

Marktverkenning

Verzoek tot deelname

Betreft: Marktverkenning Intermediairdiensten internationale reizen
Datum: 17 juli 2026

Geachte heer / mevrouw,

Door middel van een uitgebreide marktverkenning oriënteert de Sociale Verzekeringsbank (SVB) zich op de mogelijkheden die er bestaan voor Intermediairdiensten internationale reizen. Daarbij wil de SVB haar aandacht specifiek richten op de aspecten facturatie, gebruikersgemak, rapportages, operationele zaken, prijscomponenten, duurzaamheid en trends.

Denkt u dat uw inbreng in deze marktverkenning van toegevoegde waarde is voor de SVB? Dan nodigen wij u graag uit om uw inbreng met ons te delen. Doe dat uiterlijk op **vrijdag 11 september om 12:00 uur** via de berichtenmodule op TenderNed. U kunt tot en met vrijdag 21 augustus, 12:00 uur vragen stellen over deze marktverkenning via de berichtenmodule op TenderNed.

De SVB-organisatie

De SVB draagt met haar dienstverlening bij aan de bestaanszekerheid van miljoenen burgers in Nederland en in het buitenland. Dit doen we door jaarlijks ruim € 60 miljard uit te keren aan 5,8 miljoen mensen in opdracht van de ministeries SZW en VWS. Naast betalen zijn informeren, toetsen en handhaven kerntaken van de SVB. Onze dienstverlening is betrouwbaar, voortvarend en mensgericht. Daar zorgen we met ruim 4.500 collega's voor vanuit elf locaties verspreid door het land. De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan met eigen rechtspersoonlijkheid en een eigen aanbestedingsplicht. Meer informatie over de SVB vindt u op www.svb.nl.

Omschrijving van de opdracht

De opdracht bestaat uit het verzorgen van internationale dienstreizen van de medewerkers van de SVB. Onder internationale dienstreizen wordt verstaan het boeken van o.a. internationale vliegreizen, internationale treinreizen, internationale ferryovertochten, internationale hotelovernachtingen, internationale autohuur en eventueel internationale taxi's ten behoeve van werkzaamheden van medewerkers in het buitenland.

Met de opdracht beoogt de SVB een efficiënte, gebruiksvriendelijke en centraal beheerde oplossing voor internationale dienstreizen te realiseren, waarbij de administratieve lasten voor medewerkers worden verminderd, de veiligheid van reizigers wordt vergroot en de organisatie inzicht krijgt in de kosten en reisbewegingen van haar medewerkers met een transparante en gebruiksvriendelijk facturatieproces.

Doelstellingen marktverkenning

Als doel van deze marktverkenning zijn de volgende doelstellingen bepaald:

1. Wanneer is de SVB een interessante partij voor uw organisatie om wel/niet in te schrijven?
2. Kunt u een gebruiksvriendelijk digitaal platform aanbieden waarin medewerkers zelfstandig reizen kunnen boeken? Biedt het portaal volledig inzicht in boekingen, persoonlijke gegevens en bijbehorende facturen? Is het portaal geschikt voor breed gebruik binnen de organisatie (gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid)?
3. Indien u geen portaal heeft, hoe gaat u dan om met de boekingen?
4. Ondersteunt uw systeem de mogelijkheid om een andere persoon te laten boeken dan de reiziger? Heeft de eindgebruiker (reiziger) inzage-rechten (view-rechten) in de eigen boeking(en)?
5. Kunt u te allen tijde volledig inzicht verschaffen in alle boekingen van medewerkers die naar het buitenland reizen?
6. Is het mogelijk om autohuur in het buitenland te boeken zonder gebruik van een creditcard? Hoe is het proces ingericht en welke voorwaarden zijn hierbij van toepassing?
7. Kunt u toelichten hoe uw facturatieproces is ingericht? Werkt u met vooruitbetaling (voorschotten vanuit de SVB) of achteraf factureren? Bestaat de mogelijkheid om alleen achteraf te factureren?
8. Biedt u de mogelijkheid tot het verstrekken van verzamelfacturen, of is facturatie per afzonderlijke boeking ook mogelijk? Zo ja:
 - Kunnen deze worden gespecificeerd per kostenplaats en/of directie?
 - Is differentiatie in facturatie mogelijk (bijvoorbeeld per afdeling of type dienst)?
 - Is elektronische facturatie (via XML/ProActis) per afzonderlijke boeking mogelijk?
9. Welke standaard termijnen hanteert u tussen het moment van boeken en het verstrekken van een definitieve bevestiging? En wat is de maximale reactiesnelheid op aanvragen en wijzigingen? Beschikt u over een 24/7 servicedesk?
10. Kunt u rapportages leveren met minimaal de volgende gegevens en welke standaardrapportages kunt u nog meer leveren?
 - Aantal vluchten
 - Aantal gevlogen kilometers/mijlen
 - Onderscheid tussen Europa en intercontinentaal
 - Aantal autokilometers en type voertuig
 - Naam boeker
 - CO₂-uitstoot

11. Hoe frequent kunnen deze rapportages worden geleverd? En is het mogelijk dat de SVB deze rapportages zelf kan draaien in het portaal?
12. Hoe gaat u om met de afweging tussen kostenbeheersing, duurzaamheid en operationele efficiëntie bij het voorstellen en boeken van reizen?
13. Is het volgens u raadzaam om deze opdracht op te delen in meerdere onderdelen die afzonderlijk aan één of meerdere leveranciers kunnen worden gegund? Zo ja, welke verdeling zou u adviseren en waarom? Kunt u daarnaast aangeven voor welke onderdelen u een aanbidding zou willen indienen?
14. Welke aansprakelijkheid is naar uw mening reëel en acceptabel?
SVB hanteert, kort samengevat, de volgende aansprakelijkheidsregeling:
 - Partijen zijn jegens elkaar aansprakelijk voor vergoeding van directe schade;
 - Met een aansprakelijkheidslimiet van tweemaal het totale bedrag aan vergoedingen dat opdrachtnemer over de totale duur van de overeenkomst in rekening kan brengen.
 - o Betreft tweemaal het totale bedrag minder dan EUR 500.000, dan gaan partijen uit van een aansprakelijkheidslimiet van EUR 500.000.
 - a. Betreft tweemaal het totale bedrag meer dan EUR 5.000.000, dan gaan partijen uit van een aansprakelijkheidslimiet van EUR 5.000.000. Is dit voor u een acceptabele aansprakelijkheidsregeling?
 - b. Zo nee, wat is dan wel een voor u acceptabele aansprakelijkheidsregeling, uitgaande van de standaard in de markt en recht doende aan de belangen van beide partijen? Motiveer uw antwoord.
15. Kunt u voldoen aan de standaard social return eis waarbij 2% van de opdrachtwaarde ingevuld wordt door social return? Indien niet, graag een onderbouwing.
16. Welke trends en ontwikkelingen zijn er gaande in de markt die interessant zijn voor de SVB?
17. Welke prijscomponenten ziet u bij voorkeur terug op het prijzenblad om een correcte inschrijving te kunnen doen? Hoe verhouden hotelovernachtingen/vlieg- en treintickets/autohuur, platform en bureau-fee zich? Hoe is de bureau-fee (waaronder het stellen van extra vragen over de boeking) opgebouwd?
18. Zijn er specifieke voorwaarden of afspraken van toepassing die gangbaar zijn binnen uw branche? Zo ja, kunt u deze toelichten en aangeven wat de impact hiervan is op de dienstverlening?
19. Wat zijn de gangbare certificaten in de markt en beschikt u hierover?
20. Op welke wijze kunt u zorgen voor een transparante en gedetailleerde facturatie, zodat de organisatie de totale kosten en prijsopbouw objectief kan vergelijken met die van andere aanbieders?

Benodigde input

Wij verzoeken u om de aan u verstrekte informatie vertrouwelijk te behandelen.

De SVB is voornemens om mede op basis van de resultaten van de marktverkenning strategische keuzes te maken. Wij hechten dan ook veel waarde aan de juistheid en volledigheid van de door u verstrekte informatie.

De SVB nodigt u uit om vanuit uw expertise en ervaringen input te leveren aan deze marktverkenning. De input dient gericht te zijn op het realiseren van de doelen van de marktverkenning. Daartoe willen wij u uitnodigen om in korte maar heldere beschrijvingen de bovenstaande vragen te beantwoorden. De beschrijvingen dienen in relatie te staan tot de aard van de probleemstelling zoals deze door de SVB is verwoord.

Indien u van mening bent dat aanvullende informatie, anders dan in de eerdere punten benoemd, voor de SVB van toegevoegde waarde kan zijn, dan bent u vrij deze toe te voegen.

Het verzoek van de SVB is om uw informatiepakket te maximaliseren tot 10 pagina's, exclusief eventuele bijlagen.

Graag vernemen wij van u op korte termijn of u voornemens bent een beschrijving in te dienen.

Mocht u niet in de gelegenheid zijn op dit verzoek te reageren, of na het doornemen van deze documenten van mening zijn dat gevraagde dienstverlening niet tot uw bedrijfsactiviteiten behoort, dan vragen wij u vriendelijk dit per omgaande aan ons te laten weten.

De SVB behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van de door u ingediende beschrijving aanvullende vragen te stellen of te verzoeken om toelichting of aanvulling.

Juridische aspecten

Wij willen hierbij benadrukken dat, in het kader van de objectiviteit zoals deze wordt beoogd door de Europese wetgeving, deelname aan deze marktverkenning voor alle benaderde marktpartijen geheel vrijblijvend is. Op geen enkele wijze zal deze voor de SVB leiden tot verplichtingen naar u of andere partijen van welke aard dan ook.

Anderzijds zal deelname aan deze marktverkenning voor deelnemers niet leiden tot uitsluiting van vervolgacties door SVB.

Voor de informatie die u in het kader van deze marktverkenning verstrekt, is de SVB geen vergoeding verschuldigd. De SVB behoudt zich het recht voor om de naar aanleiding van deze marktverkenning verkregen informatie te gebruiken bij een eventuele aanbesteding.

Alle beschrijvingen die de SVB in het kader van deze marktverkenning ontvangt zullen inhoudelijk worden beoordeeld door het projectteam. Alle marktpartijen die hebben deelgenomen aan deze marktverkenning zullen op de hoogte worden gebracht van vervolgstappen die de SVB zal ondernemen.

Tot slot

Indien er vragen zijn ten aanzien van deze marktverkenning dan verzoeken wij u contact op te nemen via Tendered met ondergetekende.

De SVB bedankt u op voorhand voor uw inspanning en ziet uw berichten graag tegemoet.

Met vriendelijke groeten,
Anne Broshuis
Strategisch Inkoper
Sociale Verzekeringsbank
inkoop@svb.nl