

## **Verslag marktconsultatie** **Landelijk – Psychotrauma ondersteuning incidentenbestrijding** Samenvatting van de ontvangen reacties



Versie	1.0
Datum	18-08-2025
Status	Definitief
TN kenmerk	536952

## 1 Inleiding

Op 15 juli 2025 heeft ProRail een marktconsultatie uitgevoerd voor de toekomstige aanbesteding 'Psychotrauma-ondersteuning Incidentenbestrijding'. Om de markt zo breed mogelijk te benaderen is deze marktconsultatie uitgezet op TenderNed. Er hebben meerdere leveranciers gereageerd. Deze leveranciers hebben de vragen, opgesteld door ProRail, beantwoord.

Allereerst wil ProRail de partijen die hebben meegedaan aan deze consultatie hartelijk bedanken. Dankzij uw inspanning hebben wij een beter beeld gekregen van de markt.

## 2 Doel marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie was om inzicht te krijgen in de mogelijkheden voor een hoogwaardige, integrale en duurzame aanpak van psychotraumazorg. Centraal stond de vraag hoe preventieve ondersteuning, mentale monitoring en traumazorg op een logische en effectieve manier gecombineerd kunnen worden, met aandacht voor samenwerking, schaalbaarheid en maatwerk.

## 3 Procedure

Op 15 juli 2025 is een openbare marktconsultatie gepubliceerd. Alle marktpartijen kregen gelegenheid om deel te nemen. Van de resultaten van de marktconsultatie is deze samenvatting gemaakt met de belangrijkste conclusies. Zoals aangegeven in onze uitvraag wordt in deze samenvatting geen concurrentiegevoelige informatie gedeeld. De samenvatting is geanonimiseerd.

## 4 Resultaat marktconsultatie

1. *Levering van het volledige dienstenpakket zoals omschreven in hoofdstuk 1.3 (traumazorg, mentale monitoring en training):*

Meerdere partijen kunnen de volledige scope leveren en hebben alle onderdelen met 'ja' beantwoord. Er zijn ook meerdere partijen die alleen specifieke onderdelen van de scope verzorgen, waarvan enkelen aangeven met behulp van onderaannemers wel de gehele scope te kunnen verzorgen.

2. *Regie, informatie-uitwisseling en samenhang met andere partijen ter preventie van versnippering:*

Partijen geven aan dat gezamenlijke (beveiligde) elektronische patiëntendossiers worden ingezet, waarbij toestemming van de medewerker voor informatie-uitwisseling een vast uitgangspunt is. Partijen benoemen het werken met vaste ketenpartners, structurele afstemming en duidelijke taakafspraken als belangrijke middelen om versnippering te voorkomen. Ook wordt één vast aanspreekpunt diverse keren benoemd.

3. *Borging van inhoudelijke kwaliteit en benodigde specialisatie binnen een integrale aanpak:*

Een aantal partijen geven aan de inhoudelijke kwaliteit en benodigde specialisatie te borgen middels vaste, specifieke kwaliteitsprocedures. Daarnaast geven meerdere partijen aan te werken met vaste, gespecialiseerde teams die regelmatig intervisie en bijscholing volgen. Het belang van wetenschappelijk onderbouwde opleidingen/kennis wordt hierbij meermaals benoemd. Beroepscodes en certificeringen worden ingezet om kwaliteit en consistentie te borgen. Tevens

wordt het belang van één centraal aanspreekpunt voor de integrale aanpak meermaals benoemd, evenals (geanonimiseerde) rapportages.

4. *Aansluiting van laagdrempelige preventieve ondersteuning en specialistische behandeling:*

Partijen werken veelal met één vast aanspreekpunt, zodat ProRail niet zelf hoeft te schakelen tussen de verschillende onderdelen. Zij adviseren om in de aanbesteding eisen op te nemen over het opleidingsniveau, de werkervaring en de (beroeps)registratie van betrokken medewerkers, aangevuld met concrete voorbeelden van opdrachten, inhoudelijke aansluiting op de dagelijkse praktijk van de ICB en ervaring met hoog risico professionals.

Daarnaast wordt geadviseerd om inschrijvende partijen te laten toelichten hoe de overgang van preventie naar behandeling is georganiseerd, inclusief doorlooptijd, overdrachtsstructuur, AVG-conforme informatie-uitwisseling, samenwerking tussen behandelpartners, betrokkenheid van leidinggevend en het behoud van regie door de medewerker.

Meerdere partijen benadrukken het belang van een holistische aanpak tussen de onderdelen binnen de scope.

5. *Ontzorgen in coördinatie, afstemming en uitvoering:*

Meerdere aanbieders bieden aan om de volledige planning en coördinatie op zich te nemen, vaak met één vast aanspreekpunt. Diverse partijen benoemen periodieke geanonimiseerde rapportages met trends en aanbevelingen als deel van de dienstverlening. Door partijen wordt o.a. pro-activiteit, transparantie, (telefonische) bereikbaarheid, het managen van verwachtingen en evaluatie als belangrijk genoemd.

Een enkele partij geeft aan geen coördinatie te verzorgen en wenst als onderaannemer te acteren.

6. *24/7 bereikbaarheid en invulling van crisisopvang en -advisering:*

Meerdere partijen bieden dit reeds aan, anderen kunnen dit realiseren met behulp van partners. Diverse partijen geven aan dat dit werkbaar en betaalbaar te maken middels een abonnementsstructuur met staffelkorting afhankelijk van de afname. Ook wordt de mogelijkheid benoemd om de specialist in te laten schatten of iets echt crisis is of niet, om de kosten voor ProRail te beperken.

Er zijn ook partijen die dit niet aanbieden en aangeven hier slechte ervaringen mee te hebben (dat 24/7 in de praktijk niet uitgevoerd wordt). Ook wordt als alternatief een intern opvangteam laten opleiden gesuggereerd.

7. *Combineren van 24/7 beschikbaarheid met flexibiliteit in afname:*

Een deel van de markt geeft aan dit al aan te bieden zonder afnameverplichting. Een ander deel geeft aan dit in te kunnen richten met regionale inzet en flexibele roosters. Sommige partijen bieden een basisabonnement aan met variabele kosten op basis van afname. Tevens wordt een raamcontract genoemd zodat ProRail naar behoefte kan afnemen.

Een deel geeft aan dit niet aan te bieden en ook niet te willen aanbieden.

8. *Schaalbaarheid combineren met maatwerk:*

Veel aanbieders werken met vaste kernteams, eventueel aangevuld met een flexibele schil van freelancers of netwerkpartners. Hierdoor kan capaciteit snel worden opgeschaald zonder kwaliteitsverlies. Ook biedt een deel van de markt online onderdelen aan.

9. *Omgaan met onzekerheid in afnamevolume:*

Nagenoeg alle partijen geven aan dat onzekerheid in afnamevolume gebruikelijk is in deze markt.

10. *Aansluiting bij de doelgroep Incidentenbestrijding:*

Hulpverleners en trainers worden actief betrokken bij het werkveld van Incidentenbestrijding, bijvoorbeeld door mee te lopen en ervaringen te delen in intervisies. Meerdere partijen benoemen het belang van affiniteit met de doelgroep, inclusief begrip voor de specifieke werkdruk en communicatiestijl. Daarnaast wordt consistentie in inzet van hetzelfde personeel voor ProRail benoemd, zodat het personeel de Incidentenbestrijding goed leert kennen en begrijpen.

11. *Structurele opbouw van praktijkervaring en integratie in preventieve ondersteuning:*

Meerdere partijen geven aan dat praktijkervaring wordt opgebouwd door casuïstiekbespreking en gezamenlijke inzet van preventie- en behandelprofessionals. Zo wordt kennis uit behandeling meegenomen in preventieve programma's. Samenwerking is hierbij essentieel.

12. *Verantwoordelijke informatie-uitwisseling binnen een ketenaanpak:*

Alle partijen werken conform relevante beroepscodes, maken gebruik van beveiligde communicatiekanalen en hanteren een expliciete toestemmingsprocedure voor gegevensdeling.

13. *Belangrijkste succesfactor voor één centrale voorziening:*

Belangrijkste succesfactoren voor één centrale voorziening zijn volgens de marktpartijen: laagdrempeligheid, snelle beschikbaarheid, goede interne opvang, steun vanuit leidinggevend, een vaste en duidelijke centrale contactpersoon/coördinator, eenduidige processen met korte communicatielijnen, landelijke dekking en goede bekendheid van het aanbod, en borging van kwaliteit en continuïteit door inzet van vaste professionals en goede overdracht. Meerdere partijen zien de voordelen van het in zijn geheel uitbesteden van de opdracht aan één partij vanwege gemakkelijkere samenwerking tussen professionals (laagdrempelige kennisdeling, hoge specialisatie) en ontzorging van ProRail. Andere partijen zien juist voordelen in het verdelen over meerdere partijen om meer specialisatie op de scope onderdelen te realiseren.

14. *Extra mogelijkheden voor samenwerking of co-creatie:*

De markt ziet kansen in gezamenlijke ontwikkeling van trainingen en preventieprogramma's, alsmede in organisatie brede initiatieven voor mentale weerbaarheid en cultuurontwikkeling. Ook wordt samenwerking met leidinggevend en HR-afdelingen benoemd, evenals het structureel bieden van nazorg en follow-up na afloop van een traject. Sommige partijen benoemen online mogelijkheden als vernieuwende kans. Denk ook aan het inzetten van apps en wearables in bijvoorbeeld preventieve zorg.

## **5 Vervolg procedure**

Er zijn geen individuele gesprekken gevoerd.

Dit verslag wordt ter informatie opgenomen in het aanbestedingsdossier. Conclusies uit de marktconsultatie worden, waar relevant, verwerkt in het dossier en/of de procedure. Een eventuele aanbesteding zal naar verwachting meervoudig onderhands worden uitgevraagd, waarbij 3 tot 5 marktpartijen op objectieve wijze worden geselecteerd op basis van vooraf vastgestelde criteria passend bij de behoefte van ProRail. Deze partijen zullen een uitnodiging ontvangen.