

Sociale Verzekeringsbank (SVB)

Uitnodiging tot inschrijving

Leidraad marktverkenning vervanging scanstraten

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.

Colofon:

Uitgegeven door: Sociale
Verzekeringsbank

Contact via: inkoop@svb.nl

Uitgevoerd door: Merel Swinkels

Datum: 27-05-2025

versie: 1.0

1. Inleiding

De Sociale Verzekeringsbank (hierna SVB) is voornemens de scanstraten aan te besteden. De scope omvat scanners inclusief onderhoud, scansoftware en technisch beheer, dit met de gedachte in 2 percelen op te splitsen. Het ene deel de hardware inclusief onderhoud, het andere deel de scansoftware met het technisch beheer. Met het aanbesteden van de scanstraten wil de SVB de interne dienstverlening toekomstvast maken waarin innovatie een rol kan spelen om de doelmatigheid en efficiëntie van de processen verderop in de keten te verbeteren.

1.1 Opdrachtgever

De aanbestedende dienst, de SVB, is landelijk verdeeld over 11 locaties namelijk SVB Amstelveen (Hoofdkantoor), SVB Breda, SVB Deventer, SVB Groningen, SVB Leiden, SVB Nijmegen, SVB Roermond, SVB Rotterdam, SVB Utrecht, SVB Utrecht DPGB en SVB Zaanstad. De SVB is uitvoerder van verschillende wetten en regelingen als het gaat om de sociale zekerheid. De SVB heeft zo'n 5,6 miljoen klanten, hiervan wonen 375.000 klanten in het buitenland.

1.2 Achtergrondinformatie opdracht

Binnen de SVB zijn op dit moment op alle 11 SVB locaties dedicated scanstraten voor het inscannen van fysieke poststukken in bedrijf. Naast de dedicated scanstraten maken enkele interne afdelingen en buitenlandse locaties gebruik van multifunctionals om fysieke documenten te digitaliseren.

Met de Kofax scansoftware verwerkt de SVB de fysieke en digitale poststukken voor verschillende primaire en afdelingsprocessen. Onder de digitale producten bestaan binnen de SVB verschillende vormen namelijk e-mail, elektronische documenten (jpg, tiff, xlsx, docx, pdf en XML), e-mail met documenten en faxen.

Kofax verwerkt de digitale post m.b.v. een batch importer en een mail importer, de fysieke post met de Canon scanner of de multifunctional. Vervolgens zet de Kofax export module de bestanden klaar op een SFTP server voor verdere verwerking of verstuurt via een Webservice API.

Het aantal gescande documenten bedraagt ruim 772.000 met ruim 4.055.000 pagina's over 2024.

Naast de primaire processen van de SVB maakt ook de financiële administratie gebruik van het inscannen van digitale documenten. Dit gebeurt nu op maat waarbij tekstherkenning en matching van de leveranciersgegevens in de facturen een vereiste is. Hier gaat het om ca. 9000 documenten per jaar.

Het overgrote deel van de fysieke poststukken scannen de postkamers op de 2 SVB locaties in Utrecht. Op de overige locaties is de scanhoeveel zeer beperkt, slechts 1 à 2% van het totale volume. Kijkend naar de toekomst is een dedicated scanstraat op de overige locaties niet een vereiste en wellicht niet nodig, uitgezonderd de uitwijk. Alternatieven voor de fysieke scanstraat die voldoen aan de kwaliteitseisen van de scans en recht doen aan de beperkte aantallen genieten dan de voorkeur.

De fysieke poststukken voor de primaire processen zijn voor gemiddeld 40% voorzien van een barcode wat dient als automatische sturingsmechanisme in het vervolgtraject van de keten. De handmatige classificatie en toewijzing is een activiteit die in de registratieteams van (wet) uitvoeringsafdelingen plaatsvindt. Zonder een barcode is het toewijzen een handmatige exercitie. De correspondentie met barcode wordt vanuit de SVB verstuurd en ingevuld terugontvangen. De fysieke poststukken hebben voornamelijk een A4 formaat en een tekstueel uiterlijk, andere formaten gaan ook mee in het scanproces. Handgeschreven documenten komen nog beperkt voor.

In de wens om bepaalde processen te automatiseren is tekstherkenning / OCR onontbeerlijk. Enerzijds het herkennen van het document/ burger (primaire processen), anderzijds het herkennen van de inhoudelijke metadata (interne processen).

2. Procedure marktverkenning

2.1 Doel marktverkenning

Door middel van deze marktverkenning wil de SVB zich oriënteren op de mogelijkheden die er bestaan voor het in gebruik nemen van een nieuwe scanstraat. Ook laat ze zich graag informeren en adviseren over eisen en wensen die volgens leveranciers van belang zijn voor een succesvolle verwerving en implementatie. De SVB is bovendien geïnteresseerd in wat we van de markt kunnen leren ten aanzien van de aspecten kwaliteit, implementatie, koppelingen, integraties, OCR-verwerking, ontwikkelingen en best practices in de markt.

Uw response op deze marktverkenning zal worden gebruikt om de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten te verbeteren en een succesvolle verwerving en implementatie te waarborgen.

2.2 Proces

Het is mogelijk voor deelnemers aan deze marktverkenning om aanvullende vragen stellen over de huidige situatie en de exacte behoefte van de SVB. Deze vragen kun u middels de vraag- en antwoordmodule in Tendered stellen aan de betrokken inkoopadviseur. De antwoorden van de SVB zullen volgens de onderstaande planning, in geanonimiseerde vorm aan alle deelnemers van deze marktverkenning worden verstuurd.

U wordt vervolgens vriendelijk verzocht om de in de bijlage geformuleerde vragen in korte maar heldere bewoordingen te beantwoorden, en deze te uploaden naar berichtenbox van Tendered, conform de onderstaande planning. Als richtlijn kunt u maximaal 3 A4 aan tekst voor de beantwoording aanhouden.

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. Het gesprek zal digitaal plaatsvinden via een Microsoft Teams-vergadering.

Vanuit de SVB zijn de 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. Uiteraard gaat de SVB vertrouwelijk om met alle ontvangen informatie. Van deze marktverkenning krijgen de deelnemers geen aparte terugkoppeling. Er wordt daarentegen wel een geanonimiseerd verslag gepubliceerd, waar algehele bevindingen en antwoorden op de vragen teruggekoppeld worden. Bedrijfsgevoelige informatie wordt hierin dus niet of slechts in algemene bewoordingen opgenomen. Zo is de verwachting dat bijvoorbeeld (een deel van) de beantwoording op vraag 24 om die reden niet in het verslag kan worden meegenomen. En zo zullen geen concrete prijzen worden gedeeld, maar is het wel mogelijk dat er een bandbreedte in het verslag wordt opgenomen. In de uiteindelijke aanbesteding zal ook kort verslag worden opgenomen waarin de conclusies met de markt worden gedeeld.

2.3 Planning

Publicatie marktverkenning op Tendered	Dinsdag 27 mei 2025
Uiterlijke datum voor het stellen van vragen	Dinsdag 10 juni 2025
Uiterlijke datum voor het versturen van antwoorden door SVB	Dinsdag 24 juni 2025
Uiterlijke datum voor het versturen van de ingevulde vragenlijst	Dinsdag 8 juli 2025

2.4 Juridische aspecten

- Het al dan niet deelnemen aan deze marktverkenning beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden van deelnemers aan de opvolgende aanbestedingsprocedure.
- De marktverkenning geeft op geen enkele wijze een overeenkomst of juridische binding tussen de SVB en de deelnemende partijen, en aan deelname kunnen geen enkele rechten worden ontleend.
- De SVB behoudt zich het recht voor om de verkregen informatie geanonimiseerd te gebruiken bij een eventuele aanbesteding. De SVB verzoekt u om in uw antwoord duidelijk aan te geven wanneer u meent dat sprake is van concurrentiegevoelige vertrouwelijke informatie die niet gedeeld mag worden. De SVB zal deze concurrentiegevoelige vertrouwelijke informatie als zodanig behandelen.
- Deelnemers hebben geen recht op een vergoeding voor hun deelname aan deze marktverkenning.