënt heeft door minder of kortere consulten te hebben. Afhankelijk van de situatie (is de patiënt/cliënt ziek thuis, werkt hij/zij et cetera) zijn deze baten meer of minder waard. De baten die (zeker) niet kunnen worden geprijsd, zijn baten als verbetering van kwaliteit van leven of meer werkplezier. Dat betekent echter zeker niet dat deze minder belangrijk zijn dan de baten die in geld zijn uit te drukken.

10.2.g
+ 11.1

Kosten

In principe zijn de kosten van de inzet van tolkdiensten in de zorg relatief gemakkelijk te bepalen. Hierbij moet onderscheid worden gemaakt tussen de extra tijd die de eventuele inzet van een tolk tijdens het consult kost omdat het tolken nu eenmaal tijd kost (en kan worden vertaald naar een hogere declaratie door de zorgverlener), en de directe kosten van de inhuur van de tolk. Beide kostensoorten kunnen in principe kwantitatief worden bepaald. De kosten komen in principe voor rekening van de zorgverzekeraar en het ministerie van VWS. De langere duur van het consult komt ook voor rekening van de patiënt/cliënt.

Baten

De baten van de inzet van tolkdiensten in de zorg zijn lastiger te bepalen. Het primaire effect van tolkdiensten is het verbeteren van de communicatie tussen zorgverlener en patiënt/cliënt. Wij stellen voor om in ieder geval de volgende baten in de analyse mee te nemen.

1. Besparing van tijd:

- korter consult, omdat communicatieproblemen worden voorkomen;
- minder extra consulten, omdat patiënten/cliënten niet meer terugkomen enkel en alleen omdat zaken onvoldoende begrepen zijn;
- minder onterechte of foutieve doorverwijzingen en ziekenhuisopnames.

Dit levert naast besparing van tijd ook lagere kosten en een verbetering van de kwaliteit op.

Vooraf de zorgverzekeraars hebben profijt van deze baten, omdat hierdoor de uiteindelijke declaraties van de zorgverleners verminderen. Daarnaast wordt tijd bespaard van de patiënt/cliënt, die hij/zij anders kan gebruiken. De besparingen in tijd, en daardoor in kosten, zijn in principe kwantitatief te bepalen.

2. Besparing van kosten:

- kortere ziekteperiode, omdat sneller duidelijk is wat de patiënt/cliënt mankeert en de therapietrouw groter is. Hierdoor minder lange uitval in het werkproces en mogelijk minder langdurig zieken. Dit bespaart zowel de overheid als de private sector geld.
- minder overmedicatie of onjuiste medicatie door onjuiste diagnose;
- minder overmedicatie door stress patiënt/cliënt;
- minder onterechte of foutieve doorverwijzingen en ziekenhuisopnames.

Deze baten zullen ten goede komen aan de zorgverzekeraars, de overheid en de private sector. Deze besparingen van kosten zijn lastiger kwantitatief te bepalen, vooral bij de vraag of een kortere ziekteperiode optreedt en wat de besparingen daarvan zijn. Voor kosten van een eventuele vervanging door ziekte zijn wel cijfers uit de literatuur beschikbaar.

3. Verbetering kwaliteit:

- betere zorgprestaties: door betere diagnoses betere cure en care en minder onjuiste en onterechte behandelingen;
- hierdoor ook een betere kwaliteit van leven van de patiënt/cliënt;
- meer privacy voor de patiënt/cliënt omdat niet hoeft te worden getolkt door iemand vanuit directe omgeving;
- minder belasting van de omgeving van de patiënt/cliënt (zoals bijvoorbeeld parentificatie van de kinderen);
- meer werkplezier voor de professional in de zorg (huisarts, specialist, ggz-arts, verplegend personeel et cetera).

Deze baten zijn, voor zover ze niet onder tijd en kosten vallen, slechts kwalitatief te bepalen. Ze komen ten goede aan de zorgverlener en de patiënt/cliënt en zijn omgeving.

In figuur 1 geven we de kosten versus de baten schematisch weer:



Figuur 1 Kosten versus baten



In tabel 1 laten we zien op welke wijze de kosten en baten neerslaan bij de verschillende betrokken actoren.

Tabel 1 Neerslag kosten en baten bij verschillende betrokken actoren

Kosten/ Baten	komen neer op	Zorg- verlener	Verzeke- raar	Patiënt en omgeving	Ministerie van VWS	Overheid algemeen	Private sector
Kosten:							
Extra tijd consult			K P	K NP			
Kosten tolk					K P		
Etc....							
Baten:							
Kortier consult			K P	K NP			
Minder consulten			K P	K NP			
Minder doorverwijzingen			K P	K NP			
Minder overmedicatie			SK P				
Kortere ziekte duur				SK NP		SK P	SK P
Betere zorgprestaties	NK NP						
Betere kwaliteit leven				NK NP			
Meer privacy				NK NP			
Minder belasting omgeving				NK NP			
Meer werkplezier prof.	NK NP						
Etc....							

K: kwantitatief

P: prijsbaar

SK: semi-kwantitatief

NP: niet prijsbaar

NK: kwalitatief

10.2.g
+ 11.1

De invulling van bovenstaande matrix leidt tot een (kengetallen) kosten-baten-opstelling. Het doorrekenen vindt vervolgens plaats volgens het PxQ principe (prijs maal hoeveelheid).

4 Aanpak en resultaat

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, stellen wij voor de volgende onderzoeksmethoden in te zetten.

Fase 1:

- Deskresearch naar kengetallen en naar bestaande Nederlandse en internationale literatuur over de kosten en baten van tolkdiensten

10.2.g +
11.1

Fase 2:

- Diepte-interviews met een beperkt aantal actoren in de zorg
- Korte webenquête onder huisartsen
- Korte webenquête onder ggz-instellingen

10.2.g +
11.1

Fase 3:

- Opstellen rapportage

Deze onderdelen in de aanpak worden afzonderlijk uitgewerkt. Hieronder volgt de beschrijving van fase 1 met de door het ministerie van VWS in de aanvraag verzochte splitsing, waarbij de deskresearch wordt gespecificeerd naar de haalbaarheid en het huidige aanbod aan onderzoek op dit terrein.

Fase 1 Aanpak deskresearch

De deskresearch bestaat uit drie onderdelen:

10.2.g
+ 11.1

Deskresearch – onderdeel 1

Om de opbrengsten van tolkdiensten in de zorg in te kunnen schatten is het in de fase van deskresearch allereerst van belang de schaal en omvang van de doelgroep voor tolkdiensten vast te stellen.

Als bronnen voor de kengetallen zullen cijfers van het CBS worden bestudeerd en bronnen van het RIVM, (zoals Nationaal Kompas Volksgezondheid, versie december 2008), de Monitor Gezondheidsachterstanden en publicaties van het SCP en CBS (meest recente Jaarrapporten Integratie).

10.2.g
+ 11.1

Wij verwachten na een eerste scan in het kader van deze offerte dat de kengetallen bij bovengenoemde bronnen alleen als brede indicatoren aanwezig zijn. Deze spitsen zich in de meeste gevallen niet specifiek toe op het onderwerp van deze studie. Om toch een inschatting te maken van de baten van tolkdiensten in de zorg, zullen de kengetallen in het onderzoek vooral dienen als kwantitatieve indicatie voor de globale omvang van de doelgroep en waar de baten kunnen liggen (denk aan de duur van het consult, onnodige en foutieve doorverwijzingen en cetera).

Product

(Bestaande) kengetallen over:

- de (allochtone) populatie verzekeren;
- zorggebruik;
- gebruik van huisartsconsulten,
- duur van consulten;
- onnodige en foutieve doorverwijzing;
- de ggz (eerstelijns en tweedelijns).

Deskresearch - onderdeel 2

Geïnterviewd wordt welke literatuur aanwezig is die aanwijzingen geeft over de te verwachten baten van tolkdiensten in Nederland.

Wij constateren na een eerste scan in het kader van deze offerte dat er weinig tot geen literatuur in Nederland bestaat op dit terrein. Uiteraard zal in het onderzoek nog een nadere poging worden gedaan om deze literatuur te vinden. Wellicht dat instanties zoals de ggz en jeugdzorg over studies

beschikken waarin dit onderwerp aan de orde wordt gesteld. Zo wordt bijvoorbeeld melding gemaakt in een persbericht uit 2006 dat de GGD Amsterdam in samenwerking met drie ggz-instellingen (Mentrum, Buitendamstel en AMC de Meren) in 2005 een onderzoek heeft uitgevoerd naar de geestelijke gezondheid van Amsterdammers. In dit onderzoek is veel aandacht besteed aan de deelname van Amsterdammers die slechts beperkt het Nederlands beheersen. De uitkomst van het onderzoek is dat Turkse vrouwen en Marokkaanse mannen de grootste risicogroepen voor stemmings- of angststoornissen lijken. Van alle mensen met een stoornis heeft ongeveer 25 procent contact gehad met de geestelijke gezondheidszorg. Tot slot kan ook in samenspraak met het ministerie van VWS nog worden gekeken naar alternatieve bronnen.

Mochten deze zoekopdrachten resultaat opleveren, dan wordt deze literatuur geanalyseerd op mogelijke baten van tolkdiensten en relaties of trends die hierop kunnen wijzen. Ook wordt aandacht besteed aan de methoden die worden gebruikt om deze baten te meten of vast te stellen.

Daarnaast kunnen ook een aantal cases worden geschetst die de baten van tolkdiensten in Nederland weergeven. Een voorbeeld van een case studie volgt hieronder.

10.2.g
+ 11.1

Uit Tijdschrift voor Verpleegkundigen nr. 10, 1999, p.325-326

Mevrouw Yilmaz, een 53-jarige Turkse vrouw die slecht Nederlands spreekt en niet kan lezen. Mevrouw krijgt al drie jaar zorg van het thuiszorgteam en krijgt tweemaal daags insuline gespoten. Telkens wanneer de wijkverpleegkundige arriveert, opent mijnheer Yilmaz de deur. Mevrouw heeft de benodigde spullen klaarstaan en biedt de verpleegkundige vriendelijk een kopje thee aan. Tijdens het insulinespuiten gaat mijnheer Yilmaz naar een andere kamer en laat zich verder niet meer zien. Dit ritueel herhaalt zich tweemaal per dag en veel contact is er niet tussen de verpleegkundige en de familie Yilmaz.

Tijdens de vastenmaand wordt de insuline niet overdag maar 's avonds toegediend. Op een avond zijn de heer en mevrouw Yilmaz niet thuis, ondanks dat zij pas naar familie zullen gaan nadat de insuline is gespoten. De dienstdoende verpleegkundige is ongerust en voelt zich verantwoordelijk. Zij komt die avond nog een paar keer terug om te kijken of er iemand thuis is. De verpleegkundige vindt dat de familie geen rekening houdt met de gemaakte afspraken en maakt zich boos.

Twee gesprekken met behulp van een tolk leveren een aantal belangrijke inzichten op. In verband met familieverplichtingen tijdens de ramadan heeft mijnheer Yilmaz zijn vrouw zelf insuline gespoten. Omdat het echtpaar onverwacht snel werd opgehaald die dag heeft hij er niet aan gedacht de dienstdoende verpleegkundige te informeren. Telefoneren met Nederlands sprekende organisaties vindt hij ook moeilijk. Tijdens de vakantie in Turkije injecteert mijnheer Yilmaz zijn vrouw zelf. Hij moet wel, omdat er in het afgelegen dorp geen zorgverleners zijn. Hij vertelt dat hij bang was dat de verpleegkundige haar baan zou verliezen als hij zelf steeds zou spuiten.

Door deze nieuwe inzichten kan de wijkverpleegkundige na een goede instructie aan de hand van verschillende tolkgesprekken haar werk overdragen aan de familie Yilmaz. Haar zorg is niet langer nodig. Als zij drie jaar eerder een tolk had ingezet, had zij zelfs nog meer tijd kunnen besparen.

In het geval dat onderdeel 2 van de desk research onvoldoende oplevert, kan onderdeel 3 de gaten grotendeels vullen. Het is de op één na beste methode voor het vinden van de juiste literatuur over de baten van tolk- en vertaaldiensten in de zorg. Het verschil is dat de internationale literatuur zich niet verder specificeert op de Nederlandse situatie. Echter de Nederlandse kenmerken kunnen grotendeels worden vastgesteld op basis van het al door RegioPlan uitgevoerde quick-scanonderzoek en onderdeel 1 van de desk-research waarin kengetallen worden onderzocht.

Deskresearch - onderdeel 3

Geïnventariseerd wordt welke internationale literatuur aanwezig is die aanwijzingen geeft over de te verwachten baten van tolkdiensten. Na een eerste scan blijkt ook in de internationale literatuur relatief weinig te zijn onderzocht op het gebied van kosten en baten van tolkdiensten in de zorg.

Zo wordt in de Amerikaanse studie uit 2007 van Jacobs et al "The impact of an enhanced interpreter service intervention on hospital costs en patient satisfaction" genoemd door de onderzoekers dat zij tot 2007 (slechts) zes studies hebben kunnen vinden die de kosten en baten meten van tolkdiensten. Zij constateren dat er vooral een gebrek aan studies is die de kosten van het bieden van adequate tolkdiensten vergelijken met de kosten van het *niet* bieden van deze diensten.

10.2.g
+ 11.1

De studies die aanwezig zijn, wijzen op mogelijke baten van tolkdiensten zoals:

- minder bezoeken aan eerstehulpdiensten;²
- grotere tevredenheid van anderstaligen over de verleende zorg.³

In het algemeen is in diverse (Amerikaanse) studies vastgesteld dat patiënten met een gebrekkige kennis van de taal (in de Amerikaanse studies, kennis van de Engelse taal) grotere kans hebben:

- geen preventieve zorg te ontvangen;⁴
- minder tevreden te zijn met de zorg die zij ontvangen;⁵
- meer problemen rapporteren over de zorg die zij ontvangen;⁶
- blootgesteld zijn aan een groter risico op medische fouten.⁷

² Jacobs et al. The impact of an enhanced interpreter service intervention on hospital costs en patient satisfaction, 2007.

³ Morales, L.S., Cunningham, W.E., Honghy, L., Hays, R.D. Are Latinos less satisfied with communication by health care providers? 1999;14:409-407.

⁴ Kirkman-Liff B., Mondragon, D. Language of interview: relevance for research of Southwest Hispanics, 1991;81:1399-1404.

⁵ Morales, L.S., Cunningham, W.E., Honghy, L., Hays, R.D. Are Latinos less satisfied with communication by health care providers? 1999;14:409-407.

⁶ Carrasquillo, O., Orav, E.J., Brennan, T.A., Burstin, H.R., Impact of language barriers on patient satisfaction in an emergency department, 1999;4:82-87.

⁷ Gandhi, J.K. Burstin, H.R., Cook, E.F., et al Drug complications in outpatients, 1998 ;15 :149-154

Verder wordt gesteld dat de kosten van tolkdiensten slechts een fractie vormen van de totale kosten van de zorgverlening aan patiënten (volgens Jacobs et al, 2007 slechts 1,5 procent van de totale kosten van zorgverlening aan een Amerikaanse patiënt) en dat deze relatief klein zijn in vergelijking met andere kostenbrengende factoren.⁸

Resultaat van fase 1

- Een eerste overzicht van mogelijke baten van tolkdiensten in de zorg, gebaseerd op beschikbare kwantitatieve, semi-quantitatieve en kwalitatieve gegevens over baten van tolkdiensten in de zorg. Dit doen we op basis van nationale en internationale literatuur en bekende kengetallen.

Fase 2 Interviews en webenquête

Fase 2 bestaat uit drie onderdelen: interviews en twee webenquêtes. Na de interviews willen we een overlegmoment aanbrenge(n): oftewel een go-no-gomoment voor het vervolg. Indien blijkt dat het kwantificeren van baten niet mogelijk is, moet serieus worden gekeken naar onderdeel 2 van deze fase. Voor de go-no-gobeslissing gaan we in overleg met het ministerie van VWS (en te zijner tijd zullen we daar een voorstel voor doen).

Interviews - onderdeel 1

De aanpak is als volgt:

- We selecteren tien respondenten van bijvoorbeeld zorgverleners, zorgverzekeraars, patiëntenverenigingen, ggz-instellingen, TVnC et cetera die ervaringen hebben met het gebruik van tolkdiensten in de zorg.
- We voeren gesprekken met deze respondenten aan de hand van een (gestructureerde) vragenlijst.
- In deze gesprekken lopen we de kosten en baten heel specifiek door en kwantificeren we ze zoveel mogelijk.

Verder zijn er twee webenquêtes voorzien:

Webenquête - onderdeel 2a

- We selecteren vierhonderd huisartsen die gebruikmaken van tolkdiensten. Dit kan op basis van gegevens het ministerie van VWS of het TVnC.
- We zetten een korte webenquête op met vragen over kosten en baten van het gebruik van tolkdiensten en de beschikbaarheid van gegevens daarover.
- We zetten een webenquête uit onder de geselecteerde huisartsen.
- We verwerken en analyseren de resultaten.

10.2.g
+ 11.1

10.2.g
+ 11.1

⁸ Jacobs et al. The impact of enhances interpreter intervention on hospital costs en patient satisfaction, 2007.

Webenquête - onderdeel 2c

- We selecteren maximaal alle ggz-instellingen⁹ die gebruikmaken van tolkdiensten. Dit kan op basis van gegevens het ministerie van VWS of het TVnC.
- We zetten een korte webenquête op met vragen over kosten en baten van het gebruik van tolkdiensten en de beschikbaarheid van gegevens daarover.
- We zetten een webenquête uit onder de geselecteerde instellingen.
- We verwerken en analyseren de resultaten.

Resultaat fase 2

- Een algemeen beeld van kosten en baten door inzet tolkdiensten (op het niveau van kengetallen). Een indicatie van de mogelijkheden kosten en baten te kwantificeren of in ieder geval te categoriseren.

Fase 3 Rapportage

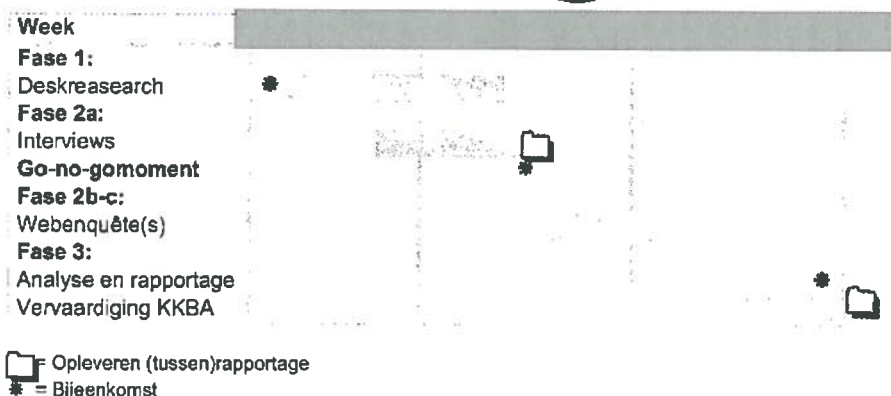
Afhankelijk van de uitkomsten van fase 1 en 2 stellen we een kort rapport op (20-25 pagina's) waarin we de resultaten van de kengetallen KBA (KKBA) presenteren. De opbouw is als volgt:

1. Inleiding
2. Uitgangspunten bij de kosten-batenanalyse
3. De kosten-batenopstelling
4. Gevoeligheidsanalyse
5. Conclusies
6. Advies voor vervolg

5 Planning

De planning gaat uit van een start van het project in 2009. Rekening houdend met de offertefase, zal het onderzoek niet eerder kunnen starten dan in week 1. We verwachten het onderzoek binnen 10 weken af te ronden.

10.1.c +
10.2.g



⁹ Op basis van www.ggznederland.nl komen we uit op zeventig instellingen.

6 Personele Inzet en begroting

We delen de benodigde dagen op in twee delen: fase 1, 2a en 3 enerzijds en fase 2b per groep (huisartsen, ggz en jeugdzorg).

Dagenplanning: 1, 2a en 3

Fase 1 Deskresearch
Fase 2 Interviews n=10-12
Fase 3 analyse en eindrapportage
overleg (drie keer) en projectmanagement

Onderzoeker Projectleider

10.1.c +
10.2.g

Dagenplanning: 2b

Webenquête per deel sector (verzending max, n=400¹⁰)
Vragenlijst aanpassen
Programmeren vragenlijst en testen
Steekproef en verzending (max. n=400)
Analyse
Kengetallen berekening (p*q)

Onderzoeker

10.1.c +
10.2.g

We maken in de dagenplanning en begroting geen onderscheid tussen eerste en tweedelijns ggz-zorg. We gaan uit van een focus op eerstelijns ggz-instellingen. Dit sluit het beste aan bij het onderzoek onder huisartsen. Op deze wijze zijn de resultaten die daaruit komen goed te vergelijken met eerstelijns zorg van ggz-instellingen. De kosten-baten opstelling in de rapportage is daardoor vergelijkbaar (en daarmee ook de benodigde tijd om de berekeningen te maken).

Dit leidt tot de volgende begroting van kosten.

→ Totale kosten

Activiteiten 2009

Basis werkzaamheden
fase 1, 2a en 3

Onderzoeker

Projectleider

Verdieping huisartsen

Verdieping ggz

Subtotaal (exclusief btw)

Btw

Totaal

10.1.c +
10.2.g

10.1.c +
10.2.g

€	
€	
€	
€	
€	
€	

10.2.g
+ 11.1

¹⁰ De begroting is gebaseerd op een maximale bruto n van 400. We kunnen geen garantie geven voor de respons.



10.2.g
+ 11.1

Specificatie verdieping

Per groep max. 400

10.1.c +
10.2.g

10.1.c +
10.2.g

Onderzoeker	dagen à €	€
Webhosting		€
Afhandelen verzending		€
Druk en verzendkosten (enquêtes enz.)		€
Subtotaal (exclusief btw)		€

Deze offerte heeft een geldigheidsduur van twee maanden. Na afloop van die periode zullen eventuele tariefsverhogingen in deze offerte worden doorberekend.

RegioPlan levert standaard vijf exemplaren van het onderzoeksrapport. Extra exemplaren kunnen tegen kostprijs worden geleverd.

Als de opdrachtgever een accountantsverklaring verlangt, worden de kosten hiervan afzonderlijk in rekening gebracht.

Op deze offerte zijn de Algemene Voorwaarden van de Vereniging voor Beleidsonderzoek (VBO) van toepassing. Deze zijn op verzoek verkrijgbaar bij RegioPlan of in te zien op de website van de VBO www.beleidsonderzoek.nl /VBO Info/Documenten.

7 Onderzoeksteam

Als projectleider zal optreden drs. Peter Bont of dr. Coen van Rij. Bij RegioPlan is de projectleider nauw betrokken bij de opzet en uitvoering van het project.

De uitvoering van het onderzoek zal in handen zijn van drs. Elanor Tromp en drs. Nicolette Boersman. Deze onderzoekers/adviseurs beschikken over de kennis en ervaring om de project goed te kunnen uitvoeren. Voorop staat dat de specifieke deskundigheden die voor dit project zijn vereist, in het team aanwezig zijn.

8 Wie zijn wij?



Regioplan Beleidsonderzoek is een landelijk en internationaal opererend bureau, gespecialiseerd in beleidsonderzoek en -advies. In de bijna vijftientig jaar van ons bestaan hebben wij meer dan 1800 projecten uitgevoerd. We bestrijken alle beleidsterreinen en hebben diepgaande kennis op onderwerpen als Arbeid, Beter Bestuur, Economie, Integratie, Jeugd, Onderwijs, Werk en Inkomen, Veiligheid, Wonen en Zorg. Regioplan heeft circa tachtig medewerkers die samen voor kwalitatief hoogwaardig onderzoek en advies, wetenschappelijk verantwoorde analyses en leesbare rapportages zorgen. De planning van projecten wordt strikt nageleefd.

Kwaliteitsbeleid

Voor elk onderzoek is het van belang dat het wordt bewaakt en dat er garanties zijn voor de continuïteit van het onderzoek. Regioplan heeft kwaliteitsbeleid hoog in het vaandel en was in 1995 het eerste bureau voor beleidsonderzoek met een gecertificeerd systeem voor kwaliteitsmanagement in Nederland. In ons kwaliteitssysteem staan klantgerichtheid, het leren van ervaringen en de voortdurende verbetering van de werkprocessen centraal. Regelmatig wordt door interne en externe audits nagegaan hoe het systeem functioneert en welke verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. Bij de externe audits zijn de auditoren telkens zeer lovend over de effectiviteit van, en het brede draagvlak voor, het kwaliteitsbeleid.



Milieubeleid

Regioplan voert al jaren een milieubewust beleid. Wij hebben geen bedrijfs-wagens, maar maken vooral gebruik van het openbaar vervoer (trein, NS OV-fiets en waar nodig Greenwheels). De locatie van ons kantoor is erop uitgekozen dat het per trein optimaal bereikbaar is.



We scheiden ons afval en zorgen voor een verantwoorde afvoer. We gebruiken FSC-papier (briefpapier, enveloppen en printpapier) en proberen overbodig printen zo veel mogelijk tegen te gaan.



Middels Groene Post via TNT Post compenseren wij de CO₂-uitstoot van ons poststroom. De compensatie wordt op basis van het postvolume over een periode van 12 maanden berekend. TNT Post verdubbelt de bijdrage en investeert dit bedrag in duurzame energie. De totale gegenereerde CO₂-uitstoot bedraagt 2,2 ton.



Onze website wordt groen gehost, hetgeen wil zeggen dat de site is ondergebracht in een datacenter waar gewerkt wordt met energiezuinige apparatuur en groene stroom.



Regioplan is partner van Klimaatneutraal. Via hen participeren wij in de aanplant van bossen en de ontwikkeling van duurzame technologie. Voor zover wij kunnen nagaan, zijn wij het eerste Nederlandse beleidsonderzoeksbureau waarvan de bedrijfsvoering volledig klimaatneutraal is.



Gedragscode, branchevereniging

RegioPlan is medeoprichter en lid van de Vereniging voor Beeldsonderzoek. We zijn daardoor gebonden aan de Gedragscode voor onderzoek en statistiek van MOA, VBO en VSO, die in maart 2004 door het College Bescherming Persoonsgegevens is geaccordeerd. Hierdoor wordt de bescherming van persoonsgegevens en privacy van respondenten conform de huidige wet- en regelgeving gegarandeerd. De volledige tekst van de gedragscode vindt u op www.beeldsonderzoek.nl en op www.regioPlan.nl/overregioPlan/uitgangspunten.

Overall 10.2.e,
tenzij anders
aangegeven.

Behandelend medewerker Team Inkoop:

Topdesknummer :

Aanvraagformulier Inkoop producten en/of diensten

Naam aanvrager	[redacted]
Budgethouder	67
Kamer	
Telefoon	
Datum	15 juni 2009
Onderwerp (max. 4 woorden)	Onderzoek opbrengsten tolk- en vertaaldiensten

Aantal (indien van toepassing)	Omschrijving behoeftestelling/programma van eisen
	Onderzoek om een betrouwbaar beeld te verkrijgen van de opbrengsten van de inzet van tolk- en vertaaldiensten.

Raming opdracht incl. BTW	[redacted]	10.1.c + 10.2.g
Onderbouwing raming: (bedragen exclusief BTW)	[redacted] en mogelijk nog [redacted]	
Looptijd opdracht	[redacted] 2009 - [redacted] 2009	10.1.c + 10.2.g
Gewenste leverdatum product/dienst	[redacted] 2009	
Optie tot verlenging	Nee	

Opgenomen in bestedingsplan?	Ja
------------------------------	----

Zo ja, onder welk werkbudget?	6802
Kostensoort?	1152
Activiteitencode?	
Voornemennummer?	vrije ruimte

Zo nee, komt ten laste van werkbudget	
Zo nee, bedrag komt ten laste van een voornemen dat niet wordt geëffectueerd namelijk	
Met als voornemennummer	

Kasraming verplichting (invullen nadat definitief bedrag bekend is!)					
Jaar	T	T + 1	T + 2	T + 3	T + 4
Bedrag	[redacted]				

10.1.c + 10.2.g [redacted] verleg met [redacted]

☐ Ja, ik maak gebruik van bestaande flexibele capaciteit binnen VWS

☒ Nee, ik maak geen gebruik van bestaande flexibele capaciteit binnen VWS vanwege de volgende reden: geen expertise, geen capaciteit

☐ Ja, ik maak gebruik van duurzaamheid in mijn aanbestedingstraject binnen VWS

☒ Nee, ik maak geen gebruik van duurzaamheid in mijn aanbestedingstraject binnen VWS vanwege de volgende reden: n.v.t.

Parafering

Naam Financieel adviseur: Borsboom

Datum: 15 juni 2009

Paraaf:

23/6/09

Paraaf Team Inkoop

Naam:

Datum:

Paraaf:

Toelichting

Omschrijving behoeftestelling/programma van eisen

Omschrijf wat nodig is in kwaliteit en kwantiteit. Op basis hiervan moet de Team Inkoop de aanvraag kunnen behandelen. Sluit daarom altijd een programma van eisen bij.

Raming opdrachtwaarde

Om de offertes goed te kunnen beoordelen is het van belang vooraf een kostenraming op te stellen. Licht de raming toe door middel van een kostenspecificatie!

Kasraming verplichting

Vul de kasraming in nadat een conceptovereenkomst is opgesteld.

10.2.g
+ 11.1

Bestedingsplan

Maak bij het onderdeel 'kostensoort' een keuze uit de bestaande kostensoorten.

Gebruik bestaande flexibiliteit

Geef aan of (ten dele) gebruik kan worden gemaakt van bestaande flexibele capaciteit binnen VWS. Je kunt hiervoor contact opnemen met P&P met [redacted], telefoon [redacted]. Indien je hiervan geen gebruik maakt, kun je dit gemotiveerd aangeven.

Gebruik duurzaamheid

Duurzaam inkopen wordt in 2009 toegepast op nieuw af te sluiten opdrachten met een waarde vanaf € 25.000,00 (incl. BTW). Voorwaarde hierbij is dat SenterNovem (<http://www.senternovem.nl/duurzaaminkopen/criteria/index.asp>) voor de desbetreffende productgroep criteria beschikbaar heeft gesteld. Voor externe adviesdiensten is dit bijvoorbeeld het geval.

Lopende contracten en eventuele verlengingen daarop blijven ongewijzigd.

In 2010 wordt duurzaam inkopen toegepast op alle opdrachten, ongeacht de opdrachtwaarde.

Beschrijving inkoopproces

< € 25.000,- incl. BTW

- ▶ ① Invullen Aanvraagformulier Inkoop maar geen paraaf Team Inkoop
- ▶ ② Afhandeling inkoop door budgethouder (inschakeling Team Inkoop mogelijk)
- ▶ ③ Vastleggen verplichting bij DBV/FIS/F op basis van Aanvraagformulier Inkoop

> € 25.000,- < € 50.000,- incl. BTW

- ▶ ① Invullen Aanvraagformulier Inkoop
- ▶ ② Aanvraagformulier Inkoop naar secretariaat Team Inkoop (B-1207)
- ▶ ③ Toets nut & noodzaak door Team Inkoop
- ▶ ④ Paraaf Team Inkoop
- ▶ ⑤ Afhandeling inkoop door budgethouder (inschakeling Team Inkoop mogelijk)

> € 50.000,- incl. BTW

- ▶ ① Invullen Aanvraagformulier Inkoop
- ▶ ② Aanvraagformulier Inkoop naar secretariaat Team Inkoop (B-1207)
- ▶ ③ Toets nut & noodzaak door Team Inkoop
- ▶ ④ Paraaf Team Inkoop
- ▶ ⑤ Team Inkoop verzorgt de inkoop

In te vullen door DBV

Verplichtingenummer: [redacted]

Worden de kosten rechtmatig t.l.v. het begrotingsartikel gebracht?

(Ja) / Nee

Is de juiste kostensoort gebruikt?

(Ja) / Nee

Is voorafgaand toezicht van FEZ/BT vereist?

Ja (Nee)

Paraaf DBV

Naam: [redacted]

Datum: 23/6/2009

Paraaf: [redacted]

Lever dit formulier (op papier) in bij het secretariaat van de Team Inkoop (B-1207).

Voorkom vertraging en vul alle rubrieken zo volledig mogelijk in.

Denk hierbij ook aan de juiste parafering.

**Is er sprake van een ICT of telefonie gerelateerd product/dienst m.u.v. servers?
(bijvoorbeeld: software, computerkabels, opwaardeerkaarten, mobiele telefoons, etc.)
Dan moet de aanvraag eerst naar de servicebalie op 4^e etage (A-0416)!**

Overall 10.2.e



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

arbo. 06 4

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

Regioplan Beeldsonderzoek
t.a.v. de heer [redacted]
Nieuwenzijs Voorburgwal 35
1012 RD AMSTERDAM

**Directie Publieke
Gezondheid**

Bezoekadres:
Pamassusplein 5
2511 VX Den Haag
T 070 340 79 11
F 070 340 78 34
www.minvws.nl

Inlichtingen bij

[redacted]@minvws.nl
T 070 340 [redacted]

Datum **24 JUN 2009**
Betreft Opdrachtverlening

Ons kenmerk

Bijlagen
2

Uw brief
d.d.

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de datum
en het kenmerk van deze
brief.*

Geachte heer [redacted],

In mijn brief d.d. 19 februari 2009, met kenmerk [redacted], heb ik u verzocht om een offerte voor een onderzoek met als doel een redelijk betrouwbaar beeld te verkrijgen van de opbrengsten van tolk- en vertaaldiensten. Ik heb uw offerte ontvangen, de laatste versie per e-mail d.d. 20 mei 2009.

Via deze brief laat ik u weten dat ik het onderzoek graag door u laat uitvoeren. Hierbij bied ik u de overeenkomst voor het onderzoek in tweevoud ter ondertekening aan. Ik verzoek u vriendelijk beide exemplaren te ondertekenen en vervolgens 1 exemplaar uiterlijk voor 15 juli 2009 te verzenden naar:

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
t.a.v. [redacted]
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

Ik wil u er met nadruk op wijzen dat deze overeenkomst pas rechtsgeldig is nadat deze in tweevoud is ondertekend. Indien u de overeenkomst niet tijdig ondertekend retour zendt zal dit onder andere voor een vertraging zorgen in de betaling van de facturen. Het adres waar u de facturen naar kunt sturen vindt u in de overeenkomst.

Met vriendelijke groet,
de directeur Publieke Gezondheid,

[redacted signature block]

dr

Alleen 10.2.eMinisterie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport**Dienstverleningsovereenkomst ARVODI-2008****De ondergetekenden:**

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, voor deze, de heer [REDACTED], directeur Publieke Gezondheid, hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. Regioplan Beleidsonderzoek, (statutair) gevestigd te Amsterdam te dezen vertegenwoordigd door ... hierna te noemen: Opdrachtnemer,

OVERWEGENDE DAT:

Opdrachtgever een onderzoek wil laten uitvoeren met als doel een redelijk betrouwbaar beeld te verkrijgen van de opbrengsten van tolk- en vertaaldiensten.

komen overeen:

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2008 (ARVODI-2008).

1. Voorwerp van de Overeenkomst

- 1.1 Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van Diensten bestaande uit een onderzoek met als doel een redelijk betrouwbaar beeld te verkrijgen van de opbrengsten van tolk- en vertaaldiensten overeenkomstig de op basis van de offerteaanvraag van Opdrachtgever d.d. 19 februari 2009, kenmerk [REDACTED], door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte d.d. 20 mei 2009, kenmerk [REDACTED], welke opdracht Opdrachtnemer bij dezen aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Overeenkomst wordt afgeweken.
- 1.2 De navolgende documenten maken deel uit van deze Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
 1. deze Overeenkomst;
 2. de ARVODI-2008;
 3. de offerte die aan de opdracht ten grondslag ligt;
 4. de offerteaanvraag.
- 1.3 De resultaten van de Diensten worden geleverd in de vorm van c.q. afgerond door indiening van een eindrapport. Het eindrapport bevat in elk geval een opgave van de bereikte resultaten, de daarbij gebruikte methoden en technieken, alsmede de daarop gebaseerde conclusies. Het eindrapport wordt in tweevoud aangeleverd. Het eindrapport dient zowel in schriftelijke als digitale vorm te worden opgeleverd.

2. Totstandkoming, tijdsplanning of duur van de Overeenkomst

- 2.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op datum van ondertekening door Partijen.
- 2.2 De overeengekomen Diensten moeten uiterlijk op 30 september 2009 voltooid zijn.

3. Prijs en overige financiële bepalingen

10.1.c + 10.2.g

- 3.1 Opdrachtnemer verricht de Diensten tegen een vaste totaalprijs. Deze vaste totaalprijs bedraagt maximaal € [redacted] (inclusief BTW en reis-, verblijf- en eventuele overige kosten) en is afhankelijk van het 'go-no-go' moment na fase 2a, zoals ook omschreven in uw offerte.
- 3.2 De prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten Diensten en daartoe benodigde materialen.
- 3.3 De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Overeenkomst.
- 3.4 Opdrachtnemer zendt de factuur/facturen onder vermelding van het verplichtingsnummer [redacted] en het objectnummer [redacted] te worden gezonden aan:

Ministerie van VWS
Factuuradministratie
Postbus 16056
2500 BB DEN HAAG
- 3.7 Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst en controle van de factuur. Mocht een factuur niet voldoen aan het gesteld in 3.6, dan kan geen tijdige afwikkeling daarvan worden gegarandeerd. Dit betekent, dat het recht op rente vervalt. In een dergelijk geval zal contact worden opgenomen om de ontbrekende informatie te vragen, waarna de factuur zo spoedig mogelijk wordt betaald.

4. Contactpersonen (Projectleiders)

- 4.1 Contactpersoon voor Opdrachtgever is mevrouw [redacted]
Contactpersoon voor Opdrachtnemer is de heer [redacted]

5. Tijden en plaats Diensten

- 5.1 De Diensten worden in beginsel verricht in het kantoor van Opdrachtgever.
- 5.2 Indien de Diensten worden verricht ten kantore van Opdrachtgever verleent hij het Personeel van Opdrachtnemer toegang tot de plaats waar de Diensten worden verricht, en stelt hij dit Personeel in staat de Diensten onder de bij die partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten gedurende de regulier geldende kantoortijden.

6. Van toepassing zijnde Voorwaarden

- 6.1 Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de "Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2008 (ARVODI-2008)" <reeds in het bezit van partijen>, voorzover daarvan in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.

Paraaf Opdrachtnemer:

Contractnummer: [redacted]

Paraaf Opdrachtgever:

Pagina 2 van 3



- 6.2 In aanvulling op artikel 23 van de ARVODI-2008 geldt met betrekking tot publicatie dat uitsluitend Opdrachtgever bevoegd is om (delen van) de rapportage openbaar te maken. Indien Opdrachtgever daartoe besluit, vermeldt hij daarbij Opdrachtnemer als uitvoerder. Indien Opdrachtgever gelijktijdig met de publicatie van het eindrapport een toelichting of commentaar daarop openbaar wil maken, pleegt hij daarover voorafgaand overleg met Opdrachtnemer.
- 6.3 In aanvulling op artikel 23 van de ARVODI-2008 geldt dat Opdrachtnemer de door de Diensten verkregen gegevens voor wetenschappelijk onderzoek en wetenschappelijk onderwijs mag gebruiken, met uitzondering van persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. Opdrachtnemer handelt daarbij niet in strijd met de belangen van Opdrachtgever. Bij twijfel daarover treedt Opdrachtnemer vooraf in overleg met Opdrachtgever.

Indien Opdrachtgever besluit de prestaties niet te publiceren, kan Opdrachtnemer aan Opdrachtgever schriftelijk verzoeken de prestaties in elgen beheer te mogen uitgeven. Deze toestemming dient schriftelijk te worden gegeven en wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Opdrachtgever kan aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden verbinden.

7. Integriteitsverklaring

Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de opdracht Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

8. Slotbepaling

- 8.1 Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 8.2 Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen Diensten.

Den Haag, 24 juni 2009

Amsterdam, ...

Opdrachtgever, 1

Opdrachtnemer,