

Marktverkenning – Workforce Management

Classificatie: Extern

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden dan deze marktverkenning.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	Aanleiding marktverkenning	2
1.2	Doelen marktverkenning	2
1.3	Structuur van dit document	3
2	Introductie SVB	4
2.1	Wat is en wat doet de SVB?	4
2.2	Ontwikkelingen bij de SVB	4
3	De marktverkenning	6
3.1	Situatieschets	6
4	Procedure marktverkenning	8
4.1	Proces	8
4.2	Wijze van informatieverstrekking	9
4.3	Voorwaarden	9

Bijlage A Vragenlijst marktverkenning en Bijlage B Vragenformulier (template) worden als aparte bijlagen met deze uitnodiging meegestuurd.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding marktverkenning

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) wil haar dienstverlening continu verbeteren en aanpassen op de behoeften van haar doelgroep. Dit is de reden dat de Directie Zorg en Welzijn (DZW) voor haar PGB-dienstverlening een aantal jaar geleden is gestart met de inrichting van het Workforce Management (hierna te noemen: WfM) proces.

Inmiddels is de Directie Sociale Verzekeringen (DSV) ook gestart met het formuleren van de gewenste kaders voor het WfM proces. Tot op heden gebruiken deze directies meerdere softwareapplicaties voor de ondersteuning van het WfM proces. De applicaties die daarbij dominant zijn, zijn Excel en Power BI. Echter, de operatie ervaart op meerdere fronten momenteel de technische limieten en beperkingen van deze hulpmiddelen. Het gevolg is dat er sprake is van verminderde schaalbaarheid, beperkte voorspelbaarheid en afnemende flexibiliteit voor medewerkers bij het opgeven van voorkeuren over werktijden, verlof, etc.

Om het WfM proces optimaal te faciliteren en te professionaliseren hebben de directies DSV en DZW de wens om een WfM oplossing te verwerven. Door goed capaciteitsmanagement en optimale forecasting zullen beide directies beter in staat zijn hun capaciteit goed af te stemmen op het werkaanbod en de andere activiteiten (denk bijvoorbeeld aan training). Hiermee zorgt de SVB dat het flexibel, voorspelbaar en wendbaar is en blijft. Tegelijkertijd kan de te verwerven WfM oplossing ondersteuning bieden bij het verbeteren van de werk-privébalans bij medewerkers.

Door middel van deze marktverkenning wil de SVB zich laten informeren over beschikbare WfM oplossingen. Om een eventuele verwerving succesvol uit te voeren zijn kennis en ervaring van marktpartijen van belang voor de SVB.

1.2 Doelen marktverkenning

Door middel van deze marktverkenning wil de SVB zich oriënteren op de mogelijkheden die er bestaan op het gebied van WfM oplossingen. Ook laat de SVB zich graag informeren over hoe de benodigde data voor de WfM oplossing vanuit de verschillende SVB-systemen (intern en extern gehost) beschikbaar kan komen in deze WfM oplossing. Daarnaast is de SVB geïnteresseerd in wat we van de markt kunnen leren ten aanzien van de aspecten kwaliteit, schaalbaarheid, flexibiliteit, TCO, implementatie en best practices in de markt. Meer concreet mondt dit uit in de volgende doelen van deze marktverkenning:

1. Het beter kunnen bepalen van de scope en de geraamde waarde van de opdracht in de zin van het verwerven, implementeren, onderhouden, configureren, integreren, adviseren en trainen (ten behoeve) van een WfM oplossing;
2. het inzichtelijk maken met welke standaard functionaliteiten uit de markt de gewenste behoefte ingevuld kan worden;
3. het inzichtelijk maken wat de functionele en technische mogelijkheden zijn van de WfM oplossingen in de markt;

4. het inzichtelijk maken wat de meest voorkomende knelpunten bij verwerving, implementatie en exploitatie zijn.

Uw response op deze marktverkenning kan gebruikt worden bij de planning en uitvoering van een eventuele aanbestedingsprocedure.

1.3 Structuur van dit document

Dit document kent verder de volgende structuur:

- Hoofdstuk 2: beschrijving van de SVB incl. ontwikkelingen;
- Hoofdstuk 3: situatieschets;
- Hoofdstuk 4: beschrijving procedure marktverkenning incl. aanpak, planning, informatieverstrekking en voorwaarden.

2 Introductie SVB

2.1 Wat is en wat doet de SVB?

De Sociale Verzekeringsbank is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), is de SVB verantwoordelijk voor de uitvoering van:

- De Algemene Ouderdomswet (AOW);
- De Algemene Nabestaandenwet (ANW);
- De Algemene Kinderbijslagwet (AKW);
- Het persoonsgebonden budget (PGB);
- Wetten en regelingen voor Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O);
- Een aantal andere wetten en regelingen.

De SVB doet dat voor ruim 5 miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 40 miljard euro uit aan haar klanten.

“Zorgen dat alle uitkeringen rechtmatig en tijdig worden uitbetaald”, dat is de belangrijkste doelstelling van de SVB bij het uitvoeren van de sociale verzekeringen. Naast mensen, processen en middelen zet de SVB voor het bereiken van deze doelstelling ook vertrouwelijke en persoonlijke informatie in. Informatie die de SVB voor het uitvoeren van haar dienstverlening uitwisselt met klanten en ketenpartners.

De SVB neemt haar verantwoordelijkheid om de belangen van klanten en stakeholders goed te beschermen, en het gegunde vertrouwen waar te maken. Informatiebeveiliging, bedrijfscontinuïteit, cyber weerbaarheid en privacy maken integraal deel uit van de wijze waarop de SVB opereert.

2.2 Ontwikkelingen bij de SVB

De SVB heeft in haar Meerjarenkoers 2021-2025 een aantal ambities opgesteld, waaronder:

1. Basis op orde: “De SVB heeft en houdt haar basis structureel op orde. Dit betekent dat zij structureel investeert in de versterking van haar kerntaken, waarbij eenvoud en vernieuwen vanuit continuïteit steeds het uitgangspunt zijn.”
2. Effectiever door maatwerk: “De SVB vergroot de effectiviteit van beleid en uitvoering, door verdere inbedding van een organisatie brede aanpak voor specifiek maatwerk en het bieden van maatwerk over de grenzen van organisaties heen.”
3. Persoonlijke en proactieve dienstverlening: “De SVB levert persoonlijke en zoveel mogelijk proactieve dienstverlening, geredeneerd vanuit het één overheidsperspectief waarin de burger centraal staat.”

Om deze ambities mede te realiseren is robuuste forecasting, roostering en planning voor de dienstverlening essentieel. Een robuuste basis waarop vernieuwing kan plaatsvinden, stelt de SVB in staat gesteld haar

diensten tijdig en goed te leveren. Het is van belang om voor een grotere groep burgers te kunnen garanderen dat de SVB haar dienstverleningsbelofte waarmaakt. Dit geldt eveneens voor de belofte van de SVB richting haar medewerkers. De SVB wil met een WfM-oplossing ook de medewerkers (via workforce) zo goed mogelijk ondersteunen: een goede match tussen het werk en de juiste medewerker op het moment dat het nodig is, om een gezonde werkdruk te bewaken.

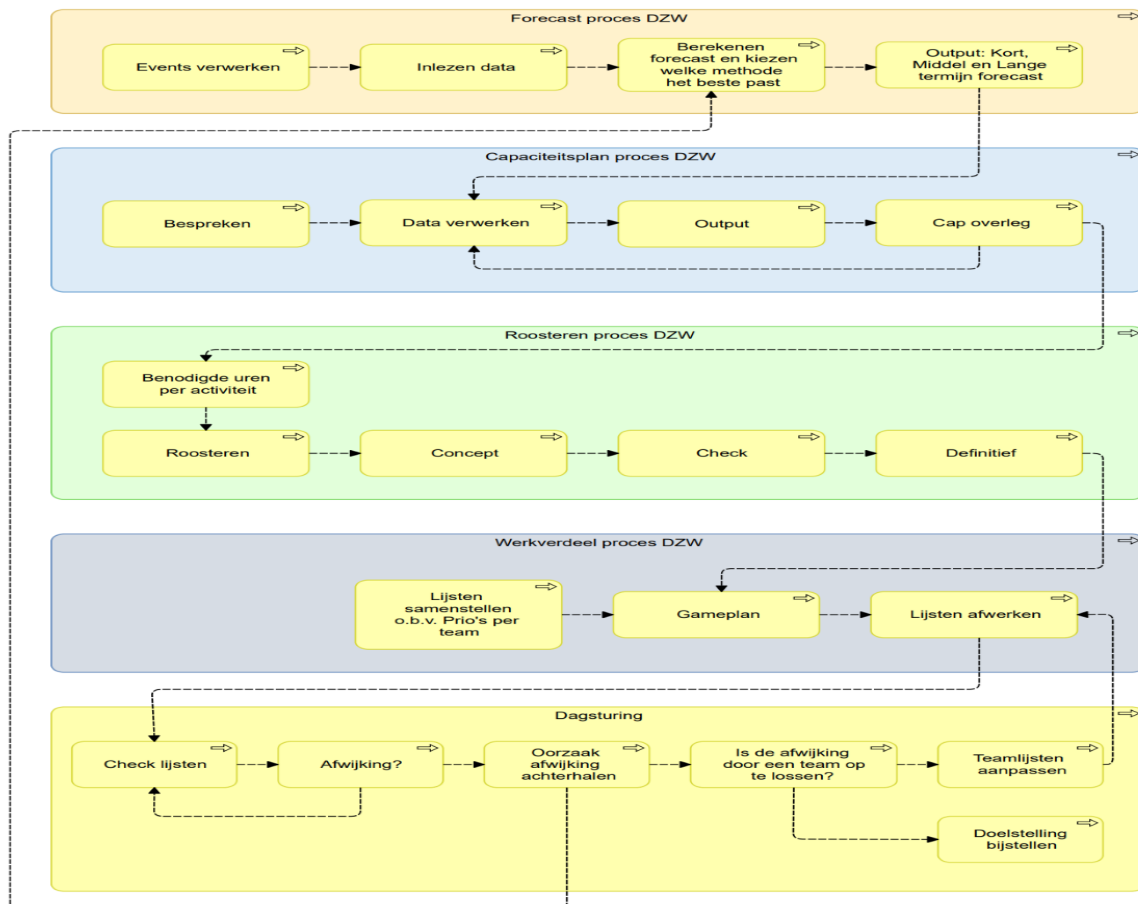
3 De marktverkenning

3.1 Situatieschets

Om het proces van WfM optimaal te faciliteren, naar een hoger volwassenheidsniveau te brengen, en daarmee de dienstverlening verder te verbeteren, heeft de SVB de wens om de best passende toekomstbestendige digitale ondersteuning (WfM oplossing) in te kopen en toe te passen. De SVB beoogt met de digitale ondersteuning onder andere een optimale forecast- en capaciteitsmanagement te realiseren en daarmee de medewerkers (workforce) zo goed mogelijk te ondersteunen: een goede match tussen het werk en de juiste medewerker op het moment dat het nodig is, om een gezonde werkdruk te bewaken.

Het is de bedoeling dat de WfM oplossing door zowel de directie DSV als de directie DZW wordt gebruikt. Beide directies voeren verschillende wetten en regelingen uit, waarbij de medewerkers worden ondersteund door meerdere eigen systemen.

Het WfM proces voor beide directies wijkt dan ook van elkaar af. Om deze twee directies te kunnen faciliteren dient de oplossing derhalve meerdere procesflows te kunnen ondersteunen. Bij de directie DZW is het proces momenteel ingericht volgens onderstaande figuur.



Figuur 1

Toelichting figuur 1:

De term "gameplan" staat voor het cijfermatige overzicht van de dienstverlening en de beknopte toelichting daarop. Vermeld worden verklaringen t.a.v. afspraken en performance met daarin een terugblik van de lopende week (ma t/m vrij), een terugblik op het gameplan van gisteren en als laatste de gemaakte doelen en werkafspraken voor de lopende dag m.b.t. het afhandelen van de verschillende werkzaamheden, inzet op activiteiten zoals een dagstart of trainingen in relatie tot de inzet van de mensen. Dit gameplan wordt gebruikt door de planners en teamleiders om sturing te geven aan de productie en de dienstverleningsdoelstellingen. Bijvoorbeeld: donderdag 18 mei zijn de doelen van het gameplan het behalen van een servicelevel telefonie van 90%-20 sec. en komen we tot 80% van prioriteit 3 van de backoffice werkzaamheden. En wordt er extra (t.a.v. het originele rooster) tijd vrij gemaakt voor een dagstart van de productieteams. Gisteren is het servicelevel 59% geweest, welke veroorzaakt is door een hoger aanbod telefoongesprekken vanwege een storing in de ochtend. Daardoor is het dossierwerk niet tot 80% van de prio 3 gekomen maar tot 20% van de prio 3.

De term "teamlijsten" staat voor werkbakken met daarin gelijksoortig werk dat voor de teams wordt klaargezet om door de medewerkers met de betreffende kennis en vaardigheden te worden afgehandeld. Dit gebeurt momenteel deels handmatig en deels geautomatiseerd.

3.1.1 **Randvoorwaarden**

De dienstverlening van de SVB wordt als privacygevoelig beschouwd. De SVB dient daarom continu te voldoen aan niveau BBN-2 van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). In het verlengde hiervan dient de WfM-oplossing dan ook o.a. te voldoen aan stringente autorisatie, authenticatie en roltoewijzingsrichtlijnen. Daarnaast is het van belang dat de WfM oplossing aangesloten kan worden op de Azure AD SSO/MFA inrichting van de SVB en het moet tevens overweg kunnen met Role Based Access Control.

4 Procedure marktverkenning

4.1 Proces

4.1.1 Aanpak

De SVB heeft gekozen voor een open marktverkenning bestaande uit een schriftelijke ronde gevolgd door eventueel een mondelinge toelichting als er iets niet duidelijk is of als de SVB nog aanvullende vragen heeft.

Het is mogelijk voor deelnemers aan deze marktverkenning om aanvullende vragen te stellen over de huidige situatie en de behoefte van de SVB. Deze vragen kunt u in bijlage B 'Vragenformulier (template)' stellen en middels de berichtenbox in TenderNed uploaden voor de betrokken inkoopadviseur (zie paragraaf 4.2.3.). De antwoorden van de SVB zullen volgens onderstaande planning (zie paragraaf 4.1.2.), in geanonimiseerde vorm aan alle geïnteresseerden van deze marktverkenning worden verstuurd.

U wordt vervolgens vriendelijk verzocht om de in de bijlage A 'Vragenlijst marktverkenning Workforce Management' geformuleerde vragen in korte maar heldere bewoordingen (max. 1500 tekens per antwoord) te beantwoorden en deze bijlage te uploaden in de berichtenbox van TenderNed, conform onderstaande planning.

Mogelijk zal de SVB naderhand een aantal deelnemers separaat uitnodigen voor een mondelinge toelichting als er iets niet duidelijk is of als de SVB nog aanvullende vragen heeft. Er zal dan een tijdstip met u worden ingepland in begin/medio september 2023 (onder voorbehoud) rekening houdend met de vakantieperiode in juli en augustus. Het gesprek zal plaatsvinden op het SVB kantoor in Utrecht of digitaal via een Microsoft Teams-vergadering. Vanuit de SVB zijn de projectmanager, inkoper, contractmanager en een aantal interne experts/gebruikers betrokken. De SVB zou graag in contact willen komen met personen die ervaring hebben met de in dit document genoemde oplossing.

Van deze marktverkenning krijgen de deelnemers geen aparte terugkoppeling. In een eventuele aanbesteding zal wel een verslag worden opgenomen waarin de conclusies met de markt worden gedeeld.

4.1.2 Planning

Publicatie marktverkenning op TenderNed	Vrijdag 26 mei 2023
Uiterlijke datum voor het stellen van vragen	Donderdag 8 juni 2023 (tot 12.00 uur)
Uiterlijke datum voor het versturen van antwoorden door de SVB	Maandag 19 juni 2023 (tot 12.00 uur)
Uiterlijke datum voor het versturen van de ingevulde vragenlijst	Donderdag 29 juni 2023 (tot 12.00 uur)
Data voor een eventuele mondelinge toelichting	Na zomervakantie – begin/medio september 2023

4.2 Wijze van informatieverstrekking

4.2.1 Fouten en tegenstrijdigheden

Alle documenten met bijbehorende bijlagen naar aanleiding van de onderhavige marktverkenning, zijn door de SVB met de grootst mogelijke zorg samengesteld en opgesteld. In het geval een deelnemer fouten, onrechtmatigheden, onregelmatigheden, tegenstrijdigheden of onduidelijkheden ontdekt, dan verzoeken wij u vriendelijk de SVB hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

4.2.2 Contactpersoon

De SVB-contactpersoon voor deze marktverkenning is mw. Luka van Wolferen. Bij afwezigheid heeft Luka van Wolferen als vervanger Ben van den Oetelaar. U kunt de contactpersoon bereiken door het versturen van een bericht via de berichtenfunctie van TenderNed. Het is niet toegestaan om met een andere persoon dan de hierboven genoemde contactpersoon in contact te treden over het onderwerp van deze marktverkenning.

4.2.3 Mondelinge informatie

Deelnemers aan de marktverkenning kunnen geen rechten ontleen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en suggesties van medewerkers en/of adviseurs van de SVB, gedaan in het kader van deze marktverkenning. Deelnemers kunnen zich slechts beroepen op schriftelijke informatie verstrekt door bevoegde de SVB-personen. Deze informatie wordt altijd via TenderNed ter beschikking gesteld.

4.3 Voorwaarden

4.3.1 Voertaal

De voertaal van de marktverkenning is Nederlands. Tevens dienen de bijlagen A en B in de Nederlandse taal te worden ingediend en ook de eventuele mondelinge toelichting in het Nederlands.

4.3.2 Karakter marktverkenning en kostenvergoeding

De SVB benadrukt dat de marktverkenning zowel voor de SVB als voor alle deelnemers een vrijblijvend karakter heeft. De SVB gaat met dit marktverkenning traject geen enkele verplichting aan ten aanzien van het door de SVB in de markt zetten van een dienst, het verlenen van een opdracht dan wel aanschaffen van producten.

Het meedoen aan de marktverkenning door deelnemer geschiedt geheel op vrijwillige basis. Het al dan niet meedoen aan de marktverkenning door deelnemer leidt niet tot enig voor- of nadeel in de eventueel door de SVB te starten aanbestedingsprocedure, omdat de SVB zorgvuldig zal omgaan met de informatie die uit de marktverkenning naar voren komt en ook deze informatie, tenzij dat niet mogelijk is, zal delen in een geanoniseerd verslag in de toekomstige aanbesteding, zodat alle Gegadigden aan deze toekomstige aanbesteding zoveel als in redelijkheid mogelijk dezelfde informatie uit de marktverkenning kunnen inzien.

De kosten van deelname aan deze marktverkenning (waaronder onder meer het samenstellen en aanleveren van de respons en de mondelinge toelichting) zijn geheel voor rekening van de deelnemer.

De SVB behoudt zich het recht voor om de marktverkenning geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of te beëindigen. Deelnemende partijen hebben in een dergelijke situatie geen recht op enige vorm van (schade-)vergoeding.

4.3.3 Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht, die rusten op door de SVB verstrekte documenten en informatie in het kader van deze marktverkenning, waaronder in ieder geval te begrijpen het marktverkenningdocument (dit document) en verstrekte toelichtingen, berusten bij de SVB.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit de door de SVB verstrekte documenten evenals daarbij behorende bijlagen worden verveelvoudigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, behoudens indien en voor zover dit in redelijkheid noodzakelijk is voor het juist en volledig kunnen beantwoorden van de vragen.

4.3.4 Vertrouwelijkheid

De door de SVB verstrekte documenten in het kader van deze marktverkenning dienen als vertrouwelijk te worden behandeld en slechts aan medewerk(st)ers te worden verstrekt of getoond die voor deelname aan de marktverkenning daarvan kennis moeten nemen. Gebruik, reproductie en openbaar maken van informatie of delen daarvan buiten deze marktverkenning of aan deze marktverkenning gerelateerde mondelinge c.q. schriftelijke communicatie is niet toegestaan. Alle informatie die gedeeld wordt door gegadigden kan de SVB gebruiken bij een eventuele aanbesteding. Indien tijdens de mondelinge of schriftelijke toelichting vertrouwelijke (bedrijfs-)informatie gedeeld wordt vragen wij u dit expliciet te vermelden. De SVB zal hier vertrouwelijk mee om gaan en dit niet delen met derden.

4.3.5 Instemming voorwaarden

Deelnemers gaan door deelname aan de marktverkenning onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden zoals opgenomen in dit document, inclusief de bijbehorende bijlagen.