

MARKTCONSULTATIE REISAGENT



Instituut/Dienst

Naam auteur(s)

Functie auteur(s)

Referentienummer

Verantwoordelijk directeur

Datum

Onderwijs en Onderzoek

Daniëlle de Koning

Inkoopadviseur

E. Kraaijveld

Oktober 2025



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Hogeschool Rotterdam	3
1.2. Aanleiding en doel van de marktconsultatie	4
2. Beschrijving van de Opdracht	5
2.1. Gewenste situatie en doelstellingen	5
2.2. Scope	6
3. Het verloop van de marktconsultatie	7
3.1. Wie kan deelnemen aan de marktconsultatie?	7
3.2. Planning	7
3.3. Procedure van de marktconsultatie	7
3.3.1. Stellen van schriftelijke vragen door partijen/nadere inlichtingen	7
3.3.2. Indienen reactie op marktconsultatiedocument door partijen	7
3.3.3. Presentatie/Mondelinge toelichting door partijen	8
3.3.4. Verduidelijkingsvragen	8
3.3.5. Publiceren bevindingen marktconsultatie	8
3.4. Voorwaarden	8
3.5. Contactgegevens	9
4. Bijlagen	10



1. Inleiding

1.1. Hogeschool Rotterdam

Over Hogeschool Rotterdam

Bij Hogeschool Rotterdam studeren bijna 40.000 studenten en zijn meer dan 4.500 medewerkers werkzaam. Het opleidingsassortiment bestaat uit een breed aanbod in alle onderwijssectoren, met uitzondering van de agrarische sector. Het onderwijs is nauw verweven met de grootstedelijke ontwikkelingen in de regio Rotterdam.

Onze missie

We leiden studenten op tot hooggequalificeerde professionals voor de beroepen van vandaag en morgen en ontwikkelen praktijkgerichte kennis en innovaties die bijdragen aan een toekomstbestendige samenleving. Met ons beroepsonderwijs en toegepast onderzoek.

Onze visie

Als hogeschoolgemeenschap geven we het voorbeeld van een veerkrachtige, verantwoordelijke en rechtvaardige samenleving in het klein. We willen als kennisinstelling erkend en herkend worden om onze bijdrage aan 4 maatschappelijke opgaven:

Maatschappelijke opgave	Toelichting
Duurzame delta	Werk maken van de energietransitie: het vervangen van fossiele brandstoffen door uitstootvrije en hernieuwbare energiebronnen. Bijdrage aan klimaatmitigatie en- adaptatie.
Toekomstbestendige economie	Het werken met nieuwe, betekenisvolle economische modellen en het bijdragen aan circulaire productie-, dienstverlening- en consumptieketens. Verduurzaming van logistieke ketens in stad en haven.
Vitale gemeenschap	Het verkleinen van onderwijs-, gezondheids-, welvaart- en welzijnsverschillen en het vergroten van maatschappelijke participatie. Het maken van de stap van zorg naar gezondheid en het vergroten van de zelfredzaamheid en veerkracht van burgers.
Slimme en sociale stad	Het verantwoord digitaliseren en ontwerpen van productieprocessen, dienstverlening en infrastructuur in en rondom de stad.

Duurzaamheid

Hogeschool Rotterdam hecht veel waarde aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) en streeft naar verdere verduurzaming van de bedrijfsvoering. Op de webpagina [Duurzaam - Hogeschool Rotterdam](#) is deze visie na te lezen. Bovendien heeft Hogeschool Rotterdam het Manifest Sustainable Procurement ondertekend met als doel om de keten verder te verduurzamen.



Meer informatie over Hogeschool Rotterdam is terug te vinden op www.hogeschoolrotterdam.nl/hogeschool/over-ons/

1.2. Aanleiding en doel van de marktconsultatie

Hogeschool Rotterdam wil de mogelijkheden van de markt optimaal benutten en luisteren naar aandachtspunten vanuit de markt. Met deze marktconsultatie beoogt Hogeschool Rotterdam:

- inzicht te krijgen in mogelijke oplossingsrichtingen en de wijze waarop partijen hieraan kunnen bijdragen;
- input te vergaren voor de inrichting van de aanbestedingsstrategie, contractvorm en contractuitvoering;
- zoveel mogelijk partijen te bereiken, te interesseren en te stimuleren tot meedenken;
- inzicht te krijgen in de kostenopbouw en de business case.

De marktconsultatie is voor Hogeschool Rotterdam een hulpmiddel om de aanbestedingsstukken op een passende wijze te kunnen opstellen met in achtname van de meest actuele kennis uit de markt.

Dit document beschrijft op welke wijze Hogeschool Rotterdam de marktconsultatie uitvoert en welke voorwaarden van toepassing zijn.

Voor partijen is deelname aan de marktconsultatie interessant om voortijdig inzicht te verkrijgen in de aspecten die de Hogeschool betreft bij de inrichting van de aanbesteding en het later op te stellen Programma van Eisen (PvE).

Het staat partijen vrij om wel of niet deel te nemen aan deze marktconsultatie, c.q. deelname aan de marktconsultatie is geen voorwaarde om te kunnen deelnemen aan de voorgenomen aanbesteding en wel of niet deelnemen aan deze marktconsultatie heeft geen invloed op de positie van partijen in de aanbesteding.

Partijen dienen bij de verstrekte informatie duidelijk aan te geven waar het bedrijfsvertrouwelijke informatie betreft. Deze bedrijfsvertrouwelijke informatie zal niet openbaar gemaakt worden. Daarnaast zal Hogeschool Rotterdam de inzichten die zij in het kader van de marktconsultatie opdoet, opnemen in de aanbestedingsdocumenten, om zodoende het Level Playing Field tussen partijen te waarborgen. Tevens wordt als afsluiting van deze consultatie een verslag op hoofdlijnen op Tendered gepubliceerd.

Hogeschool Rotterdam nodigt potentiële aanbieders uit om deel te nemen aan deze marktconsultatie en Hogeschool Rotterdam waardeert de bijdrage van partijen aan deze marktconsultatie zeer.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 geeft Hogeschool Rotterdam beknopt informatie over de voorgenomen opdracht.

In hoofdstuk 3 beschrijft Hogeschool Rotterdam het verloop van de marktconsultatie.

In hoofdstuk 4 zijn de bijlagen opgenomen die relevant zijn bij de marktconsultatie.

2. Beschrijving van de Opdracht

2.1. Gewenste situatie en doelstellingen

De aanbestedingsprocedure heeft als doel om, door middel van gunning, een raamovereenkomst te sluiten met één (1) leverancier voor het leveren van de dienstverlening als Reisagent. De centrale doelstelling van deze aanbesteding is het efficiënt, duurzaam en rechtmatig inkopen van buitenlandse reis- en verblijfsfaciliteiten. Gedurende de aanbestedingsprocedure staan de volgende subdoelstellingen centraal:

1. **Contracteren van een leverancier met de beste prijs-kwaliteitverhouding.**
De inschrijver dient aantoonbaar een optimale balans te bieden tussen kosten en kwaliteit van dienstverlening.
2. **Waarborging van de veiligheid van medewerkers.**
De leverancier draagt zorg voor veilige reisomstandigheden en biedt ondersteuning bij risico's en calamiteiten.
3. **24/7 bereikbaarheid en ondersteuning bij onvoorziene omstandigheden.**
De leverancier is te allen tijde bereikbaar en biedt adequate hulp bij onder andere:
 - Verkeerde boekingen
 - Vertragingen
 - Andere reis gerelateerde problemen
4. **Korte responstijd**
De leverancier reageert snel en adequaat op verzoeken, wijzigingen en incidenten.
5. **Proactieve en flexibele dienstverlening.**
De leverancier denkt actief mee, biedt maatwerkoplossingen en toont flexibiliteit bij veranderende omstandigheden.
6. **Correcte naleving en uitnutting van de overeenkomst.**
De leverancier handelt conform de afspraken in de raamovereenkomst en draagt bij aan een optimale benutting van de contractuele mogelijkheden.

Duurzaamheid

De Hogeschool is toegewijd aan het bieden van verrijkende reiservaringen aan medewerkers, met nadruk op het belang van duurzaam reizen, green travel. In haar internationale reisbeleid streeft de Hogeschool ernaar medewerkers in staat te stellen geïnformeerde keuzes te maken die rekening houden met de milieu- en sociale impact van hun reisbeslissingen. Daarnaast wordt het gebruik van treinen waar mogelijk aangemoedigd. Op het gebied van duurzaamheid is het dus belangrijk dat het beleid van de nieuwe leverancier bij het beleid van de Hogeschool past en dat de nieuwe leverancier daadwerkelijk in staat is om het beleid naar tevredenheid van de Hogeschool uit te voeren.

Digitalisering

Digitalisering en het optimaliseren van processen is een groot aandachtspunt van de Hogeschool. Het gebruik van een app of booking tool kan helpen om het reisbeleid te optimaliseren en wordt als eis meegenomen in de aanbesteding.

In de keuze voor de Reisagent wordt er rekening gehouden met de eisen en wensen van de klant en ontwikkelingen, waaronder organisatorische en maatschappelijke ontwikkelingen, modernisering, ICT toepassingen, groei of krimp van de organisatie. Naast de kwaliteit van het te leveren product worden ook eisen en wensen gesteld aan de kwaliteit van de dienstverlening van de leverancier.

2.2. Scope

Dienstreizen bestaat uit het maken van buitenlandse reizen door medewerkers. Hierbij zijn inbegrepen: het reizen per trein, bus of vliegtuig alsmede het vervoer van en naar een vliegveld en/of trein-/busstation. Ook valt hieronder het verblijf in een buitenlandse accommodatie en de eventuele huurkosten van voertuigen en kosten voor (besloten) busvervoer in het buitenland.

Daarnaast betreft de dienstverlening van de reisagent voor dienstreizen onder meer het verzorgen van:

- Internationale vlieg-, trein- en boottickets;
- Vouchers/referrals voor hotelovernachtingen;
- Vouchers/referrals voor autoverhuur;
- Reisvisa;
- Ondersteuning bij calamiteiten in het buitenland;
- 24-uurs dienstverlening;
- Ad hoc reisgerelateerde diensten: op verzoek verzorgen van groepsreizen;
- Verzekeringen zoals maar niet uitsluitend annuleringsverzekering, (aanvullende) transportverzekering, geldverzekering (alleen op verzoek van reiziger).

Buiten de scope

- Studiereizen door studenten.
- Indien het verblijf, vervoer en overige faciliteiten ter plekke worden ingekocht direct bij de bron (in het buitenland) zónder tussenkomst van een Reisagent of website. Hogeschool Rotterdam ontvangt dan een factuur uit het buitenland.
- In geval van groepsreizen, indien het organiseren van de reis zelf (inclusief het verblijf) als leerdoel is geformuleerd en hier studiepunten voor behaald moeten worden.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in geval van uitzonderlijke situaties of complexe reizen buiten de Overeenkomst om de dienstreizen bij derden te beleggen. De gecontracteerde partij zal altijd eerst gevraagd worden of hij de reis kan organiseren. In het geval Opdrachtnemer hier naar oordeel van Opdrachtgever niet aan kan voldoen, is Opdrachtgever gerechtigd de reisopdracht bij derden te beleggen.
- In geval van beurzen en evenementen etc. waarbij een all-in programma aangeboden wordt, en de reis en het verblijf (deelnemerskosten) zijn inbegrepen.



3. Het verloop van de marktconsultatie

3.1. Wie kan deelnemen aan de marktconsultatie?

Hogeschool Rotterdam nodigt alle geïnteresseerde partijen uit die zich kunnen conformeren aan de uitgangspunten van deze marktconsultatie.

Hogeschool Rotterdam heeft de start van de marktconsultatie openbaar aangekondigd op Tendered. Op deze wijze kunnen alle partijen zich in kennis stellen van de start van deze marktconsultatie.

Geïnteresseerde partijen kunnen zich aanmelden voor deelname volgens de in paragraaf 3.3 beschreven wijze. Indienen van een reactie op de marktconsultatie kan uitsluitend via Tendered.

3.2. Planning

De onderstaande planning geldt onder voorbehoud:

Omschrijving	Datum
1. Publiceren marktconsultatie	22 oktober 2025
2. Stellen van schriftelijke vragen door partijen	30 oktober 2025
3. Beantwoorden van vragen door de Hogeschool	6 november 2025
4. Indienen reactie op marktconsultatiedocument door partijen	14 november voor 12:00 uur
5. Mondelinge toelichting door partijen (indien van toepassing)	december 2025
6. Publiceren bevindingen marktconsultatie	december 2025

3.3. Procedure van de marktconsultatie

De procedure van de marktconsultatie verloopt als volgt:

3.3.1. Stellen van schriftelijke vragen door partijen/nadere inlichtingen

Tot 30 oktober 2025 bestaat de mogelijkheid tot het indienen van schriftelijke vragen door partijen over dit marktconsultatiedocument. De vragen kunnen alleen via Tendered gesteld worden. Partijen dienen hiervoor formulier 'nadere inlichtingen' (Bijlage 1) te gebruiken wat is terug te vinden Tendered.

Een overzicht van alle ingediende (geanonimiseerde) vragen van partijen en de antwoorden daarop van de Hogeschool Rotterdam worden 6 november 2025 gepubliceerd op Tendered.

3.3.2. Indienen reactie op marktconsultatiedocument door partijen

Hogeschool Rotterdam verzoekt de partijen voor de reactie op de vragen van Hogeschool Rotterdam gebruik te maken van de vragenlijst in MS Forms. Zie onderstaande link:

<https://forms.office.com/e/vDfsZhEiJu>

Partijen kunnen tot uiterlijk 14 november 2025 het formulier indienen. Hogeschool Rotterdam verzoekt partijen om de reactie voldoende te onderbouwen. Partijen zijn niet verplicht om de volledige vragenlijst in te vullen.



3.3.3. Presentatie/Mondelinge toelichting door partijen

In verband met een redelijke tijdsinvestering voor zowel de Hogeschool Rotterdam als deelnemers, kan Hogeschool Rotterdam op basis van de schriftelijke beantwoording een aantal partijen uitnodigen voor een gesprek en/of demo van hun oplossing. De eventuele gesprekken vinden naar verwachting plaats in december 2025, op een locatie van Hogeschool Rotterdam. Iedere partij wordt afzonderlijk uitgenodigd.

3.3.4. Verduidelijkingsvragen

Indien daar aanleiding toe is kan Hogeschool Rotterdam, naar aanleiding van de ingediende reactie, verduidelijkingsvragen stellen. Partijen worden verzocht hiermee rekening te houden.

3.3.5. Publiceren bevindingen marktconsultatie

Het geanonimiseerde verslag van deze marktconsultatie wordt naar verwachting in december 2025 gepubliceerd op TenderNed. Het verslag van de marktconsultatie wordt tevens opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

Hogeschool Rotterdam is voornemens in kwartaal 1 van 2026 een aanbesteding aan te kondigen op TenderNed. Aan dit voornemen kunnen partijen geen rechten ontleen.

3.4. Voorwaarden

Partijen dienen bij de verstrekte informatie duidelijk aan te geven waar het bedrijfsvertrouwelijke informatie betreft. Deze bedrijfsvertrouwelijke informatie zal niet openbaar gemaakt worden. Correspondentie en documenten worden na afloop van de consultatie niet geretourneerd.

De voertaal van de marktconsultatie is in het Nederlands. Alle communicatie inzake deze marktconsultatie dient te verlopen via de contactpersoon vermeld onder paragraaf 3.5.

Aan de deelname van de marktconsultatie is geen vergoeding van kosten verbonden. Dit document is enkel bestemd voor marktconsultatie doeleinden. Het wordt ter beschikking gesteld onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat de partijen het uitsluitend gebruiken om suggesties en ideeën aan te reiken over een potentiële samenwerking met Hogeschool Rotterdam.

Een deelname aan deze marktconsultatie kan niet leiden tot verplichtingen van de partijen om overeenkomsten met Hogeschool Rotterdam, en vice versa, aan te gaan.

Verkregen inzichten uit de marktconsultatie worden (waar relevant) gebruikt in de voorbereiding van de aanbesteding. Hogeschool Rotterdam behoudt zich evenwel het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.

Hogeschool Rotterdam behoudt zich het recht voor om (a) de planning zoals in dit document geschetst aan te passen, (b) de betreffende aanbesteding en/of andere aanbestedingen op andere wijze dan in dit document beschreven uit te voeren en/of (c) het traject van marktconsultatie en/of de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te staken.



De in het document opgenomen informatie wordt geacht nauwkeurig te zijn bij publicatie. Alle informatie is echter onderhavig aan bewerkingen, wijzigingen en verbeteringen. Hogeschool Rotterdam aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de in dit document opgenomen informatie.

Voor de ideeën, suggesties en voorstellen die in antwoord op deze marktconsultatie worden ingediend kunnen de partijen zich niet beroepen op auteursrechtelijke bescherming. Het staat Hogeschool Rotterdam vrij deze elementen op te nemen in de later toe te kennen opdracht, zonder dat hiervoor enige vorm van vergoeding verschuldigd is.

Hogeschool Rotterdam neemt bij het uitvoeren van deze marktconsultatie de in dit kader relevante grondbeginselen van het Europees aanbesteden, te weten objectiviteit en transparantie, in acht. Dit betekent onder meer dat:

- participatie aan deze marktconsultatie en de kwaliteit van de antwoorden op geen enkele wijze van invloed is op de positie van de participerende partijen bij het uitvoeren van de aanbesteding;
- de informatie die Hogeschool Rotterdam tijdens de marktconsultatie heeft gedeeld, onderdeel zal zijn van de documenten die onderdeel zijn van de aanbesteding.

3.5. Contactgegevens

De contactpersoon voor deze marktconsultatie is Daniëlle de Koning en Winny Arkesteijn te bereiken via de berichtenmodule in TenderNed of emailadres: inkoop@hr.nl.



4. Bijlagen

Bijlage 1. Formulier inlichtingen