

UITNODIGING TOT DEELNAME

Marktconsultatie

‘Workforce Management oplossing’

Versie : 1.0

Datum : 4 maart 2025

Auteur : Luka van Wolferen

Inhoud

1	Uitnodiging tot deelname.....	3
1.1	Inleiding	3
1.2	De Sociale Verzekeringsbank.....	3
1.3	Doel van de markconsultatie.....	3
1.4	Uw deelname.....	3
2	Procedure	5
2.1	Planning	5
2.2	Vragen	5
2.3	Indienen van antwoorden	5
2.4	Voorwaarden.....	5
3	Voorlopige aanbestedingsdocumenten	6
3.1	Controle en validatie	6
4	Omschrijving van de Opdracht	7
4.1	Aanleiding.....	7
4.2	Binnen de scope van de opdracht	7
4.3	Buiten de scope van de opdracht.....	8
4.4	Inschatting volumes en aantallen.....	8

1 Uitnodiging tot deelname

1.1 Inleiding

Voor u ligt een uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie van de Sociale Verzekeringsbank (hierna SVB). De SVB is voornemens om in Q2 2025 een **mededingingsprocedure met onderhandeling** te publiceren voor de aanschaf van een 'Workforce Management' oplossing (hierna WfM) als SaaS-dienst.

1.2 De Sociale Verzekeringsbank

De SVB is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. Zij is opgericht in 1901. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (Anw), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW) en het persoonsgebonden budget (PGB), en een aantal andere overige wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna 6 miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 50 miljard euro uit aan haar klanten. Er werken circa 4.750 mensen bij de SVB.

De SVB versterkt de zelfstandigheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. De SVB is een organisatie waarin de volgende kernwaarden stevig zijn verankerd: eerlijk en integer, inspirerend en innoverend, resultaatgericht samenwerken en verbonden met de samenleving.

De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan. De raad van bestuur van de SVB wordt aangesteld door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en bestaat uit een voorzitter en twee leden. De SVB heeft haar hoofdkantoor te Amstelveen, haar overige 10 vestigingen zijn over het land verdeeld.

1.3 Doel van de marktconsultatie

De SVB hecht grote waarde aan de mening van marktpartijen en wil u graag raadplegen ter voorbereiding op de voorgenomen aanbesteding. Uw deelname en input wordt dan ook zeer op prijs gesteld. De marktconsultatie moet ervoor zorgen dat een aanbesteding aansluit op de mogelijkheden die de markt biedt. Ook wil de SVB graag de markt betrekken bij het denkproces om in de voorgenomen aanbestedingsprocedure de eisen en wensen te formuleren. Middels deze marktconsultatie wil de SVB een aantal documenten die zijn opgesteld voor de Europese aanbesteding WfM, laten controleren en valideren door geïnteresseerde marktpartijen en tevens een aantal specifieke vragen beantwoord krijgen. De SVB hoort graag of de voorlopig opgestelde eisen en wensen realistisch zijn, of de toepasselijke voorwaarden acceptabel zijn, en of de beschrijving van de opdracht voldoende duidelijk is. Aan de hand van uw ontvangen commentaar en eventuele verbeter suggesties, kan de SVB overwegen om de stukken aan te passen. Deze marktconsultatie maakt uitdrukkelijk geen deel uit van een aanbestedingsprocedure.

1.4 Uw deelname

In **Bijlage A – Vragenlijst** staat een aantal vragen vermeld. De SVB nodigt u uit om deze vragen te beantwoorden en via TenderNed (de berichtenmodule) retour te sturen, ook indien u slechts een deel van de vragen kunt beantwoorden. Uw bevindingen en/of verbeter suggesties naar aanleiding van het controleren en valideren van de voorlopig opgestelde aanbestedingsdocumenten kunt u hier ook in plaatsen.

U wordt vriendelijk verzocht om de in **Bijlage A – Vragenlijst** geformuleerde vragen van de SVB in korte maar heldere bewoordingen te beantwoorden en hier geen plaatjes in op te nemen. Het dringende verzoek van de SVB is ook om geen pitch te houden of algemeen marketingmateriaal mee te sturen. De uiteindelijke keuze van de SVB voor een oplossing zal worden gemaakt in de opvolgende aanbestedingsprocedure, en de ontvangen informatie uit deze marktconsultatie zal daar geen enkele invloed op hebben.

De door u gegeven antwoorden zullen vertrouwelijk worden behandeld en slechts in geaggregeerde vorm in een verslag worden opgenomen (anoniem en zonder concurrentiegevoelige informatie). Indien een geïnteresseerde aan de onderhavige marktconsultatie informatie verstrekt die hij als concurrentiegevoelig bestempelt, dan dient de geïnteresseerde dat uitdrukkelijk aan te geven.

Alvast bedankt voor uw deelname!

Luka van Wolferen
Inkoopadviseur ICT

2 Procedure

2.1 Planning

Mijlpaal	einddatum
Publicatie marktconsultatie	dinsdag 4 maart 2025
Sluitingstermijn voor het stellen van vragen	dinsdag 18 maart 2025, 10.00 uur
Publicatie van antwoorden	dinsdag 25 maart 2025
Indienen van antwoorden op de vragenlijst	dinsdag 8 april 2025, 10.00 uur
Optioneel schriftelijke verduidelijkingsvragen / mondelinge toelichting	week 15 of 16
Versturen verslag marktconsultatie	april/mei 2025

2.2 Vragen

Graag stelt de SVB u in de gelegenheid om schriftelijke vragen te stellen over de stukken. Deze vragen kunt u in **Bijlage B – Vragenformulier (template)** stellen en middels de berichtenmodule in TenderNed versturen. De deadline voor het stellen van vragen is **18 maart 2025, om 10.00 uur**.

Uw vragen worden na ontvangst door de SVB geanonimiseerd en beantwoord. In dit kader verzoeken wij u, uw vragen zoveel mogelijk geanonimiseerd aan de SVB beschikbaar te stellen. De antwoorden op de vragen worden uiterlijk op 25 maart 2025 door de SVB gepubliceerd.

2.3 Indienen van antwoorden

De deadline voor het indienen van antwoorden is **8 april 2025, om 10.00 uur**.

Het is mogelijk dat de SVB naar aanleiding van de ontvangen antwoorden nog aanvullende vragen heeft, die zij schriftelijk dan wel in een mondelinge toelichting zal stellen aan de deelnemende marktpartijen.

2.4 Voorwaarden

- Voor de informatie die u in het kader van deze marktconsultatie verstrekt, is de SVB geen vergoeding verschuldigd.
- De SVB heeft het recht om de ontvangen informatie te gebruiken in haar aanbestedingstukken, maar zal daarbij geen bedrijfsnamen of merknamen noemen en duidelijk vertrouwelijke of bedrijfsgevoelige informatie van deelnemers zo veel mogelijk waarborgen.
- Wij willen hierbij benadrukken dat, in het kader van de objectiviteit zoals deze wordt beoogd door de Europese wetgeving, deelname aan deze marktconsultatie voor alle marktpartijen geheel vrijblijvend is. Op geen enkele wijze zal deze voor de SVB leiden tot verplichtingen naar u of andere partijen van welke aard dan ook. Anderzijds zal deelname aan deze marktconsultatie voor deelnemers niet leiden tot uitsluiting van vervolgacties door de SVB.

3 Voorlopige aanbestedingsdocumenten

3.1 Controle en validatie

Middels deze marktconsultatie wil de SVB een aantal voorlopig opgestelde aanbestedingsdocumenten voor de Europese aanbesteding WfM laten controleren en valideren. Het gaat hierbij om de onderstaande aanbestedingsdocumenten, die als bijlagen met deze 'Uitnodiging tot deelname' zijn meegestuurd:

- **Architectuurbeschrijving**
Bijgevoegd is **Bijlage C – Architectuurbeschrijving**. De SVB wil graag weten of dit document voldoende inzicht geeft voor geïnteresseerde marktpartijen, om een inschatting te kunnen maken van de in te zetten middelen en uit te voeren werkzaamheden (zoals koppelingen), die noodzakelijk zijn om de gewenste situatie te verwezenlijken.
- **Programma van eisen en wensen**
Bijgevoegd is **Bijlage D – Programma van eisen en wensen**. De SVB wil graag weten of deze opgestelde eisen en wensen voor geïnteresseerde marktpartijen realistisch en uitvoerbaar zijn.
- **Prijzenblad**
Bijgevoegd is **Bijlage E – Prijzenblad**. De SVB wil graag weten of dit concept prijzenblad voor geïnteresseerde marktpartijen werkbaar is en aansluit bij de gangbare prijsmodellen.
- **Geschiktheidseisen**
Bijgevoegd is **Bijlage F – Geschiktheidseisen**. De SVB wil graag weten of deze opgestelde geschiktheidseisen voor geïnteresseerde marktpartijen realistisch en haalbaar zijn.
- **Algemene inkoopvoorwaarden**
Bijgevoegd is **Bijlage G – ICT inkoopvoorwaarden SVB**. De SVB wil transparant zijn in haar algemene inkoopvoorwaarden en verneemt graag of geïnteresseerde marktpartijen zich hier in kunnen vinden.
- **Verwerkersovereenkomst**
Bijgevoegd is **Bijlage H – Verwerkersovereenkomst**. De SVB wil graag weten of de opgestelde verwerkersovereenkomst realistisch en haalbaar is.

4 Omschrijving van de Opdracht

4.1 Aanleiding

De SVB wil haar dienstverlening continu verbeteren. 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 WfM proces. Inmiddels is de Directie Sociale Verzekeringen (DSV) verantwoordelijk voor betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW, ook gestart met het formuleren van de gewenste kaders voor het WfM proces. Tot op heden gebruiken beide directies meerdere softwareapplicaties voor de ondersteuning van het WfM proces. De applicaties die daarbij dominant zijn, zijn Excel en Power BI. Echter, de uitvoering bij DZW en DSV ervaart momenteel op meerdere fronten 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 wil de SVB een WfM oplossing 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 WfM oplossing ondersteuning bieden bij het verbeteren van de werk-privébalans bij medewerkers.

Het is de bedoeling dat de WfM oplossing door met name de directies DZW en DSV wordt gebruikt (eventueel ook andere SVB-gelieerde organisatieonderdelen). Beide directies voeren verschillende wetten en regelingen uit, waarbij de medewerkers tijdens hun werkzaamheden informatie halen uit meerdere interne systemen. Om deze twee directies te kunnen faciliteren dient de WfM oplossing derhalve verschillende regelsets te kunnen uitvoeren.

4.2 Binnen de scope van de opdracht

De opdracht bestaat uit het leveren van een SaaS-oplossing inclusief implementatie (installatie, configuratie, inrichting, training), exploitatie (licenties, hosting, instandhouding) en optimalisatie (consultancy en ondersteuning op het gebied van IT en WfM processen).

De SVB wil benadrukken dat de complexiteit van de opdracht vooral zit in:

- de inrichting van de beslis- en prioriteringsregels in de WfM oplossing, omdat die regels per wet/regeling verschillen;
- het feit dat de uitkomst van die verschillende regels op elk moment in de tijd tot op zaak/taakniveau en op het niveau van een individu tot een toewijzing van werk leidt;
- de front- en back office die per wet als één geheel gezien wordt, waardoor de WfM oplossing moet functioneren voor telefonie, web-care én administratieve werkzaamheden (en eventuele nieuwe, toekomstige contactkanalen);
- het koppelen met de verschillende bronsystemen van de SVB, gezien de oplossing integreert in het SVB landschap.

Van deelnemer wordt verwacht dat hij voldoende kennis en ervaring op het gebied van WfM meebrengt om zodoende de SVB te adviseren en begeleiden bij het bepalen van de meest optimale inrichting van de oplossing.

4.3 Buiten de scope van de opdracht

- De SVB zal zelf, zoveel als mogelijk en toegestaan door de deelnemer, het functioneel beheer van de oplossing uitvoeren. De van de deelnemer benodigde ondersteuning en/of opleiding om dit voor de SVB mogelijk te maken, valt binnen scope van de opdracht, maar het door de SVB uit te voeren functioneel beheer zelf logischerwijs niet.

Bij de door de SVB zelf uit te voeren functioneel beheer taken valt te denken aan:

- Het beheren en toevoegen van rollen en gebruikers;
 - Het maken van rapportages;
 - Het geven van support op eerstelijns vragen;
 - Het indienen van vragen aan de deelnemer (tweedelijns vragen over de WfM oplossing)
 - Het aanpassen van bedrijfsregels (over werktoewijzing, prioritering, etc.) in de WfM oplossing.
- Workflow management processen. Dit betekent dat het uitvoeren van de feitelijke dossierafhandelingen in de centrale verzekeringsadministratie plaatsvindt en niet in WfM.

4.4 Inschatting volumes en aantallen

Onderstaand de aantallen uit 2024 op jaarbasis. Op basis hiervan heeft de SVB een inschatting gemaakt van de volumes en aantallen die benodigd zijn in het kader van WfM. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden. De WfM oplossing moet voldoende schaalbaar zijn om te kunnen omgaan met groei of krimp van het aantal SVB medewerkers, regelingen, dossiers etc.

Organisatieonderdeel	DSV			DZW		Totaal DSV en DZW
Werkstroom	AOW/Anw	AKW	Overige regelingen	PGB 1.0	PGB 2.0	
Aantal eindgebruikers ¹	600	550	600	135	115	2000
Aantal stafleden ²						165
Aantal administratieve taken	1.500.000	1.121.000	1.655.000	520.000	190.000	4.986.000
Telefoongesprekken	500.000	210.000	430.000	145.000	85.000	1.370.000
Webcare contacten	15.000	15.000	15.000	3.000	10.000	58.000
Benodigde vakkennis categorieën	50	35	150	20	20	275

¹ Medewerkers in de uitvoering

² Stafleden, eveneens gebruikers:

Stafleden	DSV	DZW	Totaal DSV en DZW
Forecasting en capaciteitsmanagement	3	2	5
Planning en dagsturing	120	25	145
Data analyse	6	4	10
Functioneel beheerder	2	1	3
WfM Manager	1	1	2