

Marktconsultatiedocument

Reis- en verblijfpartner

Voorwoord

Voor u ligt de marktconsultatie van Avans voor de toekomstige reis- en verblijfdienstverlening. Avans bereidt een Europese aanbesteding voor, omdat de huidige overeenkomst in juli 2027 afloopt. Met deze consultatie wil Avans haar voorgenomen uitgangspunten toetsen aan de mogelijkheden, ontwikkelingen en gebruikelijke werkwijzen in de markt.

DF&V is binnen Avans betrokken bij de organisatie en ondersteuning van de reis- en verblijfdienstverlening. DF&V werkt voor dit traject samen met Afdeling Inkoop & Contractmanagement en met vertegenwoordigers van academies en diensten. De inzichten uit de marktconsultatie worden gebruikt om de scope, contractstructuur en inrichting van de toekomstige dienstverlening verder uit te werken.

Avans nodigt marktpartijen uit om hun kennis en ervaring te delen en de vragen in dit document zo concreet mogelijk te beantwoorden. Deelname is vrijblijvend en aan deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Avans realiseert het zich dat het geen kleine opgave is om aan deze marktconsultatie deel te nemen en dat u hier de nodige tijd en moeite in steekt. Op voorhand wil Avans u dan ook hartelijk bedanken voor de genomen moeite om mee te werken aan de marktconsultatie.

Inhoudsopgave

Voorwoord **2**
Inhoudsopgave **3**
1. Inleiding **4**
1.1 Algemene informatie Avans 4
1.2 Strategie Avans 4
1.3 Introductie Organisatieonderdeel 5
2. Doelstelling en uitgangspunten **6**
2.1 Aanleiding 6
2.2 Doelstelling van marktconsultatie 6
2.3 Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding 7
2.4 Binnen scope 7
2.5 Omvang 7
3. Procedure en invulling marktconsultatie **9**
3.1 Juridische en procedurele aspecten rond marktconsultatie 9
3.2 Contactpersonen Avans 9
3.3 Inrichting en vormgeving marktconsultatie 9
3.4 Eindrapport 9
3.5 Planning 10
3.6 Vertrouwelijkheid 10
3.7 Nederlandse taal 10
4. Vragen **11**

1. Inleiding

De wereld van morgen vraagt om professionals die samenwerken aan maatschappelijke uitdagingen. Die zichzelf blijven ontwikkelen en zo meebewegen met de veranderende wereld om hen heen. Bij Avans werken we elke dag hard om talent die ruimte te bieden.

1.1 Algemene informatie Avans

Avans is met ruim 30.000 studenten, 65 hbo-opleidingen en ruim 3.500 medewerkers een van de grotere hogescholen van Nederland. Avans heeft locaties in Breda, Den Bosch, Roosendaal en Tilburg. Studenten volgen hun opleiding bij verschillende academies, verspreid over deze locaties.

Om het onderwijs en onderzoek te ondersteunen en het College van Bestuur te adviseren, heeft Avans verschillende ondersteunende diensteenheden en stafeenheden. Daarnaast heeft Avans 4 Centres of Expertise, 2 expertisecentra en meer dan 30 lectoraten. Lectoren, docenten en studenten doen hier praktijkgericht onderzoek.

Meer informatie over de organisatiestructuur staat op avans.nl/over-avans/organisatie.

1.2 Strategie Avans

Missie

Avans is een kennisinstelling die samen met studenten, medewerkers en werkveldpartners werkt aan oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken. Door onderwijs, praktijkgericht onderzoek en samenwerking met het werkveld ontwikkelen we nieuwe, relevante kennis die bijdraagt aan een duurzame en toekomstbestendige samenleving.

We richten ons hierbij op 4 zwaartepunten:

- Gezondheid, zorg en welzijn
- Veilige en veerkrachtige samenleving
- Nieuwe vormen van ondernemen voor brede welvaart
- Technologische innovatie in materialen- en energietransitie

Visie

De wereld verandert in hoog tempo door technologische innovaties, veranderende arbeidsmarkten, klimaatvraagstukken, turbulente geopolitiek en sociaal onrecht. Deze veranderingen vragen om professionals die zich blijven ontwikkelen, kritisch kunnen denken en effectief kunnen handelen in complexe situaties. Avans ziet het als haar verantwoordelijkheid om studenten daarop voor te bereiden en samen met partners uit het werkveld maatschappelijke impact te realiseren.

Ambitie

Met het Instellingsplan Relevant Avans versterken we onze positie als kennisinstelling. We investeren in flexibel onderwijs, praktijkgericht onderzoek, samenwerking met het werkveld, studentenwelzijn en de verantwoorde toepassing van technologie en data. Zo leiden we professionals op die niet alleen beroepsbekwaam zijn, maar ook handelingsbekwaam zijn in een voortdurend veranderende samenleving.

Lees hier de volledige Ambitie van Avans.

Kernwaarden

Onze identiteit wordt gekenmerkt door maatschappelijke betrokkenheid, ambitie en persoonlijke aandacht. Deze waarden vormen de basis van ons handelen.

Daarnaast zijn nabijheid, kwaliteit en verbinding belangrijke kenmerken van Avans. In een omgeving waar mensen elkaar zien, herkennen en erkennen, werken wij samen aan betekenisvol onderwijs, praktijkgericht onderzoek en maatschappelijke impact.

1.3 Introductie Organisatieonderdeel

DF&V ondersteunt de bedrijfsvoering van Avans en is betrokken bij de organisatie van de reis- en verblijfdienstverlening. Deze dienstverlening wordt instellingbreed gebruikt door academies, diensten, Centres of Expertise, expertisecentra en lectoraten. Medewerkers en studenten reizen onder meer voor onderwijs, praktijkgericht onderzoek, stages, internationale samenwerking, congressen en kennisuitwisseling.

De reisbehoefte loopt uiteen van reguliere individuele dienstreizen tot complexe internationale routes, groepsreizen, studiereizen en excursies. Daardoor bestaat behoefte aan een combinatie van een gebruiksvriendelijke online boekingsmogelijkheid en persoonlijke ondersteuning bij maatwerk, wijzigingen en onverwachte omstandigheden.

DF&V werkt voor de voorbereiding van de toekomstige dienstverlening samen met Afdeling Inkoop & Contractmanagement (ICM) en met vertegenwoordigers van de gebruikers binnen Avans. De voorgenomen overeenkomst heeft een instellingbrede reikwijdte en moet bijdragen aan een veilige, betrouwbare, transparante, duurzame en kostenefficiënte uitvoering van reizen, inclusief de administratieve afhandeling en sturingsinformatie.

2. Doelstelling en uitgangspunten

2.1 Aanleiding

Reizen en verblijven vormen een essentieel onderdeel van de primaire processen van Avans. Medewerkers en studenten reizen voor onderwijs, praktijkgericht onderzoek, stages, internationale samenwerking, congressen en kennisuitwisseling. Een professionele reis- en verblijfdienstverlening draagt daarmee direct bij aan de kwaliteit van het onderwijs, de ontwikkeling van praktijkgericht onderzoek en de internationale positionering van Avans.

Sinds 2024 maakt Avans deel uit van PIONEER, een Europees samenwerkingsverband van tien hogescholen en universiteiten dat door de Europese Commissie is erkend als een Europese Universiteit. De deelname aan PIONEER leidt tot een verdere intensivering van internationale samenwerking. Dit betekent dat medewerkers en studenten vaker internationaal zullen reizen voor onderwijs, onderzoek, kennisuitwisseling en gezamenlijke projecten. Een professionele en toekomstbestendige reis- en verblijfdienstverlening is daarom een belangrijke randvoorwaarde voor het realiseren van de strategische ambities van Avans.

Tegelijkertijd is de wereld waarin deze mobiliteit plaatsvindt ingrijpend veranderd. De COVID-19-pandemie liet zien hoe kwetsbaar internationale mobiliteit is. Ook oorlogen, geopolitieke spanningen, natuurrampen, extreem weer, stakingen en andere internationale crises maken duidelijk dat reizen steeds minder voorspelbaar zijn. Voor Avans betekent dit dat de verantwoordelijkheid niet eindigt bij het boeken van een reis. Veiligheid, bereikbaarheid en crisisbeheersing zijn daarom onlosmakelijk verbonden met de reis- en verblijfdienstverlening.

Daarnaast staat Avans voor een belangrijke duurzaamheidsopgave. Met Mission Zero heeft Avans de ambitie uitgesproken om de bedrijfsvoering verder te verduurzamen en de CO_2-uitstoot structureel terug te dringen. Zakelijke mobiliteit vormt daarbij één van de grootste bronnen van uitstoot. Deze ontwikkeling onderstreept dat aanvullende maatregelen noodzakelijk zijn om de klimaatdoelstellingen van Avans te realiseren.

Uit de evaluatie van de huidige dienstverlening blijkt dat gebruikers behoefte hebben aan transparantie in tarieven, inzicht in prijsverschillen, korte responstijden en goede managementinformatie. Er bestaat een duidelijke wens om grip te krijgen op de totale reisuitgaven door inzicht in de kostenopbouw, prijsvergelijkingen en de afwegingen die bij een boeking worden gemaakt, zonder daarbij concessies te doen aan kwaliteit, veiligheid, dienstverlening en de ondersteuning die de reisagent biedt.

De huidige overeenkomst voor reis- en verblijfdiensten loopt in juli 2027 af. Avans bereidt daarom een Europese aanbesteding voor een nieuwe overeenkomst voor. Om de voorgenomen aanbesteding zorgvuldig en in aansluiting op de mogelijkheden van de markt vorm te geven, voert Avans vooraf een marktconsultatie uit.

2.2 Doelstelling van marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is als volgt:

- inzicht verkrijgen in de mogelijkheden, ontwikkelingen en gebruikelijke werkwijzen binnen de markt voor reis- en verblijfdienstverlening;
- het verzamelen van kennis en ervaring van marktpartijen en deze benutten binnen het verdere inkoop- en aanbestedingstraject;
- het toetsen van de haalbaarheid en marktconformiteit van voorlopige uitgangspunten voor de toekomstige dienstverlening;

- het signaleren van relevante aandachtspunten en risico's voor de aanbesteding, implementatie en uitvoering van de toekomstige overeenkomst;
- Inzicht krijgen in de interesse van de markt in de aan te besteden opdracht.

De uitkomsten van de marktconsultatie worden gebruikt om de scope, uitgangspunten en aanpak van de voorgenomen aanbesteding verder uit te werken en waar nodig aan te scherpen.

2.3 Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding

Bij de uitvoering van de aan te besteden opdracht zijn de volgende voorlopige uitgangspunten van belang:

- de dienstverlening moet veilig, betrouwbaar, transparant, duurzaam en kostenefficiënt zijn;
- er wordt gezocht naar de optimale balans tussen prijs, kwaliteit, veiligheid, duurzaamheid en gebruikerservaring;
- voor reguliere dienstreizen geldt als voorlopig uitgangspunt 'online waar het kan, persoonlijk waar het moet';
- van de toekomstige dienstverlener wordt verwacht dat deze Avans actief ondersteunt bij risicobeheersing, duurzaamheid, digitalisering, kostenbeheersing en continue verbetering;
- De dienstverlening start augustus 2027.

De precieze scope, contractstructuur en inrichting van de dienstverlening worden mede op basis van de uitkomsten van deze marktconsultatie verder uitgewerkt.

2.4 Binnen scope

Binnen de scope van deze marktconsultatie en de aan te besteden opdracht vallen reis- en verblijfdiensten voor medewerkers en studenten die namens of in het kader van Avans reizen. Hieronder wordt voorlopig verstaan:

- dienstverlening voor individuele dienstreizen, groepsreizen, studiereizen en excursies;
- het zoeken, vergelijken, boeken, wijzigen en annuleren van vervoer en verblijf;
- een online boekingsmogelijkheid voor reguliere reizen en persoonlijke ondersteuning waar dat nodig is;
- ondersteuning bij complexe reisroutes, wijzigingen en onverwachte omstandigheden;
- 24/7-bereikbaarheid en ondersteuning bij calamiteiten in het kader van Duty of Care;
- het inzichtelijk maken van duurzame reisalternatieven en de CO_2-uitstoot van reizen;
- transparantie over tarieven, toeslagen, servicekosten en de dienstverlening die daarvoor wordt geleverd;
- facturatie en ondersteuning bij de administratieve afhandeling van reizen;
- managementinformatie over onder andere reisbewegingen, uitgaven, CO_2-uitstoot en contractprestaties.

De precieze afbakening van de scope en de mogelijke verdeling van de dienstverlening over één of meerdere partners kunnen op basis van de uitkomsten van de marktconsultatie nog worden aangescherpt.

2.5 Omvang

Hieronder wordt een globale inschatting weergegeven van de hoeveelheid en type reis en verblijven over 2025:

Product	Aantal transacties
Hotel	750
Vliegtuig	430
Trein	200
Auto	25
Aantal Excursies en studiereizen	35
Totaal	**1440**

Top 10 Bestemmingen 2025:

1. Porto
2. Vienna
3. Lisboa
4. Brussels
5. London
6. Helsinki
7. Valencia
8. Madrid
9. Graz
10. Grenada

3. Procedure en invulling marktconsultatie

3.1 Juridische en procedurele aspecten rond marktconsultatie

Deelname aan deze marktconsultatie is voor alle betrokkenen geheel vrijblijvend. Het al dan niet meedoen aan de marktconsultatie heeft dan ook geen consequenties (voor- of nadeel) voor een eventuele latere aanbestedingsprocedure. Avans waardeert echter elke inspanning van partijen om aan deze marktconsultatie deel te nemen.

Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze marktconsultatie, en uit de informatie die is/wordt verstrekt in deze marktconsultatie. Partijen hebben, in het kader van deze marktconsultatie, ook geen recht op vergoeding van enigerlei kosten van welke aard dan ook.

Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie. Door deel te nemen aan de marktconsultatie gaan partijen onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde voorwaarden en eisen uit dit marktconsultatiedocument. Er ontstaan geen wederzijdse verplichtingen.

3.2 Contactpersonen Avans

Correspondentie over deze marktconsultatie vindt uitsluitend via TenderNed plaats.

De contactpersoon aangaande deze marktconsultatie is:

Eveline Smeur, inkoopadviseur

Het is niet toegestaan buiten de contactpersoon om te communiceren met medewerk(st)ers van Avans (en/of andere betrokkenen) over deze marktconsultatie.

3.3 Inrichting en vormgeving marktconsultatie

Er wordt gebruikgemaakt van een open marktconsultatie. Dit betekent dat iedere geïnteresseerde marktpartij kan reageren. De marktconsultatie wordt via TenderNed gepubliceerd en bestaat in eerste instantie uit een schriftelijk deel.

Iedere deelnemende partij wordt gevraagd de vragen uit hoofdstuk 4 te beantwoorden en de schriftelijke reactie uiterlijk op de in paragraaf 3.5 genoemde datum via TenderNed in te dienen.

Indien de ontvangen reacties daartoe aanleiding geven, kan Avans één of meerdere deelnemende partijen uitnodigen voor een mondelinge toelichting of een verdiepend gesprek. Een uitnodiging is uitsluitend bedoeld om de ingediende reactie nader toe te lichten of nader te verkennen. Aan een uitnodiging kunnen geen rechten worden ontleend en deze vormt geen vooraankondiging of garantie voor een opdracht.

Avans waardeert iedere inspanning om aan deze marktconsultatie deel te nemen, verplicht zich niet om individueel op iedere reactie te reageren.

3.4 Eindrapport

Avans publiceert geen inhoudelijk verslag van de marktconsultatie, maar een verslag m.b.t. de procedure. Alle inhoudelijke relevante informatie vanuit de marktconsultatie wordt verwerkt in de beoogde aanbestedingsstukken. Avans borgt hiermee het gelijkheidsbeginsel en zorgt dat de mededinging niet verstoord wordt.

3.5 Planning

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie op TenderNed	Vrijdag 6 november 2026
Indienen schriftelijke antwoorden door deelnemende partijen via TenderNed	Dinsdag 24 november 2026
Eventuele uitnodiging voor deelname aan mondeling gedeelte marktconsultatie	Uiterlijk vrijdag 4 december 2026
Mondeling gedeelte marktconsultatie (optioneel)	Dinsdag 15 december 2026
Verwachte start aanbestedingsprocedure	Eerste kwartaal 2027

Bovenstaande planning is indicatief, hieraan kunnen door partijen geen rechten worden ontleend.

3.6 Vertrouwelijkheid

Alle reacties zullen binnen Avans vertrouwelijk behandeld worden en uitsluitend beschikbaar zijn voor direct betrokkenen bij de opdracht.

3.7 Nederlandse taal

De procedure van deze marktconsultatie wordt gevoerd in de Nederlandse taal. Voor zover Avans niet anders aangeeft zal de communicatie, zowel schriftelijk als mondeling, alsook de reactie op de marktconsultatie worden gevoerd in de Nederlandse taal.

4. Vragen

1. Vragen over interesse in de opdracht	
1.1	Als Avans een Europese aanbesteding voor reis- en verblijfdiensten publiceert, zou uw organisatie dan naar verwachting een inschrijving indienen? Graag uw antwoord motiveren.
1.2	Welke factoren of omstandigheden kunnen voor uw organisatie belemmerend zijn om deel te nemen aan de aanbesteding? Denk bijvoorbeeld aan de scope, omvang, planning of contractvoorwaarden. Graag uw antwoord motiveren.

2. Vragen over de algemene inkoopvoorwaarden	
2.1	Avans verklaart bij haar aanbestedingen haar Algemene Inkoopvoorwaarden van toepassing. Kunt u akkoord gaan met deze Algemene Inkoopvoorwaarden? Indien dit niet het geval is, kunt u aangeven met welke artikelen u niet akkoord kan gaan en hiervoor een aangepaste suggestietekst opgeven? De Algemene Inkoopvoorwaarden zijn toegevoegd als bijlage.

3. Eén of meerdere partners	
3.1	Hoe adviseert u Avans de opdracht voor reis- en verblijfdiensten in de markt te zetten: a. één integrale opdracht aan één leverancier; b. één aanbesteding met meerdere percelen, waarbij per perceel één leverancier wordt gecontracteerd; of c. contractering van meerdere leveranciers binnen één of meer onderdelen? Licht uw advies en de voor- en nadelen per optie toe.
3.2	Indien u adviseert de opdracht te verdelen, welke verdeling acht u dan logisch en marktconform? Ga daarbij specifiek in op een mogelijke scheiding tussen: a. studiereizen en excursies; b. overige reis- en verblijfdiensten.
3.3	Welke gevolgen heeft het werken met meerdere leveranciers volgens u voor: a. de marktwerking en prijsvorming; b. de coördinatie en verantwoordelijkheidsverdeling; c. de dienstverlening aan reizigers; d. managementinformatie en contractmanagement?

4. Vragen over prijzen	
4.1	Welk prijs- en feemodel adviseert u Avans om te komen tot transparante en vergelijkbare kosten? Benoem daarbij de relevante tarieven, fees en eventuele toeslagen, waaronder die voor groeps- en studiereizen. Avans heeft de wens een compact prijsmodel te hanteren, neem dit mee in het advies
4.2	Op welke wijze kan een dienstverlener inzichtelijk maken dat aangeboden tarieven marktconform zijn en gedurende de overeenkomst bijdragen aan kostenbeheersing?
4.3	Avans ziet dat de kosten van reizen en verblijven toenemen. Welke prijsontwikkelingen en kostenbepalende factoren verwacht u gedurende de komende drie tot vijf jaar en hoe kan een reis- en verblijfdienstverlener Avans adviseren en ondersteunen bij het beheersen van deze kosten? Ga daarbij in op: *a.* welke kosten door de dienstverlener of het boekingsgedrag kunnen worden beïnvloed; *b.* welke concrete maatregelen en adviezen u kunt inzetten, zonder onevenredig afbreuk te doen aan kwaliteit, veiligheid en flexibiliteit; *c.* welke managementinformatie, benchmarks en signaleringen u kunt leveren om de ontwikkeling en de resultaten van maatregelen inzichtelijk te maken.

5. Vragen over Online boeken en administratieve afhandeling	
5.1	Voor welke soorten reizen is zelfstandig online boeken volgens u goed uitvoerbaar en in welke situaties blijft persoonlijke ondersteuning nodig?
5.2	Welke mogelijkheden en aandachtspunten ziet u voor de aansluiting van het online boekingsproces op de toegang, interne processen, facturatie en administratieve afhandeling van Avans? Betrek hierbij ook de mogelijkheden en gevolgen van het werken met of zonder vouchers.

6. Vragen over de dienstverlening	
6.1	Welke dienstverlening kan de markt bieden op het gebied van Duty of Care? Ga daarbij in op het signaleren van risico's, het bereiken en ondersteunen van reizigers en de verdeling van verantwoordelijkheden tussen Avans en de dienstverlener.
6.2	Welke mogelijkheden biedt uw dienstverlening voor betrouwbare CO_2-informatie en rapportages waarmee Avans kan sturen op duurzame reiskeuzes?

6.3	Onze studentenpopulatie heeft vaak een beperkt budget voor studie gerelateerde buitenlandse reizen, excursies en uitwisselingen. Om toegankelijkheid voor iedereen te waarborgen, zoeken wij naar slimme tariefstructuren, maatwerkvoorwaarden en besparingsmogelijkheden op het gebied van accommodaties, (vlieg)reizen en treinreizen. • Op welke wijze kan uw organisatie specifieke voordelen, scherpe/afwijkende (groeps)tarieven of flexibele condities bieden voor deze specifieke doelgroep? • Welke innovatieve concepten, alternatieve vervoersvormen/accommodatietypes of partnerships zet u hiervoor in, zonder dat dit ten koste gaat van de basiskwaliteit en veiligheid?

7. Verzekeringen	
7.1	Welke verzekeringen (inclusief verzekerde bedragen per gebeurtenis & per jaar) acht u marktconform voor de leverancier, gelet op de aard en de scope van de opdracht?

8. Tot slot	
8.1	Met welke relevante ontwikkelingen en innovaties binnen de markt voor reis- en verblijfdienstverlening moet Avans de komende drie tot vijf jaar rekening houden?
8.2	Zijn er onderwerpen die in deze marktconsultatie niet aan de orde zijn gekomen, maar waarmee Avans volgens u bij de voorbereiding van de aanbesteding rekening moet houden?