

Marktconsultatieleidraad

Meldingen en storingen

7 mei 2026
Versie 1.0

Inhoud

1	Inleiding	3
2	De marktconsultatie	4
2.1	Doel van de marktconsultatie	4
2.2	Inhoudelijke informatie	4
2.3	Context waarbinnen de opdracht valt	5
2.4	Eisen aan de leverancier	6
2.5	Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht	7
3	Procedure	8
3.1	Marktconsultatie	8
3.2	Verslaglegging	8
3.3	Planning	8
4	Resultaat en vervolg	9
5	Voorwaarden	10
5.1	Begrippenlijst	10

1 Inleiding

De Vastgoedorganisatie van de gemeente Utrecht (VGU) beschikt over een eigen VastgoedContactCenter (VCC) dat tijdens kantooruren verantwoordelijk is voor het aannemen, registreren, triëren en doorzetten van meldingen en storingen van huurders van gemeentelijke gebouwen. Om de continuïteit van deze dienstverlening te waarborgen, zoekt de VGU een professionele achterwacht die buiten kantoor tijden, en incidenteel tijdens kantooruren wanneer het VCC niet beschikbaar is, de meldingen en storingen volledig kan overnemen.

De afgelopen twee jaar heeft de VGU sterk ingezet op het verbeteren van de huurderstevredenheid. Belangrijke pijlers hierbij zijn communicatie, transparantie en inzicht in voortgang. De introductie van het Meldportaal, waarin huurders hun meldingen kunnen volgen, vormt een belangrijke stap in deze ontwikkeling. De achterwacht moet daarom naadloos aansluiten op deze werkwijze en bijdragen aan een consistente, betrouwbare en klantgerichte dienstverlening.

Ter voorbereiding op een eventuele aanbesteding “meldingen en storingen”, nodigt de VGU u uit om deel te nemen aan een marktverkenning.

Met deze marktverkenning wil de VGU inzicht verkrijgen in de mogelijkheden, kwaliteit, capaciteit en innovaties binnen de markt, zodat de uiteindelijke aanbesteding zo duidelijk, uitvoerbaar en marktconform mogelijk wordt ingericht. Alsmede wil de VGU inventariseren welke marktpartijen in staat zijn de opdracht uit te voeren, of geïnteresseerd zijn om te participeren in een eventuele aanbesteding

Met uw inzichten helpt u de VGU om zo goed mogelijk de opdracht te beschrijven en om een juiste inkoopstrategie en aanbestedingsprocedure te kiezen.

Deze marktconsultatie heeft niet tot doel om partijen te selecteren of te contracteren, deze marktconsultatie is niet bedoeld als selectie- of gunninginstrument. Deelnemers kunnen dan ook geen rechten ontleen aan hun deelname.

2 De marktconsultatie

2.1 Doel van de marktconsultatie

De marktconsultatie heeft de volgende doelstellingen:

1. te inventariseren welke marktpartijen in staat zijn om deze opdracht uit te voeren en inzicht verkrijgen in de uitvoerbaarheid van de beoogde scope van de meldingen- en storingsdienst;
2. toetsen of marktpartijen in staat zijn om 24/7, 365 dagen per jaar een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te leveren;
3. te inventariseren of deze partijen geïnteresseerd zijn om te participeren in een eventuele aanbesteding;
4. te inventariseren welke innovaties en kennis uit de praktijk beschikbaar zijn (nu en in de toekomst) voor eventuele implementatie, naast de reeds gestelde eisen?
5. Toetsen van proportionaliteit en haalbaarheid van de voorgenomen kerneisen.

2.2 Inhoudelijke informatie

De VGU wil een toekomstbestendige meldingen- en storingsdienst inrichten die 24/7 beschikbaar is voor huurders van gemeentelijke gebouwen. De leverancier vormt een cruciale schakel in het waarborgen van veiligheid, continuïteit en huurderstevredenheid.

Tijdens kantooruren worden meldingen behandeld door het VCC. Buiten kantoor tijden (en incidenteel tijdens kantooruren wanneer het VCC niet beschikbaar is) neemt de achterwacht de volledige dienstverlening over. De achterwacht moet naadloos aansluiten op de werkwijze van het VCC en bijdragen aan een consistente, betrouwbare en klantgerichte dienstverlening.

De beoogde dienstverlening omvat het 24/7 ontvangen, registreren, triëren, prioriteren, completeren en doorzetten van vastgoed gerelateerde meldingen en storingen. Meldingen komen binnen via telefoon of via het Meldportaal. De leverancier verwerkt deze meldingen volledig in het meldportaal en verstrekt opdrachten aan de voorkeursleveranciers van de VGU of bij nood aan eigen monteurs.

De werkzaamheden omvatten onder meer:

- Telefonisch aannemen van meldingen;
- Verwerken van meldingen die via het meldportaal binnenkomen.
- Controleren, completeren en registreren van meldingen in het meldportaal;
- Toepassen van triage en prioritering (Hoog, Midden, Laag);
- Verstrekken van opdrachten aan voorkeursleveranciers;
- Uitvoering van herstel werkzaamheden incidenteel door eigen monteurs indien er geen voorkeurleverancier van de VGU beschikbaar is;

- Het monitoren van spoed meldingen middels (outbound) telefonisch contact met de betreffende voorkeursleverancier;
- Het soepel laten verlopen en ontzorgen van onze huurders m.b.t. meldingen en storingen;
- Signaleren van onveilige situaties en escaleren volgens protocol.

Op basis van de afgelopen twee jaar worden er circa 1.000 meldingen per jaar buiten kantoor tijden verwerkt. De VGU wil inzicht krijgen in de wijze waarop marktpartijen deze volumes kunnen opvangen, inclusief piekbelasting, continuïteit, kwaliteitsborging en schaalbaarheid.

2.3 Context waarbinnen de opdracht valt

De meldingen- en storingsdienst maakt onderdeel uit van de bredere vastgoedbeheer keten van de VGU. Binnen deze keten vervult het VCC de rol van primair meldpunt tijdens kantoor uren, terwijl de beoogde leverancier fungeert als achterwacht buiten kantoor tijden en als vangnet wanneer het VCC incidenteel niet beschikbaar is. De rolverdeling is als volgt:

1. Huurders melden storingen telefonisch of via het Meldportaal.
2. Tijdens kantoor uren worden meldingen behandeld door het VCC.
3. Buiten kantoor tijden, of wanneer het VCC niet beschikbaar is, neemt de achterwacht de volledige dienstverlening over.
4. De leverancier analyseert en beoordeelt de melding (hierbij is doorvragen op technische basis kennis vereist), bepaalt de prioriteit en registreert deze in het Meldportaal.
5. De leverancier verstrekt opdrachten aan de voorkeursleveranciers van de gemeente of bij nood aan eigen monteurs.
6. Bij prioriteit Hoog wordt aanvullend telefonisch contact opgenomen met de leverancier om directe opvolging te borgen (outbound).
7. De leverancier monitort de voortgang van spoedmeldingen en signaleert afwijkingen.
8. De VGU en de leverancier bewaken de kwaliteit via KPI's, rapportages en overlegstructuren.

De VGU heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in:

- het Meldportaal voor huurders;
- transparantie in status en voortgang;
- betere communicatie;
- snellere opvolging van meldingen.

De achterwacht moet deze lijn voortzetten door:

- meldingen volledig en correct te registreren;
- prioriteiten consistent toe te passen;
- huurders duidelijk te informeren;
- voortgang te bewaken en afwijkingen te signaleren.

2.4 Eisen aan de leverancier

2.4.1 Organisatie & beschikbaarheid

1. Alle dataopslag en de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van deze opdracht moet plaatsvinden op locaties binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
2. De leverancier dient 24 uur, 7 dagen in de week, 365 dagen beschikbaar te zijn voor het leveren van de leverancier en dit aantoonbaar geborgd te hebben in een eventuele business continuïteitsplan.

2.4.2 Telefonische bereikbaarheid

1. De telefoonopname dient binnen één minuut te zijn door de leverancier. Indien dit, bij uitzonderlijke omstandigheden niet mogelijk is, dient de leverancier de beller via de telefooncentrale de mogelijkheid te bieden teruggebeld te worden. Dit terugbellen dient binnen maximaal één uur plaats te vinden.

2.4.3 Personeelskwalificaties

1. Werknemers dienen zowel mondeling en schriftelijk goed Nederlands (minimaal B1) kunnen spreken en schrijven.
2. De leverancier dient ervoor te zorgen dat hun personeel basiskennis hebben over (elektrotechnisch, werktuigbouwkundig en transport) installaties en bouwkundige onderdelen van vastgoed. De medewerkers zijn aantoonbaar opgeleid in gebouwtechniek of hebben aantoonbare ervaring van minimaal een jaar. Jaarlijks vindt er bijscholing plaats.

2.4.4 Governance, rapportage en overlegstructuur

1. Dient een maandelijkse rapportage van alle ontvangen en verwerkte meldingen en o.b.v. 1. afgesproken kwaliteitsprestatie indicatoren (k.p.i's) aan de GU aan te leveren in de vorm van een dashboard of een rapportage.
2. Er dient een vaste overlegstructuur op operationeel (maandelijks), strategisch (kwartaal), tactisch (jaarlijks) niveau ingericht te worden door de leverancier inclusief escalatieroute met contactpersonen en SLA-escalatiepunten.
3. De leverancier dient meldingen die in het meldportaal door melders aangemaakt worden, in opdracht te geven aan onze voorkeurleveranciers.

2.4.5 Gegevensbescherming

1. Ondertekenen gemeente Utrecht verwerkersovereenkomst is vereist; dataminimalisatie en rechten van betrokkenen moeten worden ondersteund;
2. De leverancier voldoet aantoonbaar aan ISO 27001 en 27002. Indien certificering ontbreekt, wordt een TPM-verklaring van een onafhankelijke auditor overlegd ter onderbouwing van het beveiligingsniveau.

2.5 Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht

Gemeente Utrecht is opdrachtgever voor deze opdracht. Binnen de gemeente is deze opdracht geïnitieerd door het organisatieonderdeel Vastgoedorganisatie Utrecht, afdeling vastgoedmanagement.

U kunt algemene informatie vinden over de Gemeente Utrecht via www.utrecht.nl. Onder andere vindt u hier het [inkoopbeleid](#) van de gemeente. De sociale- en duurzaamheidsambities van Utrecht zijn vertaald naar vijf thema's waar met inkoop aan kan worden bijgedragen: klimaat, circulaire economie, gezonde leefomgeving, sociale & gezonde stad en ketenverantwoordelijkheid. Wilt u meer weten over de ambities van de gemeente op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen dan vindt u onder andere informatie op: [Coalitieakkoord](#), [Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen](#), [Utrecht toegankelijk](#) en [Schoon vervoer](#). De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

3 Procedure

3.1 Marktconsultatie

Deze marktconsultatie bestaat uit twee rondes. De eerste ronde is een open, schriftelijke ronde. Bij deze marktconsultatieleidraad vindt u een invulformulier met vragen als bijlage. De gemeente nodigt u graag uit om deze vragenlijst in te vullen en om deze als (Word)bijlage via een bericht in het aanbestedingsplatform aan de gemeente toe te sturen.

De gemeente vraagt u om, indien u op een bepaalde vraag geen antwoord wenst te geven, aan te geven waarom u hier geen antwoord op geeft. U heeft bij elke vraag de mogelijkheid in uw beantwoording alternatieven aan te dragen.

Na deze schriftelijke ronde wil de gemeente wellicht met een aantal partijen in gesprek gaan voor een verdere verdieping. Voor deze mondelinge ronde nodigt de gemeente partijen uit. We vragen in deze gesprekken vooral om nadere toelichting op de door u gegeven antwoorden.

3.2 Verslaglegging

De gemeente verwerkt alle opgehaalde informatie in een marktconsultatieverslag. In dit verslag nemen we een lijst op met de partijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie. De antwoorden/informatie die u heeft verstrekt verwerken we in het verslag zonder hierbij specifiek aan te geven welke partij welke informatie heeft verstrekt. Na afloop van de marktconsultatie publiceert de gemeente dit verslag via het aanbestedingsplatform aan alle deelgenomen partijen.

3.3 Planning

De gemeente hanteert voor deze marktconsultatie onderstaande planning. We kunnen deze termijnen aanpassen lopende de marktconsultatie. Als de termijnen in deze planning niet overeenkomen met de termijnen in het aanbestedingsplatform dan gelden de termijnen die in het aanbestedingsplatform staan.

Datum	Beschrijving/activiteit
8 mei 2026	Publicatie van de marktconsultatie
21 mei 2026	Sluitingsdatum voor het stellen van vragen
26 mei 2026	Beantwoording vragen
2 juni 2026	Uiterste datum ontvangst schriftelijke reacties
8 juni 2026	Verdiepende gesprekken (optioneel)

4 Resultaat en vervolg

Dit document en de overige bij deze marktconsultatie behorende documenten zijn met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden constateren, dan dient u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze marktconsultatie, middels het sturen van een email via Tendersnet.

Indien na afronding van de marktconsultatie blijkt dat dit document, of de overige bij deze marktconsultatie behorende en door de gemeente Utrecht samengestelde documenten tegenstrijdigheden of onvolkomenheden bevatten, dan kan dit de deelnemende partijen niet worden aangerekend.

Bij deze marktconsultatie zullen de algemene principes van het Europees aanbestedingsrecht worden nageleefd. De beginselen transparantie, non-discriminatie en proportionaliteit zullen in acht worden genomen.

Uw deelname aan deze marktconsultatie is niet verplicht. Indien u deelneemt aan deze marktconsultatie, dan gelden de volgende voorwaarden:

- U kunt geen rechten ontlenen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie door de gemeente beschikbaar gesteld wordt;
- Deelname aan deze marktconsultatie heeft geen invloed op de beoordeling van een eventuele aanmelding en/of inschrijving;
- Alle communicatie van de marktconsultatie gebeurt in de Nederlandse taal;
- De informatie die u verstrekt wordt eigendom van de gemeente Utrecht;
- Intellectuele eigendomsrechten blijven eigendom van de rechthebbenden;
- Door het indienen van een ingevuld document Vragen en invulformulier antwoorden gaat u akkoord dat de voorwaarden van deze marktconsultatie;
- Door u verstrekte documenten worden niet geretourneerd;
- Het invulformulier vragen en antwoorden dient via Tendersnet ingediend te worden.

De gemeente Utrecht behoudt zich het recht voor om:

- De planning zoals is opgenomen op Tendersnet te wijzigen;
- De marktconsultatie (tussentijds) tijdelijk te staken of definitief te beëindigen.

5 Voorwaarden

Uw deelname aan deze marktconsultatie is geheel vrijwillig. Als u deelneemt aan deze marktconsultatie hou dan rekening met het volgende:

- U gaat akkoord met de voorwaarden van deze marktconsultatie;
- Deelname is geheel vrijwillig en wederzijds geheel vrijblijvend, zonder verplichtingen en/of rechten;
- De gemeente is niet verplicht om verkregen informatie toe te passen;
- Voor het verstrekken van informatie ontvangt u geen vergoeding;
- Alle informatie die u indient als vertrouwelijk behandelt de gemeente ook vertrouwelijk;
- U garandeert dat u vertrouwelijk omgaat met informatie die de gemeente verstrekt en die de gemeente heeft benoemd als "vertrouwelijk".

5.1 Begrippenlijst

Achterwacht: Een professionele samenwerkingspartner die buiten kantoor tijden, en incidenteel tijdens kantooruren wanneer het VCC niet beschikbaar is, de meldingen en storingen volledig kan overnemen.

VCC: Vastgoed Contact Centrum een team van medewerkers die tijdens kantooruren verantwoordelijk zijn voor het aannemen, registreren, triëren en doorzetten van meldingen en storingen van huurders van gemeentelijke gebouwen