

Sociale Verzekeringsbank (SVB)

Uitnodiging tot inschrijving

Leidraad marktconsultatie 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 marktconsultatie.

Colofon:

Uitgegeven door: Sociale
Verzekeringsbank

Contact via: inkoop@svb.nl

Uitgevoerd door: Merel Swinkels

Datum: 13-03-2026

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 twee separate inkooptrajecten 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 scanners in de dedicated scanstraten maken enkele interne afdelingen en buitenlandse locaties gebruik van multi-functionals om fysieke documenten te digitaliseren. Sommige post komt al digitaal binnen in de vorm van email met of zonder bijlagen, elektronische documenten (jpg, tiff, xlsx, docx, pdf en XML) en faxen.

Met de Kofax software verwerkt de SVB de fysieke en digitale poststukken voor verschillende primaire en afdelingsprocessen. Kofax verwerkt de digitale post m.b.v. een batch-importer en een mail-importer, de fysieke post met de Canon scanner of de multi-functional. Vervolgens zet de Kofax export module de bestanden klaar op een sFTP server voor verdere verwerking of stuurt deze via een Webservice API. In 2025 zijn ca. 700.000 documenten verwerkt met ca. 4.000.000 pagina's. Met de huidige werkverdeling moet de scanstraat daarvoor zo'n 750 documenten per uur kunnen verwerken.

Het overgrote deel van de fysieke poststukken scannen de postkamers op de 2 SVB locaties in Utrecht. Op de overige locaties is de scanhoeveelheid beperkt, slechts 1 à 2% van het totale volume. Kijkend naar de toekomst is een dedicated scanstraat met een hoog-volume scanner op de overige locaties niet een vereiste en wellicht niet nodig, uitgezonderd de uitwijk. We overwegen daar een laag-volume scanner of multi-functional te gaan gebruiken.

Naast de primaire processen van de SVB maakt ook de financiële administratie gebruik van de Kofax software. Dit gebeurt nu op maat waarbij tekstherkenning om leveranciersgegevens, ordernummers en bedragen in de facturen te matchen een vereiste is. Hier gaat het om ca. 9.000 documenten per jaar.

De fysieke poststukken voor de primaire processen zijn voor 25 tot 30% voorzien van een barcode die dient als automatische sturingsmechanisme in het vervoltraject van de keten. De overige poststukken worden handmatige geclassificeerd en toegewezen aan de uitvoeringsafdelingen. De poststukken hebben voornamelijk een A4-formaat en bevatten vooral tekst. Handgeschreven documenten komen nog beperkt voor. Andere formaten gaan ook mee in het scanproces.

De eerste fase van het project zal erop gericht zijn om de huidige software volledig te vervangen. Dat betekent voor de primaire processen dat alleen documenten met SVB-barcode automatisch herkend moeten kunnen worden en dat andere documenten nog handmatig worden geclassificeerd. Ook bij de F&C scanstraat is het gewenst de huidige software zo snel mogelijk te vervangen, maar dat impliceert daar wel het herkennen van leveranciers, ordernummers, dubbele factuurnummers en factuurbedragen. Scanners willen we al vervangen vóór de implementatie van de software. Wij zijn van plan dat als aparte aanbesteding uit te voeren.

In volgende fasen willen we automatische herkenning van informatie in de gedigitaliseerde documenten uitbreiden, in eerste instantie met de herkenning van al dan niet handgeschreven Burgerservicenummers. Ook zullen we het aantal mailboxen dat aangesloten is op de scanstraat gaan uitbreiden.

2. Procedure marktconsultatie

2.1 Doel marktconsultatie

Door middel van deze marktconsultatie wil de SVB gerichte vragen stellen ter toetsing en optimalisatie van de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten.

2.2 Proces

Het is mogelijk voor deelnemers aan deze marktconsultatie om aanvullende vragen stellen over de leidraad en de vragenlijst. 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 marktconsultatie 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 marktconsultatie 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 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 marktconsultatie op Tendered	Vrijdag 13 maart 2026
Uiterlijke datum voor het stellen van vragen	Donderdag 26 maart 2026 12.00 uur
Uiterlijke datum voor het versturen van antwoorden door SVB	Donderdag 2 april 2026
Uiterlijke datum voor het versturen van de ingevulde vragenlijst	Maandag 13 april 2026 12.00 uur

2.4 Juridische aspecten

- Het al dan niet deelnemen aan deze marktconsultatie beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden van deelnemers aan de opvolgende aanbestedingsprocedure.
- De marktconsultatie 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 marktconsultatie.