

71082-2026 - Konkurrentensättning

Nederlânderna – Kundvård – EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

OJ S 21/2026 30/01/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: NS Reizigers B.V.

E-postadress: natasja.spaan@ns.nl

Köparens rättsliga status: Offentligt företag

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: NS Stations B.V.

E-postadress: natasja.spaan@ns.nl

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: NS Internationaal B.V.

E-postadress: natasja.spaan@ns.nl

Köparens rättsliga status: Offentligt företag

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2

Intern identifierare: 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fd9bd1358f

Typ av förfarande: Selektivt

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

Ytterligare klassificering (cpv): 64200000 Telekommunikationstjänster, 64216120 Elektronisk post, 79510000 Telefonsvarartjänster, 79512000 Teletjänstcentral

2.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Zie documentatie (Selectieleidraad)

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 143 000 000,00 EUR

Högsta värde för ramavtalet: 143 000 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

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

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument, Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice

Beskrivning: 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 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 uitdraag 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.

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

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

Ytterligare klassificering (cpv): 64200000 Telekommunikationstjänster, 64216120 Elektronisk post, 79510000 Telefonsvarartjänster, 79512000 Teletjänstcentral

Optioner:

Beskrivning av alternativen: Zie documentatie (Selectieledraad).

5.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Zie documentatie (Selectieleidraad)

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 3 År

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 5

Ytterligare information om förlängningar: 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. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 143 000 000,00 EUR

Högsta värde för ramavtalet: 143 000 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar**Reserverad upphandling:**

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges: Ej känt

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

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

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 5

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 5

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: nederländska

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

5.1.12. Upphandlingsvillkor**Villkor för inlämning:**

Elektronisk inlämning: Tillåten

Adress för inlämning: <https://s2c.mercell.com/today/189232>

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: nederländska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 02/03/2026 10:00:33 (UTC+00:00)

Västeuropeisk tid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej
Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: zie documentatie (Selectieleidraad)
Elektronisk fakturering: Tillåten
Elektronisk beställning kommer att användas: ja
Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal med förnyad konkurrensutsättning
Högst antal deltagare: 2

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Rechtbank Midden Nederland
Information om tidsfrist för prövning: Zie documentatie (leidraad).

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Rechtbank Midden Nederland
Registreringsnummer: 82940444
Postadress: Vrouwe Justitiaplein 1
Ort: Utrecht
Postnummer: 3511 EX
Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederländerna
Kontaktpunkt: Klachtenloket aanbestedingen NS
E-postadress: klachtenloketaanbestedingen@ns.nl
Tfn: (+31)307515155

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: NS Reizigers B.V.
Registreringsnummer: 30124362
Postadress: Laan van Puntenburg 100
Ort: Utrecht
Postnummer: 3511 ER
Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederländerna
Kontaktpunkt: mw. ir. Natasja Spaan
E-postadress: natasja.spaan@ns.nl
Tfn: +31 623347982

Den här organisationens roller:

Upphandlare
Gruppledare

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: NS Stations B.V.
Registreringsnummer: 30124364

Postadress: Laan van Puntenburg 100
Ort: Utrecht
Postnummer: 3511 CE
Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederländerna
Kontaktpunkt: mw. ir. Natasja Spaan
E-postadress: natasja.spaan@ns.nl
Tfn: +31623347982

Den här organisationens roller:

Upphandlare

8.1. ORG-0004

Officiellt namn: NS Internationaal B.V.
Registreringsnummer: 30172195
Postadress: Stationsplein 25
Ort: Amsterdam
Postnummer: 1012AB
Del av land (NUTS): Groot-Amsterdam (NL32B)
Land: Nederländerna
Kontaktpunkt: mw. ir. Natasja Spaan
E-postadress: natasja.spaan@ns.nl
Tfn: +31623347982

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473bab65d2 - 01
Formulärtyp: Konkurrensutsättning
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Meddelandets undertyp: 16
Avsändningsdatum för meddelandet: 29/01/2026 12:37:48 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 29/01/2026 12:38:19 (UTC+00:00)
Västeuropeisk tid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: nederländska
Meddelandets publiceringsnummer: 71082-2026
EUT S-nummer: 21/2026
Publiceringsdatum: 30/01/2026