



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van Eisen

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.

Inhoudsopgave

1. Algemene eisen	3
2. Personeel	3
3. Samenwerking	5
4. Financieel	6

1. Algemene eisen

Eis	Omschrijving
AE1	De preferred supplier krijgt voor de planmatige diensten voorafgaand aan de andere opdrachtnemer (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 overige opdrachtnemer de vraag om invulling te geven aan de diensten. De roosters hebben een reikwijdte van drie maanden. De gunning van deze diensten gaat op basis van een eerste aangeboden en door VRR geschikt bevonden kandidaat . Indien geen van der partijen een geschikte kandidaat kan aanbieden, is VRR gerechtigd zich te wenden tot andere marktpartijen.
AE2	Tegelijkertijd met ondertekening van de Overeenkomst wordt een geheimhoudingsverklaring door Opdrachtnemer en de VRR ondertekend. Deze wordt door de Opdrachtnemer getekend voor al de in te zetten medewerkers.
AE3	Opdrachtnemer dient 24/7 telefonisch bereikbaar te zijn voor afstemming en in geval van calamiteiten.
AE4	Opdrachtnemer dient te beschikken over een vaste accountmanager als aanspreekpunt voor de VRR tijdens kantooruren.
AE5	Opdrachtnemer dient te alle tijden te beschikken over een MMA (medisch manager ambulancezorg).
AE6	Opdrachtnemer dient een roosterplanning oplossing (zoals bijvoorbeeld naar niet uitsluitend een software oplossing of applicatie) beschikbaar te stellen die voldoet aan de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> • Automatische koppeling (API-koppeling) met de door VRR in gebruik zijnde roostersoftware. Op dit moment betreft dit een CMS (Content Management Systeem) module. • Volledige beschikbaarheid en actualiteit: De oplossing moet zonder extra bijkomende kosten te alle tijden volledig actueel zijn en ook dienen alle functionaliteiten voor alle betrokken partijen volledig en onbelemmerd beschikbaar te zijn, waaronder ook gebruikers van de 2nd supplier. • Toegankelijkheid: De oplossing moet toegankelijk zijn via ten minste een desktop c.q. tablet en werkbaar zijn op meerdere besturingssystemen (bijv. Windows, iOS, Android). De aangeboden inschrijfprijs betreft een all-in tarief inclusief alle kosten zoals (maar niet uitsluitend) licentie-, beheer- en onderhoudskosten voor de applicatie.

2. Personeel

Eis	Omschrijving
PE1	Van alle in te zetten medewerkers (in de pool) heeft ten minste 60% van deze medewerkers ook een primair arbeidscontract bij een RAV niet zijnde de ARR t.a.v. een full time contract. Om de kwaliteit en een efficiënte uitvoering te kunnen borgen vereist de VRR dat medewerkers welke volledig in dienst zijn van een uitzendbureau ten minste 50% (t.a.v. een dienstverband van minimaal 32 uur per week) van de tijd werkzaam moeten zijn als ambulance verpleegkundige of chauffeur. De inzet van ZZP-ers is niet toegestaan.
PE2	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelatie (Wet DBA). Eventuele boetes opgelegd door de Belastingdienst (zowel aan VRR als aan opdrachtnemer) komen volledig voor rekening en verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. De VRR kan hier niet verantwoordelijk voor worden gesteld.
PE3	Bij het aanbieden van nieuwe medewerkers dienen de volgende gegevens te worden aangeleverd: <ul style="list-style-type: none"> • Volledige naam • Functietitel • Loonschaal + trede conform CAO Ambulancezorg (te accorderen door VRR) • 1^e startdatum dienst • Privé mobiel telefoonnummer • Privé e-mailadres • BIG-registratienummer

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificaten, diploma's, gevolgde bijscholingen, assessments en verklaringen zoals benoemd in bijlage 2 – Kwalificaties ambulance-, en Meldkamermedewerkers & aanwezige apparatuur • VOG niet ouder dan 1 jaar na afgifte <p>Voor het uitvoeren van de ambulancewerkzaamheden is een persoonlijk VRR account en MFA licentie benodigd. Om dit tijdig te kunnen inrichten is het noodzakelijk om nieuw in te zetten medewerkers minimaal 5 werkdagen vooraf aan te melden bij de VRR via email. Het te gebruiken mailadres zal na gunning worden gecommuniceerd.</p> <p>Voor de uitvoering van werkzaamheden op de LMS meldkamer zijn aanvullende gegevens vereist: t.b.v. het aanmelden bij de beveiliging in het WPC en een toegangspas voor de meldkamer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kopie geldig legitimatiebewijs • Pasfoto
PE4	<p>Per functie zijn de verschillende kwalificatievereisten weergegeven in bijlage 2 - Kwalificaties ambulance-, en meldkamerpersoneel & aanwezige apparatuur.</p> <p>Elk in te zetten medewerker is opgeleid en bekwaam om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren conform bijlage 2 – Kwalificaties ambulance-, en Meldkamerpersoneel & aanwezige apparatuur en hetgeen gesteld in dit Programma van Eisen. Dit dient te alle tijden aantoonbaar te kunnen worden gemaakt door opdrachtnemer.</p>
PE5	De gestelde kwalificatievereisten (zie PE3) dienen te alle tijden inzichtelijk te zijn voor nader te benoemen medewerkers binnen de VRR.
PE6	<p>De VRR mag bij twijfel een assessment afnemen (nulmeting laten doen) om vast te kunnen stellen dat de medewerker voldoet aan de vereiste kwaliteitscriteria. Kosten voor een dergelijk assessment zijn, indien medewerker voldoet c.q. geschikt wordt bevonden, voor rekening van de VRR en indien medewerker niet voldoet c.q. geschikt wordt bevonden, voor rekening van opdrachtnemer.</p> <p>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.</p>
PE7	Oud-medewerkers van de VRR mogen pas één jaar na het beëindigen van het dienstverband met de VRR via opdrachtnemer worden ingezet bij de VRR.
PE8	Tot 96 uur voordat de dienst aanvangt is de VRR gerechtigd kosteloos tijden te wijzigen en/of af te zeggen, daarna in overleg met opdrachtnemer.
PE9	Indien blijkt dat de beoogde medewerker niet beschikbaar is voor de ingeplande dienst dient opdrachtnemer zelf vergelijkbare vervanging te verzorgen zodat de dienstverlening geborgd blijft.
PE10	Medewerkers die bij de VRR worden ingezet zijn de Nederlandse taal machtig in woord en geschrift.
PE11	<p>Medewerker is bij inzet bekend met alle landelijke brancherichtlijnen (zoals maar niet uitsluitend: infectiepreventie en OGS) en de regionale werkafspraken in Rotterdam-Rijnmond.</p> <p>Alle benodigde documentatie is beschikbaar op het intranet wat middels het VRR persoonsgebonden account te bereiken is.</p> <p>Indien in te zetten medewerker niet bekend is met de regionale werkwijze en gebruikte materialen en middelen in de regio Rotterdam-Rijnmond, dan wordt de medewerker gedurende twee inwerkdagen ingeroosterd. Deze twee inwerkdagen zijn voor rekening van opdrachtnemer.</p>
PE12	Ambulancemedewerker is bij inzet vertrouwd met de in de regio Rotterdam-Rijnmond in gebruik zijnde materialen en middelen (zie bijlage 2 - Kwalificaties ambulance-, en meldkamermedewerkers & aanwezige apparatuur).
PE13	Ambulancemedewerker is gevaccineerd ter bescherming van zichzelf en om overdracht van infectieziekten naar patiënten te voorkomen. Voorbeelden van infectieziekten waartegen een vaccin bestaat, zijn difterie, kinkhoest, tetanus en polio (DKTP(Difterie, kinkhoest, tetanus, polio), mazelen, bof, rodehond (BMR(bof, mazelen,rodehond)) en hepatitis B. Indien dit niet het geval is dan heeft de ambulancemedewerker hierover afspraken gemaakt met de opdrachtnemer en en/of de bedrijfsarts van de opdrachtnemer.

PE14	Medewerkers beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden, zijn resultaat- en klantgericht, integer, samenwerkingsgericht, flexibel en hebben empathisch vermogen toegespitst op de multiculturele samenleving in de regio Rotterdam Rijnmond.
PE15	Ambulancemedewerker meldt (bijna) incidenten direct aan de chef van dienst van de VRR. Dit betreft incidenten zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, mogelijk (bijna) medische fouten, bejegening door patiënten of anderen, samenwerking met collega's en ketenpartners, attitude van patiënten of anderen, afwijkingen van de behandelprotocollen of afwijkingen van werkinstructies etc.
PE16	<p>Medewerkers hebben geen lopende of afgeronde (minder dan 2 jaar geleden) calamiteitsmelding bij de IGJ of gegronde tuchtzaak.</p> <p>Indien een medewerker een lopende calamiteitsmelding bij de IGJ en/of een gegronde tuchtzaak heeft mag deze geen diensten uitvoeren voor de VRR. Wanneer deze melding en/of tuchtzaak is afgerond zal er in overleg met de afdelingen medisch management van de ARR en het uitzendbureau worden beoordeeld of de medewerker terug inzetbaar is voor diensten binnen de VRR.</p> <p>Opdrachtnemer kan zowel bij de IGJ als in het BIG-register informatie hierover verkrijgen. Opdrachtnemer heeft ten opzichte van haar personeel een vergewisplicht.</p> <p>Ongeacht een mogelijke uitkomst van een melding en/of tuchtzaak behoudt de VRR zich het recht om te alle tijden te besluiten een medewerker niet meer in te zetten voor diensten binnen de VRR. Dit besluit zal worden toegelicht aan het medisch management van het betreffende uitzendbureau.</p>
PE17	De VRR eist uniformiteit ten aanzien van kleding. Ambulancemedewerker van opdrachtnemer krijgt daarom bij de start van een dienst een set kleding van de VRR in bruikleen op de betreffende ARR locatie. Bij het einde van de dienst dient alle kleding achter te blijven op dezelfde ARR locatie. Dit geldt ook als ambulancepersoneel voor meerdere diensten in een achtereenvolgende periode wordt ingeroosterd.
PE18	De in te zetten ambulancemedewerker dient voorzien te zijn van een portfoonhoes en pagerhouder. Op dit moment maakt de VRR gebruik van een Sepura portfoon en Galaxy pager.
PE19	De in te zetten ambulancemedewerker dient veiligheidsschoenen met klassering S3 te dragen.

3. Samenwerking

Eis	Omschrijving
SE1	<p>Per kwartaal verstrekt opdrachtnemer management rapportages aan de VRR. Hierin is minimaal opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dagelijkse gang van zaken; - Aantal uitgevoerde diensten per medewerker; - Totaal afgenomen volume per dienst verdeeld naar de verschillende functies; - Volume in Euro's afgenomen tot en met de voorgaande maand; - Openstaande facturen; - Klachten/Calamiteiten (afgehandeld en openstaande); - Controle en uitkomsten Digitaal Ritten Formulier
SE2	<p>Minimaal eens per jaar vindt overleg plaats tussen opdrachtnemer en de VRR. In dit overleg worden tenminste de onderstaande zaken besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Management rapportages; - Algehele samenwerking; - Kwaliteit van dienstverlening en medewerkers; - Facturatie en betaling; - Eventuele issues; - Vernieuwingen en ontwikkelingen; <p>Locatie in overleg, bij voorkeur een ARR locatie in regio Rotterdam-Rijnmond.</p>
SE3	Eens per jaar zal er vanuit de VRR een audit worden uitgevoerd op de uitvoering van de dienstverlening van opdrachtnemer.

4. Financieel

Eis	Omschrijving
FE1	<p>De (all-in) uurtarieven zijn gebaseerd op een basis bruto uurloon te vermenigvuldigen met de omrekenfactor. De uitkomst hiervan betreft het maximale uurtarief dat Opdrachtnemer aan de VRR mag aanbieden en factureren, waarbij ORT en kilometervergoeding separaat worden verrekend via de geldende regelingen in de CAO Ambulancezorg.</p> <p>Opdrachtnemer volgt voor de secundaire arbeidsvoorwaarden minimaal de CAO Ambulancezorg.</p> <p>All-in uurtarief Opdrachtnemer hanteert een all-in uurtarief, waarin onder andere, maar niet limitatief rekening gehouden is met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geldend loon; - Vakantiegeld; - Nationale feestdagen; - Ziekte- en vakantiedagen; - Werkgeverslasten; - Administratie- en servicekosten; - Scholing; - Bureaumarge <p>Dat betekent dat er geen extra kosten en vergoedingen meer in rekening kunnen worden gebracht dan die die er reeds inzitten. Het tarief is dus (niet limitatief) inclusief onder andere; urenvergoeding voor reistijd, kledingkosten, telefoonkosten, administratiekosten, verzuimkosten, maaltijdvergoedingen etc..</p>
FE2	<p>Ten behoeve van een vlotte factuurafhandeling dient de factuur per onderstaande posten te worden gespecificeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betreffende medewerker + inschaling conform CAO Ambulancezorg - Datum dienst - Opkomstlocatie - Omschrijving type dienst (dag, avond, nacht) inclusief gewerkte tijden - Overwerk / Uitloop dienst + ritnummer - Bruto uurloon - Omrekenfactor incl. bureaumarge conform inschrijving - Reiskosten + aantal kilometers
FE3	<p>Opdrachtnemer hoeft het risico op het betalen van een transitievergoeding niet op te nemen binnen de omrekenfactor. Indien Opdrachtnemer na inzet van een tijdelijke arbeidskracht bij VRR een transitievergoeding dient uit te betalen, dan kan dit aanvullend in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer dient de toerekenbaarheid van de transitievergoeding schriftelijk te onderbouwen. Pas na akkoord van de VRR mag de transitievergoeding in rekening worden gebracht.</p>
FE4	<p>In verband met arbeidstijden, concentratie, efficiëntie en kwaliteit wil de VRR geen medewerkers geplaatst krijgen die meer dan 125 KM van de regio Rotterdam-Rijnmond afwonen.</p>
FE5	<p>Het maximaal declarabel aantal kilometers is vastgesteld op 100km enkele reis.</p>
FE6	<p>Indien er sprake is van uitloop dienst zal dit worden verrekend op basis van het afgegeven uurtarief met de opslagen zoals vastgesteld in de van toepassing zijnde CAO Ambulancezorg. Onder uitloop dienst wordt verstaan: het aantal uren dat het ingezette Ambulancepersoneel meer werkt dan waarvoor zij (via de Opdrachtnemer) een afspraak hebben gemaakt en zijn ingezet voor de te vullen dienst (de opdracht voor die dag).</p>
FE7	<p>Opdrachtnemer dient marktconforme en volgens CAO Ambulancezorg vastgelegde tarieven en toeslagen per functie te hanteren, zowel bij inschrijving als tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst. Het staat de VRR vrij om alle aangeboden tarieven te controleren op marktconformiteit. Indien de VRR constateert dat de aangeboden tarieven niet marktconform zijn zal de VRR in gesprek gaan met opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gehouden om middels een open kostencalculatie de tarieven te verantwoorden. Deze calculatie wordt enkel gebruikt voor de marktconformiteitstoets en niet gedeeld met derden door de VRR.</p>

