

Marktverkenningverslag Scanstraat

Aanbestedingsnummer EA2025034

Versie:	Definitief
Auteur:	Merel Swinkels
Datum:	5-3-2025

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	3
1. Inleiding	4
1.1 Doel van de marktverkenning	4
1.2 Verloop marktverkenning	4
1.3 Structuur marktverkenningsverslag	4
2. Achtergrond marktverkenning	5
2.1 Wat is en doet de SVB?	5
2.2 Ontwikkelingen bij de SVB	5
2.3 Huidige- en gewenste situatie	6
3. Vragen en samengevatte antwoorden	7
3.1 Samengevatte antwoorden uit de schriftelijke vragenronde	7
3.2 Dankwoord	10

1. Inleiding

De Sociale Verzekeringsbank (hierna SVB) is voornemens om begin 2026 een openbare aanbesteding te publiceren voor de hernieuwde aanschaf van de scanstraat. Om de verwerving succesvol uit te voeren zijn kennis en ervaring van marktpartijen van belang voor de SVB.

Voorafgaand aan de voorgenomen komende aanbesteding heeft de SVB een oriënterende marktverkenning gehouden, om eventuele nieuwe informatie, kennis en ideeën te laten toetsen door geïnteresseerde marktpartijen. Aan de hand van de bevindingen en verbeter suggesties kan de SVB de uiteindelijke documenten van de aanbesteding op gaan stellen.

1.1 Doel van de marktverkenning

De SVB hecht grote waarde aan de mening van marktpartijen en heeft de markt dan ook geraadpleegd ter voorbereiding op de voorgenomen aanbesteding. Uw deelname en input is zeer op prijs gesteld. De SVB heeft de marktverkenning gehouden om ervoor te zorgen dat de voorgenomen aanbesteding aansluit op de mogelijkheden die de markt biedt. Ook heeft de SVB hiermee de markt graag willen betrekken bij het denkproces om in de voorgenomen aanbestedingsprocedure de vormgeving, eventuele eisen en wensen te formuleren.

1.2 Verloop marktverkenning

De SVB heeft gekozen voor een open marktverkenning bestaande uit een schriftelijke ronde gevolgd door eventueel een mondelinge toelichting als er iets niet duidelijk was of als de SVB nog aanvullende vragen had. Deze marktverkenning is op 27 mei 2025 op TenderNed gepubliceerd. De daarbij behorende documenten zijn openbaar toegankelijk.

Vier (4) deelnemers binnen dit vakgebied hebben op basis van de uitnodiging tot deelname en de vragenlijst hun vragen en antwoorden ingediend.

1.3 Structuur marktverkenningsverslag

In lijn met artikel 41 van Richtlijn 2014/24/EU is de uitkomst van de marktverkenning (uitgezonderd de gerechtvaardigd door de deelnemers als bedrijfsvertrouwelijk gekenmerkte informatie) opgenomen in een geanonimiseerd openbaar marktverkenningsverslag. Na goedkeuring van de deelnemers aan de schriftelijke marktverkenning wordt dit verslag gepubliceerd op TenderNed en wordt dit tevens opgenomen als bijlage bij de stukken van de voorgenomen aanbesteding.

Hoofdstuk 2 geeft de achtergrond, de huidige- en de gewenste situatie van de voorgenomen aanbesteding weer.

In dit verslag is per vraag een geanonimiseerde samenvatting gemaakt van de hoofdlijnen van de ontvangen antwoorden. De vragen en geanonimiseerde antwoorden zijn opgenomen in hoofdstuk 3.

In hoofdstuk 4 wordt het verslag kort afgesloten met een woord van dank naar de betrokken marktpartijen.

NB: De samenvatting is een interpretatie van de SVB van hetgeen door marktpartijen aan informatie is gedeeld en niet een letterlijke weergave daarvan. De SVB kan naar eigen inzicht de conclusies uit dit verslag verwerken in de voorgenomen aanbesteding. Het is voornog geen gegeven dát of wát of wanneer er daadwerkelijk zal worden aanbesteed n.a.v. de uitgevoerde marktverkenning.

De samenvatting in dit document is na afloop van de marktverkenning aangeboden aan de deelnemers aan deze marktverkenning. Daarbij hebben zij geen onjuistheden aan de SVB kenbaar gemaakt binnen de daarvoor gestelde termijn.

2. Achtergrond marktverkenning

Dit hoofdstuk geeft de achtergrond, de huidige- en de gewenste situatie van de voorgenomen aanbesteding weer, waarvoor deze marktverkenning is uitgevoerd.

2.1 Wat is en 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 5,6 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, cyberweerbaarheid 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:

- 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.”
- Effectiever door maatwerk: “De SVB vergroot de effectiviteit van beleid en uitvoering, door verdere inbedding van een organisatiebrede aanpak voor specifiek maatwerk en het bieden van maatwerk over de grenzen van organisaties heen.”

- Persoonlijke en proactieve dienstverlening: “De SVB levert persoonlijke en zoveel mogelijk proactieve dienstverlening, geredeneerd vanuit het éénoverheidsperspectief waarin de burger centraal staat.”

2.3 Huidige- en gewenste situatie

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 batchimporter en een mailimporter, de fysieke post met de Canon scanner of de multifunctional. Vervolgens zet de Kofax exportmodule de bestanden klaar op een sFTP server voor verdere verwerking of stuurt deze 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 die dient als automatisch 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 een belangrijk aspect. Enerzijds het herkennen van het document/ burger (primaire processen), anderzijds het herkennen van de inhoudelijke metadata (interne processen).

3. Vragen en samengevatte antwoorden

3.1 Samengevatte antwoorden uit de schriftelijke vragenronde

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
Inleiding		
1	Als er geen belemmeringen zouden zijn om onze behoefte, zoals beschreven in deze leidraad, optimaal in te vullen, hoe zou de ideale wereld er uit zien volgens u? Houdt u hierbij rekening met zowel de behoefte van de centrale postkamers in Utrecht als de financiële administratie als de incidentele scans op andere locaties.	De leveranciers adviseren elk een geïntegreerde, grotendeels geautomatiseerde documentverwerkingsoplossing met inzet van AI voor herkenning en classificatie. Daarbij ligt de nadruk op schaalbaarheid, centrale verwerking en koppeling aan bestaande workflows, met variatie in hardware-inzet per locatie. Alle voorstellen richten zich op het minimaliseren van handmatige handelingen en het optimaliseren van efficiëntie.
2	Welke belemmeringen voorziet u bij het realiseren van de in deze leidraad beschreven behoefte, en welke kansen ziet u om deze behoefte te vervullen?	Belemmeringen liggen vooral bij legacy-systemen, integraties, aantal document types, veranderende werkmethoden en dalende volumes. Kansen worden gezien in automatisering, schaalbaarheid en ontzorging via één leverancier.
Software		
3	Welke softwareoplossing(en) biedt u aan voor de scanverwerking van zowel inkomende fysieke als inkomende digitale post, zoals beschreven in onze leidraad?	Alle partijen bieden oplossingen aan voor zowel fysieke als digitale post, variërend van eigen software tot verschillende IDP-platformen.
4	Welke scansoftwareoplossing biedt u aan, en op basis waarvan acht u deze specifiek geschikt voor onze organisatie?	Er wordt gewerkt met geavanceerde scansoftware en AI-gebaseerde documentherkenning. Een gezamenlijke visie is het gebruik van één geïntegreerd platform voor verschillende processen, wat resulteert in minimale handmatige tussenkomst.
5	Onze huidige scanstraatoplossing (Kofax) beschikt over bestaande koppelingen, waaronder formulierenherkenning en -verwerking, met name ten behoeve van Financiën & Control. In hoeverre kan uw oplossing aansluiten op deze bestaande inrichting en koppelingen? Wij vernemen graag in hoeverre uw oplossing in staat is om relevante metadata automatisch te herkennen en beschikbaar te stellen voor verdere verwerking.	Alle leveranciers kunnen metadata automatisch herkennen en koppelen aan achterliggende systemen, bij voorkeur via API's. Eén partij benoemt specifiek aansluiting op Kofax via driverinstallatie.
6	Heeft uw organisatie ervaring met OCR-verwerking van gescande post? In hoeverre ziet u meerwaarde in de inzet van AI (zoals machine learning) en	Leveranciers hebben ruime ervaring met OCR en zetten AI in voor documentclassificatie, data-extractie en workflowautomatisering. Verschillende technologieën worden al in

	robotisering voor documentinhoudherkenning ten behoeve van onze postregistratieprocessen? Kunt u aangeven of uw product reeds in één of meerdere productieomgevingen dergelijke functionaliteit heeft gerealiseerd, en welke specifieke tools of technologieën daarbij worden ingezet	productieomgevingen gebruikt, ook bij overheden.
7	Hoe verwerkt uw product de output van gescande handgeschreven documenten? Welk OCR-resultaat mag worden verwacht bij incidenteel ontvangen handgeschreven stukken?	Herkenning van handschrift is mogelijk, vooral bij formulieren. Nauwkeurigheid varieert van 60–99% afhankelijk van leesbaarheid en structuur. AI-modellen verbeteren prestaties continu.
8	Wat is uw visie op technische architectuur van koppelingen en integraties? Welke mogelijkheden ziet u hierin, welke relevante ervaringen kunt u delen, en op welke wijze kunt u ons hierin als klant ontzorgen?	Er wordt gewerkt met open standaarden (REST-API's, webservices), modulaire architectuur en low-code platforms. Integraties zijn schaalbaar en veilig, met ondersteuning voor legacy en moderne systemen.
9	Is het mogelijk om een standaard multifunctional op eenvoudige wijze te koppelen aan uw scanoplossing? Kunt u toelichten hoe een dergelijke koppeling wordt geconfigureerd, en welke functionele of technische eisen daarbij aan de multifunctional worden gesteld?	Multifunctionals kunnen eenvoudig gekoppeld worden via mappen of sFTP. Documenten worden automatisch opgehaald en verwerkt. Er worden geen specifieke eisen aan de multifunctional gesteld.
10	Kan uw scanoplossing tevens omgaan met inkomende fax- en e-mailberichten? Hoewel deze berichten niet fysiek gescand hoeven te worden, zouden zij mogelijk wel gebaat zijn bij verdere verwerking binnen uw oplossing. Kunt u aangeven hoe een dergelijke integratie technisch zou kunnen worden gerealiseerd?	Inkomende faxen en e-mails worden automatisch verwerkt en opgenomen in workflows, op vergelijkbare wijze als gescande documenten. Integratie verloopt via mailboxen of sFTP. Documenten worden geclassificeerd, geëxtraheerd en opgeslagen met metadata.
Hardware		
11	Welke hardwareoplossingen, inclusief bijbehorende servicecontracten, kunt u leveren voor het scannen en verwerken van zowel inkomende fysieke post als inkomende digitale post in de postkamers zoals die beschreven is in onze leidraad?	Scanners van diverse merken zoals Kodak, Canon, Ricoh en Fujitsu worden aangeboden, inclusief verschillende servicecontractopties (3 of 5 jaar), afgestemd op locatie en volume. Inkomende digitale post kan ook worden verwerkt en vereist geen extra hardware.
12	Welke hardware ondersteunt uw softwareoplossing en kunt u de eisen voor de hardware en de	Software ondersteunt gangbare scanners en multifunctionals. Aanbevolen hardware is afhankelijk van volume en leveringsvorm

	bijbehorende ondersteuning toelichten?	(cloud/on-premise). Servers met voldoende capaciteit zijn vereist.
Kosten		
13	Kunt u een globale indicatie geven van de totale kosten van uw oplossing, rekening houdend met alle in vraag 1 genoemde behoeften? Wat zijn de eenmalige kosten, inclusief implementatie en eventuele aanschaf, en welke periodieke kosten zijn er verbonden aan de software? Daarnaast, kunt u de belangrijkste factoren aangeven die de kostenbepaling beïnvloeden?	Kostenschattingen lopen sterk uiteen, afhankelijk van de scope (outsourcing of in-house), waarbij ook de kosten voor hardware en softwarelicenties aanzienlijk kunnen verschillen.
14	Op welke wijze is uw dienstverlening geprijsd? Hanteert u een vaste jaarlijkse vergoeding, een tarief per gescande pagina, of biedt u meerdere prijsmodellen aan?	Er worden verschillende modellen gehanteerd: vaste licenties, jaarlijkse support, of prijs per document of pagina. Strippenkaartmodellen en schaalvoordelen worden ook genoemd.
Implementatie		
15	Welke risico's voorziet u bij de implementatie binnen onze organisatie, en welke mitigerende maatregelen stelt u voor om deze risico's te beheersen?	Risico's zijn o.a. compatibiliteit, gebruikersadoptie en integratiecomplexiteit. Mitigatie via duidelijke planning, training, PoC's en gefaseerde uitrol.
16	Wat lijkt u de beste manier om de regie en het projectmanagement voor de implementatie van onze scanstraat te verzorgen, inclusief het inregelen en operationeel krijgen?	Aanbevolen wordt een hybride aanpak met interne regie en externe expertise. Structuur via stuurgroep, projectteam en sprintplanning. Transparantie en betrokkenheid zijn cruciaal.
17	Indien wij uw oplossing selecteren en de huidige werkwijze in onze postkamers willen voortzetten, welke minimale implementatietijd acht u dan nodig voor een volledige ingebruikname op locatie? Kunt u daarbij aangeven uit welke specifieke producten en componenten deze oplossing is opgebouwd?	Afhankelijk van de mate van verandering. Hardwarevervanging kan binnen enkele uren, volledige softwareimplementatie vereist analyse en planning (indicatie: 10–12 dagen tot meerdere weken).
Algemeen		
18	Bij een aanbesteding hecht de SVB niet alleen waarde aan prijs, maar ook aan de kwaliteit van de oplossing. Welke onderscheidende kwaliteiten ziet u tussen potentiële inschrijvers die van belang kunnen zijn voor de gunningscriteria, en welke kwalitatieve criteria acht u het belangrijkste voor de SVB om te beoordelen bij een scanoplossing?	Belangrijke criteria zijn nauwkeurigheid, integratievermogen, gebruiksvriendelijkheid, flexibiliteit, innovatie en bewezen ervaring, zowel van de aanbiedende partij als van de oplossing. Eén aanbesteding waarin zowel hardware als software wordt uitgevraagd wordt aanbevolen.

19	Welke aanvullende informatie heeft u nodig om tot een offerte voor de eventuele aanbesteding te komen, en welke structuur en prijselementen acht u essentieel om aan de markt uit te vragen voor het verkrijgen van een goed gestructureerde offerte?	Benodigde info: documenttypes, volumes, IT-infrastructuur, processen, beveiligingseisen, gebruikersprofielen en toekomstvisie. Uitvraag moet alle componenten bevatten voor TCO-analyse.
20	Welke vorm van technisch beheer voor software en hardware acht u het meest passend bij de door ons gewenste scanfunctionaliteit?	Cloudoplossingen bieden vendorbeheer, on-premise vereist intern beheer. Voor hardware geldt preventief onderhoud, snelle vervanging en training voor eerstelijns support.
21	Wat is de verwachte levensduur en technische beschikbaarheid van de door u aangeboden oplossing?	Scanners: 3–10 jaar. Software: continu doorontwikkeld, toekomstbestendig. Geen signalen van koerswijzigingen bij leveranciers.
22	De SVB wil graag een toekomstbestendige en flexibele oplossing. Wat zijn naar uw inzicht de belangrijkste aspecten van toekomstbestendigheid en flexibiliteit en hoe vult uw oplossing deze in?	Oplossingen zijn flexibel, schaalbaar en eenvoudig aanpasbaar aan nieuwe documentstromen, systemen en regelgeving. Updates verlopen zonder ingrijpende migraties.
23	Wordt het door u aangeboden product nog verder doorontwikkeld? Zo ja, wat is de roadmap voor de komende paar jaar en in hoeverre heeft de klant invloed op deze roadmap?	Alle oplossingen worden actief doorontwikkeld, met focus op AI, cloudoptimalisatie en gebruikersgemak. Klanten hebben invloed via feedback en co-creatie.

**Vraag 24 is eruit gelaten wegens bevatten van potentieel concurrentiegevoelige informatie, zoals expliciet benoemd in de juridische aspecten in "Leidraad marktverkenning scanstraat"*

3.2 Aanvullende inzichten uit de mondelinge toelichtingen

Na de schriftelijke vragenronde hebben met alle vier (4) de deelnemers en twee (2) extra partijen demosessies plaatsgevonden. Tijdens de demosessies presenteerden de deelnemers hoe hun oplossing aansluit op de voorlopige behoefte van de SVB en hoe hun software invulling geeft aan AI. De demonstraties gaven inzicht in de architectuur van de oplossing, manieren van koppelen met bestaande systemen, kwaliteitsverbetering van documenten, metadatering en betrouwbaarheid van de oplossing. Daarnaast werd ingegaan op beheerinspanning, licentiestructuur en onderscheidend vermogen. De demosessies boden waardevolle inzichten in de werking en toepasbaarheid van de aangeboden oplossingen en hielpen om een beter beeld te krijgen van de verschillende mogelijkheden voor de SVB.

3.3 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 zeer gewaardeerd en we zullen dit meenemen in het vervolg van dit traject.