

71082-2026 - Competition

Netherlands – Customer-care services – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice
OJ S 21/2026 30/01/2026
Contract or concession notice – standard regime
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: NS Reizigers B.V.
Email: natasja.spaan@ns.nl
Legal type of the buyer: Public undertaking
Activity of the contracting authority: General public services

1.1. Buyer

Official name: NS Stations B.V.
Email: natasja.spaan@ns.nl
Legal type of the buyer: Body governed by public law
Activity of the contracting authority: General public services

1.1. Buyer

Official name: NS Internationaal B.V.
Email: natasja.spaan@ns.nl
Legal type of the buyer: Public undertaking
Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice
Description: 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.

Procedure identifier: 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2

Internal identifier: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fd9bd1358f

Type of procedure: Restricted

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342320 Customer-care services

Additional classification (cpv): 64200000 Telecommunications services, 64216120 Electronic mail services, 79510000 Telephone-answering services, 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 143 000 000,00 EUR

Maximum value of the framework agreement: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. General information

Additional information: Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieleidraad, op te vragen via informatiepunt (Merccell).

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document, European Single Procurement Document (ESPD)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Description: 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.

Internal identifier: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342320 Customer-care services

Additional classification (cpv): 64200000 Telecommunications services, 64216120 Electronic mail services, 79510000 Telephone-answering services, 79512000 Call centre

Options:

Description of the options: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Zie documentatie (Selectieledraad)

5.1.3. Estimated duration

Duration: 3 Years

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 5

Other information about renewals: 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. Value

Estimated value excluding VAT: 143 000 000,00 EUR

Maximum value of the framework agreement: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. General information**Reserved participation:**

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not yet known

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

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

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

Information about the second stage of a two-stage procedure:

Minimum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 5

Maximum number of candidates to be invited for the second stage of the procedure: 5

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: Dutch

Address of the procurement documents: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

5.1.12. Terms of procurement**Terms of submission:**

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Dutch

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: zie documentatie (Selectieleidraad)

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

Framework agreement, with reopening of competition

Maximum number of participants: 2

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Rechtbank Midden Nederland

Information about review deadlines: Zie documentatie (leidraad).

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Rechtbank Midden Nederland

Registration number: 82940444

Postal address: Vrouwe Justitiaplein 1

Town: Utrecht

Postcode: 3511 EX

Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)

Country: Netherlands

Contact point: Klachtenloket aanbestedingen NS

Email: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl

Telephone: (+31)307515155

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0002

Official name: NS Reizigers B.V.

Registration number: 30124362

Postal address: Laan van Puntenburg 100

Town: Utrecht

Postcode: 3511 ER

Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)

Country: Netherlands

Contact point: mw. ir. Natasja Spaan

Email: natasja.spaan@ns.nl

Telephone: +31 623347982

Roles of this organisation:

Buyer

Group leader

8.1. ORG-0003

Official name: NS Stations B.V.

Registration number: 30124364
Postal address: Laan van Puntenburg 100
Town: Utrecht
Postcode: 3511 CE
Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)
Country: Netherlands
Contact point: mw. ir. Natasja Spaan
Email: natasja.spaan@ns.nl
Telephone: +31623347982
Roles of this organisation:
Buyer

8.1. ORG-0004

Official name: NS Internationaal B.V.
Registration number: 30172195
Postal address: Stationsplein 25
Town: Amsterdam
Postcode: 1012AB
Country subdivision (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Country: Netherlands
Contact point: mw. ir. Natasja Spaan
Email: natasja.spaan@ns.nl
Telephone: +31623347982
Roles of this organisation:
Buyer

Notice information

Notice identifier/version: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Notice dispatch date (eSender): 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00) Western European Time, GMT
Languages in which this notice is officially available: Dutch
Notice publication number: 71082-2026
OJ S issue number: 21/2026
Publication date: 30/01/2026