

Samenvatting Marktconsultatie

Marnix Academie is voornemens een Europese aanbestedingsprocedure te volgen voor intermediairdiensten betreffende individuele en groepsreizen. Er is behoefte aan kennis vanuit de markt. Om die reden is er een marktconsultatie gehouden.

Naar verwachting zal de aanbesteding in december 2023 gepubliceerd worden en zal de gunning in eind maart 2024 plaatsvinden. De diensten worden afgenomen vanaf schooljaar 2024-2025.

Op 20 juli 2023 is de marktconsultatie op TenderNed gepubliceerd en de mogelijkheid tot antwoorden sloot op 12 september 2023. Er zijn drie marktpartijen die de vragen hebben beantwoord. Hieronder leest u terug welke vragen zijn gestelde en welke globale antwoorden door de marktpartijen zijn gegeven.

Vragen	
Heeft u interesse op een aanbesteding binnen onze scope zoals benoemd in de huidige situatie?	De marktpartijen hebben aangegeven interesse te hebben.
Wat zou een reden kunnen zijn voor u om niet deel te nemen aan deze aanbesteding? Waarom?	• Volume/contractwaarde niet in verhouding tot eisen/wensen van de uitvraag • Een specifiek garantiefonds
Wij zijn voornemens de uitvraag als geheel aan te besteden omdat individuele reizen een klein onderdeel is van de uitvraag. Kunt u in de totaalbehoefte voorzien?	De marktpartijen hebben aangegeven hierin te kunnen voorzien.
Is het mogelijk voor u om 3 maanden voor de definitieve boeking een prijsindicatie af te geven voor de totale groepsreis, bestaande uit de reis en verblijfskosten? <i>(wij hebben een prijsindicatie nodig voor onze studenten zodat zij bij inschrijving weten wat de kosten zijn van een specifieke reis)</i>	• Prijsindicatie is mogelijk onder voorbehoud van tussentijdse tariefswijzigingen • Hoe eerder (definitieve) boeking, des te beter aanbod
Is het mogelijk voor u om een 'optie- en eisenlijst' aan te leveren waarmee een partnerorganisatie een aanbod kan doen? Denk hierbij aan gewenste accommodaties, gewenst vervoer en bepaalde faciliteiten bij de accommodatie. Indien dit mogelijk is zijn wij benieuwd hoe deze 'optie- en eisenlijst' eruit komt te zien.	Een optie- en eisenlijst aanleveren is mogelijk, al dan niet in overleg op basis van de wensen van Marnix Academie.
In welke mate en op welke wijze is het mogelijk dat uw organisatie de Marnix Academie helpt en/of adviseert met CO2 compensatie?	Hier zijn verschillende mogelijkheden voor geven de marktpartijen aan, bijvoorbeeld alternatieven voor een vliegreis.
Binnen welke termijn, na de aanvraag van de opdrachtgever, kunt u een aanbod doen met de verschillende opties voor zowel groeps- als individuele reizen?	Dit varieert tussen een dag tot twee weken, met eventuele verlengingsmogelijkheid
Welke termijn (in werkdagen) is realistisch voor het reageren op een aangeboden optie, met behoud van de boekingsgarantie?	Dit varieert sterk tussen de verschillende leveranciers.

Op welke wijze zal uw organisatie de AVG-regelgeving borgen?	Door het hebben van verwerkersovereenkomsten met leveranciers kan aan AVG regelgeving voldaan worden. Daarnaast hebben de marktpartijen verschillende aanvullende maatregelen.
Ten behoeve van het boeken van het vervoer en de accommodaties zijn privacy gevoelige gegevens nodig van de studenten en medewerkers. Op welk moment heeft de partnerorganisatie deze gegevens uiterlijk nodig?	Dit is afhankelijk van de leverancier, in de meeste gevallen uiterlijk 1 maand tot 35 dagen voor vertrek.
Is het mogelijk een verzamelfactuur per bestemming op te maken waarin de kosten voor vervoer en accommodatie gespecificeerd worden per student/medewerker?	Alle marktpartijen geven aan dat dit mogelijk is. Eén partij geeft ook aan dat het mogelijk is dat er direct aan de student wordt gefactureerd.
Op welke wijze en binnen welke termijn zal de (door)facturering vanuit uw organisatie voor de complete reis aan de Marnix Academie plaatsvinden?	De marktpartijen geven aan dat een aanbataling tussen de 20 % en 25 % gebruikelijk is en 7 á 8 weken voor vertrek het restant wordt gefactureerd. Indien een reis binnen 8 weken wordt geboekt is het gebruikelijk om direct 100% te factureren.
Wat is een gebruikelijke constructie in de branche ten aanzien van het doorbelasten van kosten in buitenlandse valuta? Is het mogelijk dat de prijzen op de factuur in euro's worden weergegeven?	Alle marktpartijen geven aan dat het gebruikelijk is dat facturatie in euro's plaatsvindt.
Hoe verloopt het proces met betrekking tot het uitgeven van de reisbescheiden en waar bestaan de reisbescheiden uit?	De termijnen waarop de uitgifte plaatsvindt, verschilt per marktpartij. Reisbescheiden kunnen bestaan uit: tickets, draaiboek/programmaboekje groepsinformatie en eventuele vouchers en worden uit het boekingssysteem gehaald.
Hoe handelt uw organisatie bij omstandigheden zoals de annulering van een vlucht, wijziging van tijden van een ander vervoersmiddel of het failliet gaan van een accommodatie bij groepsreizen en individuele reizen?	Hierop wordt verschillend geantwoord; variërend tussen het zoeken naar een oplossing door de leverancier en door de marktpartij zelf.
Wat kan uw organisatie bieden indien een deelnemer van een reeds geboekte groepsreis vroegtijdig annuleert?	Alle marktpartijen geven aan dat dit afhankelijk is van de afspraken in de annuleringsvoorwaarden.
Kan uw organisatie een 24/7-dienst bieden in geval van calamiteiten en wijzigingen?	Alle marktpartijen geven aan dit te kunnen bieden.
Hoe wordt er in noodsituaties gehandeld door een uw organisatie en welke risico's en gevolgen heeft dit voor de Marnix Academie?	Twee partijen geven aan in ieder geval een noodnummer te hebben. Eén partij geeft ook aan aangesloten te zijn bij het Calamiteitenfonds.
Heeft uw organisatie een systeem/online tool voor het boeken van individuele reizen? En op welke wijze kan er gebruik gemaakt worden van deze tool bij het boeken van individuele reizen?	Alle marktpartijen geven aan dit te hebben.

Op welke wijze kan uw organisatie de reis evalueren en deze evaluatie rapporteren? Hierbij gaat het zowel om evaluatie van de accommodatie als de geboden dienstverlening?	Alle marktpartijen geven aan te kunnen evalueren, op welke wijze dit gebeurt verschilt per partij.
Marnix Academie wil een duidelijk prijsinvulformulier overhandigen aan de markt met het doel een goede financiële vergelijking te kunnen maken. Op welke wijze kan Marnix Academie het prijsformulier het beste weergeven?	Hierop wordt verschillend geantwoord: • Vast opslag percentage op de totaalprijs • Fee-lijst • Een prijsformulier waarbij onderscheid wordt gemaakt in accommodatie, vervoer etc.
Welke prijs/kwaliteitverhouding is wenselijk voor u?	Hierop wordt verschillend geantwoord, van meer algemene beantwoording tot concreet voorstel van 80% kwaliteit en 20% prijs.
Welke relevante trends en ontwikkelingen zijn er binnen de branche?	Twee partijen geven aan dat duurzaamheid steeds belangrijker wordt. Daarnaast speelt ook mee dat na Covid steeds meer schaarste is ontstaan wat diverse gevolgen heeft. Ook zijn er steeds meer ontwikkelingen in de technologie van het boekingssysteem.
Welke kwaliteitsborging kan Marnix Academie uitvragen?	Hierop wordt verschillend geantwoord; bijvoorbeeld ISO certificering, maar ook deelname aan een garantiefonds, uitvragen referenties.
Welke kwalitatieve subgunningscriteria kunnen wij uitvragen in de aanbesteding?	Ook hierop wordt verschillend geantwoord, bijvoorbeeld: verloop aanvraagproces, klachtenprocedure, evaluatieprocedure en beschrijving calamiteitenplan.
Zijn er andere relevante onderwerpen die in deze marktconsultatie nog niet aan bod zijn gekomen die u graag wilt toelichten?	-