

413745-2026 - Competition

Netherlands – IT services: consulting, software development, Internet and support – Portaal Schuldhelpverlening
OJ S 115/2026 17/06/2026
Contract or concession notice – standard regime
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Gemeente Utrecht

Email: inkoop@utrecht.nl

Legal type of the buyer: Regional authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Portaal Schuldhelpverlening

Description: De gemeente Utrecht wil een dienstverleningsovereenkomst afsluiten voor het leveren, implementeren, beheren en onderhouden van een SaaS-oplossing voor een portaal ter ondersteuning van de werkzaamheden in het kader van Schuldhelpverlening (SHV). De te leveren applicatie is een zelfstandige module die eenvoudig te koppelen is aan andere applicaties en waaruit data ontsloten kan worden. De overeenkomst heeft initieel een looptijd van drie jaar en 4 maanden met opties tot verlenging van drie keer een jaar. De initiële periode is inclusief de implementatieperiode. De implementatieperiode start direct bij inwerkingtreding van de dienstverleningsovereenkomst en duurt maximaal 4 maanden. De gemeente is voornemens om aan één inschrijver de opdracht te gunnen. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De geraamde opdrachtwaarde voor deze opdracht op basis van een looptijd van maximaal 7 jaar (inclusief de kosten van implementatie), bedraagt € 770.000,00, exclusief eventuele additionele werkzaamheden voor doorontwikkeling of consultancy, welke zijn begroot op maximaal 30% van de opdrachtwaarde. Hoewel deze raming is gebaseerd op indicatieve aantallen kunt u aan deze ramingen geen rechten ontleen. Hieronder staan huidige aantallen uit groepen die in het portaal actief kunnen zijn: - Circa 140 medewerkers binnen SHV - 3 Tot 5 beheerders - Circa 3000 inwoners die schuldhelpverlening ontvangen - Tussen de 200 en 400 ketenpartners. Dit zijn mensen van buiten de gemeente die betrokken zijn bij een dossier. Dit kunnen buurtteammedewerkers, medewerkers van aanvullende zorgpartijen en financieel vrijwilligers zijn. De SHV-afdeling zal in aantal medewerkers gedurende 2026 enigszins dalen. Verder zien we in de voorbije jaren een lichte stijging van het aantal aanmeldingen van inwoners in onze schuldhelp. Afhankelijk van politieke, beleidsmatige, maatschappelijke en economische ontwikkelingen kan het inwonersbestand de aankomende jaren enigszins fluctueren. Aanvullende werkzaamheden Gedurende de looptijd van de overeenkomst bestaat de mogelijkheid om aanvullende werkzaamheden, waaronder doorontwikkeling en consultancy. Voor deze werkzaamheden is een budget gereserveerd van maximaal 30% van de opdrachtwaarde. De afname van aanvullende werkzaamheden vindt plaats via een offerteprocedure: - opdrachtgever dient een offerteaanvraag in bij opdrachtnemer; - opdrachtnemer levert een gespecificeerde offerte; - opdrachtgever

beoordeelt en accepteert de offerte, waarna een aanvullende opdracht wordt verstrekt. De voor deze werkzaamheden geldende uurtarieven zijn vastgelegd in het prijsinvulformulier. De opdrachtnemer is gehouden om marktconforme aanbiedingen te doen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aangeboden tarieven en voorstellen te benchmarken. Indien de aanbieding niet marktconform wordt geacht, kan de opdrachtgever de offerte gemotiveerd afwijzen en de betreffende werkzaamheden bij derden uitvragen.

Procedure identifier: d2494ff6-6980-4868-adbb-33b0572740ba

Internal identifier: 2025WI802

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

2.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 770 000,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: European Single Procurement Document (ESPD)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Portaal Schuldhelpverlening

Description: De gemeente Utrecht wil een dienstverleningsovereenkomst afsluiten voor het leveren, implementeren, beheren en onderhouden van een SaaS-oplossing voor een portaal ter ondersteuning van de werkzaamheden in het kader van Schuldhelpverlening (SHV). De te leveren applicatie is een zelfstandige module die eenvoudig te koppelen is aan andere applicaties en waaruit data ontsloten kan worden. De overeenkomst heeft initieel een looptijd van drie jaar en 4 maanden met opties tot verlenging van drie keer een jaar. De initiële periode is inclusief de implementatieperiode. De implementatieperiode start direct bij inwerkingtreding van de dienstverleningsovereenkomst en duurt maximaal 4 maanden. De gemeente is voornemens om aan één inschrijver de opdracht te gunnen. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De geraamde opdrachtwaarde voor deze opdracht op basis van een looptijd van maximaal 7 jaar (inclusief de kosten van implementatie), bedraagt € 770.000,00, exclusief eventuele additionele werkzaamheden voor doorontwikkeling of consultancy, welke zijn begroot op maximaal 30% van de opdrachtwaarde. Hoewel deze raming is gebaseerd op indicatieve aantallen kunt u aan deze ramingen geen rechten ontleen. Hieronder staan huidige aantallen uit groepen die in het portaal actief kunnen zijn: - Circa 140 medewerkers binnen SHV - 3 Tot 5 beheerders - Circa 3000 inwoners die schuldhelpverlening ontvangen - Tussen de 200 en 400 ketenpartners. Dit zijn mensen van buiten de gemeente die betrokken

zijn bij een dossier. Dit kunnen buurtteammedewerkers, medewerkers van aanvullende zorgpartijen en financieel vrijwilligers zijn. De SHV-afdeling zal in aantal medewerkers gedurende 2026 enigszins dalen. Verder zien we in de voorbije jaren een lichte stijging van het aantal aanmeldingen van inwoners in onze schuldhulp. Afhankelijk van politieke, beleidsmatige, maatschappelijke en economische ontwikkelingen kan het inwonersbestand de aankomende jaren enigszins fluctueren. Aanvullende werkzaamheden Gedurende de looptijd van de overeenkomst bestaat de mogelijkheid om aanvullende werkzaamheden, waaronder doorontwikkeling en consultancy. Voor deze werkzaamheden is een budget gereserveerd van maximaal 30% van de opdrachtwaarde. De afname van aanvullende werkzaamheden vindt plaats via een offerteprocedure: - opdrachtgever dient een offerteaanvraag in bij opdrachtnemer; - opdrachtnemer levert een gespecificeerde offerte; - opdrachtgever beoordeelt en accepteert de offerte, waarna een aanvullende opdracht wordt verstrekt. De voor deze werkzaamheden geldende uurtarieven zijn vastgelegd in het prijsinvulformulier. De opdrachtnemer is gehouden om marktconforme aanbiedingen te doen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aangeboden tarieven en voorstellen te benchmarken. Indien de aanbidding niet marktconform wordt geacht, kan de opdrachtgever de offerte gemotiveerd afwijzen en de betreffende werkzaamheden bij derden uitvragen.
Internal identifier: 1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

Options:

Description of the options: Er zijn opties mogelijk.

5.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

5.1.3. Estimated duration

Duration: 40 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: De overeenkomst heeft initieel een looptijd van drie jaar en 4 maanden met opties tot verlenging van drie keer een jaar. De initiële periode is inclusief de implementatieperiode. De implementatieperiode start direct bij inwerkingtreding van de dienstverleningsovereenkomst en duurt maximaal 4 maanden.

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 770 000,00 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: European Single Procurement Document (ESPD)

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Name: Functionaliteit aan de hand van Use Cases

Description: Voor een beschrijving zie hoofdstuk 5.3.1 van de Inschrijvingsleidraad.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 20

Criterion:

Type: Quality

Name: Should have's en Could have's

Description: Voor een beschrijving zie hoofdstuk 5.2.1 van de Inschrijvingsleidraad.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 20

Criterion:

Type: Quality

Name: Volledigheid en kwaliteit van de SaaS-dienstverlening (SaaS Service Organisatie)

Description: Voor een beschrijving zie hoofdstuk 5.3.3 van de Inschrijvingsleidraad.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 15

Criterion:

Type: Quality

Name: Haalbaarheid en kwaliteit van de implementatie aanpak

Description: Voor een beschrijving zie hoofdstuk 5.3.4 van de Inschrijvingsleidraad.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 15

Criterion:

Type: Price

Name: Prijs

Description: Voor een beschrijving zie hoofdstuk 5.3.5 van de Inschrijvingsleidraad en het Prijsinvulformulier wat als bijlage is toegevoegd bij de publicatie.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 30

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 20/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429228>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/429228>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Dutch

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Description of the financial guarantee: Kwaliteitsborging-Informatiebeveiliging

Deadline for receipt of tenders: 10/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 6 Months

Information about public opening:

Opening date: 10/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland

Information about review deadlines: 20 dagen bezwaartermijn.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Gemeente Utrecht - Vragen over de aanbesteding of aanbestedingsdocumenten dienen te worden gesteld via www.tenderned.nl

Organisation providing more information on the review procedures: Gemeente Utrecht - Financiën en Inkoop

Organisation receiving requests to participate: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Gemeente Utrecht

Registration number: 71663234

Postal address: Stadsplateau 1

Town: UTRECHT

Postcode: 3521 AZ

Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)

Country: Netherlands

Contact point: Patricia Mattheijssen

Email: inkoop@utrecht.nl

Telephone: +31 302860000

Internet address: <http://www.utrecht.nl/inkoop>

Buyer profile: <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/beleid/inkoopbeleid/>

Other contact points:

Official name: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

Town: Utrecht

Postcode: 3521AZ
Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)
Country: Netherlands
Email: inkoop@utrecht.nl
Internet address: <http://www.tenderned.nl>

Other contact points:

Official name: Vragen over de aanbesteding of aanbestedingsdocumenten dienen te worden gesteld via www.tenderned.nl

Town: Utrecht
Postcode: 3521AZ
Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)
Country: Netherlands
Email: inkoop@utrecht.nl
Internet address: <http://www.tenderned.nl>

Other contact points:

Official name: Rechtbank Midden-Nederland
Postal address: Postbus 16005
Town: UTRECHT
Postcode: 3500 DA
Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)
Country: Netherlands
Contact point: Rechtbank Midden-Nederland
Email: midden-nederland@rechtspraak.nl
Internet address: <http://www.rechtspraak.nl>

Other contact points:

Official name: Financiën en Inkoop
Postal address: Postbus 10080
Town: UTRECHT
Postcode: 3505 AB
Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)
Country: Netherlands
Contact point: Team Aanbesteden
Email: inkoop@utrecht.nl
Internet address: <http://www.utrecht.nl/Inkoop>

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure
Organisation receiving requests to participate
Review organisation
Organisation providing more information on the review procedures

Notice information

Notice identifier/version: 29a5159f-3802-45b8-bcd7-5daa79015da2 - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 15/06/2026 15:26:49 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: Dutch

Notice publication number: 413745-2026

OJ S issue number: 115/2026

Publication date: 17/06/2026