

Marktconsultatie

Landelijk – Psychotrauma ondersteuning incidentenbestrijding

Oroep tot bijdragen voorgenomen aanbesteding



Versie	1.0
Datum	15-07-2025
Status	Definitief
TN kenmerk	536952

Inhoudsopgave

1	Psychotrauma ondersteuning incidentenbestrijding.....	3
1.1	Inleiding.....	3
1.2	Doel marktconsultatie.....	3
1.3	Scope.....	4
1.4	Vragen marktconsultatie.....	5
2	Procedure van de marktconsultatie	7
2.1	Wij zoeken uw ideeën!.....	7
2.2	Procedure	7
2.3	Planning	7
2.4	Contact.....	7
2.5	Open en eerlijk	8

1 Psychotrauma ondersteuning incidentenbestrijding

1.1 Inleiding

ProRail B.V. is verantwoordelijk voor het spoorwegnet van Nederland: aanleg, onderhoud, beheer en veiligheid. Medewerkers zorgen ervoor dat elke dag, 24/7, 1.200.000 reizigers en 100.000 ton goederen op hun plaats van bestemming komen, met 6550 treinen over ruim 7000 kilometer spoor. Het spoorwegnet is met recht het kloppend hart van mobiel Nederland. ProRail werkt aan de bereikbaarheid van Nederland door te zorgen voor een optimaal spoornetwerk. We verdelen de capaciteit op het spoor, regelen alle treinverkeer, bouwen en beheren stations en leggen nieuw spoor aan. Tevens onderhoudt ProRail bestaande infrastructuur zoals spoor, wissels, seinen en overwegen.

ProRail Incidentenbestrijding (ICB) maakt 24/7 effectief en veilig (inter)nationaal treinverkeer mogelijk. Dit doet ICB door incidenten zoveel mogelijk te voorkomen en waar dat niet lukt, incidenten professioneel en snel op te lossen. Binnen ICB werken 350 medewerkers, waarvan 300 in onregelmatige diensten. De operationele medewerkers zijn verspreid over zeven standplaatsen in Nederland.

ProRail Incidentenbestrijders kunnen vanuit hun taken in aanraking komen met (potentieel) schokkende en traumatische gebeurtenissen. We spreken van deze gebeurtenissen wanneer ze gepaard gaan met een intens gevoel van machteloosheid en een acute ontwrichting van het dagelijks leven. Ook zal iedere medewerker een dergelijke gebeurtenis anders beleven. Uitgangspunt is dat de medewerkers dergelijke situaties indien mogelijk zoveel mogelijk uit de weg gaan, echter is dit niet altijd mogelijk vanuit de taak en rollen van Incidentenbestrijding zoals volgt uit de Taak Risico Analyse. Vanuit de Arbo wetgeving is ProRail als werkgever verplicht om maatregelen te treffen. Enerzijds aan de preventieve zijde, maar aan de andere kant ook wanneer de mentale weerbaarheid uit balans is. Daarom is er binnen ICB een proces voor collegiale opvang en professionele nazorg ingericht. Hiervoor heeft ProRail onder andere contracten die voorzien in *psychotrauma ondersteuning*. ProRail wenst deze inkoopbehoefte op passende wijze opnieuw in de markt te zetten.

1.2 Doel marktconsultatie

ProRail is op zoek naar een totaaloplossing voor psychotrauma ondersteuning voor medewerkers van ICB. Het doel van deze marktconsultatie is om inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden die marktpartijen zien voor het realiseren van een hoogwaardige, integrale en duurzame aanpak. Daarbij staat centraal hoe preventieve ondersteuning, mentale monitoring en traumazorg logisch en effectief gecombineerd kunnen worden, met oog voor samenwerking, schaalbaarheid en maatwerk. ProRail wenst dit in kaart te brengen middels de volgende hoofdvragen:

- Hoe kan ProRail de uitvraag het beste in de markt zetten?
- Welke partijen bieden kunnen een gedeeltelijk of volledig pakket aanbieden en op welke wijze draagt dit bij aan de ProRail doelstellingen zoals omschreven in paragraaf 1.4?

Middels de vragen in hoofdstuk 1.4 nodigt ProRail u uit om uw visie, ervaringen en mogelijkheden met betrekking tot deze thematiek met ons te delen. De uitkomsten van deze marktconsultatie worden gebruikt ter voorbereiding op een mogelijk vervolgtraject.

1.3 Scope

Deze marktconsultatie richt zich op het verkennen van mogelijkheden voor het aanbieden van integrale Psychotrauma ondersteuning voor medewerkers in hoog-risicoberoepen, met specifieke aandacht voor de medewerkers van ProRail Incidentenbestrijding. Deze doelgroep wordt regelmatig geconfronteerd met ingrijpende situaties die kunnen leiden tot psychische belasting of trauma. De beoogde dienstverlening omvat minimaal de volgende drie onderdelen:

- **Specialistische traumazorg (curatief);**
Inclusief acute opvang, crisisinterventie, diagnostiek en behandeling van psychotrauma en stress-gerelateerde klachten, waaronder PTSS.
- **Psychologische check-ups en monitoring (preventief);**
Structurele individuele psychologische gesprekken gericht op vroeg-signalering, mentale monitoring en preventieve ondersteuning.
- **Trainingen op het gebied van opvang en nazorg;**
Praktijkgerichte trainingen en begeleiding gericht op het versterken van veerkracht, collegiale ondersteuning en herstelbevordering voor operationele medewerkers, leidinggevenden en collegiale ondersteuners (preventief en herstelgericht).

De integrale aanpak van deze drie elementen moet bijdragen aan het verbeteren van de mentale weerbaarheid, het voorkomen van uitval en het bevorderen van duurzaam inzetbare medewerkers.

Uitgangspunten en minimale eisen

ProRail stelt de volgende eisen aan het gecombineerde aanbod:

- **24/7 bereikbaarheid**
Levering van crisisopvang en -advisering op ieder moment van de dag.
- **Snelle inzetbaarheid**
Korte wachttijden voor zowel diagnostiek als behandelinterventie.
- **Landelijke dekking**
Operationele beschikbaarheid in alle regio's waar ProRail Incidentenbestrijding actief is.
- **Specialisatie in hoog-risicoberoepen**
Aantoonbare ervaring met ondersteuning van geüniformeerde beroepsgroepen (zoals Politie, Brandweer, Defensie).

ProRail wenst een centraal georganiseerde voorziening waarin traumazorg, mentale monitoring en training inhoudelijk en logistiek naadloos op elkaar aansluiten. Deze integrale benadering moet leiden tot een samenhangend, betrouwbaar en schaalbaar ondersteuningsaanbod dat recht doet aan de specifieke context van Incidentenbestrijding. Daarbij is het van belang dat er sprake is van synergie tussen de drie domeinen, zodat signalen en interventies elkaar versterken, overdracht soepel verloopt en waar mogelijk informatie gedeeld kan worden binnen de kaders van privacywetgeving. ProRail zoekt nadrukkelijk een partner die proactief meedenkt en ontzorgt in de coördinatie, afstemming en uitvoering van het gehele proces van preventie tot herstel. Dat leidt tot onderstaande minimale wensen:

1.4 Vragen marktconsultatie

ProRail nodigt u uit om onderstaande vragen te beantwoorden in het bijgevoegde antwoordformulier. Deze zijn gebaseerd op eerdere ervaringen, signalen vanuit de praktijk en de beoogde uitgangspunten zoals benoemd in deze marktconsultatie.

(A) Integratie & centrale regie

ProRail streeft naar één centraal georganiseerde voorziening met samenhang tussen preventie, monitoring en traumazorg.

1. Kunt u het volledige dienstenpakket leveren zoals omschreven in hoofdstuk 1.3 (traumazorg, mentale monitoring en training)?
2. Indien u slechts een deel van de scope aanbiedt: op welke wijze wordt de regie, informatie-uitwisseling en samenhang met andere partijen geborgd om versnippering te voorkomen?
3. Hoe waarborgt u binnen een integrale aanpak dat de inhoudelijke kwaliteit en benodigde specialisatie van elk onderdeel behouden blijft?
4. Ga specifiek in op uw werkwijze omtrent het op elkaar laten aansluiten van laagdrempelige preventieve ondersteuning (zoals een Psychologische Check-Up) en specialistische behandeling (zoals bij PTSS). Hoe adviseert u ProRail om dit uit te vragen in de aanbesteding om een kloof tussen de twee scope onderdelen te voorkomen?

ProRail zoekt een partner die proactief meedenkt, uitvoert en afstemt, zodat interne coördinatielast minimaal blijft.

5. Op welke manier kunt u ProRail ontzorgen in de coördinatie, afstemming en uitvoering van het totale ondersteuningsproces (van preventie tot herstel)?

(B) 24/7 bereikbaarheid & flexibele inzetbaarheid

Incidenten vinden vaak buiten reguliere werktijden plaats. Het is voor ProRail essentieel dat de aanbieder 24/7 bereikbaarheid biedt voor crisisopvang én -advisering.

6. Kunt u 24/7 bereikbaarheid bieden voor crisisopvang en -advisering? Wat houdt deze dienstverlening bij u in? Hoe kan ProRail dit op een voor marktpartijen haalbare en betaalbare wijze uitvragen?
7. Hoe kunnen wij u in staat stellen om 24/7 beschikbaarheid te bieden met tegelijkertijd flexibiliteit in afname?

(C) Schaalbaarheid versus maatwerk

ProRail wil landelijke dekking en snelle inzet, maar de inhoudelijke begeleiding moet juist persoonlijk, afgestemd en contextgericht zijn.

8. Hoe combineert uw organisatie schaalbaarheid met het leveren van hoogwaardige maatwerkzorg voor geüniformeerde beroepsgroepen?

(D) Flexibele afname en borging van beschikbaarheid

De frequentie en intensiteit van incidenten zijn lastig te voorspellen. Ook het aantal ProRail ICB medewerkers kan gedurende de looptijd van het contract variëren. Tegelijkertijd is structurele beschikbaarheid van ondersteuning essentieel.

9. Hoe gaat uw organisatie om met deze onzekerheid in afnamevolume?

(E) Geüniformeerde beroepscultuur

Ervaringskennis met geüniformeerde beroepen is schaars: niet alle zorgverleners of trainers zijn bekend met de specifieke belasting en cultuur van hoog-risicoberoepen zoals voor medewerkers van ICB. Dit kan de effectiviteit van ondersteuning beïnvloeden.

10. Hoe zorgt uw organisatie ervoor dat hulpverleners of trainers voldoende aansluiting vinden bij de doelgroep van Incidentenbestrijding?
11. Hoe wordt relevante en specifieke praktijkervaring met traumazorg bij medewerkers van ICB structureel opgebouwd en vervolgens geïntegreerd bij preventieve ondersteuning?

(F) Informatiedeling & privacy

Bij een integrale aanpak is het delen van informatie wenselijk voor continuïteit, maar dit moet in balans zijn met privacy en regie van de medewerker.

12. Hoe gaat uw organisatie om met verantwoordelijke informatie-uitwisseling binnen een ketenaanpak, met behoud van vertrouwelijkheid en regie van de medewerker?

(G) Open reflectievragen

13. Wat ziet u als de belangrijkste succesfactor voor het inrichten van één centrale voorziening voor psychotrauma ondersteuning bij ProRail incidentenbestrijding?
14. Welke mogelijkheden die nog niet benoemd zijn, ziet u voor samenwerking of co-creatie ten aanzien van een toekomstig partnerschap?

Graag ontvangen wij uw reactie uiterlijk vrijdag 8 augustus 2025 om 17.00 uur. Indien gewenst plannen wij aansluitend een verdiepende gesprekssessie in.

2 Procedure van de marktconsultatie

2.1 Wij zoeken uw ideeën!

Ter voorbereiding op een voorgenomen aanbesteding voor psychotraumaondersteuning wil ProRail meer inzicht verkrijgen in de markt, waaronder de beschikbare leveranciers, hun dienstverlening en de bijbehorende mogelijkheden en beperkingen. Met deze marktconsultatie verwachten we een duidelijk beeld te krijgen van het aanbod en in hoeverre dit aansluit bij onze inkoopbehoefte.

2.2 Procedure

Deze marktconsultatie is gepubliceerd op (onder andere) TenderNed als open marktconsultatie. Dit houdt in dat alle partijen in de markt de gelegenheid krijgen deel te nemen.

De marktconsultatie is schriftelijk. Aan u wordt gevraagd de vragen uit Hoofdstuk 2 per e-mail in te dienen voor de datum genoemd in paragraaf 3.3.

Mochten de gegeven antwoorden onduidelijk zijn of vervolgvragen oproepen, dan kan ProRail hier naderhand nog opheldering over vragen.

Van de resultaten van de marktconsultatie wordt een samenvatting gemaakt waarin de belangrijkste conclusies worden vastgelegd. In dit verslag zal in ieder geval geen concurrentiegevoelige informatie gedeeld worden. Dit document wordt na afloop met alle deelnemers gedeeld en zal - indien van toepassing - ter informatie worden bijgevoegd aan het aanbestedingsdossier van een toekomstige aanbestedingsprocedure. De conclusies zullen daar waar ProRail het mogelijk en zinvol acht worden geïmplementeerd in het aanbestedingsdossier en/of de aanbestedingsprocedure.

2.3 Planning

Datum	Activiteit
15 juli 2025	Publicatie/uitnodiging tot deelname marktconsultatie door ProRail
8 augustus 2025 17.00 uur	Uiterste datum voor het indienen van de antwoorden op de vragen in hoofdstuk 1.4
N.v.t. - optioneel	Individuele verdiepende gesprekken
14 augustus 2025	Versturen verslag aan deelnemers marktconsultatie

2.4 Contact

Voor vragen over deze marktconsultatie kunt u contact opnemen met Giverny van Toombergen, Tendermanager Bedrijfsvoering via de TenderNed berichtenmodule.

2.5 Open en eerlijk

Deelnemen aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en zal niet leiden tot enige voorrechten in een aanbesteding. Evenzo zal niet deelnemen in de marktconsultatie niet leiden tot uitsluiting van een eventuele aanbesteding.

Door uw deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door ProRail mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) de aanbesteding. Door u verstrekte commerciële (cijfermatige) informatie zal door ProRail vertrouwelijk worden behandeld.

ProRail hecht veel waarde aan een transparant proces. Het niet de bedoeling om deelnemende marktpartijen aan de marktconsultatie te bevoordelen of niet-deelnemende partijen op achterstand te plaatsen. Vanuit dit perspectief zal alle relevante informatie volgend uit de marktconsultatie aan alle potentiële inschrijvers ter beschikking worden gesteld bij publicatie van de aanbesteding danwel worden toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.

Eventuele kosten voor de deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed.