

71082-2026 - Iomaíocht

An Ísiltír – Customer-care services – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

OJ S 21/2026 30/01/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: NS Reizigers B.V.

R-phost: natasja.spaan@ns.nl

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Gnóthas poiblí

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: NS Stations B.V.

R-phost: natasja.spaan@ns.nl

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Comhlacht dlí phoiblí

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: NS Internationaal B.V.

R-phost: natasja.spaan@ns.nl

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Gnóthas poiblí

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Cur síos: 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.

Aitheantóir an nóis imeachta: 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2

Aitheantóir inmheánach: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fd9bd1358f

An cineál nóis imeachta: Teoranta

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79342320 Customer-care services

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

2.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Ísiltír

Aon áit sa tír áirithe

Eolas breise: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 143 000 000,00 EUR

Uasluach an chreat-chomhaontaithe: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

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

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair, Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar (ESPD)

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0000

Teideal: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Cur síos: 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.

Aitheantóir inmheánach: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79342320 Customer-care services

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

Roghanna:

Cur síos ar na roghanna: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. An áit feidhmíochta

Tír: An Ísiltír

Aon áit sa tír áirithe

Eolas breise: Zie documentatie (Selectieledraad)

5.1.3. Fad measta

Fad ama: 3 Bliana

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 5

Tuilleadh eolais faoi athnuachain: 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. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 143 000 000,00 EUR

Uasluach an chreat-chomhaontaithe: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. Eolas ginearálta**Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:**

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Ní mór ainmneacha agus cáilíochtaí gairmiúla na mball foirne a thabhairt a shanntar chun an conradh a chomhlíonadh: Ní fios go fóill

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): tá

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

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

Eolas faoin dara céim de nós imeachta dhá chéim:

An líon íosta iarrthóirí a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta: 5

An líon uasta iarrthóirí a dtabharfar cuireadh dóibh chuig an dara céim den nós imeachta: 5

5.1.11. Doiciméid soláthair

Na teangacha ina bhfuil na doiciméid soláthair ar fáil go hoifigiúil: Ollainnis

Seoladh na ndoiciméad soláthair: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

5.1.12. Téarmaí soláthair**Téarmaí na haighneachta:**

Cur isteach leictreonach: Ceadmhach

Seoladh an chur isteach: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Ollainnis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Féadfaidh tairgeoirí níos mó ná tairiscint amháin a chur isteach: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun iarrataí ar rannpháirtíocht a fháil: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: zie documentatie (Selectieleidraad)

Sonrascú leictreonach: Ceadmhach

Úsáidfear ordú leictreonach: tá

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: tá

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Creat-chomhaontú, maille le hathoscailt na hiomaíochta

An t-uaslíon rannpháirtithe: 2

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Rechtbank Midden Nederland

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: Zie documentatie (leidraad).

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Rechtbank Midden Nederland

Uimhir chlárúcháin: 82940444

Seoladh poist: Vrouwe Justitiaplein 1

Baile: Utrecht

Cód poist: 3511 EX

Foroinn tíre (NUTS): Utrecht (NL350)

Tír: An Ísiltír

Pointe teagmhála: Klachtenloket aanbestedingen NS

R-phost: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl

Teil.: (+31)307515155

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht athbhreithniúcháin

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: NS Reizigers B.V.

Uimhir chlárúcháin: 30124362

Seoladh poist: Laan van Puntenburg 100

Baile: Utrecht

Cód poist: 3511 ER

Foroinn tíre (NUTS): Utrecht (NL350)

Tír: An Ísiltír

Pointe teagmhála: mw. ir. Natasja Spaan

R-phost: natasja.spaan@ns.nl

Teil.: +31 623347982

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Ceannaire grúpa

8.1. ORG-0003

Ainm oifigiúil: NS Stations B.V.

Uimhir chlárúcháin: 30124364

Seoladh poist: Laan van Puntenburg 100

Baile: Utrecht
Cód poist: 3511 CE
Foroinn tíre (NUTS): Utrecht (NL350)
Tír: An Ísiltír
Pointe teagmhála: mw. ir. Natasja Spaan
R-phost: natasja.spaan@ns.nl
Teil.: +31623347982
Róil na heagraíochta seo:
Ceannaitheoir

8.1. ORG-0004

Ainm oifigiúil: NS Internationaal B.V.
Uimhir chlárúcháin: 30172195
Seoladh poist: Stationsplein 25
Baile: Amsterdam
Cód poist: 1012AB
Foroinn tíre (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Tír: An Ísiltír
Pointe teagmhála: mw. ir. Natasja Spaan
R-phost: natasja.spaan@ns.nl
Teil.: +31623347982
Róil na heagraíochta seo:
Ceannaitheoir

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01
Cineál na foirme: Iomaíocht
Cineál an fhógra: Fógra maidir le Conradh nó Lamháltas — an gnáthchóras
Fochineál an fhógra: 16
Dáta seolta an fhógra: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT
Dáta seolta an fhógra (eSender): 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT
Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Ollainnis
Uimhir foilseacháin an fhógra: 71082-2026
Uimhir eagráin IO S: 21/2026
Dáta foilsithe: 30/01/2026