



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Beschrijvend document

Europese openbare aanbesteding Inhuur Ambulance-, en Meldkamerpersoneel

Rotterdam, 9-5-2025

Kenmerk : 504618

Zaaknummer : 325172

Status : Definitief

Versie : 1.2 wijzigingen n.a.v. de Nota van Inlichtingen 1 d.d. 09-04-2025 zijn geel gearceerd
wijzigingen t.o.v. de Nota van Inlichtingen 1 zijn blauw gearceerd.

Inhoud

1	Inleiding.....	3
1.1	Achtergrond van de aanbesteding	3
1.2	De aanbestedende dienst	3
1.3	Context	3
1.4	Coördinatie aanbesteding	3
1.5	Tijdpad	4
1.6	Toepasselijke wet- en regelgeving en publicatie	4
1.7	Perceelindeling / clustering	4
2	Opdracht en doelstellingen	5
2.1	Doel aanbesteding	5
2.2	Omvang / inhoud van de Opdracht	6
2.3	Doelstellingen	7
2.4	Looptijd raamovereenkomst	7
3	Procedure	8
3.1	Voorwaarden aan de inhoud van de inschrijvingen	8
3.2	Informatieverstrekking	9
3.3	Overige voorwaarden	10
3.4	Indienen van inschrijvingen	12
3.5	Beoordelingsprocedure Inschrijving	13
4	Uitsluitingsgronden, geschiktheids- en (minimum)eisen	14
4.1	Uitsluitingsgronden	14
4.2	Geschiktheidseisen	15
4.3	(Minimum)eisen	17
5	Gunningscriteria	18
5.1	Beoordelingsmethodiek	18
5.2	Beoordeling Prijs	18
5.3	Beoordeling kwaliteit	19
6	Gunning	21
6.1	Vaststellen economisch meest voordelige Inschrijving	21
7	Bijlage(n).....	22

1 Inleiding

1.1 Achtergrond van de aanbesteding

Voor u ligt het Beschrijvend document behorende bij de Europese aanbesteding voor inhuur Ambulance- en meldkamerpersoneel van Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR). Naar aanleiding van het van rechtswege eindigen van de huidige overeenkomsten zal de VRR een nieuwe aanbesteding starten met als doel het afsluiten van raamovereenkomsten met verschillende partijen.

De VRR doorloopt, gelet op de aard en de omvang van de Opdracht, een Europese openbare procedure conform de Aanbestedingswet 2012.

1.2 De aanbestedende dienst

De VRR is een overheidsorganisatie die namens gemeenten in de regio Rijnmond, taken uitvoert op het gebied van brandweezorg, ambulancezorg, geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen en risico- en crisisbeheersing.

De VRR staat voor 'samen sterk' in risicobeheersing, incidentbestrijding en crisisbeheersing door een gezamenlijke inzet van diensten en organisaties. Iedereen werkt bij de VRR voor de veiligheid op straat. Alles binnen de VRR moet erop gericht zijn te voorkomen dat het mis gaat. Als er iets misgaat, staan we er en helpen we de mensen zo snel en adequaat mogelijk. Het systeem is daarbij ondersteunend.

De VRR is een gezaghebbend kennis- en expertisecentrum op het gebied van veiligheid en een betrouwbare zorg en hulpverleningsorganisatie. Wij brengen kennis, ervaring, burgers, bedrijven en organisaties bij elkaar om daarmee op een effectieve en efficiënte wijze de veiligheid te bevorderen. De VRR is een doelmatige, transparante en open organisatie. Medewerkers geven en nemen verantwoordelijkheid. Zij zijn deskundige professionals die hun werk doen met passie en bevologenheid in een uitdagende omgeving. Daarbij hoort dat wij voortdurend scherp zijn op maatschappelijke ontwikkelingen, innovatie en de vertaling daarvan naar veiligheid.

Meer informatie over de VRR is te vinden op onze website www.vr-rr.nl

1.3 Context

Om te voldoen aan de taken die behoren bij de verantwoordelijkheden van de VRR beschikt de VRR over een scala aan personeel en middelen. Voor het overgrote deel zijn dit personeelsleden die betrokken zijn bij de uitvoering van de primaire taken in dienst van de VRR. Voor het opvangen van de pieken in de drukke periodes en bij onderbezetting van eigen personeel wil de Ambulancezorg Rotterdam Rijnmond (ARR) beschikken over een pool van goed gekwalificeerd extern personeel.

Deze Europese aanbesteding heeft als doel te komen tot maximaal twee (2) raamovereenkomsten met partijen die zich richten op inzet van goed gekwalificeerde externe medewerkers, gericht op Ambulance-, en meldkamerpersoneel (hierna te noemen medewerkers).

De medewerkers worden ingezet op basis van beschikbare diensten die niet door eigen medewerkers van de ARR kunnen worden ingevuld. Deze diensten zijn doorgaans enkele weken voorafgaand aan de werkelijke inzet bekend. Dat zijn de zogenaamde planbare diensten. Daarnaast heeft de ARR behoefte om externe ambulancemedewerkers op Ad hoc basis in te zetten bijvoorbeeld in geval van onvoorzien en onverwacht uitvallen van eigen medewerkers. Deze Ad hoc diensten moeten vaak binnen 24 uur worden opgevuld en kennen een spoedeisend karakter.

Op dit moment heeft de ARR contracten met een aantal partijen, welke binnenkort zullen aflopen en wenst nieuwe contracten af te sluiten die aansluiten op de behoefte van de ARR. Vandaar dat deze EU aanbesteding wordt uitgeschreven.

1.4 Coördinatie aanbesteding

De coördinatie van de aanbesteding ligt bij Afdeling Inkoop van de VRR. Contactpersoon voor de aanbesteding is mevrouw Evelien van den Berg. De communicatie over deze aanbesteding loopt geheel via TenderNed.

1.5 Tijdpad

Publicatie	Donderdag 27 februari 2025
Uiterste datum stellen vragen, ronde 1	Donderdag 27 maart 2025 om 12.00 uur
Uiterste datum beantwoording vragen, ronde 1	Woensdag 9 april 2025
Uiterste datum stellen vragen, ronde 2	Woensdag 23 april 2025 om 12.00 uur
Uiterste datum beantwoording vragen, ronde 2	Vrijdag 9 mei 2025
Uiterste datum stellen vragen, ronde 3	Vrijdag 16 mei 2025 om 12.00 uur
Uiterste datum beantwoording vragen, ronde 3	Woensdag 28 mei 2025
Indienen inschrijvingen	Vrijdag 27 juni 2025 om 12.00 uur
Gunningsbeslissing	Vrijdag 11 juli 2025
Stand still-termijn tot en met	Donderdag 31 juli 2025
Ingangsdatum overeenkomst	Uiterlijk vrijdag 15 augustus 2025

Aan de vermelde data en aanduidingen kunnen geen rechten worden ontleend. De VRR is te allen tijde gerechtigd de planning te wijzigen. Uiteraard doet de VRR haar uiterste best om zoveel mogelijk de hier opgenomen planning aan te houden. Mocht dit onverhoopt toch niet mogelijk zijn, dan wordt hierover gecommuniceerd via TenderNed.

1.6 Toepasselijke wet- en regelgeving en publicatie

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Deze aanbesteding is gepubliceerd op www.TenderNed.nl

1.7 Perceelindeling / clustering

Deze aanbesteding bestaat uit één (1) perceel. De VRR kiest voor het aanbesteden in één (1) Perceel om zo de integraliteit bij de uitvoering van de Opdracht te bewaken. De redenen hiervoor zijn:

- Al de medewerkers worden ingezet voor het operationele proces van de ARR, waarbij de coördinatie en afstemming tussen deze functies van belang is;
- Voldoende marktpartijen bieden al de genoemde functies aan;

Gezien het bovenstaande is de ARR in de overtuiging dat de concurrentie niet wordt beperkt en dat aanbesteding in één (1) perceel goed aansluit op de markt situatie.

2 Opdracht en doelstellingen

2.1 Doel aanbesteding

Met deze aanbesteding beoogt de VRR twee (2) ondernemer(s) te contracteren die middels het inzetten van eigen personeel zorgdragen voor de invulling van de door de VRR beschikbaar gestelde Planmatige- en Ad hoc diensten. Indien er minder dan twee (2) geldige inschrijvingen worden ingediend, wordt er één opdrachtnemer gecontracteerd. De gunningsmethodiek en het beoordelingskader blijven in stand.

De opdrachtnemer met de, volgens de in dit document beschreven Gunningscriteria, beste Inschrijving wordt Preferred Supplier van de VRR voor het leveren van medewerkers. De daarop volgende beste inschrijving wordt Second Supplier. De preferred supplier krijgt voor de planmatige diensten voorafgaand aan de second supplier één (1) kalenderweek de tijd om invulling te geven aan de diensten. Na deze kalenderweek en/of zonder reactie van de preferred supplier krijgt de second supplier gelijktijdig de vraag om invulling te geven aan de diensten middels een nog nader vast te leggen (software) oplossing. Dit uiteindelijke Preferred Supplier zal ook de aangeboden oplossing leveren ten tijde van de uitvoering van de overeenkomst.

Voor Ad hoc diensten krijgen alle opdrachtnemers (zowel Preferred Supplier als Second Supplier) gelijktijdig de vraag om de diensten in te vullen.

Indien beide suppliers niet kunnen beantwoorden aan de behoefte en geen invulling kunnen geven aan de openstaande diensten is de VRR gerechtigd om deze in te vullen via externe partijen buiten de overeenkomst om. Dit om de uitvoering van de primaire taak te allen tijden te kunnen borgen.

Het doel van de aanbesteding is uiterlijk 15 augustus 2025 de raamovereenkomsten getekend te hebben voor het uitvoeren van de Opdracht (die is omschreven in paragraaf 2.2) met een duur van de overeenkomst zoals beschreven in paragraaf 2.4. Met de term overeenkomst wordt in dit document verder bedoeld de raamovereenkomst.

Per 1 oktober 2025 worden de eerste diensten onder de nieuwe contracten ingevuld. Diensten die voor deze ingangsdatum zijn afgesproken, maar uitgevoerd moeten worden na deze ingangsdatum worden onder de voorwaarden van de eerdere contracten uitgevoerd.

2.2 Omvang / inhoud van de Opdracht

2.2.1 Vraagscope

De volgende onderdelen maken onderdeel uit van de vraagscope:

- Leveren van gekwalificeerd Ambulance-, en Meldkamerpersoneel op basis van planbare diensten.
- Leveren van gekwalificeerd Ambulance-, en Meldkamerpersoneel op ad hoc basis.

Dit heeft betrekking op onderstaande functies:

- | | |
|--|---|
| - Verpleegkundige - Hoog complexe zorg | - Chauffeur - Hoog complexe zorg |
| - Verpleegkundige - Midden complexe zorg | - Chauffeur - Midden & Laag complexe zorg |
| - Verpleegkundige - Laag complexe zorg | - Meldkamer centralist – Aanname |

Op deze Opdracht is de CPV-code 79625000 Diensten voor de terbeschikkingstelling van medisch personeel van toepassing.

Tot op heden blijkt dat de inhuur gemiddeld bestaat uit 80% Planbare diensten en 20% Ad hoc diensten. Hier kunnen en mogen echter geen rechten aan ontleend worden. De VRR kan namelijk niet voorspellen wat de omzet/afnameverwachting is voor de komende jaren omdat de VRR (maatschappelijke) diensten op ad hoc basis aan de samenleving biedt en de omvang dusdanig fluctueert dat hier geen vastomlijnd beeld geschapen kan worden.

Hieronder staat een overzicht van de afname in euro's per jaar onder de eerder afgesloten contracten. De VRR verwacht de komende jaren circa 24% minder af te nemen t.o.v. 2024 vanwege instroom van eigen personeel. Aan dit bedrag kunnen en mogen geen rechten ontleend worden in de zin van (een totaal aan) nadere opdrachten ter hoogte van dit bedrag.

Jaar	2021	2022	2023	2024
Spend in euro's	€4.800.000,-	€3.300.000,-	€3.200.000,-	€2.600.000,-

Onderstaand overzicht geeft een indicatie van het verwachte aantal diensten op jaarbasis.

Functie	Aantal diensten	Aantal uren
Verpleegkundige - Hoog complexe zorg	900	7.200
Verpleegkundige - Midden complexe zorg	265	2.120
Verpleegkundige - Laag complexe zorg	5	40
Chauffeur - Hoog complexe zorg	900	7.200
Chauffeur - Midden & Laag complexe zorg	325	2.600
Meldkamer centralist - Aanname	36	288

2.2.2 Herzieningsclausules

Gezien de onvoorspelbaarheid van de arbeidsmarkt en de trends van de afgelopen jaren, waarin langdurige onvervulde vacatures steeds vaker voorkomen, maar ook het wel of niet succesvol zijn van vacaturecampagnes, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om de omvang en/of looptijd van deze overeenkomst aan te passen in de volgende gevallen:

1) Structurele veranderingen in de arbeidsmarkt

Indien aantoonbare structurele arbeidsmarktomstandigheden leiden tot een significant en langdurig (toenemend of afnemend) tekort aan geschikte kandidaten voor de aan te besteden functies, waardoor de behoefte aan externe inhuur toeneemt of mogelijk afneemt, kan de overeenkomst worden herzien.

2) Meer/minder werk doordat bij het publiek meer/minder vraag is op hulp.

Wanneer blijkt dat vanuit het publiek substantieel meer of minder verzoeken komen voor het gebruik van een ambulance waardoor een substantieel andere afname ontstaat, mag de opdracht in duur daar op aangepast worden

De aanpassing qua omvang en duur proportioneel blijft en wordt beperkt tot wat redelijkerwijs nodig is om passende maatregelen te treffen.

2.3 Doelstellingen

Voor de onderhavige Opdracht heeft de VRR doelstellingen geformuleerd. Deze doelstellingen vormen tevens het toetsingskader voor de inschrijvingen.

- a. De bezetting van de ambulances is geborgd door het inzetten van gekwalificeerde ambulancemedewerkers;
- b. De bezetting van de meldkamer is geborgd door het inzetten van gekwalificeerde meldkamermedewerkers;
- c. De ambulancemedewerkers hebben ruime ervaring met inzetten in stedelijk en bij voorkeur ook industrieel gebied;
- d. Ambulance-, en Meldkamermedewerkers geven adequaat invulling aan de taken en verantwoordelijkheden die gelden voor de ARR;
- e. Het Ambulancepersoneel heeft zich voorafgaand aan inzet de ARR regionale protocollen, de te gebruiken apparatuur/materialen en voertuigen eigen gemaakt.

2.4 Looptijd raamovereenkomst

De overeenkomst heeft een initiële looptijd van twee (2) jaar. De overeenkomst is na afloop van deze periode van rechtswege beëindigd, tenzij de VRR zes (6) maanden voor het einde van de (eventueel verlengde) looptijd van de overeenkomst schriftelijk mededeelt aan Opdrachtnemer gebruik te willen maken van verlenging. Er kan maximaal twee (2) maal door de VRR verlengd worden met een periode van één (1) jaar, onder gelijkblijvende condities. De looptijd van de overeenkomst gaat in op 15 augustus 2025.

3 Procedure

In dit hoofdstuk wordt de gehanteerde aanbestedingsprocedure behandeld.

Deze aanbesteding dient op het digitaal aanbestedingsplatform TenderNed te worden doorlopen. Alle communicatie over de aanbesteding verloopt via dat platform, tenzij dit uitdrukkelijk anders wordt vermeld, zoals bij het indienen van klachten en het bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing. Aan mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken die niet via een bericht of publicatie door de VRR op TenderNed zijn vastgelegd, kunnen geen rechten worden ontleend. Het is niet toegestaan functionarissen van de VRR direct of indirect te benaderen binnen het kader van deze Aanbesteding. Elke positieve of negatieve beïnvloeding, op wat voor een manier dan ook, van de bij de Aanbesteding betrokken medewerk(st)ers kan leiden tot uitsluiting van deelname aan deze Aanbesteding.

Bij Inschrijving dient u alle gevraagde documenten (zie paragraaf 3.4) in te vullen en uw Inschrijving in te dienen met inachtneming van de uiterlijke inschrijfdatum (zie planning paragraaf 1.5). Voor de werking van het TenderNed platform kunt u de website van TenderNed raadplegen: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen>.

3.1 Voorwaarden aan de inhoud van de inschrijvingen

- a) Op deze aanbestedingsprocedure en de eventueel daaruit voortkomende raamovereenkomsten zijn uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten van de VRR 2017 (AIV VRR 2017) van toepassing. Een exemplaar is te downloaden via de volgende link: [AIV VRR 2017](#) welke de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord dient te verklaren, zie ook de [toelichting](#). De algemene en/of bijzondere voorwaarden van de Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- b) De Inschrijving dient tot tenminste 120 dagen na de sluitingsdatum van de Inschrijving onherroepelijk te zijn. De VRR kan opdrachtnemer schriftelijk verzoeken die termijn met een periode van 90 dagen te verlengen. Aan een dergelijk verzoek kan de opdrachtnemer geen aanspraak op gunning van de Opdracht ontlenen. Indien in het kader van de onderhavige aanbesteding een kort geding plaatsvindt, wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot veertien dagen na de uitspraak in kort geding.
- c) Alle bedragen dienen te worden afgegeven in Euro's exclusief btw, daarnaast dient het geldende btw-bedrag apart vermeld te worden. De geoffreerde prijzen zijn inclusief alle kosten, waaronder onder meer (daartoe dus niet beperkt) afsluitkosten, verwijderingsbijdrage, vervoerskosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor gebruik van apparatuur, kosten voor (afvoer van) verpakkingsmateriaal, reisen verblijfskosten, parkeerkosten, voorrijkosten, installatiekosten, verzekeringen, winst en alle verdere (bijkomende) kosten.
- d) Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient te worden gedownload, volledig te worden ingevuld. Vervolgens dient het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA te worden geüpload in TenderNed'. Deze ondertekeningbevoegdheid moet aangetoond worden op basis van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het vestigingsland van opdrachtnemer (in Nederland: Kamer van Koophandel) en waaruit blijkt de functionaris bevoegd is namens de opdrachtnemer verplichtingen aan te gaan zoals door de VRR gevraagd in deze aanbesteding. Dit houdt in dat de bevoegdheid van deze functionaris dient te reiken tot minimaal de hoogte van de waarde van de Opdracht. Indien meerdere personen slechts in gezamenlijkheid ondertekeningbevoegd zijn, dienen alle betreffende personen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gezamenlijk te ondertekenen. Opdrachtnemer dient daarom een actueel van een in de vorige zin bedoeld uittreksel bij de Inschrijving te voegen waaruit de bevoegdheid van rechtsgeldige ondertekening blijkt. Met actueel wordt een uittreksel bedoeld dat op het tijdstip van indienen niet ouder is dan zes maanden. Berust de ondertekeningbevoegdheid op een machtiging, dan dient opdrachtnemer een recente toereikende machtiging/volmacht of attest onder ede hiervoor te verstrekken ondertekend door een daartoe bevoegde persoon/personen.
- e) Inschrijving door een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) is toegestaan. Een combinatie meldt zich aan als één opdrachtnemer. Door de VRR worden geen bijzondere eisen gesteld met betrekking tot de rechtsvorm (na Opdracht) van het samenwerkingsverband.

De Inschrijving in combinatie geschiedt door van elke combinant een volledig ingevuld exemplaar van het UEA in te dienen. Alle aan een combinatie deelnemende combinanten dienen de in deze aanbesteding voor de toetsing van de geschiktheid gevraagde informatie te overleggen en (conform het Beschrijvend document)

aan de gestelde eisen te voldoen. Een combinatie dient in het UEA aan te geven wie als penvoeder van de combinatie optreedt.

In een gezamenlijke – bij Inschrijving te overleggen – verklaring dienen de deelnemers aan de combinatie te verklaren dat zij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor nakoming van de verplichtingen uit de voorgenomen te sluiten overeenkomst (zie bijlage 8 – Combinantenverklaring op TenderNed onder 'Aanbestedingsdocumenten'). Tevens dient in deze verklaring te worden omschreven hoe de verdeling van de werkzaamheden is geregeld tussen de combinanten. Tot slot dient in de verklaring aangegeven te worden wie als gevolmachtigde van de combinatie zal optreden en als zodanig bevoegd is de combinatie ter zake van de te gunnen overeenkomst te vertegenwoordigen.

Het vormen van een combinatie na Inschrijving is niet toegestaan.

- f) Als er een beroep gedaan wordt op derden/onderaannemers, geldt het gestelde in het UEA.
- g) Indien een opdrachtnemer als hoofdaannemer onderaannemers inschakelt bij het uitvoeren van deze Opdracht, blijft hij als hoofdaannemer jegens de VRR volledig aansprakelijk, voor de volledige en correcte uitvoering van de Opdracht. Na contractsluiting is het zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming met evt. extra voorwaarden van de VRR niet toegestaan andere onderaannemers in te schakelen dan aangegeven in de Inschrijving.
- h) In te vullen modelformulieren worden digitaal ter beschikking gesteld (zie TenderNed onder 'Aanbestedingsdocumenten'). De standaardtekst van de modelformulieren mag niet inhoudelijk worden aangepast of gewijzigd.
- i) De VRR behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren. Mocht blijken dat informatie ontbreekt, dan heeft de VRR de keuze om de Inschrijving terzijde te leggen óf om de ontbrekende informatie alsnog op te vragen, voor zover de mededinging hierdoor niet wordt geschaad. De VRR is hiertoe op geen enkele wijze verplicht en opdrachtnemers kunnen geen enkel recht hieraan ontlenen.
- j) Tevens behoudt de VRR zich het recht voor om verduidelijking van een Inschrijving te vragen, voor zover de mededinging hierdoor niet wordt geschaad. Dit is uitsluitend ter beoordeling aan de VRR. De VRR is hiertoe op geen enkele wijze verplicht en opdrachtnemers kunnen geen enkel recht hieraan ontlenen.
- k) Het doen van een Inschrijving houdt in dat de opdrachtnemer met de procedure en de inhoud van de aanbestedingsdocumenten instemt.

3.2 Informatieverstrekking

3.2.1 Inlichtingen

In de vragenronde kunt u vragen stellen over de inhoud van het Beschrijvend document inclusief bijlagen. Het stellen van vragen of het inwinnen van inlichtingen kan uitsluitend via het bijgaande format voor het indienen van vragen (Bijlage 3 Vragenformulier Nota van inlichtingen) en dit document met vragen moet ingediend worden via de 'Berichtenmodule' in TenderNed. De vragen dienen derhalve niet via de 'Vraag- en Antwoordmodule' van TenderNed ingediend te worden. De beantwoording van de vragen wordt op een vast moment via de Nota van inlichtingen op TenderNed gepubliceerd conform planning (paragraaf 1.5). We verzoeken u uitdrukkelijk vragen niet op te sparen tot het einde van de termijn.

Alle vragen en de daarop door de VRR geformuleerde antwoorden, worden uiterlijk 10 kalenderdagen voor sluitingsdatum van de procedure gepubliceerd via TenderNed. De gestelde vragen en de antwoorden worden geanonimiseerd gepubliceerd.

Alle vragen en antwoorden vormen samen de Nota van Inlichtingen, al dan niet in meerdere rondes, deze maakt/maken onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst.

Voor de goede orde merkt de VRR op ervan uit te gaan dat opdrachtnemers proactief zijn en het uitdrukkelijke verzoek van de VRR respecteren om alle vragen tegelijk in de Nota van Inlichtingen te stellen. Eventueel aanvullende Nota's zijn in beginsel louter bedoeld om onduidelijkheden in de toegezonden antwoorden nader toe te lichten.

3.2.2 Klachten

Indien u klachten heeft over het verloop van dit specifieke aanbestedingstraject kunt u deze per mail indienen via klachtenaanbesteding@vr-rr.nl.

Een klacht heeft betrekking op een bepaald handelen of nalaten van de VRR, dat in strijd is met wettelijke bepalingen of andere voorschriften die voor deze aanbesteding gelden. Een klacht moet per e-mail worden ingediend via bovenstaande contactgegevens en moet duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft en op welke wijze hieraan wellicht tegemoet kan worden gekomen. Een klacht wordt behandeld door (een) ter zake deskundige(n) die niet (direct) betrokken is/zijn (geweest) bij de onderhavige aanbestedingsprocedure. Ten aanzien van klachten die zijn gericht op de verduidelijking van aspecten in de aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsdocumenten van de VRR, geldt dat een klacht niet eerder kan worden ingediend dan nadat de vermeende onjuistheden en onregelmatigheden aan de VRR in de vragenronde zijn voorgelegd en de VRR daarop in de Nota van Inlichtingen heeft gereageerd. Wanneer de opdrachtnemer het oneens blijft met de reactie van de VRR in de Nota van Inlichtingen, kan er vervolgens bij het in deze paragraaf genoemde klachtenmeldpunt een klacht worden ingediend (zie in dit kader wel paragraaf 3.3 onder g). Voor overige klachten wordt van klager verwacht dat hij de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium indient. De klacht wordt vervolgens zo spoedig mogelijk in behandeling genomen waarna de klager per e-mail een inhoudelijke reactie op de klacht krijgt.

Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op. Het staat de VRR vrij om toch tot opschorting van de aanbestedingsprocedure te besluiten. Indien de VRR daartoe besluit, worden gegadigden daarvan via TenderNed op de hoogte gesteld.

3.3 Overige voorwaarden

- a) De VRR behoudt zich het recht voor om opdrachtnemers die een Inschrijving aanbieden die niet voldoet aan de voorgeschreven procedure, dan wel niet volledig of onjuist c.q. ongeldig is, uit te sluiten van verdere beoordeling en terzijde te leggen.
- b) De VRR behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Opdracht niet te gunnen en de aanbesteding te staken, bijvoorbeeld (doch niet uitsluitend) in geval het gunningadvies door het bevoegde bestuur niet wordt overgenomen. Ook de situatie dat er naar het oordeel van de VRR te weinig inschrijvingen zijn ontvangen, kan leiden tot het staken van de aanbesteding.
- c) Opdrachtnemers hebben in geen enkel geval recht op vergoeding van de gemaakte kosten en/of ontstane schade in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Dit geldt ook in geval de VRR de aanbesteding staakt en/of intrekt.
- d) De VRR behandelt de door de opdrachtnemer verstrekte informatie als vertrouwelijk behoudens eventuele wettelijke openbaarmakingsverplichtingen. De opdrachtnemer is met het indienen van de Inschrijving gehouden tot geheimhouding van de informatie die zij heeft verkregen betreffende de Opdracht.
- e) Door aan deze aanbesteding deel te nemen verplicht opdrachtnemer zich alle informatie die zij van de VRR ontvangt – voor zover niet beschikbaar in het publieke domein – en alle informatie die zij aan de VRR zal verstrekken - voor zover niet beschikbaar in het publieke domein - dan wel in het kader van deze aanbesteding zal vervaardigen, vertrouwelijk te behandelen en niet aan derden te zullen verstrekken c.q. geheimhouding te betrachten. Opdrachtnemer mag dergelijke informatie wel verstrekken aan werknemers of Opdrachtnemers/combinanten/toeleveranciers van de opdrachtnemer die bij deze aanbesteding zijn betrokken, onder oplegging van dit vertrouwelijkheidsbeding voor zover dit noodzakelijk is om te kunnen inschrijven op deze aanbesteding. Deze verplichting geldt niet indien uit de Aanbestedingsdocumenten van de VRR dan wel uit andere mededelingen van de VRR uitdrukkelijk het tegendeel voortvloeit.
- f) De VRR is niet verplicht interne (aanbesteding)-documenten, zoals resultaten van evaluaties, inschrijvingsvergelijkingen, alsmede adviezen aangaande de kwalificatie en gunning aan de opdrachtnemers bekend te maken.
- g) Deze Aanbestedingsdocumenten zijn met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke fouten of omissies in de Aanbestedingsdocumenten, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, is een gegadigde gehouden de VRR zo spoedig mogelijk doch uiterlijk op de uiterste datum voor het vragen van inlichtingen, via bijlage 3 – Vragenformulier Nota van Inlichtingen, ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Indien gegadigde verzuimt de VRR voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving te

waarschuwen voor kennelijke fouten of omissies in de aanbestedingsdocumenten van de VRR dan wel om opheldering te vragen, zijn de gevolgen voor rekening en risico van de opdrachtnemer.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de inschrijvingen moeten zijn ingediend, kunnen de opdrachtnemers (dus) geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de Aanbestedingsdocumenten, de gevolgde aanbestedingsprocedure en/of de keuze(s) die de Aanbestedende dienst in dat kader heeft gemaakt (Grossmann-arrest).

Derhalve verwerken de gegadigden/opdrachtnemers hun recht c.q. vervalt het recht van de gegadigden/opdrachtnemers om na de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings-) recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de Aanbestedingsdocumenten, de gevolgde aanbestedingsprocedure en/of de door de VRR in dat kader gemaakte keuze(s), en worden de gegadigden/opdrachtnemers geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten, de gevolgde procedure en die keuze(s) te hebben ingestemd. Door het doen van een Inschrijving stemt de betreffende opdrachtnemer uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding.

- h) Indien een opdrachtnemer aan wie de Opdracht niet is gegund het niet eens is met de gunningsbeslissing, dient deze opdrachtnemer binnen een termijn van 20 kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de bevoegde rechter te Rotterdam. Dit houdt in dat indien niet binnen voornoemde termijn een dagvaarding in kort geding correct is betekend, de VRR ervan uit gaat dat opdrachtnemer uitdrukkelijk berust in de afwijzing. Opdrachtnemer is niet-ontvankelijk in zijn vordering indien opdrachtnemer niet tijdig en correct de dagvaarding aan de VRR heeft laten betekenen. De dagvaarding dient in ieder geval ook op de kortst mogelijke termijn per e-mail te worden verzonden naar klachtenaanbesteding@vr-rr.nl. Er kan na het verlopen van deze termijn geen bezwaar meer gemaakt worden naar aanleiding van de beslissing en de opdrachtnemers hebben ter zake hun rechten verwerkt. De VRR is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing. De gepasseerde opdrachtnemers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding te stellen.
- i) De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de Opdracht is de Nederlandse taal. De Inschrijving moet tevens in de Nederlandse taal zijn gesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor schriftelijke stukken die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijvingen, jaarverslag, verzekeringspolis, etc. In geval van stukken die niet in het Nederlands zijn opgesteld kan de VRR om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten van deze vertaling zijn dan wel voor rekening van opdrachtnemer.
Gedurende de uitvoering van de Opdracht dienen alle werknemers en vertegenwoordigers welke zorgdragen voor de uitvoering van de Opdracht in de (formele) contacten met de VRR, de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en te gebruiken.
- j) Het is niet toegestaan om meer dan één keer een Inschrijving voor de aanbesteding in te dienen. Dit is ook niet toegestaan in de hoedanigheid van lid van een combinatie of als hoofd- of onderaannemer. Indien een partij toch meerdere inschrijvingen indient, laat de VRR aan betreffende partij de keus welke Inschrijving(en) hij wenst in te trekken. Indien de betreffende partij geen keus maakt, sluit de VRR de betreffende partij uit van (verdere) deelname aan de procedure. Onder een onderneming wordt niet alleen verstaan de inschrijvende rechtspersoon, maar tevens alle (rechts-)personen waarmee een juridisch, economisch en/of fiscaal verband bestaat dan wel een eenheid wordt gevormd of tot hetzelfde concern behoren. De VRR verstaat in dit kader onder een concern een aantal ondernemingen die onder een gemeenschappelijke leiding staat en als eenheid optreedt.

3.4 Indienen van inschrijvingen

a) Sluitingsdatum en –tijd:

De opdrachtnemer dient zijn Inschrijving uiterlijk 25 april 2025 vóór 12.00 uur online te hebben ingediend via het aanbestedingsplatform TenderNed.

In geval van twijfel over het juist indienen van uw Inschrijving, adviseert de VRR contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed:

Telefoon: 0800-836 33 76

Chat of contactformulier: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/contact>

b) Opdrachtnemers dienen bij hun Inschrijving in TenderNed onderstaande documenten te verstrekken:

- Een volledig naar waarheid ingevulde en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
- Uittreksel KvK;
- Referentieformulieren;
- Conformiteitverklaring aanbestedingsdocumenten;
- Combinantenverklaring (indien van toepassing);
- Holdingverklaring (indien van toepassing);
- Verklaring omtrent betrokkenheid van een door de EU gesanctioneerde persoon of entiteit
- Beantwoording gunningscriteria;
- Prijzenblad (indienen inschrijfprijs met prijsonderbouwing)
- ~~Concept Service Level Agreement (SLA);~~

c) De opening van de inschrijvingen is niet openbaar, maar geschiedt via de opening van de digitale kluis op TenderNed.

d) De onder paragraaf 3.4 onder a) en in paragraaf 1.5 genoemde termijn geldt als een fatale termijn. Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, beschouwt de VRR als niet te zijn gedaan en neemt de VRR derhalve niet in behandeling. Opdrachtnemer draagt het risico van tijdige en volledige indiening van zijn Inschrijving. De VRR en TenderNed zijn niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door opdrachtnemers bij het (niet)-tijdig en volledig aanleveren van informatie. Wij adviseren u om uw Inschrijving ruim op tijd in te dienen. Een storing tijdens het uploaden is voor het risico van de opdrachtnemer.

e) De inschrijfprijs voor de uitvoering van de totale Opdracht moet zijn gebaseerd op de aangeboden informatie in de aanbestedingsdocumenten van de VRR. Opdrachtnemer dient voor het opgeven van zijn inschrijfprijs het format 'Prijzformulier' (bijlage 6) in TenderNed onder 'Aanbestedingsdocumenten' te hanteren. Opdrachtnemer dient op het format 'prijsformulier' alle gevraagde kosten (de lichtblauwe cellen) in te vullen.

3.5 Beoordelingsprocedure Inschrijving

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats in vier stappen, te weten:

- Stap I** toetsing of aan de formele eisen voor het in behandeling nemen van de Inschrijving is voldaan;
- Stap II** toetsing van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen;
- Stap III** toetsing aan de gestelde voorwaarden en (minimum)eisen;
- Stap IV** beoordeling van de Inschrijving op basis van de gunningscriteria.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats door twee onafhankelijk van elkaar functionerende commissies:

- **De aanbestedingscommissie** (samengesteld uit de aanbestedingsspecialisten van de VRR)
- **De beoordelingscommissie** (samengesteld uit beoordelaars afkomstig van verschillende afdelingen van de VRR)

Stap I, II en III toets op volledigheid en geldigheid

De VRR (aanbestedingscommissie) toetst de inschrijvingen op volledigheid en geldigheid (stappen I, II en III). Volledigheid betekent dat alle vereiste bescheiden ook daadwerkelijk bijgesloten zijn. Geldigheid betekent dat alle bescheiden (voor zover vereist) rechtsgeldig zijn ondertekend en voldoen aan de eisen die hieraan zijn gesteld. Indien aan alle eisen is voldaan wordt de Inschrijving inhoudelijk beoordeeld aan de hand van de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, voorwaarden en (minimum)eisen. Indien niet aan alle eisen voor wat betreft volledigheid en geldigheid is voldaan, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en de opdrachtnemer van verdere deelneming uitgesloten.

Stap IV Beoordeling van de gunningscriteria

Inschrijvingen die de toets in de stappen I, II en III hebben doorstaan, worden door de beoordelingscommissie beoordeeld aan de hand van kwalitatieve criteria (zie uitwerking gunningscriteria in hoofdstuk 5). De kwalitatieve documenten van de geldige Inschrijvingen zullen worden voorgelegd aan de Beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie ontvangt alleen de kwalitatieve documenten van de Inschrijving. De inschrijfprijzen worden niet bekend gemaakt aan de beoordelingscommissie.

De leden van de beoordelingscommissie kennen eerst individueel aan de inschrijvingen per criterium een cijfer toe. De individuele scores worden vervolgens besproken in de voltallige beoordelingscommissie van het betreffende criterium. De beoordelingscommissie stelt in consensus per opdrachtnemer de definitieve

Indien bij de eindbeoordeling (stap IV) twee of meer Inschrijvingen een gelijke en hoogste score hebben, dan is daarvan de Inschrijving met de hoogste totale kwaliteitswaarde de Inschrijving met de “beste prijs-kwaliteitverhouding” (hierna BPKV). Indien in dat geval ook de totale kwaliteitswaarde gelijk is, dan is de Inschrijving met de hoogste waardering voor de kwalitatieve documenten de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Wijken deze Inschrijvingen qua waardering op geen enkel onderdeel van elkaar af, beslist een loting aan wie van hen de Opdracht wordt gegund. De desbetreffende opdrachtnemers worden er tijdig van in kennis gesteld, dat een loting zal plaatsvinden en waar, wanneer en door wie de loting zal worden gehouden. Zij worden uitgenodigd daarbij in persoon of bij gemachtigde vertegenwoordigd te zijn.

4 Uitsluitingsgronden, geschiktheids- en (minimum)eisen

In dit hoofdstuk worden de omstandigheden en (minimum)eisen beschreven waaraan opdrachtnemer moet voldoen om deel te kunnen nemen aan de aanbestedingsprocedure. In de tekst wordt een aantal malen verwezen naar het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Door deze verklaring te ondertekenen verklaart opdrachtnemer dat hij voldoet aan de hierin gestelde eisen. De VRR heeft het recht om in de periode na gunning maar voor het sluiten van de overeenkomst, de opdrachtnemer die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft ingediend, te verzoeken nadere bewijsstukken (zoals hierna in paragraaf 4.1 en 4.2 omschreven) te overleggen. Ten aanzien van het UEA geldt dat de opdrachtnemer zowel gedurende de gehele aanbestedingsprocedure als gedurende de uitvoering van de Opdracht aan het in het UEA gestelde dient te voldoen.

De VRR heeft het recht om in de periode na gunning, maar voor het sluiten van de overeenkomst, de Opdrachtnemers die met de eindscore in de rangorde geëindigd zijn op plaats 1 tot en met 4, te verzoeken nadere bewijsstukken (zoals hierna in paragraaf 4.1 en 4.2 omschreven) te overleggen. Ten aanzien van het UEA geldt dat de Opdrachtnemers zowel gedurende de gehele aanbestedingsprocedure als gedurende de uitvoering van de Opdracht aan het in het UEA gestelde dienen te voldoen.

4.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden staan vermeld in het UEA. De VRR sluit opdrachtnemers, die zich bevinden in één of meer van de omstandigheden als genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet en staan aangevinkt in het UEA, uit van deelname aan deze aanbesteding.

Op het moment van Inschrijving kan opdrachtnemer volstaan met het ondertekenen van de op deze aanbesteding toepasselijke en verplicht in te vullen passages/onderdelen van het digitale UEA, en het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA en het overleggen van het hieronder genoemde bewijsstuk. Door middel van het UEA verklaart opdrachtnemer dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.

Het onderstaande bewijsstuk wordt door de VRR op het moment van indiening van de Inschrijving verlangd van de opdrachtnemer en dient te worden geüpload onder 'Overige documenten' in TenderNed:

- een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van indienen niet ouder is dan 6 maanden waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond van artikel 2.87, eerste lid, onderdeel b, op opdrachtnemer niet van toepassing is en voorts waaruit de rechtsgeldige ondertekeningbevoegdheid blijkt van de ondertekenende functionaris. Opdrachtnemer dient ingeschreven te zijn in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het vestigingsland van opdrachtnemer (in Nederland: Kamer van Koophandel). In het geval van Inschrijving door een combinatie dienen alle combinanten afzonderlijk een hiervoor genoemd uittreksel in te dienen bij Inschrijving ter controle van de ondertekeningbevoegdheid. Voor de goede orde verwijst de VRR in dit kader tevens naar paragraaf 3.1 onder f van het Beschrijvend document.

Opdrachtnemer dient voorts op eerste verzoek van de VRR binnen zeven kalenderdagen na verzending van voornoemd verzoek de in dat verzoek vermelde bewijsstukken/verklaringen ter controle van de juistheid van het overige hetgeen verklaard is in het UEA te verstrekken.

De onderstaande bewijsstukken worden door de VRR verlangd van de opdrachtnemer aan wie de Opdracht is gegund (tijdens de stand still-termijn):

- een gedragsverklaring aanbesteden (GVA), die op het tijdstip van indienen niet ouder is dan twee jaar;
De VRR raadt opdrachtnemers aan om vroegtijdig een Gedragsverklaring Aanbesteden aan te vragen. Het aanvragen van een Gedragsverklaring Aanbesteden kan geruime tijd in beslag nemen. Het tijdig aanvragen van de Gedragsverklaring Aanbesteden is voor rekening en risico van de opdrachtnemer. Voor meer informatie zie <https://www.justis.nl/producten/gva/>
- een verklaring van de belastingdienst waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond bedoeld in artikel 2.87 lid 1 onderdeel j van de Aanbestedingswet niet van toepassing is en die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelname niet ouder is dan zes maanden.

De VRR accepteert ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst van de gegadigde of opdrachtnemer of het land waar de gegadigde of opdrachtnemer is gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is (zie artikel 2.89 lid 4 Aw 2012).

4.2 Geschiktheidseisen

De VRR hanteert de volgende geschiktheidseisen om te kunnen bepalen of een opdrachtnemer in staat is om de Opdracht uit te voeren:

4.2.1 De financiële en economische draagkracht

Verzekering tegen bedrijfs- en beroepsrisico's

Opdrachtnemer dient adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 5.000.000,- en een beroepsaansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 500.000,- per gebeurtenis.

Op het moment van Inschrijving kan opdrachtnemer volstaan met het ondertekenen van het UEA waarmee hij verklaart dat hij adequaat verzekerd is. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van de VRR binnen zeven kalenderdagen onderstaande bewijsmiddelen hiervan te overleggen:

- Een kopie van een geldige polis van de relevante aansprakelijkheidsverzekeringen of een recente verklaring van een verzekeringsmaatschappij, waarin de geldende dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid.

Indien opdrachtnemer een combinatie is, dienen alle combinanten afzonderlijk een dergelijk bewijs te overleggen.

Holdingverklaring / Concernverklaring of garantverklaring

Indien door de opdrachtnemer een beroep wordt gedaan op de economische en financiële draagkracht van het concern waarvan hij deel uitmaakt of de holding waaronder hij valt dan wel een beroep wordt gedaan op een andere entiteit, dan dient het concern of de holding respectievelijk deze andere entiteit zich volledig en onvoorwaardelijke garant te stellen voor het nakomen van alle verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst (zie bijlage 7 - Holdingverklaring op TenderNed onder 'Aanbestedingsdocumenten' voor het in te vullen format).

De opdrachtnemer dient de verklaring, die op het tijdstip van indienen niet ouder is dan 6 maanden en ondertekend is door een daartoe bevoegde persoon, bij de Inschrijving te overleggen in TenderNed.

4.2.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Opdrachtnemer dient door middel van één referentie van eerder verrichte vergelijkbare afgeronde opdrachten aan te tonen over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken met betrekking tot de gevraagde kerncompetentie van de Opdracht. De opdrachtnemer dient middels het formulier (bijlage 4 - Referentiegegevens) in TenderNed onder 'Aanbestedingsdocumenten', één referentie per kerncompetentie te kunnen overleggen van maximaal 3 jaar oud (peildatum is de uiterste inschrijfdatum). Meerdere kerncompetenties mogen in één referentie gecombineerd worden. Met vergelijkbare opdrachten wordt bedoeld, opdrachten waaruit (deugdelijke en voldoende) ervaring blijkt met de volgende kerncompetenties:

Kerncompetentie 1

Aantoonbare ervaring met het structureel leveren van tenminste tegelijkertijd vier (4) gekwalificeerde Ambulanceverpleegkundigen en/of Ambulancechauffeurs op planmatige basis die vergelijkbare opdrachten uitvoeren zoals uitgevraagd.

Vergelijkbare opdrachten zijn opdrachten waarbij de geleverde medewerkers tenminste voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen en waarbij de Ambulanceverpleegkundigen en/of Ambulancechauffeurs structureel tenminste twee (2) diensten per week afneemt over een periode van een (kalender)maand.

Kerncompetentie 2

Aantoonbare ervaring met het structureel leveren van tenminste twee (2) gekwalificeerde Ambulanceverpleegkundigen en/of Ambulance chauffeurs op ad hoc basis die vergelijkbare opdrachten uitvoeren zoals uitgevraagd.

Vergelijkbare opdrachten zijn opdrachten waarbij de geleverde medewerkers tenminste voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen en waarbij gekwalificeerde ambulancepersoneelsleden tenminste twee (2) ad hoc diensten elke week hebben afgenomen in een periode van een (kalender)maand (dit hoeven niet dezelfde Ambulanceverpleegkundigen en/of Ambulance chauffeurs te zijn).

De VRR behoudt zich het recht voor om opgegeven referenties te verifiëren en een klanttevredenheidsverklaring, of bewijsstukken waaruit de klanttevredenheid blijkt, op te vragen bij opdrachtnemer.

In geval een referentieopdracht in combinatie en/of in hoofd-/onderaanneming met een derde is uitgevoerd, kan de opdrachtnemer deze slechts opvoeren als zijn eigen referentie voor zover het werkzaamheden betreft die hij in de referentieopdracht zelf heeft uitgevoerd (behoudens de mogelijkheid om een beroep te doen op de technische bekwaamheid van een derde als bedoeld in art. 2.94 Aanbestedingswet). De opdrachtnemer dient in dat geval gegevens te overleggen die betrekking hebben op zijn eigen aandeel in de uitvoering van de referentieopdrachten.

4.2.3 Certificering

Opdrachtnemer dient aantoonbaar aangesloten te zijn bij de brancheorganisatie ABU of NBBU. Een geldig bewijs hiervan dient overhandigd te worden bij de inschrijving, en jaarlijks te worden geactualiseerd.

4.2.4 Verklaring omtrent van een door de EU gesanctioneerde persoon of entiteit

Op 8 april 2022 heeft de Raad van de Europese Unie nieuwe sancties ingesteld. De Europese Unie verbiedt aanbestedende diensten om aanbestedingen te gunnen aan EU gesanctioneerde partijen. Deze nieuwe sancties hebben gevolgen voor deze aanbesteding.

Opdrachtnemer dient het document 'Verklaring omtrent betrokkenheid van een door de EU gesanctioneerde persoon of entiteit' (bijlage 9) in te vullen en door een bevoegde vertegenwoordiger van opdrachtnemer rechtsgeldig ondertekend onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te verklaren. Vervolgens dient de volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende verklaring te worden geüpload in TenderNed onder 'Overige documenten'. Een opdrachtnemer kan door de VRR worden uitgesloten indien deze ondertekende verklaring ontbreekt bij de inschrijving.

4.3 (Minimum)eisen

4.3.1 Programma van Eisen (PvE)

Het PvE is opgenomen in TenderNed als bijlage 1 onder 'Aanbestedingsdocumenten'. Opdrachtnemer dient middels de conformiteitenverklaring (bijlage 5) in TenderNed te verklaren onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig aan alle gestelde eisen in het PvE te voldoen en hiermee akkoord te gaan. Indien opdrachtnemer niet ondubbelzinnig akkoord gaat met alle eisen, wordt opdrachtnemer uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding en wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

4.3.2 Overeenkomst

De VRR hanteert haar eigen format voor de overeenkomst. Opdrachtnemer dient zich op voorhand volledig en zonder voorbehoud middels de conformiteitenverklaring (bijlage 5) akkoord te verklaren met deze (concept)overeenkomst welke is opgenomen in TenderNed als bijlage 13 onder 'Aanbestedingsdocumenten'.

Bij het indienen van de vragen voor de Nota van Inlichtingen bestaat de mogelijkheid te reageren op de conceptovereenkomst. Indien opdrachtnemer niet akkoord gaat met een van de artikelen, dan dient haar reactie/vraag vergezeld te gaan van een nieuw tekstvoorstel voor het betreffende artikel. Op basis van een tegenvoorstel in de vraag, kan de VRR besluiten de conceptovereenkomst aan te passen en geeft dit aan middels de beantwoording in de Nota van Inlichtingen. De VRR past, voor zover dit noodzakelijk is, de tekst van de definitief te sluiten overeenkomst aan (na gunning) aan de hand van de beantwoording van de VRR conform de inhoud van de Nota van Inlichtingen.

5 Gunningscriteria

De VRR kiest de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV-criterium). Om te beoordelen welke Inschrijving de BPKV heeft, worden de Inschrijvingen beoordeeld overeenkomstig de beoordelingsprocedure opgenomen in paragraaf 3.5.

De opdrachtnemer die de beste Inschrijving heeft ingediend op basis van BPKV komt voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

5.1 Beoordelingsmethodiek

Welke Opdrachtnemer de Inschrijving met de BPKV heeft ingediend, wordt bepaald door middel van prijs per punt. Hiervoor wordt de volgende formule gebruikt:

$$\frac{\text{beoordelingsprijs}}{\text{behaalde kwaliteitsscore}} = \text{prijs per punt}$$

Gunningscriteria kwaliteit	Maximaal aantal punten te behalen
GC 1 – Beschrijving kwaliteitsborging in te zetten medewerkers	600 punten
GC 2 – Beschrijving van de uitvoering van de Opdracht	400 punten
Totaal	1000 punten

Op basis van het resultaat van de formule komt de rangorde tot stand. De Opdrachtnemer met de laagste prijs per punt is de Inschrijving met de BPKV. Dit wordt de preferred supplier. Zie hieronder een verduidelijking, deze dient ter voorbeeld en geeft geen richting voor gewenste/verwachte prijzen of kwaliteitsscores:

Leverancier	Beoordelingsprijs	Kwaliteitsscore	Prijs per Punt	Ranking
A	€ 2.500.000	580	€ 4.310,34	1
B	€ 2.000.000	400	€ 5.000,00	3
C	€ 2.300.000	480	€ 4.791,67	2

Leverancier A wordt de Preferred Supplier. Leverancier B **C** de Second Supplier.

5.2 Beoordeling Prijs

Het component prijs krijgt geen aparte score. De beoordelingsprijs maakt onderdeel uit van de formule om te komen tot de ranking.

De beoordelingsprijs komt tot stand door het volledig en naar waarheid invullen **van beide tabbladen** binnen het Prijsformulier. **Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting.**

Opdrachtnemer berekent over het bruto uurloon (naast de omrekenfactor) een nominale bureaumarge. Deze nominale bureaumarge is gemaximeerd tot 36 uur per week. Opdrachtnemer berekent dus geen nominale bureaumarge over toeslag- en/of overuren.

De omrekenfactor wordt vermenigvuldigd met een fictief bruto uurloon en vervolgens met een fictief aantal uren per jaar. Op deze manier ontstaat de totaalprijs voor één jaar (inschrijfprijs).

5.3 Beoordeling kwaliteit

5.3.1 GC-1: Beschrijving kwaliteitsborging in te zetten medewerkers

Opdrachtnemer dient in een beschrijving aan te geven hoe zij zorgdraagt voor de borging van de kwaliteit van de bij VRR in te zetten medewerkers.

Hierin dienen minimaal onderstaande zaken te worden beschreven:

- Hoe ziet de selectieprocedure toe op het verwerven van medewerkers met de benodigde soft-skill competenties (zoals o.a. maar niet uitsluitend; betrokkenheid, communicatie, flexibiliteit, compassie en empathie, gedrag en houding jegens collega's en patiënten) die aansluiten op de dienstverlening van de opdrachtnemer. En hoe houdt de Opdrachtnemer deze competenties op niveau?;
- Licht toe hoe opdrachtnemer elke medewerker volledig gekwalificeerd en bekwaam houdt conform hetgeen gesteld in het Programma van Eisen & kwalificatie overzicht;
- Licht toe de wijze waarop Ambulancemedewerkers ondersteuning "on the job" krijgen, denk bijvoorbeeld maar niet uitsluitend, aan (actief) uitwisselen van ervaringen, terugkomdagen et cetera;
- Hoe is het uitvoeren van de controle op de vastlegging van ritgegevens in het Digitale Ritformulier (DRF) georganiseerd.

Voorschriften beantwoording

- o Maximaal 6 A4, waarvan maximaal 2 A4 afbeeldingen mogen bevatten.
- o Lettertype Arial 10

Indien er meer dan 6 A4 wordt ingediend worden alleen de eerste 6 A4 beoordeeld. Verwijzingen en links naar webpagina's worden beschouwd als bijlagen en niet meegenomen in de beoordeling.

5.3.2 GC-2: Beschrijving van de uitvoering van de Opdracht.

Opdrachtnemer dient een beschrijving van de uitvoering van de opdracht in relatie tot de organisatie in te dienen waaruit blijkt dat de organisatie toereikend is voor de uitvoering van de Opdracht.

Hierin dienen minimaal onderstaande zaken te worden beschreven:

- Hoe gaat opdrachtnemer om met accountmanagement en hoe wordt de continuïteit hiervan geborgd.
- Geef aan hoe de 24/7 bereikbaarheid is geborgd en beschrijf wat de communicatielijnen en het escalatiemodel zijn.
- Inrichting van de klachten-, en calamiteitenprocedure incidentprocedure;
- Hoe draagt opdrachtnemer bij aan de doelstellingen van de VRR op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen.
- KPI's ten behoeve van prestatie monitoring. Om de doelstellingen te kunnen (blijven) behalen stelt opdrachtnemer meetbare KPI's op, welke worden vastgelegd in een SLA (zie ook concept SLA).

Voorschriften beantwoording

- o Maximaal 8 A4, waarvan maximaal 2 A4 afbeeldingen mogen bevatten.
- o Lettertype Arial 10

Indien er meer dan 8 A4 wordt ingediend worden alleen de eerste 8 A4 beoordeeld. Verwijzingen en links naar webpagina's worden beschouwd als bijlagen en niet meegenomen in de beoordeling.

5.3.3 Beoordelingskader

Bij de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria GC1 t/m GC2 kijkt de beoordelingscommissie naar het totaalbeeld van de inschrijving.

Daarbij let het beoordelingsteam op:

- Des te vollediger (niet ontbreken van gevraagde elementen, diepgang en adequaatheid van geboden oplossing) en realistischer het is en aansluit op de opdrachtomschrijving en de doelstellingen van de VRR, des te beter dit wordt beoordeeld;
- Des te beter inschrijver kan aantonen de VRR te kunnen ontzorgen, des te beter dit wordt beoordeeld;
- Des te concreter ('to the point') de beantwoording en onderbouwing is, des te beter is de beoordeling op dit onderdeel;

Hierbij hoort onderstaand beoordelingskader, de scores worden per gunningscriterium afgerond op tot ronde getallen. Waarbij 0,5 of hoger naar boven zal worden afgerond en daaronder zal naar beneden worden afgerond.

Waardering	Te behalen % van de maximale punten	Omschrijving
Uitmuntend	100%	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk antwoord gegeven dat volledig aansluit op de doelstellingen en opdrachtomschrijving van de VRR. Daarnaast wordt er op onderdelen in het aangeboden substantiële meerwaarde voor de VRR toegevoegd. Eventuele beperkingen zijn te verwaarlozen.
Goed	80%	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft Inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk antwoord gegeven dat goed aansluit op de doelstellingen en opdrachtomschrijving van de VRR. Daarnaast wordt er op onderdelen in het aangeboden duidelijke meerwaarde voor de VRR toegevoegd.
Voldoende	60%	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft Inschrijver een inhoudelijk relevant antwoord gegeven dat voldoende aansluit op de doelstellingen en opdrachtomschrijving van de VRR. Daarnaast wordt er op onderdelen in het aangeboden beperkte meerwaarde voor de VRR toegevoegd.
Matig	30%	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft Inschrijver een inhoudelijk antwoord gegeven dat matig aansluit op de doelstellingen en opdrachtomschrijving van de VRR. Daarnaast wordt er op onderdelen in het aangeboden geen meerwaarde voor de VRR toegevoegd. Er zijn serieuze tekortkomingen.
Niet voldaan	0%	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft Inschrijver een antwoord gegeven dat onvoldoende tot niet aansluit op de doelstellingen en opdrachtomschrijving van de VRR of er is sprake van onvolledige of ontbrekende informatie.

6 Gunning

6.1 Vaststellen economisch meest voordelige Inschrijving

De Beoordelingscommissie legt per opdrachtnemer de beoordeling vast. De opdrachtnemer met de hoogste eindscore heeft de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding gedaan. Deze Opdrachtnemer wordt Preferred Supplier. De Opdrachtnemer die aan de hand van de eindscore in de rangorde op plaats 2 geëindigd is, is second supplier.

De VRR maakt schriftelijk bekend aan alle opdrachtnemers welke opdrachtnemer preferred supplier en welke opdrachtnemer second supplier worden. De opdrachtnemers welke niet als preferred supplier zijn beoordeeld krijgen de gelegenheid tegen de uitkomst bezwaar in te dienen overeenkomstig het gestelde in paragraaf 3.3 onder g en h. Op voorhand deelt de VRR mee dat in de gunningsbeslissing geen (inschrijf)prijzen bekend gemaakt worden vanwege de vertrouwelijkheid van deze gegevens, behoudens in geval van BPKV de eigen behaalde score voor wat betreft prijs en de score van de winnende Inschrijving op dit punt. De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van het aanbod van opdrachtnemer als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.

Na bekendmaking van de gunning, kan de VRR, indien zij dat wenselijk acht, gebruik maken van de mogelijkheid om bijvoorbeeld verifieerbare uitvoeringsinformatie te toetsen en bewijsstukken zoals aangegeven in Hoofdstuk 4 op te vragen. Mocht blijken uit de verificatie dat de gegunde partij niet voldoet aan hetgeen gesteld is in de aanbestedingsdocumenten, wordt de gegunde partij alsnog uitgesloten voor verdere deelname aan de aanbesteding. De VRR zal de gunning intrekken en is dan gerechtigd te besluiten een nieuwe gunning bekend te maken, inhoudende dat de VRR de Opdracht zal gunnen aan de Opdrachtnemer die op de tweede plaats in ranking is geëindigd. Alle opdrachtnemers zullen daarvan gelijktijdig op de hoogte worden gesteld onder mededeling van de bezwaartermijn conform paragraaf 3.3 onder g en h. De VRR zal eventueel opnieuw de verificatie uitvoeren.

Na gunning ontvangen alle Opdrachtnemers aan wie de Opdracht is gegund kledingvoorschriften, veiligheids- en beveiligingsvoorschriften en toegang tot de benodigde informatie/documentatie, et cetera.

7 Bijlage(n)

- Bijlage 1 – Programma van Eisen Inhuur ambulance-, en meldkamerpersoneel
- Bijlage 2 – Kwalificaties ambulance-, en meldkamerpersoneel & aanwezige apparatuur
- Bijlage 3 – Vragenformulier Nota van Inlichtingen
- Bijlage 4 – Referentiegegevens
- Bijlage 5 – Conformiteitsverklaring inschrijving
- Bijlage 6 – Prijsformulier
- Bijlage 7 – Holdingverklaring
- Bijlage 8 – Combinantenverklaring
- Bijlage 9 – Verklaring omtrent betrokkenheid van een door de EU gesanctioneerde persoon of entiteit
- Bijlage 10 – (concept) Service Level Agreement
- Bijlage 11 – Duurzaamheidsambitie VRR
- Bijlage 12 – Fundament voor bekwaamheid in de ambulancezorg 2024.TLP-Wit
- Bijlage 13 – Concept Overeenkomst inhuur ambulance-, en meldkamerpersoneel
- Bijlage 14 – Integriteits- en geheimhoudingsverklaring VRR