**1. Koper**

**1.1 Koper**

| | |
|---|---|
| Officiële naam: | NS Reizigers B.V. |
| Rechtsvorm van de koper: | Overheidsonderneming |
| Activiteit van de aanbestedende dienst: | Algemene overheidsdiensten |

**1.1 Koper**

| | |
|---|---|
| Officiële naam: | NS Stations B.V. |
| Rechtsvorm van de koper: | Publiekrechtelijke instelling |
| Activiteit van de aanbestedende dienst: | Algemene overheidsdiensten |

**1.1 Koper**

| | |
|---|---|
| Officiële naam: | NS Internationaal B.V. |
| Rechtsvorm van de koper: | Overheidsonderneming |
| Activiteit van de aanbestedende dienst: | Algemene overheidsdiensten |

**2. Procedure**

**2.1 Procedure**

| | |
|---|---|
| Titel: | EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice |
| Beschrijving: | 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 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 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 |



Rijksoverheid

| | |
|---|---|
| | 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. |
| Identificatiecode van de procedure: | 73f6fc2c-9d0e-409c-8ad1-6b7195ab44b2 |
| Interne identificatiecode: | 23a11db9-7f9e-4f63-9dfe-f2fdfbd1358f |
| Type procedure: | Niet-openbaar |
| De procedure wordt versneld: | neen |

**2.1.1 Doel**

| | |
|---|---|
| Aard van het contract: | Diensten |
| Belangrijkste classificatie (cpv): | 79342320 Diensten voor klantenservice |
| Aanvullende classificatie (cpv): | 64200000 Telecommunicatiediensten |
| Aanvullende classificatie (cpv): | 64216120 E-maildiensten |
| Aanvullende classificatie (cpv): | 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten |
| Aanvullende classificatie (cpv): | 79512000 Telefonisch informatiecentrum |

**2.1.2 Plaats van uitvoering**

| | |
|---|---|
| Land: | Nederland |

Overal in het desbetreffende land

| | |
|---|---|
| Aanvullende informatie: | Zie documentatie (Selectieleidraad) |

**2.1.3 Waarde**

| | |
|---|---|
| Geraamde waarde exclusief btw: | 143 000 000 Euro |
| Maximumwaarde van de raamovereenkomst: | 143 000 000 Euro |

**2.1.4 Algemene informatie**

| | |
|---|---|
| Aanvullende informatie: | Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieleidraad, op te vragen via informatiepunt (Mercell). |

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

**2.1.6 Gronden voor uitsluiting**

| | |
|---|---|
| Bronnen voor uitsluitingsgronden: | Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) |

**5. Perceel**

**5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000**



Rijksoverheid

| | |
|---|---|
| Titel: | EA Sourcingpartner(s) NS Klantenservice |
| Beschrijving: | 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 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 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. |
| Interne identificatiecode: | 68dfdd24-b04c-4898-b67b-7b523f9c6ddc |

**5.1.1 Doel**

| | |
|---|---|
| Aard van het contract: | Diensten |
| Belangrijkste classificatie (cpv): | 79342320 Diensten voor klantenservice |
| Aanvullende classificatie (cpv): | 64200000 Telecommunicatiediensten |
| Aanvullende classificatie (cpv): | 64216120 E-maildiensten |
| Aanvullende classificatie (cpv): | 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten |
| Aanvullende classificatie (cpv): | 79512000 Telefonisch informatiecentrum |
| Opties: | |



Rijksoverheid

| | |
|---|---|
| Beschrijving van de opties: | Zie documentatie (Selectieledraad). |

**5.1.2 Plaats van uitvoering**

| | |
|---|---|
| Land: | Nederland |

Overal in het desbetreffende land

| | |
|---|---|
| Aanvullende informatie: | Zie documentatie (Selectieleidraad) |

**5.1.3 Geraamde duur**

| | |
|---|---|
| Looptijd: | 3 Jaar |

**5.1.4 Verlenging**

| | |
|---|---|
| Maximumaantal verlengingen: | 5 |
| Overige informatie over verlengingen: | 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 Waarde**

| | |
|---|---|
| Geraamde waarde exclusief btw: | 143 000 000 Euro |
| Maximumwaarde van de raamovereenkomst: | 143 000 000 Euro |

**5.1.6 Algemene informatie**

| | |
|---|---|
| Voorbehouden deelname: | Deelname is niet voorbehouden. |
| De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: | Nog niet bekend |

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

| | |
|---|---|
| De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): | ja |
| Aanvullende informatie: | Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieleidraad, op te vragen via informatiepunt (Mercell). |

**5.1.9 Selectiecriteria**

| | |
|---|---|
| Bronnen van selectiecriteria: | Aanbestedingsstuk |

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

| | |
|---|---|
| Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: | 5 |
| Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de | 5 |



Rijksoverheid

| | |
|---|---|
| procedure kan worden uitgenodigd: | |

**5.1.11 Aanbestedingsstukken**

| | |
|---|---|
| Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: | Nederlands |
| Adres van de aanbestedingsstukken: | https://s2c.mercell.com/today/189232 |

**5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding**

| | |
|---|---|
| Voorwaarden voor indiening: | |
| Elektronische indiening: | Toegestaan |
| Adres voor indiening: | https://s2c.mercell.com/today/189232 |
| Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: | Nederlands |
| Elektronische catalogus: | Niet toegestaan |
| Varianten: | Niet toegestaan |
| Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: | Niet toegestaan |
| Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: | 02/03/2026 10:00 +00:00 |
| Voorwaarden van het contract: | |
| De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: | Neen |
| Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: | zie documentatie (Selectieleidraad) |
| Elektronische facturering: | Toegestaan |
| Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: | ja |
| Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: | ja |

**5.1.15 Technieken**



Rijksoverheid

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, met hernieuwde oproep tot mededinging

| | |
|---|---|
| Maximumaantal deelnemers: | 2 |

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

**5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie**

| | |
|---|---|
| Organisatie voor beroepsprocedures: | Rechtbank Midden Nederland |
| Informatie over de termijnen voor beroep : | Zie documentatie (leidraad). |

**8. Organisaties**

**8.1 ORG-0001**

| | |
|---|---|
| Officiële naam: | Rechtbank Midden Nederland |
| Registratienummer: | 82940444 |
| Postadres: | Vrouwe Justitiaplein 1 |
| Stad: | Utrecht |
| Postcode: | 3511 EX |
| Onderverdeling land (NUTS): | Utrecht (NL350) |
| Land: | Nederland |
| Contactpunt: | Klachtenloket aanbestedingen NS |
| E-mail: | klachtenloketaanbestedingen@ns.nl |
| Telefoon: | (+31)307515155 |

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

**8.1 ORG-0002**

| | |
|---|---|
| Officiële naam: | NS Reizigers B.V. |
| Registratienummer: | 30124362 |
| Postadres: | Laan van Puntenburg 100 |
| Stad: | Utrecht |
| Postcode: | 3511 ER |
| Onderverdeling land (NUTS): | Utrecht (NL350) |
| Land: | Nederland |
| Contactpunt: | mw. ir. Natasja Spaan |
| E-mail: | natasja.spaan@ns.nl |
| Telefoon: | +31 623347982 |

Rollen van deze organisatie:

Koper

Groepsleider

**8.1 ORG-0003**

| | |
|---|---|
| Officiële naam: | NS Stations B.V. |
| Registratienummer: | 30124364 |
| Postadres: | Laan van Puntenburg 100 |
| Stad: | Utrecht |



Rijksoverheid

| | |
|---|---|
| Postcode: | 3511 CE |
| Onderverdeling land (NUTS): | Utrecht (NL350) |
| Land: | Nederland |
| Contactpunt: | mw. ir. Natasja Spaan |
| E-mail: | natasja.spaan@ns.nl |
| Telefoon: | +31623347982 |

Rollen van deze organisatie:

Koper

**8.1 ORG-0004**

| | |
|---|---|
| Officiële naam: | NS Internationaal B.V. |
| Registratienummer: | 30172195 |
| Postadres: | Stationsplein 25 |
| Stad: | Amsterdam |
| Postcode: | 1012AB |
| Onderverdeling land (NUTS): | Groot-Amsterdam (NL32B) |
| Land: | Nederland |
| Contactpunt: | mw. ir. Natasja Spaan |
| E-mail: | natasja.spaan@ns.nl |
| Telefoon: | +31623347982 |

Rollen van deze organisatie:

Koper

**Informatie over een aankondiging**

| | |
|---|---|
| Identificatiecode /versie van de aankondiging: | 227e17e9-68ce-43d3-b233-c473babc65d2 - 01 |
| Type formulier: | Mededinging |
| Type aankondiging: | Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling |
| Verzenddatum van de aankondiging: | 29/01/2026 12:37 +00:00 |
| Aankondiging datum verzending (eSender): | 29/01/2026 12:38 +00:00 |
| Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: | Nederlands |



Rijksoverheid