

Marktconsultatie customer contact en pre-scan begeleiding

Eindhoven Airport N.V.

1. Inleiding

Voor haar klantcontact 'op afstand' maakt Eindhoven Airport (EA) gebruik van een Customer Contact Centre (CCC). Dit doen zij middels diverse contactkanalen als telefoon, email, whatsapp en social media. Het CCC is verantwoordelijk voor de integrale afhandeling van vragen en klachten in samenwerking met diverse afdelingen binnen EA. De vragen die zij krijgen hebben voornamelijk betrekking op algemene luchtvaartinformatie en commerciële activiteiten van EA.

Naast klantcontact op afstand is er op de luchthaven van EA ook de behoefte om ter plaatse duidelijke informatievoorziening te leveren via een bemande balie aan landzijde. De informatiebalie voorziet in correcte informatievoorziening met betrekking tot alle activiteiten en verstoringen op de luchthaven. Tot de dienstverlening van de informatiebalie behoort ook de uitvoering van de pre-scan taken: het toezicht houden en controleren van de toegang van passagiers tot de veiligheidscontrole (deze nadere toelichting zal tegelijkertijd met de vragenlijst worden verstrekt aan deelnemer).

Bovengenoemde diensten hebben hospitality en klantbeleving hoog in het vaandel staan. Voor deze dienstverlening wil EA verkennen of deze te combineren zijn en onder te brengen zijn onder 1 partij die voor de gehele uitvoering een on-site bezetting op de luchthaven heeft. Hierbij dient rekening te worden gehouden dat naar alle waarschijnlijkheid EA vanaf begin 2027 zo'n 5 maanden dicht zal zijn voor vliegverkeer in verband met grootschalig baanonderhoud.

2. Algemene informatie Eindhoven Airport

Eindhoven Airport (EA) is de tweede luchthaven van Nederland. De luchtvaartmaatschappijen verbinden Zuid-Nederland met ruim 80 toeristische en zakelijke bestemmingen. Samen met de partnerbedrijven biedt de luchthaven bijna 2000 arbeidsplaatsen en is daarmee een van de grote werkgevers in de regio. De aandelen van EA zijn voor 51% in handen van Schiphol Nederland B.V., 24,5 % de Provincie Noord-Brabant en 24,5% de Gemeente Eindhoven.

Als luchthavenonderneming willen we een verrijking zijn voor de regio en iedereen die daar woont, werkt of op bezoek komt. Eindhoven Airport wil een positief effect hebben op het imago en gewicht van de regio. Daarnaast dragen we met onze activiteiten maximaal bij aan de welvaart en het welzijn. Onze purpose is dan ook: we willen de regio versterken.

Onze strategie, die we vorig jaar hebben herijkt, is hierop gericht. We onderscheiden drie dragende pijlers, waarmee we focus aanbrengen in onze plannen en ambities: kwaliteit, leefomgeving en duurzaamheid. Als stip op de horizon hebben we het jaar 2030; de strategische doelen schetsen hoe Eindhoven Airport er volgens ons dan uit moet zien. Hiernaast zie je per gebied de acties die we dit jaar hebben gepland om daaraan bij te dragen.

EindhovenAirport 
wil haar regio versterken



Kwaliteit

In 2030 verbinden we de regio naadloos met Europa; reizigers roemen de luchthaven om het gemak en comfort.

Leefomgeving

In 2030 zijn we goed verbonden met onze directe burenen; we genieten maximale steun van de bredere regio.

Duurzaamheid

In 2030 zijn we een stap verder in het nemen van onze verantwoordelijkheid voor toekomstige generaties, en we blijven die ook in de jaren daarna nemen.

Wij brengen mensen bij elkaar

Naast de aanscherping van onze purpose hebben we met 'Mensen bij elkaar brengen' ook een missie toegevoegd die beschrijft wat we dagelijks doen en hoe. Door mensen bij elkaar te brengen, vervullen we niet alleen onze rol als verbinder via de lucht, maar pakken we ook onze rol als betrokken speler in de regio én als duurzame werkgever voor iedereen op de luchthaven. Waardoor we uiteindelijk op alle fronten bijdragen aan een sterke regio.



3. Procedure en voorwaarden

3.1 Doel marktconsultatie

Het doel van deze Marktconsultatie is, voorafgaand aan de voorgenomen aanbesteding, zicht te krijgen op de markt en de mogelijkheden. EA wil zoveel mogelijk marktpartijen bereiken, interesseren en stimuleren tot meedenken. De verkregen inzichten kan EA - daar waar relevant - gebruiken in de voorbereiding op de aanbesteding en de aanbestedingsdocumenten.

EA benadrukt dat deze Marktconsultatie geen onderdeel is van de aanbesteding zelf.

3.2 Scope voorgenomen aanbesteding

EA is voornemens om een aanbesteding te starten voor de afhandeling van customer contact en pre-scan taken. Om gerichter informatie uit de markt te kunnen vergaren met betrekking tot de scope, uitvoering en de type verplichting zal hieronder kort de mogelijke scope van de voorgenomen aanbesteding worden beschreven. Onder de mogelijke scope van de voorgenomen aanbesteding vallen onder andere (maar niet gelimiteerd tot) de volgende diensten en producten, waarbij de taken nader worden uitgelegd in de bijlage van de vragenlijst:

Basis taken

1. Customer contact via de EANV contactkanalen;
2. Customer contact Informatiebalie;
3. Prescan taken;

Voorwaarden

4. Openingstijden 05.00 – 23.00 uur;
5. Uitvoering en bezetting on-site op Eindhoven Airport;
6. Rapportage en kwaliteitsborging.

3.3 Informatie uitwisseling

Communicatie over deze marktconsultatie dient bij voorkeur schriftelijk, per e-mail, te geschieden onder vermelding van “Marktconsultatie Klantcontact en Pre-scan”. Alle communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie verloopt via de volgende contactpersoon: Marieke van Herpen; procurement@eindhovenairport.nl.

3.4 Procedure

EA kiest ervoor om deze marktconsultatie schriftelijk uit te voeren. Om een goed beeld te hebben van de mogelijkheden binnen de markt heeft EA een vragenlijst opgesteld. EA vraagt eerst de marktpartijen om te reageren via het participatieformulier, hetgeen opgestuurd dient te worden naar procurement@eindhovenairport.nl.

Na registratie ontvangen de deelnemers de uiteindelijke vragenlijst via e-mail. Het doel is om op basis van de verkregen antwoorden een betere uitvraag op te stellen met betrekking tot de voorgenomen aanbesteding.



3.5 Planning

Voor de marktconsultatie hanteert EA de volgende planning;

Publicatie via TenderNed;	10-06-2025	EA
Aanmelding deelnemer middels het participatieformulier (Bijlage 1) via e-mail naar procurement@eindhovenairport.nl	24-6-2025	Gegadigde
Delen vragenlijst en achtergrondinformatie	25-6-2025	EA
Schriftelijke reactie deelnemer(s) op de vragenlijst	22-08-2025	Gegadigde
Analyse en rapportage gereed; resultaten en vervolgstappen/planning realisatie/advies intern EA	Week 28	EA

De planning is opgesteld op basis van huidige inzichten. EA behoudt zich het recht voor om de planning bij te stellen.

Het al dan niet deelnemen aan de marktconsultatie heeft nadrukkelijk geen invloed op de positie van marktpartijen bij een eventuele aanbestedingsprocedure. Uitgangspunt hierbij is dat alle partijen met gelijke informatie starten. **Uiterlijk 22 augustus** dienen de antwoorden te worden verstuurd naar; procurement@eindhovenairport.nl.

4. Voorwaarden

4.1 Aanbesteding

Benadrukt wordt dat de marktconsultatie op geen enkele wijze onderdeel uitmaakt van de later eventueel op te starten aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een deelname aan een eventuele aanbestedingsprocedure. Verder kunnen de gegevens die verstrekt worden tijdens de aanbesteding afwijken van de in het kader van deze uitnodiging verstrekte gegevens.

4.2 Transparantie

EA hecht veel waarde aan een transparant proces. Nadrukkelijk is het niet de bedoeling om deelnemende marktpartijen aan de marktconsultatie te bevoordelen of niet-deelnemende partijen op achterstand te plaatsen. Vanuit dit perspectief zullen als onderdeel van de eventuele aanbesteding alle documenten met betrekking tot de marktconsultatie aan alle potentiële aanbidders ter beschikking worden gesteld. Daartoe behoren in ieder geval:

- de uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie;
- relevante output vanuit de marktconsultatie, verwerken in de definitieve uitvraag.



4.3 Voortijdige beëindiging of wijziging procedure

EA behoudt zich het recht voor om de marktconsultatie en/of de nu voorgenomen aanbesteding geheel of gedeeltelijk te stoppen, of de marktconsultatie en/of de nu voorgenomen aanbesteding op een andere vorm in te richten. Marktpartijen hebben in voorkomende situaties geen recht op vergoeding van kosten of andere schade in welk zin dan ook.

4.4 Vertrouwelijkheid

De marktconsultatie en alle door EA verstrekte documenten dienen door deelnemers vertrouwelijk te worden behandeld. Documenten mogen slechts aan die medewerkers en adviseurs worden getoond die een rol vervullen in de marktconsultatie c.q. het beantwoorden van de gestelde vragen. Deze vertrouwelijkheid dient ook bewaard te blijven na afloop van de marktconsultatie. Uiteraard zal EA ook vertrouwelijk omgaan met de door de deelnemende marktpartijen aangeleverde informatie.

4.5 Kosten

Er wordt geen vergoeding verstrekt voor deelname aan de marktconsultatie.

4.6 Juridische aspecten

De in het Marktconsultatiedocument opgenomen informatie wordt geacht nauwkeurig te zijn bij publicatie. Alle informatie is echter onderhavig aan bewerkingen, wijzigingen en verbeteringen. EA aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de in dit document opgenomen informatie. Voor de ideeën, suggesties en voorstellen die in antwoord op deze Marktconsultatie worden ingediend kunt u zich niet beroepen op auteursrechtelijke bescherming. Het staat EA vrij deze ideeën, suggesties en voorstellen te gebruiken, zonder dat hiervoor enige vorm van vergoeding verschuldigd is.



5 Marktconsultatie

5.1 Inleiding

In de voorbereiding op de aanbesteding wenst EA kennis, ervaring en adviezen van marktpartijen te betrekken en in overweging te nemen bij besluitvorming en het opstellen van de mogelijke aanbestedingsdocumenten. EA heeft diverse belangrijke thema's vastgesteld voor de marktconsultatie, waarbij vragen rondom diverse thema's zijn geclusterd. Deze vragenlijst zal op 25 juni verstrekt worden aan de deelnemers, die het participatieformulier (Bijlage 1) uiterlijk 24 juni hebben toegestuurd naar procurement@eindhovenairport.nl.

5.2 Vorm en werkwijze

In deze beschrijving is een beknopte toelichting gegeven op de vorm en werkwijze. Daarnaast is de planning van de marktconsultatie toegelicht. Nadat uiterlijk op **22 augustus 2025** de antwoorden zijn ontvangen, zal EA vervolgens de antwoorden analyseren.

U bent niet verplicht om op alle vragen in te gaan. Nadrukkelijk is de marktconsultatie niet bedoeld voor:

- een introductie en kennismaking met de marktpartijen;
- het inwinnen van meer gegevens en achtergrondinformatie van EA en/of ambities en doelstellingen ten aanzien van de aanbestedingsprocedure.



Bijlage 1

Participatie formulier

Bedrijfsnaam

Naam contactpersoon

Functiebenaming

Emailadres contactpersoon

Dit formulier dient te worden gestuurd naar procurement@eindhovenairport.nl.

De deadline hiervoor is 24 juni 2025.

We danken u voor uw interesse en hopen dat u wilt deelnemen aan deze marktconsultatie!

