

Annex 3.1 – Programma van Eisen (PvE)

Landelijk – Psychotraumazorg ICB

TN 564877



Auteurs: Olaf Koning, Margot van der Helm, Simone van Hees
Datum: 18-02-2026
Versie: 1.0
Status: Definitief

Inhoud

1.	Inleiding.....	4
	Doel PvE	4
	Leeswijzer	4
2.	ProRail – Onze organisatie	5
	2.1 Wat wij doen	5
	2.2 Onze missie	5
	2.3 Onze strategie en ambitie.....	5
	2.4 Presteren, ontwikkelen en samenwerken	5
	2.5 Werkgebied	5
	2.6 Juridische structuur	5
	2.7 Financiering	6
	2.8 Organogram ProRail.....	6
3.	Onze afdeling - Incidentenbestrijding.....	7
	3.1 Onze afdeling	7
	3.2 Organogram ICB	7
	3.3 Noodzaak huidige aanbesteding.....	7
	3.4 Procesflow Psychosociale ondersteuning ProRail.....	8
4.	Huidige situatie en ontwikkelingen	10
	4.1 Doelgroep	10
	4.2 Scope dienstverlening.....	10
	4.3 Ontwikkelingen.....	11
5.	Contract en leveranciersmanagement	12
	5.1 Samenwerking.....	12
	5.2 Proactief en in controle	12
	5.3 Contractmanagement	12
	5.4 Taken, rollen en verantwoordelijkheden	12
6.	Exitplan.....	14
	6.1 Exitplan	14
	6.2 Uitvoering en borging	14
	6.3 Praktische borging in het DAP.....	15
	6.4 Versiebeheer en archivering	15
7.	Eisen	16
	7.1 Algemene eisen	16
	7.2 Personeel van Opdrachtnemer	16
	7.3 Curatieve traumazorg	17
	7.4 Preventieve traumazorg	18
	7.5 Trainingen opvang en nazorg	18

7.6 Proces opdrachtverstrekking.....	21
7.7 Implementatie	21
7.8 Communicatie en evaluatie	21
7.9 Facturatie	23

1. Inleiding

Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoefte en eisen van ProRail, afdeling Incidentenbestrijding (hierna ICB) ten aanzien van de opdrachtnemer die de dienstverlening “Psychotraumazorg” gaat invullen. Ook geeft dit document nadere duiding en context aan de huidige situatie en relevante uitgangspunten.

Leeswijzer

Het PvE start met een omschrijving van de ProRail organisatie in hoofdstuk 2, waarna in hoofdstuk 3 onze afdeling wordt toegelicht en in hoofdstuk 4 de huidige situatie en behoefte t.a.v. Psychotraumazorg uiteen wordt gezet.

In hoofdstuk 5 beschrijven we het contract en leveranciersmanagement, waarna in hoofdstuk 6 een overzicht van de eisen volgt.

Alle eisen in dit document zijn voorzien van een uniek identificatienummer. De eisen worden in de navolgende hoofdstukken in tabelvorm geformuleerd met behulp van de volgende elementen:

- ❖ ID: identificatie van de eis;
- ❖ Beschrijving: beschrijving van het geëiste.

2. ProRail – Onze organisatie

2.1 Wat wij doen

ProRail is verantwoordelijk voor het onderhoud, de vernieuwing, de uitbreiding en de veiligheid van het Nederlandse spoorwegnet. We verdelen als onafhankelijke partij de ruimte op het spoor, regelen alle treinverkeer, bouwen en beheren stations en leggen nieuwe sporen aan. Ten slotte onderhouden we bestaande sporen, wissels, seinen en overwegen. ProRail zorgt voor een veilig, betrouwbaar, punctueel en duurzaam spoornetwerk en comfortabele stations, in samenspel met vervoerders en partners. We werken efficiënt en kostenbewust aan een spoornet waarop het aangenaam reizen is en goederen onbelemmerd vervoerd kunnen worden.

2.2 Onze missie

Wij verbinden mensen, steden en bedrijven per spoor, nu en in de toekomst. Wij maken aangenaam reizen en duurzaam vervoer mogelijk en zorgen dat het op en om het spoor veilig is.

2.3 Onze strategie en ambitie

Wij hebben de opdracht om onze samenleving en economie op een schone en duurzame manier in beweging te houden, nieuwe woningen en wijken in heel Nederland bereikbaar te maken en innovatie te stimuleren met technologische en digitale vernieuwing van het spoor.

Dat doen we door oplossingen te realiseren voor de groeiende vraag naar personen- en goederenvervoer per spoor. Uit onze studies en analyses blijkt dat goederenvervoer flink blijft groeien. De groei van het aantal reizigers gaat minder snel, onder meer om dat mensen sinds de coronapandemie meer thuiswerken of kiezen voor andere vervoersmiddelen. Maar ook voor de langere termijn verwachten we dat reizigersvervoer groeit.

We hebben onze ambitie specifiek en meetbaar gemaakt door vijf resultaatgebieden te benoemen:

- **Verbindt, Verbetert, Verduurzaamt, Bevlogen ProRailers en Betaalbaar spoor.**
- Verbindt: we vergroten de capaciteit op het spoor, inclusief stations en emplacementen.
- Verbetert: we zorgen voor veilig en betrouwbaar spoor, tot tevredenheid van reizigers, verladers en omgeving.
- Verduurzaamt: we maken spoormobiliteit zo duurzaam mogelijk en verkleinen onze ecologische voetafdruk.
- Bevlogen ProRailers: we willen een aantrekkelijke organisatie zijn om te werken.
- Betaalbaar spoor: we geven het belastinggeld dat wij ontvangen doelmatig uit.

2.4 Presteren, ontwikkelen en samenwerken

We zien dat deze ambities invloed hebben op de manier van (samen)werken. Het werk dat we doen wordt complexer en specialistischer van aard en is meer gericht op innovatiekracht en creativiteit. Expertises worden meer aan elkaar verbonden en werken in de keten neemt toe. Onze traditionele organisatiestructuur verschuift zodat we gemakkelijker in kunnen spelen op veranderingen. Deze andere – meer organische- manier van werken vraagt om een adaptieve en toegankelijke werkomgeving waarin medewerkers met elkaar in verbinding worden gebracht.

2.5 Werkgebied

Ons werkgebied is het spoor in Nederland en de aansluitingen op het spoor naar het buitenland. Ons hoofdkantoor staat in Utrecht en er zijn vier regiokantoren: Amsterdam, Rotterdam, Zwolle en Eindhoven. Verspreid over het land hebben we twaalf verkeersleidingposten (hierna 'VL') van waaruit het treinverkeer wordt bestuurd. Er zijn zes uitruklocaties voor incidentenbestrijding (hierna 'ICB'). In Utrecht zit het Operationeel Controle Centrum Rail OCCR), waar ProRail samenwerkt met vervoerders en spooraannemers en de afhandeling van calamiteiten en incidenten op het spoor coördineert. Daarnaast zijn er ook enkele projectlocaties voor programma's en projecten die een specifieke huisvestingsbehoefte hebben.

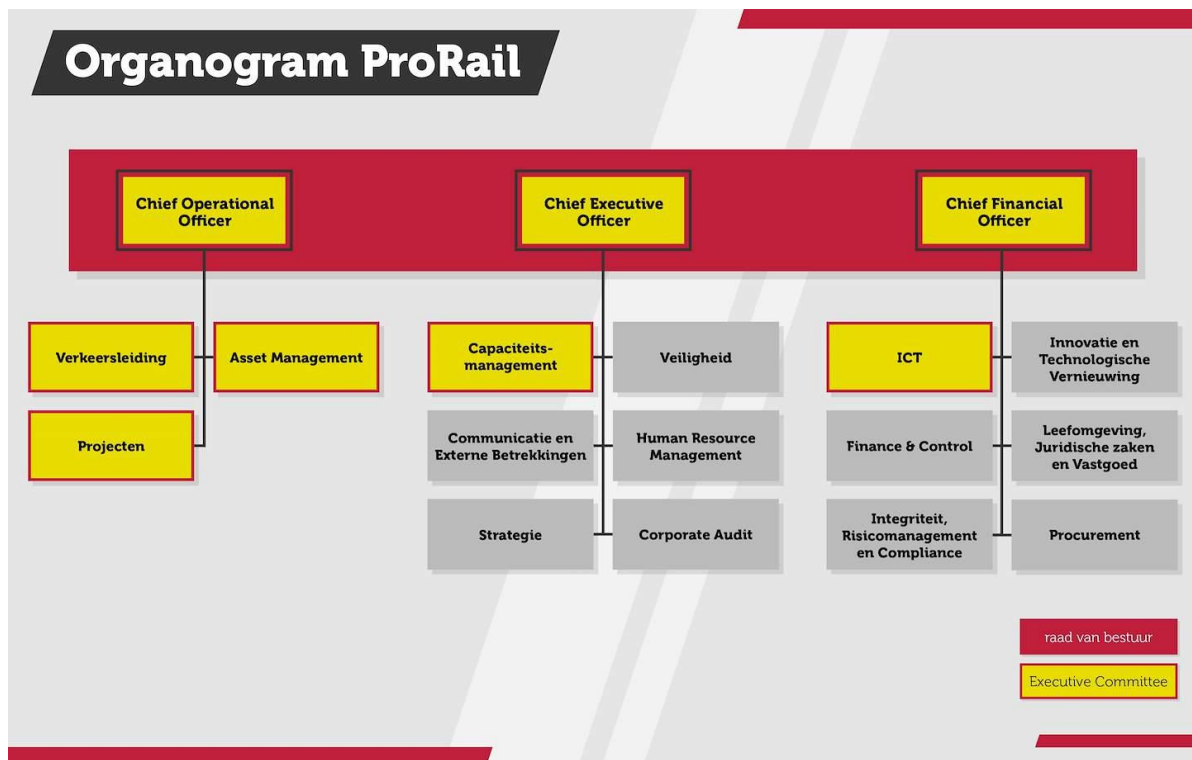
2.6 Juridische structuur

ProRail is een besloten vennootschap: ProRail B.V. De Nederlandse Staat is via Railinfratrust B.V. 100% aandeelhouder van ProRail. Het aandeelhouderschap is ondergebracht bij het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

2.7 Financiering

Om onze doelstellingen te kunnen realiseren zijn middelen nodig. ProRail ontvangt hiervoor met name subsidie van het Ministerie, maar ook ontvangen wij gebruiksvergoedingen van personen- en goederenvervoerders voor gebruik van het spoor.

2.8 Organogram ProRail



**** ProRail gaat per 2026 verder met een tweehoofdige raad van bestuur**

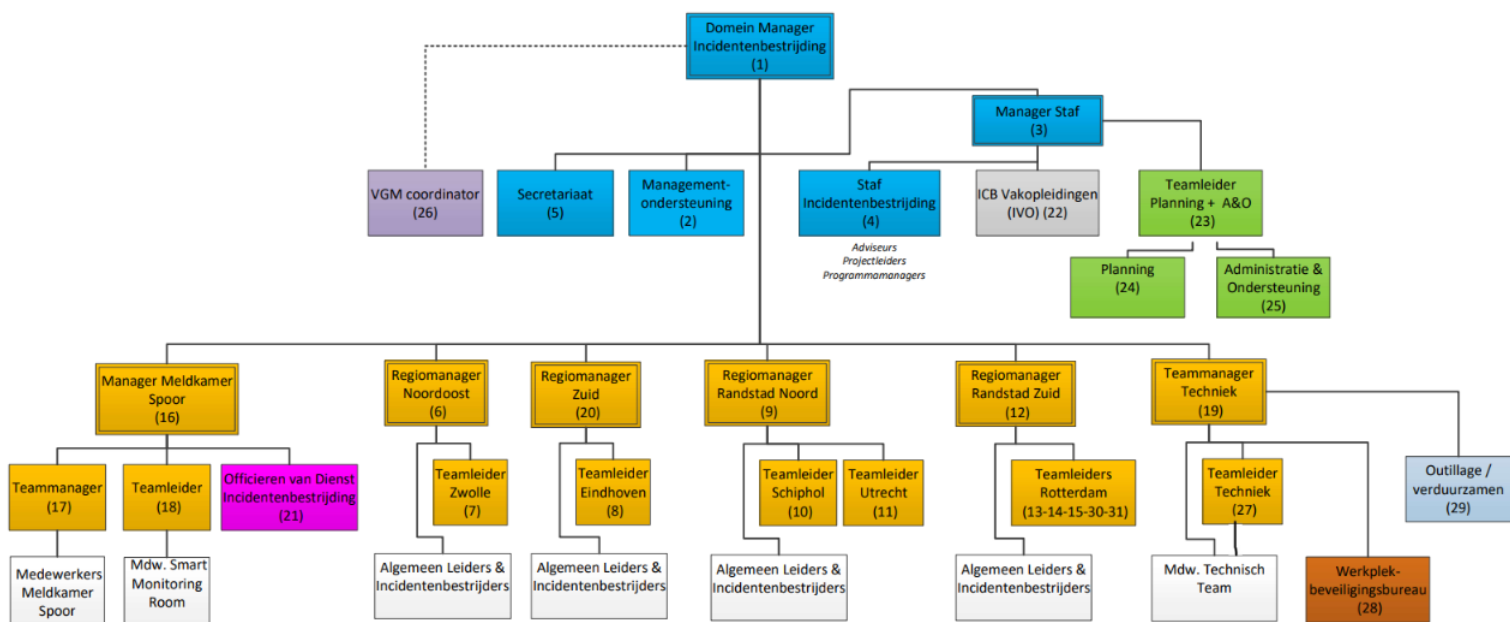
3. Onze afdeling - Incidentenbestrijding

3.1 Onze afdeling

Om in lijn met de strategische ambities veilig en betrouwbaar spoor mogelijk te maken, is ten behoeve van incidentenbestrijding- en afhandeling, onder het cluster verkeersleiding (VL), de afdeling Incidentenbestrijding (ICB) ingericht. ICB zorgt ervoor dat alle (dreigende) treinincidenten professioneel worden afgehandeld, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Daarnaast speelt ICB ook een belangrijk rol in het voorkomen van incidenten. Denk hierbij aan het voorkomen dat derden op of langs het spoor voor onregelmatigheden zorgen, zoals wandelaars langs het spoor en personen die een overweg willen passeren terwijl dit niet (meer) mag. De rol van ICB houdt in dat zij een specialistische en praktisch uitvoerende rol heeft bij incidentpreventie en -afhandeling.

Omdat de invloed van VL en daarmee ook van ICB direct betrekking heeft op een primaire opdracht vanuit de beheerconcessie (verdeling van beschikbare ruimte op het spoor), wordt afdeling ICB als strategisch belangrijk voor ProRail aangemerkt.

3.2 Organogram ICB



Er zijn ontwikkelingen gaande binnen de afdeling waardoor dit organogram binnenkort wijzigt. Op dit moment is dit nog niet inzichtelijk.

3.3 Noodzaak huidige aanbesteding

Naast het moeten voldoen aan de wettelijke (Arbo)verplichtingen als werkgever, wordt mentale gezondheid binnen ProRail jaarlijks aangehaald als speerpunt binnen het beleid rond vitaliteit en psychosociale arbeidsbelasting (Bevlogen ProRailers). Door de ontwikkelingen binnen Incidentenbestrijding (ICB), zoals de vergrote rol bij de afhandeling aanrijding persoon, is het beleid rond mentaal welzijn in 2023 uitgebreid. Het doel: medewerkers ondersteunen om hun werk gezond, veilig en duurzaam te kunnen blijven doen.

Daarnaast wil ProRail met deze inkoop inspelen op de algehele toename van psychische gezondheidsklachten in de maatschappij. Psychosociale klachten ontstaan zelden als direct gevolg van één ingrijpende gebeurtenis. Wetenschappelijke inzichten tonen aan dat juist cumulatieve blootstelling (stapelstress), gelijktijdige privébelasting en beperkte herstelcapaciteit het risico op langdurige ontregeling vergroten. Een effectief psychosociaal ondersteuningssysteem richt zich daarom niet alleen op incidentrespons, maar ook op monitoring van stapeling en herstellvermogen.

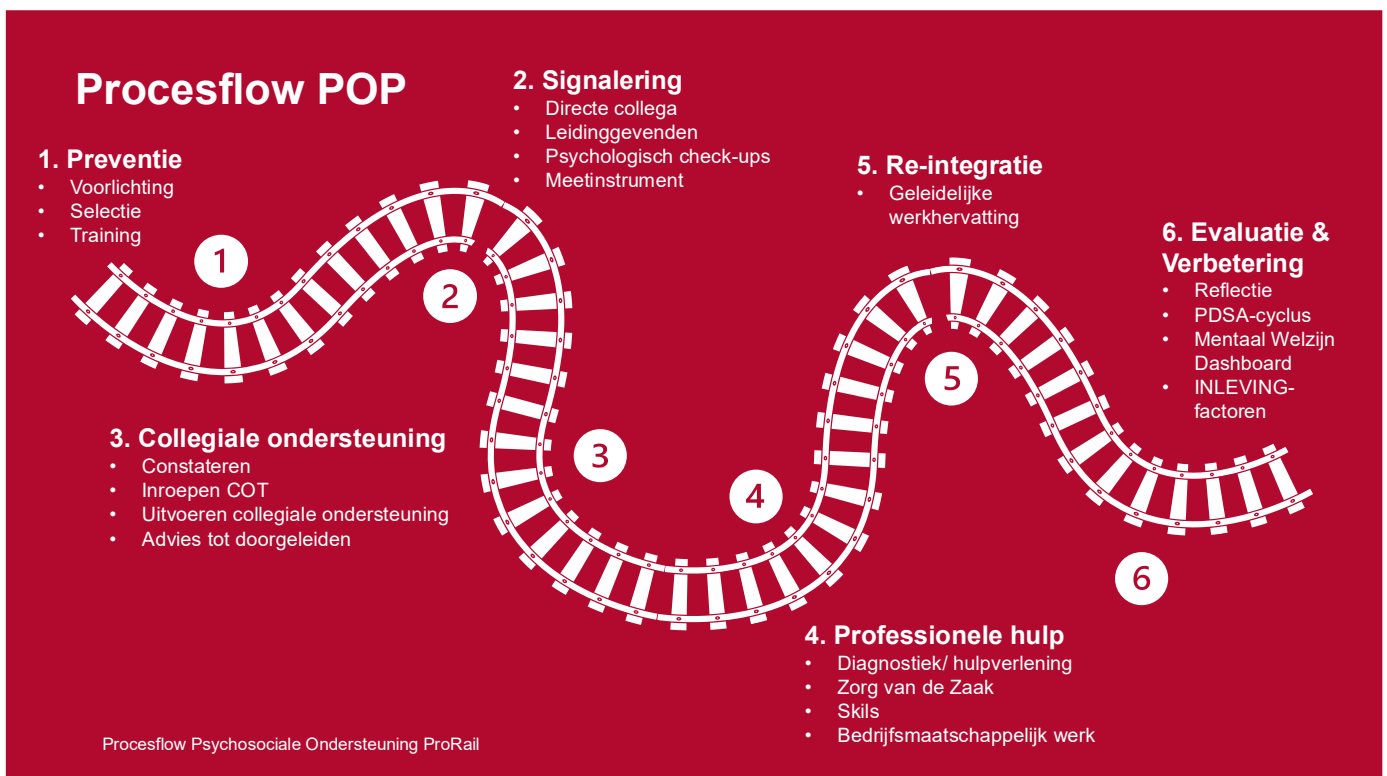
Met de invoering van de landelijke Regeling erkenning en aanspraken PTSS als beroepsziekte werken alle 25 veiligheidsregio's toe naar één uniforme regeling voor erkenning en aanspraken bij PTSS als gevolg van het werk. Deze regeling ziet op medewerkers en vrijwilligers van de veiligheidsregio's, waaronder de brandweer en de geneeskundige hulpverlening, en voorziet in eenduidige procedures voor erkenning, ondersteuning en vergoeding.

Gelet op de aard, intensiteit en frequentie van de blootstelling aan potentieel ingrijpende gebeurtenissen binnen Incidentenbestrijding, de Smart Monitoring Room (SMR) en de Bedrijfsbrandweer van ProRail op emplacement Kijfhoek, heeft ook ProRail een duidelijke behoefte aan zowel preventie als behandeling van PTSS middels professionele psychotraumazorg.

De scope van deze inkoop voorziet daarom in een samenhangend proces voor het signaleren, opvangen, behandelen en monitoren van (potentieel) traumatische ervaringen die het directe gevolg zijn van de werkzaamheden van met name incidentenbestrijders en aanverwante functies. Hiermee geeft ProRail invulling aan haar zorgplicht als werkgever en wordt beoogd medewerkers duurzaam inzetbaar te houden. Deze inkoop is erop gericht om deze behoefte structureel, uniform en toekomstbestendig te vervullen.

3.4 Procesflow Psychosociale ondersteuning ProRail

De psychosociale ondersteuning binnen ProRail is ingericht als een samenhangende en cyclische procesflow, gericht op preventie, signalering en herstel. Na preventieve maatregelen en vroeg signalering via collega's, leidinggevend en psychologische check-ups volgt laagdrempelige collegiale ondersteuning via het COT. Indien nodig wordt professionele hulp ingezet, gevolgd door begeleiding bij geleidelijke re-integratie. Evaluatie en continue verbetering vinden plaats via de PDSA-cyclus, ondersteund door het Mentaal Welzijn Dashboard en analyse van INLEIVING-factoren.



De INLEIVING-factoren

INLEIVING factoren

I

Identificatie met slachtoffer

bijv. bekende, collega, familielid,
uniformdragers, spoorpersoneel, herbeleving
van incident

N

Nabestaanden aanwezig op de incidentlocatie

contact met nabestaanden

L

Levensreddend handelen

of hiervan getuige zijn geweest

E

Ernstig incident

bijv. dodelijke afloop of ernstig letsel

Bron: Richtlijn ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum

V

Verwijtbaarheid in het incident

gevoel van schuld of falen

I

Intensieve confrontatie

bijv. meerdere slachtoffers, kinderen,
suïcidale/verwarde personen, dieren

N

Noodsituatie

acuut gevaar, fysieke of mentale dreiging

G

Geweld

fysiek of verbale agressie

4. Huidige situatie en ontwikkelingen

4.1 Doelgroep

De inkoopbehoefte komt hoofdzakelijk voort uit de afdeling Incidentenbestrijding (ICB), gezien de aard van het werk van operationele medewerkers. Operationele medewerkers behoren tot de categorie (geüniformeerde) hoog-risico beroepen, vergelijkbaar met brandweer, politie en ambulancezorg, waarbij sprake is van een verhoogde kans op psychosociale belasting en, in sommige gevallen, fysieke ongevallen.

Binnen deze doelgroep wordt onderscheid gemaakt tussen binnen- en buitenfuncties.

Operationele medewerkers met een binnen functie, zoals OvD-I's, medewerkers van de Meldkamer Spoor en medewerkers van de Smart Monitoring Room, vervullen hun werkzaamheden hoofdzakelijk vanuit het Operationeel Coördinatiecentrum Rail (OCCR), maar kunnen door de aard en inhoud van hun werk direct of indirect worden geconfronteerd met potentieel ingrijpende gebeurtenissen. Voor meer inzicht in de werkzaamheden van medewerkers van ICB:

- <https://www.prorail.nl/over-ons/wat-doet-prorail/incidentenbestrijding>
- <https://www.youtube.com/c/Incidentenbestrijdersvanhetspoor>

Operationele medewerkers met een buitenfunctie worden fysiek ingezet op of nabij het spoor en incidentlocaties. Hieronder vallen onder meer OvD-Rail, Ploegleiders, Technisch Inzetteleiders, ploegleden, Boa's, de bedrijfsbrandweer, werkplekbeveiligers en grenswachters.

Analyse toont aan dat ook andere afdelingen binnen ProRail incidenteel te maken kunnen krijgen met beroeps-gerelateerd trauma. In afstemming met ICB kunnen ook deze afdelingen gebruikmaken van de dienstverlening binnen dit contract.

4.2 Scope dienstverlening

Binnen de gewenste dienstverlening Psychotraumazorg vallen de diensten uit onderstaande tabel:

Producten / Diensten	Toelichting
Specialistische traumazorg (curatief)	Hieronder valt: <ul style="list-style-type: none">• 24/7 dienstverlening t.a.v. crisisopvang en -advisering. Continue beschikbaarheid voor acute crisisopvang en -advisering, op ieder moment van de dag. Initieel telefonisch of digitaal, indien nodig/passend in afstemming op locatie. Dit betreft het eerste actieve contact met medewerkers na een potentieel traumatische gebeurtenis;• Crisisinterventie, diagnostiek en behandeling van psychotrauma en stress gerelateerde klachten, waaronder PTSS, naar aanleiding van schokkende of traumatische gebeurtenissen.
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, leidinggevend en collegiale ondersteuners (preventief en herstelgericht).
Coördinatie van preventieve en curatieve traumazorg	Ontzorgen in de coördinatie, afstemming en uitvoering van het totale ondersteuningsproces (van preventie tot herstel).

Expliciet buiten scope

Producten / Diensten	Toelichting
Mentale zorg die niet trauma gerelateerd is.	De te contracteren psychotraumazorg betreft uitsluitend zorg voor medewerkers die in hun werk worden geconfronteerd met schokkende of potentieel traumatische gebeurtenissen (zoals aanrijdingen met personen). Deze zorg valt buiten de reguliere mentale zorg die ProRail aanbiedt aan werknemers.
Mentale zorg die niet gespecialiseerd is in hoog-risicoberoepen.	De gevraagde dienstverlening is specifiek gericht op hoog-risicoberoepen (geüniformeerde doelgroep, met name Incidentenbestrijding) en in beperkte mate op andere functies die met schokkende gebeurtenissen te maken kunnen krijgen. Algemene GGZ-zorg zonder aantoonbare ervaring in hoog-risicocontexten valt buiten scope.

4.3 Ontwikkelingen

Onderstaand zijn de ontwikkelingen of raakvlakken die van invloed (kunnen) zijn op de dienstverlening in de toekomst omschreven.

Raakvlakken:

- **Zorg van de Zaak – overeenkomst t.b.v. mentaal welzijn:** Dit contract heeft betrekking op generieke zorg ter bevordering van mentaal welzijn en niet op specialistische traumazorg. Bij het opstellen van de omschrijving van deze inkoop is nadrukkelijk aandacht besteed aan het voorkomen van overlap in scope. Er wordt wel een samenwerking tussen deze partijen gevraagd – ze werken in elkaars verlengde.
- **PTSS als beroepsziekte:** Invoering van de ‘Regeling erkenning en aanspraken PTSS als beroepsziekte’ (regeling PTSS) bij diverse hulpverleners.
- **Kamerbrief BOA bestel (2 oktober 2025):** ProRail heeft BOA’s in dienst. Vanuit de kamer is recentelijk aandacht voor deze werkzaamheden in relatie tot psychische belasting: “Handhavend optreden, met of zonder geweldstoepassing, kan ook een zware emotionele en psychische belasting voor de boa zelf zijn. Daarom moet *de werkgever voorzien in adequate ondersteuning, zoals begeleiding, coaching en indien nodig (psychische) nazorg*. Dit helpt verzuim te voorkomen en draagt bij aan professioneel en duurzaam functioneren.”

Relevante organisatieontwikkelingen:

- **Preventieve inzet ICB bij “kleine” incidenten:** ICB wordt vaker met prio opgeroepen om ter plaatse te gaan als ogen en oren voor de Meldkamer Spoor. Dit zorgt ervoor dat zij soms eerder ter plaatse zijn dan overheidshulpdiensten en meer ingrijpende situaties aantreffen. Denk hierbij aan personen met onbegrepen gedrag of verongelukte personen nog in leven (levensreddend handelen).
- Interne ontwikkelingen als gevolg van bezuinigingen.
- **Uitrol slimme mobiele camera’s (SMR):** Door het plaatsen van mobiele camera’s is er meer toezicht op suicide hotspots. Met deze camera’s is de kans groter dat collega’s meer potentieel ingrijpende beelden te zien krijgen, maar uiteindelijk helpen deze camera’s ook om deze gebeurtenissen te verminderen.
- **Programma Suïcidepreventie:** Er wordt meer geacteerd op suïcidepreventie waardoor ICB’ers mogelijk meer of juist minder geconfronteerd worden met potentieel traumatische gebeurtenissen.
- Ontwikkelingen in het beleid rond mentaal welzijn en bestaande welzijnsinitiatieven binnen ProRail als onderdeel van **Bevlogen ProRailers**.

5. Contract en leveranciersmanagement

Onderstaand is een overzicht opgenomen van de wijze waarop ProRail vorm wenst te geven aan de dienstverlening gedurende het contract. Dit is vertaald naar eisen, welke terug te vinden zijn in hoofdstuk 7.

5.1 Samenwerking

ProRail wenst een Dienstverlener te contracteren die Psychotraumazorg voor ons verzorgt. Om dit te kunnen doen hanteren wij de ProRail 'samenwerkingsprincipes'.

- Focus gedurende contractperiode ligt op de kwaliteit van de dienstverlening;
- Integriteit als voorwaarde voor de samenwerking en als fundament onder te maken afspraken. In de [gedragscode](#) van ProRail, wordt omschreven wat ProRail van integer handelen verwacht. We doen wat we zeggen, maken waar wat we beloven, nemen verantwoordelijkheid voor als dat niet (op tijd) gaat lukken, dragen zorg voor het voldoen aan verwachtingen en zijn ambitieus en realistisch over wat we waar kunnen maken.
- We doen wat is afgesproken waarbij we een optimale en faire prijs/kwaliteit verhouding nastreven.
- Gedurende de uitvoering van het contract informeren we elkaar over ontwikkelingen en gebeurtenissen die zijn weerslag zullen vinden in de betreffende dienstverlening/verantwoording. Daarnaast fungeert het centrale aanspreekpunt van opdrachtnemer als sparringpartner voor ProRail bij inhoudelijke vraagstukken.
- Het centrale aanspreekpunt van opdrachtnemer communiceert concrete tijdslijnen, monitort de status van de afspraken, informeert ons gedurende het proces over bevindingen etc.

5.2 Proactief en in controle

Hoewel we met deze Opdrachtschrijving hebben getracht een heldere richting te geven, kunnen interne of externe ontwikkelingen ervoor zorgen dat ons beleid wijzigt. Wij verwachten dat de Dienstverlener zich flexibel opstelt en zich kan aanpassen aan veranderingen in onder meer beleid en strategie, de markt of samenleving. Wij zien daarbij graag het volgende terug, zolang dit niet onder een wezenlijke wijziging valt in de zin van de aanbestedingswet:

- Een proactieve en flexibele houding van de Dienstverlener richting ProRail. Bijvoorbeeld in geval van een veranderende behoefte, optimalisaties, innovaties, overige ontwikkelingen;
- Indien noodzakelijk: het vertalen van de wijzigingen naar de aanpassingen in de dienstverlening; door het gezamenlijk bepalen en vaststellen van een oplossingsrichting (kwalitatief/kwantitatief), inzicht in de kosten, planning en communicatie.

5.3 Contractmanagement

Partijen evalueren minimaal eens per jaar de uitvoering van de Overeenkomst en de samenwerking gedurende het proces, zowel met de direct betrokken medewerkers die de werkzaamheden coördineren als met de contractmanager en intern ProRail. Wanneer sprake is van mogelijke verlenging van het contract zal deze evaluatie eveneens uitgevoerd worden. Aanvullende afspraken over evalueren zijn vastgelegd in de SLA.

5.4 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De contractmanager is aanspreekpunt voor de leverancier op strategisch/tactisch niveau en de contractgebruiker (meestal vakspecialist of beleidsadviseur) is aanspreekpunt op tactisch/operationeel niveau. Een overzicht van stakeholders, rollen en functies wordt hieronder weergegeven in de tabel:

Rol	Verantwoordelijkheden
Domeinmanager ICB	Eindverantwoordelijk voor de te leveren processen, diensten en producten inzake deze contractering.
Contractmanager ICB	De contractmanager zorgt dat alle in het contract vastgelegde verantwoordelijkheden en verplichtingen duidelijk, transparant en controleerbaar zijn en dat hier actief op wordt gestuurd. De contractmanager is naast de implementatie van contracten verantwoordelijk voor het verminderen van contractrisico's, het bewaken van de dienstverlenersperformance en het voeren van dienstverlenersbeoordelingen.
Vakspecialist Mentaal Welzijn ICB	De vakspecialist is inhoudelijk deskundige en aanspreekpunt voor het thema Mentaal Welzijn binnen ICB. Hij/zij behartigt de belangen van de operatie in de gesprekken op tactisch niveau. De vakspecialist werkt nauw samen met de contractmanager om te zorgen dat de dienstverlening in de operatie goed verloopt en dat er aan de contractafspraken wordt voldaan.

Rol	Verantwoordelijkheden
Opleidingscoördinator	De opleidingscoördinator coördineert de organisatie van trainingen.

Een duidelijke structuur in rollen, te leveren producten, overleggen, rapportages en escalaties is essentieel in de samenwerking. De Dienstverlener en ProRail dienen zorg te dragen dat de rollen kwalitatief en kwantitatief zijn ingevuld gedurende de overeenkomst. Dit wordt nader uitgewerkt tijdens de kick-off bijeenkomst en vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (hierna: DAP).

6. Exitplan

Aan het eind van de looptijd van de overeenkomst of bij eerdere beëindiging van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer de dienstverlening over te dragen aan de nieuwe dienstverlener (ProRail of andere Opdrachtnemer). Voor de transitie wordt het volgende van Opdrachtnemer verwacht:

6.1 Exitplan

Opdrachtnemer levert binnen uiterlijk 6 maanden na gunning een concreet exitplan op (zie Raamovereenkomst, Exitregeling en Annex 6 Exitplan model) waarin de beëindiging, overdracht en afbouw van de dienstverlening aantoonbaar en gestructureerd zijn uitgewerkt, bestaande uit:

- **Tijdslijn en mijlpalen:** Een concrete tijdslijn met belangrijke mijlpalen voor de transitie, zoals startdatum, overdrachtsmomenten, deadlines voor het aanleveren van documenten en een einddatum voor de volledige overdracht. Dit voorkomt onduidelijkheid en vertragingen.
- **Risicoanalyse en mitigatie:** Opdrachtnemer voert een risicoanalyse uit voor de transitie, inclusief potentiële knelpunten (bijv. dataverlies, discontinuïteit in dienstverlening, personeelsswisselingen) en maatregelen om deze risico's te beperken.
- **Communicatieplan:** Een communicatieplan waarin wordt beschreven hoe, wanneer en met wie er gecommuniceerd wordt tijdens de transitie. Dit omvat interne communicatie (tussen teams) en externe communicatie (naar stakeholders, medewerkers, cliënten).
- **Overdracht van dossiers, kennis en documentatie:** Naast administratieve gegevens worden in afstemming met de Vakspecialist Mentaal Welzijn alle relevante protocollen, werkinstructies, rapportages, trainingsmaterialen en evaluaties overgedragen, evenals de dossiers en cliëntinformatie, veilig en conform AVG, inclusief afspraken over privacy, toestemming en continuïteit van zorg.
- **Personele aspecten:** Beschrijving van hoe het personeel van de opdrachtnemer wordt geïnformeerd en eventueel betrokken bij de transitie, en of er afspraken zijn over het overnemen van personeel door de nieuwe dienstverlener (indien relevant).
- **IT-systemen en toegang:** Alle benodigde toegang tot IT-systemen, software, accounts en digitale tools worden tijdig overgedragen, inclusief het intrekken van oude toegangsrechten en het aanmaken van nieuwe.
- **Evaluatie van de opdracht:** Na afronding van de transitie vindt een gezamenlijke evaluatie plaats, waarbij beide partijen beoordelen of alles naar tevredenheid is verlopen en eventuele verbeterpunten worden vastgelegd.
- **Juridische en contractuele verplichtingen:** Controleer of alle juridische verplichtingen zijn nagekomen, zoals het vernietigen van vertrouwelijke informatie die niet mag worden overgedragen en het afhandelen van openstaande deelopdrachten.

6.2 Uitvoering en borging

- De Vakspecialist Mentaal Welzijn is vanuit ProRail procesverantwoordelijke voor borging van continuïteit, samenhang en veiligheid van psychosociale ondersteuning tijdens transitie en exit (zonder medische verantwoordelijkheid). Na gunning wordt de uitwerking van de exit-strategie na inhoudelijke toets door de Vakspecialist Mentaal Welzijn goedgekeurd door ProRail.
- Opdrachtnemer verleent volledige medewerking om de exit transitie succesvol te laten verlopen en garandeert de overeengekomen servicelevels tot het moment van overname van de dienstverlening.
- Alle gegevens zoals vastgelegd in systemen volgens de in dit aanbestedingsdossier gestelde voorwaarden worden verstrekt aan ProRail.
- Opdrachtnemer werkt volledig mee aan het (eventueel) overdragen van contracten met derde partijen die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening, zonder verplichting tot overname door de nieuwe dienstverlener of ProRail.
- Opdrachtnemer stelt (mede) het DAP op of levert daaraan een bijdrage en zet relevante afspraken vast.
- Alle relevante opgedane kennis over ProRail, diens processen en diens administratieve gegevens, binnen de scope van de dienstverlening, wordt zonder meerkosten ter beschikking gesteld.

6.3 Praktische borging in het DAP

- Heldere oplevercriteria per mijlpaal (bijv. datamigratie gevalideerd, toegangsbeheer afgerond, alle casussen geverifieerd).
- Checklists voor casusoverdracht (AVG/toestemming), documentatiepakket, IT-toegangen, contactpersonen en escalatieroutes.
- Datamigratieplan met encryptie, logging en verificatie; bewaartermijnen en vernietigingsprotocol na afronding overdracht, inclusief verificatie van klinische volledigheid (diagnostiek, behandelstatus, risicofactoren) door een daartoe bevoegde psycholoog.
- Wekelijkse voortgangsrapportage (status, risico's, besluiten) en eindrapport met opleververklaring; aansluiting op bestaande managementrapportage-formaten.

6.4 Versiebeheer en archivering

Alle transitiedocumenten worden versie beheerd, digitaal gedeeld en gearhiveerd conform het DAP. Afspraken over bewaartermijnen worden hier ook in vastgelegd.

7 Eisen

7.1 Algemene eisen

Eis ID	Korte omschrijving
7.1.1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving en anticipeert op (toekomstige) wijzigende regelgeving. Indien wijzigingen tot niet proportionele kosten/eisen leiden worden wordt hierover in overleg getreden door ON en OG.
7.1.2	De gevraagde dienstverlening moet op alle locaties in Nederland met spoor kunnen worden uitgevoerd.
7.1.3	ProRail heeft op het moment van aanbesteden nog 2 lopende overeenkomsten voor curatieve traumazorg (7.3) en preventieve traumazorg (7.4). Deze overeenkomsten dienen eerst te worden uitgenut of af te lopen voordat Opdrachtnemer deze dienstverlening kan uitvoeren.
7.1.4	Opdrachtnemer garandeert dat het scope onderdeel Trainingen onder H6 direct na gunning van de Raamovereenkomst kan beginnen.
7.1.5	Opdrachtnemer bewaart en deelt anonieme data over deelname en effectmetingen conform AVG-normen.
7.1.6	Opdrachtnemer is NEN 7510 gecertificeerd voor informatiebeveiliging.
7.1.7	Opdrachtnemer voorziet in centrale coördinatie tussen de scope onderdelen, waarbij de samenhang actief wordt gemonitord ten behoeve van kennisdeling, synergie in behandeling en onderzoek.
7.1.8	De opdrachtnemer stelt één medewerker aan die als contactpersoon naar ProRail optreedt namens Opdrachtnemer en zijn eventuele contractpartners/onderaannemers (single-point-of-contact).
7.1.9	Opdrachtnemer informeert ProRail proactief over wijzigingen in wet- en regelgeving die relevant zijn en gevolgen hebben voor de uitvoering van de gecontracteerde werkzaamheden.
7.1.10	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar borgen van de kwaliteit, continuïteit en naleving van de overeengekomen dienstverlening. ProRail moet te allen tijde inzicht kunnen krijgen in de wijze waarop de opdrachtnemer dit heeft ingericht en uitvoert.

7.2 Personeel van Opdrachtnemer

Eis ID	Korte omschrijving
7.2.1	Psychologen van Opdrachtnemer die worden ingezet voor diagnostiek en/of behandeling van psychotrauma (waaronder PTSS) zijn BIG- of NIP-geregistreerde GZ-psychologen.
7.2.2	De GZ-psychologen van Opdrachtnemer beschikken ten minste over: <ul style="list-style-type: none">- Minimaal 3 jaar ervaring in het werken met hoog risico professionals ;- Vloeiende beheersing van de Nederlandse taal;- Een geldige BIG- of NIP-registratie;- Een wetenschappelijk onderbouwde werkwijze volgens de richtlijnen psychosociale ondersteuning binnen hoog-risicoberoepen
7.2.3	Opdrachtnemer heeft een poule met vaste psychologen en trainers voor ProRail. Indien ProRail ontevreden is over de samenwerking met een Hulpverlener/Psycholoog, dan wordt deze op verzoek van ProRail niet meer ingezet. Opdrachtnemer stelt een passend alternatief voor.
7.2.4	Docenten/trainers van Opdrachtnemer tbv alle trainingen hebben: <ul style="list-style-type: none">- Beschikken over een relevante HBO- of WO-opleiding;- Minimaal 3 jaar ervaring met het werken met hoog risico professionals;- Spreekt de Nederlandse taal vloeiend;- Aantoonbare didactische vaardigheden;- Goed ontwikkelde coachings- en feedbackvaardigheden;- Kan zich goed verplaatsen in en aanpassen aan verschillende functie- en opleidingsniveaus van de doelgroep (MBO niveau);- Communicatieve vaardigheden;- Een wetenschappelijk onderbouwde aanpak volgens de richtlijnen psychosociale ondersteuning binnen hoog-risicoberoepen;- Herkent signalen van trauma en adequaat doorverwijzen naar de desbetreffende loketten.

7.2.5	Opdrachtnemer kan BIG-geregistreerde GZ-psychologen inzetten met aantoonbare ervaring in: <ul style="list-style-type: none"> - Diagnostiek van psychotrauma en PTSS; - EMDR; - Behandeling van PTSS; - Traumagerichte cognitieve gedragstherapie.
7.2.6	Acteurs ingehuurd door Opdrachtnemer hebben tenminste: <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 3 jaar ervaring met het werken met hoog risico professionals; - Aantoonbare opleiding als trainingsacteur; - Minimaal post-HBO niveau of vergelijkbare gecertificeerde opleiding; - Kennis van gedrag, communicatie en interactiedynamiek - Communicatie en interactiedynamiek in spanningsvolle situaties; - Ervaring met mentale weerbaarheid; - Kent de basisprincipes van psychotrauma, stressreacties en coping mechanismen; - Is in staat gedrag veilig en realistisch te spelen, zonder her-traumatisering.

7.3 Curatieve traumazorg

Eis ID	Korte omschrijving
7.3.1	Opdrachtnemer biedt dienstverlening ten behoeve van acute opvang, crisisinterventie en nazorg, gericht op psychologische behandeling van klachten als gevolg van ernstig ingrijpende gebeurtenissen om daarmee verzuim te minimaliseren en mentale gezondheid te bevorderen.
7.3.2	<p>De dienstverlening bestaat tenminste uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Acute opvang</u>: 24/7 bereikbaarheid voor acute psychologische ondersteuning en crisisopvang en -advisering door Hulpverlener bij ernstig ingrijpende gebeurtenissen (voornamelijk telefonisch of digitaal). Deze eerstelijns crisisadvisering valt onder de jaarlijkse vaste abonnementskosten, hiervoor mogen geen extra kosten in rekening gebracht worden. <p>Op oproepbasis dient naar aanleiding van crisisadvisering psychologische ondersteuning bij een incident ter plaatse binnen 24 uur ter plaatse te kunnen zijn ter ondersteuning van (een groep) medewerkers/management. Kosten voor de daadwerkelijk gemaakte uren voor deze ondersteuning worden volgens het uurtarief zoals vastgesteld in regel 21 van het Prijzenblad in rekening gebracht.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Nazorg</u>: contact met de medewerker door Hulpverlener in de eerste periode na de gebeurtenis met als doel om het normale verwerkingsproces de ruimte te geven en stagnerende verwerking op tijd te signaleren, eventueel ondersteunt door (digitale) tools. • <u>Behandeltraject</u>: Bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"> ○ Intake: onderzoek door BIG-geregistreerde professional uitgevoerd bij start van psychologisch behandeltraject met als doel om (de aard van) het vervolgtraject te bepalen. Gemiddelde duur: 3 uur. ○ Diagnostiek en bepalen behandeltraject; ○ Psychologische behandeling van: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enkelvoudige trauma's – maximaal 8 uur inclusief intake (tenzij er zwaarwegende redenen zijn voor afwijking, in overeenstemming met ProRail) ▪ Meervoudige trauma's – maximaal 18 uur inclusief intake (tenzij er zwaarwegende redenen zijn voor afwijking, in overeenstemming met ProRail)
7.3.3	Het daadwerkelijk aantal gemaakte uren is casus-afhankelijk en wordt tot op het kwartier nauwkeurig in rekening gebracht.
7.3.4	Behandeltrajecten dienen fysiek uitgevoerd te kunnen worden.
7.3.5	De tijd tussen aanmelding voor een intake van traumabehandeling en de daadwerkelijke intake is maximaal 10 werkdagen.
7.3.6	De tijd tussen intake en de start van het behandeltraject is maximaal 10 werkdagen.
7.3.7	Locaties voor behandeltrajecten worden door Opdrachtnemer gefaciliteerd.

7.4 Preventieve traumazorg

Eis ID	Korte omschrijving
7.4.1	Opdrachtnemer biedt jaarlijkse laagdrempelige individuele gesprekken aan, gericht op het bevorderen van mentale veerkracht en het vroegtijdig signaleren van overbelasting. Het gesprek is geen psychologische behandeling en bevat geen diagnose of dossiervorming.
7.4.2	De individuele gesprekken zijn zo ingericht dat de medewerker concrete tools (tips & tricks) voor mentale weerbaarheid krijgt om met potentieel traumatische ervaringen om te gaan, er vroegsignalering mogelijk is voor curatieve zorg door de behandelaar, en de medewerker in staat wordt gesteld signalen van trauma bij zichzelf te herkennen.
7.4.3	Het gesprek omvat tenminste een kennismaking zodat de medewerker zich op zijn/haar gemak voelt met de behandelaar, gevolgd door een inhoudelijk deel en kent een samenvatting/terugkoppeling naar de medewerker na afloop.
7.4.4	Een individuele sessie als bedoeld onder 7.4.1 heeft een minimale duur van 75 minuten met een maximale uitloopmogelijkheid naar 90 minuten , tenzij medewerker en gespreksvoerder vooraf gezamenlijk gemotiveerd anders besluiten en afstemmen met de Vakspecialist Mentaal Welzijn . Gespreksvoerder geeft een korte omschrijving van de noodzaak van de extra tijd (in lijn met AVG) en dient dit in bij facturatie. ProRail acht de behandelaar in staat om, ook bij hoge emotie, het gesprek tijdig af te ronden door een vervolgspraak in te plannen, aangezien het een tussentijds gesprek betreft. Gezien de roosterdiensten van medewerkers dient de maximale uitloopmogelijkheid gerespecteerd te worden.
7.4.5	Iedere ICB-medewerker heeft per jaar tenminste één individueel gesprek gehad.
7.4.6	Locaties van individuele gesprekken vinden plaats op de standplaats van de betreffende medewerker, tenzij anders overeengekomen met de Vakspecialist Mentaal Welzijn. In dat geval wordt een afwijkende locatie gefaciliteerd door opdrachtnemer.
7.4.7	Gegevens worden niet gedeeld met leidinggevend. Alleen geaggregeerde deelnamecijfers en trends worden op groepsniveau en geanonimiseerd gerapporteerd.
7.4.8	Opdrachtnemer stemt voor de individuele gesprekken af met de Vakspecialist Mentaal Welzijn.
7.4.9	Opdrachtnemer verzorgt minimaal 3 weken voor aanvang van een periodiek gesprek een email aan de betreffende medewerker(s) met hierin opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - Datum, tijden en locatiegegevens; - Communicatiegegevens van organisatie van opdrachtnemer en ook van behandelaar.
7.4.10	Opdrachtnemer biedt een (digitale) tool/tools ten behoeve van continue laagdrempelige zelfmonitoring door medewerkers.
7.4.11	De zelfmonitoring tools zijn zo ingericht dat de behandelaar(s) van opdrachtnemer op laagdrempelige wijze tussentijds inzicht krijgen in de mentale weerbaarheid van medewerkers en deze kan monitoren ten behoeve van vroegsignalering.
7.4.12	Bij vermoeden van noodzaak van curatieve zorg n.a.v. individuele gesprekken en/of zelfmonitoringstool(s) contacteert opdrachtnemer proactief de medewerker en informeert hem/haar over eventuele vervolgstappen. De medewerker houdt altijd regie over inhoud en vervolgkeuzes. Om de drempel naar de vervolgstap laag te maken faciliteert opdrachtnemer indien gewenst het in gang zetten van vervolgstappen na goedkeuring medewerker – in overleg met de Vakspecialist Mentaal Welzijn, met inachtneming van alle AVG-normen.
7.4.13	Bij afzegging/annulering van een gesprek/individuele gesprekken door ProRail geldt voor de kosten dat: <ul style="list-style-type: none"> • >7 dagen voor aanvang: kosteloos • Binnen 7 dagen voor aanvang of no-show: 100% Zijn voor rekening van ProRail. Gemaakte kosten voor locaties zijn bij geval van afzegging door ProRail voor ProRail.

7.5 Trainingen opvang en nazorg

Eis ID	Korte omschrijving
7.5.1	Opdrachtnemer biedt praktijkgerichte trainingen en begeleiding m.b.t. opvang en nazorg aan operationele medewerkers, leidinggevend en collegiale ondersteuners, gericht op het versterken van veerkracht, collegiale ondersteuning en herstelbevordering (preventief en herstelgericht).

	<p>Opdrachtnemer voorziet tenminste in de volgende trainingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basistraining + opfristraining voor het collegiaal ondersteuningsteam (COT) van ProRail Incidentenbestrijding <u>Doelgroep:</u> Collegiaal Ondersteuningsteam (COT) <u>Doel:</u> Deze training is er op gericht het COT van ICB aantoonbaar in staat te stellen om zelfstandig, methodisch en binnen vastgestelde kaders eerstelijns psychosociale ondersteuning te bieden aan medewerkers na (potentieel) ingrijpende gebeurtenissen tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. Het COT kan na de training stress- en risicofactoren signaleren, herstel bevorderen, grenzen van collegiale ondersteuning bewaken en tijdig opschalen naar professionele hulpverlening indien nodig. - Trainingen voor leidinggevend <u>Doelgroep:</u> Zowel operationeel als hiërarchisch leidinggevend met een rol in opvang en nazorg <u>Doel:</u> Leidinggevend zijn na deze training in staat om na een ingrijpende gebeurtenis op gestructureerde wijze eerste opvang te bieden, individuele en groepsgewijze nazorg te organiseren, het herstelproces te monitoren en onderbouwde beslissingen te nemen over vervolgenterventies. Zij handelen voorspelbaar, zorgvuldig en in balans tussen mensgerichte zorg en operationele continuïteit. - Trainingen voor operationele medewerkers <u>Doelgroep:</u> Operationele medewerkers binnen Incidentenbestrijding (inclusief meldkamer- en cameratoezichtfuncties) <u>Doel:</u> De workshops zijn er op gericht om medewerkers te voorzien van basiskennis van normale stress- en herstelreacties, het leren herkennen van signalen van mentale belasting bij zichzelf en collega's, leren hoe zij op een passende manier collegiale steun kunnen bieden en zijn na de workshop(s) bekend met de interne ondersteuningsstructuur en escalatieroutes - Supervisie sessies <u>Doelgroep:</u> Collegiaal ondersteuningsteam <u>Doel:</u> Structurele borging van kwaliteit, professionele reflectie en deskundigheidsbevordering van het COT door middel van begeleide casuïstiekbespreking, bewaking van rolzuiverheid en professionele grenzen, preventie van secundaire traumatisering en versterking van duurzame inzetbaarheid van teamleden.
7.5.2	Inhoud en methodiek zijn evidence-based (gebaseerd op erkende modellen).
7.5.3	<p>ProRail maakt de leerbehoefte kenbaar aan opdrachtnemer. De opdrachtnemer stelt SMART leerdoelen voor de training op die herleidbaar zijn naar het mentaal welzijnsraamwerk van ProRail en toetst deze bij ProRail. Aan de hand hiervan werkt de opdrachtnemer concreet de training(en) uit. Trainers stemmen vooraf leerdoelen, scenario's en intensiteit af met ProRail en acteur.</p> <p>Bij opstart voor nieuwe trainingen vindt afstemming plaats, evenals een aantal weken na de eerste trainingen als tussentijdse evaluatie. Daarna is een jaarlijks afstemmoment voldoende.</p>
7.5.4	<p>De training bevat een duidelijke structuur met drie onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis – inzicht in stress, trauma, herstel en communicatie; • Vaardigheden – oefenen met opvang, doorvragen, grenzen stellen; • Reflectie – leren herkennen van eigen signalen en die van collega's.
7.5.5	Maakt gebruik van ervaringsgericht leren (realistische scenario's met acteur, casuïstiek uit de praktijk).
7.5.6	Bevat transfermomenten naar de werkpraktijk (reflectieopdracht, follow-up of intervisie).
7.5.7	Bevat duidelijke veiligheidsinstructies voorafgaand aan elke oefening of rollenspel.
7.5.8	<p>De training is ontworpen vanuit een <i>trauma-informed benadering</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiligheid, voorspelbaarheid, keuzevrijheid, verbinding en zingeving zijn leidende principes; • Deelnemers kunnen op elk moment stoppen of pauzeren; • Er is aandacht voor emotionele regulatie tijdens en na de training.
7.5.9	De groepsgrootte is afgestemd op maximaal 10 deelnemers per trainer (voor emotionele veiligheid en persoonlijke aandacht).
7.5.10	Er wordt gebriefd én gedebriefd na intensieve onderdelen.

7.5.11	Opdrachtnemer spant zich in om emotionele belasting als gevolg van de training bij deelnemers te signaleren, en biedt nazorg aan deelnemers als blijkt uit de debrief dat hier behoefte aan is.
7.5.12	De training sluit aan bij: <ul style="list-style-type: none"> • Het opvang- en nazorgsysteem van ProRail Incidentenbestrijding; • De richtlijn voor psychosociale ondersteuning; • De interne rolstructuren (bijv. ploeglid, ploegleider, Ovd-I, AL, SMR, COT, Boa).
7.5.13	Casuïstiek is herkenbaar en afkomstig uit de eigen operationele context.
7.5.14	In overleg kan een regionale of functiedifferentiatie worden aangebracht.
7.5.15	Trainers koppelen binnen 2 tot 5 werkdagen na afloop van de training terug aan ProRail hoeveel deelnemers aanwezig waren, wat de no-shows waren en hoe de training verlopen is.
7.5.16	ProRail levert minimaal een halfjaar planning aan bij Opdrachtnemer voor alle gewenste trainingen met een indicatie van beperkingen en mogelijkheden van ProRail. Opdrachtnemer levert binnen 5 werkdagen voldoende geschikte data opties aan over het (half)jaar verspreid. Het definitief vaststellen van de uiteindelijke data wordt in overleg met ProRail gedaan. De door opdrachtnemer aangeboden optiedata worden gedurende twee weken na aanbieding gereserveerd; indien binnen deze termijn geen definitieve bevestiging plaatsvindt, komen de betreffende data automatisch te vervallen en kunnen deze door opdrachtnemer aan derden worden aangeboden.
7.5.17	Locaties voor trainingen worden door ProRail bepaald en gereserveerd.
7.5.18	Nadat er overstemming is bereikt over een trainingsdatum en de praktische zaken zijn afgestemd, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de verdere organisatie, zoals bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Voorbespreking met de uitvoerende trainer; - Aanpassen van de materialen; - Naslagwerk; - Regelen van notitiemogelijkheden; - Meenemen van naambordjes voor de deelnemers.
7.5.19	ProRail levert minimaal 4 weken voor een training per email een totaaloverzicht aan met hierop de voor- en achternaam en e-mailadres van de medewerkers.
7.5.20	Opdrachtnemer verzorgt uiterlijk 3 weken voor de geplande training een email met uitnodiging aan de betreffende medewerker(s) met hierin opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - Datum, tijden en locatiegegevens; - Communicatiegegevens van organisatie van opdrachtnemer alsmede van toegewezen trainer.
7.5.21	Bij wijzigingen aan de kant van Opdrachtnemer m.b.t. namen van trainers en/of acteurs wordt dit uiterlijk 24 uur voor aanvang van de training aan ProRail doorgegeven, rekening houdend met het weekend en feestdagen.
7.5.22	Afwezigheid van Trainers en/of Acteurs mag geen invloed hebben op de voortzetting van een training. Wordt een training toch binnen 3 weken voor aanvang afgezegd dan zijn kosten als gevolg van het annuleren van de door ProRail geboekte locatie voor rekening van Opdrachtnemer en wordt de training kosteloos opnieuw gepland.
7.5.23	Bij <u>volledige</u> afzegging/annulering van een training door ProRail geldt dat bij: <ul style="list-style-type: none"> • >15 werkdagen voor aanvang van de training: kosteloos • Binnen 15 werkdagen voor aanvang: 100% van de kosten voor de training zijn voor rekening zijn van ProRail. Gemaakte kosten voor locaties zijn bij geval van afzegging door ProRail voor ProRail. Een opdracht kan uitsluitend schriftelijk door ProRail worden geannuleerd of verplaatst.
7.5.24	Certificaten worden na afloop van een training uiterlijk binnen 5 werkdagen naar de medewerkers gestuurd per email door Opdrachtnemer, samen met de door ProRail aan te leveren begeleidende tekst.
7.5.25	Trainingen worden gepland tussen 08:00 – 17:00u met de operationele roosters van medewerkers in gedachten. Hier wordt rekening mee gehouden bijvoorbeeld de starttijd niet te laat/vroeg is.
7.5.26	De praktijk leert dat de spanningsboog bij trainingen na 6 uur is afgenomen. ProRail gaat qua duur van de diverse gevraagde trainingen daarom uit van: <ul style="list-style-type: none"> • Basistraining COT: 2 dagen van ±8 uur, inclusief pauzes; • Opfristraining COT: ½ dag van ±4 uur, inclusief pauze; • Training voor leidinggevend: 1 dag van ±8 uur, inclusief pauzes; • Trainingen voor operationele medewerkers: 1 dag van ±8 uur, inclusief pauzes

7.6 Proces opdrachtverstrekking

Eis ID	Korte omschrijving
7.6.1	Alle dienstverlening die vooruit gepland kan worden (niet-curatief) wordt dit minstens 4 maanden vooruit gepland door Opdrachtnemer, op basis van de door ProRail verstrekte beschikbaarheid i.v.m. roosters. Opdrachtnemer houdt bij welke medewerker een periodiek gesprek/training heeft gehad en geeft een signaal als deze medewerker weer opnieuw aan de beurt is.
7.6.2	Voor het verstrekken van deelopdrachten (exclusief acute / 24/7 zorg) volgt Opdrachtnemer de volgende processtappen: <ol style="list-style-type: none">1. Versturen offerte aanvraag door ProRail, schriftelijk via mail of een overeengekomen standaardformulier;2. Opdrachtnemer stelt offerte met planning op en levert deze tijdig aan bij de aanvrager;3. ProRail beoordeelt en accepteert de offerte en maakt een PO nummer aan met opdrachtbrief. Hiermee komt de deelopdracht formeel tot stand;4. Uitvoering start conform overeengekomen scope, planning en tarieven.
7.6.3	Omdat het zorgproces moet zijn ingericht op flexibiliteit bij acute inzet of specialistische trajecten is het niet mogelijk om het proces zoals genoemd in 7.6.4 te volgen. Het reguliere proces wordt daarom losgelaten wanneer snelheid vereist is. ProRail voorziet Opdrachtnemer van een jaaropdracht (PO) voor deze acute zorg. Vanuit het principe "eerst zorg, daarna administratie" kan de deelopdracht -met bevestiging van de Vakspecialist Mentaal Welzijn (of een gedelegeerde collega)- zonder tussenkomst van het offerteproces direct gestart worden. De factuur waarin de verleende acute zorg gespecificeerd staat kan na directe inzet met vermelding van dit PO nummer administratief afgehandeld worden.

7.7 Implementatie

Eis ID	Korte omschrijving
7.7.1	Opdrachtnemer plant een kennismaking per standplaats met ICB collega's in.
7.7.2	Opdrachtnemer voorziet ProRail van een implementatieplan dat bestaat uit minimaal de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none">• Tijdslijn met fasering en belangrijke mijlpalen;• Rollen en verantwoordelijkheden;• Risicoanalyse;• Communicatieplan;• Overname van dossiers, kennis en documentatie;• Personele aspecten/training;• IT-systemen en toegangsbeheer;• Monitoring & evaluatie
7.7.3	De inhoud van de door Opdrachtnemer aangeboden tools (zoals bijvoorbeeld digitale vragenlijsten) wordt in afstemming met ProRail opgesteld.

7.8 Communicatie en evaluatie

Eis ID	Korte omschrijving
7.8.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor een helpdesk of contractmanager die ten minste op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur beschikbaar is voor ProRail.
7.8.2	Ingeval de contractmanager Opdrachtnemer niet in de gelegenheid is om direct te reageren op verzoeken van ProRail, neemt deze binnen 24 uur na het betreffende verzoek contact op met ProRail.
7.8.3	Opdrachtnemer stelt een vervanger van de contractmanager aan die tijdens ziekte en verlof de taken van de contractmanager waarneemt. Deze persoon is gehouden aan dezelfde eisen als de contractmanager.

7.8.4	<p>ProRail stelt een Uitvoerend Contractmanager aan. Alle communicatie betreffende de uitvoering van de Overeenkomst wordt afgestemd met deze Uitvoerend Contractmanager.</p> <p>Alle nadere afspraken worden schriftelijk vastgelegd in het DAP in overleg met de Uitvoerend Contractmanager. Afspraken zonder expliciet akkoord van de Uitvoerend Contractmanager komen voor rekening en risico van Opdrachtnemer.</p>
7.8.5	Opdrachtnemer voorziet één centraal aanspreekpunt voor inhoudelijke afstemming over het geheel van de scope. Exacte procesafspraken worden na gunning vastgelegd in een DAP.
7.8.6	<p>Inschrijver levert per kwartaal, uiterlijk op de 15^e werkdag na kwartaalafsluiting, een managementrapportage op, over de door ProRail gewenste aspecten. Deze rapportage bevat in ieder geval informatie over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal deelnemers en no-shows per (soort) traject; - De doorlooptijd van de trajecten (aantal gesprekken + duur traject); - Het resultaat van de trajecten (verhouding medewerkers die niet, gedeeltelijk of geheel werken bij aanvang en einde behandeltraject) - De cliënttevredenheid n.a.v. de evaluatie;
7.8.7	In overleg kan een rapportage met regionale of groepsdifferentiatie worden aangeleverd.
7.8.8	<p>Om de kwaliteit van de Dienst te beoordelen wordt gewerkt met evaluatieformulieren. De medewerkers ontvangen direct na het afronden van een traject of training een evaluatieformulier. In dit formulier is tenminste opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De evaluatie van de Hulpverlener/Psycholoog/trainer; - De beoordeling van het proces. <p>Opdrachtnemer voert de evaluaties uit conform eigen evaluatiesystematiek en evaluatievragen. De evaluatievragen worden vooraf met ProRail gedeeld ter bevestiging, en resultaten van de evaluaties worden met ProRail gedeeld via de managementrapportages.</p> <p>Als eis voor de evaluaties geldt een minimale gemiddelde tevredenheidsscore van een 8,0 (schaal van 1 tot 10). Indien de gemiddelde evaluatiescore van een kwartaal lager is dan een 8,0 dan treden ProRail en Opdrachtnemer met elkaar in overleg over de wijze waarop de kwaliteit van de hulpverlening/training en/of de hulpverlener/trainer kan worden verbeterd.</p>
7.8.9	<p>Opdrachtnemer levert uiterlijk 15 werkdagen na elk kalenderjaar ten minste de volgende managementinformatie in Excel-format aan ProRail:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal uitgevoerde behandeltrajecten; - Het aantal uitgevoerde trainingen; - Het aantal medewerkers per training; - Het aantal gevoerde individuele gesprekken; - Het aantal no shows voor de individuele gesprekken; - De resultaten van de evaluaties per uitgevoerde training/behandeltraject;
7.8.10	<p>Tenminste 1 keer per jaar vindt er met de contractmanager en contactpersoon van ProRail een evaluatie van de uitvoering van de Opdracht plaats op de Locatie van ProRail. Opdrachtnemer plant dit overleg in. Minimaal 5 werkdagen voor het overleg stuurt Opdrachtnemer een agenda met bijbehorende stukken, die voorafgaand zijn afgestemd met de contractmanager en contactpersoon van ProRail. De agenda voor dit overleg bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De kwaliteit van de uitgevoerde Diensten (onder andere aan de hand van de door Opdrachtnemer aangeleverde managementinformatie, aangevuld met kwalitatieve informatie over het verloop) - Indien van toepassing: de realisatie van een verbeterplan; - Kennis uitwisselen; - Verbetermogelijkheden in de uitvoering van de Raamovereenkomst; - Vooruitblik en uit te voeren acties. <p>Binnen 5 werkdagen na afloop van de evaluatie wordt hiervan door Opdrachtnemer een verslag met een besluitenlijst opgesteld ter goedkeuring van de contractmanager en contactpersoon van ProRail.</p>
7.8.11	Partijen stellen na gunning van de opdracht op grond van de aangeboden dienstverlening indien van toepassing aanvullende meetbare KPI's op.

7.9 Facturatie

Eis ID	Korte omschrijving
7.9.1	De opdrachtnemer factureert maandelijks op basis van de daadwerkelijk geleverde diensten conform de afspraken in de overeenkomst en de opgegeven prijzen in de aanbiedingsbegroting. Facturen worden uiterlijk binnen vijf werkdagen na afloop van de factuurmaand ingediend.
7.9.2	De opdrachtnemer factureert per factuur uitsluitend één periode en één dienstsoort. Dit betekent onder meer dat voor de verleende preventieve zorg en curatieve zorg afzonderlijke facturen worden opgesteld.
7.9.3	Facturen worden digitaal in PDF-formaat verzonden naar het door ProRail aangewezen facturatieadres: crediteurenadministratie@prorail.nl
7.9.4	<p>De opdrachtnemer specificeert bij iedere factuur de daadwerkelijk gewerkte uren per medewerker, per locatie en per type verleende zorg. De specificatie maakt onderdeel uit van de factuur en dient volledig, controleerbaar en herleidbaar te zijn.</p> <p>De specificatie bevat ten minste de volgende gegevens:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Locatie – naam van de locatie; 2) Type zorg – aanduiding van de uitgevoerde dienst (preventieve zorg, curatieve zorg, trainingen of gemaakte uren voor coördinatie); 3) Datum en dag – per kalenderdag waarop werkzaamheden zijn uitgevoerd; 5) Aantal gewerkte uren – feitelijk aantal uren per activiteit; 6) Toegepast (uur)tarief (indien van toepassing) – conform het overeengekomen tarief in de overeenkomst; 7) Specificatie van toegepaste BTW tarieven en bedragen. <p>ProRail behoudt zich het recht voor aanvullende bewijsstukken (zoals urenregistraties of planningsrapportages) op te vragen ter verificatie van de opgevoerde uren.</p>
7.9.5	<p>Elke factuur bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam en adresgegevens van opdrachtnemer; • Factuurnummer en factuurdatum; • Contractnummer en naam van de opdracht; • Opdrachtnummer (PO); • Factuurperiode; • Specificatie per locatie en dienst, inclusief aantal uren of eenheden, tarief per eenheid en totaalbedragen exclusief en inclusief btw; • Btw-nummer van de opdrachtnemer; • Contactpersoon voor factuurvragen.
7.9.6	<p>Indien een factuur geheel of gedeeltelijk onjuist is opgesteld, onvolledig is, of door ProRail wordt betwist, is ProRail gerechtigd de betaling van de betreffende factuur (of het betwiste deel daarvan) op te schorten totdat de opdrachtnemer een gecorrigeerde factuur of creditnota heeft ingediend.</p> <p>Indien naar het oordeel van ProRail sprake is van gebreken in de dienstverlening of van werkzaamheden die niet conform de overeenkomst zijn uitgevoerd, is ProRail gerechtigd de betaling van het betreffende deel van de factuur te weigeren of op te schorten totdat de tekortkoming aantoonbaar is hersteld.</p> <p>De opschorting of weigering van betaling door ProRail laat overige rechten en verplichtingen van partijen onverlet.</p>
7.9.7	Correctiefacturen (creditnota's) dienen duidelijk te verwijzen naar de oorspronkelijke factuur en dezelfde opmaak en specificaties te volgen.