



Samenvatting Marktverkenning Kennisportaal

19/05/2025

SVB Project team: IKC - Kennisportaal



Inleiding

De SVB onderzoekt mogelijke oplossingen voor een nieuw Kennisportaal: een centrale omgeving waar via meerdere onderdelen:

- Kennis vastgelegd en gehaald kan worden;
- Kennis uitgewisseld kan worden;
- Kennis verzameld kan worden door het ontsluiten van diverse bronnen;
- Kennis vergaard kan worden door het aanbieden van, danwel koppelen met een aanbieder van, een ontwikkelplein en bedrijfsopleidingen.

Marktverkenning

Door middel van een marktverkenning heeft de SVB zich georiënteerd op de mogelijkheden die er bestaan op het gebied van kennismanagement. Het doel van de marktverkenning was een beter beeld te vormen van beschikbare (deel)oplossingen en haalbaarheid van integreerbaarheid hiervan. Daarbij wilde de SVB leren van de kennis en ervaring van de markt. De SVB is voornemens om mede op basis van de resultaten van de marktverkenning strategische keuzes te maken. De uitnodiging, vragenlijst, aanvullende informatie en Nota van Inlichtingen zijn openbaar toegankelijk via TenderNed onder nummer 344961.

Verloop van de marktverkenning

De SVB heeft gekozen voor een open marktverkenning, bestaande uit:

1. **Een schriftelijke ronde:** Gepubliceerd op 31 juli 2024 via TenderNed, waarbij elf (11) deelnemers uit het vakgebied schriftelijke antwoorden hebben ingediend.
2. **Een mondelinge toelichting:** Op basis van de ontvangen antwoorden zijn vier (4) deelnemers uitgenodigd om hun bevindingen verder toe te lichten aan de hand van een use case en aanvullende vragen. In april 2025 heeft er nog een extra mondelinge toelichting plaatsgevonden met een vijfde deelnemer.

De marktverkenning vond plaats in de periode juli 2024 – april 2025.

Marktverkenningsverslag

Conform artikel 41 van Richtlijn 2014/24/EU zijn de uitkomsten van de marktverkenning (exclusief bedrijfsvertrouwelijke informatie) verwerkt in een geanonimiseerd, openbaar marktverkenningsverslag. Als de deelnemers aan de schriftelijke marktverkenning geen bezwaar hebben, wordt dit verslag gepubliceerd op TenderNed en opgenomen in de stukken van een eventuele aanbesteding.

De samenvatting in dit verslag betreft de interpretatie van de SVB van de verstrekte informatie en is geen letterlijke weergave. De SVB behoudt zich het recht voor om de conclusies uit de marktverkenning te verwerken in haar aanbestedingsstrategie. Het is echter nog niet vastgesteld óf, wat, of wanneer er daadwerkelijk een aanbesteding volgt op basis van deze marktverkenning.

Vragen en samengevatte antwoorden

In deze paragraaf zijn per vraag de belangrijkste, door de SVB getrokken, conclusies uit de schriftelijke marktverkenning opgenomen. De vragen zijn - net als in het vragenformulier - per categorie ingedeeld.

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
	Algemeen	
1	Kunt u een korte beschrijving te geven van uw organisatie, uw Nederlandse vertegenwoordiging, uw klanten en in het bijzonder uw ervaring met overheidsorganisaties?	De reacties op de marktverkenning zijn afkomstig van een diverse groep bedrijven, variërend van Nederlands mkb die zich richten op de Benelux, tot grote multinationals. De grootte van de bedrijven loopt uiteen van 80 FTE tot meer dan 10.000 FTE. Alle deelnemers zijn actief op de Nederlandse markt en bedienen een verscheidenheid aan klanten, waaronder (semi-)overheidsinstanties, maar ook organisaties in sectoren zoals zorg, callcenters en andere commerciële bedrijven. De mate waarin zij ervaring hebben met overheidsorganisaties verschilt per deelnemer, variërend van projectmatige samenwerkingen tot langdurige dienstverlening aan publieke instellingen. Deze variatie in deelnemers van de marktverkenning draagt bij aan een breed inzicht van oplossingen op het kennismanagement.
	Oplossing	
2	Kunt u een omschrijving geven van de mogelijke oplossing(en) die uw organisatie aanbiedt voor onderhavige vraag? Als uw oplossing afwijkt van het gevraagde in bijlage A, kunt u dan aangeven welke aspecten afwijkend zijn? Let op: ook als u alleen een deeloplossing biedt zoals alleen een module kennisportaal of community is het mogelijk om dit aan te geven. lev	De voorgestelde oplossingen voor het kennisportaal lopen uiteen, maar veel zijn gebaseerd op bestaande platforms en kunnen worden aangesloten op de huidige systemen van de SVB. Deelnemers bieden flexibele oplossingen die stapsgewijs kunnen worden uitgebreid en aangepast aan specifieke behoeften. De meeste systemen hebben een gebruiksvriendelijke interface en bieden functies zoals kennisdeling via communities en slimme zoekmogelijkheden, vaak ondersteund door AI. Na implementatie is er doorgaans uitgebreide ondersteuning beschikbaar, zoals monitoring en updates, zodat het systeem met de organisatie mee kan groeien. De belangrijkste verschillen tussen de oplossingen zitten in de mate van aanpassing die nodig is voor specifieke integraties en functionaliteiten. Sommige deelnemers bieden een volledig kennisportaal, terwijl anderen zich richten op deeloplossingen, zoals modules voor kennisbeheer of samenwerking. In het algemeen bieden de deelnemers een breed scala aan mogelijkheden die kennisbeheer en samenwerking binnen de organisatie kunnen verbeteren, met ruimte voor verdere uitbreiding en aanpassing.

3	Kunt u een omschrijving geven van de processtappen waaruit uw aanpak bestaat bij implementatie? Welke randvoorwaarden stelt u daarbij aan opdrachtgevers?	De implementatie begint volgens de deelnemers met een gedegen voorbereiding. Voorgesteld wordt om via workshops en interviews met de SVB de specifieke behoeften en doelstellingen in kaart te brengen. Vervolgens worden de architectuur en technische configuratie ontworpen. Tijdens de ontwikkeling en integratie worden aanpassingen en systeemkoppelingen gerealiseerd, waarna tests plaatsvinden om de functionaliteit te waarborgen. Een belangrijke randvoorwaarde voor de implementatie is de actieve betrokkenheid van de SVB. Deelnemers benadrukken het belang van duidelijke communicatie en samenwerking, waarbij de SVB verantwoordelijk is voor tijdige feedback en het aanleveren van benodigde gegevens en documentatie. Ook is een gereed IT-infrastructuur en betrokkenheid bij trainingen en implementatiewerkzaamheden belangrijk voor succesvolle samenwerking.
4	Maakt uw organisatie gebruik van onderaannemers ? Indien ja, kunt u dit verder toelichten?	De meeste deelnemers geven aan geen onderaannemers in te schakelen en beschikken intern over alle benodigde expertise en rollen. Tegelijkertijd blijkt uit de antwoorden dat de definitie van 'onderaannemer' verschillend wordt geïnterpreteerd. Enkele deelnemers werken wel samen met externe partijen, voornamelijk voor specifieke taken zoals hosting of het bieden van aanvullende expertise tijdens de implementatie.
5	Bent u bereid om bij een eventuele aanbesteding in te schrijven via een softwarebroker ? Zo nee, waarom niet en onder welke voorwaarden eventueel wel?	De bereidheid om via een softwarebroker in te schrijven verschilt per deelnemer. Sommige deelnemers geven de voorkeur aan directe inschrijving, zodat zij zelf controle houden over het proces en beter kunnen inspelen op de specifieke behoeften van de SVB. Andere deelnemers staan hier wel voor open, maar vaak onder voorwaarden. Zo geven sommige partijen aan alleen via specifieke softwarebrokers te willen inschrijven of alleen als de aanschaf van de software en de implementatie van elkaar gescheiden worden.
6	Welke bijzonderheden of knelpunten komt u tegen in vergelijkbare opdrachten?	In vergelijkbare opdrachten zijn deelnemers verschillende aandachtspunten tegengekomen: - Een duidelijke afbakening van verantwoordelijkheden tussen de opdrachtgever en de deelnemer. - Een discrepantie tussen de gedachtewijze van de opdrachtgever en deelnemer - Up-to-date houden van de informatie binnen het kennisportaal en de kennisarchitectuur. Om dit te waarborgen, is het betrekken van eindgebruikers in het ontwikkelproces van belang. - De mogelijkheid voor flexibiliteit en schaalbaarheid van het kennisportaal, zodat toekomstige ontwikkelingen en integraties eenvoudig kunnen worden doorgevoerd zonder ingrijpende wijzigingen aan de basisstructuur. Veelvoorkomende knelpunten zijn: • Gebrek aan draagvlak op managementniveau. • Het ontbreken van een heldere visie en strategie voor kennismanagement.

		• Onvoldoende capaciteit om kwalitatief goede content te creëren en onderhouden. • Betrouwbaarheid van AI-gebaseerde oplossingen, waarbij risico's zoals onjuiste antwoorden worden genoemd.
7	Hoe waarborgt uw organisatie de transitie en exit naar de opvolgende leverancier?	Deelnemers hanteren verschillende strategieën om een soepele transitie en exit naar een opvolgende leverancier te waarborgen. Een belangrijk aandachtspunt is het tijdig opstellen van een transitie- en exitplan in samenwerking met de SVB en de nieuwe leverancier. Dit plan bevat onder andere verantwoordelijkheden, tijdschema's en risicobeheersing, zoals het voorkomen van dataverlies. Daarbij wordt benadrukt dat tijdige voorbereiding noodzakelijk is en dat er toezicht moet zijn op de contractstatus. Deelnemers ondersteunen de overdracht door middel van gedetailleerde technische documentatie en kennisoverdrachtsessies, zodat de opvolgende leverancier goed kan worden ingewerkt. Gegevens worden veilig geëxporteerd in gestandaardiseerde formaten. Na de overgang wordt data veilig verwijderd, bijvoorbeeld volgens de richtlijnen van artikel 22 uit het GIBIT2020. Deelnemers geven aan strikte procedures te volgen om contractuele verplichtingen na te leven en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
8	Welke voorzieningen moet de SVB treffen om de gewenste oplossing bij uw organisatie te kunnen afnemen?	Voor een succesvolle implementatie en samenwerking dient de SVB verschillende voorzieningen te treffen. Belangrijk is een duidelijke governance, waarbij rolverdelingen worden vastgesteld en een Product Owner wordt aangesteld die de stakeholders en processen goed begrijpt. Daarnaast is betrokkenheid van kennishouders essentieel om de dagelijkse praktijk goed te vertalen naar de oplossing. De SVB moet voldoende capaciteit en expertise beschikbaar stellen, waaronder technisch personeel dat het projectteam ondersteunt. Ook moeten de benodigde IT-infrastructuur en systemen tijdig toegankelijk zijn en dienen bestaande integraties op orde te zijn, vooral als de SVB de hosting intern wil verzorgen. Verder zijn kennisoverdracht en training van belang. Het betrekken van gebruikers bij test- en acceptatiefasen helpt om de oplossing goed in de organisatie te laten landen en ervoor te zorgen dat de oplossing niet alleen geïmplementeerd wordt, maar ook door de eindgebruikers geaccepteerd wordt.
9	Over welk certificering(en) beschikt u met betrekking tot uw dienstverlening en processen? Welke certificeringsvereisten zijn gangbaar in uw branche? Bijvoorbeeld op het gebied van privacy, informatiebeveiliging en processen.	De meeste deelnemers beschikken over de ISO 27001-certificering. Daarnaast zijn ook de ISO 9001-certificering en de SOC 2 Type 2-certificering veelvoorkomend. Andere certificering die genoemd worden zijn ISAE 3402, NEN 7510 en ISO 30401-certificeringen. Daarnaast zijn er ook deelnemers die de CO2-prestatieladder 5 en ISO 22301-certificering hebben.
	Prijs	

10	Kunt u een inschatting maken van de prijs voor de omschreven oplossing per jaar?	De kosten voor de omschreven oplossingen variëren aanzienlijk, afhankelijk van verschillende factoren. Sommige deelnemers geven aan dat een gedetailleerde prijsinschatting pas mogelijk is zodra er meer specifieke informatie beschikbaar is over zaken zoals de architectuur, verantwoordelijkheden, niet-functionele eisen en de exacte behoeftestelling van de SVB. Deelnemers die wel een prijsindicatie kunnen geven, vermelden dat de kosten bestaan uit eenmalige investeringen, zoals implementatiekosten, en jaarlijkse kosten voor licenties en beheer. De totale jaarlijkse kosten kunnen variëren van enkele tienduizenden euro's tot meerdere miljoenen, afhankelijk van de gekozen oplossing en de specifieke vereisten. Dit benadrukt het belang van een gedetailleerde uitvraag.
11	Welke prijscomponenten ziet u bij voorkeur terug op een prijzenblad?	De prijscomponenten die genoemd worden, omvatten onder andere: • Analyse en advies • Ontwerp en implementatie • Integratie • Training en ondersteuning • Beheer en onderhoud • Exploitatie • Productlicentie / abonnement(en) • Eenmalige investeringen (CAPEX) • Terugkerende kosten (OPEX) • Uurtarieven voor verschillende rollen • Maandelijkse SaaS-investering • Implementatiekosten • Opleidingskosten • Licenties (user/licentiemodel) • Jaarlijkse support/onderhoud • Managed Services • Aantal agenten • Prijs per agent, medewerker en beheerder • Prijs voor web-selfservice • Prijs voor de integrale zoekmachine • Exit-kosten • Meerwerk
12	Hoe gaat uw organisatie om met eventuele op- en afschaling in behoefte van de SVB? Welke prijsindeling is hiervoor optimaal?	De meeste deelnemers benadrukken het belang van flexibiliteit bij het opschalen en afschalen van de behoeften van de SVB en hebben prijsmodellen ontwikkeld die hierop inspelen. Opschaling en afschaling kunnen maandelijks plaatsvinden, een paar keer per jaar, of bij sommige deelnemers alleen na de contractperiode. Veel deelnemers werken met een Agile/Scrum-aanpak, wat hen in staat stelt snel in te spelen op veranderingen. Terwijl sommige deelnemers aangeven dat de kosten van het platform niet afhankelijk zijn van het aantal gebruikers, geven anderen aan dat de kosten per maand, kwartaal of contractperiode

		kunnen worden herzien. Er is dus variatie in de benaderingen van opschaling en de prijsstructuur.
	Overig	
13	Wat is voor uw organisatie bepalend om wel/niet in te schrijven op een dergelijke opdracht?	De inhoud en vorm van de aanbesteding zijn bepalend voor de beslissing om al dan niet in te schrijven. Deelnemers hechten waarde aan de mogelijkheid om maatwerk te leveren en modulaire oplossingen te integreren, aangezien standaardoplossingen zonder flexibiliteit vaak niet aansluiten bij hun expertise. Bovendien speelt de wens om een langdurig partnerschap aan te gaan met de SVB een belangrijke rol, waarbij samenwerking op basis van wederzijds vertrouwen en gezamenlijke groei centraal staat. Transparantie en duidelijkheid in de aanbesteding zijn ook van belang. Deelnemers verwachten een heldere scope, duidelijke procedures en, indien nodig, de mogelijkheid tot dialoog tijdens de procedure.
14	Welke vraag die niet is gesteld wilt u alsnog graag beantwoorden omdat dit relevant is voor de dienstverlening die de SVB zoekt?	Er werden als reactie op deze vraag nog enkele vragen gesteld en beantwoord.

Aanvullende inzichten uit de mondelinge toelichtingen

Na de schriftelijke vragenronde hebben met vier (4) deelnemers verdiepingssessies plaatsgevonden. Voorafgaand aan de mondelinge toelichtingen is er een document met use cases en aanvullende vragen gedeeld (toegevoegd als bijlage 1). De use cases richtten zich onder andere op het vinden van actuele informatie binnen de Kennisbank, deelname aan community-discussies, het gebruik van het Informatiecentrum en de integratie met de Academie voor scholing. In april 2025 heeft er nog een extra mondelinge toelichting plaatsgevonden met een vijfde deelnemer.

Tijdens de verdiepingssessies presenteerden de deelnemers hoe hun oplossing aansluit op deze use cases en hoe hun software invulling geeft aan kennisdeling en samenwerking. De demonstraties gaven inzicht in de beschikbare functionaliteiten op het gebied van zoekmogelijkheden, interactie binnen communities en het ontsluiten van verschillende informatiebronnen. Daarnaast werd ingegaan op beheeropties, rapportagemogelijkheden en hoe systemen omgaan met het structureren en actualiseren van content.

Ook kwamen technische aspecten aan bod, zoals de integratiemogelijkheden met bestaande systemen van de SVB, de ondersteuning van contentupdates en de inzet van technologieën zoals AI voor zoekfunctionaliteit en optimalisatie. Andere vragen die in de demonstraties werden beantwoord gingen over onderwerpen als schaalbaarheid, migratieopties, licentiemodellen en beheerprocedures. De verdiepingssessies boden waardevolle inzichten in de werking en toepasbaarheid van de aangeboden oplossingen en hielpen om een beter beeld te krijgen van de verschillende systemen voor de SVB.

Dankwoord

Dit verslag geeft op hoofdlijnen welke informatie de SVB vanuit de markt heeft teruggekregen. We willen alle betrokkenen nogmaals hartelijk danken voor alle input. Vanuit de SVB hebben we de ontvangen informatie en de gesprekken zeer gewaardeerd en we zullen dit meenemen in het vervolg van dit traject.

