1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	NS Groep N.V.
Rechtsvorm van de koper:	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

1.1 Koper

Officiële naam:	NS Reizigers 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:	Publiekrechtelijke instelling
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

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	EA Klantonderzoek - 2024
Beschrijving:	Voor deze opdracht is het volledige domein van Klantonderzoek van NS binnen scope (met uitzondering van een aantal specifieke gevallen zie paragraaf 3.2.1). Een opdracht kan bestaan uit een geheel Klantonderzoekstraject of een deel hiervan. NS onderscheidt hierin de volgende stappen: 1. Probleemverkenning (vaststellen onderzoeksdoel, hoofdvraag en hypotheses) 2. Methode (onderzoeksvoorstel) 3. Steekproef 4. Vragenlijst/Gespreksleidraad 5. Veldwerk 6. Analyse 7. Rapportage/data levering 8. Advisering Percelen Deze aanbesteding is ingedeeld in de volgende vijf (5) percelen: • Perceel 1: Online Kwantitatief onderzoek • Perceel 2: Merktracking • Perceel 3: Face-to-face Kwantitatief onderzoek. • Perceel 4: Kwalitatief onderzoek • Perceel 5: Neuro-onderzoek Gegadigde kan zich aanmelden voor en inschrijven op één (1) of meerdere percelen. Of een partij zich wel of niet voor meerdere percelen aanmeldt, heeft geen invloed op de beoordeling van de Aanmelding. Perceel 1: Online Kwantitatief onderzoek Dit perceel betreft het gehele domein van Kwantitatief onderzoek binnen NS (hoofdzakelijk online maar ook telefonisch en schriftelijk) met uitzondering van Merktracking (zie perceel 2) en Face-to-face Kwantitatief onderzoek (zie perceel 3). NS onderscheidt drie vormen van Klantonderzoek binnen dit perceel; • ad hoc onderzoeken – eenmalige onderzoeken over een specifiek vraagstuk. • herhaalmetingen – bijv. 0- en 1-metingen of andere terugkerende metingen zonder vaste regelmaat en met ruimte om de vragenlijst aan te passen tussen metingen. • monitoren – lang lopende onderzoeken met een vaste regelmaat die altijd exact dezelfde vorm hebben om de vergelijkbaarheid te waarborgen. Binnen dit perceel vallen deze ad hoc onderzoeken, herhaalmetingen en monitoren die een kwantitatieve aard hebben en niet face-to-face worden uitgevoerd Perceel 2: Merktracking Binnen dit perceel vallen

Rijksoverheid

	merkpositietracking, kwantitatieve pre-testen en effectmetingen van communicatiecampagnes en Social Media tracking. In het perceel Merktracking wordt Klantonderzoek uitgevraagd dat inzicht biedt in de effectiviteit van gevoerde (Social Media) communicatiecampagnes in relatie tot doelstellingen. Daarnaast wenst NS de merkpositie te tracken door het jaar heen en de invloed van communicatiecampagnes op de merkpositie inzichtelijk te maken. Perceel 3. Face-to-face Kwantitatief onderzoek Dit perceel betreft Kwantitatief onderzoek dat face-to-face afgenomen wordt. Deze onderzoeken worden afgenomen op het moment dat de respondent de beleving ervaart, om zo de daadwerkelijke beleving van de respondenten te kunnen meten. Perceel 4. Kwalitatief onderzoek Dit perceel betreft het gehele domein van Kwalitatief onderzoek binnen NS: Klantonderzoek dat gericht is op het verzamelen en analyseren van niet-numerieke gegevens om inzichten te krijgen in attitudes, overtuigingen en motivaties van individuen of groepen. Dit type onderzoek is daarmee exploratief en beschrijvend van aard. Kwalitatief onderzoek wordt doorgaans via focusgroepen of via individuele gesprekken uitgevoerd op locatie of online. Perceel 5. Neuro-onderzoek Neuro-onderzoek is een redelijk nieuwe tak van Klantonderzoek voor NS; NS maakt hier pas sinds een paar jaar gebruik van. Het behelst onderzoek dat met behulp van medische technieken (zoals fMRI, huisgeleiding en EEG) brein- en lichamelijke reacties meet. Doel hiervan is om in kaart te brengen hoe respondenten onbewust op bepaalde stimuli reageren.
Identificatiecode van de procedure:	a7b9442b-cf69-409c-87a8-3571ec295d63
Eerdere aankondiging :	19b33913-d524-42a3-89dc-567d2353ba17-01
Interne identificatiecode:	T79488-65f96e783d11234be0d93c58
Type procedure:	Niet-openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79310000 Uitvoeren van marktonderzoek
Aanvullende classificatie (cpv):	73110000 Uitvoeren van onderzoek
Aanvullende classificatie (cpv):	79342310 Diensten voor klantenonderzoek
Aanvullende classificatie (cpv):	79720000 Onderzoeksdiensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland
Overal in het desbetreffende land	
Aanvullende informatie:	Zie documentatie

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	8 200 000 Euro
Maximumwaarde van de raamovereenkomst:	8 200 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Oproep tot mededinging is beëindigd	
Aanvullende informatie:	Zie nadere/aanvullende informatie in Selectieleidraad, op te vragen via informatiepunt (Mercell).
Rechtsgrondslag:	

Rijksoverheid

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0001

Titel:	Perceel 1: Online Kwantitatief onderzoek
Beschrijving:	Dit perceel betreft het gehele domein van Kwantitatief onderzoek binnen NS (hoofdzakelijk online maar ook telefonisch en schriftelijk) met uitzondering van Merktracking (zie perceel 2) en Face-to-face Kwantitatief onderzoek (zie perceel 3). NS onderbouwt keuzes die effect hebben op de klant waar mogelijk met klantinzichten. Vaak worden deze klantinzichten gehaald uit bestaande data die bij NS beschikbaar is. Als deze echter niet voorhanden is, wordt er Klantonderzoek ingericht om nieuwe inzichten te vergaren. NS onderscheidt drie vormen van Klantonderzoek binnen dit perceel; ad hoc onderzoeken – eenmalige onderzoeken over een specifiek vraagstuk. herhaalmetingen – bijv. 0- en 1-metingen of andere terugkerende metingen zonder vaste regelmaat en met ruimte om de vragenlijst aan te passen tussen metingen. monitoren – lang lopende onderzoeken met een vaste regelmaat die altijd exact dezelfde vorm hebben om de vergelijkbaarheid te waarborgen. Binnen dit perceel vallen deze ad hoc onderzoeken, herhaalmetingen en monitoren die een kwantitatieve aard hebben en niet face-to-face worden uitgevoerd. NS heeft over de afgelopen jaren jaarlijks tientallen Kwantitatieve onderzoeken uitgevoerd binnen perceel 1. Binnen dit perceel is de afgelopen twee jaar zo'n 675.000 euro per jaar besteed. De geschatte waarde van dit perceel in een looptijd van vier (4) jaar over de drie (3) Raamovereenkomsten heen is 2,7 miljoen euro. Aan dit bedrag kan Gegadigde geen rechten ontlenen. Doelstelling Beoogd resultaat van dit perceel is het sluiten van maximaal drie (3) Raamovereenkomsten* . * Indien NS een opdracht heeft, zal deze in minicompetitie worden uitgevraagd bij de leveranciers met wie NS voor dit perceel een Raamovereenkomst heeft afgesloten. Dit proces zal verder worden beschreven en uitgewerkt in de Gunningsleidraad. Maximale waarde De maximale waarde, gerekend over de maximale looptijd van de Raamovereenkomst, bedraagt : € 3.400.000,- (totaal over drie (3) Raamovereenkomsten), exclusief indexeringen. Wanneer voor het einde van de looptijd van de raamovereenkomst deze maximumwaarde wordt bereikt, is de raamovereenkomst uitgenut en zijn wij gerechtigd de raamovereenkomst te beëindigen conform hetgeen is bepaald in de raamovereenkomst. Ter aanvulling: dit betreft een maximumwaarde en geen schatting. Een schatting van het aantal Klantonderzoeken wordt in bovenstaande alinea's weergegeven. Aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend.
Interne identificatiecode:	T79488-65f96e783d11234be0d93c56

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79310000 Uitvoeren van marktonderzoek

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	3 400 000 Euro
Maximumwaarde van de raamovereenkomst:	3 400 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de

Rijksoverheid

Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Prijs
Beschrijving:	Prijs
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	40
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Beschrijving:	Kwaliteit
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	60

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, deels zonder en deels met hernieuwde oproep tot mededinging

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 leidraad
Organisatie die het contract ondertekent:	NS Groep N.V.

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0002

Titel:	Perceel 2: Merktracking
Beschrijving:	Binnen dit perceel vallen merkpositietracking, kwantitatieve pre-testen en effectmetingen van communicatiecampagnes en Social Media tracking. NS zet verschillende online en offline media en middelen (owned en paid) in om haar doelen te bereiken in awareness, sales, klanttevredenheid en loyaliteit. Daarnaast zet NS een media- en middelenmix in ter ondersteuning van sales en merkcampagnes. In het perceel Merktracking wordt Klantonderzoek uitgevraagd dat inzicht biedt in de effectiviteit van gevoerde (Social Media) communicatiecampagnes in relatie tot doelstellingen. Daarnaast wenst NS de merkpositie te tracken door het jaar heen en de invloed van communicatiecampagnes op de merkpositie inzichtelijk te maken. De merkpositionering is gedefinieerd in vier (4) interne merkwaarden en bijbehorende klantrespons. De interne merkwaarden zijn: proactief, gastvrij, verbindend en vakkundig. Op basis van inzicht in de effecten van marketingcommunicatie-inspanningen en de ontwikkeling van de merkpositie moet NS haar campagnes kunnen verbeteren. Van Gegadigde wordt het volgende verwacht: Uitvoeren van het onderzoek; Na uitvoeren van het onderzoek dient Gegadigde te adviseren of en welke aanpassingen er nodig zijn om de effectiviteit van de campagne te verbeteren zodat communicatie- en/of merkdoelstellingen behaald kunnen worden; Vanuit het onderzoek dient Gegadigde tevens te kunnen adviseren over effectiviteit van communicatieplannen. Tevens is de ambitie om met de

Rijksoverheid

	effecten van de marketingcommunicatie en de ontwikkeling van de merkpositie de accountability van marketingcommunicatie beter inzichtelijk te krijgen. Voor de Merktracking wordt wekelijks een meting uitgevoerd. Daarnaast zijn de afgelopen jaren jaarlijks ongeveer tien (10) campagnes gemeten. Binnen dit perceel is de afgelopen twee jaar zo'n 350.000 euro per jaar besteed. De geschatte waarde van dit perceel in een looptijd van vier (4) jaar is 1,4 miljoen euro. Aan dit bedrag kan Gegadigde geen rechten ontlenen. Doelstelling Beoogd resultaat van dit perceel is het sluiten van één (1) Raamovereenkomst. Maximale waarde De maximale waarde, gerekend over de maximale looptijd van de Raamovereenkomst, bedraagt: € 1.800.000,-, exclusief indexeringen. Wanneer voor het einde van de looptijd van de raamovereenkomst deze maximumwaarde wordt bereikt, is de raamovereenkomst uitgenut en zijn wij gerechtigd de raamovereenkomst te beëindigen conform hetgeen is bepaald in de raamovereenkomst. Ter aanvulling: dit betreft een maximumwaarde en geen schatting. Een schatting van het aantal Klantonderzoeken wordt in bovenstaande alinea's weergegeven. Aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend.
Interne identificatiecode:	T79488-65f96e783d11234be0d93c59

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79310000 Uitvoeren van marktonderzoek

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	1 800 000 Euro
Maximumwaarde van de raamovereenkomst:	1 800 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Prijs
Beschrijving:	Prijs
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	30
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Beschrijving:	Kwaliteit
Categorie van het gunningscriterium	Gewicht (percentage, exact)

Rijksoverheid

drempel:

Gunningscriterium numerieke waarde:	70

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

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 leidraad

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0003

Titel:	Perceel 3: Face-to-face Kwantitatief onderzoek
Beschrijving:	Dit perceel betreft Kwantitatief onderzoek dat face-to-face afgenomen wordt. Dit betreft Klantonderzoeken waarbij vereiste is dat de Gegadigde op wetenschappelijk niveau kennis heeft van de werking van klantbeleving en hoe dit te meten. Deze onderzoeken worden afgenomen op het moment dat de respondent de beleving ervaart, om zo de daadwerkelijke beleving van de respondenten te kunnen meten. Dit kan in de trein, op het station of op een andere relevante locatie gebeuren. Voor dit perceel is kennis nodig van het treindomein en de (lay-out van) stations. Voor wat betreft het treindomein is bijvoorbeeld kennis nodig van de dienstregeling en de (inzet van) soorten treinen. Het onderzoek moet afgenomen worden op een specifiek moment en een specifieke plek (die mogelijk in beweging is). Een voorbeeld is een onderzoek naar het effect van een training voor conducteurs dat op een specifiek type trein plaatsvindt. Hiervoor moet gemeten worden in de trein van een specifieke conducteur die de training gevolgd heeft. Voor NS is het belangrijk dat het Klantonderzoek constant verbetert alsook de reizigersbeleving. Gegadigde dient hierover dan ook kritisch mee te denken en te adviseren, op de methode, het meetinstrument, de resultaten en de implementatie van het advies. Gegadigde moet in staat zijn om grootschalig landelijk onderzoek uit te voeren in een kort tijdsbestek, maar moet eveneens bereid zijn om kleinschalige lokale projecten (van bv 1 dag veldwerk) te faciliteren. Daarnaast moet Gegadigde in staat zijn om enerzijds volledige hoogwaardige rapportages op te leveren en anderzijds uitsluitend een database op te leveren t.b.v. een intern dashboard of t.b.v. interne rapportage. Binnen dit perceel is de afgelopen twee jaar zo'n 250.000 euro per jaar besteed. De geschatte waarde van dit perceel in een looptijd van vier (4) jaar is 1 miljoen euro. Aan dit bedrag kan Gegadigde geen rechten ontlenen. Doelstelling Beoogd resultaat van dit perceel is het sluiten van één (1) Raamovereenkomst. Maximale waarde De maximale waarde, gerekend over de maximale looptijd van de Raamovereenkomst, bedraagt: € 1.300.000,-, exclusief indexeringen. Wanneer voor het einde van de looptijd van de raamovereenkomst deze maximumwaarde wordt bereikt, is de raamovereenkomst uitgenut en zijn wij gerechtigd de raamovereenkomst te beëindigen conform hetgeen is bepaald in de raamovereenkomst. Ter aanvulling: dit betreft een maximumwaarde en geen schatting. Een schatting van het aantal Klantonderzoeken wordt in bovenstaande alinea's weergegeven. Aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend.
Interne identificatiecode:	T79488-65f96e783d11234be0d93c5a

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79310000 Uitvoeren van marktonderzoek

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Rijksoverheid

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	1 300 000 Euro
Maximumwaarde van de raamovereenkomst:	1 300 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type:	Prijs
Beschrijving:	Prijs
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	40

Criterium:

Type:	Kwaliteit
Beschrijving:	Kwaliteit
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	60

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

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 leidraad

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0004

Titel:	Perceel 4: Kwalitatief onderzoek
	Dit perceel betreft het gehele domein van Kwalitatief onderzoek binnen NS: Klantonderzoek dat gericht is op het verzamelen en analyseren van niet-numerieke gegevens om inzichten te krijgen in attitudes, overtuigingen en motivaties van individuen of groepen. Dit type onderzoek is daarmee exploratief en beschrijvend van aard. Kwalitatief onderzoek wordt doorgaans via focusgroepen of

Rijksoverheid

Beschrijving:	via individuele gesprekken uitgevoerd op locatie of online. Binnen NS wordt Kwalitatief onderzoek bijvoorbeeld ingezet om drijfveren in kaart te brengen, om dieper in te gaan op bepaald gedrag of om customer journeys in kaart te brengen. Soms volstaat alleen Kwalitatief onderzoek, soms worden de verkregen inzichten in een daaropvolgend Kwantitatief onderzoek cijfermatig onderbouwd. Binnen dit perceel is de afgelopen twee jaar zo'n 200.000 euro per jaar besteed. De geschatte waarde van dit perceel in een looptijd van vier (4) jaar over twee (2) Raamovereenkomsten is 800.000 euro. Aan dit bedrag kan Gegadigde geen rechten ontlenen. Doelstelling Beoogd resultaat van dit perceel is het sluiten van maximaal twee (2) Raamovereenkomsten*. * Indien NS een opdracht heeft, zal deze in minicompetitie worden uitgevraagd bij de leveranciers met wie NS voor dit perceel een Raamovereenkomst heeft afgesloten. Dit proces zal verder worden beschreven en uitgewerkt in de Gunningsleidraad. Maximale waarde De maximale waarde, gerekend over de maximale looptijd van de Raamovereenkomst, bedraagt: € 1.000.000,- (totaal over twee (2) Raamovereenkomsten), exclusief indexeringen. Wanneer voor het einde van de looptijd van de raamovereenkomst deze maximumwaarde wordt bereikt, is de raamovereenkomst uitgenut en zijn wij gerechtigd de raamovereenkomst te beëindigen conform hetgeen is bepaald in de raamovereenkomst. Ter aanvulling: dit betreft een maximumwaarde en geen schatting. Een schatting van het aantal Klantonderzoeken wordt in bovenstaande alinea's weergegeven. Aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend.
Interne identificatiecode:	T79488-65f96e783d11234be0d93c5b

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79310000 Uitvoeren van marktonderzoek

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	1 000 000 Euro
Maximumwaarde van de raamovereenkomst:	1 000 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Prijs
Beschrijving:	Prijs
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	35

Rijksoverheid

Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Beschrijving:	Kwaliteti
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	65

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, deels zonder en deels met hernieuwde oproep tot mededinging

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 leidraad

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0005

Titel:	Perceel 5: Neuro-onderzoek
Beschrijving:	Neuro-onderzoek is een redelijk nieuwe tak van Klantonderzoek voor NS; NS maakt hier pas sinds een paar jaar gebruik van. Het behelst onderzoek dat met behulp van medische technieken (zoals fMRI, huisgeleiding en EEG) brein- en lichamelijke reacties meet. Doel hiervan is om in kaart te brengen hoe respondenten onbewust op bepaalde stimuli reageren. Binnen NS wordt Neuro-onderzoek tot nu toe vooral gebruikt voor het pre-testen van campagne uitingen (zoals TV commercials). Daarnaast is Neuro-onderzoek ook ingezet om merkassociaties te meten. NS is voornemens om dit type Klantonderzoek de komende jaren verder toe te passen. NS zoekt daarom een partner met diepgaande wetenschappelijke kennis over de verschillende methoden van Neuro-onderzoek en die NS hierbij kan begeleiden . Binnen dit perceel is de afgelopen drie jaar totaal zo'n 200.000 euro besteed. De geschatte waarde van dit perceel in een looptijd van vier (4) jaar is 500.000 euro. Aan dit bedrag kan Gegadigde geen rechten ontlenen. Doelstelling Beoogd resultaat van dit perceel is het sluiten van één (1) Raamovereenkomst. Maximale waarde De maximale waarde, gerekend over de maximale looptijd van de Raamovereenkomst, bedraagt: € 700.000,-., exclusief indexeringen. Wanneer voor het einde van de looptijd van de raamovereenkomst deze maximumwaarde wordt bereikt, is de raamovereenkomst uitgenut en zijn wij gerechtigd de raamovereenkomst te beëindigen conform hetgeen is bepaald in de raamovereenkomst. Ter aanvulling: dit betreft een maximumwaarde en geen schatting. Een schatting van het aantal Klantonderzoeken wordt in bovenstaande alinea's weergegeven. Aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend.
Interne identificatiecode:	T79488-65f96e783d11234be0d93c5c

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	79310000 Uitvoeren van marktonderzoek

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:	Zie documentatie

Rijksoverheid

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw:	700 000 Euro
Maximumwaarde van de raamovereenkomst:	700 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA):	ja

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Prijs
Beschrijving:	Prijs
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	35
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Beschrijving:	Kwaliteit
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (percentage, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	65

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

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 leidraad

6. Resultaten

Maximumwaarde van de raamovereenkomsten in deze aankondiging:	8 200 000 Euro
Waarde bij benadering van de raamovereenkomsten :	8 200 000 Euro

Rijksoverheid

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0001

Er is ten minste één winnaar gekozen.

Raamovereenkomst:	
Maximumwaarde van de raamovereenkomst:	3 400 000 Euro
Opnieuw geraamde waarde van de raamovereenkomst:	3 400 000 Euro

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:	
Officiële naam:	Blauw Research
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	T79488 P1 Blauw Research
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0001
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	T79488 P1 Blauw Research
Datum van sluiting van het contract:	01/05/2025
Organisatie die het contract ondertekent:	NS Groep N.V.
Winnaar:	
Officiële naam:	Mantle Netherlands B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	T79488 P1 Mantle Netherlands B.V.
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0001
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	T79488 P1 Mantle Netherlands B.V.
Datum waarop de winnaar is gekozen:	01/05/2025
Datum van sluiting van het contract:	01/05/2025
Winnaar:	
Officiële naam:	MWM2 B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	T79488 P1 MWM2 B.V.
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0001

Rijksoverheid

Onderaanneming:	Neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	T79488 P1 MWM2 B.V.
Datum van sluiting van het contract:	01/05/2025

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen:	Elektronisch ingediende inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	6

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0002

Er is ten minste één winnaar gekozen.

Raamovereenkomst:

Maximumwaarde van de raamovereenkomst:	1 800 000 Euro
Opnieuw geraamde waarde van de raamovereenkomst:	1 800 000 Euro

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	Blauw Research

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving:	T79488 P2 Blauw Research
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0002
Onderaanneming:	Neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	T79488 P2 Blauw Research
Datum van sluiting van het contract:	01/05/2025

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen:	Elektronisch ingediende inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	4

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0003

Er is ten minste één winnaar gekozen.

Rijksoverheid

Raamovereenkomst:	
Maximumwaarde van de raamovereenkomst:	1 300 000 Euro
Opnieuw geraamde waarde van de raamovereenkomst:	1 300 000 Euro

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:	
Officiële naam:	Goudappel B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	T79488 P3 Goudappel B.V.
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0003
Onderaanneming:	Neen
Informatie over het contract:	
Identificatiecode van het contract:	T79488 P3 Goudappel B.V.
Datum van sluiting van het contract:	01/05/2025

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen:	Elektronisch ingediende inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	2

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0004

Er is ten minste één winnaar gekozen.

Raamovereenkomst:	
Maximumwaarde van de raamovereenkomst:	1 000 000 Euro
Opnieuw geraamde waarde van de raamovereenkomst:	1 000 000 Euro

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:	
Officiële naam:	Motivaction International B.V.
Inschrijving:	
Identificatiecode van de inschrijving:	T79488 P4 Motivaction International B.V.
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0004
Onderaanneming:	Neen

Rijksoverheid

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	T79488 P4 Motivaction International B.V.
Datum van sluiting van het contract:	01/05/2025

Winnaar:

Officiële naam:	MWM2 B.V.

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving:	T79488 P4 MWM2 B.V.
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0004
Onderaanneming:	Neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	T79488 P4 MWM2 B.V.
Datum van sluiting van het contract:	01/05/2025

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen:	Elektronisch ingediende inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	6

6.1 ID resultaat perceel: LOT-0005

Er is ten minste één winnaar gekozen.

Raamovereenkomst:

Maximumwaarde van de raamovereenkomst:	700 000 Euro
Opnieuw geraamde waarde van de raamovereenkomst:	700 000 Euro

6.1.2 Informatie over winnaars

Winnaar:

Officiële naam:	Neurensics B.V.

Inschrijving:

Identificatiecode van de inschrijving:	T79488 P5 Neurensics B.V.
Identificatiecode van het perceel of de groep percelen:	LOT-0005
Onderaanneming:	Neen

Informatie over het contract:

Identificatiecode van het contract:	T79488 P5 Neurensics B.V.

Rijksoverheid

Datum van sluiting van het contract:	01/09/2025

6.1.4 Statistische informatie

Ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:

Type van de ontvangen inschrijvingen:	Elektronisch ingediende inschrijvingen
Aantal ontvangen inschrijvingen of verzoeken tot deelname:	2

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	NS Groep N.V.
Registratienummer:	30124358
Postadres:	Laan van Puntenburg 100
Stad:	Utrecht
Postcode:	3511ER
Onderverdeling land (NUTS):	Utrecht (NL350)
Land:	Nederland
Contactpunt:	ir. Natasja Spaan
E-mail:	Natasja.Spaan@NS.NL
Telefoon:	(+31) 0623347982
Kopersprofiel:	https://s2c.mercell.com/buyer/19017

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die het contract ondertekent

8.1 ORG-0002

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-0003

Officiële naam:	NS Reizigers B.V.
Registratienummer:	30124362
Postadres:	Laan van Puntenburg 100
Stad:	Utrecht

Rijksoverheid

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

Rollen van deze organisatie:

Koper

Groepsleider

8.1 ORG-0004

Officiële naam:	NS Internationaal B.V
Registratienummer:	30172195
Postadres:	Stationsplein 17
Stad:	Amsterdam
Postcode:	1012AB
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Amsterdam (NL32B)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Natasja Spaan
E-mail:	natasja.spaan@ns.nl
Telefoon:	+31623347982

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1 ORG-0005

Officiële naam:	NS Stations B.V.
Registratienummer:	30124364
Postadres:	Stationshal 17
Stad:	Utrecht
Postcode:	3511CE
Onderverdeling land (NUTS):	Utrecht (NL350)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Natasja Spaan
E-mail:	natasja.spaan@ns.nl
Telefoon:	+31623347982

Rollen van deze organisatie:

Koper

8.1 ORG-0006

Officiële naam:	Mantle Netherlands B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	87011530
Postadres:	Amsteldijk 166
Stad:	Amsterdam
Postcode:	1079LH

Rijksoverheid

Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Amsterdam (NL32B)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Claudia Wirht
E-mail:	Claudia.Wirht@veriangroup.com
Telefoon:	+31 625427841
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0001

8.1 ORG-0007

Officiële naam:	MWM2 B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	34196665
Postadres:	Generaal Vetterstraat 82
Stad:	Amsterdam
Postcode:	1059BW
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Amsterdam (NL32B)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Ikrame Azaaj
E-mail:	i.azaaj@mwm2.nl
Telefoon:	+31621247182
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0001LOT-0004

8.1 ORG-0008

Officiële naam:	Goudappel B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	38017479
Postadres:	Snipperlingsdijk 4
Stad:	Deventer
Postcode:	7417BJ
Onderverdeling land (NUTS):	Zuidwest-Gelderland (NL224)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Inge Kalee
E-mail:	tendersupport@goudappel.nl
Telefoon:	+31882542000
Internetadres:	https://www.goudappel.nl
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0003

Rijksoverheid

8.1 ORG-0009

Officiële naam:	Blauw Research
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	24282859
Postadres:	Coolsingel 55
Stad:	Rotterdam
Postcode:	3012AB
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Carmen Bogers
E-mail:	carmen.bogers@blauw.com
Telefoon:	+31617552420
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0001LOT-0002

8.1 ORG-0010

Officiële naam:	Motivaction International B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	17090769
Postadres:	Marnixkade 109 F
Stad:	Amsterdam
Postcode:	1015ZL
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Amsterdam (NL32B)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Jeroen Senster
E-mail:	j.senster@motivaction.nl
Telefoon:	+31611290967
Internetadres:	https://www.motivaction.nl
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0004

8.1 ORG-0011

Officiële naam:	Neurensics B.V.
Omvang van de ondernemer:	Micro, klein of middelgroot
Registratienummer:	52338843
Postadres:	Nieuwe Achtergracht 129 B
Stad:	Amsterdam
Postcode:	1018WS
Onderverdeling land (NUTS):	Groot-Amsterdam (NL32B)

Rijksoverheid

Land:	Nederland
Contactpunt:	Walter Limpens
E-mail:	walter@neurensics.com
Telefoon:	+31641919802
Rollen van deze organisatie:	
Inschrijver	
Winnaar van deze percelen:	LOT-0005

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode /versie van de aankondiging:	9c42e6ab-b525-47fc-aea2-d3bcad6e2c5d - 01
Type formulier:	Resultaat
Type aankondiging:	Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	23/09/2026 12:07 +00:00
Aankondiging datum verzending (eSender):	23/09/2026 13:25 +00:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid