



Begeleidend document
Marktconsultatie
Field Service Management tool

ten behoeve van
Stichting Samenwerking
Beroepsonderwijs
Bedrijfsleven (SBB)

Inhoudsopgave:

1.	Inleiding en beschrijving opdracht.....	3
1.1.	De aanbestedende dienst.....	3
1.2.	De opdracht.....	3
1.2.1	Onderwerp.....	3
1.2.2	Huidige situatie	3
1.2.3	Gewenste situatie	4
1.2.4	Scope	4
1.2.5	Pilot.....	4
2.	Marktconsultatie.....	5
2.1.	Doel	5
2.2.	Openbaarheid	5
3.	Procedure	6
3.1.	TenderNed.....	6
3.2.	Contactpersoon	6
3.3.	Planning	6
3.4.	Deelnemers.....	7
3.5.	Indienen beantwoording	7
3.6.	Mondelinge toelichting	7
3.7.	Voorwaarden en overige bepalingen	7

1. Inleiding en beschrijving opdracht

Dit marktconsultatiedocument is opgesteld ten behoeve van de voorbereiding van de toekomstige aanbesteding Field Service Management (FSM) tool voor Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB). De informatie die middels deze marktconsultatie wordt vergaard, kan worden gebruikt bij de nadere besluitvorming rondom en de invulling van de toekomstige aanbesteding. In dit document wordt een beschrijving van de opdracht gegeven, alsmede alle geldende eisen en voorwaarden benoemd. Alle partijen die zichzelf hiervoor geschikt achten worden van harte uitgenodigd mee te denken over de wijze waarop de opdracht het beste in de markt gezet kan worden.

Wij willen u bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning en input. Wij stellen uw respons zeer op prijs, zien deze met belangstelling tegemoet en zullen uw gegevens zorgvuldig behandelen.

1.1. De aanbestedende dienst

Studenten krijgen de beste praktijkopleiding met uitzicht op een baan. En bedrijven beschikken nu en in de toekomst over de vakmensen die ze nodig hebben. Daarvoor staat Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB).

SBB is een professionele organisatie in het hart van het middelbaar beroepsonderwijs en het bedrijfsleven. Wij voeren taken uit in opdracht van het ministerie van OCW, zoals het erkennen en begeleiden van leerbedrijven, onder andere voor stages en leerbanen.

Ook ontwikkelen we de kwalificatiestructuur en leveren we stage- en arbeidsmarktinformatie. Tot slot is SBB de plek waar beroepsonderwijs en bedrijfsleven afspraken maken over de aansluiting van het onderwijs op de arbeidsmarkt.

Voor meer informatie zie www.s-bb.nl.

1.2. De opdracht

1.2.1 Onderwerp

De onderhavige marktconsultatie heeft betrekking op de voorbereiding van het aanbestedingstraject voor een FSM-tool van SBB.

1.2.2 Huidige situatie

SBB wil de inzet van adviseurs praktijkleren slimmer, eerlijker en efficiënter organiseren. De huidige werkwijze, met een sterke koppeling tussen regio, sector en individuele adviseurs, leidt tot ongelijke werkdruk, onnodige reisbewegingen, beperkte vervangbaarheid en onvoldoende sturingsinformatie. Binnen het programma Dienstverlening Klaar voor de Toekomst wordt daarom toegewerkt naar een plannings- en workloadverdelingsmodule die werk verdeelt, afspraken ondersteunt, prioriteiten bewaakt en managementinformatie oplevert.

1.2.3 Gewenste situatie

De beoogde oplossing ondersteunt in ieder geval de toewijzing, planning en afhandeling van erkenningsaanvragen, uitbreidingen, herbeoordelingen en aanverwante contactmomenten met leerbedrijven. De oplossing moet zowel operationele planning als tactische sturing ondersteunen.

De uitgangspunten van de gewenste oplossing luiden als volgt:

- Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het meerwaarde biedt;
- Werkverdeling vindt plaats op basis van objectieve en uitlegbare regels;
- De oplossing ondersteunt zowel centrale sturing als lokale uitvoerbaarheid;
- SBB blijft eigenaar van data, beslisregels, autorisaties en rapportage-informatie;
- De oplossing moet aansluiten op het SBB-landschap, met name BREIN CRM, Mijn SBB, Outlook, MS Teams en Power BI;
- Evenwichtigere werkverdeling tussen adviseurs en teams;
- Lagere planningslast voor adviseurs en meer selfservice voor leerbedrijven;
- Minder reistijd en minder onnodige fysieke bezoeken;
- Betere sturing op wettelijke termijnen, prioriteit en kwaliteit;
- Volledige herleidbaarheid van besluiten en gebruikershandelingen.

Functionele en technische eisen omtrent de gewenste oplossing zijn opgenomen in de Bijlage Requirements workloadverdelingssysteem SBB die bij dit begeleidend document is bijgevoegd. De formuleringen zijn bewust leveranciersafhankelijk gehouden, zodat SBB ruimte houdt voor vergelijking van marktpartijen en oplossingsvarianten.

1.2.4 Scope

Binnen scope van de opdracht valt:

- Automatische werkverdeling en casustoewijzing;
- Afspraakplanning en routeoptimalisatie;
- Selfservice voor leerbedrijven via klantportaal of portaalintegratie;
- Prioritering, SLA-bewaking en notificaties;
- Rolonderscheid tussen binnendienst, buitendienst, teamleiding en beheer;
- Dashboards, audittrail en rapportages;
- Integraties met kernsystemen van SBB.

Buiten de scope van de opdracht valt:

- Volledige herinrichting van alle processen buiten dienstverlening aan leerbedrijven;
- Maatwerkfunctionaliteit zonder aantoonbare relatie met de kernprocessen van planning en workloadverdeling.

1.2.5 Pilot

SBB voert momenteel een pilot uit met één van de marktpartijen. De pilot is bedoeld om in de praktijk te ervaren hoe de werkzaamheden in de buitendienst efficiënter kunnen worden georganiseerd door middel van een planningstool. Tegelijkertijd wordt verwacht dat de pilot inzichten oplevert in de eisen die aan een planningstool moeten worden gesteld bij een mogelijke landelijke uitrol. Informatie uit de pilot wordt, voor zover relevant en mogelijk, met de markt gedeeld in een toekomstige aanbesteding.

2. Marktconsultatie

2.1. Doel

De doelstelling van deze marktconsultatie is het inventariseren van de mogelijkheden in de markt in relatie tot de visie en ambitie van SBB. Daarnaast wil SBB voorlopige ideeën en doelstellingen met betrekking tot de aanbesteding toetsen bij de markt. Ook wordt beoogd een beeld te vormen van de mate van interesse in de markt om mee te dingen naar de opdracht.

2.2. Openbaarheid

Deze marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure en is volledig gericht op het verzamelen van informatie welke bijdraagt aan het in de markt zetten van een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding. Deelname is dan ook geheel vrijblijvend.

De uit deze marktconsultatie verkregen informatie wordt vertrouwelijk behandeld en wordt gebruikt ten behoeve van het opstellen van de inkoopstrategie en de aanbestedingsstukken. Vanuit het oogpunt van transparantie worden de algehele bevindingen van de marktconsultatie daarnaast ook vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag dat te zijner tijd deel uit zal maken van de aanbestedingstukken.

Informatie die door deelnemers als commercieel vertrouwelijk is aangemerkt zal niet worden gepubliceerd. Indien zodanig veel van de verkregen informatie als commercieel vertrouwelijk is aangemerkt dat een zinvol verslag naar het oordeel van SBB niet mogelijk is, dan zal er geen verslag worden gepubliceerd.

3. Procedure

3.1. TenderNed

De gehele marktconsultatie verloopt in het kader van de administratieve lastenverlichtingen volledig digitaal via het online platform van TenderNed.

Dit betekent dat alle marktconsultatiedocumenten via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed én dat het uitsluitend is toegestaan de beantwoording in te dienen via TenderNed. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale beantwoording.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden via TenderNed kan ondernemer vinden in de supportomgeving van TenderNed. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed.

3.2. Contactpersoon

Deze marktconsultatie wordt begeleid door Pro 10 B.V. Contactpersoon is Johan Eggink. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins noodzakelijk zijn, dan kunnen marktpartijen contact opnemen via marktconsultatie@pro10.nl. Mede vanwege het oriënterende karakter van de marktconsultatie, voorziet de procedure niet in een vragenronde. Mocht u toch prangende vragen hebben, dan kunt u die aan bovenstaand contact richten. Vervolgens zal per geval worden bekeken of en op welke wijze in deze fase geantwoord kan worden.

Wij verzoeken u om enkel via deze contactpersoon te communiceren en géén contact op te nemen met andere medewerkers van/namens SBB aangaande deze marktconsultatie en/of de aanbesteding die daarop volgt.

3.3. Planning

Voor deze marktconsultatie wordt de volgende planning gehanteerd:

Activiteit	Planning
Verzending marktconsultatiedocument	30 maart 2026
Sluiting indienen beantwoording	14 april 2026
Mogelijkheid voor mondelinge toelichtingen	In onderling overleg
Verslag voor marktpartijen	Publicatie hoofdlijnenverslag bij aankondiging aanbesteding, mits voldoende respons die niet als commercieel vertrouwelijk moet worden aangemerkt.

3.4. Deelnemers

Deze marktconsultatie betreft een open marktconsultatie die gepubliceerd is op TenderNed. Dit betekent dat alle geïnteresseerde marktpartijen zich kunnen aanmelden voor deelname aan deze marktconsultatie en vervolgens toegang krijgen tot de marktconsultatie op TenderNed.

3.5. Indienen beantwoording

Respons op de marktconsultatie zal in beginsel schriftelijk plaatsvinden. De vragen zijn opgenomen in de Bijlage Vragenlijst bij dit document, waarbij aan het eind van de vragenlijst ook vrije ruimte geboden wordt aan deelnemers. Deze bijlage is tevens het antwoordformulier waarmee u op de vragen kunt reageren. Indien iets als commercieel vertrouwelijk aangemerkt moet worden, dan dient u dit bij de desbetreffende vraag duidelijk aan te geven.

U kunt uw antwoorden op de marktconsultatie indienen door de vragenlijst in te vullen en te versturen via de berichtenmodule van TenderNed o.v.v. 'Marktconsultatie Field Service Management tool'. U wordt verzocht de antwoorden in Excel (niet .PDF/.doc) format in te dienen, zodat de informatie gemakkelijk kan worden verwerkt.

Antwoorden die voor het in de planning genoemde moment worden verstrekt, worden sowieso meegenomen in de verdere voorbereidingen van een mogelijke aanbesteding. Van latere responsen kan dit niet worden gegarandeerd.

3.6. Mondelinge toelichting

Het is mogelijk dat één of meerdere deelnemers aan de marktconsultatie, maar ook dat andere partijen waarvan dit naar het oordeel van SBB van toegevoegde waarde kan zijn, uitgenodigd worden om tijdens een gesprek mondeling input te verschaffen. Hiervoor kan gekozen worden als dit naar de verwachting van SBB een noodzakelijke verdieping of verbreding van de input geeft. U kunt in de vragenlijst aangeven of u open staat voor een dergelijk gesprek. Uiteindelijk zal SBB naar eigen zicht bepalen of partijen en zo ja welke partijen worden uitgenodigd voor een gesprek; daarbij speelt mee dat gestreefd wordt om de administratieve lasten zowel aan de zijde van SBB als aan de zijde van de markt zoveel mogelijk te beperken.

3.7. Voorwaarden en overige bepalingen

Ten aanzien van de marktconsultatie en dit marktconsultatiedocument zijn aanvullend de volgende voorwaarden en bepalingen van belang:

- SBB benadrukt dat zij zich nog in de oriënterende fase bevindt en deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbesteding. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt SBB (waar relevant) ter voorbereiding van de aanbesteding. Aan de in dit marktconsultatiedocument gegeven uitgangspunten en aandachtspunten kunnen dan ook geen rechten worden ontleend. Het kan zijn

dat SBB deze uitgangs- of aandachtspunten, of de in de marktconsultatie verkregen inzichten niet (volledig) gebruikt in een aanbesteding en/of aanbestedingsprocedure.

- Deze marktconsultatie en de hierdoor verkregen informatie wordt behandeld en uitgevoerd in lijn met de geldende wet- en regelgeving en de principes van objectiviteit, transparantie, proportionaliteit en non-discriminatie.
- Indien informatie als bedrijfsvertrouwelijk moet worden aangemerkt, dan dient u dit duidelijk aan te geven. SBB zal bedrijfsvertrouwelijke informatie niet (herleidbaar) verstrekken aan derden noch opnemen in het marktconsultatieverslag.
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- Deelname aan de marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht en dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van een vervolgtraject. Bij een publicatie van een aanbesteding waarin gegevens verkregen uit deze marktconsultatie worden gebruikt, hebben alle marktpartijen die hieraan deelnemen evenveel kans om voor gunning in aanmerking te komen, onafhankelijk van het wel of niet meedoen aan deze marktconsultatie.
- Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie zijn voor rekening van de deelnemer.
- SBB is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie, of verplicht tot het realiseren en/of aanbesteden van de opdracht waarop de marktconsultatie betrekking heeft.
- SBB behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk te staken of (vroegtijdig) te stoppen.
- De voertaal tijdens de marktconsultatie is Nederlands.
- Door deelname aan de marktconsultatie gaan deelnemers onvoorwaardelijk akkoord met het gestelde in dit marktconsultatiedocument, waaronder de in deze paragraaf vervatte voorwaarden en overige bepalingen.

Nogmaals zeer hartelijk dank voor de getoonde interesse en de respons!