

213710-2026 - Mededinging

Nederland – Reisbureaudiensten en dergelijke – Binnen- en buitenlandse dienstreizen Zuyd
OJ S 61/2026 27/03/2026
Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Stichting Zuyd Hogeschool
E-mail: dion.vanhommerig@zuyd.nl
Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst: Onderwijs

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Binnen- en buitenlandse dienstreizen Zuyd
Beschrijving: Zuyd Hogeschool besteedt een raamovereenkomst aan voor het faciliteren van binnen- en buitenlandse dienstreizen voor medewerkers en studenten. De opdracht omvat onder meer het boeken en beheren van vluchten, hotelovernachtingen, huurauto's en (optioneel) taxivervoer in het buitenland, evenals het verzorgen van reisbescheiden, managementinformatie en een gebruiksvriendelijk online boekingssysteem. De opdrachtnemer ondersteunt gebruikers zowel via selfservice als via volledige ontzorging en waarborgt de zorgplicht ('duty of care') tijdens reizen. De geraamde opdrachtwaarde bedraagt circa € 625.000,- inclusief btw per jaar, gebaseerd op historische uitgaven. De maximale waarde van de raamovereenkomst bedraagt € 4.200.000,- inclusief btw over de totale looptijd. Deze bedragen zijn indicatief; hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
Identificatiecode van de procedure: 2287a832-74c2-47e2-8e0f-6cc44c89c94a
Interne identificatiecode: Zuyd.2026.01.Dienstreizen
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 63510000 Reisbureaudiensten en dergelijke

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland
Overal in het desbetreffende land

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 4 200 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:
Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Binnen- en buitenlandse dienstreizen Zuyd

Beschrijving: Zuyd Hogeschool besteedt een raamovereenkomst aan voor het faciliteren van binnen- en buitenlandse dienstreizen voor medewerkers en studenten. De opdracht omvat onder meer het boeken en beheren van vluchten, hotelovernachtingen, huurauto's en (optioneel) taxivervoer in het buitenland, evenals het verzorgen van reisbescheiden, managementinformatie en een gebruiksvriendelijk online boekingssysteem. De opdrachtnemer ondersteunt gebruikers zowel via selfservice als via volledige ontzorging en waarborgt de zorgplicht ('duty of care') tijdens reizen. De geraamde opdrachtwaarde bedraagt circa € 625.000,- inclusief btw per jaar, gebaseerd op historische uitgaven. De maximale waarde van de raamovereenkomst bedraagt € 4.200.000,- inclusief btw over de totale looptijd. Deze bedragen zijn indicatief; hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Interne identificatiecode: 1

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 63510000 Reisbureaudiensten en dergelijke

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 6 Jaren

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 4 200 000,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Implementatie

Beschrijving: Zuyd wil zien dat Inschrijver de dienstverlening en het bijbehorende (boekings) systeem zorgvuldig en efficiënt implementeert. Voor Zuyd is een soepele overgang van de huidige situatie naar de nieuwe werkwijze, met minimale verstoring voor eindgebruikers, belangrijk. Inschrijver maakt een implementatieplan van maximaal 1200 woorden (in een

leesbaar lettertype), waarin staat hoe hij de opdracht implementeert. Een planning mag aanvullend aan de 1200 woorden worden opgenomen in de inschrijving. Het plan gaat in op: De planning en de mijlpalen; Afstemming met de contractmanager en de werkgroep implementatie van Zuyd; Uw projectorganisatie en de communicatie en samenwerking met interne projectorganisatie van Zuyd; De benodigde input van Zuyd; De inrichting van het boekingssysteem en de koppeling met Zuyd volgens de gewenste eisen (zie bijlage IST/SOLL proces) Een voorbeeldfactuur in PDF en een XML die voldoet als proof of concept aan de gestelde eisen voor facturatie. Op de voorbeeldfactuur dienen alle af te nemen diensten opgenomen te zijn. Een overzicht van risico's en de mitigerende maatregelen.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Boekingsproces bij offline boeking

Beschrijving: Zuyd zoekt een Inschrijver die tijdens de uitvoering van de opdracht zorgt voor een professioneel boekingsproces. Het doel is om medewerkers te ondersteunen met een accurate dienstverlening, proactief advies en duidelijke, persoonlijke communicatie. Een goede bereikbaarheid en korte doorlooptijden zijn daarbij essentieel, zodat medewerkers efficiënt en zonder hinder hun reizen kunnen organiseren. Inschrijver schrijft een uitwerking van maximaal 900 woorden (in een leesbaar lettertype), aangevuld met een voorbeeld offerte van een offline boeking, van het proces offline boeken. U beschrijft: Hoe het boekingsproces wordt ingericht op basis van het Programma van Eisen, met aandacht voor de koppeling met de doelstelling en de wijze waarop de inschrijver meerwaarde biedt binnen het proces. Een representatieve persoonlijke voorbeeldofferte die beoordeeld wordt op overzichtelijkheid, volledigheid en correctheid en voegt deze toe (Vliegreis, hotelovernachting en huurauto). Hoe u in uw offerte tot de best passende reisvoorwaarden, vertrek- en terugkeer luchthavens en prijzen komt; Hoe bij iedere boeking beschikbare reismogelijkheden (aanbieders) worden overwogen; Op welke wijze invulling wordt gegeven aan de proactieve adviesrol en persoonlijke communicatie gedurende het aanvraagproces. Hoe overzichtelijkheid wordt behouden in de (aangepaste) persoonlijke offerte bij aanvraagprocedures met meerdere contactmomenten. Als medewerkers via een aanvraagformulier een persoonlijke offerte aanvraagt, hoe borgt inschrijver dat dit overzichtelijk en procesmatig verloopt, ondanks dat er meerdere contactmomenten zijn. Hoe doorlooptijden en snelle reactietijden worden gewaarborgd. Hoe wordt omgegaan met wijzigingen of annuleringen in het boekingsproces na ontvangst van de boekingsbevestiging. Hoe reizigers geïnformeerd worden over veiligheidsrisico's bij het maken van de boeking en tijdens de reis.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 15

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Account- en contractmanagement

Beschrijving: Zuyd is op zoek naar een Inschrijver die tijdens de uitvoering van de Opdracht als partner fungeert door actief mee te denken en (on)gevraagd advies te geven. Zuyd wil weten hoe inschrijver proactief werkt aan dienstverlening die inspeelt op de verwachtingen en hiermee zorgt voor een optimale samenwerking. Inschrijver schrijft een uitwerking van maximaal 900 woorden (in een leesbaar lettertype). Daarin staat hoe hij met Zuyd omgaat gedurende de contractperiode. Ga in op: Op welke wijze Inschrijver de partnerrol invult; Hoe Inschrijver de optimale samenwerking met Zuyd met behulp van een PDCA-cyclus realiseert; Hoe de contractmanager van Zuyd betrokken worden bij de uitvoering van het contract; Welke mogelijkheden Inschrijver biedt om managementinformatie overzichtelijk

(voorbeeldrapportage en of via digitaal portaal?) beschikbaar te stellen; Wijze waarop de klachtenprocedure is ingericht voor zowel medewerkers, reiziger als studenten van Zuyd; Hoe gehandeld wordt bij calamiteiten (bereikbaarheid en afhandeltijd) met mogelijke gevolgen voor reizigers; Hoe reizigers geïnformeerd worden over veranderende veiligheidsrisico's ten tijde van hun verblijf in het buitenland.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 15

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Demo boekingssysteem

Beschrijving: Gunningscriterium 4 Demo boekingssysteem Met dit gunningscriterium beoordeelt Zuyd in hoeverre het aangeboden boekingssysteem aansluit bij de behoeften van de organisatie in de praktijk. De presentatie biedt inzicht in de werking van het systeem en de wijze waarop gebruikers een volledige dienstreis kunnen boeken en administratief afhandelen. Alle inschrijvers worden uitgenodigd om hun boekingssysteem te presenteren. De presentatie duurt maximaal 60 minuten, inclusief de mogelijkheid tot het stellen van vragen, en bestaat uit een live demonstratie op basis van de onderstaande casus. Het doel van de demonstratie is om inzicht te geven in: • De gebruiksvriendelijkheid van het systeem • De functionaliteit van het boekingsproces • De correcte administratieve verwerking voor afhandeling van het financiële proces.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 20

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: Inschrijver dient voor het gunningscriterium prijs bij zijn Inschrijving het volledig ingevulde prijzenblad (bijlage E) toe te voegen. Aan de hand van het prijzenblad wordt de fictieve inschrijfsom vastgesteld. Inschrijver verklaart met Inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in de aanbestedingsstukken en alle gunningscriteria zoals door inschrijver aangeboden in de aangeboden inschrijfprijs zijn verwerkt. Om te komen tot de totaalprijs (P) dient u 'Prijzenblad' in te vullen (enkel groene cellen). Dit 'prijzenblad' berekent vervolgens de totaalprijs (P). Zuyd benadrukt dat aan de in deze aanbesteding opgenomen aantallen en uren geen rechten ontleend kunnen worden. Bij het invullen dient rekening te worden gehouden met het volgende: Te allen tijde worden "totaalprijzen" ingevuld. Dit wil zeggen dat dit een all-in prijs is, maar niet beperkt tot, reiskosten, beheer en onderhoudskosten, verwerkingskosten, administratie, facturering, incasso, overhead, licentiekosten, hostingkosten, mutatiekosten, uurloon etc. als ook speciale tarieven voor weekenden, feestdagen e.d. in opgenomen zijn. Prijzen dienen exclusief btw te zijn. Aanbestedende dienst wil alle kosten verdisconteerd zien in de te offereën prijselementen.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 20

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 11/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/417437>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding **Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/417437>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 29/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 3 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 29/05/2026 10:01:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 1

Rechtvaardiging voor de looptijd van de raamovereenkomst: Deze langere termijn is noodzakelijk vanwege de investering die vereist is voor het realiseren van een koppeling tussen het online boekingssysteem en het inkoopstelsel van Zuyd. Daarnaast draagt een duurzame samenwerking bij aan het vergroten van de zelfstandigheid van gebruikers en het optimaliseren van processen.

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie: Stichting Zuyd Hogeschool - Stichting Zuyd Hogeschool

Organisatie voor beroepsprocedures: Stichting Zuyd Hogeschool - Rechtbank Maastricht

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Stichting Zuyd Hogeschool - Tenderned

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Stichting Zuyd Hogeschool

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Stichting Zuyd Hogeschool

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Stichting Zuyd Hogeschool

Registratienummer: 48391788

Postadres: Nieuw-Eyckholt 300

Stad: HEERLEN

Postcode: 6419DJ

Onderverdeling land (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Land: Nederland

Contactpunt: Rachell de Wildt

E-mail: dion.vanhommerig@zuyd.nl

Telefoon: +31 0454006060

Internetadres: <http://www.zuyd.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Rechtbank Maastricht

Postadres: Sint Annadal 1

Stad: Maastricht

Postcode: 6214 PA

Onderverdeling land (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Land: Nederland

Contactpunt: Rechtbank Maastricht

E-mail: br.kort.geding.RB-LIM.maastricht@rechtspraak.nl

Telefoon: +31 883612222

Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Tendered

Stad: Heerlen

Postcode: 6419 DJ

Onderverdeling land (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Land: Nederland

E-mail: roy.wagendorp@zuyd.nl

Internetadres: <http://www.tendered.nl>

Andere contactpunten:

Officiële naam: Stichting Zuyd Hogeschool

Postadres: Nieuw Eyckholt 300

Stad: Heerlen

Postcode: 6419 DJ

Onderverdeling land (NUTS): Zuid-Limburg (NL423)

Land: Nederland

Contactpunt: Team VFI

E-mail: klachtenaanbestedingen@zuyd.nl

Telefoon: +31 454006060

Internetadres: <https://www.zuyd.nl/>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Bemiddelingsorganisatie

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 47a57089-104e-41d1-8806-b7a6a9fc694e - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 25/03/2026 16:07:23 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

Publicatienummer aankondiging: 213710-2026

