

71082-2026 - Wettbewerb

Niederlande – Kundenbetreuung – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

OJ S 21/2026 30/01/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: NS Reizigers B.V.

E-Mail: natasja.spaan@ns.nl

Rechtsform des Erwerbers: Öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: NS Stations B.V.

E-Mail: natasja.spaan@ns.nl

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: NS Internationaal B.V.

E-Mail: natasja.spaan@ns.nl

Rechtsform des Erwerbers: Öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Beschreibung: De opdracht betreft het afhandelen van klantcontacten voor de afdeling NS Klantenservice. In 2025 zijn 3,4 miljoen klantcontacten afgehandeld door NS Klantenservice en de huidige sourcingpartner. NS Klantenservice besteedt permanent een groot deel van de werkzaamheden uit. Op dit moment wordt het uitbesteed volume afgehandeld in Nederland en Suriname. Met het oog op ontwikkelingen in de arbeidsmarkt en regelgeving wenst NS in de nieuwe samenwerking de mogelijkheid van een locatie Nearshore (binnen de Europese Economische Ruimte) toe te voegen. Met een krachtige regioorganisatie wil NS in samenwerking met twee (2) gespecialiseerde sourcingpartners zorgen voor flexibiliteit, efficiëntie, kwaliteit en innovatie in klantcontact. De volgende elementen maken deel uit van die samenwerking en zullen nader worden uitgewerkt in de Gunningsleidraad: 1. Eén (1) virtuele organisatie – met de twee (2) sourcingpartners en de inhouse uitvoering vormt NS Klantenservice één virtuele organisatie. Gezamenlijk en in transparantie zorgen zij voor de beste dienstverlening voor de klanten, delen en bespreken de resultaten, en optimaliseren de dienstverlening; 2. Capaciteitsverdeling – gezien de verschillende kanaal- en inhoud skills en de in sommige gevallen beperkte omvang, zullen beide partners niet exact dezelfde werkzaamheden uitvoeren. Qua volume zullen zij ieder om en nabij de helft van het uit te besteden deel voor hun rekening nemen. Deze verdeling is in de basis stabiel tenzij één van de partners niet kan leveren (ontbreken van capaciteit en/of kwaliteit); 3. WFM-proces – in de virtuele organisatie draagt NS de verantwoordelijkheid voor het WFM-proces, de uitvraag naar

de partners in utilized uren, en NS draagt daarmee de eindverantwoordelijkheid voor de bereikbaarheid en het servicelevel. Om het WFM-proces te ondersteunen wordt schedule attainment als KPI gehanteerd; 4. Platform – de gehele virtuele organisatie, zowel NS als de partners, gebruikt de door NS gefaciliteerde IT-omgeving en verbindingen; 5. Kwaliteitsgericht – zonder efficiëntie uit het oog te verliezen vormt kwaliteit de basis voor het bieden van betrouwbare service met effectieve oplossingen, en daarmee voor het vertrouwen bij klanten. De samenwerking en performance indicatoren worden daarop ingericht; 6. Verbeteren en innovatie – de expertise die partners hebben op het gebied van contactcenter processen en technologieën wil NS Klantenservice aanwenden om de ontwikkelingen in de afhandeling van de klantcontacten te versnellen en klantadviseurs optimale ondersteuning te bieden (onder andere, maar niet uitsluitend door AI); 7. Locatie – om het arbeidsmarktpotentieel en kostenvoordeel te benutten wil NS werkzaamheden laten uitvoeren in Nederland en op locaties Offshore met Nederlands als voertaal of als een officiële taal. Potentieel kunnen ook werkzaamheden in zogenaamde Nearshore locaties binnen de Europese Economische Ruimte (EER) worden uitgevoerd; 8. (Financiële) transparantie – in de beoogde samenwerking met sourcingpartners past een eerlijke vergoeding die recht doet aan de medewerker, sourcingpartner en NS, waarvan de opbouw volkomen transparant is Sourcingpartners voeren de werkzaamheden uit op basis van een vast bedrag per periode voor kosten die niet volume gerelateerd zijn, plus een tarief voor utilized uren. NS past een transparante en proportionele bonus-malus afspraak toe. Daarmee wordt het bereiken van de beoogde prestaties gestimuleerd.

Kennung des Verfahrens: 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2

Interne Kennung: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fd9bd1358f

Verfahrensart: Nichtoffenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342320 Kundenbetreuung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 64200000 Fernmeldedienste, 64216120 Elektronische

Postdienste, 79510000 Telefonauftragsdienste, 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 143 000 000,00 EUR

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Zusätzliche Informationen: Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieleidraad, op te vragen via informatiepunt (Mercell).

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen, Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Beschreibung: De opdracht betreft het afhandelen van klantcontacten voor de afdeling NS Klantenservice. In 2025 zijn 3,4 miljoen klantcontacten afgehandeld door NS Klantenservice en de huidige sourcingpartner. NS Klantenservice besteedt permanent een groot deel van de werkzaamheden uit. Op dit moment wordt het uitbesteed volume afgehandeld in Nederland en Suriname. Met het oog op ontwikkelingen in de arbeidsmarkt en regelgeving wenst NS in de nieuwe samenwerking de mogelijkheid van een locatie Nearshore (binnen de Europese Economische Ruimte) toe te voegen. Met een krachtige regieorganisatie wil NS in samenwerking met twee (2) gespecialiseerde sourcingpartners zorgen voor flexibiliteit, efficiëntie, kwaliteit en innovatie in klantcontact. De volgende elementen maken deel uit van die samenwerking en zullen nader worden uitgewerkt in de Gunningsleidraad: 1. Eén (1) virtuele organisatie – met de twee (2) sourcingpartners en de inhouse uitvoering vormt NS Klantenservice één virtuele organisatie. Gezamenlijk en in transparantie zorgen zij voor de beste dienstverlening voor de klanten, delen en bespreken de resultaten, en optimaliseren de dienstverlening; 2. Capaciteitsverdeling – gezien de verschillende kanaal- en inhoud skills en de in sommige gevallen beperkte omvang, zullen beide partners niet exact dezelfde werkzaamheden uitvoeren. Qua volume zullen zij ieder om en nabij de helft van het uit te besteden deel voor hun rekening nemen. Deze verdeling is in de basis stabiel tenzij één van de partners niet kan leveren (ontbreken van capaciteit en/of kwaliteit); 3. WFM-proces – in de virtuele organisatie draagt NS de verantwoordelijkheid voor het WFM-proces, de uitvraag naar de partners in utilized uren, en NS draagt daarmee de eindverantwoordelijkheid voor de bereikbaarheid en het servicelevel. Om het WFM-proces te ondersteunen wordt schedule attainment als KPI gehanteerd; 4. Platform – de gehele virtuele organisatie, zowel NS als de partners, gebruikt de door NS gefaciliteerde IT-omgeving en verbindingen; 5. Kwaliteitsgericht – zonder efficiëntie uit het oog te verliezen vormt kwaliteit de basis voor het bieden van betrouwbare service met effectieve oplossingen, en daarmee voor het vertrouwen bij klanten. De samenwerking en performance indicatoren worden daarop ingericht; 6. Verbeteren en innovatie – de expertise die partners hebben op het gebied van contactcenter processen en technologieën wil NS Klantenservice aanwenden om de ontwikkelingen in de afhandeling van de klantcontacten te versnellen en klantadviseurs optimale ondersteuning te bieden (onder andere, maar niet uitsluitend door AI); 7. Locatie – om het arbeidsmarktpotentieel en kostenvoordeel te benutten wil NS werkzaamheden laten uitvoeren in Nederland en op locaties Offshore met Nederlands als voertaal of als een officiële taal. Potentieel kunnen ook werkzaamheden in zogenaamde Nearshore locaties binnen de Europese Economische Ruimte (EER) worden uitgevoerd; 8. (Financiële) transparantie – in de beoogde samenwerking met sourcingpartners past een eerlijke vergoeding die recht doet aan de medewerker, sourcingpartner en NS, waarvan de opbouw volkomen transparant is Sourcingpartners voeren de werkzaamheden uit op basis van een vast bedrag per periode voor kosten die niet volume gerelateerd zijn, plus een tarief voor utilized uren. NS past een transparante en proportionele bonus-malus afspraak toe. Daarmee wordt het bereiken van de beoogde prestaties gestimuleerd.

Interne Kennung: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342320 Kundenbetreuung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 64200000 Fernmeldedienste, 64216120 Elektronische Postdienste, 79510000 Telefonauftragsdienste, 79512000 Call-Center

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Niederlande

Ort im betreffenden Land

Zusätzliche Informationen: Zie documentatie (Selectieledraad)

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 3 Jahre

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 5

Weitere Informationen zur Verlängerung: Zie documentatie (Selectieledraad):

verlengingsoptie: mogelijkheid tot verlenging voor NS van vijf (5) x één (1) jaar of een zoveel kortere of langere periode als NS wenst, tot een maximale duur van in totaal acht (8) jaar.

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 143 000 000,00 EUR

Höchstwert der Rahmenvereinbarung: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen**Vorbehaltene Teilnahme:**

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Noch nicht bekannt

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

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

Zusätzliche Informationen: Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieledraad, op te vragen via informatiepunt (Mercell).

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Mindestzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 5

Höchstzahl der zur zweiten Phase des Verfahrens einzuladenden Bewerber: 5

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Niederländisch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe**Bedingungen für die Einreichung:**

Elektronische Einreichung: Zulässig

Adresse für die Einreichung: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein
Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: zie documentatie (Selectieleidraad)
Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig
Aufträge werden elektronisch erteilt: ja
Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung mit erneutem Aufruf zum Wettbewerb
Höchstzahl der Teilnehmer: 2

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Rechtbank Midden Nederland
Informationen über die Überprüfungsfristen: Zie documentatie (leidraad).

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Rechtbank Midden Nederland
Registrierungsnummer: 82940444
Postanschrift: Vrouwe Justitiaplein 1
Stadt: Utrecht
Postleitzahl: 3511 EX
Land, Gliederung (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Niederlande
Kontaktperson: Klachtenloket aanbestedingen NS
E-Mail: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl
Telefon: (+31)307515155
Rollen dieser Organisation:
Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: NS Reizigers B.V.
Registrierungsnummer: 30124362
Postanschrift: Laan van Puntenburg 100
Stadt: Utrecht
Postleitzahl: 3511 ER
Land, Gliederung (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Niederlande
Kontaktperson: mw. ir. Natasja Spaan
E-Mail: natasja.spaan@ns.nl
Telefon: +31 623347982
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer
Federführendes Mitglied

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: NS Stations B.V.

Registrierungsnummer: 30124364
Postanschrift: Laan van Puntenburg 100
Stadt: Utrecht
Postleitzahl: 3511 CE
Land, Gliederung (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Niederlande
Kontaktperson: mw. ir. Natasja Spaan
E-Mail: natasja.spaan@ns.nl
Telefon: +31623347982
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer

8.1. ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: NS Internationaal B.V.
Registrierungsnummer: 30172195
Postanschrift: Stationsplein 25
Stadt: Amsterdam
Postleitzahl: 1012AB
Land, Gliederung (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Land: Niederlande
Kontaktperson: mw. ir. Natasja Spaan
E-Mail: natasja.spaan@ns.nl
Telefon: +31623347982
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00)
Westeuropäische Zeit, GMT
Bekanntmachung — eSender-Übermittlungsdatum: 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00)
Westeuropäische Zeit, GMT
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 71082-2026
ABI. S – Nummer der Ausgabe: 21/2026
Datum der Veröffentlichung: 30/01/2026