



Bijlage A - Achtergrondinformatie

Europese aanbesteding IDP-software

~~22 juli~~ 3 september 2026

Inhoud

1	Inleiding en fasering	3
1.1	Vervangingsdoelstelling voor de SVB	3
1.2	Gefaseerde verandering	3
2	Procesbeschrijving	5
2.1	Bedrijfsprocessen	5
2.2	Locaties en aantallen	5
2.3	Trends in de verwerkte aantallen over de jaren	6
2.4	Processtappen	76
2.5	Gebruikers nieuwe oplossing	8
2.6	Beheer nieuwe oplossing	8
1	Inleiding en fasering	3
1.1	Vervangingsdoelstelling voor de SVB	3
1.2	Gefaseerde verandering	3
2	Procesbeschrijving	5
2.1	Bedrijfsprocessen	5
2.2	Locaties en aantallen	5
2.3	Processtappen	6
2.4	Gebruikers nieuwe oplossing	8
2.5	Beheer nieuwe oplossing	8

heeft opmaak toegepast: Standaardlinea-lettertype

heeft opmaak toegepast: Standaardlinea-lettertype

heeft opmaak toegepast: Standaardlinea-lettertype

heeft opmaak toegepast: Standaardlinea-lettertype,
Lettertype: (Standaard) + Hoofdttekst (Calibri)

heeft opmaak toegepast: Standaardlinea-lettertype

heeft opmaak toegepast: Standaardlinea-lettertype

heeft opmaak toegepast: Standaardlinea-lettertype

heeft opmaak toegepast: Standaardlinea-lettertype

heeft opmaak toegepast: Standaardlinea-lettertype

1 Inleiding en fasering

1.1 Vervangingsdoelstelling voor de SVB

Deze aanbesteding heeft als primair doel een tijdige vervanging van de bestaande Kofax scansoftware te realiseren om continuïteit van de SVB voor de externe dienstverlening (DZW en DSV) als ook van de interne factureringsprocessen binnen Bedrijfsvoering (F&C) te waarborgen.

Met de aanschaf van nieuwe scansoftware wordt daarnaast ook momentum gecreëerd om *vereenvoudiging* van het huidige SVB-landschap op te pakken voor de verwerking van de inkomende documentenstromen.

Vereenvoudiging richt zich op het centraliseren van scanvoorzieningen en, waar dit aantoonbaar meerwaarde oplevert, het rationaliseren van overlappende functionaliteiten. Door de huidige situatie, waarin dezelfde applicatiefuncties inclusief bijbehorende infrastructuur op meerdere plekken zijn geïmplementeerd, wordt het beheer van deze voorzieningen eveneens meervoudig uitgevoerd. Door een nieuwe scanoplossing met alle benodigde functionaliteiten centraal en enkelvoudig te positioneren, kunnen beheerinspanningen worden verminderd, kosten worden bespaard en wordt het monitoren en volgen van documenten overzichtelijker.

Daarnaast kan sprake zijn van rationalisatie van applicatiefuncties die momenteel verspreid zijn over verschillende maatwerk- en standaardapplicaties. Omdat niet alle voor 'scan en herken' benodigde taken voor het metadateren van documenten en het extraheren van ingesloten gegevens door de huidige Kofax-software worden uitgevoerd, zijn aanvullende functionaliteiten ingericht om deze omissies te compenseren. Rationalisatie van deze functionaliteiten vindt echter uitsluitend plaats indien hiervoor een aantoonbare nut en noodzaak bestaat, sprake is van toegevoegde waarde en een positieve businesscase kan worden onderbouwd. In die gevallen kunnen functionaliteiten worden gemigreerd naar en enkelvoudig worden gepositioneerd binnen de nieuwe scanoplossing, waardoor onnodige overlap en complexiteit in het applicatielandschap worden verminderd.

Tenslotte kan met behulp van te verwerven Intelligent Document Processing (IDP) software, zoals momenteel in de markt beschikbaar, een hogere automatiseringsgraad en kwaliteit voor de 'scan en herken' processen bereikt worden voor alle SVB-domeinen: meer inkomende documenten kunnen in minder tijd, met lagere uitval, minder handmatig en met meer precisie worden verwerkt.

1.2 Gefaseerde verandering

Om dit traject bestuurbaar te houden, zal de opdracht gefaseerd uitgevoerd worden. Niet alle functionaliteiten zullen direct tijdens de aanvang worden geïmplementeerd maar gefaseerd. Dit project onderkent onderstaande fasering:

Fase 1: Vervanging huidige scanstraten

- 1A: Vervanging van huidige scanoplossing in "grote" scanstraten: de centrale, PGB en V&O postverwerking.
 - Deze scanstraten hebben een hoog volume en zijn meest eenvoudig in herkenning en metadatering.
 - Deze vervanging dient als eerst te worden gepland en uitgevoerd.
- 1B: Vervanging van huidige scanoplossing van de afdeling Financiële Administratie van Finance & Control.
 - Deze scanstraat heeft een redelijk beperkt volume en wordt gebruikt in het facturatieproces.
 - Deze vervanging dient na 1A te worden gepland en uitgevoerd.

Fase 2: Kleine technische uitbreidingen. Betreft kleine uitbreidingen met beperkte inzet en doorlooptijd.

- Toevoegen van vijf functionele mailboxen, dit is onderdeel van de opdracht.
- Overige kleine wijzigingen, deze zullen tijdens de aanvang van het project worden besproken met de leverancier en ingepland. Deze wijzigingen zullen als een aparte change worden behandeld conform uurtarief zoals afgesproken in het prijzenblad.

Fase 3: Overig (Optioneel)

Overige uitbreidingen zoals beschreven in Bijlage B - Architectuurkaders of uitbreidingen die in toekomstige architectuur worden omschreven zullen optioneel in een later stadium worden geïmplementeerd. Het precieze



moment hiervoor is nog niet vastgesteld. Of deze uitbreidingen worden ingezet hangt af van interne besluitvorming over het al dan niet optimaliseren van bedrijfsprocessen waarbinnen de IDP-oplossing wordt gebruikt. Indien de SVB ervoor kiest de optie in te zetten, zal deze als een aparte change worden behandeld conform uurtarief zoals afgesproken in het prijzenblad.

2 Procesbeschrijving

2.1 Bedrijfsprocessen

Middels deze aanbesteding worden een scanoplossing, inclusief de bovenstaande onderdelen ingekocht voor de volgende bedrijfsprocessen:

- Centrale postverwerking. Ruim 70% van de fysieke post komt binnen in Utrecht op de Graad van Roggenweg; de resterende kleine 30% is verdeeld over de andere vestigingen. Er komt ook post binnen via mailboxen en, voor documenten vanuit Rabat en Ankara, via een beveiligde bestandslocatie.
- PGB postverwerking. Deze vindt geheel in Utrecht Papendorp plaats; voor PGB 2.0 op dit moment alleen fysieke post, voor PGB 1.0 ook via een specifieke mailbox.
- Finance en Control postverwerking. Deze vindt geheel in Amstelveen plaats via een specifieke mailbox. Incidenteel komt er nog wel eens fysieke post binnen, maar deze wordt dan gescand en naar die mailbox doorgestuurd.
- V&O postverwerking. Deze vindt geheel in Leiden plaats. Er is zowel fysieke post als een specifieke mailbox.

2.2 Locaties en aantallen

Het overgrote deel van de documenten die worden verwerkt door de scanstraat komt als fysieke post binnen bij een van de postkamers. Ruim 70% van de poststukken wordt verwerkt in de centrale postkamer op de Graad van Roggenweg in Utrecht. Dat loopt op tot ruim 90% als je alle Utrecht-vestigingen en Amstelveen bij elkaar neemt. De trend is al enkele jaren dat de fysieke post voor de andere vestigingen sterk afneemt. Een relatief klein percentage van de documenten, een kleine 5%, komt al digitaal binnen via mail of een specifieke bestandslocatie.

Een deel van de fysieke post, ca. 40%, bestaat uit door de burger ingevulde antwoordformulieren waarop de SVB een barcode heeft afgedrukt. Deze worden na het scannen, op basis van die barcode, automatisch in het juiste dossier ondergebracht. De rest van de post wordt na het scannen door de registratieteams aan het juiste dossier gekoppeld.

De verwerking bij F&C is sterk afwijkend. Het betreft facturen die automatisch worden gecontroleerd op o.a. de leverancier en het juiste ordernummer en factuurbedrag. Als dat correct is, wordt die factuur ook automatisch doorgezonden naar de juiste systemen bij F&C.

In 2025 zijn de volgende aantallen verwerkt:

Fysieke post

Scanstraat	Aantal documenten in 2025 *	Aantal pagina's in 2025*
Centrale postkamer Utrecht Graad van Roggenweg	453.100	2.933.800
Postkamer Utrecht Papendorp voor PGB 1.0	96.000	270.000
Postkamer Utrecht Papendorp voor PGB 2.0	39.800	134.300
Postkamer Amstelveen	70.000	396.500
Postkamer Breda	1.400	14.700
Postkamer Deventer	1.700	32.500
Postkamer Groningen	1.200	16.900
Postkamer Leiden	1.800	21.100

Scanstraat	Aantal documenten in 2025 *	Aantal pagina's in 2025*
Postkamer Leiden V&O	6.100	33.000
Postkamer Nijmegen	1.500	19.600
Postkamer Rotterdam	2.600	55.100
Postkamer Roermond	12.600	85.400
Postkamer Zaanstad	1.400	20.000
TOTAAL	689.200	4.032.900

*Aantallen afgerond op honderdtallen.

Documenten via specifieke mailboxen / batch-importer

Mailboxen en bestandslocaties	Aantal documenten in 2025 *	Aantal pagina's in 2025 *
Batch met documenten vanuit Ankara en Rabat	12.900	104.500
Postkamer Utrecht Papendorp PGB 1.0 e-mail	13.500	32.900
Postkamer Leiden V&O e-mail	5900	20.700
F&C Amstelveen	9100	45.500
TOTAAL	41.400	203.600

*Aantallen afgerond op honderdtallen.

Er komt bij de SVB nog een beperkt aantal faxen binnen op verschillende telefoonnummers: zo'n 1800 per jaar. De SVB gaat deze doorsturen naar een functionele mailbox die we in fase 2 willen aansluiten op de nieuwe scanoplossing.

In fase 3 overwegen we ook andere stromen aan te sluiten:

- Documenten die binnenkomen via de webportalen. Dit zijn documenten (bijvoorbeeld, handmatig ingevulde formulieren) die klanten uploaden in de Mijn-portalen en daarna nu automatisch of handmatig worden gemetadateerd. Die metadatering zal mogelijk in fase 3 in de software van deze nieuwe scanstraat gebeuren.
- De documentenstroom vanuit het webportaal van PGB2.0 worden nu verwerkt door de eigen PGB2.0 scanstraat. Wanneer het PGB2.0-landschap door de SVB qua beheer wordt 'ingesourced', komt er ook een moment dat deze uploads vanuit het webportaal van PGB2.0 mogelijk worden verwerkt via de software van de nieuwe scanstraat.

2.3 Trends in aantallen over de jaren

Als we kijken naar de totale poststroom exclusief F&C zien we sinds 2022 een gestage afname van het aantal verwerkte pagina's.

	Percentage t.o.v. 2022
<u>2022</u>	<u>100%</u>
<u>2023</u>	<u>90%</u>
<u>2024</u>	<u>76%</u>
<u>2025</u>	<u>79%</u>
<u>2026 (geëxtrapoleerd)</u>	<u>62%</u>

heeft opmaak toegepast: Nederlands (standaard)

Met opmaak: Zwevende begin- en eindregels niet voorkomen, Niet bij volgende alinea houden

Tabel met opmaak

Met opmaak: Zwevende begin- en eindregels niet voorkomen, Niet bij volgende alinea houden

Met opmaak: Zwevende begin- en eindregels niet voorkomen, Niet bij volgende alinea houden

Met opmaak: Zwevende begin- en eindregels niet voorkomen, Niet bij volgende alinea houden

Met opmaak: Zwevende begin- en eindregels niet voorkomen, Niet bij volgende alinea houden

Met opmaak: Zwevende begin- en eindregels niet voorkomen, Niet bij volgende alinea houden

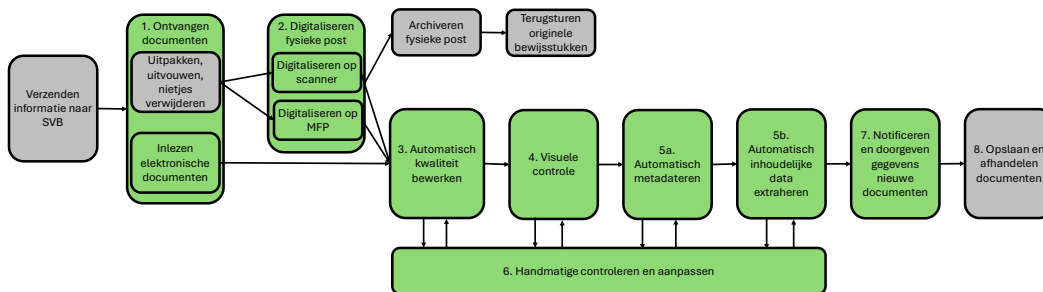
Er zijn in de komende jaren zowel trends waardoor het aantal gescande documenten zou kunnen toenemen als trends naar minder documenten. De precieze uitkomst is niet goed voorspelbaar.

Ook het aantal pagina's per document fluctueert. Er lijkt een licht stijgende trend te zijn van gemiddeld 4,4 pagina's per document in 2022 naar 5,5 nu.

2.3.2.4 Processtappen

2.3.12.4.1 Gewenste situatie

De afhandeling van inkomende documenten is globaal weergegeven in onderstaand referentieproces. De relevante processtappen waarvoor de systeemondersteuning via verwerving wordt gezocht, zijn in het schema hieronder groen ingekleurd. De grijs gekleurde processen vallen buiten de scope voor de nieuwe oplossing.



Figuur 1: Globaal processchema

1. Het gewenste proces start met het ontvangen van papieren en elektronische documenten. Medewerkers openen de enveloppen, vouwen de brieven uit en ontdoen ze van nietjes. De ingezonden (of opgehaalde) elektronische documenten worden ingelezen in de nieuwe scanoplossing.
2. De fysieke poststukken worden gedigitaliseerd op de bulkscanner of op de multifunctional printer (MFP). De fysieke post wordt 3 maanden bewaard. Originele bewijsstukken worden teruggestuurd naar de afzender.
3. De digitaal ontvangen en gedigitaliseerde documenten worden op kwaliteit gecontroleerd en eventueel automatisch gecorrigeerd.
4. Het gedigitaliseerde document wordt visueel gecontroleerd. Visuele controle is bedoeld om tijdig te herkennen dat een scan niet goed leesbaar is. Dat is beperkt geautomatiseerd te herstellen. In veel gevallen is dan opnieuw scannen de betere oplossing. Bij digitaliseren op een scanner gebeurt de controle direct door degene die de scan uitvoert. Bij digitaliseren op een MFP of post die digitaal binnen komt moet dit gebeuren door een medewerker van de centrale of PGB postkamer. Bij F&C wordt deze aparte visuele controle niet uitgevoerd; het moet dus ook mogelijk zijn deze optie voor bepaalde stromen uit te zetten.
- 4-5. Hierna voert de nieuwe scanoplossing geautomatiseerd taken uit:
 - a) De digitaal ontvangen en gedigitaliseerde documenten worden op kwaliteit gecontroleerd en eventueel automatisch gecorrigeerd.
 - b) Nadat de tekst en eventueel barcode in het document en de technische bestandsinformatie is ingelezen, worden de documenten geclassificeerd en geïndexeerd (= metadateren), met ondersteuning van geraadpleegde gegevens afkomstig uit bronsystemen. De classificatie en indexeringsgegevens worden als metadata opgeslagen.
 - c) Per documenttype kan er ook voor gekozen worden om inhoudelijke gegevens uit het document automatisch te extraheren. Ook hiervoor kan de scanoplossing ter verificatie gegevens uit de bronsystemen raadplegen. Bij de extractie van inhoudelijke gegevens tracht het systeem de gegevens te matchen met de definities (metadatamodel) van de ontvangende systemen, en deze gematchte gegevens klaar te zetten voor de ontvangende bedrijfssystemen.

5-6 Indien de nieuwe scanoplossing een geautomatiseerde taak niet zelfstandig kan afronden, of er is uitval geconstateerd, dan wordt het betreffende document aan een medewerker aangeboden voor handmatige controle en eventuele correctie. De kennis vanuit de handmatige aangebrachte correcties wordt gebruikt om de geautomatiseerde taken te verbeteren.

6-7 Zodra het document geheel verwerkt is, wordt automatisch een notificatie-bericht naar het achterliggende, ontvangende bedrijfssysteem gestuurd met de boodschap dat een nieuw document is ontvangen.

7-8 Het document zelf (inclusief metadata) wordt in het juiste formaat doorgegeven aan en opgeslagen in het toepasselijke documentmanagementsysteem. Geëxtraheerde gegevens worden als aparte informatieobjecten in het DMS opgeslagen met koppeling naar het document.

2.3.22.4.2 Huidige en transitiefase

In de huidige situatie en de situatie tot en met fase 2 geldt het volgende:

- Processtap 54a bevat uitsluitend het herkennen van barcodes plus het herkennen van facturen.
- Processtap 54b bevat uitsluitend het extraheren van factuurdata.
- Processtap 65 is alleen voor de verwerking van facturen binnen de huidige oplossing gepositioneerd.
- Processtap 7 is in deze fase 6 is buiten de huidige oplossing gepositioneerd. Het document wordt alleen doorgestuurd naar het juiste systeem en dat systeem zorgt zelf voor eventueel benodigde notificaties.

2.42.5 Gebruikers nieuwe oplossing

De nieuwe oplossing kent vanaf fase 3 meerdere typen gebruikers. Niet alleen medewerkers van Facilites zullen gebruikers zijn van de nieuwe oplossing, maar ook die van de uitvoerende afdelingen om metadata en inhoudelijke dataextractie te kunnen controleren en aan te vullen. Het aantal gebruikers zal in de nieuwe situatie toenemen. Via RBAC-rollen zullen de medewerkers voor de applicatie geautoriseerd moeten kunnen worden.

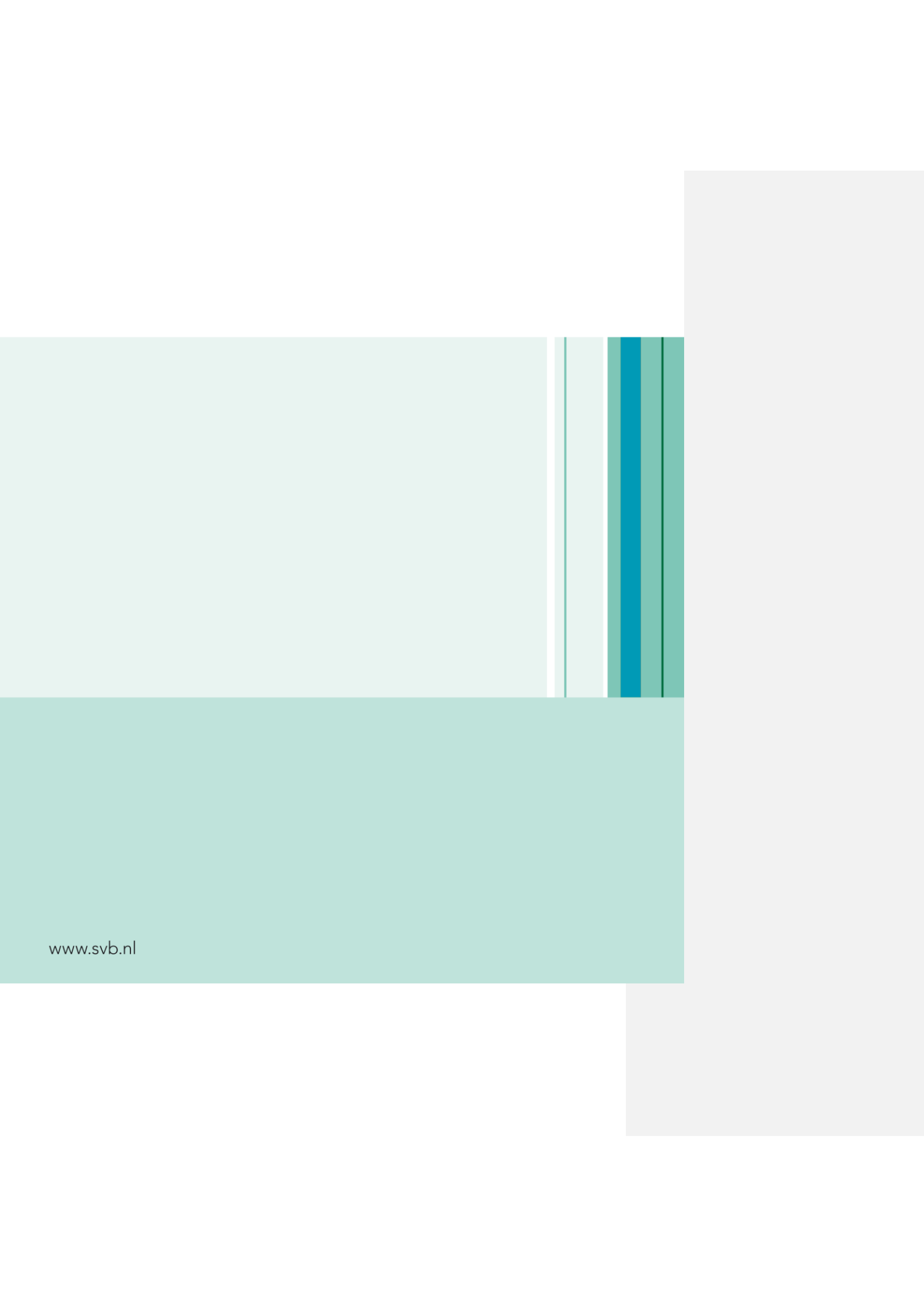
2.52.6 Beheer nieuwe oplossing

De SVB voert zelf het functioneel beheer uit van de nieuwe IDP-oplossing. Onder functioneel beheer wordt verstaan:

- Monitoren, bewaken, analyseren en rapporteren inzake de werking en compliance van systemen, applicaties, werkinstructies en autorisaties met betrekking tot bepaalde technische aspecten en de met gebruikers afgesproken prestatiekenmerken.
- Het aannemen en registreren van vragen, wijzigingen, incidenten en problemen van gebruikers met betrekking tot het functioneren van de applicaties. Het analyseren, oplossen, routeren en terugkoppelen van deze meldingen al dan niet in samenwerking met de leverancier.
- Fungeren als escalatiekanaal voor de gebruikers bij incidenten of andere zaken in samenwerking met interne stakeholders en/of leveranciers.
- Zorgen voor de informatievoorziening zoals proactieve communicatie, het geven van workshops etc. Het aannemen, registreren, behandelen, terugkoppelen en afmelden van vragen of problemen van eerste of tweede lijn bij het gebruik en de toepassing van systemen en applicaties. Het verstrekken van informatie aan de groepen gebruikers, management, dienstverleners en ketenpartners
- Ondersteunen bij het voorbereiden, ondersteunen in- en uitvoeren van testen en afstemmen en ondersteunen bij ketentests aangesloten SVB systemen.
- Gevraagd en ongevraagd adviseren van belanghebbenden over het optimaal benutten van informatiesystemen en het verbeteren van de geautomatiseerde ondersteuning van bedrijfsprocessen.
- Het analyseren, interpreteren en gebruiken van data om knelpunten en kansen te signaleren. Rapporteren en het doen van aanbevelingen aan belanghebbenden.
- Opstellen, controleren en beheren van systeem-, gebruikers- en productiedocumentatie en administratie.
- Controleren, verwerken en beheren van gebruikersautorisaties, inclusief het maken van autorisatirollen.
- Onderdeel van het changeproces tijdens het doorlopen van een wijziging in de (OT)AP omgeving. Coördineren van wijzigingen in applicaties en processen binnen de keten, inclusief het beoordelen van impact, communiceren met belanghebbenden en zorgen voor een soepele overgang en ingebruikname.

- Beheren van beheer- en stuurparameters van de applicaties voor de juiste verwerking van de gegevens. Daarbij ook het bewaken, verstrekken, inventariseren en wijzigen van de gegevens.

In het eerste contractjaar, vanaf acceptatie van de Oplossing neemt Opdrachtgever minimaal 6 uren consultancy per week af. Vervolgens geeft Opdrachtgever telkens voor de start van het nieuwe contractjaar een nieuwe minimale urenafname af. Verdere ondersteuning bij het uitvoeren van het functioneel beheer zal op afroep worden ingezet indien nodig. Voor de inzet van consultancy geldt het uurtarief Consultant zoals ingevuld op tabblad C Bijkomende kosten in Bijlage E Prijzenblad.



www.svb.nl