



Marktconsultatiedocument

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Meer informatie

contact.RIS@rijksoverheid.nl

Marktconsultatie Medische assistentie voor uitgezonden in het buitenland

ten behoeve van

het ministerie van ministerie van Buitenlandse Zaken
hoofddirectie Bedrijfsvoering - 3W

Contactpersoon	Jamie Lagas
Datum	8 juni 2026
Kenmerk	201865003.028.001
Versie	1
Status	Definitief
CPV-codes	85147000-1 Diensten voor bedrijfsgeneeskunde 85121200-5 Diensten door medische specialisten 85141000-9 Diensten verleend door medisch personeel

1 Wij zoeken een dienstverlener voor medische assistentie voor uitgezondenen in het buitenland

Wij, het ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ), zijn een mogelijke opdracht en offertetraject aan het voorbereiden voor een sociale en andere specifieke dienst (SAS). De daaraan gekoppelde randvoorwaarden in deze marktconsultatie zijn van toepassing.

Voordat wij dit doen gaan wij graag in gesprek met de markt. Dit noemen wij een marktconsultatie. Op deze manier krijgen wij beter inzicht in de aanbieders en mogelijkheden binnen de markt en zorgen wij ervoor dat de opdracht goed passend is. Tegelijk krijgt u vroegtijdig een duidelijk beeld van wat wij willen en wat onze doelen zijn.

Bent u geïnteresseerd in deze marktconsultatie? Dan nodigen wij u van harte uit om onze vragen schriftelijk te beantwoorden en op een nader te bepalen moment verder toe te lichten in een presentatie (digitaal).

2 Wie zijn wij?

Het ministerie BZ, de hoofddirectie Bedrijfsvoering, 3W (WereldWijd Werken), is opdrachtgever van deze marktconsultatie. De Rijksinkoop samenwerking (RIS) begeleidt de marktconsultatie.

Jamie Lagas, inkoopadviseur RIS begeleidt deze marktconsultatie en is bereikbaar via mail Jamie.Lagas@rijksoverheid.nl.

Het ministerie van BZ is verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van het Nederlands buitenlands beleid. Nederland is in een groot aantal landen en bij vele internationale organisaties vertegenwoordigd, hetgeen zich vertaalt in een uitgebreid netwerk van ambassades, (permanente) vertegenwoordigingen en consulaten-generaal in het buitenland. Met dit netwerk wordt het Koninkrijk der Nederlanden, en daarmee de overheid in al haar geledingen, vertegenwoordigd.

Voor meer informatie, bezoek onze website: www.rijksoverheid.nl/bz

Inzet Buitenlandse Zaken

- Welvaart en eerlijkheid: We stimuleren internationale handel, helpen Nederlandse bedrijven die met en in andere landen zakendoen en bevorderen een duurzame handel en eerlijk verdeelde welvaart.
- Veiligheid en stabiliteit: We bieden hulp en bemiddeling aan landen die lijden onder oorlog en geweld en werken via verbetering van levensomstandigheden aan meer stabiliteit in kwetsbare landen.
- Recht en vrijheid: We dragen bij aan een goed functionerende internationale rechtsorde en stimuleren internationale afspraken om wereldwijde vraagstukken te kunnen aanpakken.
- Nederlanders in het buitenland: We staan klaar voor Nederlanders elders in de wereld die in de problemen zijn geraakt en we proberen via voorlichting en advies dergelijke situaties te voorkomen.

Contracteigenaar en opdrachtgever

Hoofddirectie Bedrijfsvoering, 3W is de rijksbrede Shared Service Organisatie die producten en diensten levert ter ondersteuning van diegenen die voor de Nederlandse overheid in het buitenland werken, reizen en verblijven.

3W brengt vraag en aanbod samen en verzorgt een groot deel van de uitvoering zelf. Afnemers, de in het buitenland geplaatste rijksambtenaren, kunnen via een digitaal dienstverleningsportaal de producten en diensten aanvragen of in voorkomende gevallen uitwijken naar direct contact met gecontracteerde leveranciers (dit laatste is bij de dienstverlening medische assistentie buitenland van toepassing).

3 Waar zijn we naar op zoek?

Achtergrond

Medewerkers, partners en kinderen, wonen en werken in ca. 150 landen, veelal in hoofdsteden waar medische zorgvoorzieningen niet altijd op of boven Nederlands niveau zijn. Dit brengt risico's met zich mee voor de gezondheid van deze medewerkers en hun gezinnen.

Het ministerie is zich bewust van haar (zorg)verantwoordelijkheid jegens haar medewerkers en hun gezinnen en moet daarom mitigerende maatregelen organiseren die de risico's zo ver mogelijk terugdringen of compenseren.

Met de partij die we zoeken wordt enerzijds een aanvulling geregeld op een gebrek aan betrouwbare eerstelijns voorzieningen in het land waar men woonachtig is en anderzijds zo nodig een medische evacuatieketen gegarandeerd die loopt vanaf de plek waar men zich op dat moment bevindt tot in een ziekenhuis waar zorg gegeven kan worden die vergelijkbaar of beter is dan in Nederland.

Te ondersteunen voorzieningen

Een eerstelijns vraagbaak voor die mensen die in landen woonachtig zijn die niet altijd zonder meer kunnen vertrouwen op het oordeel, advies of behandeling gegeven door een lokale arts. In de praktijk gaat het dus om een second opinion van een (huis)arts, hetzij ter geruststelling dat het lokaal goed is opgepakt, hetzij het meedenken over mogelijkheden om de nodige zorg te optimaliseren. Dit kan eventueel overgaan in een advies tot medische evacuatie (medevac) c.q. repatriëring.

Verder wordt er verwacht dat er dienstverlening wordt geboden aan alle uitgezonden, voor het ministerie van BZ en hun gezinsleden woonachtig, of langere tijd verblijvend, buiten Nederland, in het Caribisch deel van het Nederlandse Koninkrijk, civiele experts en verkiezingswaarnemers.

De zorgverantwoordelijkheid en dienstverlening bestaat uit drie verschillende dossiers:

1. Behandelen medische vragen of advies dat telefonisch is/wordt verstrekt.
2. Verstrekken van meervoudig medisch advies, zowel telefonisch dan wel schriftelijk advies (meerdere richtingen).
3. Begeleiden van een noodoproep of medische vraag waarbij een medische evacuatie of medische behandeling ter plekke geregeld dient te worden. Hieronder valt de afhandeling van het hele medisch dossier inclusief adviezen van artsen op de alarmcentrale, het regelen van o.a. ziekenhuizen, klinieken, (air)ambulances, medische begeleiding, specialisten en artsen en het afgeven van betalingsgaranties waar nodig.

Scope

De omvang van de opdracht is een zo goed mogelijke schatting op basis van de huidige inzichten maar blijft aan (grote) schommelingen onderhevig daar het gaat om vaak acute noodgevallen die niet te voorspellen zijn. Aantal medewerkers (incl. partners en kinderen) die momenteel uitgezonden zijn voor het ministerie evenals de medewerkers van de overige ministeries zijn 3477 personen.

4 Welke vragen hebben wij?

Hier vindt u onze vragen. De beantwoording hiervan vraagt de nodige tijd van u. We stellen dit zeer op prijs. We vragen u voor bij het beantwoorden van de vragen gebruik te maken van bijlage 1 (Beantwoording vragen marktconsultatie).

1. Interesse en geschiktheid
 - a. Kunt u de gevraagde dienstverlening (wereldwijde medische ondersteuning en medevac) volledig leveren binnen de geschetste context? Licht toe op welke onderdelen u dit zelfstandig doet en waar u samenwerkt met partners.
 - b. Bent u geïnteresseerd in deelname aan een eventuele offertetraject voor deze opdracht? Motiveer uw interesse.
2. Inhoudelijke eisen

- a. Kunt u voldoen aan de twaalf (12) geformuleerde inhoudelijke eisen? Licht toe aan welke eisen u eventueel niet kan voldoen.

Eis 1	Opdrachtnemer heeft (toegang tot) kennis van de medische zorg in alle landen van de wereld.
Eis 2	Opdrachtnemer heeft minimaal 4 BIG-geregistreerde artsen in dienst die als eerste aanspreekpunt dienen. Overig medisch personeel kan ondersteunen.
Eis 3	Opdrachtnemer is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar, in ieder geval telefonisch.
Eis 4	Bij telefonisch contact is er altijd een BIG-geregistreerde vraagbaak c.q. expert aanwezig. De expert is in staat door te verbinden met 1 van de artsen
Eis 5	Bij (het vermoeden van) een ernstig of spoedeisend dossier neemt Opdrachtnemer direct contact op met de medisch adviseur van Opdrachtgever.
Eis 6	Communicatie met de betrokkene is mogelijk in de Nederlandse en Engelse taal.
Eis 7	Opdrachtnemer beschikt over een wereld dekkend netwerk op het gebied van medische begeleiding en medische evacuatie.
Eis 8	Opdrachtnemer is aangesloten op het VECOZO-portaal (Veilige communicatie in de Zorg).
Eis 9	Opdrachtnemer controleert bij elk dossier de verzekering van de Betrokkene.
Eis 10	Medische staf is bevoegd om de betreffende functie uit te voeren. Bevoegdheid wordt aangetoond door BIG-registratie of gelijkwaardig.
Eis 11	De eindgebruiker (c.q. hulpvrager) kan Opdrachtnemer bereiken op een telefoonnummer dat exclusief gebruikt wordt voor de uitvoering van deze overeenkomst.
Eis 12	Opdrachtnemer dient in staat te zijn een 'garantie of payment' te verstrekken aan derden die de medevac uitvoeren. Met andere woorden dient Opdrachtnemer garant te staan voor de betalingsverplichtingen van medevac.

3. Externe invloeden
 - a. Op welke wijze anticipeert u op (plotselinge) veranderingen in veiligheidssituaties of toegang tot zorg en wat betekent dit voor uw leveringszekerheid?
4. Medische besluitvorming en kwaliteit
 - a. Over welke relevante certificeringen en accreditaties beschikt uw organisatie?
5. Kosten en prijsmodellen
 - a. Welke prijsmodellen hanteert u (bijv. abonnement, pay-per-use, hybride)?
6. Overig en dialoog
 - a. Welke aanvullende aandachtspunten, risico's of aanbevelingen wilt u de aanbestedende dienst meegeven?
 - b. Bent u bereid uw antwoorden toe te lichten in een individuele gesprek in week 28? Zo ja, welke data binnen de aangegeven periode zijn voor u niet beschikbaar?

5 Hoe pakken we deze marktconsultatie aan?

Wij publiceren deze marktconsultatie openbaar. Op deze manier kan iedere geïnteresseerde meedoen. We kondigen deze marktconsultatie aan via [TenderNed](#). U vindt de instructie hoe u TenderNed gebruikt als ondernemer op [TenderNed gebruiken als ondernemer | TenderNed](#). U kunt tevens met TenderNed [contact](#) opnemen bij technische problemen.

6 Hoe ziet het proces en de planning eruit?

Vanaf het moment van publicatie op TenderNed gaat deze marktconsultatie van start. Hieronder ziet u de planning van de rest van de procedure.

Activiteit	Datum en tijdstip
Publiceren marktconsultatie	maandag 8 juni 2026
Indienen van vragen over deze marktconsultatie	woensdag 17 juni 2026
Publiceren Nota van Inlichtingen	maandag 22 juni 2026
Indienen van schriftelijke beantwoording	maandag 29 juni 2026
Informeren of individuele gesprekken worden gehouden	week 28
Voeren van individuele gesprekken	week 28/29
Beschikbaar stellen eindverslag geïnteresseerden	week 30

6.1 Heeft u vragen over de opdracht of de marktconsultatie?

Stel deze vragen dan voor genoemde datum en tijdstip via de mail. We vragen u voor bij het indienen de vragen gebruik te maken van bijlage 2 (Format vragen Nota van Inlichtingen). We publiceren daarna alle vragen en antwoorden, in één Nota van Inlichtingen, per mail.

6.2 Indienen van schriftelijke beantwoording

We vragen u voor bij het beantwoorden van de vragen gebruik te maken van bijlage 1 (Beantwoording vragen marktconsultatie).

6.3 Wat gebeurt er na de marktconsultatie?

De informatie uit de marktconsultatie nemen we mee in de voorbereiding van onze opdracht en offertetraject. Wij willen transparant zijn en iedereen gelijke kansen geven. Daarom maken wij een eindverslag van de marktconsultatie. Dit is een algemeen verslag waarin wij geen vertrouwelijke informatie delen. Wij stellen dit eindverslag beschikbaar aan geïnteresseerde marktpartijen. Daarnaast voegen we dit eindverslag toe aan de offerteaanvraag wanneer wij overgaan tot een aanbestedingsprocedure.

7 Uitgangspunten en randvoorwaarden

Deelname aan deze marktconsultatie is vrijblijvend. U verkrijgt door deelname geen rechten en deelname levert u ook geen verplichtingen op. We vergoeden geen kosten die samenhangen met deze marktconsultatie.

Op de voorgenomen opdracht zijn de Rijksvoorwaarden (ARVODI-2025) van toepassing. Voorwaarden van marktpartijen zijn niet van toepassing.

8 Overzicht bijlagen

Bij deze marktconsultatie horen de volgende bijlagen:

In te vullen door de marktpartij en uploaden via TenderNed	
Bijlage 1	Beantwoording vragen marktconsultatie
Bijlage 2	Format vragen Nota van Inlichtingen