



**Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond**

## **Programma van Eisen**

### **Europese openbare aanbesteding Begeleiding bij Gespecificeerde Mentale Overbelasting 2026- 2028/2030**

Zaaknummer VRR : 775856  
Datum : 8-12-2025  
Status : Definitief  
Versie : 1.0

## **Inhoud**

<b>Inhoud</b>	<b>1</b>
<b>1 Algemeen</b>	<b>3</b>
<b>2 Diensten</b>	<b>4</b>
<b>3 Werkwijze en bereikbaarheid</b>	<b>4</b>
<b>4 Administratie, Rapportages en bedrijfsvoering</b>	<b>6</b>
<b>5 Kwaliteit en certificering</b>	<b>7</b>

# 1 Algemeen

Eis	Omschrijving
AL1	VRR is een regionaal werkende organisatie. Medewerkers van de VRR wonen door heel Nederland. De Opdrachtnemer laat de dienstverlening uitvoeren door vaste professionals (psychologen) met een landelijke dekking. Het is van belang dat onze hulpverleners dicht bij huis zorg kunnen ontvangen.
AL2	De in te zetten psycholoog heeft ervaring met het gebruik van de geadviseerde wetenschappelijke behandelingsmethoden Zoals daar zijn:  1.Eye Movement Desensitization and Reprocessing (EMDR) 2.Acceptance and Commitment Therapy (ACT) 3.Cognitieve Gedragstherapie (CGT).
AL3	De Inschrijver beschikt over een privacyreglement. Een kopie van dit privacyreglement dient na gunning op verzoek van de VRR door de winnende Inschrijver overgelegd te kunnen worden.
AL4	De opdrachtgever is gerechtigd om een psycholoog binnen het netwerk van opdrachtnemer voor te stellen als geschikte behandelaar. Dit verzoek zal in specifieke gevallen voorkomen en op basis van ervaringen van eerdere behandelingen van onze medewerkers.
AL5	De opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van een door opdrachtgever ingezette / in te zetten professional te eisen zoals gevraagd binnen dit bestek te vervangen, indien de opdrachtgever op redelijke gronden meent dat deze professional niet / niet langer voldoet aan de overeengekomen kwaliteitseisen of dat opdrachtgever om haar moverende redenen het vertrouwen in het functioneren van deze professional heeft verloren. Opdrachtnemer zal in dat geval ter goedkeuring een vervanger voordragen aan de opdrachtgever die tenminste aan overeenkomstige kwaliteitseisen van deze opdracht voldoet, dan wel aan de tijdens het uitvoeren van de opdracht in onderling overleg aangepaste kwaliteitseisen. De Opdrachtnemer wordt in staat gesteld twee maal een geschikte vervanger voor te stellen. Indien de vervangers niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen, is de opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst met de Opdrachtnemer op te zeggen c.q. te ontbinden.
AL6	De opdrachtnemer heeft een backoffice waar de aanmeldingen van zowel de bedrijfsarts als de organisatiepsycholoog aangenomen worden.  Aanspreekpunten zijn bekend bij de coördinator Vitaliteit arbo-arts en organisatiepsychologen.  De medewerker van de backoffice koppelt terug hoe lang de wachttijd is, welke psycholoog de betreffende collega gaat behandelen en wanneer de intake is. Dit wordt naar zowel de bedrijfsarts als de organisatiepsycholoog teruggekoppeld.
AL7	De wachttijd is gemaximaliseerd op 4 weken

Eis	Omschrijving
AL8	<p>Binnen de opdrachtnemer wordt één aanspreekpunt, zijnde een accountmanager, ten behoeve van opdrachtgever benoemd voor alle contractuele en inhoudelijke zaken gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.</p> <p>De accountmanager heeft jaarlijks een gesprek met de vertegenwoordiger van de VRR omtrent de operationele aspecten w.o. de kwaliteit en kwantiteit van geleverde diensten.</p>

## 2 Diensten

DB1	Bij gevraagde dienst: Het leveren van een professional (psycholoog/psychologen) die medewerkers van de VRR behandelen en begeleiden om het psychisch functioneren te verbeteren en het versterken van de emotionele veerkracht teneinde duurzaam inzetbaar te blijven.
DB2	Opdrachtnemer draagt er actief en proactief zorg voor dat de kwaliteit van de dienstverlening op peil blijft.
DB3	Meer gespecificeerd doch niet limitatief draagt Opdrachtnemer zorg voor dat alle in te zetten psychologen zolang zij in dienst zijn van of werken voor opdrachtnemer adequate bijscholing, intervisie en supervisie op het werkgebied waarvoor zij in het kader van deze opdracht worden ingezet krijgen.
DB4	Op verzoek van Opdrachtgever vindt overleg plaats over de voortgang van de dossiers. Dit overleg zal met de bedrijfsarts of de organisatiepsycholoog plaatsvinden.
DB5	De Opdrachtnemer wijst, indien nodig, door naar SGGZ en heeft zo nodig overleg met betreffende huisarts.
DB6	De Opdrachtnemer maakt rapportages (intake, voortgang en afrondend) die met instemming van de betreffende medewerker worden verzonden aan de bedrijfsarts en de organisatiepsycholoog.
DB7	De behandelend psycholoog neemt direct contact op met de huisarts van betreffende collega indien er concrete suïcidale gedachten zijn.

## 3 Werkwijze en bereikbaarheid

WB1	De bedrijfsarts of de organisatiepsycholoog doen een aanmelding bij de backoffice van opdrachtgever.
WB2	Er vindt overleg plaats over intake van de medewerker.
WB3	Opdrachtnemer overhandigt na de intake aan de leidinggevende van desbetreffende medewerker en de bedrijfspsycholoog een herstelplan met daarin o.a. het te verwachte aantal sessies en de overall duur.

WB4	Opdrachtnemer zorgt voor goede en tijdige communicatie over locatie en doorgang van de sessies.
WB5	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle benodigde rapportages aan de verschillende belanghebbenden.
WB6	Een volledige behandeling geschiedt primair door een Professional. Mocht onverhoopt dit tijdens een behandeling, om wat voor reden dan ook, niet doorgevoerd worden, beschikt opdrachtnemer over een vervangingsprotocol indien een behandelend psycholoog onverhoopt niet meer de sessie kan leiden (meer dan 4 achter elkaar) kan verschijnen op het geplande gesprekken. En zij past dit protocol toe.
WB7	Verplaatsen van een sessie is mogelijk tot uiterlijk 1 week voor het gesprek. Bij afzeggen in kortere periode tot de sessie moet Opdrachtnemer werkelijk persoonlijk contact hebben gehad met de behandelde medewerker en direct een andere datum afspreken voor het uit te vallen gesprek. Deze datum is kort opvolgend op de uit te vallen datum.
WB8	Uitvoering van de dienstverlening heeft een landelijke dekking zodat de collega dicht bij huis behandeling kan ondergaan. Locaties zijn zoveel mogelijk bereikbaar met openbaar vervoer.
WB9	Opdrachtnemer is verantwoord voor de passende locatie. Deze is in ieder geval niet een locatie van de VRR. Dit kan de locatie van de opdrachtnemer zijn en indien het op locatie van een derde moet plaatsvinden zal hiervoor geen vergoeding door de Opdrachtgever worden verstrekt.
WB10	De backoffice waar de aanmeldingen door bedrijfsarts en de organisatiepsycholoog worden gemeld, zijn iedere dag op KTU bereikbaar en reageren binnen 3 werkdagen op een nieuwe aanmelding. Aanmeldingen worden teruggekoppeld aan de bedrijfsarts en de organisatiepsycholoog.
WB11	<p>Tijdens de implementatieperiode (eerste zes maanden) dient ieder kwartaal overleg plaats te vinden tussen de coördinator vitaliteit van de Opdrachtgever, de organisatiepsycholoog van de Opdrachtgever en de accountmanager van de opdrachtnemer.</p> <p>Hierna dient elk half jaar een evaluatiegesprek tussen Opdrachtnemer (accountmanager) en opdrachtgever (coördinator team vitaliteit) en de inkoper van opdrachtgever plaats te vinden, waarin de volgende zaken besproken worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bespreken stand van zaken,</li> <li>- mogelijke problemen</li> </ul> <p>voorstellen tot verbetering.</p>

WB12	<p>Bij de intake wordt aangegeven hoe lang een traject duurt. De VRR gaat daarbij uit de volgende verschillende mogelijke trajecten:</p> <p>Kort traject bestaande uit maximaal 6 sessies</p> <p>Middellang traject bestaande uit maximaal 10 sessies</p> <p>Lang traject bestaande uit maximaal 14 sessies</p> <p>Trajecten kunnen eenmalig verlengd worden met toestemming van de leidinggevende. Eventuele verlengingen kunnen alleen plaatsvinden in overleg met de organisatiepsycholoog.</p>
------	--

## 4 Administratie, Rapportages en bedrijfsvoering

AR1	<p>Aanmeldingen vinden plaats op basis van een aanmeldformulier van de opdrachtnemer. Bij de start stemmen de organisatiepsycholoog en de opdrachtnemer af over de vorm van het aanmeldformulier.</p>
AR2	<p>De in te zetten professionals van de Opdrachtnemer zijn in staat zowel rechtstreeks aan de bedrijfsarts en/of de organisatiepsycholoog te rapporteren over de voortgang van de behandeling. Overleg met de leidinggevende van betreffende medewerker vindt alleen plaats na consultering van de bedrijfsarts en/of organisatiepsycholoog.</p>
AR3	<p>De Opdrachtnemer factureert de gesprekken per opdracht eens per 2 maanden.</p> <p>Het facturatie proces en de factuur dienen helder, transparant en voor de organisatie psycholoog herleidbaar te zijn. Dit geldt ook voor de organisatiestructuur van de backoffice.</p> <p>Facturen voor gesprekken die langer dan zes maanden teruggaan worden niet meer in behandeling genomen.</p> <p>Facturen worden alleen in behandeling genomen met het kenmerk die op de opdracht uit het inkoopstelsel vermeld is.</p>
AR4	<p>Bij contractwisseling moet een warme overdracht van dossiers kosteloos plaatsvinden (in overleg met opdrachtgever en vorige opdrachtnemer), binnen de reikwijdte van de AVG.</p>
AR5	<p>Rapportages worden digitaal verzonden via een vertrouwelijk systeem die gebruik maakt van een encryptie (zoals ZIVVER). De VRR meldt aan via ZorgMail secure e-mail.</p>
AR6	<p>Opdrachtnemer zorgt voor de kwaliteit van de behandelaren. Indien betreffende behandelaar niet meer voldoet wordt opdrachtgever hierover in kennis gesteld en een vervangende behandelaar voorgesteld.</p>
AR7	<p>Rapportages worden zowel aan de betreffende medewerker als aan de bedrijfsarts en organisatiepsycholoog digitaal verstrekt. Minimaal worden aan de volgende rapportages gedacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intake;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voortgang;</li> <li>- Afronding</li> </ul>
AR8	De inhoud van de rapportages dienen voldoende gedetailleerd te zijn om sturing te kunnen geven aan het herstel en de inzetbaarheid van de medewerker.

## 5 Kwaliteit en certificering

KC1	De Inschrijver waarborgt zijn kwaliteit en beschikt over een klachten- en beroepsprotocol. Een kopie van de klachtenregeling dient na gunning op verzoek van de VRR door de winnende Inschrijver getoond te kunnen worden.
KC2	De Inschrijver verplicht zich de deskundigheid van de in te zetten professionals op peil te houden: specifieke ontwikkelingen in het beroepsveld zijn bekend, er wordt voldaan aan geldende eisen voor bijscholing, ontwikkelingen in de branche van de opdrachtgever zijn bekend, ontwikkelingen binnen de organisatie van de opdrachtgever worden gevolgd, en nieuwe wet- en regelgeving wordt correct uitgevoerd. Tevens vindt inter en supervisie plaats
KC3	De professionals werken volgens de voor hen geldende beroepscode, zoals het NIP.
KC4	De behandelend psychologen dienen een psychologische opleiding (universitair niveau) gevolgd en afgerond te hebben met specialisaties. Bij opdrachtnemer wordt gewerkt met een GZ psycholoog en een BIG registratie. De behandelaar heeft geen BIG registratie te hebben maar er moet ruimte zijn om te verzoeken om een behandelaar met BIG registratie. De behandelaar heeft diverse specialisaties en is op de hoogte van eventuele doorverwijzingen binnen de GGZ en alternatieve zorg en heeft ervaring met veiligheidsregio's.
KC5	De in te zetten professionals beheersen de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk en zijn communicatief vaardig, samenwerkingsgericht en accuraat.
KC6	Inschrijver vraagt van al haar behandelaren verklaringen omtrent gedrag (VOG) van de professionals op en zorgt dat zij voldoende gescreend zijn om te behandelen in het domein van veiligheid.