

Europees openbare aanbesteding 'Hulplijndiensten' - Stichting 113 Zelfmoordpreventie
Referentienummer: 2024/EA/02

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Antwoord
1	Offerteaanvraag	12	2.9	Kan de termijn voor het overleggen van de hardcopy stukken worden verruimd naar 14 dagen?	Akkoord.
2	Offerteaanvraag	17	3.2.1	Voldoet een gewaarmerkt uittreksel van de Kamer van Koophandel in het land der vestiging waaruit de tekeningsbevoegdheid blijkt?	Ja.
3	Offerteaanvraag	28	5.3	Hoe uitgebreid moeten de CV's zijn van de desbetreffende medewerkers die moeten worden toegevoegd bij 'Personeel en Werving', gezien dit plan van aanpak maximaal 3 pagina's mag beslaan?	Hoogst genoten relevante opleiding+ relevante werkervaring volstaat.
4	Conceptovereenkomst			Opdrachtnemer zou in verband met deze langdurige opdracht voor de volledigheid enkele extra punten in het contract willen laten opnemen: - Bij verhoging diensten worden nieuwe hulpverleners 3 weken boven de sterkte betaald ingeroosterd. - Bij verhoging diensten stijgen de algemene kosten naar rato - 113 is verantwoordelijk voor het leveren, de afschrijving en het vernieuwen van de benodigde apparatuur (laptops, beeldschermen en headsets) - Per 5 Hulpverleners wordt er 1 Floormanagement afgenomen. Is dit akkoord om op te nemen in het contract?	Akkoord.
5	Offerteaanvraag	6		Welke (CRM-)systemen gaan de medewerkers gebruiken vanuit 113 om de werkzaamheden (chat en telefoon) uit te voeren?	Het door 113 gebruikte chat & bel systeem (nu Quandago, in de zomer veranderen we naar een ander systeem) + Teams voor contact onderling en met 113.
6	Offerteaanvraag	6		Welke normeringen en certificeringen zijn vereist of gewenst?	Hier zijn geen vereisten, wij werken aan ISO certificering mbt (ICT) beveiliging en verwachten dat opdrachtnemer na overleg bereid is wijzigingen door te voeren in de dienstverlening als dat benodigd om aan de certificering te voldoen.
7	Offerteaanvraag	8		In bijlage Offerteaanvraag openbare procedure Hulplijndiensten op pagina 8 staat 'Voor de publiekscampagne zoekt 113 Zelfmoordpreventie een bureau dat , samen met de betrokkenen in de Landelijke Agenda, de komende jaren gaat helpen om het taboe op praten over zelfdoding te doorbreken en stappen te zetten naar 'Samen Minder Suicide'.' Is dit een verzoek aan de opdrachtnemer om in de publiekscampagne een rol te spelen, losstaand van de hoofdvraag, of is dit puur informatief?	Dit is alleen ter informatie. Zie voor meer informatie onze website.
8	Offerteaanvraag	16		Dient de opdrachtnemer de CAO GGZ toe te passen?	De vraag welke cao van toepassing is is uw verantwoordelijkheid, niet de onze. De aard en inhoud van het werk, vergt een andere belasting voor de werkgever en andere verwachtingen, van zowel werkgever als werknemer, dan die van andere facilitaire callcenters. De afspraken die zijn vastgelegd in de CAO GGZ doen recht aan de inhoud en belasting van het werk en benodigd functioneren van de medewerker de daarmee samengaannde rechten en verplichtingen voor medewerker en werkgever. Dit vormt de basis voor onze contracten.
9	Offerteaanvraag	23		Welke (verdere) minimale voorwaarden dienen de helft van de medewerkers (juniores) minimaal te hebben (diploma, BIG geregistreerd enz.)?	Zie eis E1.1: "De overige medewerkers mogen junioren zijn en zitten minimaal in jaar 2 van een HBO of Universitaire zorg gerelateerde opleiding. Hbo opleiding op het gebied van psychologie, pedagogiek, Verpleegkunde of Social Work of aantoonbaar niveau op basis van werkervaring." Zie ook de overige eisen zoals E1.2 taal en E 1.9 mgv en E1.15 voeren van gesprekken. De medewerkers moeten al ervaring hebben met suicidaliteit, zie de eis om goed te scoren op de uit te voeren rollenspel zie G2.4 Zie verder inzake de vereiste ervaring van medewerkers paragraaf 3.2.3.1 KERNCOMPETENTIES uit de Offerteaanvraag.
10	Offerteaanvraag	23		Is er inzicht in de verkeersvolumes/verdeling van de verschillende kanalen (telefonie/ chat)?	Ongeveer 50% chat en 50% telefoon.
11	Offerteaanvraag	23		Welke (verdere) minimale voorwaarden dienen de helft van de medewerkers (hulpverleners met bachelor) minimaal te hebben (diploma, BIG geregistreerd enz.)?	Eis 1.1: "Minimaal de helft van de in te zetten medewerkers van opdrachtnemer is hulpverlener suicide preventie en beschikt over relevante (zorg gerelateerde) bachelor." Zie ook de overige eisen, ook benoemd in vraag 9. De hele groep dient te werken onder de verantwoordelijkheid van een BIG geregistreerde psycholoog.
12	Offerteaanvraag	23		Is er een lijst met KPI's en kwaliteitsdoelstellingen beschikbaar waaraan het hulpverleningsaanbod van onze medewerkers moet voldoen voor zowel telefonie als chat?	Onze streefwaarden betreffen bereikbaarheid: 95% telefonie binnen 3 minuten en bij chat 98% binnen 1,5 minuut + kwaliteit gemeten in pre- en postchat waarin tenminste 55% een stijging moet laten zien op de 7 puntschaal van de maat voor suicidale gedachten. Overigens wijzen wij u erop dat de opdrachtnemer voorgaande niet direct beïnvloed omdat de calls en chats worden doorgezet vanuit de triage vanuit 113. U draagt uiteraard wel bij aan het totaalresultaat dat wij daarmee samen bereiken.
13	Offerteaanvraag	23		Welke vereisten (of voorkeuren) liggen er voor de uitvoering van de werkzaamheden (locaties 113, locaties opdrachtnemer of digitaal op afstand)?	Deze vereiste heeft betrekking op de locatie (plek in de wereld) en werving van geschikte nieuwe medewerkers, om aan de opdracht te kunnen voldoen, een plek in de wereld waar werving van voldoende personeel dat aan de eisen voldoet mogelijk is. We gaan ervan uit dat u de werkzaamheden op een door u te organiseren locatie uitvoert.
14	Offerteaanvraag	24		Welke rapportagestructuren worden er gehanteerd?	De cijfermatige rapportage produceren wij zelf uit het chat en bel systeem dat zowel door opdrachtgever als opdrachtnemer wordt gebruikt. De rapportages betreffen toelichting, analyse en verbetervoorstellen. Zie E1.13.
15	Offerteaanvraag	24		Is er al een vast protocol voor de Triage?	Ja er is een vast protocol, waar hulpverleners suicidepreventie in getraind worden (junior hulpverleners kunnen deze taak niet uitvoeren, er wordt een minimum opleidingseis HBO gesteld). De triage wordt uitgevoerd door 113.

16	Offerteaanvraag	24	In cel E 1.8 staat 'Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden van inhoudelijk en intercollegiaal contact met hulpverleners in Nederland'. Welke hulpverleners worden hiermee bedoelt?	Hiermee worden de hulpverleners en senior psychologen bedoeld van 113. Het gaat om contact tijdens de diensten en overkoepelende inhoudelijke afstemming.
17	Prijzenblad		Is er mogelijkheid om rapportage- en trainingskosten los te benoemen, of dienen deze verwerkt te zijn in het tarief?	Deze kosten moeten verdisconteerd in het tarief.
18	Prijzenblad		Bij het aantal gemiddelde uren in regel 6 wordt gesproken van een avonddienst van 105,79 uur. Deze dienst is 8 uur. 105 uur / 8 uur is 13 mensen op een nachtljn. Is dit correct of zijn deze uren al maal (x) 2.0 gedaan in verband met de toeslagen?	Het gemiddelde aantal is gebaseerd op de huidige inzet van medewerkers, gespreid over een aantal diensten: 5 x 16.30 - 01 uur (8 uren dienst) 6 x 18.30 - 03 uur (8 uren dienst) 1 FM 18.30 - 03.00 uur (8 uren dienst) 1 x 22.45 - 07.45 uur (8,5 uren dienst)
19	Prijzenblad		Zijn er op- en afschaalverzoeken bij de totale werkuren in perioden en wordt er gewerkt met een forecast?	De genoemde uren en tijden zijn de huidige, inderdaad zal in praktijk in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer overlegd worden over aanpassingen. We streven naar niet al te grote fluctuaties.
20	Prijzenblad		Zijn de wekelijkse uren gegarandeerd of op oproep basis?	Het betreft de verwachte afname op basis van de ervaring die wij de afgelopen jaren hebben opgedaan. De intentie is daarmee om deze aantallen af te nemen. Uiteraard kan deze situatie wijzigen indien de omstandigheden daarnaar vragen. Dit zullen wij dan tijdig communiceren met opdrachtnemer.