

Bijlage 10: Vragenformulier Nota van Inlichtingen

Aanbesteding Inhuur Ambulancepersoneel

1	Bijlage 2 PVW	Kunt u aangeven welke restricties u hanteert voor de beantwoording van Subgunningscriterium 3? Geldt hier ook maximaal 1 a4?	Excuus, de tekst is daar weggefallen. Daar hoort het volgende bij: De Inschrijver mag voor beantwoording van deze wens, maximaal 1 A4 gebruiken, lettertype Arial, niet kleiner dan 10 punts, incl. beeldmateriaal.
2	Bijlage 1 PVE, eis 36	Eis 36 geeft aan dat het Klachtenprotocol onderdeel uitmaakt van de Inschrijving. Kunt u aangeven op welke wijze Inschrijver hier invulling aan dient te geven?	Bij uw Inschrijving levert u aan hoe u uw klachtenprotocol heeft ingeregeld. Dit wordt niet beoordeelt omdat het een onderdeel is van het programma van eisen, daarmee is dit een knock-out criterium. Mogelijk is het klachtenprotocol onderdeel van het verificatiegesprek.
3	Bijlage 4 VWO, ISO 27001	Onze moederorganisatie is ISO 27001 gecertificeerd. Volstaat het wanneer wij hen als onderaannemer opvoeren bij de Indiening van onze aanbidding?	Inschrijver kan deze (kopie van) certificering aanleveren bij Inschrijving en daarbij aantonen dat uw organisatieonderdeel is van de moederorganisatie.
4	Bijlage 1 PVE, eis 13	Eis 13 omschrijft de Exclusiviteitstermijn mede in dagen. Wij nemen aan dat u hiermee werkdagen, exclusief weekenddagen, bedoelt. Kunt u dit bevestigen?	Nee, VRNHN is een 24-uurs organisatie en daarmee wordt in dit geval ook bedoelt, alle dagen van de week, doordeweeks en het weekend/feestdagen, als tellende dag bij de exclusiviteitstermijn.
5	Bijlage 1 PVE, eis 33	Eis 33, geeft aan dat tot 24 uur voor aanvang dienst het mogelijk is af te zeggen. Echter conform markstandaarden en de wet WAB is dit 96 uur. Kunt u hiermee instemmen?	Akkoord.
6	Ontbinding aantal werkdagen	De aangeleverde documenten door de aanbestedende partij hanteren twee verschillende normeringen rondom het aantal dagen dat niet geleverd kan worden bij overmacht voor ontbinding van het contract.	Kunt u aangeven naar welke documenten en pagina's/artikelen u verwijst? Dan nemen we de beantwoording in de volgende nota op.

		Enerzijds 5 werkdagen en anderzijds 15 werkdagen. Kunt u bevestigen dat het hier 15 werkdagen betreft?	
7	Staken als overmacht	U schrijft dat indien de inschrijvende partij niet conform levert, het dienstverband direct ontbonden kan worden, met een uitzondering van overmacht tot 15 dagen. U schaaft hierbij staken niet als een vorm van overmacht. Op dit moment is er een extreem tekort aan personeel binnen de gezondheidszorg wat zorgt voor ontevredenheid resulterend in stakingen. De inschrijvende partij ervaart stakingen weldegelijk als een vorm van overmacht. Kan opdrachtgever deze eis herzien? Zo niet, waarom niet?	VRNHN wil u hierin tegemoet komen en gaat akkoord met uw voorstel. Dit wordt verwerkt in de uiteindelijke overeenkomst.
8	Exclusiviteitsrecht	We hebben kennisgenomen van de voorwaarden met betrekking tot de 'first supplier status' in het inschrijvingsproces, waarbij de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding deze status verkrijgt. Volgens de leidraad omvat deze status een exclusiviteitsperiode van één week bij een opdrachtbekendmaking van 4 weken of langer. Echter, als de opdracht korter voor aanvang wordt aangekondigd, wordt dit recht ingekort. We zouden graag voorstellen dat dit exclusiviteitsrecht evenredig wordt uitgebreid wanneer de opdracht verder vooruit wordt gepland. Bijvoorbeeld, een uitbreiding van dit recht tot 2 weken bij 2 maanden vooraf aankondigen, 3 weken bij 3 maanden en 4 weken bij vier maanden vooraf aankondigen. Dit zal niet alleen een eerlijker speelveld creëren, maar ook de mogelijkheid bieden om effectiever te plannen en voor te bereiden op langere termijn opdrachten. Hoe staat u hier tegen over?	Niet akkoord, VRNHN houdt vast aan de exclusiviteitsperiode van één week bij een opdrachtbekendmaking van 4 weken of langer.
9	Uniform kwartaalrapportage	We hebben begrepen dat u vereist dat er elk kwartaal een rapportage wordt opgeleverd. Om uniformiteit en efficiëntie te waarborgen in deze rapportages, stellen we voor dat u zelf een gestandaardiseerd format aanlevert voor deze rapportage. Op deze manier ontvangt u van elke partij dezelfde gestructureerde rapportage, wat de vergelijkbaarheid en analyse vereenvoudigt. Door het gebruik van een uniform format kunnen we ervoor zorgen dat de informatie consistent is en gemakkelijker te interpreteren voor alle betrokken partijen. Dit zal ook helpen bij een vlottere analyse en evaluatie van de geleverde	Zie eis 9, programma van eisen.

		gegevens. Hoe staat u hier tegen over? Zo niet, graag de exacte variabelen en stam gegevens zodat wij dit uit ons systeem kunnen halen.	
10	Opzeggingen	U stelt dat bij afzegging van een opdracht tot 24 uur voor aanvang van de opdracht de kosten voor de ingezette kracht voor opdrachtnemer zijn. Echter, volgens de geldende wetgeving zijn wij verplicht om onze krachten bij annuleringen tot 96 uur voor aanvang van de opdracht te compenseren. Om in lijn te blijven met de geldende wetgeving en om een eerlijke en marktconforme aanpak te hanteren, stellen wij voor om deze termijn uit te breiden naar een marktstandaard van 96 uur voor aanvang van de opdracht. Dit zou zowel onze wettelijke verplichtingen als een evenwichtige regeling voor beide partijen waarborgen. Hoe staat u hier tegenover?	Zie antwoord op vraag 5.
11	Reistijd	U geeft aan dat de maximale reistijd per enkele reis van personeelsleden 125 kilometer mag bedragen. Uit ervaring blijkt dat spoedgevallen binnen de sector niet uitzonderlijk zijn. Mogelijk dat omstandigheden die buiten de (directe) macht van de opdrachtnemer liggen personeel van verdere afstanden vereisen. Zo liggen ook in het gebied verschillende posten ver uit elkaar, zoals 40 kilometer tussen Alkmaar en Den Helder. Gaat u akkoord de 125 kilometer norm te herzien naar ongelimiteerd? Zo niet, waarom?	Niet akkoord, mogelijk dat er in een enkele uitzonderlijke situatie andere afspraken gemaakt worden.
12	Indexering bureaumarges	U stelt dat de bureaumarges vast staan voor de gehele looptijd van het raamcontract. Het is ongebruikelijk om voor zo'n lange periode geen indexering toe te passen. Wij willen u daarom ook vragen dit artikel aan te passen en jaarlijks op 1 januari, te beginnen op 1 januari 2025 een indexering te laten plaatsvinden. Hoe staat u hier tegenover?	VRNHN wil u en andere inschrijvers hierin tegemoetkomen en er mag per 1 april 2025 geïndexeerd worden.
13	Beoordelingscommissie	In de aanbestedingsleidraad stelt u dat de beoordelingscommissie bestaat uit vier personen met twee verschillende functieprofielen. Echter staat in hetzelfde bestand aangegeven dat de beoordelingscommissie bestaat uit "(3)". Uit hoeveel personen bestaat de beoordelingscommissie en in welke verhouding zijn de door uw genoemde functieprofielen aanwezig?	De beoordelingscommissie bestaat uit tenminste 3 personen, operationeel manager(s) en planner(s). Gezien de aard van onze dienstverlening kan het voorkomen dat een planner ingezet moet worden op een openstaande dienst (of in het bijzondere geval van uitval door ziekte), waardoor het aantal van 4 naar 3 beoordelaars kan gaan.

14	Prijs-kwaliteitverhouding	U geeft aan bij een gelijke score te gunnen aan de inschrijver met de beste prijs. U hanteert momenteel al een weging in het voordeel van prijs ten aanzien van kwaliteit. Gebaseerd op het bovenstaande verzoeken wij u om bij gelijke scores het aspect van kwaliteit doorslaggevend te maken. Hoe staat u hier tegenover?	De kans dat een partij gelijk scoort op kwaliteit is hoger dan dat er precies hetzelfde bedrag wordt geoffreerd. In dit unieke geval laat VRNHN daarom de laagste prijs doorslaggevend zijn.
15	Prijs-kwaliteitsverhouding	Opdrachtgever hanteert een beoordelingskader op basis van beste prijs- en kwaliteitverhouding met een weging van 60/40. Uit ervaring blijkt dat een hogere weging voor de prijs leidt tot een daling van het aantal kwalitatieve inschrijvingen. Graag zien wij als zorgverlener een andere verhouding om de best mogelijke zorg te waarborgen. Gebaseerd op het bovenstaande verzoeken wij u om de weging van de gunningscriteria aan te passen en kwaliteit zwaarder mee te laten wegen. Hoe staat u hier tegenover?	Niet akkoord; veel kwaliteitsaspecten zijn afgehecht in het programma van eisen.
16	Gestanddoeningstermijn	Inschrijver kan in de aanbestedingsleidraad niet vinden wat de gestanddoeningstermijn is van het haar aanbod. Kunt u deze delen?	Zie pagina 19 van de aanbestedingsleidraad. De door Inschrijver ingediende inschrijving dient minimaal drie maanden vanaf de sluitingsdatum voor Inschrijving geldig te zijn.
17	Functieprofielen	U geeft in de aanbestedingsleidraad wat de omgang van de inhuur van derden de afgelopen jaren was. Voor de inschrijver blijft het momenteel onduidelijk wat de omvang was van de verschillende uitgevraagde functieprofielen. Door dit te specificeren krijgt inschrijver een beter beeld van de benodigde omvang binnen verschillende functieprofielen. Kunt u aangeven In welke omvang de verschillende functieprofielen de afgelopen 4 jaar zijn uitgevraagd? Zo niet, waarom niet?	VRNHN heeft deze overzichten helaas niet beschikbaar.
18	Opdrachtwaarde	Wanneer een opdrachtgever een opdracht uitzet is deze partij volgens de aanbestedingswet verplicht om de opdrachtwaarde te vermelden. Kunt u de opdrachtwaarde delen zodat de inschrijvende partij een realistisch beeld te geven van de omvang van de opdracht? Zo niet, Kunt u wel aangeven hoeveel opdrachten met welke waarde er de afgelopen 4 jaar zijn uitgegeven, zodat de inschrijvende partij alsnog een realistisch beeld van de omvang van de opdracht kan vormen?	VRNHN kan niet in de toekomst aangeven wat er ingekocht gaat worden, dit is afhankelijk van meerdere factoren, bezetting, uitval in geval van ziekte etc. Zie pagina 9 van de aanbestedingsleidraad om een beeld te krijgen van de inhuur van de afgelopen periode. Waarbij VRNHN kan aangeven dat 2023 een uitzonderlijk jaar qua inhuur is geweest.

19	Bijlage 1 PvE eis 27 (b)	U geeft aan dat in geval VRNHN eerder dan de gestelde minimale inleenperiode van 1000 uur toch een Medewerker wil overnemen, dit tegen zo laag mogelijke kosten wenst te doen. Zo laag mogelijk is een relatief begrip, kunnen hier vaste afspraken over worden gemaakt?	Dit zijn uitzonderlijke gevallen en dit zal maatwerk zijn. Het is lastig om aan de voorkant al afspraken over te maken.
20	Bijlage 1 PvE en 3 Concept DVO	Bijlage 1 en 3 zijn niet in overeenstemming over respectievelijk 01-04-2026 (Bijlage 1, blz. 5) en 01-04-2028 (Bijlage 3, blz. 4) waar de termen bureaumarge en prijzen naast elkaar worden gebruikt. - Kunt u bevestigen dat de te hanteren datum 01-04-2026 betreft? - Kunt u bevestigen dat waar hier de term prijzen staat, feitelijk de term bureaumarge bedoeld wordt? Wij kijken uit naar uw antwoord en motivatie.	Voor indexatie antwoord op vraag 12. Dat klopt, waar prijs staat, gaat het om de bureaumarge.
21	Offerteleidraad	Inschrijver is niet onbekend in de regio Noord-Holland Noord maar zou een locatie overzicht zeer op prijs stellen. Kunt u deze verstrekken?	Uiteraard, zie bijlage 11.
22	Bijlage 3 Concept Dienstverleningsovereenkomst	Inschrijver beschikt over een G-rekening. Kunt u bevestigen dat zzp'ers uitgesloten worden van de eventuele boete als gevolg van aansprakelijkheid inzake Wet Ketenaansprakelijkheid of Inlenersaansprakelijkheid?	We gebruiken de G-rekening voor betalingen, zodat er dan geen probleem bestaat. Vanaf de G-rekening kan de crediteur zijn belasting betalen. Dat betekent vooral vrijwaring voor ons als debiteur. De keten werkt namelijk de kant op van de betalende partij. We kunnen niets (toe)zeggen over door de crediteur ingeschakelde zzp'ers.
23	Bijlage 3 Concept Dienstverleningsovereenkomst	Kunt u inzichtelijk maken wat precies verstaan wordt onder 'gebrekkige dienstverlening' en welke vorm van opschorting, ook in financieel opzicht, dit als gevolg zou hebben?	VRNHN zal altijd eerst in gesprek gaan met Opdrachtnemer mocht er sprake zijn van gebrekkige dienstverlening. Onder gebrekkige dienstverlening wordt verstaan; het niet nakomen van de contractuele verplichtingen die wij met elkaar zijn overeengekomen. Mocht het zover komen, dan heeft VRNHN het recht om de betaling op te schorten.
24	Bijlage 1 PvE, eis 15	Inschrijver is benieuwd of er een specificatie beschikbaar is van de totale uitvraag van deze aanbesteding gesplitst per dag, avond, nacht en weekend? Kunt u deze beschikbaar stellen bij de documenten in TenderNed?	Deze specificaties zijn helaas niet beschikbaar.

25	Bijlage 7 Prijzenblad	Een eindejaarsuitkering van 8,33% is niet opgenomen in de Tariefopbouw, sheet 3 van het Prijzenblad. Kunt u dit aanpassen en het Prijzenblad opnieuw beschikbaar stellen bij de documenten in TenderNed?	Aangepast, zie aangepast prijzenblad in de bijlage.
26	Bijlage 1 PvE, eis 39	Aanbestedende dienst stelt in de eis dat het enige onderdeel dat los gefactureerd mag worden de reiskosten en de ORT zijn. Echter biedt het Prijzenblad geen mogelijkheid voor invulling ORT. Kunt u aangeven hoe Inschrijver hiermee om dient te gaan? Kunt u dit aanpassen en het Prijzenblad opnieuw beschikbaar stellen bij de documenten in TenderNed?	Het prijzenblad voorziet alleen in de 'kale uurlonen'. De ORT en de reiskosten worden apart gefactureerd conform art. 4.9 en art. 4.14 van de CAO Ambulancezorg, zie eis 39, programma van eisen. Deze hoeven niet op het prijzenblad aangegeven te worden.
27	Bijlage 1 PvE, eis 5	Aanbestedende dienst geeft aan dat de aangeboden medewerker de juiste bedrijfskleding dient te dragen en dat aanbestedende dienst niet verantwoordelijk is voor voorziening hiervan. Bij de Ambulancezorg Nederland (AZN) is op dit moment afgesproken dat uitzendorganisaties nog niet rechtstreeks de kleding van de ambulance kunnen bestellen en verzorgen bij Moderna of Wiltec. Daarnaast is bij AZN afgesproken dat medewerkers die ingezet worden voor een detacheringsoopdracht kleding krijgen van de inlenende partij. Hoe stelt u voor dat Inschrijver omgaat met deze afspraken?	VRNHN kan geen kleding beschikbaar stellen, omdat dit volgens de regels van AZN niet is toegestaan. VRNHN weet dat er ontwikkelingen spelen via AZN om voor uitzendorganisaties toch aan ambulancekleding te komen.
28	Bijlage 1 PvE, eis 39-41	Voor 1 juni 2024 is al een CAO / loonsverhoging bekend gemaakt. Met de beoogde ingangsdatum van de aanbesteding per 1 april 2024 gaat Inschrijver ervan uit dat deze aanpassing bij aanbestedende dienst bekend is en akkoord is bevonden om door te voeren. Kunt u dat bevestigen?	Deze loonsverhoging kan per 1 juni 2024 worden doorgevoerd. Net als alle andere CAO aanpassingen, zoals gesteld in eis 41.
29	Bijlage 1 PvE, eis 39-41	In het Programma van Eisen staat omschreven dat (prijs)aanpassingen niet met terugwerkende kracht doorgevoerd mogen worden, uitsluitend per bekendmaking. Het is niet ongebruikelijk dat CAO-wijzigingen worden aangekondigd die een ingangsdatum in het verleden hebben, dit is recent nog gebeurd. Het is niet ondenkbaar dat dit in de toekomst nogmaals gebeurt. Inschrijver dient uitzendkrachten minstens hetzelfde te behandelen als werknemers die in gelijke of gelijkwaardige functies werken en in dienst zijn van Inschrijver (Inlenersbeloning). Met de uitvraag zoals omschreven in het Programma van Eisen vraagt u	Niet akkoord, dit is in het verleden ook niet toegepast en ook door bureaus aangegeven dat dit veel administratieve rompslomp met zich meebrengt als we dit wel zouden toestaan.

		Inschrijver(s) af te wijken van deze wet-en regelgeving. Kunt u dat bevestigen en kunt uw keuze hiervoor toelichten?	
30	Offerteleidraad, blz. 21	Inzake het aanleveren van de GVA hanteert instantie Justis een doorlooptijd variërend van 4 tot 8 weken. Indien het document niet tijdig in bezit is van Inschrijver, kunt u dan akkoord gaan met een bewijs dat de aanvraag is gedaan?	Akkoord.
31	Bijlage 7 Prijzenblad	Bij kolom F7 heeft aanbestedende dienst gespecificeerd dat het om Functies ZZP- ers gaat. Mag Inschrijver er derhalve van uitgaan dat u in kolom A7 om Functies uitzendkrachten/detachering verzoekt?	Dat klopt.
32	Bijlage 1 PvE, eis 33	Inschrijver is benieuwd of er rapportages danwel statistieken beschikbaar zijn van het aantal diensten dat Veiligheidsregio NHN in de afgelopen 2 jaren meer dan 24 uur voor aanvang van dienst heeft geannuleerd? Indien dat het geval is, kunt u deze dan beschikbaar stellen voor inzage?	Deze zijn niet beschikbaar, zie ook antwoord op vraag 5.