

Vragenformulier voor de Nota van inlichtingen inzake de aanbesteding "Inhuur Ambulance, en Meldkamerpersoneel" van Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Vraag	Bijlagenr.	Pagina (alleen nummer)	Nadere aanduiding (bijv. paragraaf / artikel / eis)	Vraag	Beantwoording VRR
1	Beschrijvend document	3	1.3	U schrijft dat het doel van de aanbesteding is om te komen tot vier raamovereenkomsten. We nemen aan dat dit een vergissing is en dat hier twee raamovereenkomsten had moeten staan. Is deze aanname juist?	Uw aanname is juist, tijdens publicatie van de nota van inlichtingen zal een aangepaste versie van het beschrijvend document worden bijgevoegd.
2	Beschrijvend document	4	1.5	In de planning staat 15 mei 2025 als uiterste inschrijfdatum. Op pagina 11 bij 3.4 staat 25 april als deadline genoemd. We gaan ervan uit dat 15 mei correct is. Is deze aanname juist?	Uw aanname is juist, tijdens publicatie van de nota van inlichtingen zal een aangepaste versie van het beschrijvend document worden bijgevoegd.
3	Beschrijvend document	6	2.2.2	U beschrijft onder welke omstandigheden de opdrachtgever kan besluiten om de overeenkomst te herzien. We vragen ons af waarom u deze optie expliciet opneemt, aangezien er geen contractuele verplichtingen zijn bij de VRR om bij een toe- of afname van de vacante diensten gebruik te blijven maken van de overeengekomen dienstverlening. Kunt u motiveren waarom u deze clausules dan toch belangrijk vindt?	Hoewel er inderdaad geen contractuele afnameverplichting geldt, acht de VRR het van belang om transparantie te bieden over mogelijke scenario's waarin aanpassing van de overeenkomst noodzakelijk kan zijn. De herzieningsclausules zijn opgenomen om vooraf duidelijkheid te scheppen over hoe er wordt omgegaan met structurele ontwikkelingen in de arbeidsmarkt en fluctuaties in de vraag vanuit het publiek. Deze clausules bieden zowel de VRR als de opdrachtnemer houvast bij onvoorziene en ingrijpende veranderingen die de uitvoering van de opdracht wezenlijk kunnen beïnvloeden. Door deze situaties nu al contractueel te ondervangen, wordt voorkomen dat bij een toekomstig scenario onduidelijkheid ontstaat over de mogelijkheden tot aanpassing van de overeenkomst.
4	Beschrijvend document	6	2.3	Het leveren van externe medewerkers voor de meldkamer is nieuw ten opzichte van de lopende overeenkomst met uw leveranciers. In bijlage 2 noemt u enkele vakmatige (kwaliteits)eisen waaraan deze medewerkers moeten voldoen. Omdat zij in de beschrijving van uw behoeften verder een bescheiden plek innemen, zouden we het op prijs stellen als u iets meer achtergrondinformatie kunt geven over uw motieven om de meldkamer-medewerker toe te voegen aan deze overeenkomst. En kunt u inschatten voor hoeveel diensten (minimaal - maximaal) op jaarbasis externe inhuur nodig kan zijn? Dit helpt ons om een beeld te krijgen van het aantal meldkamer- medewerkers wij in ons bestand moeten hebben om aan uw behoefte te kunnen voldoen.	De meldkamer maakt in tegenstelling tot de uitvraag in de voorgaande aanbesteding nu onderdeel uit van de ARR en is derhalve toegevoegd aan deze aanbesteding. Het is vooraf niet mogelijk om een vaste inschatting (minimaal - maximaal) aan te geven, zoals vermeld op het prijzenblad gaan we nu uit van circa 36 diensten op jaarbasis. Let op: dit is indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
5	Beschrijvend document	18	5.3.1	U vraagt hoe we de controle op de vastlegging van ritgegevens uitvoeren. Deze vraag kan verschillend geïnterpreteerd worden. Verwacht u dat wij als uw partner een inhoudelijke kwaliteitscontrole gaan doen op gereden ritten (dit is momenteel geen onderdeel van de opdracht), of bedoelt u hier of en hoe we controleren dat er consequent en volledig ritgegevens worden vastgelegd (dus zonder te beoordelen of de handelingen juist volgens de standaarden en instructies) zijn uitgevoerd? Of vallen beide interpretaties onder uw vraag?	Recentelijk hebben wij binnen ARR een nieuwe werkwijze geïmplementeerd, waarbij op kwartaalbasis een aantal DRF dossiers van uitgevoerde ambulanceritten worden getoetst op kwaliteit van geleverde zorg. Dit betreft een toetsing op de kwaliteit van de medische inhoudelijke verslaglegging van de geleverde zorg. Om deze controle te kunnen uitvoeren stuurt de ARR een beknopte versie van het DRF waarbij uitsluitend de te toetsen informatie inzichtelijk is. Persoonsgegevens komen hier niet in voor. Deze worden op verzoek van het uitzendbureau toegestuurd door de ARR.
6	beschrijvend document	18	5.3.1	Het beoordelen van ritgegevens gebeurt nu niet door uw leveranciers van externe medewerkers. We begrijpen dat u deze controle voor de nieuwe overeenkomst bij uw leverancier(s) wilt gaan neerleggen. Dat roept enkele vragen op en we verzoeken u deze afzonderlijk te beantwoorden. 1. Kunt u beschrijven hoe de leverancier(s) toegang gaan krijgen tot het Digitale Ritformulier (DRF) rekening houdend met de privacy wetgeving? 2. Staat u open voor een vorm van samenwerking, waarbij de primaire kwaliteitscontrole op het DRF door VRR wordt gedaan, en alleen die ritten met aandachtspunten voor het kwalitatieve handelen van een ingezette externe medewerker worden doorgezet naar uw leverancier(s)?	Zowel vraag 1 als vraag 2 zijn niet van toepassing. Conform de recentelijk vastgelegde werkwijze zoals benoemd in vraag 5 zullen de betreffende DRF dossiers worden toegestuurd door de ARR. De ARR staat niet open voor u voorgestelde vorm van samenwerking, omdat deze niet in lijn is met de in de beantwoording van de in vraag 5 benoemde procedure.
7	Beschrijvend document	11	3.4A	Bij sluitingsdatum wordt hier 25 april 2025 genoemd, echter staat in de planning 15 mei 2025. Kunt u bevestigen dat 15 mei de correcte sluitingsdatum is?	Zie antwoord op vraag 2.
8	Beschrijvend document	3	1.3	Bij 1.3 staat nog genoemd dat er 4 partijen geselecteerd worden, in 2.1 staat dat er 2 partijen geselecteerd worden. Kunt u bevestigen dat er 2 partijen gecontracteerd worden?	Zie antwoord op vraag 1.
9	Beschrijvend document	15	4.2.3	ISO9001 wordt in de branche gezien als een minimale certificering en is daarbij van belang voor de kwaliteitsstandaard. Bent u bereid deze certificering toe te voegen?	De VRR is niet bereid deze certificering toe te voegen.
10	Beschrijvend document	15	4.2.3	NEN4400 wordt in de branche gezien als een minimale certificering. Bent u bereid deze toe te voegen?	De VRR zal deze certificering niet toevoegen, aangezien de vereisten van de NEN4400 normering reeds zijn opgenomen in zowel de ABU als de NBBU certificering. Deze zijn in het Beschrijvend Document opgenomen als geschiktheidseis.
11	Beschrijvend document	18	5.3.1 GC1	Wij zouden graag wat afbeeldingen als bijlage toe willen voegen aan onze teksten. Ben u akkoord met 2 A4 aan beeld bijlages?	Dit is akkoord, echter dienen de pagina's onderdeel uit te maken van de uitwerking van het gunningscriteria. Aparte bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling.
12	Beschrijvend document	18	5.3.2 GC2	Wij zouden graag wat afbeeldingen als bijlage toe willen voegen aan onze teksten. Ben u akkoord met 2 A4 aan beeld bijlages?	Dit is akkoord, echter dienen de pagina's onderdeel uit te maken van de uitwerking van het gunningscriteria. Aparte bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling.
13	Prijzenblad			Geboden oplossing / applicatie, hierbij staat indien van toepassing. Ben je verplicht om dit aan te bieden?	Conform eis AE6 in het Programma van Eisen is een roosterplanning oplossing onderdeel van de aanbesteding. Het prijzenblad is aangepast en een nieuwe versie zal worden gepubliceerd tijdens publicatie van de Nota van Inlichtingen.
14	Prijzenblad			Er staan 2 getallen ingevuld op het prijzenblad. Moeten deze bedragen aangehouden worden? Of is dit per abuis blijven staan?	Dit is blijven staan ter info maar zorgt mogelijk voor verwarring. In de nieuwe versie van het prijzenblad zijn de getallen weggehaald.
15	Programma van Eisen	6	FE1	Wij gaan er vanuit dat de reiskosten conform de regels van de belastingdienst berekend mogen worden. Kunt u dit bevestigen?	Dit is correct, de VRR hanteert de door de Belastingdienst geldende tarieven voor woon-werk kilometervergoeding. Welke op moment van publiceren van deze Nota van Inlichtingen is vastgesteld op maximaal €0,23 cent per kilometer.
16	Programma van Eisen	6	FE3	Wanneer een medewerker meer dan 100km bij de inzetlocatie vandaan woont maar ervoor wil kiezen twee diensten te doen en de tussentijd te overbruggen in een hotel. Mag dat geval iemand voor eigen kosten een hotel boeken en twee dagen de maximale 100km per enkele reis te factureren (dus totaal 400km voor 2 dagen)? Zo ja, moet het verblijf aangetoond worden?	Conform eisen FE3 & FE4 is het niet toegestaan om medewerkers in te zetten die verder dan 100km buiten het werkgebied Rotterdam-Rijnmond van de VRR woonachtig zijn.
17	Programma van Eisen	3	AE6	Mag er een video pitch geupload worden naast de tekst om het programma te laten zien?	Dit is niet akkoord, verwijzingen en links naar webpagina's worden beschouwd als bijlagen en niet meegenomen in de beoordeling. Met uitzondering op de eerder benoemde 2 A4 pagina's uit vragen 11 & 12.
18	Programma van Eisen	3	AE6	In het PvE wordt gezegd dat de API-koppeling zonder extra kosten geleverd moet worden. Echter staat er in het prijzenblad wel een regel voor deze kosten. Kunt u uitleggen wat er verwacht wordt?	Conform eis AE6 dient de inschrijver een roosterplanning oplossing aan te bieden aan de VRR. Hiervoor is een post opgenomen in het prijzenblad. Het dient voor alle uiteindelijke inschrijvende partijen (first en second supplier) mogelijk te zijn om zonder extra bijkomende kosten te alle tijden de volledige en actuele data en aanbod van diensten inzichtelijk te hebben.
19	Programma van Eisen	5	PE16	Na een afgeronde calamiteitsmelding waarbij er een positieve uitkomst is geweest waarbij geen sancties op de medewerker zijn zou volgens dit PvE punt toch een sanctie gegeven worden aangezien deze medewerker dan niet bij jullie mag werken. Bent u het ermee eens dat een medewerker die van alle blaam gezuiverd is wel ingezet mag worden bij VRR?	Eis PE16 is naar aanleiding van uw vraag aangepast, Waardoor medewerkers na afronding van de calamiteitsmelding en/of tuchtzaak na overleg door het medisch management van beide partijen mogelijk opnieuw inzetbaar is voor de VRR.

20	Programma van Eisen	6	FE5 en 6	Wij gaan er vanuit dat de inschrijfprijs vastgesteld moet worden inclusief de aankomende CAO verhoging van 2025? Kunt u dit bevestigen?	Dit is niet juist. De inschrijfprijs dient te worden vastgesteld op basis van de actueel geldende CAO afspraken. Conform paragraaf 4.3 uit de concept overeenkomst kunnen tarieven als volgt worden bijgesteld: Naast de indexatie zoals beschreven in artikel 4.2 mag het looncomponent in het uurtarief maximaal worden verhoogd conform afspraken die zijn of worden gemaakt in de CAO, sector Ambulancezorg. De verhoging van het looncomponent gaat in per dezelfde datum zoals dan vastgesteld in de CAO, sector Ambulancezorg.
21	Beschrijvend document	18	5.3.1 GC1	Wij zouden graag de procedure voor de ritboncontrole toevoegen als bijlage, bent u hiermee akkoord?	Dit is niet akkoord. De VRR hanteert een recentelijk ingevoerde nieuwe werkwijze voor de controle van de DRF formulier. Zie ook de beantwoording op vraag 5 & 6.
22	BD	4	1.5	De deadline voor indiening van de offerte staat op 15-5. Op pagina 11 staat als deadline 25-4. Kunt u hier duidelijkheid in geven?	Zie antwoord op vraag 2.
23	BD	5	2.1	U geeft hier aan twee ondernemers te contracteren. In paragraaf 1.3 staat het doel maximaal vier (4) raamovereenkomsten met partijen te sluiten. Kunt u hier duidelijkheid in geven?	Zie antwoord op vraag 1.
24	1	4	PE1	U geeft aan dat van alle in te zetten medewerkers (in de pool) ten minste 60% van deze medewerkers ook een primair arbeidscontract bij een RAV dient te bezitten. Hiermee minimaliseert u de pool aan kandidaten aanzienlijk, denk bijvoorbeeld aan professionals die gekwalificeerd en kundig zijn maar bewust kiezen volledig detachingscontract bij een intermediair. Kunt u deze eis aanpassen en anders toelichten wat u wenst te bereiken met deze eis?	De VRR is niet bereid deze eis aan te passen. De VRR heeft met deze eis het doel om ervoor te zorgen dat 60% van de in te huren medewerkers reeds bekend is met alle facetten van de ambulance werkzaamheden en per direct volledig inzetbaar is.
25	1	3	AE6	U verwijst hier naar een CMS (Content Management Systeem) module. Kunt u aangeven welk systeem dit betreft? In hoeverre raakt dit systeem aan het Felix roostersysteem?	Op dit moment maakt de VRR gebruik van de Felixapp wat wij verstaan onder een CMS module. Inschrijver dient een soortgelijke oplossing aan te bieden.
26	2	3	AE6	Kunt u bevestigen dat initieel enkel de gecontracteerde ondernemers de aanvraag ontvangen om ambulance professionals voor te stellen? Vanzelfsprekend rekeninghoudend met AE1: Indien geen van der partijen een geschikte kandidaat kan aanbieden, is VRR gerechtigd zich te wenden tot andere marktpartijen.	Dit is correct.
27	1	4	PE7	Kunt u ermee instemmen deze termijn te reduceren naar zes maanden? Gezien de gewenste kennis en expertise in combinatie met de krappe arbeidsmarkt zou het ongunstig zijn voor de VRR deze beperking te handhaven.	Hier kan de VRR niet mee instemmen.
28	13	4	4.2	U geeft aan dat wijziging van tarieven, en daarmee ook indexatie, na 24 maanden na aanvang overeenkomst kan plaatsvinden. Kunt u ermee instemmen dat dit jaarlijks gebeurt met als eerste mogelijkheid 2026? Dit bevordert een realistische en actuele Inschrijfprijs.	Dit is akkoord, tarieven kunnen worden geïndexeerd 12 maanden na ingang van de overeenkomst. Conform paragraaf 4 in de concept overeenkomst.
29	BD	18	5.3.2	Wat verstaat u concreet onder 'incidentprocedure'?	De VRR verstaat hieronder de calamiteitenprocedure in geval van een IGJ melding. Tijdens de publicatie van deze Nota van Inlichtingen zal een aangepaste versie van het Beschrijvend Document worden bijgevoegd.
30	1	5	PE18	U geeft aan dat de in te zetten ambulancemedewerker voorzien dient te zijn van een portfoonhoes en pagerhouder. Kunt u bevestigen dat deze tijdens de dienst worden uitgeleend door de VRR?	Inschrijver dient zelf zorg te dragen voor zowel een portfoonhoes als een pagerhouder voor het in te zetten personeel.
31	1	5	SE1	U geeft aan in de rapportages graag de uitkomsten van het digitaal rittenformulier te willen inzien. Als intermediair zijn wij (in tegenstelling tot een zorginstelling) niet bevoegd om in het bezit te zijn van patiëntgegevens. In deze zijn we zodoende afhankelijk van de VRR. Kunt u de zin aanpassen naar: Indien mogelijk controle en uitkomsten Digitaal Ritten Formulier?	Deze zin zal niet worden aangepast. In de beantwoording van vraag 5 ziet u de toelichting op de werkwijze rondom de controle van de DRF formulieren. In de kwartaalrapportage zien wij graag een terugkoppeling van de uitgevoerde controles van het betreffende kwartaal.
32	1	6	FE3	U geeft aan geen medewerkers geplaatst te willen hebben die meer dan 100 km van de VRR afwonen. Het nadeel is dat hiermee medewerkers worden uitgesloten die graag in deze regio willen werken. In sommige gevallen kan dit nuttig zijn. Kunt u deze eis verruimen naar 150 km (met behoud van FE4)?	Deze eis zal niet worden verruimd naar 150km.
33	BD	18	5.3.2	Als onderdeel van GC2 vraag u om inzicht te geven in de communicatielijnen. Bedoelt u hiermee de communicatielijnen in algemene zin of uitvraag specifiek?	De VRR bedoelt hiermee de communicatielijnen ten tijde van de uitvoering van de opdracht. Hoe is de 24/7 communicatie geborgd aan de zijde van de inschrijver?
34	Beschrijvend document EA Inhuur Ambulance en meldkamerpersoneel	11	3.4	Inschrijver heeft met veel belangstelling de documenten van de aanbesteding doorgenomen. Op pagina 11 staat dat de inschrijving op 25 april ingediend moet worden. Echter geeft de planning op pagina 4 aan dat het om 15 mei gaat. Kunt u deze laatste datum bevestigen?	Zie antwoord op vraag 2.
35	Beschrijvend document EA Inhuur Ambulance en meldkamerpersoneel	17	5.1	Om er zeker van te zijn dat wij de beoordelingsmethodiek goed interpreteren, kan door Aanbestedende Dienst bevestigd worden dat in de voorbeeldschets Leverancier C, op basis van de laagste prijs per punt, de Second Supplier wordt?	Dit is correct, leverancier C is in het fictieve rekenvoorbeeld in de ranking geëindigd op plaats 2.
36	Bijlage 1 - Programma van Eisen	4	PE6	Kunt u aangeven wat de kosten zijn van een dergelijk assessment?	Op basis van meerdere vragen die zijn gesteld in deze Nota van Inlichtingen is besloten om eis PE6 te herzien, zie ook de beantwoording op vraag 69. De herformulering is nu als volgt: Indien er tijdens de uitvoering van de dienst twijfel ontstaat aan de zijde van de VRR over het voldoen aan de gestelde kwaliteitscriteria (kennis en vaardigheden) van de betreffende medewerker zal inschrijver worden verzocht om aan te tonen dat de betreffende medewerker volledig voldoet aan de gestelde eisen. De medewerker zal totdat aangetoond is dat deze volledig voldoet niet worden ingezet voor diensten bij de VRR. Indien medewerker reeds is gepland voor meerdere diensten dient inschrijver te zorgen voor vervanging. Een aangepaste versie van het Programma van Eisen zal worden bijgevoegd bij de publicatie van de Nota van Inlichtingen. Eventuele kosten voor een dergelijk assessment komen hiermee dus te vervallen.
37	Bijlage 1 - Programma van Eisen	6	FE6	Indien Aanbestedende Dienst een marktonderzoek begint, kunt u bevestigen dat deze geanonimiseerd, en dus zonder dat Opdrachtnemer uit de stukken te herkennen is, uitgevoerd wordt?	Zoals gesteld in eis FE6 zal de open kostencalculatie enkel worden gebruikt voor de marktconformiteitstoets en niet worden gedeeld met derden.
38	Beschrijvend document EA Inhuur Ambulance en meldkamerpersoneel	5	2.1	Wij lezen in de beschrijving bij 2.1 Doel aanbesteding dat Aanbestedende Dienst beoogt twee ondernemers te contracteren. In 1.3 Context op pagina 3 schetst u tot maximaal vier raamovereenkomsten te komen. Wij willen graag informeren naar hoe Aanbestedende Dienst dit nu precies voor zich ziet? Wat is de rol van een partij die niet Preferred of Second Supplier wordt en hoe ontvangen deze partijen uw aanvragen?	De vermelding in paragraaf 1.3 betreft een lacune. Deze zal worden aangepast en een nieuwe versie van het Beschrijvend Document zal worden gepubliceerd gelijktijdig met de Nota van Inlichtingen.
39	Beschrijvend document EA Inhuur Ambulance en meldkamerpersoneel	5	2.1	Met het oog op de nog nader vast te leggen (software) oplossing en het gestelde in AE6 de volgende vraag: Met welke software/roosterprogramma en plansystemen werkt Aanbestedende Dienst nu en wat is de CMS module?	Zie antwoord op vraag 24.
40	Prijsformulier, Bijlage 6			In welk geval zou een uitzendkracht te maken krijgen met parkeerkosten? Is dat bij alle standplaatsen/opkomstlocaties het geval?	Dit is enkel van toepassing bij de inzet van meldkamer centralisten die diensten uitvoeren op de meldkamer in het World Port Center te Rotterdam.
41	Algemeen		TenderNed	In TenderNed staat op een aantal plaatsen een tekstveld of uploadmogelijkheid. Gaat Aanbestedende Dienst ermee akkoord dat alle documenten waar niet direct een plaats voor ingeregeld is in TenderNed, bij de Overige documenten worden geupload?	Dit is akkoord.
42	Beschrijvend document EA Inhuur Ambulance en meldkamerpersoneel	5	2.1	Wij lezen de werkwijze over het uitzetten van diensten bij de Opdrachtnemers. In de praktijk is de ervaring dat dit voor planners een tijdrovend proces kan zijn. Daarbij worden er ook diensten die potentieel door de preferred supplier ingevuld kunnen worden, (onnodig) vast gehouden maar mogelijk op het laatste moment teruggegeven. Hoe gaat u dit proces vorm geven in de praktijk? En bent u eventueel bereid deze tijdsspanne voor de preferred supplier te verlagen naar 3 dagen?	Zoals beschreven in paragraaf 2.1 in het Beschrijvend Document krijgt de preferred supplier 1 kalenderweek te tijd om de planbare diensten in te plannen. Dit geldt niet voor ad hoc diensten, deze zullen gelijktijdig aan beide partijen worden opengesteld. De VRR is niet bereid om deze tijdsspanne aan te passen naar 3 dagen.

43	Bijlage 1 - Programma van Eisen	4	PE1	Kunt u uw keuze voor de eis van ten minste 60% van deze medewerkers toelichten? Waarom dit percentage?	Zie antwoord op vraag 24.
44	Bijlage 1 - Programma van Eisen	4	PE4	Volstaat voor de meldkamer EPA 1, 2 en 3 en ProQa certificaat? (EPA 4, 5 en 6 zijn logistieke modules)?	EPA 1,2 en 3 en ProQa volstaat voor de in te zetten aanname centralist.
45	Bijlage 1 - Programma van Eisen	4	PE11	Stelt Aanbestedende Dienst de documentatie ook beschikbaar voor Inschrijver zodat Flexibele Arbeidskrachten dit in het portaal van Inschrijver al kunnen inzien?	Dit is enkel mogelijk wanneer medewerkers zijn aangemeld en zijn voorzien van een VRR/Ambuforms account met MFA licentie.
46	Bijlage 1 - Programma van Eisen	5	PE18 en PE19	Welke classificatie of merk/type is een vereiste bij Aanbestedende Dienst? Verstrek Aanbestedende Dienst de portofoonhoes en pagerhouder?	Op dit moment maakt de VRR gebruik van een Sepura portofoon en Galaxy pager. De normering voor veiligheidsschoenen betreft klasse S3.
47	Bijlage 1 - Programma van Eisen	5	SE1	Verschaft Aanbestedende Dienst toegang tot alle ritformulieren van de ingezette uitzendkrachten voor beoordeling door Inschrijver? Wat wordt bedoeld met 'dagelijkse gang van zaken' en wat is de verwachting van deze bullet in de rapportage?	Met betrekking tot de DRF zie beantwoording van vraag 5. Onder de 'dagelijkse gang van zaken' verstaat de VRR de samenwerking tussen VRR en inschrijver. VRR verwacht hierbij een korte samenvatting van de samenwerking in het afgelopen kwartaal.
48	Bijlage 1 - Programma van Eisen	5	SE1	Ritformulieren kennen een medisch karakter en dienen conform AVG wetgeving verwerkt te worden. Op welke manier verwacht Aanbestedende Dienst dat dit in een rapportage verwerkt wordt en hoe is dit nu geregeld?	Zie de beantwoording op vragen 5 & 31.
49	Bijlage 1 - Programma van Eisen	4	PE3	Inschrijver moet een grondslag hebben om een legitimatiebewijs te verwerken en gaat daar zeer secuur mee om. Kunt u bevestigen dat Aanbestedende Dienst akkoord gaat met het legitimatiebewijs terplaatse door de flexibele arbeidskracht te laten tonen?	Om toegang te kunnen verkrijgen tot meldkamer en diensten te kunnen uitvoeren is een stricte controleprocedure van toepassing. Hierdoor is een kopie van het legitimatiebewijs vooraf benodigd om de juiste inrichting te kunnen regelen. Ook kan er voorafgaand aan de dienst worden gevraagd om het legitimatiebewijs te tonen.
50	Beschrijvend document EA Inhuur Ambulance en meldkamerpersoneel	18	5.3	Wat betreft de 24/7 bereikbaarheid: Op welke wijze is de 24/7 bereikbaarheid momenteel ingevuld door uw huidige Preferred Supplier? Hoe vaak wordt van deze dienst gebruik gemaakt per week/maand en op welke tijden?	In geval van vragen, calamiteiten en/of ongevallen met een uitzendkracht dient er 24/7 bereikbaarheid te zijn aan de zijde van de inschrijver. VRR doet geen medelingen over de huidige inrichting en uitvoering van de preferred supplier.
51	Bijlage 1 - Programma van Eisen	3	AE6	Om zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden aan uw vraag verzoeken wij u om dit inzichtelijker te maken voor inschrijver door middel van een antwoord op de vragen: Wat wordt bedoeld met 'alle functionaliteiten'? Zijn er nog andere betrokken partijen niet zijnde Aanbestedende Dienst, Preferred Supplier en Second Supplier? Wat is uw definitie van onbelemmerd?	Onder alle functionaliteiten verstaat de VRR de volledige applicatie die betrekking heeft op de roosterplanning en het kunnen invullen van de diensten. Onder belemmerd wordt verstaan: het te alle tijden beschikbaar en actueel hebben van de openstaande diensten, voor alle suppliers.
52	Bijlage 1 - Programma van Eisen	4	PE3	Gaat u akkoord dat de kosten van noodzakelijke aanvraag VOG gefactureerd kunnen worden door Opdrachtnemer?	Nee hiermee gaat de VRR niet akkoord.
53	Beschrijvend document EA Inhuur Ambulance en meldkamerpersoneel	5	2.1	Om maximaal commitment voor u als opdrachtgever te realiseren vragen wij hoe Aanbestedende Dienst denkt over de mogelijkheid om een Share of Wallet samenwerking aan te gaan met 2 partijen waarbij Aanbestedende Dienst met 2 partijen een tripartite samenwerking aangaat teneinde het hoogste rendement te realiseren qua invulling en dienstverlening vanaf de uitzet van de uitvraag?	De VRR wenst geen Share of Wallet om zo een tripartite samenwerking aan te gaan.
54	Beschrijvend document EA Inhuur Ambulance en meldkamerpersoneel	7	3.1	U wijst de Algemene Voorwaarden van Inschrijvers uitdrukkelijk van de hand, echter door onze aansprakelijkheidsverzekering wordt het uitdrukkelijk uitsluiten van onze Algemene Voorwaarden niet geaccepteerd. Is Aanbestedende Dienst bereid de Algemene Voorwaarden van Inschrijver wel te accepteren maar lager in de rangvolgorde op te nemen?	De VRR is bereid, onder de voorwaarde dat de Algemene Voorwaarden van de Inschrijver uitsluitend gelden voor zover zij niet in strijd zijn met de aanbestedingsdocumenten en uitsluitend worden aanvaard als laatste in rangorde, na alle andere van toepassing zijnde documenten, inclusief onze eigen voorwaarden. Hiervoor zal een aanpassing worden gedaan in bijlage 13 - Concept overeenkomst inhuur ambulance- en meldkamerpersoneel Nvl 1.1
55	Beschrijvend document EA Inhuur Ambulance en meldkamerpersoneel		Praktisch	Hoe wordt de samenwerking tussen de Preferred Supplier en de Second Supplier praktisch ingevuld?	Paragraaf 2.1 in het Beschrijvend Document geeft een toelichting op de doelstelling. Er is geen directe samenwerking tussen beide suppliers. Anders dan de inrichting en het gebruik maken van de roosterplanning oplossing.
56	Bijlage 1 - Programma van Eisen	3	AE6	Kan Aanbestedende Dienst verduidelijken of Inschrijvers inzicht krijgen in het totale overzicht van de planbare diensten, of alleen in de diensten die zij mogen invullen?	Suppliers krijgen enkel inzicht in de opgestelde diensten die zij mogen invullen.
57	Bijlage 10 Concept Service Level Agreement	1	2 / SE1	Aanbestedende Dienst geeft op pagina 2 een standaard format voor de managementrapportages weer inzake jaar-/kwartaalevaluaties. Staat Inschrijver vrij om hierin elementen aan te vullen met zaken die ook voor Inschrijver van belang kunnen zijn?	In het kader van samenwerking is het mogelijk om gezamenlijk een format hiervoor op te stellen.
58	Algemeen		Aandeel verdeling	Kunt u aangeven hoe de verdeling van de uren per functie over 2024 heeft plaats gevonden tussen de huidige leveranciers?	Hierover doet de VRR geen uitspraak.
59	Algemeen		TCO	Kunt u aangeven of en welke TCO maatregelen u de afgelopen jaren reeds heeft ondernomen in samenwerking met uw huidige partners?	Hierover doet de VRR geen uitspraak.
60	Algemeen		TCO	Bent u bereid om na gunning met de leveranciers te kijken naar TCO maatregelen waarin we een 50/50 opbrengstverdeling hanteren?	De VRR ziet geen mogelijkheid om een dergelijk model van opbrengstverdeling na gunning te hanteren. Binnen het kader van deze aanbesteding is daar geen ruimte voor voorzien.
61	Bijlage 11 - Duurzaamheidsambitie VRR		MVO	In welke mate geeft u actief sturing aan de doelen die u zich als organisatie heeft gesteld volgens Bijlage 11 en welke actieve bijdragen verwacht u hierin van uw Inschrijvers?	De VRR heeft door middel van het ondertekenen van het manifest MVOI zich gecommiteerd aan verduurzaming binnen de organisatie. Binnen de VRR is een kerngroep Duurzaamheid actief die zich richt op 3 thema's Mens, Circulariteit en Klimaatbewust.
62	Algemeen		Goed werkgeverschap	In het kader van goed werkgeverschap hechten wij veel belang aan een goede onboarding en ontwikkelmogelijkheden van onze medewerkers. Hoe is uw huidige onboardingsprogramma ingericht en in welke mate geeft u zelf sturing aan het opleiden en ontwikkelen van uw eigen medewerkers? Indien van toepassing, welke opleidingen worden er aan eigen medewerkers geboden vanuit uw organisatie?	De VRR zorgt ervoor dat medewerkers bekwaam en bevoegd worden en blijven conform de landelijke vereisten.
63	Prijsformulier, Bijlage 6		Geboden oplossing/ applicatie	U geeft op het Prijsformulier aan een geboden oplossing/ applicatie een waarde van €100,- per maand te hangen. Kunt u verduidelijken wat u hiermee bedoelt en hiervan verwacht?	Zie antwoord op vraag 14.
64	1	4	PE1	De VRR stelt dat 60% van de pool medewerkers in loondienst moet zijn bij een andere RAV. Is deze combinatie van eisen realistisch gezien de huidige arbeidsmarkt krapte, en sluit dit niet onnodig professionals uit? Is de VRR bereid om deze eis te versoepelen of te onderbouwen wat de logica achter deze vraag is?	Zie antwoord op vraag 24.
65	1	3	AE6	De aanbesteding vereist een werkende API-koppeling met het VRR-systeem. Kan VRR specificaties aanleveren van de exacte CMS-module waarin deze koppeling moet worden gerealiseerd en welke leveranciers bieden nu al zo'n oplossing of is er een voorkeursleverancier? Wie is technisch verantwoordelijk voor het functioneren van deze integratie: VRR of opdrachtnemer?	Conform eis AE6 dient de inschrijver een roosterplanning oplossing aan te bieden aan de VRR. Er is geen voorkeursleverancier. De oplossing dient te voorzien in het doorgeven van de diensten vanuit het softwarepakket van de ARR (momenteel Roosterplanning van C-quential) naar de Preferred en Second suppliers.

66	Beschrijvend Document	5	2.2.1	In het beschrijvend document is opgenomen dat indien beide leveranciers geen invulling kunnen geven aan de openstaande diensten, de VRR gerechtigd is deze in te vullen via externe partijen buiten de overeenkomst om. Kan de VRR toelichten op welke wijze in dit proces wordt geborgd dat proportionaliteit en gelijke behandeling van inschrijvers wordt gewaarborgd? Daarnaast vernemen wij graag hoe deze bepaling zich verhoudt tot de uitgangspunten van de raamovereenkomst waarin gunning plaatsvindt op basis van vooraf vastgestelde prijs- en kwaliteitscriteria.	De bepaling dat VRR gerechtigd is om openstaande diensten via externe partijen in te vullen, geldt uitsluitend in situaties waarin beide gecontracteerde leveranciers geen invulling kunnen geven aan de gevraagde dienstverlening. In een dergelijk geval is sprake van een uitzonderingssituatie waarin de continuïteit van de dienstverlening voorop staat. Alleen wanneer beide raamcontractanten aantoonbaar geen beschikbaarheid kunnen bieden, wordt extern ingekocht. Hierin zullen de gelijke behandeling van inschrijvers ten alle tijde in acht worden genomen. Wat betreft uw tweede vraag het volgende: De raamovereenkomst is gebaseerd op vooraf vastgestelde prijs- en kwaliteitscriteria, waarmee de gunning aan de gecontracteerde partijen plaatsvindt. Deze criteria blijven onverminderd van kracht gedurende de looptijd van de overeenkomst. De uitzonderingsbepaling staat daar niet mee op gespannen voet, om de volgende redenen: 1) Geen wijziging van de gunningssystematiek: De inzet van externe partijen vindt alleen plaats buiten de scope van de overeenkomst, en uitsluitend als beide gecontracteerde partijen niet kunnen leveren. Er is dus geen sprake van herbeoordeling of hergunning. 2) Aanvullend karakter, geen vervanging: De bepaling vormt een aanvulling voor noodgevallen, niet een alternatieve route die de afspraken uit de raamovereenkomst ondermijnt. 3) Marktconforme benadering: De keuze voor inschakeling van derden buiten de overeenkomst om zal gebaseerd zijn op marktconforme voorwaarden, maar geldt uitsluitend voor het specifieke geval waarin reguliere contractspartijen geen invulling kunnen geven.
67	Beschrijvend Document	6	2.2.2	VRR behoudt zich het recht voor om bij structurele marktveranderingen de opdrachtomvang of -duur aan te passen. Op welke manier wordt 'proportioneel' hier objectief gemeten? Is er een transparante methodiek beschikbaar voor beoordeling van deze herzieningen? Gelden deze clausules ook ten nadele van de opdrachtnemer, bijvoorbeeld bij extreme kostenstijgingen of gewijzigde CAO-tarieven?	U stelt 3 vragen, hieronder de beantwoording van de vragen: 1) Hoe wordt 'proportioneel' objectief gemeten? Omdat hier sprake is van een herzieningsclausule die al vooraf in de overeenkomst is opgenomen moet de toepassing van de clausule proportioneel zijn in relatie tot het doel (bijvoorbeeld marktontwikkelingen) en mag de wijziging niet leiden tot een wezenlijk andere opdracht. De proportionaliteit wordt dus afgewogen op basis van noodzaak, redelijkheid en evenwicht tussen partijen. 2) Is er een transparante methodiek beschikbaar? Herzieningen moeten gemotiveerd en transparant zijn, volgens de Aanbestedingswet. In de praktijk gebeurt dit via overleg, onderbouwing en schriftelijke vastlegging. Dit dient aan de hand van objectieve maatstaven plaats te vinden. 3) Gelden deze clausules ook bij nadeel opdrachtnemer (bijv. kostenstijgingen)? In principe niet. Structurele kostenstijgingen, zoals door gewijzigde CAO-tarieven of inflatie, worden doorgaans al opgevangen via het indexeringsmechanisme in de overeenkomst. Alleen bij uitzonderlijke, niet voorziene omstandigheden buiten de indexering om, kan overleg plaatsvinden.
68	1	6	FE3	Medewerkers mogen niet meer dan 100 km van de regio Rotterdam-Rijnmond wonen (FE3). Waarom is deze harde grens gekozen in plaats van een eis op basis van maximale reistijd of inzetbaarheid? Is er ruimte voor interpretatie of uitzonderingen (bv. bij ad hoc inzet buiten de spits of bij overnachting)?	Zie antwoord op vragen 16 & 32.
69	1	4	PE6	Er wordt gesteld dat de VRR bij twijfel een assessment (nulmeting) mag afnemen om vast te stellen of een medewerker voldoet aan de gestelde kwaliteitscriteria. Indien de medewerker niet geschikt wordt bevonden, komen de kosten van dit assessment voor rekening van de opdrachtnemer. Wij willen hierbij opmerken dat wij voor alle in te zetten medewerkers beschikken over een Medisch Manager Ambulancezorg (MMA) die verantwoordelijk is voor het afgeven van de verklaring van bevoegdheid en bekwaamheid. Deze verklaring wordt afgegeven op basis van formele kwalificaties, relevante werkervaring en interne beoordeling van vakbekwaamheid. Wij vragen ons af op welke gronden de VRR desondanks besluit om zelfstandig een aanvullend assessment uit te voeren. Graag ontvangen wij duidelijkheid over de criteria of signalen die aanleiding vormen voor deze twijfel. Tevens vernemen wij graag op welke wijze de VRR borgt dat de uitvoering van het assessment plaatsvindt op basis van transparante, objectieve en vooraf inzichtelijke beoordelingsmethodiek. Het is immers in het belang van alle partijen dat het proces rondom geschiktheidstoetsing voorspelbaar en eenduidig wordt ingericht.	Op basis van meerdere vragen die zijn gesteld in deze Nota van Inlichtingen is besloten om eis PE6 te herzien, zie ook de beantwoording op vraag 36. De herformulering is nu als volgt: Indien er tijdens de uitvoering van de dienst twijfel ontstaat aan de zijde van de VRR over het voldoen aan de gestelde kwaliteitscriteria (kennis en vaardigheden) van de betreffende medewerker zal inschrijver worden verzocht om aan te tonen dat de betreffende medewerker volledig voldoet aan de gestelde eisen. De medewerker zal totdat aangetoond is dat deze volledig voldoet niet worden ingezet voor diensten bij de VRR. Indien medewerker reeds is ingepland voor meerdere diensten dient inschrijver te zorgen voor vervanging. Een aangepaste versie van het Programma van Eisen zal worden bijgevoegd bij de publicatie van de Nota van Inlichtingen.
70	Beschrijvend Document	5	2.2.1	Ad hoc diensten worden gelijktijdig aan beide leveranciers aangeboden (2.1), wat leidt tot race-to-the-bottom bij schaarse capaciteit. Overweegt VRR een model waarbij ook ad hoc diensten deels via een voorkeursvolgorde worden verdeeld om planning en kwaliteit beter te borgen?	Nee dit is voor de VRR geen werkbaar model.
71	Programma van Eisen	6	FE1	Wij gaan er vanuit dat er ORT en Sociale lasten middels omrekenfactor over het tarief berekend mag worden. Kunt u dit bevestigen?	Voor een correcte en volledige beantwoording van deze vraag heeft de VRR meer tijd nodig, wij zullen het antwoord hierop zo spoedig mogelijk toesturen.
72	1	4	PE3	U geeft aan dat het noodzakelijk is om nieuw in te zetten medewerkers minimaal 5 werkdagen vooraf aan te melden bij de VRR via email. Hoe wordt hiermee omgegaan bij ad hoc diensten?	Ad hoc diensten voor het ambulancepersoneel dienen bij voorkeur te worden ingevuld door reeds bekende medewerkers met een VRR account. Indien dit om reden niet mogelijk is dient nieuw ingezet personeel te alle tijde alsnog worden aangemeld voor het einde van de betreffende dienst (in geval van een nachtdienst de eerstvolgende werkdag). Ad hoc diensten voor meldkamerpersoneel kunnen enkel worden ingevuld door reeds bekende medewerkers, dit is noodzakelijk in verband met de verplichte autorisatie om binnen het meldkamer domein te mogen en kunnen werken.
73	Beschrijvend document EA Inhuur Ambulance en meldkamerpersoneel	12	3.5	Kunt u aangeven wat de functies zijn van de personen die namens Aanbestedende Dienst plaatsnemen in de beoordelingscommissie?	In de beoordelingscommissie zullen verschillende functies vertegenwoordigd zijn welke betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht.
74	Concept raamovereenkomst	4	4.4	Wij merken dat de sector veelal werkt met indexatie op basis van NZa Prijsindexcijfer. Gaat u akkoord om indexatie op basis van NZa Prijsindexcijfer na het eerste contractjaar toe te staan in plaats van CBS-dienstenprijsindex? Indien nee, waarom niet?	Voor een correcte en volledige beantwoording van deze vraag heeft de VRR meer tijd nodig, wij zullen het antwoord hierop zo spoedig mogelijk toesturen.
75	Bijlage 1 - Programma van Eisen	4	PE4	Biedt Aanbestedende Dienst de scholing ProQa aan voor centralisten die hier nog niet toe bevoegd zijn?	Het uitgangspunt van deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende opdracht is het direct op verzoek kunnen inzetten van gecertificeerde aannemers centralisten. De mogelijkheid is bespreekbaar als het een detachering betreft voor langere periode (3-6 maanden). Het uitgangspunt blijft het aanbieden/ inzetten van gecertificeerde aannemers centralisten. De certificering voor ProQa dient te worden aangevraagd via een RAV, de scholing hiervan vindt plaats op vaste momenten in het jaar. Alle kosten die betrekking hebben op en/of voortvloeien uit deze scholing (waaronder, maar niet uitsluitend; reiskosten, opleidingsuren, verblijfskosten) komen voor rekening van de inschrijver.

76	Prijsformulier, Bijlage 6		Kunt u aangeven welke loonsomkostprijs u hanteert voor de ORT gerechtigde uren om tot een goede vergelijking en daarmee correcte beoordeling van de inschrijfprijs te komen?	Voor een correcte en volledige beantwoording van deze vraag heeft de VRR meer tijd nodig, wij zullen het antwoord hierop zo spoedig mogelijk toesturen.
----	---------------------------	--	--	---