

71082-2026 - Mededinging

Nederland – Diensten voor klantenservice – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

OJ S 21/2026 30/01/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: NS Reizigers B.V.

E-mail: natasja.spaan@ns.nl

Rechtsvorm van de koper: Overheidsonderneming

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

1.1. Koper

Officiële naam: NS Stations B.V.

E-mail: natasja.spaan@ns.nl

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

1.1. Koper

Officiële naam: NS Internationaal B.V.

E-mail: natasja.spaan@ns.nl

Rechtsvorm van de koper: Overheidsonderneming

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2

Interne identificatiecode: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fd9bd1358f

Type procedure: Niet-openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

Aanvullende classificatie (cpv): 64200000 Telecommunicatiediensten, 64216120 E-maildiensten, 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten, 79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 143 000 000,00 EUR

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

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

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk, Uniform Europees

Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

Aanvullende classificatie (cpv): 64200000 Telecommunicatiediensten, 64216120 E-maildiensten, 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten, 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Opties:

Beschrijving van de opties: Zie documentatie (Selectieleidraad).

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Zie documentatie (Selectieleidraad)

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 3 Jaren

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 5

Overige informatie over verlengingen: Zie documentatie (Selectieleidraad): 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. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 143 000 000,00 EUR

Maximumwaarde van de raamovereenkomst: 143 000 000,00 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: Nog niet bekend

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

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

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 5

Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd: 5

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Nederlands

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

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

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Voorwaarden van het contract:

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

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: zie documentatie (Selectieleidraad)

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, met hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal deelnemers: 2

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Rechtbank Midden Nederland

Informatie over de termijnen voor beroep: Zie documentatie (leidraad).

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Rechtbank Midden Nederland

Registratienummer: 82940444

Postadres: Vrouwe Justitiaplein 1

Stad: Utrecht

Postcode: 3511 EX

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Contactpunt: Klachtenloket aanbestedingen NS

E-mail: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl

Telefoon: (+31)307515155

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-0002

Officiële naam: NS Reizigers B.V.

Registratienummer: 30124362

Postadres: Laan van Puntenburg 100

Stad: Utrecht

Postcode: 3511 ER

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Contactpunt: mw. ir. Natasja Spaan

E-mail: natasja.spaan@ns.nl

Telefoon: +31 623347982

Rollen van deze organisatie:

Koper
Groepsleider

8.1. ORG-0003

Officiële naam: NS Stations B.V.
Registratienummer: 30124364
Postadres: Laan van Puntenburg 100
Stad: Utrecht
Postcode: 3511 CE
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
Contactpunt: mw. ir. Natasja Spaan
E-mail: natasja.spaan@ns.nl
Telefoon: +31623347982

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1. ORG-0004

Officiële naam: NS Internationaal B.V.
Registratienummer: 30172195
Postadres: Stationsplein 25
Stad: Amsterdam
Postcode: 1012AB
Onderverdeling land (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Land: Nederland
Contactpunt: mw. ir. Natasja Spaan
E-mail: natasja.spaan@ns.nl
Telefoon: +31623347982

Rollen van deze organisatie:

Koper

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16
Verzenddatum van de aankondiging: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT
Aankondiging datum verzending (eSender): 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands
Publicatienummer aankondiging: 71082-2026
Nummer uitgave PB S: 21/2026
Datum van bekendmaking: 30/01/2026