

749564-2026 - Wettbewerb

Belgien – Marktforschung – Mystery Shopping

OJ S 210/2026 29/10/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: NMBS

E-Mail: 64.bpr.aankondigingenavis@belgiantrain.be

Rechtsform des Erwerbers: Zentrale Regierungsbehörde

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

Tätigkeit des Auftraggebers: Eisenbahndienste

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Mystery Shopping

Beschreibung: De NMBS wenst een raamovereenkomst te sluiten voor de uitvoering van mysteryshoppingdiensten met als doel de kwaliteit van de dienstverlening aan de reizigers binnen haar spoorwegnet te meten, op te volgen en te verbeteren. Het doel van de opdracht is om de klantervaring op onafhankelijke en objectieve wijze te evalueren op de verschillende contactpunten tussen de reizigers en de medewerkers of partners van de NMBS. De uitgevoerde observaties moeten het met name mogelijk maken om de kwaliteit van het onthaal, de professionaliteit, de beschikbaarheid, de kwaliteit van de verstrekte informatie en de naleving van de door de NMBS vastgestelde servicenormen te analyseren. De opdracht omvat onder meer de voorbereiding van de mysteryshoppingcampagnes, de rekrutering en het beheer van de mystery shoppers, de organisatie en opvolging van het terreinwerk, de verzameling en validatie van de gegevens, evenals de opmaak van de rapporten en analyses bestemd voor de NMBS.

Kennung des Verfahrens: b686c50a-3ae3-4a3b-b32c-1a3d5d5bd149

Interne Kennung: WS3171261058

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79310000 Marktforschung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79313000 Leistungsüberprüfung, 79342311 Umfragen über Kundenzufriedenheit

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Belgien

Ort im betreffenden Land

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 500 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: WS3171261058 - 1

Beschreibung: De NMBS wenst een raamovereenkomst te sluiten voor de uitvoering van mysteryshoppingdiensten met als doel de kwaliteit van de dienstverlening aan de reizigers binnen haar spoorwegnet te meten, op te volgen en te verbeteren. Het doel van de opdracht is om de klantervaring op onafhankelijke en objectieve wijze te evalueren op de verschillende contactpunten tussen de reizigers en de medewerkers of partners van de NMBS. De uitgevoerde observaties moeten het met name mogelijk maken om de kwaliteit van het onthaal, de professionaliteit, de beschikbaarheid, de kwaliteit van de verstrekte informatie en de naleving van de door de NMBS vastgestelde servicenormen te analyseren. De opdracht omvat onder meer de voorbereiding van de mysteryshoppingcampagnes, de rekrutering en het beheer van de mystery shoppers, de organisatie en opvolging van het terreinwerk, de verzameling en validatie van de gegevens, evenals de opmaak van de rapporten en analyses bestemd voor de NMBS.

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79310000 Marktforschung

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79313000 Leistungsüberprüfung, 79342311 Umfragen über Kundenzufriedenheit

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Belgien

Ort im betreffenden Land

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/04/2027

Laufzeit: 4 Jahre

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 0

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

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

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: De prijs is niet het enige gunningscriterium en alle criteria worden enkel vermeld in de aanbestedingsdocumenten.

5.1.11. **Auftragsunterlagen**

Zugang zu bestimmten Auftragsunterlagen ist beschränkt

Informationen über zugangsbeschränkte Dokumente einsehbar unter: <https://www.belgiantrain.be/nl/3rd-party-services/supplier/procurement>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

URL: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/58ff5fd0-e8e6-4dd5-883b-dcd5f45dd47d/forum>

5.1.12. **Bedingungen für die Auftragsvergabe**

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/58ff5fd0-e8e6-4dd5-883b-dcd5f45dd47d/general>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch, Französisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich

Beschreibung der finanziellen Sicherheit: Overeenkomstig het K.B. van 14/01/2013

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 30/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Noch nicht bekannt

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: De voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht worden vermeld in de opdrachtdocumenten.

Finanzielle Vereinbarung: Overeenkomstig het K.B. van 14/01/2013

5.1.15. **Techniken**

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. **Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung**

Überprüfungsstelle: Raad van State

Informationen über die Überprüfungsfristen: Overeenkomstig Art. 14, 15, 23 en 24 van de Wet van 17 juni 2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten, kan er een verzoek tot nietigverklaring van de gemotiveerde beslissing ingediend worden bij de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State binnen een termijn van 60 dagen vanaf de verzending van de gemotiveerde beslissing. Er kan eveneens een verzoek tot schorsing van de gemotiveerde beslissing worden ingediend bij de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State binnen een termijn van 15 dagen vanaf de verzending van de gemotiveerde beslissing.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Raad van State

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: NMBS
Registrierungsnummer: 0203430576_5631
Abteilung: NMBS-Procurement
Postanschrift: Hallepoortlaan 40
Stadt: Sint-Gillis
Postleitzahl: 1060
Land, Gliederung (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Land: Belgien
E-Mail: 64.bpr.aankondigingenavis@belgiantrain.be
Telefon: 000
Internetadresse: <http://www.belgiantrain.be>
Profil des Erwerbers: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=5631&includeOrganisationChildren=true>
Rollen dieser Organisation:
Beschaffer

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: FOD Beleid en Ondersteuning
Registrierungsnummer: BE001
Postanschrift: Simon Bolivarlaan 30, bus 1
Stadt: Brussel
Postleitzahl: 1000
Land, Gliederung (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Land: Belgien
E-Mail: revise@publicprocurement.be
Telefon: +32 2 740 80 00
Internetadresse: <https://bosa.belgium.be>
Rollen dieser Organisation:
TED eSender

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Raad van State
Registrierungsnummer: 0931814266
Stadt: Etterbeek
Postleitzahl: 1040
Land, Gliederung (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Land: Belgien
Rollen dieser Organisation:
Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt
Überprüfungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 29f6b71d-1387-4e3b-8af2-851caa63b5a2 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 17

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 27/10/2026 00:00:00 (UTC+01:00)
Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit
Bekanntmachung — eSender-Übermittlungsdatum: 27/10/2026 00:00:00 (UTC+01:00)
Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch, Französisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 749564-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 210/2026
Datum der Veröffentlichung: 29/10/2026