# 460753-2026 - Mededinging

**Nederland – IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning – Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken**
**OJ S 127/2026 06/07/2026**
**Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling**
**Diensten**

## 1. Koper

### 1.1. Koper

Officiële naam: Gemeente Utrecht
E-mail: inkoop@utrecht.nl
Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid
Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

## 2. Procedure

### 2.1. Procedure

Titel: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken
Beschrijving: De gemeente Utrecht wil een Overeenkomst met één Opdrachtnemer sluiten voor het leveren, implementeren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een SaaS-applicatie voor Workforce Management van het Klant Contact Centrum (KCC) en Burgerzaken. In lijn met het huidige ICT-beleid van de gemeente Utrecht is gekozen voor de uitvraag van een SaaS-applicatie. Met deze roosterapplicatie worden de medewerkers ingeroosterd en wordt de bezetting gemanaged (traffic control). Gebruikers WFM-applicatie De WFM applicatie ondersteunt naar verwachting circa 250 ingeroosterde medewerkers, verdeeld over KCC en Burgerzaken. Daarnaast maken circa 10 planners/forecasters/trafficers gebruik van de WFM applicatie voor forecasting, capaciteitsplanning, roostering, dagsturing en rapportage. De applicatie wordt beheerd door ongeveer 5 functioneel beheerders. Ook 15 leidinggevenden en coördinatoren maken gebruik van de beschikbare functionaliteiten, waaronder medewerkersselfservice. De genoemde aantallen en kenmerken zijn indicatief en hebben tot doel Inschrijvers inzicht te geven in de schaal en complexiteit van de Opdracht. Inkoopvolume De omvang van de Opdracht wordt geschat op € 750.000,- (exclusief BTW). Dit betreft de omvang bij een looptijd van tien (10) jaar, inclusief de eenmalige implementatiekosten en de jaarlijkse (licentie)kosten voor gebruik en onderhoud en een fictieve post voor aanvullende dienstverlening op basis van de opgegeven uurtarieven en opleidingen. Let op: het genoemde bedrag vormt slechts een indicatie voor de toekomstige uitgaven. De Inschrijver kan hier geen rechten aan ontlenen.
Identificatiecode van de procedure: b69f6df9-378f-4378-badb-2ba29952a613
Interne identificatiecode: 2025PBZ862
Type procedure: Openbaar
De procedure wordt versneld: neen

#### 2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

#### 2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
Aanvullende informatie: Utrecht

#### 2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 750 000,00 EUR

#### 2.1.4. Algemene informatie

**Rechtsgrondslag:**
Richtlijn 2014/24/EU

#### 2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

## 5. Perceel

### 5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Workforce management applicatie voor KCC en Burgerzaken
Beschrijving: De gemeente Utrecht wil een Overeenkomst met één Opdrachtnemer sluiten voor het leveren, implementeren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een SaaS-applicatie voor Workforce Management van het Klant Contact Centrum (KCC) en Burgerzaken. In lijn met het huidige ICT-beleid van de gemeente Utrecht is gekozen voor de uitvraag van een SaaS-applicatie. Met deze roosterapplicatie worden de medewerkers ingeroosterd en wordt de bezetting gemanaged (traffic control). Gebruikers WFM-applicatie De WFM applicatie ondersteunt naar verwachting circa 250 ingeroosterde medewerkers, verdeeld over KCC en Burgerzaken. Daarnaast maken circa 10 planners/forecasters/trafficers gebruik van de WFM applicatie voor forecasting, capaciteitsplanning, roostering, dagsturing en rapportage. De applicatie wordt beheerd door ongeveer 5 functioneel beheerders. Ook 15 leidinggevenden en coördinatoren maken gebruik van de beschikbare functionaliteiten, waaronder medewerkersselfservice. De genoemde aantallen en kenmerken zijn indicatief en hebben tot doel Inschrijvers inzicht te geven in de schaal en complexiteit van de Opdracht. Inkoopvolume De omvang van de Opdracht wordt geschat op € 750.000,- (exclusief BTW). Dit betreft de omvang bij een looptijd van tien (10) jaar, inclusief de eenmalige implementatiekosten en de jaarlijkse (licentie)kosten voor gebruik en onderhoud en een fictieve post voor aanvullende dienstverlening op basis van de opgegeven uurtarieven en opleidingen. Let op: het genoemde bedrag vormt slechts een indicatie voor de toekomstige uitgaven. De Inschrijver kan hier geen rechten aan ontlenen.
Interne identificatiecode: 1

#### 5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
**Opties:**
Beschrijving van de opties: Zie § 1.1.8 - Herzieningsclausule - van de Inschrijvingsleidraad.

#### 5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
Aanvullende informatie: Utrecht

#### 5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 120 Maanden

**5.1.4. Verlenging**

Maximumaantal verlengingen: 6
Overige informatie over verlengingen: De initiële Overeenkomst die met de Opdrachtnemer wordt gesloten, heeft een looptijd van vier (4) jaar. Deze Overeenkomst kan door de Opdrachtgever, onder gelijkblijvende voorwaarden en conform de bepalingen van de Aanbestedingswet 2012, eenzijdig worden verlengd voor periodes van telkens één (1) jaar, met een maximum van zes (6) verlengingsopties.

**5.1.5. Waarde**

Geraamde waarde exclusief btw: 750 000,00 EUR

**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: Niet vereist
Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

**5.1.7. Strategische aanbestedingen**

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

**5.1.9. Selectiecriteria**

Bronnen van selectiecriteria: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

**5.1.10. Gunningscriteria**

**Criterium:**
Type: Prijs
Naam: Prijs
Beschrijving: Prijs
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 30
**Criterium:**
Type: Kwaliteit
Naam: Kwaliteit
Beschrijving: Kwaliteit
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 70

**5.1.11. Aanbestedingsstukken**

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 05/10/2026 13:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd
Adres van de aanbestedingsstukken: https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758

**5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**

**Voorwaarden voor indiening:**
Elektronische indiening: Vereist
Adres voor indiening: https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/431758
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands
Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd
Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 3 Maanden
**Informatie over de openbare opening:**
Openingsdatum: 03/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd
**Voorwaarden van het contract:**
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen
Elektronische facturering: Vereist
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

**5.1.15. Technieken**

**Raamovereenkomst:**
Geen raamovereenkomst
**Informatie over het dynamische aankoopsysteem:**
Geen dynamisch aankoopsysteem

**5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie**

Organisatie voor beroepsprocedures: Gemeente Utrecht - Rechtbank Midden-Nederland
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Gemeente Utrecht - Gemeente Utrecht
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Gemeente Utrecht
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Gemeente Utrecht - Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl

## 8. Organisaties

**8.1. ORG-0001**

Officiële naam: Gemeente Utrecht
Registratienummer: 71663234
Postadres: Stadsplateau 1
Stad: UTRECHT
Postcode: 3521 AZ
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
Contactpunt: William Besseling
E-mail: inkoop@utrecht.nl
Telefoon: +31 302860000
Internetadres: http://www.utrecht.nl/inkoop
Kopersprofiel: https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/beleid/inkoopbeleid/
**Andere contactpunten:**
Officiële naam: Inschrijvingen of aanvragen tot deelneming dienen te worden gedaan via www.tenderned.nl
Stad: Utrecht
Postcode: 3521AZ
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland

E-mail: inkoop@utrecht.nl
Internetadres: http://www.tenderned.nl
**Andere contactpunten:**
Officiële naam: Gemeente Utrecht
Stad: Utrecht
Postcode: 3521AZ
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
E-mail: inkoop@utrecht.nl
Internetadres: http://www.tenderned.nl
**Andere contactpunten:**
Officiële naam: Rechtbank Midden-Nederland
Postadres: Postbus 16005
Stad: UTRECHT
Postcode: 3500 DA
Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)
Land: Nederland
Contactpunt: Rechtbank Midden-Nederland
E-mail: midden-nederland@rechtspraak.nl
Internetadres: http://www.rechtspraak.nl
**Rollen van deze organisatie:**
Koper
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt
Organisatie voor beroepsprocedures
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

## Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 8a4dae0a-b7c9-4b3c-a607-417105bdb7c3 - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 16
Verzenddatum van de aankondiging: 02/07/2026 17:06:41 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands
Publicatienummer aankondiging: 460753-2026
Nummer uitgave PB S: 127/2026
Datum van bekendmaking: 06/07/2026