

213710-2026 - Wettbewerb

Niederlande – Dienstleistungen von Reisebüros und ähnliche Dienste – Binnen- en buitenlandse dienstreizen Zuyd

OJ S 61/2026 27/03/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Stichting Zuyd Hogeschool

E-Mail: dion.vanhommerig@zuyd.nl

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Bildung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Binnen- en buitenlandse dienstreizen Zuyd

Beschreibung: Zuyd Hogeschool besteedt een raamovereenkomst aan voor het faciliteren van binnen- en buitenlandse dienstreizen voor medewerkers en studenten. De opdracht omvat onder meer het boeken en beheren van vluchten, hotelovernachtingen, huurauto's en (optioneel) taxivervoer in het buitenland, evenals het verzorgen van reisbescheiden, managementinformatie en een gebruiksvriendelijk online boekingssysteem. De opdrachtnemer ondersteunt gebruikers zowel via selfservice als via volledige ontzorging en waarborgt de zorgplicht ('duty of care') tijdens reizen. De geraamde opdrachtwaarde bedraagt circa € 625.000,- inclusief btw per jaar, gebaseerd op historische uitgaven. De maximale waarde van de raamovereenkomst bedraagt € 4.200.000,- inclusief btw over de totale looptijd. Deze bedragen zijn indicatief; hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Kennung des Verfahrens: 2287a832-74c2-47e2-8e0f-6cc44c89c94a

Interne Kennung: Zuyd.2026.01.Dienstreizen

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 63510000 Dienstleistungen von Reisebüros und ähnliche Dienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 4 200 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Binnen- en buitenlandse dienstreizen Zuyd

Beschreibung: Zuyd Hogeschool besteedt een raamovereenkomst aan voor het faciliteren van binnen- en buitenlandse dienstreizen voor medewerkers en studenten. De opdracht omvat onder meer het boeken en beheren van vluchten, hotelovernachtingen, huurauto's en (optioneel) taxivervoer in het buitenland, evenals het verzorgen van reisbescheiden, managementinformatie en een gebruiksvriendelijk online boekingssysteem. De opdrachtnemer ondersteunt gebruikers zowel via selfservice als via volledige ontzorging en waarborgt de zorgplicht ('duty of care') tijdens reizen. De geraamde opdrachtwaarde bedraagt circa € 625.000,- inclusief btw per jaar, gebaseerd op historische uitgaven. De maximale waarde van de raamovereenkomst bedraagt € 4.200.000,- inclusief btw over de totale looptijd. Deze bedragen zijn indicatief; hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 63510000 Dienstleistungen von Reisebüros und ähnliche Dienste

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 6 Jahre

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 4 200 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Implementatie

Beschreibung: Zuyd wil zien dat Inschrijver de dienstverlening en het bijbehorende (boekings) systeem zorgvuldig en efficiënt implementeert. Voor Zuyd is een soepele overgang van de huidige situatie naar de nieuwe werkwijze, met minimale verstoring voor eindgebruikers,

belangrijk. Inschrijver maakt een implementatieplan van maximaal 1200 woorden (in een leesbaar lettertype), waarin staat hoe hij de opdracht implementeert. Een planning mag aanvullend aan de 1200 woorden worden opgenomen in de inschrijving. Het plan gaat in op: De planning en de mijlpalen; Afstemming met de contractmanager en de werkgroep implementatie van Zuyd; Uw projectorganisatie en de communicatie en samenwerking met interne projectorganisatie van Zuyd; De benodigde input van Zuyd; De inrichting van het boekingssysteem en de koppeling met Zuyd volgens de gewenste eisen (zie bijlage IST/SOLL proces) Een voorbeeldfactuur in PDF en een XML die voldoet als proof of concept aan de gestelde eisen voor facturatie. Op de voorbeeldfactuur dienen alle af te nemen diensten opgenomen te zijn. Een overzicht van risico's en de mitigerende maatregelen.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 30

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Boekingsproces bij offline boeking

Beschreibung: Zuyd zoekt een Inschrijver die tijdens de uitvoering van de opdracht zorgt voor een professioneel boekingsproces. Het doel is om medewerkers te ondersteunen met een accurate dienstverlening, proactief advies en duidelijke, persoonlijke communicatie. Een goede bereikbaarheid en korte doorlooptijden zijn daarbij essentieel, zodat medewerkers efficiënt en zonder hinder hun reizen kunnen organiseren. Inschrijver schrijft een uitwerking van maximaal 900 woorden (in een leesbaar lettertype), aangevuld met een voorbeeld offerte van een offline boeking, van het proces offline boeken. U beschrijft: Hoe het boekingsproces wordt ingericht op basis van het Programma van Eisen, met aandacht voor de koppeling met de doelstelling en de wijze waarop de inschrijver meerwaarde biedt binnen het proces. Een representatieve persoonlijke voorbeeldofferte die beoordeeld wordt op overzichtelijkheid, volledigheid en correctheid en voegt deze toe (Vliegreis, hotelovernachting en huurauto). Hoe u in uw offerte tot de best passende reisvoorwaarden, vertrek- en terugkeer luchthavens en prijzen komt; Hoe bij iedere boeking beschikbare reismogelijkheden (aanbieders) worden overwogen; Op welke wijze invulling wordt gegeven aan de proactieve adviesrol en persoonlijke communicatie gedurende het aanvraagproces. Hoe overzichtelijkheid wordt behouden in de (aangepaste) persoonlijke offerte bij aanvraagprocedures met meerdere contactmomenten. Als medewerkers via een aanvraagformulier een persoonlijke offerte aanvraagt, hoe borgt inschrijver dat dit overzichtelijk en procesmatig verloopt, ondanks dat er meerdere contactmomenten zijn. Hoe doorlooptijden en snelle reactietijden worden gewaarborgd. Hoe wordt omgegaan met wijzigingen of annuleringen in het boekingsproces na ontvangst van de boekingsbevestiging. Hoe reizigers geïnformeerd worden over veiligheidsrisico's bij het maken van de boeking en tijdens de reis.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 15

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Account- en contractmanagement

Beschreibung: Zuyd is op zoek naar een Inschrijver die tijdens de uitvoering van de Opdracht als partner fungeert door actief mee te denken en(on)gevraagd advies te geven. Zuyd wil weten hoe inschrijver proactief werkt aan dienstverlening die inspeelt op de verwachtingen en hiermee zorgt voor een optimale samenwerking. Inschrijver schrijft een uitwerking van maximaal 900 woorden (in een leesbaar lettertype). Daarin staat hoe hij met Zuyd omgaat gedurende de contractperiode. Ga in op: Op welke wijze Inschrijver de partnerrol invult; Hoe Inschrijver de optimale samenwerking met Zuyd met behulp van een PDCA-cyclus realiseert; Hoe de contractmanager van Zuyd betrokken worden bij de uitvoering van het contract;

Welke mogelijkheden Inschrijver biedt om managementinformatie overzichtelijk (voorbeeldrapportage en of via digitaal portaal?) beschikbaar te stellen; Wijze waarop de klachtenprocedure is ingericht voor zowel medewerkers, reiziger als studenten van Zuyd; Hoe gehandeld wordt bij calamiteiten (bereikbaarheid en afhandeltijd) met mogelijke gevolgen voor reizigers; Hoe reizigers geïnformeerd worden over veranderende veiligheidsrisico's ten tijde van hun verblijf in het buitenland.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 15

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Demo boekingssysteem

Beschreibung: Gunningscriterium 4 Demo boekingssysteem Met dit gunningscriterium beoordeelt Zuyd in hoeverre het aangeboden boekingssysteem aansluit bij de behoeften van de organisatie in de praktijk. De presentatie biedt inzicht in de werking van het systeem en de wijze waarop gebruikers een volledige dienstreis kunnen boeken en administratief afhandelen. Alle inschrijvers worden uitgenodigd om hun boekingssysteem te presenteren. De presentatie duurt maximaal 60 minuten, inclusief de mogelijkheid tot het stellen van vragen, en bestaat uit een live demonstratie op basis van de onderstaande casus. Het doel van de demonstratie is om inzicht te geven in: • De gebruiksvriendelijkheid van het systeem • De functionaliteit van het boekingsproces • De correcte administratieve verwerking voor afhandeling van het financiële proces.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Prijs

Beschreibung: Inschrijver dient voor het gunningscriterium prijs bij zijn Inschrijving het volledig ingevulde prijzenblad (bijlage E) toe te voegen. Aan de hand van het prijzenblad wordt de fictieve inschrijfsom vastgesteld. Inschrijver verklaart met Inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in de aanbestedingsstukken en alle gunningscriteria zoals door inschrijver aangeboden in de aangeboden inschrijfprijs zijn verwerkt. Om te komen tot de totaalprijs (P) dient u 'Prijzenblad' in te vullen (enkel groene cellen). Dit 'prijzenblad' berekent vervolgens de totaalprijs (P). Zuyd benadrukt dat aan de in deze aanbesteding opgenomen aantallen en uren geen rechten ontleend kunnen worden. Bij het invullen dient rekening te worden gehouden met het volgende: Te allen tijde worden "totaalprijzen" ingevuld. Dit wil zeggen dat dit een all-in prijs is, maar niet beperkt tot, reiskosten, beheer en onderhoudskosten, verwerkingskosten, administratie, facturering, incasso, overhead, licentiekosten, hostingkosten, mutatiekosten, uurloon etc. als ook speciale tarieven voor weekenden, feestdagen e.d. in opgenomen zijn. Prijzen dienen exclusief btw te zijn. Aanbestedende dienst wil alle kosten verdisconteerd zien in de te offereen prijselementen.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

5.1.11. Auftragsunterlagen

Frist für die Anforderung zusätzlicher Informationen: 11/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/417437>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/417437>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 29/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 3 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 29/05/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken**Rahmenvereinbarung:**

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Begründung der Laufzeit der Rahmenvereinbarung: Deze langere termijn is noodzakelijk vanwege de investering die vereist is voor het realiseren van een koppeling tussen het online boekingssysteem en het inkoopstelsel van Zuyd. Daarnaast draagt een duurzame samenwerking bij aan het vergroten van de zelfstandigheid van gebruikers en het optimaliseren van processen.

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Stichting Zuyd Hogeschool - Stichting Zuyd Hogeschool

Überprüfungsstelle: Stichting Zuyd Hogeschool - Rechtbank Maastricht

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Stichting Zuyd Hogeschool - Tenderned

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Stichting Zuyd Hogeschool

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: Stichting Zuyd Hogeschool

8. Organisationen**8.1. ORG-0001**

Offizielle Bezeichnung: Stichting Zuyd Hogeschool

Registrierungsnummer: 48391788

Postanschrift: Nieuw-Eyckholt 300

Stadt: HEERLEN

Postleitzahl: 6419DJ

Land, Gliederung (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Land: Niederlande
Kontaktperson: Rachell de Wildt
E-Mail: dion.vanhommerig@zuyd.nl
Telefon: +31 0454006060
Internetadresse: <http://www.zuyd.nl>

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Rechtbank Maastricht
Postanschrift: Sint Annadal 1
Stadt: Maastricht
Postleitzahl: 6214 PA
Land, Gliederung (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)
Land: Niederlande

Kontaktperson: Rechtbank Maastricht
E-Mail: br.kort.geding.RB-LIM.maastricht@rechtspraak.nl
Telefon: +31 883612222
Internetadresse: <https://www.rechtspraak.nl>

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Tendered
Stadt: Heerlen
Postleitzahl: 6419 DJ
Land, Gliederung (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)
Land: Niederlande
E-Mail: roy.wagendorp@zuyd.nl
Internetadresse: <http://www.tendered.nl>

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Stichting Zuyd Hogeschool
Postanschrift: Nieuw Eyckholt 300
Stadt: Heerlen
Postleitzahl: 6419 DJ
Land, Gliederung (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)
Land: Niederlande
Kontaktperson: Team VFI
E-Mail: klachtenaanbestedingen@zuyd.nl
Telefon: +31 454006060
Internetadresse: <https://www.zuyd.nl/>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt
Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt
Überprüfungsstelle
Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt
Schlichtungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 47a57089-104e-41d1-8806-b7a6a9fc694e - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 25/03/2026 16:07:23 (UTC+01:00)
Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 213710-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 61/2026
Datum der Veröffentlichung: 27/03/2026