

71082-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Services après-vente – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

OJ S 21/2026 30/01/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: NS Reizigers B.V.

Adresse électronique: natasja.spaan@ns.nl

Forme juridique de l'acheteur: Entreprise publique

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

1.1. Acheteur

Nom officiel: NS Stations B.V.

Adresse électronique: natasja.spaan@ns.nl

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

1.1. Acheteur

Nom officiel: NS Internationaal B.V.

Adresse électronique: natasja.spaan@ns.nl

Forme juridique de l'acheteur: Entreprise publique

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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.

Identifiant de la procédure: 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2

Identifiant interne: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fdabd1358f

Type de procédure: Restreinte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

Nomenclature complémentaire (cpv): 64200000 Services de télécommunications, 64216120 Services de courrier électronique, 79510000 Services de répondeur téléphonique, 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 143 000 000,00 EUR

Valeur maximale de l'accord-cadre: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Informations générales

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

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché, Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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.

Identifiant interne: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

Nomenclature complémentaire (cpv): 64200000 Services de télécommunications, 64216120 Services de courrier électronique, 79510000 Services de répondeur téléphonique, 79512000 Centre d'appels

Options:

Description des options: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Zie documentatie (Selectieledraad)

5.1.3. Durée estimée

Durée: 3 Ans

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 5

Autres informations sur le renouvellement: 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. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 143 000 000,00 EUR

Valeur maximale de l'accord-cadre: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Pas encore connues

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Informations complémentaires: Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieledraad, op te vragen via informatiepunt (Mecell).

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 5

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 5

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: néerlandais

Adresse des documents de marché: <https://s2c.mecell.com/today/189232>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Autorisée

Adresse de soumission: <https://s2c.mecell.com/today/189232>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Les soumissionnaires peuvent présenter plusieurs offres: Non autorisée

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 02/03/2026 10:00:33
(UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: zie documentatie (Selectieleidraad)

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, avec remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 2

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Rechtbank Midden Nederland

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Zie documentatie (leidraad).

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Rechtbank Midden Nederland

Numéro d'enregistrement: 82940444

Adresse postale: Vrouwe Justitiaplein 1

Ville: Utrecht

Code postal: 3511 EX

Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Klachtenloket aanbestedingen NS

Adresse électronique: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl

Téléphone: (+31)307515155

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: NS Reizigers B.V.

Numéro d'enregistrement: 30124362

Adresse postale: Laan van Puntenburg 100

Ville: Utrecht

Code postal: 3511 ER

Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: mw. ir. Natasja Spaan

Adresse électronique: natasja.spaan@ns.nl

Téléphone: +31 623347982

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Chef de groupe

8.1. ORG-0003

Nom officiel: NS Stations B.V.
Numéro d'enregistrement: 30124364
Adresse postale: Laan van Puntenburg 100
Ville: Utrecht
Code postal: 3511 CE
Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)
Pays: Pays-Bas
Point de contact: mw. ir. Natasja Spaan
Adresse électronique: natasja.spaan@ns.nl
Téléphone: +31623347982

Rôles de cette organisation:

Acheteur

8.1. ORG-0004

Nom officiel: NS Internationaal B.V.
Numéro d'enregistrement: 30172195
Adresse postale: Stationsplein 25
Ville: Amsterdam
Code postal: 1012AB
Subdivision pays (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Pays: Pays-Bas
Point de contact: mw. ir. Natasja Spaan
Adresse électronique: natasja.spaan@ns.nl
Téléphone: +31623347982

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT
Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais
Numéro de publication de l'avis: 71082-2026
Numéro de publication au JO S: 21/2026
Date de publication: 30/01/2026