

Marktverkenningverslag

De ontvangen antwoorden laten een **breed palet aan oplossingsrichtingen** zien. De belangrijkste rode draden zijn:

A. Visie en ideaalbeeld

- Een sterk gedeelde visie is dat postverwerking steeds meer **geautomatiseerd** en **document-inhoudgedreven** moet zijn.
- Veel partijen zien de “ideale wereld” als een situatie waarin documenten automatisch worden herkend, geclassificeerd, gemetadateerd en direct naar het juiste proces of systeem worden gestuurd.
- Meerdere respondenten benadrukken een verschuiving van een traditionele scanstraat naar een **informatie- en procesplatform**.

B. Belemmeringen en kansen

Belemmeringen

- Grote variatie en ongestructureerdheid van inkomende post.
- Beperkingen of verschillen in koppelvlakken van doelsystemen.
- Onvoldoende uitgewerkte scope of metadata-definities bij de start.
- Beschikbaarheid van mensen en afhankelijkheden in de IT-infrastructuur.

Kansen

- Door dezelfde techniek ook toe te passen op digitale post (e-mail, formulieren).
- Cloud/SaaS-oplossingen verminderen beheerlast.
- AI kan kwaliteit en snelheid verhogen, mits processen voldoende gestandaardiseerd zijn.
- Betere scheiding van documentstromen tussen organisatieonderdelen.

C. Oplossingsrichtingen

- Er worden grofweg drie benaderingen genoemd:
 1. **Vernieuwen of moderniseren van de scanstraat** (on-premise of cloud).
 2. **SaaS/cloud-oplossingen** met beperkt lokaal beheer.

3. **(Gedeeltelijke) outsourcing** van scanning en postverwerking.

- Hardware kan vaak worden hergebruikt, maar vernieuwing wordt regelmatig geadviseerd.

D. Koppelingen en architectuur

- Leveranciers benadrukken het belang van **open standaarden** en API-koppelingen.
- Advies om koppelingen zo generiek mogelijk te houden (bijv. via XML/CSV) om toekomstige systeemwissels op te vangen.
- Ontzorgen wordt vooral gezien in het overnemen van technisch beheer, monitoring en ondersteuning.

E. OCR, AI en handschriftherkenning

- Vrijwel alle partijen hebben ervaring met OCR; AI-toepassing verschilt in volwassenheid.
- AI wordt vooral ingezet voor classificatie en metadata-extractie; productiegebruik is wisselend.
- Handschriftherkenning blijft complex en resultaat is sterk afhankelijk van leesbaarheid en context.

F. QR-codes en barcodes

- Ondersteuning voor QR- en barcodes wordt breed aangeboden.
- Meerwaarde zit in snellere classificatie, routing en koppeling aan zaken of dossiers.

G. Implementatie en risico's

- Indicatieve implementatietijden lopen uiteen van enkele weken tot enkele maanden.
- Succesfactoren:
 - duidelijke scope en metadata-afspraken;
 - beschikbaarheid van voorbeelddata;
 - goede samenwerking tussen opdrachtgever en leverancier.
- Regie wordt wisselend belegd: soms primair bij de opdrachtgever, soms gedeeld.

H. Kosten en aanbesteding

- Kostenmodellen verschillen sterk:
 - licenties per jaar of per maand;
 - prijzen per document, pagina of poststuk;
 - aparte implementatiekosten.
 - Kostendrijvers zijn vooral volumes, aantal koppelingen, complexiteit van metadata en serviceniveau.
 - Voor gunning worden naast prijs vooral genoemd:
 - ervaring in de overheid;
 - kwaliteit van plan van aanpak;
 - beveiliging en compliance;
 - gebruiksvriendelijkheid en schaalbaarheid.
 - Meerdere leveranciers adviseren expliciet om in de aanbesteding helder te kiezen tussen **cloud/SaaS, on-premise of outsourcing**, om vergelijkbaarheid te waarborgen.
-

Overkoepelende conclusies

- De markt is volwassen en biedt meerdere valide oplossingsrichtingen.
- De kernkeuze zit minder in “welke scanstraat”, en meer in **hoe ver de organisatie wil gaan in automatisering, cloud en ontzorging**.
- Heldere scope, metadata-definities en architectuurkeuzes zijn cruciaal voor een succesvolle aanbesteding.
- Er is voldoende marktinput om gunningscriteria nadrukkelijk op kwaliteit en toekomstbestendigheid te baseren, conform de Gids Proportionaliteit.