

# Programma van Eisen

## Inkoopdienstverlening

Perceel 1: Diensten en Leveringen met expertise sociaal domein  
Perceel 2: Diensten en Leveringen met expertise bedrijfsvoering & ICT  
Perceel 3: Werken en aanverwante diensten in het fysieke domein

17 Juli 2025  
Kenmerk 2025F&I480  
Versie 0.1

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Programma van eisen</b>	<b>3</b>
1.1	Eisen aan de opdracht	3
1.2	Social return	6
1.3	Indexering	7
1.4	Facturatie	7
1.5	Commerciële eisen	8
1.6	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	8

# 1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht. De opdracht bestaat uit 3 percelen. Voor het Programma van eisen voldoet opdrachtnemer aan de algemene eisen die gelden voor alle percelen. Daar waar specifieke eisen aan een perceel worden gesteld, voldoet opdrachtnemer aan de eisen die specifiek aan dat perceel worden gesteld.

## 1.1 Eisen aan de opdracht

- Eis 1. De voorgestelde inkoopadviseurs brengen aantoonbare senioriteit mee en kunnen aanbestedingen zelfstandig begeleiden. Zij vervullen de rol van medior of senior inkoopadviseur/sleutelfunctionaris, zoals omschreven in Bijlage 5 – Functieprofielen.
- Eis 2. De inkoopadviseur beschikt over actuele en gedegen kennis van het inkoopvak. De inkoopadviseur heeft aantoonbare affiniteit met vernieuwing in het inkoopproces, weet effectief te verbinden binnen multidisciplinaire teams en beschikt over sterke adviesvaardigheden. De inkoopadviseur past verschillende beïnvloedingsstijlen toe en toont reactiviteit bij het realiseren van optimale aanbestedingsresultaten voor de gemeente.
- Eis 3. Voor de inkoopadviseur geldt dat deze voldoet aan de functieomschrijving zoals opgenomen in het functieprofiel en het programma van eisen voor een medior- en seniorinkoopadviseur en sleutelfunctionaris. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de daarin gestelde eisen. Bij verificatie dient eveneens een CV te worden aangeleverd waaruit blijkt dat de kandidaat aan deze eisen en functieomschrijving voldoet.
- Eis 4. De senior inkoopadviseur - welke ook de rol van sleutelfunctionaris vervult - voert in de basis zelf de aanbestedingen uit en is in hoofdzaak betrokken bij de uitvoering van alle aanbestedingen waarvoor opdrachtnemer is ingeschakeld.
- Eis 5. De sleutelfunctionaris is tijdens de looptijd van de overeenkomst het eerste aanspreekpunt namens de opdrachtnemer. De sleutelfunctionaris voert ten minste de volgende taken uit:
- minimaal één keer per kwartaal overleg voeren met de clustermanager en/of coördinator. Op verzoek van de gemeente kan dit overleg vaker plaatsvinden;
  - per kwartaal een schriftelijke rapportage opstellen over de status van lopende en geplande aanbestedingen, op basis van een standaardformat van de gemeente.
  - nieuwe aanbestedingen tijdig afstemmen met de coördinator en/of clustermanager, met aandacht voor zowel inhoud als proces;
  - indien niet zelf als (senior) inkoopadviseur actief, geschikte kandidaten voordragen inclusief CV. Hierbij wordt, waar mogelijk, rekening gehouden met continuïteit en kennis van de Utrechtse werkwijze;

- verantwoordelijk zijn voor de inwerking, voortgang en kwaliteitsborging van de ingezette medewerkers en eindverantwoordelijk voor de kwaliteit, voortgang en samenhang van de dienstverlening;
- zorgdragen voor de inwerking, aansturing en kwaliteitsborging van de ingezette medewerkers, en is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit, voortgang en samenhang van de dienstverlening;
- controleren en corrigeren van interne offertes voorafgaand aan indiening, zodat deze voldoen aan de gestelde eisen en kwaliteitsnormen;
- kwaliteit en voortgang van aanbestedingen bewaken en toezicht houden op inzet en prestaties van betrokken inkoopadviseur(s);
- proactief knelpunten en risico's in het aanbestedingsproces signaleren en tijdig actie ondernemen zoals het doen van verbetervoorstellen of het escaleren naar het juiste niveau;
- de naleving van contractuele afspraken toetsen, afwijkingen signaleren en verbetervoorstellen doen. Tevens optreden als accounthouder voor het afgesloten contract.

Eis 6. De senior inkoopadviseur met de rol van sleutelfunctionaris mag tijdens een aanbesteding taken delegeren aan een collega-inkoopadviseur of de backoffice. De sleutelfunctionaris blijft het primaire aanspreekpunt voor de gemeente, tenzij hierover voor een specifieke aanbesteding afwijkende afspraken zijn gemaakt. De gecontracteerde (senior) inkoopadviseur blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het op te leveren resultaat.

Eis 7. De senior inkoopadviseur (sleutelfunctionaris) heeft minimaal vijf jaar aantoonbare relevante inkoopervaring. Bij verificatie dient een CV te worden aangeleverd waaruit deze ervaring blijkt.

Eis 8. De medior inkoopadviseur heeft minimaal drie jaar aantoonbare relevante inkoopervaring. Bij verificatie dient een CV te worden aangeleverd waaruit deze ervaring blijkt.

Eis 9. De inkoopadviseur werkt volgens het gemeentelijk beleid en maakt zich proactief vertrouwd met het inkoop- en contractmanagementbeleid van de gemeente.

Eis 10. De inkoopadviseur voert het volledige aanbestedingsproces zorgvuldig, tijdig en in overeenstemming met de interne werkwijzen van de gemeente uit. Dit omvat ten minste, maar niet uitsluitend:

- het opstellen van een interne offerte, het afstemmen van het inkoopproces met de interne opdrachtgever en overige stakeholders;
- het opstellen van de aanbestedingsaanpak (in samenwerking met de projectleider);
- het opstellen en laten controleren van de aanbestedingsdocumenten;
- het verkrijgen van de vereiste goedkeuringen (zoals van de tenderboards);
- het tijdig en correct publiceren van de aanbesteding, en het borgen van voortgang, kwaliteit en afstemming gedurende het gehele proces.

Daarnaast draagt de inkoopadviseur zorg voor de kwalitatieve afronding van de aanbesteding, waaronder:

- het opstellen van gunnings- en afwijzingsbesluiten;
- het zorgvuldig communiceren hiervan;
- het overdragen van het dossier aan de contractbeheerder of decentrale inkoper en het volledig en correct archiveren van het aanbestedingsdossier.

De inkoopadviseur toont op verzoek aan dat deze werkzaamheden conform de interne processen en binnen de gestelde termijnen zijn uitgevoerd.

- Eis 11. Voor de begeleiding van een meervoudig onderhandse aanbesteding kunnen de gemeente en de betreffende opdrachtnemer specifieke afspraken maken over het begeleiden door een collega-inkoopadviseur (medior).
- Eis 12. De inkoopadviseur beschikt over basiskennis van de juridische do's en don'ts bij aanbestedingen. Indien aanvullende juridische expertise nodig is, schakelt de inkoopadviseur een aanbestedingsjurist van de afdeling Juridische Zaken van de gemeente in.
- Eis 13. De inkoopadviseur laat de definitieve aanbestedingsdocumenten en de gunnings- en afwijzingsmotivaties controleren door een collega-inkoopadviseur van de gemeente. Deze beoordeling wordt aangeduid als de collegiale check. De inkoopadviseur is verantwoordelijk voor het tijdig plannen en afstemmen van deze collegiale check met de betreffende collega-inkoopadviseur.
- Eis 14. De aanbestedingsjurist van Juridische Zaken voert in cruciale fases van het Europese aanbestedingsproject een finale juridische check uit (zoals op de aanbestedingsaanpak, definitieve documenten en gunnings- en afwijzingsmotivaties), dit is verplicht. De inkoopadviseur is verantwoordelijk voor het tijdig plannen en afstemmen van deze toetsmomenten met de betreffende juristen.
- Eis 15. De inkoopadviseur kan zelfstandig werken met TenderNed en/of een ander aanbestedingsplatform.
- Eis 16. Vervanging van sleutelfunctionaris is slechts toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente.
- Eis 17. De inkoopadviseur ontvangt van de gemeente een volledig gemeenteaccount. Voor het uitvoeren van aanbestedingen werkt deze uitsluitend via dit gemeenteaccount en houdt zich aan de geldende huisregels van de gemeente. Deze huisregels omvatten onder andere het gebruik van ICT-middelen, informatiebeveiliging, privacyrichtlijnen, gedragscodes, en het correct gebruik van gemeentelijke systemen en communicatiekanalen.
- Eis 18. De medewerkers van de gemeente werken plaats- en tijdonafhankelijk. Dat geldt ook voor de inkoopadviseur. Deze is bereid om, naast het voeren van (digitale en fysieke) gesprekken, ook regelmatig op locatie te werken bij één van de gemeentelijke locaties in Utrecht. Dit draagt bij aan binding en samenwerking met de overige (inkoop) medewerkers van de gemeente.
- Eis 19. Opdrachtgever heeft het recht om vervanging van de Inkoopadviseur te verzoeken, aan welk verzoek opdrachtnemer binnen dertig dagen dient te voldoen. Opdrachtgever zal niet op onredelijke gronden tot een dergelijk verzoek overgaan.
- Eis 20. Wanneer opdrachtgever instemming voor vervanging of verwijdering van een Inkoopadviseur onthoudt en opdrachtnemer gaat desalniettemin over tot tussentijdse vervanging of verwijdering daarvan, is opdrachtnemer zonder ingebrekestelling aan opdrachtgever een direct opeisbare en niet voor verrekening vatbare boete van € 1.000,- verschuldigd per teruggetrokken Inkoopadviseur voor elke werkdag dat opdrachtnemer het betreffende personeelslid teruggetrokken houdt, tot een maximum van € 20.000,- per teruggetrokken lid.

- Eis 21. Het personeel dat door de opdrachtnemer wordt ingezet op dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
- Eis 22. Een opdracht komt tot stand bij een ondertekende resultaatverplichtigde nadere overeenkomst. De opdrachtnemer conformeert zich bij gunning van de opdracht aan de raamovereenkomst en nadere overeenkomst die zijn meegestuurd. De dienstverlening zal geschieden conform deze overeenkomst.
- Eis 23. Op basis van de opdrachtomschrijving offreert opdrachtnemer een vaste all-in prijs (conform de interne offerte, zie bijlage 7) voor de begeleiding van de aanbesteding met inachtneming van uw uurtarief. De gemeente kan een maximum stellen aan het aantal door u te offereuren uren voor de begeleiding.
- Eis 24. Binnen vijf<sup>1</sup> werkdagen nadat de gemeente een uitvraag heeft gedaan, geeft de ondernemer vóór 17.00 uur aan of en wie beschikbaar is.
- Eis 25. De opdrachtnemer neemt deel en levert per kwartaal een rapportage aan conform het door de opdrachtgever verstrekte format/voorbeeld. Deze rapportage bevat minimaal een overzicht van de aanbestedingen, de voortgang, knelpunten, geleverde prestaties en urenverantwoording.
- Eis 26. Voor elk afzonderlijk traject levert de opdrachtnemer vooraf een offerte aan (conform de interne offerte zie bijlage 7). Deze offerte dient goedgekeurd te worden door de opdrachtgever en bevat ten minste:
- het juiste WBS-nummer of de correcte kostenplaats;
  - de naam van de budgethouder;
  - een duidelijke omschrijving van de werkzaamheden en bijbehorende kosten.
- Eis 27. Opdrachtnemer zorgt dat alle kandidaten die ingezet worden voldoen aan de volgende criteria:
- voldoen aan de opgenomen functieprofielen;
  - in het bezit zijn van een geldig identiteitsbewijs;
  - in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), bij aanvang van de overeenkomst. De VOG is niet ouder dan 3 maanden;
  - heeft de gedragscode (geheimhouding en integriteit) van de gemeente gelezen en getekend.
- Eis 28. De opdrachtnemer voert geen aanvullende of nieuwe werkzaamheden binnen de gemeente uit zonder vooraf expliciete schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Dit geldt ook voor werkzaamheden die buiten de oorspronkelijke scope van de opdracht vallen.

## 1.2 Social return

- Eis 29. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, € 100.000,- of meer bedraagt.
- Eis 30. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze raamovereenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.

---

<sup>1</sup> Waar mogelijk wordt een snellere terugkoppeling dan vijf werkdagen op prijs gesteld, zodat de voortgang van de opdracht optimaal kan worden ondersteund.

- Eis 31. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt.
- Eis 32. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 33. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
- Eis 34. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 35. Na gunning van de opdracht plant u via [socialreturn@utrecht.nl](mailto:socialreturn@utrecht.nl) een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

### 1.3 Indexering

- Eis 36. Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2027.
- Eis 37. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand: **(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud \* 100**

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:  
 CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100  
 Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2025 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2023 = 112,50

Indexcijfer nieuw = Index 2024 = 117,00

Indexeringspercentage =  $(117,00 - 112,50) / 112,50 * 100 = 4,0\%$

### 1.4 Facturatie

- Eis 38. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 39. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
- Eis 40. Het bedrag van uw offerte (per aanbesteding) factureert u op 3 momenten

1e termijn: 20% na start van de werkzaamheden. Met de 'start van de werkzaamheden' wordt bedoeld wanneer opdrachtgever een akkoord heeft gegeven op de opdracht door het tekenen van de nadere overeenkomst.

2e termijn: 40% na publicatie van de aanbesteding

3e termijn: 40% na ondertekening overeenkomst en administratieve afhandeling in alle systemen (registratie van het traject in Wizzr, afmelding op TenderNed, overdracht aan de decentrale inkoopadviseur na gunning en het volledig archiveren van het dossier in Zaak).

Bij specifieke procedures als concurrentiegerichte dialoog gelden deze facturatietermijnen na iedere fase, te weten selectiefase, dialoogfase en gunningsfase, of maken we er specifieke afspraken over.

Na de publicatie van de marktconsultatie factureert u alleen die uren die hiervoor geoffreerd zijn.

## 1.5 Commerciële eisen

- Eis 41. De gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 42. U gaat ermee akkoord dat het maximale uurtarief Medior inkoopadviseur € 95,-, exclusief BTW is.
- Eis 43. U gaat ermee akkoord dat het maximale uurtarief Senior inkoopadviseur € 110,-, exclusief BTW is.
- Eis 44. De kostenopbouw vindt plaats conform bijlage 6 'Prijzenblad inkoopdienstverlening' beschreven schema.
- Eis 45. Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten. Indexering is mogelijk conform de bepalingen zoals opgenomen in eis 36 en 37.

## 1.6 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

- Eis 46. Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
- Eis 47. U stelt 3 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
- Eis 48. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
  - het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;

- het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
- het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);

Eis 49. U bent er van op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.