



gemeente
Haarlemmermeer

Aanbesteding

Platform Scan- en documentverwerking

Verslag Marktconsultatie

Kenmerk: 2025-533

Zaaknummer: 12834323

Datum: 5 maart 2026

Status: Definitief

Contactpersoon: Mandy Reemnet, Team inkoop

1. Inleiding

Gemeente Haarlemmermeer heeft een marktconsultatie gehouden voor de aanbesteding van scan- en herkensoftware. Doel was inzicht te krijgen in het marktaanbod, gangbare prijsmodellen, relevante kwaliteitscriteria en praktische implementatieaspecten. Vier marktpartijen hebben een ingevuld antwoordformulier ingediend. Dit verslag vat de bevindingen samen op hoofdlijnen. De reacties zijn geanonimiseerd verwerkt.

2. Profiel van de respondenten

Alle vier respondenten zijn actief in het domein van documentverwerking en/of softwareontwikkeling. De meerderheid biedt een gestandaardiseerde SaaS-oplossing; één respondent adviseert een maatwerk aanpak waarbij de oplossing specifiek voor de gemeente wordt ontwikkeld. De respondenten beschikken (binnenkort) over certificeringen, waaronder ISO 27001 (informatiebeveiliging) en ISO 9001 (kwaliteitsmanagement).

3. Oplossingen en functionaliteit

3.1 Standaardfunctionaliteit

De SaaS-aanbieders bieden een breed en vergelijkbaar basispakket, opgebouwd rondom de volgende kernfuncties:

- Geavanceerde OCR en ICR op basis van AI en deep learning (inclusief handschrift)
- Automatische documentclassificatie, scheiding en indexering
- Extractie en validatie van metadata en gestructureerde velden
- Workflow-ondersteuning voor routing naar processen en applicaties
- Beveiliging, autorisaties, audittrail en naleving van AVG en BIO
- API-koppelingen en integratiemogelijkheden met zaaksystemen en DMS
- Rapportage en monitoring over verwerkingsvolumes en herkenningskwaliteit

Aanbieders verschillen in de mate waarin zij gebruikmaken van eigen AI-modellen dan wel bestaande cloudplatformen als technologische basis. Eén respondent adviseert een maatwerkoplossing, met als argument dat standaardpakketten de vereiste integraties en nauwkeurigheid mogelijk onvoldoende bieden.

3.2 Aansluiting op ambities gemeente

De SaaS-respondenten geven aan dat de ambities van de gemeente goed aansluiten op hun standaardoplossing. Een breed gedeelte nuanceren: de ambitie van 90% automatische herkenning is afhankelijk van het type documenten en de kwaliteit van het aangeleverde scanmateriaal. Per documenttype kan dit percentage variëren. Voor facturen is 95%+ realistisch, voor meer gevarieerde documentstromen kan dit lager uitvallen. Tevens wordt aanbevolen de eisen rond mobiele functionaliteit (smartphones/tablets) verder te specificeren.

3.3 Beheer en aanpasbaarheid

Bij SaaS-oplossingen voert de gemeente het functioneel beheer zelf uit na training; technisch beheer ligt bij de leverancier. Na opleiding kunnen beheerders de inrichting zelfstandig aanpassen. De maatwerkoptie vereist een eigen ontwikkelteam of doorlopende betrokkenheid van de leverancier.

3.4 Koppelingen

Integratie met gangbare authenticatiestandaarden en productiviteitsomgevingen is bij de SaaS-aanbieders standaard beschikbaar. Koppelingen met Unit4 ERPx, Djuma en overige systemen zijn realiseerbaar via API, mits

de betreffende leveranciers een gedocumenteerde API beschikbaar stellen. Respondenten benadrukken dat de benodigde integratie-informatie vroeg in het traject beschikbaar moet zijn.

4. Markt- en technologische ontwikkelingen

Respondenten wijzen unaniem op de snelle ontwikkeling van AI in documentverwerking. Relevante trends voor de aanbesteding:

- Verschuiving van regelgebaseerde OCR naar AI-gestuurde Intelligent Document Processing (IDP) met zelflerende modellen
- Toenemende inzet van Large Language Models (LLM); de gemeente dient bewuste keuzes te maken over privacy (lokaal vs. cloud)
- "Human in the loop" blijft essentieel voor uitzonderingen en kwaliteitscontrole
- Cloud- en hybride architecturen bieden schaalbaarheid en snelle innovatiecycli
- De markt ontwikkelt zich snel; functionaliteit en kostenniveaus van oplossingen veranderen navenant

Advies van meerdere respondenten: neem in het programma van eisen op hoe de gemeente omgaat met privacy van verwerkte data en wanneer een "human in the loop" verplicht is.

5. Implementatie en looptijd

5.1 Aanbevolen looptijd

De meest genoemde minimale looptijd is drie jaar, noodzakelijk om implementatie, adoptie en optimalisatie volledig te doorlopen. Er worden ook langere constructies met optionele verlengingen geadviseerd, voor maximale flexibiliteit en rendement op investering.

5.2 Implementatietraject

Een typisch implementatietraject voor SaaS-oplossingen verloopt als volgt:

Fase	Doorlooptijd	Inhoud
Discovery / analyse	~1 maand	Interviews, inventarisatie documentstromen, definitief implementatieplan
Inrichting & configuratie	~1–2 maanden	Omgeving opzetten, processen inrichten, metadata, koppelingen
Testen & acceptatie	~1 maand	Functionele tests, bevindingen oplossen, acceptatietest (POC)
Livegang & hypercare	Doorlopend	Migratie naar productie, training, documentatie, nazorg

De totale doorlooptijd tot livegang bedraagt doorgaans 2 tot 3 maanden voor SaaS-implementaties. De tijd tussen gunning en start van de implementatie ligt tussen de 2 weken en 2 maanden, afhankelijk van contractuele afstemming en beschikbaarheid van beide partijen.

5.3 Risico's

De volgende risico's worden door meerdere respondenten benoemd:

- Onderschatting van scope en variatie in documentstromen, wat leidt tot meer configuratiewerk en uitloop
- Slechte scankwaliteit of onvoldoende representatieve trainingsdata verlaagt herkenningresultaten

- Vertraging door afhankelijkheid van externe leveranciers bij integraties (met name Djuma)
- Beperkte beschikbaarheid van interne medewerkers tijdens het project
- Verlies van kennis over bestaande processen bij vervanging van de huidige oplossing
- Onvoldoende borging van AVG- en BIO-eisen bij cloudverwerking

6. Kostenstructuur

6.1 Gangbare prijsmodellen

Het meest gangbare model is facturering per verwerkte pagina, al dan niet gecombineerd met een vaste hostingvergoeding. Sommige leveranciers hanteren aanvullend een licentie per gebruiker. De ontvangen indicaties variëren naargelang het type oplossing (standaard SaaS of maatwerk) en het beoogde volume.

6.2 Aanbevolen prijscomponenten voor het prijzenblad

Respondenten adviseren de volgende componenten op te nemen:

- Eenmalige implementatiekosten (inclusief configuratie, koppelingen en trainingen)
- Jaarlijkse licentiekosten op basis van te verwerken volume (pagina's/jaar)
- Jaarlijkse hosting- en beheerkosten
- AI-verwerkingskosten (indien van toepassing, per pagina)
- Jaarlijkse kosten voor SLA / support / helpdesk
- Uurtarief voor aanvullende diensten (nieuwe use-cases, uitbreidingen)

6.3 Indicatieve kostenbandbreedtes

Op basis van de ontvangen indicaties (respondenten benadrukken dat definitieve prijzen afhangen van precieze scope en volumes) liggen de kosten in de volgende bandbreedtes voor een verwerkingsvolume van circa 300.000 pagina's per jaar:

Kostensoort	Indicatieve bandbreedte
Eenmalige implementatiekosten	€ 20.000 – € 125.000
Jaarlijkse kosten (licentie, hosting, support)	€ 20.000 – € 55.000

De brede eenmalige bandbreedte weerspiegelt de variatie tussen gestandaardiseerde SaaS-implementaties en oplossingen met een hogere initiële configuratie- of ontwikkelinspanning.

7. Kwaliteitscriteria en gunning

7.1 Minimumeisen (knock-out)

Respondenten adviseren de volgende aspecten als harde eis te hanteren, niet als gunningscriterium:

- Beschikbaarheid van de omgeving (SLA-percentage)
- Informatiebeveiliging conform BIO en AVG (inclusief datalocatie en toegangsbeheer)
- Relevante certificeringen (ISO 27001 en/of 9001)
- Penetratietest als minimumeis voor security

7.2 Gunningscriteria (kwalitatieve onderscheiding)

Respondenten adviseren de volgende aspecten als kwalitatief onderscheidende aspecten mee te nemen:

- Nauwkeurigheid van automatische verwerking per documenttype (percentage correct geclassificeerd én geëxtraheerd)
- Gebruiksgemak van handmatige validatie en correctie bij uitzonderingen
- Implementatieaanpak: fasering, risicomitigatie en kennisoverdracht
- Inzet van AI: welke modellen, lokaal of cloud, privacy-borging en transparantie over gebruik van externe data
- Roadmap en doorontwikkeling van de oplossing
- SLA-kwaliteit: reactietijden en escalatieprocedures
- Aansluiting op de bestaande gemeentelijke technologie-stack

Meerdere respondenten adviseren om performance-eisen die niet objectief aantoonbaar zijn te vermijden als eis, en in plaats daarvan te werken met een Proof of Concept als acceptatiecriterium.

8. Overige bevindingen

8.1 GIBIT 2023

De meerderheid van de respondenten heeft geen bezwaar tegen toepassing van de GIBIT 2023-voorwaarden. Eén respondent wijst op aandachtspunten bij aansprakelijkheid en schadevergoedingsplafonds, intellectueel eigendom, continuïteits- en exitafspraken en de verantwoordelijkheid van onderaannemers en cloudleveranciers.

8.2 Social Return

Alle respondenten zijn bereid Social Return op te nemen. Het standaardpercentage van 5% wordt door meerdere partijen als hoog ervaren voor een kennisintensieve IT-opdracht met een klein uitvoerend team. Een percentage van 2–5% wordt als realistischer beschouwd. De bouwblokkenmethode (kennisinzet, expertise-overdracht) past goed bij dit type opdracht.

8.3 Benodigde informatie voor een goede inschrijving

Respondenten geven aan minimaal de volgende informatie nodig te hebben voor een kwalitatieve inschrijving:

- Volledig overzicht van documentstromen: type, herkomst, te extraheren velden en bestemming
- End-to-end procesflows per documenttype, inclusief workflowvereisten (bijv. goedkeuringsdrempels)
- Technische details voor koppelingen, met name Djuma en Unit4 ERPx (API-specificaties)
- Gewenste functionaliteit op mobiele apparaten (smartphones/tablets)
- Eisen en wensen ten aanzien van privacy en AI-modellen (lokaal of cloud)

9. Interesse en deelname

Alle respondenten hebben aangegeven interesse te hebben in deelname aan de aanbesteding. Daarmee is de marktbetrokkenheid voldoende voor een concurrerende procedure.

10. Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de marktconsultatie worden de volgende conclusies en aanbevelingen meegegeven:

- De markt biedt voldoende geschikte aanbieders voor een scan- en herkensoftwareoplossing.

- Specificeer de ambitie van 90% automatische herkenning per documenttype; een Proof of Concept is een effectief middel om dit te toetsen.
- Stel een heldere beschrijving op van alle documentstromen, extractie-eisen en integratievereisten (met name Djuma) als basis voor kwalitatieve inschrijvingen.
- Formuleer beschikbaarheid en informatiebeveiliging (BIO/AVG) als minimeisen; gebruik nauwkeurigheid, implementatieaanpak en AI-inzet als gunningscriteria.
- Neem in het programma van eisen een expliciete keuze op over de inzet van AI-modellen en de privacy van verwerkte data.
- Een contractlooptijd van minimaal 3 jaar is marktconform en wordt breed geadviseerd.
- Overweeg het Social Return-percentages af te stemmen op de kennisintensieve aard van de opdracht (2–5%) en in te vullen via de bouwblokkenmethode.
- Betrek de benodigde API-specificaties van Djuma en Unit4 ERPx tijdig, zodat integratie-risico's beheersbaar blijven.