

## Vraag-en-antwoordronde 1 – Inkoopbeleid Ziekenvervoer 2025-2028

Datum: 2 februari 2024

In dit document treft u de antwoorden aan op de aan Zilveren Kruis gestelde vragen met betrekking tot het Inkoopbeleid Ziekenvervoer 2025-2028, die op 8 december 2023 is gepubliceerd.

Dit document maakt integraal onderdeel uit van bovengenoemd Inkoopbeleid.

Zilveren Kruis wijst u erop dat u er zelf volledig verantwoordelijk voor bent dat uw inschrijving en de daarvoor benodigde dossiers binnen de daarvoor aangegeven termijnen zijn ontvangen.

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
1	Inkoopbeleid 2025-2028	1,4	7	In deze inkoopprocedure is de verhouding 40% prijs en 60% kwaliteit. De Aanbieder met het laagste tarief krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal van 40 punten. Iedere € 0,01 hoger dan de laagste prijs krijgt 4 punten aftrek. Wij zijn van mening dat hierdoor er in feite niet op de kwaliteit wordt beoordeeld, maar op de prijs. Immers € 0,10 verschil scheelt al 40 punten. Dat valt nooit op de kwaliteit goed te maken. Wij verzoeken u om de bandbreedte en dus het aantal punten per eurocent verschil aan te passen. Bijvoorbeeld door aan elke eurocent verschil 1 punt te koppelen.	Zilveren Kruis onderschrijft uw standpunt niet en gaat derhalve niet mee in uw voorstel. Zilveren Kruis heeft een doordachte afweging gemaakt tussen prijs en kwaliteit waarbij zij de verplichting heeft om zo efficiënt mogelijk in te kopen en daar voldoet de gehanteerde systematiek aan.
2	Inkoopbeleid 2025-2028	1.6	8	Er is een malus bij niet duurzame onbeladen kilometers. Kunt u toelichten waarom de malus niet alleen gaat over de niet duurzame beladen kilometers? Kunt u daarnaast aangeven hoe u de niet duurzame onbeladen kilometers berekent? Hierbij opgemerkt dat in bijlage 6 wel alleen	Zilveren Kruis heeft gekozen voor de huidige insteek van de malus, omdat zij grote waarde hecht aan duurzaamheid. Zilveren Kruis begrijpt dat er verwarring is over de grondslag waarop de malus op duurzaamheid wordt berekend. De malus wordt

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				gesproken wordt over de beladen kilometers en dus niet de onbeladen kilometers.	berekend over het aantal beladen kilometers, zoals vermeld op de machtiging.
3	Inkoopbeleid	3.4	11	U geeft aan de eventuele verlenging 6 maanden voor het verstrijken van de overeenkomst kenbaar te maken. We verzoeken u deze termijn te verruimen en de verlenging 12 maanden van tevoren bekend te maken.	Zilveren Kruis gaat niet mee in uw verzoek en houdt zich aan de termijnen als genoemd in het Inkoopbeleid 2025-2028. Naar het oordeel van Zilveren Kruis is een termijn van uiterlijk 6 maanden voor het verstrijken van de overeenkomst redelijk. Zilveren Kruis verwijst naar paragraaf 3.4 in het Inkoopbeleid, waarin de intentie van Zilveren Kruis is opgenomen om de overeenkomst te verlengen.
4	Inkoopbeleid	6.1	14	Zou u willen overwegen om de contractduur aan te passen naar 6 jaar, gevolgd door twee opties voor verlenging van elk 1 jaar? Dit in overweging nemende in verband met de noodzaak om investeringen ten behoeve van CO2-compensatie terug te verdienen, bij zowel de aanbieders en de onderaannemers.	Zilveren Kruis gaat niet mee in uw verzoek en houdt zich aan de looptijd als genoemd in hoofdstuk 3.4.
5	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2025-2028	6.3	14	U geeft aan dat de opgenomen gegevens en de eventuele onjuistheden daarvan behoren tot de risicosfeer van de Geselecteerde aanbieder en dat gegadigden rekening moeten houden met het feit dat de daadwerkelijk situatie afwijkt van hetgeen in het inkoopdocument is aangegeven. Dit lijkt ons niet redelijk; afgezien van de huidige dienstverlener hebben gegadigden nauwelijks kennis van het huidige vervoer. Voor andere gegadigden zijn de opgenomen gegevens dan ook niet controleerbaar en dus kan niet worden ingestaan voor de juistheid van deze gegevens. Wij verzoeken u deze zin te schrappen.	Zilveren Kruis heeft getracht om maximale transparantie te bereiken door substantiële informatie te verstrekken die redelijkerwijs in het bezit is van Zilveren Kruis. Het is vervolgens aan de opdrachtnemer om aan de hand van de verstrekte gegevens een inschrijving te doen. De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke situatie af kan wijken van hetgeen is aangegeven in het Inkoopbeleid 2025-2028 of onvolledig is; ritdata, volume e.d. betreffen immers een momentopname. Na contractsluiting kan de

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					situatie anders liggen. Fluctuaties in het vervoer zijn inherent aan het vraagafhankelijke vervoer. Zoals ook onderkend in de jurisprudentie over tegenvallende vervoersstromen bij doelgroepenvervoer, vormt dit een ondernemersrisico. Mocht echter blijken dat de Zilveren Kruis daadwerkelijk onjuiste/volstrekt irreële ritdata heeft verstrekt, dan is Zilveren Kruis bereid daarover in overleg te treden met de opdrachtnemer en al dan niet haar verantwoordelijkheid dienaangaande te nemen.
6	Inkoopbeleid	8.2, stap 2 - 18.8	17, 38	U geeft aan dat het aanbod via email aangeleverd dient te worden voor 15 maart 2024 om 12:00 uur. In paragraaf 18.8 stelt u: "het tijdstip van indienen van de offerte is tijdstip van binnenkomst bij ons." Zou u hieraan toe willen voegen dat bij een storing het bewijs van verzending van de inschrijvende partij volstaat?	Zilveren Kruis gaat akkoord met uw voorstel, mits aangetoond wordt dat het om een storing gaat aan de kant van de Aanbieder en/of Zilveren Kruis.
7	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2025-2028	8.5	18	Tweede bullet: U geeft aan dat een wijziging en/of aanvulling als gevolg van bijvoorbeeld wettelijke duurzaamheidseisen consequenties mee kunnen brengen voor de Overeenkomst, in die zin dat daarin nadere verplichtingen worden opgenomen. Hoe gaat Zilveren Kruis in die situatie om met bijkomende kosten voor de Geselecteerde aanbieder	Indien verplichte wettelijke aanpassingen aangebracht dienen te worden in de Overeenkomst, ook nadat deze is ondertekend door partijen, is de Geselecteerde aanbieder gehouden deze uit te voeren. U kunt daarbij denken aan noodzakelijke wijzigingen ten behoeve van het op een juiste wijze naleven van de toepasselijke wet- en regelgeving. De bijkomende kosten komen voor rekening van de Geselecteerde aanbieder en vallen onder het ondernemersrisico van de Geselecteerde aanbieder.

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
8	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2025-2028	8.5	18	Zevende bullet: U geeft aan dat het bijcontracteren ter volledige discretie van Zilveren Kruis is. Begrijpt gegadigde het goed dat Zilveren Kruis pas overgaat tot bijcontracteren op het moment dat de Geselecteerde aanbieder niet over een landelijk dekkend netwerk beschikt?	Zilveren Kruis zal slechts in uitzonderlijke gevallen gebruik maken van haar recht om aanvullende vervoerders te contracteren. Het uitgangspunt is en blijft dat Zilveren Kruis kiest voor een model met één regisseur (Geselecteerde aanbieder) die (waar nodig) onderaannemers inschakelt en het gehele ziekenvervoer van Zilveren Kruis voor haar rekening neemt. Slechts in het onverhoopte geval dat de Geselecteerde aanbieder in bepaalde regio's tegen problemen aanloopt, zal Zilveren Kruis eventueel, als laatste redmiddel, zelf onderaannemers contracteren. Onderaannemers kunnen daar echter op geen enkele manier op rekenen. Mocht de situatie zich (toch) voordoen dat Zilveren Kruis genoodzaakt is om een of meerdere partijen los te contracteren dan zal zij zich inspannen om een marktconforme prijsafspraken te maken. Desondanks merkt Zilveren Kruis op dat het de verantwoordelijkheid van de Geselecteerde aanbieder is en blijft om een landelijk dekkend netwerk te hebben en te houden; eventuele risico's verdisconteert u zo nodig in de door u te offeren prijs.
9	Inkoopbeleid	8.5	19	U geeft aan dat u de aanbieder kunt verplichten specifieke door Zilveren Kruis aangewezen vervoerders te contracteren als onderaannemer bij niet nakoming. Kunt u bevestigen dat dit een tijdelijke maatregel is?	Zilveren Kruis zal slechts in uitzonderlijke gevallen van haar aanwijsbevoegdheid gebruik maken. Het uitgangspunt is en blijft dat Zilveren Kruis kiest voor een model met één regisseur (Geselecteerde aanbieder) die (waar nodig) onderaannemers inschakelt en het gehele ziekenvervoer

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					van Zilveren Kruis voor haar rekening neemt. Slechts in het onverhoopte geval dat de Geselecteerde aanbieder bijvoorbeeld haar verplichtingen uit de inkoopprocedure en/of Overeenkomst niet nakomt of zal nakomen, kan Zilveren Kruis de Geselecteerde aanbieder verplichten met door Zilveren Kruis aangewezen vervoerders te contracteren als onderaannemer voor de uitvoering van de Overeenkomst. In beginsel is de insteek dat het een tijdelijke maatregel betreft, maar dit is uiteraard sterk afhankelijk van de ontstane situatie.
10	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2025-2028	8.5 en 9.1	-	Het Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor dat een inschrijving kan worden aangepast/aangevuld. Kunt u toelichten wat wanneer een inschrijver deze mogelijkheid heeft, aan wat voor een aanpassingen/aanvullingen gegadigde moet denken en hoe wordt voorkomen dat de betreffende inschrijver in feite niet een tweede kans krijgt?	Zilveren Kruis hanteert de voorwaarden zoals deze zijn gesteld in deze inkoopprocedure. Enkel in zeer uitzonderlijke gevallen waarbij er sprake is van een duidelijke omissie kan Zilveren Kruis de Aanbieder de mogelijkheid geven om de omissie te herstellen. Het kan bijvoorbeeld gaan om het herstellen van een slecht leesbare tekst en/of het ontbreken van een bijlage. Zilveren Kruis bepaalt of de Aanbieder een aanpassing mag doen.
11	Inkoopbeleid 2025-2028	9.5	20	Kunt u bevestigen dat de verliezende inschrijvers ook de scores t.o.v. de winnende inschrijver en andere inschrijvers ontvangt?	Zie het antwoord op vraag 12.
12	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2025-2028	9.5	20	Gegadigde verzoekt Zilveren Kruis bij de voorlopige verlening van de Opdracht aan te sluiten bij de systematiek van artikel 2.130 Aanbestedingswet 2012, namelijk dat aan alle inschrijvers de kenmerken en	Zilveren Kruis hanteert de voorwaarden zoals gesteld in deze inkoopprocedure. Deze inkoopprocedure is geen aanbestedingsprocedure en de aanbestedingsregelgeving (waaronder artikel 2.130

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				relatieve voordelen van de winnende inschrijving worden medegedeeld. Ingeval gegadigde niet de winnende aanbieder is, wenst zij de beoordeling te kunnen verifiëren en te begrijpen waarom haar bieding niet heeft gewonnen. Bent u hiertoe bereid?	Aanbestedingswet 2012) en -beginselen zijn dan ook uitdrukkelijk niet van toepassing. Zilveren Kruis verwijst hiervoor naar paragraaf 8.4 van de inkoopprocedure. Zilveren Kruis gaat niet mee in uw verzoek en houdt vast aan hetgeen zij hieromtrent in het Inkoopbeleid Ziekenvervoer 2025-2028 heeft opgenomen.
13	Inkoopbeleid 2025-2028	10.1	21	In de afgelopen jaren is de markt vanwege COVID-19 zeer grillig geweest en schommelde de vervoersomvang gedurende de jaren enorm. Duidelijk is dat de ervaring aangetoond moet worden, maar dat kan ook met meerdere gelijktijdig uitgevoerde vervoersopdrachten. Kunt u bevestigen dat ook meerdere referenties aangeleverd mogen worden om de ervaring met 400.000 ritten aan te tonen?	Zilveren Kruis gaat niet akkoord met uw voorstel. Gezien de omvang van de te sluiten overeenkomst onder deze inkoopprocedure hecht zij grote waarde aan Aanbieders die ervaring hebben met omvangrijke opdrachtgevers. Naar het oordeel van Zilveren Kruis zijn er voldoende vervoersopdrachten die aan de gestelde geschiktheidseis voldoen.
14	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2025-2028	10.2	22	Stelt dat het indienen van een jaarrekening en/of een accountantsverklaring vereist is om te voldoen aan de genoemde eis. Betekent dit dat de jaarrekeningen van 2020 tot en met 2023 (waarbij die van 2023 een conceptversie is) moeten worden aangeleverd, en dat u vervolgens zelf de ratio's berekent?	De in paragraaf 10.2 van het Inkoopbeleid 2025-2028 genoemde documenten en/of gegevens dienen ter controle van de financiële draagkracht van de Aanbieder aangeleverd te worden. Aan de hand van de door de Aanbieder verstrekte gegevens genoemd in paragraaf 10.2 van het Inkoopbeleid 2025-2028 kan Zilveren Kruis controleren of de Aanbieder daadwerkelijk in staat is de opdracht ziekenvervoer op een financieel verantwoorde wijze uit te voeren. Zilveren Kruis berekent zelf geen ratio's maar controleert deze. De berekening dient de Aanbieder zelf toe te voegen aan de inschrijving (als de ratio's

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					niet uit de jaarrekeningen / accountantsverklaring blijken).
15	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2025-2028	10.2	22	Geeft u aan dat men een jaarrekening dient aan te leveren en/of een verklaring van de accountant waarin u aantoont aan bovenstaande eis te voldoen. Gezien het gebruik van 'en/of', mogen we aannemen dat een afzonderlijke verklaring voor de ratio's niet vereist is?	Uw aanneme is niet juist. In beginsel leveren aanbidders een jaarrekeningen van 2021, 2022 en 2023 aan. Alleen indien de jaarrekening 2023 nog niet voorhanden is, ontvangt Zilveren Kruis graag een concept jaarrekening 2023. Mocht ook deze niet voorhanden zijn, dan kan de Aanbieder volstaan met prognosecijfers 2023 inclusief communicatie met de accountant wanneer de afgetekende cijfers gereed zijn. Tevens ontvangt Zilveren Kruis, naast de prognosecijfers 2023, graag de cijfers over 2020 tot en met 2022. Als deze nog niet beschikbaar is, dan volstaat een verklaring van de accountant. In beide gevallen zijn de gevraagde documenten / gegevens nodig om de financiële draagkracht van de Aanbieder vast te stellen. Een afzonderlijke verklaring voor de ratio's is dus vereist, voor zover de ratio's niet al volgen uit de jaarrekening(en) / accountantsverklaring.
16	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2025-2028	10.3	23	Op welk moment verzoekt Zilveren Kruis om de opgesomde documenten te overleggen?	Indien Zilveren Kruis de opgesomde documenten opvraagt, dan gebeurt dit tijdens de implementatiefase.
17	Inkoopbeleid	10.3	23	U vraagt bij met betrekking tot de letstelschade om een bedrag van € 6.500.000,- (per gebeurtenis). Bent u bereidt dit bedrag te verlagen naar het doorgaans gebruikelijke bedrag van € 6.100.000,-?	Zilveren Kruis gaat niet akkoord met uw voorstel.

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
18	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2025-2028	10.3	23	Begrijpt gegadigde het goed dat bij inschrijving geen bewijsstukken in het kader van de verzekeringen dienen te worden overgelegd?	Dat is correct. Zie ook het antwoord op vraag 16.
19	Inkoopbeleid	11.1	24	<p>Bij de eisen aan de opmaak stelt u in de 6e bullet dat er een witregel tussen het kopje en de tekst dient te komen. Dit zou er als volgt uitzien:</p> <p>Kop</p> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nam dignissim orci quis risus sagittis malesuada. Suspendisse ornare feugiat orci molestie iaculis.</p> <p>Kop</p> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nam dignissim orci quis risus sagittis malesuada. Suspendisse ornare feugiat orci molestie iaculis.</p> <p>Dit kan voor de lezer verwarrend zijn, doorgaans volgt de tekst direct na het kopje en is het zodoende duidelijk dat die tekst bij dat betreffende kopje hoort. Kunt u deze eis laten vervallen?</p>	<p>Zilveren Kruis gaat akkoord met uw voorstel en laat bullet 6 in hoofdstuk 11.1 vervallen. In de praktijk ziet het er als volgt uit:</p> <p>Kop</p> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nam dignissim orci quis risus sagittis malesuada. Suspendisse ornare feugiat orci molestie iaculis.</p> <p>Kop</p> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nam dignissim orci quis risus sagittis malesuada. Suspendisse ornare feugiat orci molestie iaculis."</p>



Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
20	Inkoopbeleid	11.1	24	Gaat u ermee akkoord dat wij onze voorstellen indienen als pdf? Uiteraard confirmeren wij ons aan de opmaakregels	Zilveren Kruis is akkoord met uw voorstel en de voorstellen mogen in Pdf-formaat worden ingediend.
21	Inkoopbeleid	12.4 en 17.2	25 en 35	Bij een aangeboden tarief dat hoger is dan de laagste aanbieder geldt een aftrek van 4 punten per cent dat het aanbod hoger is dan de laagste. Aangezien het maximum aantal punten op prijs 40 is, is bij een verschil van 10 cent het aantal punten op prijs: nul. Als met deze puntentoekening het verschil op prijs 11 cent of meer is, komt er een negatief aantal punten op prijs. Dit zorgt ervoor dat de prijs-kwaliteitverhouding niet meer 40% om 60% is. Is onze aanname correct dat bij een verschil gróter dan 10 cent het aantal punten op prijs ook nul is en dus niet negatief wordt?	Uw aanname is correct. Bij een prijsverschil van €0,10 of meer ten opzichte van de laagste inschrijfprijs ontvangt Aanbieder 0 punten. Er is geen sprake van het toekennen van negatieve punten.
22	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2025-2028	12.2	25	In tabel 3 verwijst u naar de doelstellingen van Zilveren Kruis. Bedoelt u hiermee de doelstelling zoals omschreven in paragraaf 3.1 van het inkoopbeleid 2023? Zo niet, naar welke doelstellingen verwijst u hier?	Dat is correct.
23	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2025-2028	12.2	25	In tabel 3 is het enige verschil tussen een score 100% en een score van 70% het woord "zeer". Op basis van welke (objectieve) criteria wordt er besloten wanneer een antwoord zeer goed antwoord op de gestelde doelstelling bij een criterium en de doelstellingen van het Zilveren Kruis en wanneer enkel slechts goed?	Inschrijvingen worden gewaardeerd met 4 mogelijke scores (zeer goed, goed, voldoende of onvoldoende) zoals vermeld in hoofdstuk 12.2. In hoofdstuk 11.2 staat beschreven op welke wijze de inschrijving wordt beoordeeld.
24	Inkoopbeleid	(paragraaf 32)	Pagina 32	Bij het beschrijven van de gedetailleerde customer journeymap dienen we 2 concepten te beschrijven die	In paragraaf 14.2 van het Inkoopbeleid 2025-2028 vraagt Zilveren Kruis, uitgaande van de 2 persona's, de

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				aansluiten bij de geïdentificeerde probleemgebieden voor de persona(s) Layla en/of Piet. Lezen wij 14.2 goed dat we hierbij breder kijken dan de 2 persona's en uitgaan van de gehele doelgroep waarvoor wij het vervoer verzorgen? Ons inziens kan dit van grote toegevoegde waarde zijn, omdat werken en denken vanuit een beperkt aantal persona's ervoor kan zorgen dat impactvolle verbeteringen voor reizigers buiten die niet passen bij de criteria van deze persona's mogelijk buiten beschouwing zouden blijven. Hoe ziet Zilveren Kruis dit?	journey map uit te werken. In paragraaf 14.3 van het Inkoopbeleid 2025-2028 vraagt Zilveren Kruis de Aanbieder breder te kijken dan uitsluitend de 2 persona's genoemd in paragraaf in 14.2. Zilveren Kruis streeft een dienstverlening na die voor al zijn Verzekerden van toegevoegde waarde is. Tegelijk weet Zilveren Kruis dat ziekenvervoer ook om maatwerk vraagt; alle Verzekerden zijn uniek en dat wil Zilveren Kruis terugzien in hoe u uw dienstverlening hierop aan denkt te laten sluiten.
25	Inkoopbeleid	14.2	32	U geeft aan "Uit het plan moet blijken hoe u invulling geeft aan deze doelstelling". Op welke doelstelling doelt u hier?	De doelstellingen zoals beschreven onder het kopje 'Doel' in hoofdstuk 14.
26	Inkoopbeleid	(paragraaf 32)	Pagina 32	Er wordt gesproken over twee persona's. Kunt u aangeven op basis van welke criteria en/of achterliggende data deze persona's zijn geselecteerd?	Deze persona's zijn gebaseerd op een intern kwalitatief onderzoek van Zilveren Kruis (o.a. klantinterviews) en zijn representatief voor situaties die in het ziekenvervoer frequent voorkomen.
27	Inkoopbeleid en Format 10	14.3	33, 66	U stelt hier een maximum van 6x A4. Dat is tegenstrijdig met hetgeen u in Format 10 stelt; maximaal 2x A4. We verzoeken u Format 10 gelijk te trekken met het inkoopbeleid en aan te passen naar maximaal 6x A4.	Dank voor uw alertheid. U mag 6x A4 gebruiken voor Format 10.
28	Inkoopbeleid 2025-2028 / Format 10	14.3	33	In het inkoopbeleid is aangegeven dat het plan "Kwaliteit en kwaliteitsverbetering operationele dienstverlening" 6A4 mag bevatten. In Format 10 staat 2 A4. Kunt u bevestigen dat dit 6A4 betreft?	Zie het antwoord op vraag 27.

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
29	Inkoopbeleid	paragraaf 14.3 in combinatie met pagina 66 (format 10)	Pagina 33	Het toegestane aantal pagina's is oorspronkelijk vastgesteld op 6 in de eerste beschrijving en op 2 in de tweede beschrijving. Vanwege het aantal vragen gaan wij ervan uit dat het correcte aantal pagina's 6A4 is. Kunt u dit bevestigen?	Zie het antwoord op vraag 27.
30	Inkoopbeleid	15	33	U stelt op pagina 20 bij 9.7 dat de beoordelingscommissie uit 6 personen (beoordelingsteam) bestaat, aangevuld met een onafhankelijk voorzitter en een jurist waarbij de laatste twee genoemden inhoudelijk niet beoordelen. Kunt u bevestigen dat de onafhankelijk voorzitter en jurist niet aanwezig zijn bij het interview en dat de persoon die het interview houdt één van de 6 inhoudelijk beoordelaars is?	De onafhankelijk voorzitter en jurist zijn net als het volledige beoordelingsteam aanwezig bij het interview. Eén lid van het beoordelingsteam houdt het interview (zie paragraaf 15 van het Inkoopbeleid 2025-2028). Het hele beoordelingsproces wordt ondersteund door een notulist.
31	Inkoopbeleid	16 Duurzaamheid	33 & 34	Is onze aanname correct dat het percentage duurzaamheid over de declarabele kilometers wordt berekend, dus dat een rit korter dan 6 kilometer voor 6 kilometer meetelt?	Dat is correct. Zie ook het antwoord op vraag 2. Als een rit korter is dan 6 kilometer dan telt deze voor de malusberekening mee als 6 kilometer.
32	Inkoopbeleid	16 Duurzaamheid	33 & 34	Rolstoelbussen en ligtaxi's zijn uitgezonderd van de duurzaamheidseis en -wens. Betekent dit dat 100% van de ritten waarmee het duurzaamheidspercentage wordt berekend, alle ritten zijn die door voertuigen niet zijnde een rolstoelbus of een ligtaxi zijn uitgevoerd? Anders geformuleerd: Als een niet-rolstoelgebonden	Dat is correct. Zilveren Kruis wil echter benadrukken dat de Geselecteerde aanbieder niet onnodig rolstoelbussen en/of ligtaxi's dient in te zetten voor de uitvoering van niet-rolstoelgebonden/liggend ziekenvervoer. Uit historische data volgt dat circa 20-25% van de ritten uitgevoerd wordt voor

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				Verzekerde in een diesel-rolstoelbus wordt vervoerd, verlaagt dat het percentage duurzaam niet?	rolstoelgebonden Verzekerden, die zich uitsluitend kunnen verplaatsen met een rolstoel. Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om dit te monitoren. Met het oog op de visie en doelstellingen van Zilveren Kruis ten aanzien van duurzaamheid dient de Geselecteerde aanbieder tegen te gaan dat rolstoelgebonden / liggend ziekenvervoer wordt ingezet, terwijl de Verzekerde ook op andere wijze kan worden vervoerd.
33	Inkoopbeleid 2025-2028	17.4	35	Dient ook dezelfde wijze van kilometerberekening richting Zilveren Kruis ook richting onderaannemers te worden gehanteerd (kilometers conform machtiging)?	Dat is aan de Geselecteerde aanbieder, mits de Geselecteerde aanbieder zelf aan de eisen gesteld in hoofdstuk 17.4 voldoet.
34	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2025-2028	18	36/37	Uit de planning volgt een termijn van 16 kalenderdagen tussen de voorlopige verlening en de vervaltermijn voor het aanhangig maken van een kort geding, ervan uitgaande dat voorlopige gunning op 19 april 2024 plaatsvindt. Kunt u bevestigen dat als de voorlopige gunning later plaatsvindt de vervaltermijn evenredig opschuift, zodat afgewezen inschrijvers binnen een termijn van 16 kalenderdagen rechtsmaatregelen kunnen treffen?	Zilveren Kruis hanteert de termijnen zoals deze zijn gesteld in het Inkoopbeleid 2025-2028. In beginsel wordt de opdracht definitief verleend op 10 mei 2024, na ommekomst van de vervaltermijn op 6 mei 2024 voor het instellen van een gerechtelijke procedure. Indien onverhoopt de voorlopige gunning niet op 19 april 2024 plaats vindt, zal de vervaltermijn met een evenredige termijn opschuiven.
35	Concept modelovereenkomst (bijlage 1)	-	42	Considerans, onder C: kunt u aangeven wat het verschil is tussen "bijlage 1: het Inkoopdocument en de daarin vervatte inkoopprocedure incl. vraag-en-antwoordrondes" en "bijlage 2: het Zorginkoopbeleid 2025 en aanvullingen zoals gepubliceerd op onze website"? Via de hyperlink bij bijlage 2 verschijnt ook het Inkoopdocument uit bijlage 1.	Dank voor de oplettendheid, dat zijn inderdaad dezelfde documenten.

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
36	Concept modelovereenkomst (bijlage 1)	-	43	Artikel 3: Kunt u toelichten wanneer de overeenkomst wel/niet wordt verlengd?	Zie hoofdstuk 3.4 van het Inkoopbeleid.
37	Concept ovk	Art. 3.1	43	Na de vaste contractperiode kunnen er ingrijpende gewijzigde omstandigheden zijn waardoor opdrachtnemer niet meer in staat is het contract op dezelfde wijze voort te zetten. Bent u bereid om de verlengoptie tweezijdig te maken?	De Overeenkomst heeft een vaste looptijd tot en met 31 december 2028. Zilveren Kruis kan vervolgens de Overeenkomst driemaal met een jaar verlengen. De inkoopstukken zullen niet worden aangepast naar een tweezijdige verlengoptie.
38	Concept modelovereenkomst (bijlage 1)	-	43	Artikel 3: Bestaat voor de Geselecteerde aanbieder de mogelijkheid van verlenging van de Overeenkomst af te zien?	Door in te schrijven op deze inkoopprocedure accepteert de Aanbieder ook de voorwaarden met betrekking tot de duur van de Overeenkomst (incl. verlengopties voor Zilveren Kruis).
39	Concept ovk	Art. 4.2	44	Een garantie sluit een beroep op overmacht uit. Dat is in dit kader niet redelijk. Wij stellen voor om – vergelijkbaar met artikel 4.3 – te bepalen dat Opdrachtnemer zich verplicht te voldoen aan (...)	Een beroep op overmacht is niet uitgesloten. Overmacht wordt geregeld in artikel 19 van de Overeenkomst. De Overeenkomst wordt niet gewijzigd.
40	Concept ovk	Art. 4.5	44	“voorschrijver(s)” à Kunt u toelichten wat hieronder wordt verstaan?	Dat gaat om (rechts)personen die machtigingen voorschrijven zoals bijvoorbeeld behandelend specialisten, huisartsen etc.
41	Concept ovk	Art. 6	44	“Algemene voorwaarden, van welke partij dan ook, zijn uitgesloten van deze Overeenkomst en de daarmee onlosmakelijk verbonden bijlagen.” Het heeft onze voorkeur om duidelijk te formuleren dat van beide partijen de algemene voorwaarden niet van toepassing zijn. “uitgesloten zijn van” is een minder gangbare term in dit verband.	U kunt de terminologie 'uitgesloten zijn' lezen als 'niet van toepassing zijn'. Verder is in het Inkoopbeleid 2025-2028 opgenomen dat de algemene voorwaarden van de Geselecteerde aanbieder niet van toepassing zijn. In de modelovereenkomst is daarentegen opgenomen dat de algemene voorwaarden van beide partijen (Geselecteerde aanbieder en Zilveren Kruis) niet van toepassing zijn. Om inconsistentie tegen te

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					gaan sluit Zilveren Kruis op dit punt aan bij het Inkoopbeleid 2025-2028. Zilveren Kruis beoogt alleen de algemene voorwaarden van de Geselecteerde aanbieder uit te sluiten.
42	Concept ovk	Art. 9 en 10.4	44/45	“Zorgaanbieder” à is hier bedoeld ‘Opdrachtnemer’?	Klopt, de term Zorgaanbieder dient u te lezen zal Opdrachtnemer.
43	Concept ovk	Art. 9.3	44	Onmiddellijke opzegging is nogal een zwaar middel als opdrachtnemer bijvoorbeeld verzuimt tijdig een wijziging in UBO's door te geven, of blijkt te handelen in strijd met wet- en regelgeving. De ernst van het verzuim moet de opzegging wel kunnen rechtvaardigen. Wij verzoeken de bepaling zo aan te passen dat in beginsel opzegging pas mogelijk is nadat de Opdrachtnemer door ZK in gebreke is gesteld en ook na een redelijke termijn voor herstel, in gebreke blijft.	Zilveren Kruis gaat niet akkoord met uw voorstel en hanteert de voorwaarden zoals deze zijn gesteld in deze inkoopprocedure. De wettelijk bepalingen met betrekking tot een wijziging in de UBO dienen door de Opdrachtnemer te worden nageleefd. Niet nakoming rechtvaardigt volgens Zilveren Kruis (onmiddellijke) opzegging van de Overeenkomst.
44	Concept ovk	Art. 13	45	Nergens staat beschreven hoe en wanneer de Fraude onomstotelijk is vastgesteld, en hoe Opdrachtnemer nog tegen een dergelijk oordeel op kan komen. Gezien de rechtsmaatregelen die Zilveren Kruis kan treffen in geval van Fraude, moet voor Opdrachtnemer in ieder geval de mogelijkheid bestaan om een dergelijk zwaar oordeel te betwisten voordat ZK overgaat tot dergelijke maatregelen. Bent u bereid het artikel op dit punt aan te passen?	Zilveren Kruis gaat niet akkoord met uw voorstel en hanteert de voorwaarden zoals deze zijn gesteld in deze inkoopprocedure. De Opdrachtnemer wordt in kennis gesteld van de uitkomsten van een Fraudeonderzoek en krijgt de gelegenheid hierop te reageren. Na een vastgestelde Fraude (artikel 1 lid 2 Overeenkomst) staat het de Opdrachtnemer vrij rechtsmaatregelen te treffen.
45	Concept ovk	Art. 18	46	Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor in geval van toepasselijkheid van een boete aanvullende schadevergoeding te vorderen en wijkt hiermee uitdrukkelijk af van hetgeen in artikel 6:92 lid 2 BW is	Zilveren Kruis gaat niet akkoord met uw voorstel en hanteert de voorwaarden zoals deze zijn gesteld in deze inkoopprocedure. Een boete en een

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				bepaald. De ervaring leert dat het opleggen van een boete / malus een opdrachtnemer juist de middelen ontnemt om te kunnen investeren in verbeteringsmaatregelen. Als daarbovenop ook nog een schadevergoeding gevorderd kan worden, geldt dat des te meer. Wij stellen daarom voor om een boete in mindering te brengen op de eventueel te betalen schadevergoeding. Bent u daartoe bereid, en zo nee waarom niet?	schadevergoeding hebben namelijk een verschillend doel.
46	Concept ovk	Art. 19.4	46	“Onder overmacht wordt in geen geval verstaan files in welke vorm dan ook.” Bent u bereid om hier een uitzondering op te maken voor files die zeer ongebruikelijk en/of onvoorzien zijn en grote impact hebben, bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) ingeval een actiegroep (denk aan de acties van extinction rebellion of een boerenprotest) onaangekondigd het verkeer ernstig verstoort / volledig stillegt?	Zilveren Kruis gaat niet akkoord met uw voorstel en hanteert de voorwaarden zoals deze zijn gesteld in de inkoopprocedure. Ook files die zeer ongebruikelijk en/of onvoorzien zijn en grote impact hebben, bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) ingeval een actiegroep (denk aan de acties van extinction rebellion of een boerenprotest) onaangekondigd het verkeer ernstig verstoort / volledig stillegt, vormen geen aanleiding tot een beroep op overmacht. De Verzekerden van Zilveren Kruis die aanspraak maken op ziekenvervoer dienen immers vanwege hun medische indicatie te allen tijde te kunnen worden vervoerd. U als Opdrachtnemer bent derhalve verantwoordelijk voor het voorzien in vervoer.
47	Concept modelovereenkomst (bijlage 1)	-	47	Artikel 21 lid 1: U geeft aan dat het recht op opzegging vervalt binnen zestig dagen na het plaatsvinden van het voorval dat recht geen op opzegging. Deze toevoeging is niet duidelijk voor gegadigde. Doelt Zilveren Kruis hiermee op de in lid 1 onder a t/m e opgesomde	Zilveren Kruis kan de Overeenkomst op grond van artikel 21 in de gevallen genoemd in lid 1 a tot en met e tussentijds met onmiddellijke ingang opzeggen. Indien Zilveren Kruis niet binnen 60 dagen hiervan gebruik heeft gemaakt, vervalt dit recht op opzegging.

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				situaties? En vervalt in dat geval het recht van Zilveren Kruis op opzegging?	
48	Concept ovk	Art. 21.2	47	In beginsel zou het bij dit artikel moeten gaan om ontbinding bij een blijvende tekortkoming: dus wanneer er sprake is van blijven tekortschieten, ook na ingebrekestelling met redelijke termijn. Direct geheel of gedeeltelijk ontbinden, zonder eerst middels een ingebrekestelling de Opdrachtnemer de mogelijkheid te hebben geboden om een tekortkoming te herstellen, is onredelijk. Kunt u het artikel op dit punt aanpassen? Zie ook de opmerking bij artikel 9.3.	Zilveren Kruis gaat niet akkoord met uw voorstel en hanteert de voorwaarden zoals deze zijn gesteld in de inkoopprocedure. Ter verduidelijking: Het niet of niet meer voldoen aan de enige eis uit Format 2 kwalificeert in alle gevallen als een tekortkoming in de nakoming welke ontbinding naar het oordeel van Zilveren Kruis rechtvaardigt. Voor de eerste zin van artikel 21 lid 2 geldt dat Zilveren Kruis de Opdrachtnemer inderdaad een ingebrekestelling zal sturen en een redelijke termijn zal geven.
49	Concept modelovereenkomst (bijlage 1)	-	47	Artikel 21 lid 2: Het niet voldoen aan een van de Minimumeisen uit format 2 kwalificeert als een tekortkoming in de nakoming en rechtvaardigt ontbinding. Op basis van het 'gewone' contractenrecht. Meent gegadigde dat het redelijk is dat eerst een ingebrekestelling wordt verstuurd inclusief een termijn voor deugdelijke nakoming door het Zilveren Kruis, voordat over kan worden gegaan op ontbinding. Daarnaast zou het niet redelijk zijn indien de overeenkomst wordt ontbonden als de tekortkoming gering is. Gegadigde verzoekt dat dit artikel wordt aangepast.	Zie het antwoord op vraag 48.
50	Concept ovk	Art. 23.1	47	Het voorgestelde artikel impliceert dat een opdrachtnemer werkelijk alle denkbare schade van een Verzekerde zou vergoeden in geval van een incident.	Om tegemoet te komen aan het voorstel van gegadigde, heeft Zilveren Kruis de eerste zin van artikel 23 lid 1 gewijzigd in: "Opdrachtnemer is



Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p>Uiteraard moet dat ten minste beperkt worden tot de schade waarvoor de opdrachtnemer daadwerkelijk aansprakelijk is. Bent u daarom bereid dit artikel als volgt aan te passen (vetgedrukte tekst is voorgestelde aanpassing):</p> <p>1. Opdrachtnemer is verplicht alle de schade die een Verzekerde lijdt/zal lijden in verband met het door of vanwege Opdrachtnemer uitgevoerde Ziekenvervoer (in ruime zin) en waarvoor Opdrachtnemer aansprakelijk is, aan de Verzekerde te vergoeden. Opdrachtnemer onthoudt zich van enige doorverwijzing van de Verzekerde.</p>	<p>verplicht alle schade die is toe te rekenen aan Opdrachtnemer die een Verzekerde lijdt/zal lijden in verband met het door of vanwege Opdrachtnemer uitgevoerde Ziekenvervoer (in ruime zin), aan de Verzekerde te vergoeden."</p>
51	Concept ovk	Art. 23.1	47	<p>"Opdrachtnemer onthoudt zich van enige doorverwijzing van de Verzekerde."</p> <p>Graag hebben wij een beter begrip van de beoogde strekking van deze bepaling.</p> <p>Kunt u aangeven of u hiermee een Opdrachtnemer verbiedt om een Verzekerde voor de afhandeling van een schadegeval door te verwijzen naar de verzekeraar van Opdrachtnemer?</p> <p>Kunt u ook aangeven welke andere soorten doorverwijzing u hiermee wenst te voorkomen?</p>	<p>Nee. Zilveren Kruis hanteert de voorwaarden zoals deze zijn gesteld in de inkoopprocedure. De Opdrachtnemer dient onze Verzekerde alle schade te vergoeden en niet door te verwijzen naar zijn aansprakelijkheidsverzekeraar. De Opdrachtnemer mag de benodigde gegevens van onze Verzekerde verstrekken aan zijn aansprakelijkheidsverzekeraar indien dit nodig is voor het verhalen van de schade op een aansprakelijke derde overeenkomstig de van toepassing zijnde wettelijke regels.</p>
52	Concept ovk	Art. 23.2	47	<p>Zie ook onze vraag m.b.t. art. 23.1:</p> <p>Het voorgestelde artikel impliceert dat een opdrachtnemer werkelijk alle denkbare schade van een Verzekerde zou vergoeden in geval van een incident.</p> <p>Uiteraard moet dat ten minste beperkt worden tot de schade waarvoor de opdrachtnemer daadwerkelijk</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 50.</p>

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p>aansprakelijk is. Bent u daarom bereid dit artikel als volgt aan te passen (vetgedrukte tekst is voorgestelde aanpassing):</p> <p>2. Opdrachtnemer garandeert dat de in het voorgaande lid bedoelde schade daadwerkelijk en geheel wordt vergoed voor zover Opdrachtnemer aansprakelijk is voor de schade.”</p>	
53	Concept wachtkamerovereenkomst (bijlage 2)	-	49	<p>Artikel 1.2: U schrijft voor dat Zilveren Kruis gerechtigd is de Overeenkomst te verlenen aan de wachtkamercontractant of aan een andere derde. Begrijpt gegadigde het goed dat u ook op het moment dat er een wachtkamercontractant beschikbaar is, de Overeenkomst onderhands aan een derde partij kan gunnen? Gegadigde meent dat dat niet proportioneel is. Een wachtkamercontractant doet immers haar bieding gestand en zal daar – gelet op de vele zorg specifieke eisen uit de Inkoopprocedure – ook kosten voor moeten maken. Bent u bereid dit onderdeel uit het artikel te schrappen?</p>	<p>Zilveren Kruis zal slechts in uitzonderlijke gevallen de Overeenkomst onderhands aan een derde partij gunnen. In geval de situatie zich voordoet dat een beroep gedaan moet worden op de wachtkamerovereenkomst, worden in beginsel afspraken gemaakt met de partij bij de wachtkamerovereenkomst. Mocht Zilveren Kruis er met deze partij niet uitkomen, dan behoudt Zilveren Kruis zich het recht voor een derde partij in te schakelen, zulks volledig ter discretie van Zilveren Kruis.</p>
54	Wachtkamerovk	Art. 1.4	50	<p>“Opdrachtnemer doet zijn inschrijving ongewijzigd gestand tot 1 januari 2027. De toegestane indexeringen, zoals beschreven in het Inkoopdocument en bij behorende bijlagen zijn van toepassing.”</p> <p>Inschrijvers dienen bij hun inschrijving rekening te houden met investeringen die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht, waaronder - maar niet uitsluitend - in (duurzaam) materieel en personeel. Als een</p>	<p>Zilveren Kruis gaat niet mee in het voorstel. Het is aan de opdrachtnemer om aan de hand van hetgeen in de inkoopprocedure is gesteld een inschrijving te doen. Eventuele kostenstijgingen vormen een ondernemersrisico, waarop de inschrijver haar inschrijving kan afstemmen.</p>

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				<p>Inschrijver geen opdracht gegund krijgt, dan is het voor de betreffende inschrijver niet realistisch om deze investeringen te doen. Echter, indien een wachtkamerovereenkomst wordt gesloten, dan dient betreffende inschrijver wel haar inschrijving gedurende de periode tot 1 januari 2027 gestand te doen. Gedurende deze gestanddoeningsperiode kunnen prijzen voor zowel materieel als arbeid dermate aan verandering onderhevig zijn, dat de wijzigingen niet afdoende worden gecompenseerd door middel van indexatie. Daardoor zijn de aangeboden tarieven op een gegeven moment mogelijk niet meer dekkend. Wij verzoeken de Opdrachtgever te bevestigen dat in voorkomend geval en voor zover dergelijke kostenverhogende omstandigheden zich voordoen, niet aan (handelen van) de inschrijver zijn toe te rekenen en die inschrijver in redelijkheid niet kon voorzien op het moment van inschrijven, deze wijzigingen gedurende de looptijd van een wachtkamerovereenkomst aan Opdrachtgever kunnen worden voorgelegd en Opdrachtgever bereid is tot aanpassing van de tarieven op basis van die omstandigheden. Zo nee, waarom niet?</p>	
55	Bijlage 4 Ritdata			<p>Alle ritten op de tabbladen Personenauto, Rolstoelbus en Liggend vervoer hebben kenmerk begeleider 'Ja' en Solo 'Ja'. Dat lijkt niet correct te zijn.</p> <p>Kunt u een bestand aanleveren waarin dit wel correct is vermeld, of bevestigen dat inderdaad al deze ritten met begeleider en solo zijn?</p>	<p>Dank voor uw alertheid. Zilveren Kruis levert een gecorrigeerde versie aan van Bijlage 4 Ritdata.</p>

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
56	Bijlage 4 Ritdata			Alle ritten met een personenauto, rolstoelbus en in het liggend vervoer kennen begeleiding en een solo indicatie. Dat lijkt ons niet correct. Kunt u een juist bestand aanleveren?	Zie het antwoord op vraag 55.
57	Bijlage 4 Ritdata			Kunt u aangeven welke klanten met een begeleidersindicatie en/of solo indicatie daadwerkelijk met begeleiding of solo hebben gereden?	Zie het antwoord op vraag 55.
58	Bijlage 4 Ritdata			Kunt u bevestigen dat wanneer er niets is ingevuld bij het IKZ vervoer in de kolommen met begeleiding en solo-indicatie, hier dan "Nee" van toepassing is?	Dat kan Zilveren Kruis niet bevestigen. Dit is de bij Zilveren Kruis bekende data en Zilveren Kruis beschikt niet over de hier gevraagde informatie.
59	Bijlage 4 Ritdata			Kunt u van de ritten onder de 6 kilometer ook de ritlengte aanleveren?	Zilveren Kruis heeft getracht om maximale transparantie te bereiken door substantiële informatie te verstrekken die redelijkerwijs in het bezit is van Zilveren Kruis. Zilveren Kruis beschikt niet over deze gegevens.
60	Bijlage 4 Ritdata			Kunt u nadere informatie geven over het liggend vervoer. Bijvoorbeeld de tijd die er in het vervoer zit vanaf voorrijden voertuig tot afzetten klant op de locatie.	De informatie die hierover beschikbaar is bij Zilveren Kruis wordt toegevoegd aan Bijlage 4 Ritdata. Zie ook het antwoord op vraag 55.
61	Bijlage 4 Ritdata			Bij IKZ is niet aangegeven of dit rolstoelvervoer betreft of niet. Kunt u dat kenmerk toevoegen aan het bestand?	Zie het antwoord op vraag 55.
62	Bijlage 4 Ritdata			Kunt u aangeven waarom de rit van 4/10/2022 van postcode 6162 naar postcode 6162 een ritlengte heeft van 59 kilometer?	Zie het antwoord op vraag 55.
63	Ritdata	Bijlage 4		67,4 % van de landelijke ritten (477 van de 707) vindt plaats in Kennemerland en verder wordt er nagenoeg nergens meer gereden dan gemiddeld 1 rit per maand. Is	Het is aan de Aanbieder om aan de hand van de verstrekte gegevens een inschrijving te doen. De Aanbieder heeft er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke situatie af kan wijken van hetgeen is

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				er een reden dat bijna alle ritten plaatsvinden in de regio Kennemerland?	aangegeven of onvolledig is; ritdata, volume e.d. betreffen immers een momentopname. Voor de genoemde situatie is Zilveren Kruis geen specifieke reden bekend.
64	Bijlage 4 Ritdata			Kunt u de ritlengtes van het liggend vervoer verduidelijken? Wij vinden geen aansluiting bij de werkelijke ritlengtes.	Zie het antwoord op vraag 55.
65	Bijlage 4 Ritdata	-	-	Bij alle ritten op tabblad 'Personenauto', 'Rolstoelbus' en 'Liggend Vervoer' is sprake van een begeleider (bij alle ritten staat in kolom G een "Ja") en betreft het solovervoer (bij alle ritten staat in kolom H een "Ja"). Deze data lijkt onjuist. Zou u een nieuwe rittenbak willen opleveren waarin de kolommen "Begeleider" en 'Solo' de juiste data bevat?	Zie het antwoord op vraag 55.
66	Bijlage 4 Ritdata			Wat is het beleid qua toekenning liggend vervoer ritten. Wij zien maar 2 ritten van 21 of 22 kilometer en de rest is langer dan 59 kilometer.	De toekenning van liggend vervoer is gelijk aan regulier ziekenvervoer, zie hiervoor hoofdstuk 6.5 van het Inkoopbeleid 2025-2028. De ritafstand is geen onderdeel van de toekenning. Zie ook het antwoord op vraag 55.
67	Ritdata	Bijlage 4		Is het te verwachten dat deze vervoersaantallen in de rest van het land zich conform Kennemerland gaan ontwikkelen of andersom?	Zie het antwoord op vraag 55.
68	Bijlage 4 Ritdata			De informatie op het blad met de toelichting is niet overal leesbaar. Kunt u een leesbaar bestand aanleveren?	Zie het antwoord op vraag 55.
69	Bijlage 4 Ritdata	-	-	Loosritten en geannuleerde ritten worden niet vergoed. Loosritten komen in 2% van de gevallen voor. Hoe vaak komen annuleringen voor?	Zilveren Kruis heeft getracht om maximale transparantie te bereiken door substantiële informatie te verstrekken die redelijkerwijs in het bezit is van

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					Zilveren Kruis. Zilveren Kruis beschikt niet over deze gegevens.
70	Bijlage 4 Ritdata			In welke mate is het IKZ vervoer ook rolstoelgebonden vervoer?	Zie het antwoord op vraag 55.
71	Bijlage 4 Ritdata			Kunt u de ritdata verrijken met informatie over het bestellen van de ritten, zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Op welke manieren zijn de ritten besteld, telefonisch, App, etc.</li> <li>● Hoe lang van te voren zijn de ritten besteld</li> <li>● Hoeveel ritten worden er per call besteld</li> <li>● Wat is de gemiddelde afhandelsnelheid van een call</li> <li>● Hoeveel telefonische informatievragen zonder ritboekingen zijn er</li> <li>● Spreiding telefoontjes over de dag</li> </ul>	Zilveren Kruis heeft getracht om maximale transparantie te bereiken door substantiële informatie te verstrekken die redelijkerwijs in het bezit is van Zilveren Kruis. Zilveren Kruis beschikt niet over deze gegevens.
72	KPI's (bijlage 6)	-	-	Kunt u toelichten wat de status is van bijlage 6 en hoe de KPI's uit bijlage 6 kwalificeren (mede in het licht van artikel 21 Overeenkomst)?	De KPI's worden gebruikt om de uitvoering tijdens de looptijd van de Overeenkomst te evalueren. Indien de Geselecteerde aanbieder niet voldoet aan de in Bijlage 6 gestelde KPI's, dan kan dat aanleiding zijn om artikel 21 van de Overeenkomst toe te passen.
73	Alle formats	-	-	Kunt u alle formats die ingevuld dienen te worden in een WORD-format delen? Zodat deze ingevuld kunnen worden?	Zilveren Kruis levert in principe geen Word-bestanden aan voor de in te vullen formats. Voor Format 14 heeft Zilveren Kruis een bericht op de <a href="#">website</a> geplaatst over een Word-versie daarvan. Voor alle overige formats die ingevuld dienen te worden, geldt dat de Aanbieder op basis van het format (met inachtneming van de gestelde eisen) een eigen werkbestand dient te maken waarin de gegevens uit het format en de in te

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					vullen gegevens in het format opgenomen worden. Dit dient bij Zilveren Kruis aangeleverd te worden.
74	Formats			Is het mogelijk de formats 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14 en 16 in Word format aan te leveren?	Zie het antwoord vraag 73.
75	Inkoopbeleid	format 8	Pagina 63	Ons wordt gevraagd aan te geven waar in de customer journey de meest kansrijke gebieden voor zowel de klantbeleving als de organisatie weer te geven. Om deze gebieden te identificeren is het ons inziens van grote waarde, en noodzakelijk voor een gelijk speelveld, dat alle aanbieders beschikken over de data uit het klanttevredenheidsonderzoek van Zilveren Kruis (zoals beschreven in eis 83, pagina 19). Kunt u, in ieder geval de geaggregeerde data op vraagniveau, met ons delen?	Zilveren Kruis is van mening dat dit niet noodzakelijk is. In het Inkoopbeleid 2025-2028 heeft Zilveren Kruis duidelijk de doelen geformuleerd. De gegevens van de huidige uitvoering zijn niet relevant voor het kunnen doen van een Inschrijving.
76	Inkoopbeleid	format 8	Pagina 63	In het verlengde van voorgaande vraag: om de customer journeys optimaal in kaart te brengen en concepten te ontwikkelen ter optimalisatie zoeken we idealiter naar zoveel mogelijk data die ons hierbij kan helpen. Derhalve de vraag: kunt u ons (eventueel geaggregeerde) data aanleveren die ons kan helpen om het gedrag en de tevredenheid van huidige reizigers te achterhalen?	Zie ook het antwoord op vraag 5. Zilveren Kruis heeft geen andere data beschikbaar over gedrag en tevredenheid van huidige Verzekerden dan de ritdata en geaggregeerde Klanttevredenheid data die beschikbaar zijn gesteld (zie ook het antwoord op vraag 75).
77	Format 8		64	Kunt u het document / schema zo aanleveren dat het ook leesbaar is?	U kunt het schema via vergroten (+) leesbaar maken. Voor de zekerheid sturen wij een scherpere versie van het voorbeeld toe.
78	Format 10	-	-	In Format 10 geeft u aan dat inschrijvers maximaal 2A4 hebben voor het aanleveren van een beschrijving. Echter, op pagina 33 geeft u aan dat inschrijvers 6A4 hebben. Kunt u aangeven welk aantal correct is?	Zie antwoord 27.

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
79	Format 11			Er is aangegeven dat het duurzaamheidspercentage boven het minimale percentage dient te liggen. Kunt u bevestigen dat het ook gelijk aan het minimale percentage kan zijn?	Zilveren Kruis bevestigt dit.
80	Format 12			Wij verzoeken u om in plaats van een minimale vergoeding van 6 kilometer een minimale vergoeding van 10 kilometer te hanteren. Dat doet naar onze mening meer recht aan de kosten van korte ritten, waardoor vervoerders die relatief veel korte ritten hebben ook een betere dekking van de kosten krijgen.	Zilveren Kruis gaat niet akkoord met uw voorstel en blijft bij hetgeen zij in het Inkoopbeleid 2025-2028 heeft opgenomen.
81	Format 12			Er is een toeslag van 25% van toepassing op het IKZ vervoer. Zilveren Kruis heeft te kennen gegeven de voorkeur te hebben dat de los gecontracteerde vervoerders het vervoer continueren. Kunt u bevestigen dat de 25% vergoeding de meerkosten dekt zodat zie vervoerders ook daadwerkelijk ingeschakeld kunnen worden?	Zilveren Kruis kan dit niet bevestigen. Het is aan de Geselecteerde aanbieder om passende afspraken te maken met de huidige vervoerders voor het IKZ-vervoer.
82	Format 12			Wij verzoeken u om de kosten van bijvoorbeeld de pontjes naar de Waddeneilanden en tolgelden voor andere oeververbindingen zoals b.v. de Westerscheldetunnel toch door te mogen belasten. Dit omdat in regio's waar dit speelt het een behoorlijke impact heeft op de kosten.	Zilveren Kruis verwijst naar paragraaf 6.4 van het Inkoopbeleid 2025-2028. De prijs is een all-in-price, dat wil zeggen dat voorrijkosten en toeslagen voor bijvoorbeeld wachttijd, begeleiding, parkeren, veerpont, tolgelden, kosten verbonden aan eventuele ontheffingsvergunning (o.a. tram-bus en pollers) in de prijs dienen te zijn verdisconteerd.
83	Format 15 Kostprijsopbouw			De check of het bestand compleet is ingevuld eist ook waardes in cellen G26, H26, G29 en H29. Hier hoeft echter	Zilveren Kruis stelt een aangepaste versie beschikbaar van Format 15 Kostprijsopbouw.



Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				niets ingevuld te worden. Kunt u de formules hiervoor aanpassen?	
84	Format 15 Kostprijsopbouw	-	-	Kunt u verduidelijken of de huidige kostenopbouw in het prijsformulier (format 12) correct weergegeven wordt? Wij merken op dat in cel G36 het geoffreerde tarief wordt berekend, wat zou moeten aansluiten op het tarief ingevuld in het Prijsformulier. Echter, in cel G34 wordt een weging toegepast voor deze berekening, wat leidt tot de noodzaak om in cellen G22 t/m G31 hetzelfde tarief (te offeren tarief exclusief winstopslag) in te vullen. Dit lijkt niet overeen te komen met de beoogde kostenopbouw. Kunt u bevestigen of dit de bedoelde methode is of dat er een aanpassing nodig is voor een correcte weergave van de kostenopbouw?	Zilveren Kruis stelt een aangepaste versie beschikbaar van Format 15 Kostprijsopbouw, waarin het model is aangepast zodat enkel het invullen van de onderdelen van de kostprijs voldoende is om tot de kostprijs te komen. Daarnaast vraagt Zilveren Kruis om een motivatie wanneer de weging van een element (exclusief BTW) 2%-punt of meer afwijkt dan van wat vanuit de NEA index gehanteerd wordt.
85	Format 15 Kostprijsopbouw			Onzes inziens wordt de totale kostprijs per kilometer, en dus ook het Geoffreerde tarief niet correct berekend in deze sheet. Zoals wij de sheet begrijpen moeten in kolommen G en H de kosten per kilometer worden ingevuld. Door deze simpelweg op te tellen kom je op de totale kostprijs per kilometer. In de sheet wordt echter een somproduct toegepast die de NEA (of eigen) wegingsfactor gebruikt. Deze wegingsfactor is hier echter niet op zijn plaats. Kunt u een sheet publiceren met correcte formules, of toelichten hoe de sheet ingevuld moet worden om een correct resultaat te krijgen?	Zie het antwoord op vraag 84.

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
86	minimumeisen-ziekenvervoer-2025-2028	7	6	Eis 16 - Vanaf welk moment dient gegadigde aantoonbaar voldoende voertuigen beschikbaar hebben, vanaf het moment van het indienen van een inschrijving of per start van de Opdracht?	Als u bij eis 16 'ja' invult dan verklaart u dat u bij de start van de Overeenkomst beschikt over voldoende voertuigen die voldoen aan de gestelde eisen en in overeenstemming zijn met uw Inschrijving.
87	minimumeisen	8. keuzevrijheid, punt 20	7	Kunt u bevestigen dat bij aanvang van het contract de geselecteerde aanbieder zelf bepaalt welke onderaannemers en welke chauffeurs worden ingezet? Dit om te voorkomen dat geselecteerde aanbieder wordt geconfronteerd met 'oude' afspraken omtrent onderaannemers of chauffeurs voor specifieke Verzekerden, die ontstaan zijn buiten de beïnvloedingssfeer van geselecteerde aanbieder, maar waar geselecteerde aanbieder wel de eventuele meerkosten voor moet dragen.	Zilveren Kruis verwijst in dit kader naar hoofdstuk 5.1 en 5.2 van het Inkoopbeleid 2025-2028. De Geselecteerde aanbieder is zelf verantwoordelijk voor contractering van onderaannemers, waarbij de Geselecteerde aanbieder gehouden is de OPOV-regeling (zie paragraaf 5.1 van het Inkoopbeleid 2025-2028) uit te voeren.
88	minimumeisen	9 eigen bijdrage, punt 21	8	Deze eis betreft een actie van Zilveren Kruis, niet van Aanbieder. Kan hier desondanks 'Ja' worden ingevuld?	Dat is correct. Het betreft een actie van Zilveren Kruis, maar de Geselecteerde aanbieder geeft met "Ja" aan hier kennis van genomen te hebben.
89	Format 2	10.25	8	Kunt u het regionale eigen telefoonnummer voor ziekenhuizen e.d. verduidelijken? Moet het een per regio apart nummer zijn? Moet het een lokaal nummer zijn?	In eis 10.25 bedoelt Zilveren Kruis met vast aanspreekpunt een persoon. In eis 10.26 vraagt Zilveren Kruis de Geselecteerde aanbieder te beschikken over regionaal een separaat telefoonnummer waarop de Geselecteerde aanbieder bereikbaar is voor zorgaanbieders (ziekenhuizen en frequent bezochte locaties).
90	minimumeisen	10. Regie organisati	8	In deze eisen is de term 'regionaal' opgenomen. Kan aanbieder ook volstaan met aanspreekpunten en communicatielijnen die bovenregionaal zijn ingericht?	Zilveren Kruis gaat niet mee in uw voorstel. De Geselecteerde aanbieder dient regionaal een eigen aanspreekpunt en contactgegevens voor de

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
		e, punten 25 en 26		Dit omdat Geselecteerde aanbieder naar alle waarschijnlijkheid in meerdere regio's gebruik zal maken van onderaannemers en dus niet zelf in alle regio's vertegenwoordigd is.	zorgaanbieders (ziekenhuizen en frequent bezochte locaties) te hebben. Zie ook het antwoord op vraag 89.
91	Minimumeisen-ziekenvervoer-2025-2028.pdf	11 Reserveren ritten	8	Los van de onder punt 35 beschreven wijze van uitwisseling/aanlevering van persoonsgegevens van verzekerden; op welke wijze ontvangt de opdrachtnemer het initiële bestand met verzekerden en indicaties (systeem, bestandsformaat en wijze van aanlevering)	De Geselecteerde aanbieder wordt tijdens implementatie aangesloten met de REST API op Mendix. Via deze REST API ontvangt de Geselecteerde aanbieder alle machtigingen mbt 2025. Dat zijn machtigingen die doorlopen in 2025, machtigingen die per 1-1-2025 worden verlengd en nieuw af te geven machtigingen met een ingangsdatum in 2025.
92	Minimumeisen-ziekenvervoer-2025-2028.pdf	Punt 30	9	Op welke wijze gaat een medewerker van een zorginstelling zich identificeren in de reserveringsapplicatie? Welke AVG-proof proces heeft Zilveren Kruis hier al voor opgezet?	Het is aan de Geselecteerde aanbieder om hier invulling aan te geven.
93	Minimumeisen-ziekenvervoer-2025-2028.pdf	Punt 34	9	Welke systemen worden er nu al gebruikt (specificaties), hoe worden deze onderhouden en beheerd, op welke wijze vindt content management plaats?	In eis 34 gaat het om informatieschermen. Deze informatieschermen, indien aanwezig, vallen onder de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieders. De Geselecteerde aanbieder dient in overleg te treden met de zorgaanbieder indien de informatieschermen aanwezig zijn.
94	minimumeisen-ziekenvervoer-2025-2028	11	10	Eis 42 - Kunt u aangeven hoe vaak er sprake is van een spoedrit?	Op basis van de beschikbare data in het bezit van Zilveren Kruis blijkt dat spoedritten ongeveer 11 keer per week voorkomen. Dit betekent dat in deze gevallen de rit van de Verzekerde binnen 24 uur voor ingangsdatum van de machtiging ligt. Gezien de aard van het ziekenvervoer kan dit aantal fluctueren. Het is

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					aan de opdrachtnemer om aan de hand van de verstrekte gegevens een inschrijving te doen. De opdrachtnemer heeft er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke situatie af kan wijken van hetgeen is aangegeven of onvolledig is; ritdata, volume e.d. betreffen immers een momentopname.
95	minimumeisen-ziekenvervoer-2025-2028	13	10	Eis 46 – Naar aanleiding van eis 46 heeft inschrijver de volgende vragen: A. In hoeveel gevallen wordt een rit op aankomsttijd geboekt? B. Wat zijn de voorwaarden voor het mogen boeken van een rit op aankomsttijd? C. Mag een Verzekerde dit onder alle omstandigheden?	Verzekerden van Zilveren Kruis spreken in overleg met de Geselecteerde aanbieder een ophaaltijd danwel aankomsttijd af, hier zijn door Zilveren Kruis geen voorwaarden aan gesteld. Zilveren Kruis heeft geen inzage in de verhouding hiertussen.
96	Minimale eis 54		Pagina 11	Voor Solo vervoer geldt geen afwijkende ritprijs. Kunt u aangeven wat het percentage % ritten en gedeclareerde kilometers solo vervoer betrof in 2023 was?	Zie het antwoord op vraag 55. Daarin zal ook deze informatie zijn verwerkt.
97	Minimale eis 54		Pagina 11	Voor overig maatwerk geldt geen afwijkende ritprijs. Dit is vreemd, het woord maatwerk geeft de intentie al aan. Wij zouden graag meer inzicht willen ontvangen in de aard en omvang van het "maatwerk". Indien dit niet mogelijk is zouden wij graag "overig maatwerk" geschrapt zien uit deze minimale eis. Kunt U hiermee instemmen? ,	Zilveren Kruis stemt hier niet mee in. Voor voorbeelden van maatwerk verwijst Zilveren Kruis naar eis 53 in het document Minimumeisen.
98	Format 2	14.54	12	Wij willen u verzoeken om toch een opslag voor solovervoer toe te passen. Zilveren Kruis pleit voor een goede betaling van de onderaannemers. Wanneer een vervoerder in verhouding veel solovervoer heeft kan hij	Zie het antwoord op vraag 82.

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				het vervoer niet tegen de geldende kilometerprijs uit kunnen voeren.	
99	minimumeisen	18 IKZ, punten 66 en 67	14	Kan hier ook 'Ja' worden ingevuld als Aanbieder nog niet op de hoogte is van alle richtlijnen en protocollen van alle VDK's en BINKZ, maar wel voornemens is dat als Geselecteerde aanbieder vóór aanvang van het contract wel te zijn?	De Aanbieder dient op de hoogte te zijn van de richtlijnen en protocollen met betrekking tot het IKZ vervoer als genoemd in de Minimumeisen alvorens de Aanbieder "Ja" of "Nee" invult. Indien de Aanbieder "Ja" invult is de Aanbieder op de hoogte en heeft de Aanbieder zich geconformeerd aan deze eis. De richtlijnen IKZ zijn beschikbaar op de <a href="#">website</a> van Zilveren Kruis.
100	minimumeisen	24. Naleving en controle, punt 83	18	Gelden de bonus- en malusbedragen allemaal per kwartaal? Met andere woorden: is de maximale bonus per jaar: 4 keer 20.000 voor stiptheid en 4 keer 50.000 voor klanttevredenheid, maakt een totaal van 280.000 Euro?	Dat is correct. De vaststelling van de bonus- en malusregeling is per kwartaal en de verrekening vindt een keer (1) per jaar plaats.
101	minimumeisen-ziekenvervoer-2025-2028	23	17	Eis 79 - Geselecteerde aanbieder dient gebruik te maken van Easy Travel. Tegelijkertijd ligt het aantal te declareren kilometers vast in de vervoersmachtiging en wordt het aantal kilometers bepaald door Zilveren Kruis. Hoe rijmt dit met elkaar? Welk doel heeft de eis om gebruik te moeten maken van Easy Travel?	Het is van belang dat de berekeningen van het aantal kilometers door de Geselecteerde aanbieder en Zilveren Kruis met elkaar overeenkomen. De kilometers in de vervoersmachtiging worden vastgesteld op basis van Easy Travel. Zie ook eis 51 en 79 in Format 2 Minimumeisen en Bijlage 6 KPI's.
102	Minimale eis 83		Pagina 19	Met betrekking tot klanttevredenheid bestaat een bonus/malus. Ons inziens klopt de schaal niet. De vier tredes worden bepaald door de gemiddelde score die 80% van de respondenten geeft. Echter, het is hierdoor heel goed mogelijk dat niet één van de tredes van toepassing is. Bijvoorbeeld: 40% scoort een 6,8, 40% een 8,3 en 20%	Verzekerden geven hun tevredenheid aan op een schaal van 1-10 aan. Op basis daarvan is dan vast te stellen welk % van de klanten een 8, 9 of 10 heeft gegeven. Er wordt niet met een gemiddelde gerekend.

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
				een 9,0. Dan valt het binnen geen van de criteria voor de tredes. Kunt u verduidelijken hoe wij de tredes voor de bonus/malus moeten interpreteren?	
103	Minimale eis 89 op WKO		21	De implementatie tijd in de wachtkamerovereenkomst van 1 maand is vrij kort. Wij nemen aan dat u in overleg de nodige coulance toepast mocht een WKO-implementatie in korte termijn noodzakelijk zijn?	De eis blijft ongewijzigd en Zilveren Kruis zal bij inroeping van de wachtkamerovereenkomst in overleg treden met deze partij over het implementatietraject. Zilveren Kruis begrijpt dat een volledige implementatie volgens het ingediende plan mogelijk niet haalbaar is. Van belang is dat het vervoer in alle omstandigheden gegarandeerd is. Hierover zullen partijen met elkaar in overleg treden en daaromtrent afspraken maken. Zilveren Kruis verwijst in dit kader naar de gehele omschrijving van eis 89 van de Minimumeisen.
104	Minimale eis 89		Pagina 21	Zelfs met de (dagelijkse en of lokale) onvoorziene omstandigheden is het garanderen van het vervoer "in alle omstandigheden" nooit mogelijk. Lijkt ons goed om hier een nuance aan te brengen.	Zie het antwoord op vraag 103 met de aanvulling dat de hoogste prioriteit ligt om de Verzekerden te vervoeren.
105	minimumeisen-ziekenvervoer-2025-2028	31	22	Eis 98 - Kunt u bevestigen dat alle tarieven jaarlijkse worden geïndexeerd met de NEA? En derhalve ook het starttarief van € [REDACTED] voor liggend vervoer?	Zilveren Kruis bevestigt dat.
106	minimumeisen-ziekenvervoer-2025-2028	31	22	Eis 96 - Hoe gaat Zilveren Kruis om met kostenverhogende omstandigheden die niet aan de Geselecteerde aanbieder te wijten zijn?	Dit ligt in principe in de risicosfeer van de Geselecteerde Aanbieder. Als er kostenverhogende omstandigheden zijn die enkel te wijten zijn aan beleidswijzigingen van Zilveren Kruis, dan treedt de Geselecteerde aanbieder op eigen initiatief in overleg

Nr.	Document	Paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
					met Zilveren Kruis. Zilveren Kruis is in geen geval verplicht over te gaan tot compensatie.
107	Minimum gunningseisen	Eis 103	Pagina 23	Er is een nieuwe vereiste standaard. Kunt u het vaste starttarief van € [REDACTED] per rit heroverwegen voor het liggend vervoer, gezien de invoering van het kwaliteitskader liggend vervoer dat vereist dat het vervoer altijd wordt uitgevoerd door zowel een chauffeur als een begeleider (welke geleverd moet worden door de vervoerder)?	Zilveren Kruis gaat niet akkoord met dit voorstel. Naast het starttarief is een toeslag op het kilometertarief voor het liggend ziekenvervoer van toepassing.
108	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2024-aankondiging-25	-	-	Algemene vraag: Wat is de juridische status van dit document? Maakt de Vooraankondiging onderdeel uit van de Overeenkomst?	De Vooraankondiging Inkoopbeleid Ziekenvervoer 2025 en het Inkoopbeleid 2025-2028 maken integraal onderdeel uit van de inkoopprocedure. Bij eventuele verschillen tussen beide documenten gaat het Inkoopbeleid 2025-2028 voor op de Vooraankondiging Inkoopbeleid Ziekenvervoer 2025.
109	inkoopbeleid-ziekenvervoer-2024-aankondiging-25	-	5	Onder het kopje "Zorg die wij inkopen" geeft u aan dat klanten de mogelijkheid hebben gebruik te maken van "gecontracteerd ziekenvervoer" en "niet-gecontracteerd ziekenvervoer". Kunt u toelichten wat beide vormen van ziekenvervoer inhouden? Begrijpt gegadigde het goed dat alleen gecontracteerd ziekenvervoer valt binnen de scope van de Overeenkomst?	Deze vraag valt buiten het Inkoopbeleid 2025-2028. Zilveren Kruis bevestigt dat uitsluitend gecontracteerd ziekenvervoer onderdeel is van de scope van de opdracht.