



Marktconsultatiedocument

Reisagent – Avans Hogeschool

Datum
Onderwerp

7 april 2022
Definitief

Voorwoord

Voor u ligt het marktconsultatiedocument ter voorbereiding op een interactieve sessie tussen Avans en de markt op 21 april 2022 voor de "Reisagent" (Intermediair Reis- en Verblijf) van Stichting Avans Hogeschool.

Avans is van mening dat deze marktconsultatie op een waardevolle manier bijdraagt aan het verkrijgen van een beter beeld van de markt en relevante ontwikkelingen daarbinnen. Tevens draagt het bij aan het formuleren van een juiste vraag/opdrachtoomschrijving

Bezien moet worden of de vastgestelde doelstellingen en ambities van Avans passen in de huidige markt. De verstrekte schriftelijke informatie (antwoorden op vragen uit hoofdstuk 4 in dit Marktconsultatiedocument) en verkregen mondelinge informatie tijdens de gesprekken op 21 april a.s. helpt Avans te toetsen of e.e.a. past binnen de huidige markt. En op welke wijze de opdracht eventueel in de markt gezet kan worden. Het uiteindelijke doel is een passende en doelmatige overeenkomst naar tevredenheid van alle partijen te sluiten.

Ook benadrukt Avans dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbesteding(en) en dat er geen rechten aan kunnen worden ontleend. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt Avans Hogeschool (waar relevant) in eventuele aanbestedingsstukken. Avans behoudt zich het recht voor om de inzichten niet of niet volledig te gebruiken.

Avans realiseert zich dat het geen kleine opgave is om aan deze marktconsultatie deel te nemen. Op voorhand bedankt Avans u dan ook hartelijk voor de genomen tijd en moeite om aan de marktconsultatie mee te willen werken.

Inhoudsopgave

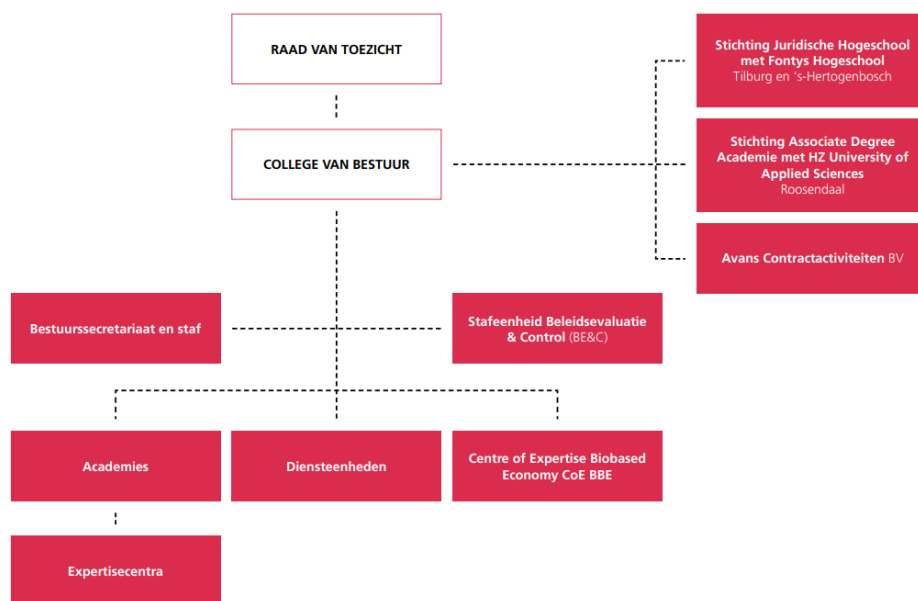
Voorwoord	1
Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
1.1. Algemene informatie Avans	3
1.2. Strategie Avans.....	3
1.3. Duurzaam 2030	4
1.4. Mission Zero	5
1.5. Introductie organisatieonderdeel	5
1.6. Doel van de opdracht.....	5
1.7. Onderwerp van de opdracht.....	6
2. Doelstelling en uitgangspunten Marktconsultatie	7
2.1. Aanleiding	7
2.2. Doelstelling van marktconsultatie	7
2.3. Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding	7
2.4. Omvang	7
3. Procedure en invulling marktconsultatie.....	8
3.1. Juridische en procedurele aspecten rond marktconsultatie	8
3.2. Contactpersonen Avans.....	8
3.3. Inrichting en vormgeving marktconsultatie	8
3.4. Eindrapport	9
3.5. Planning.....	9
3.6. Vertrouwelijkheid	9
3.7. Nederlandse taal	9
4. Vragen	10

1. Inleiding

1.1. Algemene informatie Avans

Avans behoort met bijna 35.000 studenten, 54 hbo-opleidingen, 4 masters, masters en ruim 3.000 medewerkers tot de grotere hogescholen van Nederland. Avans heeft locaties in Breda, 's-Hertogenbosch, Roosendaal en Tilburg. En verzorgt voltijd-, deeltijd- en duaal onderwijs.

De opleidingen zijn ondergebracht bij 11 academies (inclusief de Juridische Hogeschool Avans-Fontys, St. Joost School of Art & Design en Associate Degrees Academie Avans-HZ). Op 1 september 2018 is daar nog de Associate degrees Academie bijgekomen. Ter ondersteuning van de academies en het College van Bestuur zijn er 6 ondersteunende diensteenheden en 2 stafeenheden. Daarnaast heeft Avans 6 expertisecentra en meer dan 30 lectoraten. Lectoren, docenten en studenten doen hier praktijkgericht onderzoek. Aanvullende informatie over de organisatiestructuur staat op de website: avans.nl/over-avans/organisatie.



1.2. Strategie Avans

Visie

Het verschil maken, dat willen we bij Avans. Door wat we doen en door hoe we het doen. Dat doen we allemaal: onze studenten, onze alumni en onze medewerkers. Wij dagen onze studenten uit. Helpen hen om het maximale uit zichzelf te halen. Zich te ontwikkelen tot personen die een duurzame bijdrage leveren aan de complexe samenleving waarin zij leven en gaan werken.

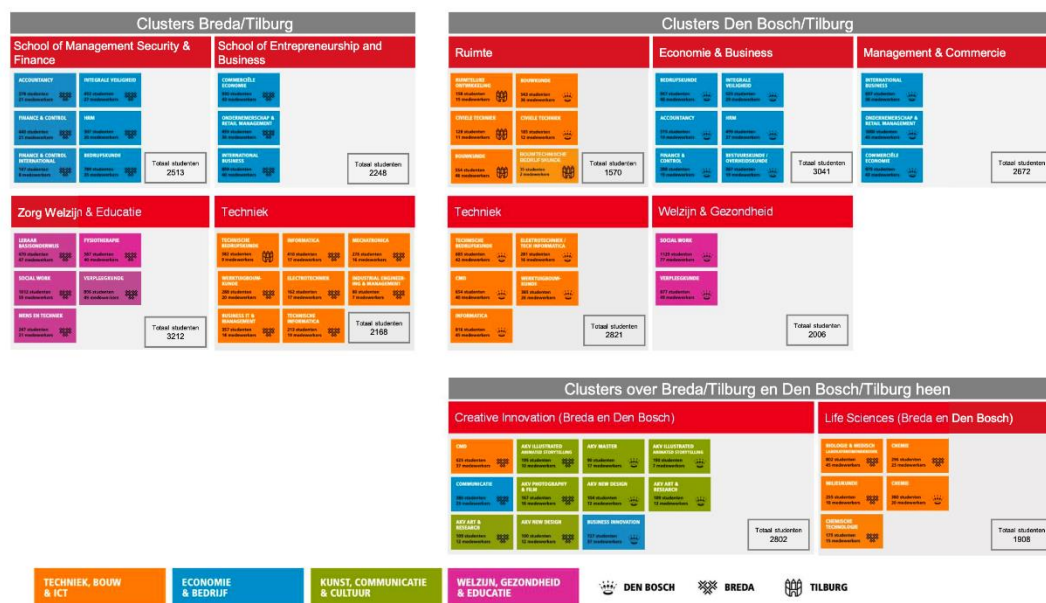
Wij leveren een structurele en leidende bijdrage aan de kennisontwikkeling en -deling op de thema's waar de regio zich in specialiseert en ontwikkelt. Bij elke keuze maken we een bewuste afweging waarin de aspecten toekomstgericht, leefbaar en rechtvaardig een rol spelen.

Ambitie 2025

Avans heeft voor de komende jaren een nieuwe ambitie geformuleerd "Wendbaar & Veerkrachtig". De wereld om ons heen verandert steeds sneller.

Flexibel onderwijs waarin studenten zelf hun leerroute bepalen. Dat is de ambitie voor 2025. Dat vraagt ook om een andere inrichting van de organisatie en een andere manier van werken. Avans wil daarbij grotere en evenwichtige clusters vormen, die logisch in samenhang en gelijkwaardig aan elkaar zijn en waardoor we de ambities kunnen verwezenlijken. Met meer opleidingen binnen een eenheid gaat de samenwerking tussen die opleidingen beter. In de nieuwe inrichting worden zelforganiserende teams de basis.

De organisatiestructuur uit paragraaf 1.1 zal dan ook vanaf augustus/september 2022 veranderen en er als volgt uit komen te zien:



De volledige Ambitie 2025 is te raadplegen via de link: <https://www.avans.nl/over-avans/organisatie/visie>

1.3. Duurzaam 2030

Avans leidt professionals op die in de toekomst het verschil maken. In uiteenlopende vakgebieden. We leveren studenten af die op een duurzame manier bijdragen aan de samenleving waarin zij werken. Met duurzaam bedoelen we dat zij een maatschappelijk bewustzijn hebben voor mens, milieu en welzijn. Duurzame ontwikkeling is innovatie die zich in het heden afspeelt, en tegelijkertijd ook investeert in de lange termijn. Voor onze én toekomstige generaties. En het zorgt voor welvaart hier en in de rest van de wereld. Bij ons leren studenten hoe zij de vraagstukken van de toekomst duurzaam kunnen oplossen. Dit vraagt om een kritische en nieuwsgierige houding, ondernemerschap, multidisciplinair samenwerken en creativiteit. Gestuurd door een moreel kompas. In mei 2016 is het traject verduurzamen van het onderwijs met 100% resultaat afgerond. Alle opleidingen van Avans hebben een bijzonder keurmerk duurzaam hoger onderwijs op 2 sterren niveau (AISHE **) behaald. Vanuit zowel het programma als de stuurgroep Avans Duurzaam is de noodzaak onderstreept voor een vervolgetraject om het resultaat solide in te bedden en verder te gaan met het verduurzamen van het onderwijs en de bedrijfsvoering in lijn met ambitie 2025. - 6 - Er is in het voorjaar van 2016 een duurzaamheidsambitie, Avans Duurzaam 2030 geformuleerd. Deze is in juni 2016 vastgesteld. In het najaar van 2016 is deze ambitie, in samenwerking met

belanghebbenden uit de organisatie doorvertaald in een operationeel plan van aanpak voor 2017 en verder. De Opdracht voor de doorontwikkeling van duurzaam denken en doen bij Avans luidt als volgt: - In 2020 is de Avans visie en aanpak op duurzame ontwikkeling verankerd in beleid voor onderwijs & onderzoek en bedrijfsvoering; - De verdere uitvoering en het behalen van lange termijn doelstellingen van dit beleid worden vanaf 2018 aangestuurd vanuit de staande organisatie (college van bestuur, academies, expertisecentra en diensteenheden); - In 2020 wordt Avans door medewerkers, studenten en externe stakeholders erkend en gewaardeerd als duurzame hogeschool. Bovenstaande Opdracht is gebruikt als uitgangspunt voor de formulering van de duurzaamheidsaanpak van Avans, Avans Duurzaam 2030.

1.4. Mission Zero

Avans heeft plannen gemaakt om te komen tot een circulaire bedrijfsvoering, de zogenaamde Mission Zero. Om een transitie van een lineaire naar een circulaire bedrijfsvoering waar te maken zal Avans zich moeten ontwikkelen van mainstream naar koploper. Deze transitie houdt in dat de komende jaren een reeks van maatregelen worden genomen welke zijn beschreven in een aantal deelplannen.

Uitgangspunt is dat de circulaire bedrijfsvoering vorm krijgt binnen de reguliere processen en overlegstructuren. De juiste ondersteuning, inzet van kennis, financiële middelen en stakeholders zullen deze transitie bevorderen. Het gaat om het verankeren van 'circulair denken' bij het CvB en de Directies en in het (dagelijks) werk van medewerkers. In organisatorisch opzicht vraagt dit verankeren in het leiderschap door besluitvorming, aansturing en communicatie continue af te stemmen op ambitie en doelstellingen. Van het CvB en de directies mag worden verwacht dat zij de doelen uitdragen, medewerkers stimuleren, besluiten verdedigen. Ook extern gericht richting onze leveranciers/contractpartners zal de ambitie van circulariteit een hoge prioriteit krijgen.

1.5. Introductie organisatieonderdeel

Eén van de ondersteunende diensteenheden van Avans Hogeschool is de Diensteenheden ICT en Facilitaire dienst (DIF). Binnen deze diensteenheden zijn alle ICT- en facilitaire processen ondergebracht. DIF is het organisatieonderdeel waar de Overeenkomst voor de Intermediairsdienst Reis en Verblijf wordt belegd. Binnen DIF is de afdeling Facilitair verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening rondom deze activiteiten. De contractbeheerder is het centrale aanspreekpunt en bewaakt de contractafspraken op operationeel en tactisch niveau met Intermediairsdienst Reis en Verblijf als 'aandachtsgebied'. De contractmanager is op tactisch/ strategisch niveau het aanspreekpunt en tevens budgetverantwoordelijk voor de Overeenkomst Intermediairsdienst Reis en Verblijf.

1.6. Doel van de opdracht

Avans Hogeschool wil een all-in overeenkomst afsluiten met een partij inschrijver voor de dienstverlening m.b.t reizen en verblijven, waarbij volledige ontzorging centraal staat.

De centrale doelstelling is het efficiënt, rechtmatig en duurzaam inkopen van faciliteiten ten behoeve van reizen en verblijven. In algemene termen kunnen we zeggen dat het onderdeel reizen en verblijven ondersteunend is en onderdeel uitmaakt van het realiseren van de ambitie van Avans. Uit deze ambitie herleidt Avans onder andere de volgende doelstellingen voor het inrichten van het onderdeel reizen en verblijven:

- Om de interne klant van Avans beter te bedienen heeft het werken met intermediairsdiensten en/of een reis- en verblijfsdesk binnen de huidige

organisatie een belangrijke toegevoegde waarde als het gaat om advies, bemiddeling en ontzorgen voor een optimale klanttevredenheid.

- De gemaakte reisbewegingen, de geboekte accommodaties en geleverde faciliteiten voldoen en leveren een bijdrage aan het verduurzamen van de organisatie m.b.t activiteiten reis en verblijf. Het maken van bewuste duurzame keuzes is hierbij een leidend principe.
- Het faciliteren van studenten, docenten en overige medewerkers bij het opdoen van kennis. Vanuit reizen en verblijven levert Avans hierbij een bijdrage door slimme, efficiënte, veilige en kostenbewuste aanbieding te doen aan haar gebruikers.
- Het ondernemend bezig zijn is een belangrijke doelstelling van Avans. Een ondernemende houding vraagt ook het naar buiten treden, representeren op locaties buiten Avans. Hierbij zorgt Avans voor passende (duurzame) facilitering voor haar studenten en medewerkers.

1.7. Onderwerp van de opdracht

Onder het begrip reizen en verblijven wordt verstaan binnen Avans:

- Het maken van (buitenlandse) reizen door medewerkers en studiereizen voor studenten. Hierbij zijn inbegrepen: het reizen per trein, bus, tram, metro of vliegtuig als mede het vervoer naar een vliegveld en of treinstation. Ook valt hieronder het verblijf in een (buitenlandse) accommodatie en de eventuele kosten van een huurauto (in het buitenland);
- Het reizen per taxi in (het binnenland);
- Het boeken en verblijven in een binnenlandse accommodatie voor vergaderingen en of overnachting.

De scope van de opdracht zal één van de gespreksonderwerpen zijn tijdens de sessie op 21 april a.s..

Waar het gaat over het ontwikkelen van het proces en de organisatie rondom reizen en verblijven wil Avans graag voorop lopen en haar studenten en medewerkers zo optimaal mogelijk faciliteren. Men streeft naar duurzaamheid, flexibiliteit een optimale prijs kwaliteit verhouding en een optimaal passend op maat aanbod.

2. Doelstelling en uitgangspunten Marktconsultatie

2.1. Aanleiding

De aanleiding voor het organiseren van de marktconsultatie is de aflopende overeenkomst met de huidige leverancier in 2022 waardoor Avans overweegt een aanbestedingsprocedure te starten.

Avans wil zich buigen over deze dienstverlening om te waarborgen dat de nieuwe overeenkomst mee kan met de ontwikkelingen welke Avans doormaakt als organisatie.

2.2. Doelstelling van marktconsultatie

Middels de marktconsultatie wenst Avans inzicht te krijgen in hoe de markt eruit ziet, welke spelers er zijn en wat de prijsstelling van het gevraagde (dit alles post corona). En tevens welke opdrachtomschrijving en eventuele perceelindeling haalbaar, realistisch en uitvoerbaar is en wat voor overeenkomst daar bij zou passen.

Het verkregen inzicht kan worden gebruikt bij het opstellen van de aanbestedingsstukken.

2.3. Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding

Dit wordt nader ingevuld aan de hand van de marktconsultatie.

2.4. Omvang

Ter indicatie van de omvang van de Opdracht:

Omschrijving/Bedrag	2018	2019	2020	2021	Totaal
Pakket reizen en verblijven	€ 950.000	€ 675.000	€ 225.000	€ 170.000	€ 2.020.000

Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend en ze leiden tot geen enkele garantie of verplichting.

Gezien de beperkende maatregelen rondom corona de afgelopen 2 jaar, zijn de jaren 2020 en 2021 waarschijnlijk niet representatief voor de toekomstverwachting. Daarnaast bestaat de kans dat Avans vanwege de huidige maatschappelijke omstandigheden binnen (en buiten) Europa, haar eisbeleid aanscherpt met als gevolg minder reisbewegingen. Dergelijke factoren maken dat het lastig is een raming voor de toekomstige omvang te doen.

3. Procedure en invulling marktconsultatie

3.1. Juridische en procedurele aspecten rond marktconsultatie

Deelname aan de marktconsultatie is voor alle betrokkenen geheel vrijblijvend. Het al dan niet meedoen aan de marktconsultatie heeft dan ook geen consequenties (voor- of nadeel) voor een eventueel latere aanbestedingsprocedure. Avans waardeert echter elke inspanning van partijen om aan deze marktconsultatie deel te nemen.

Er kunnen geen rechten worden ontleend aan deze marktconsultatie en uit de informatie die is/wordt verstrekt in deze marktconsultatie. Partijen hebben in het kader van deze marktconsultatie ook geen recht op vergoeding van enigerlei kosten van welke aard dan ook.

Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie. Door deel te nemen aan de marktconsultatie gaan partijen onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde voorwaarden en eisen uit dit marktconsultatiedocument. Er ontstaan geen wederzijdse verplichtingen.

3.2. Contactpersonen Avans

Correspondentie over deze marktconsultatie is uitsluitend via TenderNed (www.tenderned.nl) mogelijk. De contactpersonen aangaande deze marktconsultatie zijn mevrouw Y.N.J. (Yvonne) van Almkerk (inkoopadviseur) en D.H. (Dennis) van Dongen (inkoopadviseur).

Het is niet toegestaan om buiten deze tool om te communiceren met de medewerk(st)ers van Avans (en/of andere betrokkenen) over deze marktconsultatie.

3.3. Inrichting en vormgeving marktconsultatie

Uitnodiging: Geschiedt via TenderNed

Aanmelding: U dient elektronisch via TenderNed te bevestigen dat u deel zal nemen aan deze marktconsultatie.

Vormgeving: De marktconsultatie bestaat uit een schriftelijk en een mondeling deel:

Schriftelijk deel:

Iedere deelnemende partij wordt gevraagd de vragen te beantwoorden zoals opgenomen in hoofdstuk 4. U dient Bijlage 1 (Antwoordformulier Marktconsultatie) te gebruiken om op deze vragen te reageren. U wordt verzocht om uiterlijk 14 april 2022 voor 13:00 uur uw schriftelijke reactie via TenderNed bij de contactpersonen van Avans aan te leveren. Dit kan middels een bijlage in een bericht via TenderNed.

Mondeling deel:

Op 21 april 2022 houden we een interactieve sessie met de markt. Na een plenaire sessie waarbij Avans meer informatie verstrekt over onze ambitie en doelstellingen, willen we graag met jullie van gedachte te wisselen over de 3 onderstaande thema's:

- Duurzaamheid;
- Ontwikkelingen en innovaties;
- Huidige markt en scope van de opdracht.

(Een deel van) de schriftelijke antwoorden op de vragen zal hierin gerichter besproken worden.

3.4. Eindrapport

Van de marktconsultatie zal na afloop een kort eindrapport worden gemaakt, welke anoniem aan alle deelnemende partijen zal worden verzonden. Commercieel vertrouwelijke informatie en/of bedrijfsinformatie wordt niet in het eindrapport opgenomen.

Het eindrapport wordt door Avans als bijlage verstrekt in een eventuele aanbestedingsprocedure.

3.5. Planning

Activiteit	Datum
Uitnodiging geplaatst op TenderNed	10 maart 2022
Deadline aanmelding deelname aan interactieve (mondelinge) sessie	31 maart 2022 voor 13:00 uur
Verzenden van de schriftelijke vragen.	7 april 2022
Deadline indienen schriftelijke deelname en aanmelding mondelinge Marktconsultatiesessie (locatie en exact tijdstip volgen na de aanmeldingen)	14 april 2022 voor 13:00 uur
Mondelinge sessie (details volgens na de definitieve op locatie bij Avans in Breda	21 april 2022 van 13:00 – 17:00 uur
Start eventuele aanbestedingsprocedure	Onbekend

Bovenstaande planning is indicatief, hieraan kunnen door partijen geen rechten worden ontleend. Avans behoudt zich het recht voor de planning eenzijdig aan te passen. Een dergelijke aanpassing wordt schriftelijk bekend gemaakt aan de partijen.

Voor de mondelinge sessie op 21 april wordt aangemelde partijen verzocht deze middag alvast vrij te houden in de agenda.

3.6. Vertrouwelijkheid

Alle reacties zullen binnen Avans vertrouwelijk behandeld worden en uitsluitend beschikbaar zijn voor direct betrokkenen bij de opdracht.

3.7. Nederlandse taal

De procedure van deze marktconsultatie wordt gevoerd in de Nederlandse taal. Voor zover Avans niet anders aangeeft zal de communicatie, zowel schriftelijk als mondeling, alsook de reactie op de marktconsultatie worden gevoerd in de Nederlandse taal.

4. Vragen

Dit hoofdstuk betreft de vragen welke Avans graag beantwoord ziet door de deelnemende partijen.

U kunt uw antwoorden met betrekking tot onderstaande vragen geven in Bijlage 1, Antwoordformulier Marktconsultatie.

Vragen:

1. Vragen over interesse in de opdracht	
1.1	Heeft u interesse om deel te nemen aan deze eventuele opdracht?
1.2	Wat zijn voor u redenen om niet deel te nemen aan een eventuele aanbesteding? Wat zou voor uw organisatie een echte showstopper voor deelname aan een aanbesteding zijn? En waarom?
1.3	Kunnen naast uw antwoord op vraag 1.2 de huidige maatschappelijke mondiale ontwikkelingen (zoals politieke instabiliteit (oorlog Oekraïne), enorm stijgende brandstofprijzen, corona pandemie) eventueel een reden voor u zijn om niet in te schrijven op een aanbesteding? Zo ja, waarom?
1.4	Kan de lastige raming van de opdrachtwaarde (onder meer a.g.v. post-corona) eventueel een reden voor u zijn om niet in te schrijven op een aanbesteding? Zo ja, waarom?
1.5	Aan welke rapportages vanuit Avans heeft u behoefte om uw prijsopgave zorgvuldig te kunnen ramen? Welke (overige) gegevens zijn volgens u minimaal nodig om een goed beeld van de (omvang van de) opdracht te krijgen en een gedegen inschrijving te kunnen doen?

2. Vragen over inhoud van de opdracht	
2.1	Avans Hogeschool is voor deze opdracht op zoek naar een financieel solide partner voor deze opdracht in verband met stabiliteit binnen de dienstverlening. Hoe kan dit volgens u worden geborgd?
2.2	Zou u een opdracht voor reis en verblijf opdelen in percelen? - Zo ja, welke perceelindeling vindt u passend voor deze opdracht? - Zou u inschrijven op één of meerdere percelen? - Ziet u meer voordelen als we de uitvraag op een andere manier uitzetten? - Zo ja, hoe ziet u dan de uitvraag als passend?
2.3	Avans overhandigt graag een duidelijk prijsinvulformulier voor de markt. Het doel is een goede en evenredige financiële vergelijking te kunnen maken. Op welke wijze kan Avans daartoe volgens u het prijsinvulformulier als beste opmaken?
2.4	Hoe zien de kostenontwikkelingen binnen deze dienstverlening er de komende tijd eruit? Welke significante elementen zijn hier van toepassing?
2.5	Wat is een gebruikelijke constructie in de branche ten aanzien van de kosten voor buitenlandse belastingen c.q. toeslagen?
2.6	Avans wil binnen deze opdracht graag optimaal ontzorgd worden. Onder optimaal verstaat Avans dat alle door gebruikers vindbare reizen, óók door de opdrachtnemer geboekt kunnen worden. Vindt u dit realistisch? Zo nee, waarom niet? Welke inspanningen zijn vanuit Avans minimaal nodig in dit proces?

3. Vragen over actuele (markt)ontwikkelingen Reisbranche	
3.1	Welke trends zijn te verwachten de komende vier (4) jaar binnen de reisbranche (eventueel in relatie tot het onderwijs) en welke bijdrage kan uw organisatie leveren?
3.2	Hoe kan binnen de dienstverlening realtime track & trace van studenten en medewerkers geborgd worden? En welke trends zijn hierin te verwachten?
3.3	Welke mogelijkheden zijn er voor repatriëren van studenten en medewerkers? Hoe snel kan uw organisatie studenten en medewerkers repatriëren? Hoe wordt dit proces geborgd proces in noodsituaties? (Denk hierbij aan de oorlog in Oekraïne). Wat betekent dit voor de prijzen van reizen? Welke risico's brengt dit met zich mee voor Avans?
3.4	Welke toekomstige trends en ontwikkelingen verwacht u in de markt die voor Avans van belang kunnen zijn? Graag uw visie op verschillende gebieden, te weten: a) Landschap qua 'aanbieders', b) Ontwikkelingen qua reisbewegingen, c) Manieren van reizen.
3.5	Welke mogelijkheden zijn er voor het gebruik van een 'online booking tool' t.b.v. een reisagent en hoe ziet de kostencalculatie hierbij uit? Hoe gebruiksvriendelijk is een dergelijk online booking tool (bijv. uit hoeveel handelingen bestaat het opvragen van een offerte, hoe snel is de responstijd, kan er ad hoc omgeboekt worden etc?)
3.6	Welke kwaliteitsborging (systemen, certificering) kan Avans binnen deze opdracht uitvoeren?
3.7	Hoe ziet de huidige leveranciersmarkt eruit? Welke risico loopt Avans hiermee? Hoe kijkt u aan tegen borging continuïteit bedrijfsvoering voor Avans in de huidige leveranciersmarkt?
3.8	Op welke wijze blijft u bij met ontwikkelingen in de markt? Op welke manier kan er gedurende een contractperiode proactief geadviseerd worden bij voor Avans interessante nieuwe (markt)ontwikkelingen?

4. Vragen over Duurzaamheid	
4.1	Avans heeft de Gedragscode Duurzaamheid vastgesteld (zie bijlage 2). a. Bent u bereid om de intentieverklaring Gedragscode Duurzaamheid te ondertekenen indien wij met elkaar een overeenkomst afsluiten? b. Welke kansen ontwikkelingsmogelijkheden en knelpunten op het gebied van duurzaamheid ziet u als dienstverlener? c. Aan welke Sustainable Development Goals kunnen een bijdrage worden geleverd bij deze dienstverlening?
4.2	Avans Hogeschool ontwikkelt mogelijkheden om duurzaamheid, Social Return en Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) ten aanzien van de reisagent te versterken. Kunt u een aantal concrete voorbeelden aandragen in de afgelopen vier (4) jaren, waarbij duurzaamheid en/of Social Return en/of MVO centraal stond en succesvol is geïmplementeerd als onderdeel van de opdracht in (bij voorkeur) een onderwijsinstelling of een vergelijkbare organisatie. Benoem hierbij ook eventuele samenwerkingsverbanden.

4.3	Beïnvloeden concrete voorbeelden uit vraag 4.2 m.b.t. duurzaamheid, social return en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen de prijzen van boekingen?
4.4	Op welke manier kan er worden bijgedragen aan CO2 compensatie / de reductie van CO2 footprint van reizigers? Wat wordt hierbij verwacht van Avans?
4.5	Welke certificaten m.b.t. duurzaamheid zijn toepasbaar op reis en verblijf?
4.6	Welke mogelijkheden ziet u om de kosten van CO2-compensatie direct op te nemen in de reisbudgetten? (Dit kan bijvoorbeeld door op het moment van boeken van een dienstreis direct de berekening van de hoeveelheid CO2 te bepalen en toe te voegen aan de factuur).
4.7	Hoe wordt de door dienstreizen van (medewerkers en studenten van) de opdrachtgever (per vliegtuig, trein, auto en overig openbaar vervoer) vrijgekomen CO2 voor 100% gecompenseerd?
4.8	Ten aanzien van milieu eisen wil Avans huurauto's met energielabel A of B gebruiken. Vindt u dit toepasbaar op deze (eventuele) opdracht? (https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen/mvi-criteria/productgroep-transport-en-vervoer productgroep-dienstauto)

5. Vragen over Gunningscriteria (onderscheidend vermogen op gebied van kwaliteit)	
5.1	Kan de markt zich onderscheiden in deze dienstverlening? Zo ja: met welke gunningscriteria kan Avans kwaliteit uitvragen in de aanbestedingsprocedure, zodat uw onderscheidend vermogen tot uiting kan worden gebracht?
5.2	Welke duurzaamheidscriteria vanuit onder andere de Sustainable Development Goals (SDG's) zou u doorvoeren in de gunningscriteria?
5.3	Avans wil dat aangeboden hotels vallen onder de zgn. greenlabel hotels en overweegt dit zelfs als eis op te nemen. -Zou u hieraan kunnen voldoen? -Voorziet u hierin praktische problemen voor reizigers van Avans? -Voorziet u hierin nadelige gevolgen voor de gebruikers (denk hierbij o.a. aan prijsstelling)? -Ziet u hier wellicht mogelijkheden voor extra onderscheidend vermogen en zo ja, welke?
5.4	Avans vindt het niet wenselijk dat gebruikers ter plekke betalingen moeten doen voor accommodaties en overige faciliteiten (o.a. huurauto). Vindt u dit realiseerbaar binnen deze dienstverlening?

6. Vragen over het onderscheidend innovatief vermogen	
6.1	Welke ontwikkelingen/innovaties vinden momenteel intern en in de markt plaats die voor Avans van belang kunnen zijn?
6.2	Welke kansen en bedreigingen biedt dit voor Avans?

7. Vragen over onvoorziene omstandigheden	
7.1	Gedurende de afgelopen COVID-19 periode is de vraag m.b.t. een reisagent sterk verminderd. Ook kan bijv. de huidige oorlog in Oekraïne een negatieve invloed op afnames binnen de overeenkomst tot gevolg hebben. Welke (eventuele) risico's voorziet u hierdoor ten aanzien van zowel de continuïteit als de kwaliteit voor de komende jaren?
7.2	Welke gevolgen heeft COVID-19 binnen de reisbranche die tevens van invloed zijn op een eventuele aanbesteding Reisagent? Welke eventuele financiële gevolgen heeft dit voor Avans Hogeschool?
8. Tot slot	
8.1	Graag ontvangen wij uw reactie over punten die nog niet aan de orde zijn gekomen in bovenstaande vragen maar die u wel van belang acht aan Avans mee te geven?