Motivatie vrijwillige transparantie

Betreft: Vrijwillige transparantieaankondiging – Onderhandelingsprocedure zonder aankondiging Strategische ambulancepositioneringsoftware Veiligheidsregio Gelderland Zuid, Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden en Witte Kruis.

Datum: 10-07-2026

Veiligheidsregio Gelderland Zuid (Professor Bellefroidstraat 11, 6525 AG Nijmegen)

Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland Midden (Eusebiusbuitensingel 43, 6828 HZ)

Witt Kruis (Eperweg 98, 8084 HK 't Harde)

Timelab (Herengracht 566, 1017CH Amsterdam KvK-nummer: 64209830)

Inleiding

Om de spreiding en beschikbaarheid van ambulances in de regio te optimaliseren zijn Veiligheidsregio Gelderland Zuid (VRGZ), Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden (VGGM) en RAV Noord – en Oost Gelderland (NOG) voornemens een applicatie aan te schaffen die kan ondersteunen bij het zogenaamde uitgifte proces op de meldkamer. De beoogde applicatie betreft de Seconds software van Timelab, gevestigd te Amsterdam. Deze applicatie kan helpen met het beoordelen van de uitgifte van ambulances en het strategisch positioneren hiervan in de regio.

De VRGZ is een samenwerkingsverband van 14 gemeenten in de regio Gelderland-Zuid voor brandweerzorg, geneeskundige hulpverlening en voorbereiding van coördinatie op het gebied van rampbestrijding en crisisbeheersing. De VRGZ is één van de 25 veiligheidsregio's in Nederland. De VRGZ heeft een oppervlakte van circa 1.040km2 en telt ruim 550.000 inwoners. Het gebied kenmerkt zich door de aanwezigheid van drie vaarwegen (Neder-rijn, Waal en Maas), diverse snelwegen (A2, A15, A50 en A73) en een goederenspoorverbinding (Betuweroute). De regio heeft voornamelijk een landelijk karakter, met landbouw, veeteelt en fruitteelt. Het oosten van de regio, rondom Nijmegen, heeft een overwegend stedelijk karakter. Jaarlijks verzorgt VRGZ zo'n 43.000 ambulance inzetten.

De VGGM is een complete hulpverleningsorganisatie voor brandweer en publieke gezondheid (ambulancezorg, GGD en GHOR) voor de vijftien deelnemende gemeenten (met in totaal ongeveer 690.000 inwoners) in de regio Gelderland-Midden. Jaarlijks verzorgt VGGM zo'n 50.000 ambulance inzetten.

RAV NOG is onderdeel van de organisatie Witte Kruis en biedt ambulancezorg, evenementenzorg, huisartsenvervoer, orgaandonatievervoer en burgerhulpverlening, en werkt hierbij samen met partners zoals ziekenhuizen, huisartspraktijken, meldkamers, GGZ-instellingen, verloskundige praktijken en GGD's. Jaarlijks verzorgt RAV NOG zo'n 55.000 ambulance inzetten.

Omschrijving van de opdracht

De groeiende vraag naar ambulancezorg zet de responstijden onder druk, terwijl voldaan moet blijven aan strikte normen. Vooral de meldkamertijd en aanrijtijd laten een dalende trend zien, onder andere door toenemende complexiteit, beperkte capaciteit en variatie in beslissingen van centralisten. Bijna de helft van de normoverschrijdingen ontstaat door factoren in de meldkamer en uitgifte, en het overige deel door langere aanrijtijden.

De problematiek kent meerdere oorzaken (zoals beperkte beschikbaarheid van personeel en middelen, suboptimale spreiding van ambulances en beperkte ondersteuning bij besluitvorming), waardoor gerichte en datagedreven ondersteuning noodzakelijk is.

De software **Seconds** speelt hierop in door centralisten te ondersteunen bij twee cruciale aspecten:

- **Sneller en beter inzetten van ambulances**: het systeem doet direct een voorstel voor de meest optimale ambulance, waardoor de uitgiftetijd wordt verkort en de besluitvorming wordt vereenvoudigd.
- **Slimmer spreiden van ambulances over de regio**: op basis van een voorspellend model worden ambulances proactief gepositioneerd op locaties waar de kans op incidenten het grootst is.

Om dit effectief te kunnen doen, maakt de software gelijktijdig gebruik van meerdere informatiebronnen, zoals historische ritdata, incidentlocaties, actuele verkeersinformatie, weersomstandigheden, beschikbaarheid van ambulances en personele planningsgegevens. Door deze combinatie ontstaat een integraal en actueel beeld, waarop het systeem zijn adviezen baseert.

Hiermee vermindert Seconds de cognitieve belasting van centralisten en wordt de inzet van schaarse capaciteit geoptimaliseerd. Dit leidt tot kortere responstijden en betere prestaties.

Kortom: de software is nodig om in een steeds complexere en drukkere omgeving de besluitvorming te ondersteunen, beschikbare middelen slimmer in te zetten en de responstijden structureel te verbeteren, zonder extra capaciteit toe te voegen.

VRGZ, VGGM en NOG wensen een overeenkomst te sluiten met Timelab, gevestigd te Amsterdam, voor hun Seconds software (''**Seconds**''). Seconds is een wetenschappelijk onderbouwde software die meldkamers helpt bij het efficiënter inzetten van ambulances. Het systeem geeft operators een overzicht van alle incidenten in de regio en adviseert welke ambulance het beste naar welk incident gestuurd kan worden. Ook doet SECONDS proactieve suggesties om ambulances alvast naar risicogebieden te sturen.

De software is getest in de praktijk en is inmiddels in gebruik bij meerdere regio's. Het resultaat: kortere aanrijtijden en betere patiëntenzorg.

Contractwaarde en looptijd

De initiële looptijd waarvoor de overeenkomst wordt gesloten is 1 jaar, met de eenzijdige mogelijkheid vanuit de Opdrachtgevers om 3 maal met één jaar te verlengen. Hierna wordt beoordeeld of de software goed en naar wens wordt gebruikt.

De geschatte contractwaarde bedraagt: €60.500 per jaar voor de VRGZ, €77.000 per jaar voor VGGM, €106.000 per jaar voor NOG en €30.000 voor de implementatie van de regio's gecombineerd. Hiermee komt de geschatte totale contractwaarde uit op €1.010.000. Deze bedragen zijn berekend over de maximale looptijd van de overeenkomst.

Openbaarmaking

Deze onderhandelingsprocedure zonder aankondiging wordt, conform artikel 4.16 lid 1 jo. artikel 4.17 Aw 2012, bekendgemaakt via TenderNed. De aankondiging bevat ten minste een beschrijving van de opdracht, de naam en contactgegevens van de voorgenomen opdrachtnemer en een rechtvaardiging van de beslissing om de opdracht zonder voorafgaande bekendmaking te gunnen, zoals vereist op grond van artikel 4.17 Aw 2012. Hiermee wordt voldaan aan de wettelijke transparantieverplichting en wordt belanghebbenden de mogelijkheid geboden bezwaar te maken tegen deze voorgenomen gunning.

Motivering

VRGZ, VGGM en RAV NOG passen de onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande aankondiging toe op grond van artikel 2.32 lid 1 sub b onder 2° Aw 2012. Zij hebben het voornemen om de overeenkomst te gunnen aan TimeLab (Herengracht 566, 1017CH Amsterdam KvK-nummer: 64209830), omdat deze partij als enige in staat is de gevraagde dienstverlening te leveren binnen de gestelde kwaliteits-, tijds- en continuïteitseisen. Het ontbreken van mededinging is niet het gevolg van een kunstmatige beperking van de voorwaarden.

De gunning aan Timelab is volstrekt noodzakelijk om technische redenen. Hieraan liggen de volgende exclusieve technische eigenschappen en integratie-eisen ten grondslag:

- **Unieke AI- en real-time dataverwerking:** De Seconds-software maakt als enige oplossing op de markt gebruik van kunstmatige intelligentie in combinatie met meerdere live-databronnen tegelijkertijd, te weten: historische rittendata, actuele verkeersinformatie, weersomstandigheden, het aantal beschikbare voertuigen en actuele roostergegevens. Zonder het gebruik van kunstmatige intelligentie in de software heeft dit geen toegevoegde waarde, omdat er zonder deze techniek geen complexe live-data geïntegreerd verwerkt kan worden om de cognitieve belasting van centralisten te verminderen. Het is technisch niet mogelijk om deze databronnen te combineren en real-time te verwerken met een alternatieve oplossing zonder het gebruik van kunstmatige intelligentie.

- **Technische interoperabiliteit binnen de Oost-5 keten:** Binnen de meldkamerregio Oost-5 maken de andere aangesloten regio's reeds gebruik van Seconds. Dit stelt het systeem technisch in staat om over de regiogrenzen heen te communiceren met dezelfde datastructuren. Hierdoor worden live locaties van ambulances en inzetvoorstellen van buurregio's direct meegewogen in het AI-model. Dit resulteert in superieure en grensoverschrijdende dekkingsvoorstellen. Bij incidenten in grensgebieden kunnen zo automatisch de ambulances van een buurregio worden gealloceerd als dat effectiever is. Een alternatief systeem ontbeert de technische mogelijkheid om naadloos te koppelen met de gesloten netwerkarchitectuur van Seconds in de omliggende regio's, waardoor deze cruciale ketenintegratie onmogelijk is.
- **Bewezen koppeling met roostersystemen (inplanning):** Een randvoorwaardelijke technische vereiste voor de optimale werking van de software is een directe, real-time verbinding met het onderliggende roostersysteem. Seconds beschikt over een reeds werkende en in de praktijk bewezen koppeling (API) met de planningssoftware van de opdrachtgevers. Een dergelijke complexe en veilige data-uitwisseling rondom actuele start- en eindtijden van diensten ontbreekt bij alternatieven en kan technisch niet gewaarborgd worden zonder aanzienlijke ontwikkelrisico's en continuïteitsproblemen. Door deze koppeling is het niet alleen mogelijk om de begin- en eindtijden van een dienst te gebruiken in een voorstel, maar kan er ook rekening gehouden worden met diensten die last-minute uitvallen.
- **Wetenschappelijke validatie van het algoritme:** Een randvoorwaardelijke eis voor de inzet van voorspellende kunstmatige intelligentie in het primaire, tijdskritische proces van de ambulancezorg is dat de veiligheid en effectiviteit van het model wetenschappelijk zijn onderzocht en bewezen. Seconds voldoet aantoonbaar aan deze eis; de onderliggende algoritmes en de daadwerkelijke impact hiervan op de reductie van aanrijtijden zijn uitvoerig academisch getoetst en gevalideerd (onderbouwd middels wetenschappelijke publicaties). Omdat de besluitvorming direct raakt aan patiëntveiligheid, kan er geen gebruik worden gemaakt van systemen of alternatieven die deze noodzakelijke wetenschappelijke bewijslast ontberen.

Het ontbreken van deze technische capaciteit en interoperabiliteit bij alternatieven maakt het volstrekt noodzakelijk de opdracht aan Timelab te gunnen. Dit oordeel is niet ingegeven door kostenoverwegingen of een gebrek aan voorbereiding, maar uitsluitend door de technische onmogelijkheid om met een andere leverancier de vereiste datakoppelingen en de kwaliteit van de ambulancedienstverlening te waarborgen. Geen van de onderzochte alternatieven beschikt over deze technische architectuur.

Marktonderzoek

Het marktonderzoek is uitgevoerd door middel van deskresearch, directe marktbenadering en kennisuitwisseling met collega-veiligheidsregio's. De volgende activiteiten zijn verricht:

- Deskresearch op websites van bekende- en mogelijke aanbieders van ambulance dispatching- en capaciteitsmanagementsoftware;
- Directe contacten met andere veiligheidsregio's en RAV's: Groningen, Noord-Brabant (Midden West Noord), IJsselland, Twente, Noord-Oost Gelderland, Flevoland en Noord-Nederland (Noord 3) zijn benaderd voor ervaringen, documentatie en tariefvergelijking;
- Directe contacten (zowel per mail als digitaal overleg) met leveranciers die mogelijk een soortgelijk, redelijk alternatief- of substituut kunnen leveren. Deze partijen bestaan uit Citygis, GINA en NPOS Euro;
- Beoordeling van de geschiktheid van reeds in gebruik zijnde systemen bij de eigen regio's;
- Opvragen van DPIA-documenten en tariefstructuren bij regio's met relevante implementaties.

Op basis van het marktonderzoek is het navolgende beeld van de markt verkregen:

Citygis

De aanbieder Citygis levert het huidige GPS-systeem dat door VRGZ en VGGM in gebruik is. Het systeem van Citygis is primair gericht op ritregistratie, GPS-aansturing en documentatie. Citygis heeft een systeem dat ook de aanrijtijden laat zien, maar maakt hierbij enkel gebruik van verschillende kaartlagen en niet van real-time databronnen die verwerkt worden middels kunstmatige intelligentie. Verdere bronnen zoals actuele weersomstandighedenen en het spontaan uitvallen van personele diensten worden niet meegenomen in de verwerking.

GINA

De Tsjechische partij GINA levert net als Citygis een GPS-systeem voor de aansturing van ambulances. Hierbij hebben zij een koppeling met de Google API waarmee de verwachte aankomsttijd van een ambulance getoond kan worden. Deze houdt enkel rekening met de snelste route en de verkeersdrukte. De leverancier van GINA geeft aan dit niet als losse module aan te bieden. Daarnaast worden er geen verdere bronnen dan de Google API gebruikt, zoals: historische data, weersomstandigheden en personele diensten.

NPOS Euro

De Oostenrijkse Partij NPOS Euro biedt een soortgelijk systeem aan als GINA, aangevuld met meerdere bronnen. Het voornaamste wat zij leveren is een GPS-systeem voor de aansturing van ambulances. Dit systeem is voornamelijk ingericht voor de ambulancediensten in India, waardoor het niet overeenkomt met de manier waarop ambulances aangestuurd worden in Europa. Binnen Europa is er niet betrouwbaar vast te stellen dat deze software werkt voor de Europese ambulancediensten. Daarbij is er bij deze partij geen garantie dat de data binnen de Europese Economische Ruimte blijft, gezien de softwareontwikkeling, onderhoud en support vanuit India verzorgd worden.

Er zijn geen andere Europese aanbieders geïdentificeerd die software kunnen aanbieden die als soortgelijk, redelijk alternatief- of substituut kan worden aangemerkt aan Seconds van Timelab.

Aanvullende redenen keuze TimeLab

Een aanvullende reden waarom voor Seconds is gekozen, is de uniformiteit van de meldkamer. Binnen het Oost5-verband wordt de meldkamer centraal georganiseerd. Naast VRGZ, VGGM en RAV NOG gebruiken de andere twee ambulancediensten binnen dit verband Seconds momenteel al. Naast de eerdergenoemde technische voordelen van datadeling, stelt dit ons in staat om eenduidige werkprocessen te waarborgen. Hierdoor is het mogelijk om personeel makkelijk uit te wisselen tussen regio's bij onderbezetting, omdat men op dezelfde manier en met dezelfde systemen werkt. Het is van belang dat dit zo laagdrempelig mogelijk is, zodat in geval van abrupte personeelstekorten, bijvoorbeeld door ziekte, gegarandeerd kan worden dat binnenkomende 112-meldingen veilig en zo snel mogelijk worden afgehandeld.

Daarnaast geldt voor zowel VRGZ als VGGM dat er met zorgverzekeraars, die financier zijn voor de aanschaf van een tool, is afgesproken dat er nog dit jaar geïmplementeerd gaat worden. Zo niet, komt de financiering te vervallen. Het is daarom van wezenlijk belang dat de tool z.s.m. geïmplementeerd kan worden. Het dient dus om een bestaande, kant-en-klare, tool te gaan die direct geïmplementeerd kan worden.

Om dit te garanderen is de wens uitgesproken om uiterlijk in Q3 2026 aan te kopen, zodat daarna gestart kan worden met het implementatieplan. Omdat het (her)implementeren van de tool gelijktijdig in vijf regio's zal plaatsvinden vergt dit veel voorbereiding en nauwkeurigheid. Om dit te waarborgen is het noodzakelijk in Q3 te starten met implementatie. Timelab is de enige partij die aan deze wens kan voldoen.

Als laatste wordt waarde gehecht aan de gebruiksvriendelijkheid van de tool en de ervaringen van centralisten in regio's waar een dergelijke applicatie al draait. Momenteel kan alleen TimeLab referenten aanleveren waar deze informatie kan worden opgehaald.

Bezwaarperiode

Belanghebbenden die bezwaar willen maken tegen dit voornemen, moeten dit binnen twintig (20) kalenderdagen na publicatiedatum van deze aankondiging doen, door het starten van een kortgedingprocedure bij Rechtbank Gelderland, locatie Arnhem.