

Marktconsultatiedocument **e-HRM oplossing**

Versie: 1.0
Datum: 30 april 26

Inhoudsopgave

Over Senzer	3
Aanleiding en doel marktconsultatie	5
Globale beschrijving van het project	5
Doel van de marktconsultatie	5
Uitgangspunten project.....	6
Scope	6
Belangrijkste uitgangspunten	9
Procedure	10
Deelnemen	10
Vorm van de marktconsultatie	10
Contact	10
Planning.....	10
Stellen van vragen	10
Vormvereisten	11
Demonstraties (optioneel)	11
Marktconsultatieverslag.....	11
Voorwaarden.....	11
Vragen Marktconsultatie	12
Inleiding.....	12
Vragen.....	12
Tot slot.....	18

Over Senzer

Senzer is het Sociaal ontwikkelbedrijf voor de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel. Wij voeren de Participatiewet uit voor zeven gemeenten in de regio en bedienen daarmee ruim 250.000 inwoners. Senzer is er voor iedere inwoner van arbeidsmarktregio Helmond-De Peel die (nog) niet in eigen bestaan, werk of inkomen kan voorzien en daarbij ondersteuning nodig heeft. We gaan uit van eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid en eigenwaarde, waarbij individuele omstandigheden en mogelijkheden leidend zijn. Wij bouwen aan een inclusieve arbeidsmarkt en bevorderen samen met werkgevers en overige netwerkpartners dat inwoners in eigen bestaan kunnen voorzien, meedoen in en bijdragen aan de samenleving.

Via Senzer werken dagelijks meer dan 2.000 mensen bij honderden bedrijven. Daarnaast verzorgen wij inkomensondersteuning voor zo'n 4.500 bijstandsccliënten en zorgen we voor zinvolle maatschappelijke participatie voor honderden inwoners.

Senzer is een belangrijke centrale speler en één van de grootste werkgevers in de regio Helmond-De Peel, die deel uitmaakt van Brainportregio: de economische motor van Nederland.

Binnen Senzer maken we onderscheid tussen twee groepen: enerzijds onze doelgroep van mensen die ondersteuning nodig hebben om mee te doen in de arbeidsmarkt, zij vormen het hart van onze maatschappelijke opdracht en anderzijds de begeleidingsorganisatie van Senzer zelf die voor de uitvoering van deze maatschappelijke opdracht zorgt.

De doelgroep bestaat uit uitkeringsgerechtigden, werkzoekenden en medewerkers voor wie wij werk, ontwikkeling en participatie mogelijk maken, zowel binnen Senzer als bij externe werkgevers. De begeleidingsorganisatie bestaat uit werkbegeleiders en de ondersteunende staf. Zij geven uitvoering aan zowel de rechtmatigheid als de doelmatigheid van de Participatiewet en ontwikkelen beleid en dienstverlening in opdracht van de deelnemende gemeenten.

Dit onderscheid is relevant, omdat de behoeften, belangen en verantwoordelijkheden van deze twee groepen verschillen. Zo vraagt onze doelgroep vooral om begeleiding, passende werkplekken en ondersteuning op maat, terwijl de begeleidingsorganisatie verantwoordelijk is voor regie, aansturing en beleidsmatige keuzes.

Wat ons verbindt, is de overtuiging dat iedereen een plek op de arbeidsmarkt verdient. Wij brengen werkgevers en werkzoekenden bij elkaar, met oog voor de vraag achter de vraag, en zoeken naar duurzame, inventieve en maatschappelijk verantwoorde oplossingen. Kwaliteit, professionaliteit en veiligheid staan daarbij centraal. We streven er niet alleen naar de goede dingen te doen, maar ook de dingen goed te doen, volgens heldere afspraken, beleid en visie.

Nieuwsgierig naar wie wij zijn? Bekijk de introductievideo van Senzer: www.senzervoorjou.nl of bezoek de website www.senzer.nl

Senzer in HR-kengetallen

Organisatie en omvang

Aantal medewerkers (totaal in personen): 1.668 medewerkers (1350 fte),
Waarvan 471 Cao Sociaal Werk + SGO en 1.197 Cao WSW + Aan de Slag.

Geen medewerkers van Senzer, maar wel opgenomen in HR-systeem:

Begeleid Werken* (WSW):	152
Inhuurkrachten:	28
Werkstages/proefplaatsingen doelgroep:	100

**Begeleid Werken hebben ook een personeelsdossier bij Senzer.*

Aantal leidinggevenden:

Leidinggevenden inclusief jobcoaches*:	85
Leidinggevenden exclusief jobcoaches*:	73

**Een jobcoach is verantwoordelijk voor de begeleiding van medewerkers in Begeleid Werk. Medewerkers van Begeleid Werk zijn personen die niet in dienst zijn van Senzer, maar wel in het HR-systeem worden opgenomen en gekoppeld aan de jobcoach ten behoeve van begeleiding, voortgangsregistratie en dossiervorming. Deze groep wijkt daarmee af van reguliere medewerkers, aangezien er geen sprake is van een formeel dienstverband of salarisverwerking, maar wel van structurele vastlegging en raadpleging van gegevens.*

Aantal locaties/ vestigingen

3 hoofdvestigingen. 28 locaties voor groepsdetacheringen en 130 individuele detacheringen.

HR en salarisadministratie

Aantal HR-medewerkers:	17 (11 fte)
Aantal medewerkers salarisadministratie (fte):	3 (2,2 fte)
Aantal medewerkers functioneel beheer:	3

Type dienstverbanden (vast, tijdelijk, detachering):

1439 vast, 229 tijdelijk, 28 inhuur, 152 Begeleid Werken en 100 proefplaatsingen

Aantal cao's / regelingen van toepassing:	4
Betaalfrequentie:	maandelijks

Instroom, doorstroom en uitstroom

Aantal nieuwe medewerkers per jaar (instroom):	120
Aantal uitdiensttredingen per jaar (uitstroom):	150 tot 250

Bovenstaande kengetallen zijn indicatief en bedoeld om marktpartijen een goed beeld te geven van de omvang en complexiteit van de organisatie. Hier zijn geen rechten aan te ontleen

Aanleiding en doel marktconsultatie

Globale beschrijving van het project

Senzer staat voor de opgave om haar huidige PSA/HRM-systeem te herijken. Het huidige systeem is sinds 2010 in gebruik en het contract nadert het einde van de looptijd. Dit vormt een natuurlijk moment om de ondersteuning van HR- en salarisprocessen opnieuw te evalueren en te vernieuwen in lijn met de ambities van de organisatie.

Senzer werkt aan een toekomstbestendige bedrijfsvoering, met een sterke focus op integraal werken, het versterken van het strategisch vermogen en het verder professionaliseren van processen en informatievoorziening. Digitalisering, data gedreven werken, maximale self service voor medewerkers en leidinggevenden met bijbehorend gebruikersgemak zijn hierin belangrijke pijlers. Tegen deze achtergrond verkent Senzer de mogelijkheden in de markt voor een e-HRM-oplossing die optimaal aansluit bij haar ambities en ontwikkelingen.

Met deze marktconsultatie nodigt Senzer marktpartijen uit om mee te denken over passende en innovatieve e-HRM-oplossingen en implementatie-aanpakken. Senzer is daarbij nadrukkelijk geïnteresseerd in inzichten, best practices en ervaringen die bijdragen aan het maken van weloverwogen keuzes.

De voorgenomen aanbesteding richt zich op zowel de selectie van een leverancier als de implementatie van een toekomstbestendige oplossing die optimaal aansluit bij de behoeften van Senzer en haar medewerkers.

Doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om, in aanloop naar de voorgenomen aanbesteding, inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden die de markt biedt op het gebied van e-HRM-oplossingen en bijbehorende dienstverlening. Senzer wil de kennis en ervaring van marktpartijen benutten om haar beeld van beschikbare oplossingen, marktontwikkelingen en implementatie-aanpakken te verdiepen.

De marktconsultatie heeft eveneens tot doel om inzicht te verkrijgen in de haalbaarheid en uitvoerbaarheid van de voorgenomen eisen en wensen. Het Programma van Eisen en Wensen bevindt zich momenteel in ontwikkeling en is nog niet definitief vastgesteld. De verkregen inzichten uit deze marktconsultatie worden door Senzer gebruikt als input voor het verder vormgeven, aanscherpen en optimaliseren van het Programma van Eisen en Wensen.

Tot slot beoogt Senzer met deze consultatie haar inkoopstrategie te valideren en te onderbouwen, zodat de aanbesteding doelmatig, realistisch en passend bij de markt wordt ingericht, met oog voor risico's, doorlooptijden en succesfactoren in de implementatie.

Top 3 doelstellingen

- Inzicht verkrijgen in beschikbare e-HRM-oplossingen en relevante marktontwikkelingen;
- Inzicht verkrijgen in implementatie-aanpakken, doorlooptijden en risico's;
- Valideren en versterken van de voorgenomen inkoopstrategie.

Uitgangspunten project

Scope

De beoogde e-HRM-oplossing dient ondersteuning te bieden voor de primaire HR- en salarisprocessen binnen Senzer. De scope van deze marktconsultatie omvat in ieder geval de volgende functionele domeinen:

Personeels- en salarisadministratie

Ondersteuning van werkgever-, personeels- en dienstverbandgegevens. Ondersteuning van een correcte en tijdige salarisverwerking, inclusief relevante wet- en regelgeving, ondersteuning van complexe beloningsstructuren en parallelle cao-toepassingen binnen één organisatie.

Ondersteuning van de volgende cao's:

- Sociaal Werk;
- Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties;
- Aan de Slag;
- Sociale Werkvoorziening.

Subsidie- en financieringsondersteuning

Ondersteuning van processen rondom loonkostensubsidies en andere financieringsstromen, waaronder:

- Vastlegging en verwerking van loonwaarde;
- Automatische berekening en verwerking van loonkostensubsidie;
- Inzicht in gesubsidieerd en niet-gesubsidieerd loon;
- Ondersteuning van verantwoording richting gemeenten en andere instanties.

Ondersteuning van historische en terugwerkende kracht mutaties in loonwaarde en subsidie, inclusief correcte herberekening en audittrail.

Employee Self Service (ESS) en Manager Self Service (MSS)

Faciliteren van digitale interactie voor (doelgroep) medewerkers en leidinggevenden, gericht op het uitvoeren en goedkeuren van HR-processen. Doelgroep medewerkers kunnen zowel op de payroll van Senzer staan als op de payroll van de klanten van Senzer.

De oplossing dient derhalve rekening te houden met verschillende typen gebruikers, waaronder medewerkers, doelgroep medewerkers en cliënten in overgang naar dienstverband, met bijbehorende verschillen in toegang en functionaliteit.

Digitale personeelsdossiers

Vastleggen, beheren en raadplegen van personeelsdossiers, inclusief documentbeheer en archivering, inclusief ondersteuning van verschillende dossierstructuren per doelgroep en wettelijke bewaartermijnen.

Momenteel zijn de personeelsdossiers nog niet gedigitaliseerd

Verlof- en verzuimmanagement

Registratie en afhandeling van verlofaanvragen en verzuimmeldingen, inclusief ondersteuning van relevante processen en rollen waaronder in ieder geval Wet Verbetering Poortwachter.

Declaraties

Indienen, beoordelen en verwerken van declaraties, inclusief workflow-ondersteuning en koppeling met salarisverwerking.

Mobiliteitsregistratie en -beheer

Registratie, beheer en rapportage van woon-werkverkeer en zakelijke reizen, inclusief vastlegging van vervoersmiddelen, reisbewegingen en bijbehorende vergoedingen. Ondersteuning van processen rondom mobiliteit, zoals declaraties en fiscale verwerking, met als doel te voldoen aan wet- en regelgeving en inzicht te verkrijgen in CO₂-uitstoot. De oplossing dient Senzer te ondersteunen in het realiseren en monitoren van doelstellingen binnen de CO₂-prestatieladder.

Workflowmanagement

Ondersteuning van gestandaardiseerde en configureerbare workflows voor HR- en PSA-processen en besluitvorming.

Rapportages en dashboards

Beschikbaar stellen van managementinformatie en stuurinformatie, met mogelijkheden voor analyse en datagedreven werken. Opmerking: Senzer werkt met een centraal on-prem datawarehouse waarop rapportages en dashboards worden ontsloten via Power BI en is voornemens deze architectuur te continueren. Daarnaast staat Senzer open voor geïntegreerde rapportages binnen bronsystemen, die real-time vanuit de bron worden gevoed en losstaan van het datawarehouse. Senzer streeft hierbij naar een samenhangende toepassing van de verschillende rapportagevormen.

De oplossing dient ondersteuning te bieden voor rapportages op het gebied van:

- Kosten en opbrengsten per doelgroep
- Inzet en productiviteit van medewerkers
- Subsidieverantwoording en aansluiting met financiële administratie

Integraties met andere systemen

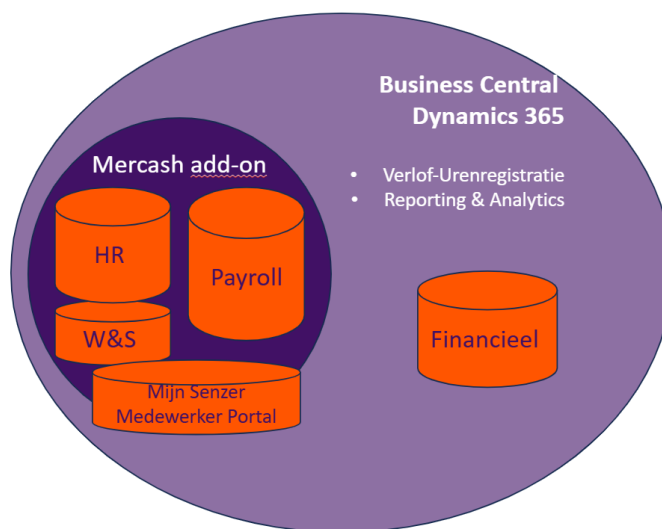
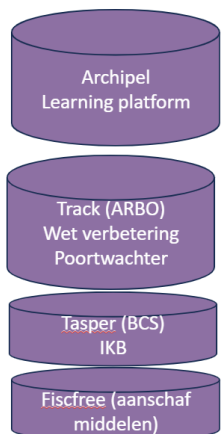
Mogelijkheden voor koppelingen met relevante interne systemen binnen het applicatielandschap van Senzer. Zie figuur 1.

Mogelijkheid van koppelen met relevante externe systemen en/of instanties zoals de verzuimapplicatie van de arbodienstverlener (Track Software), UWV, Belastingdienst, Verzekeringen, Pensioen etc.

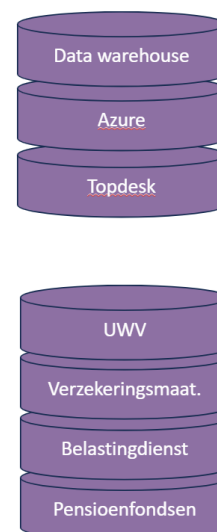
Bovenstaande opsomming is niet limitatief. Senzer staat open voor aanvullende functionaliteiten en inzichten vanuit de markt die bijdragen aan een toekomstbestendige en efficiënte inrichting van de HR- en salarisprocessen.

Figuur 1: Applicatielandschap van de PSA/HRM applicatie

HR applicaties



Overige



Belangrijkste uitgangspunten

Bij de uitvoering van deze marktconsultatie en de daaropvolgende aanbesteding hanteert Senzer de volgende uitgangspunten:

1. **Onafhankelijke en objectieve besluitvorming**
De uitkomsten van de marktconsultatie worden op een zorgvuldige en objectieve wijze betrokken bij de verdere besluitvorming en inrichting van de aanbesteding.
2. **Marktconforme en haalbare uitvraag**
Senzer beoogt een uitvraag die aansluit bij de mogelijkheden van de markt, realistisch uitvoerbaar is en ruimte biedt voor innovatie.
3. **Focus op kwaliteit en toekomstbestendigheid**
In de aanbesteding wordt beoogd een oplossing te verkrijgen die duurzaam bijdraagt aan de doelstellingen van Senzer, met aandacht voor kwaliteit, flexibiliteit en doorontwikkeling.
4. **Ruimte voor standaardisatie en best practices**
Senzer staat open voor het benutten van standaardfunctionaliteiten en best practices uit de markt, om complexiteit te beperken en implementatierisico's te verkleinen.
5. **Samenwerking en partnerschap**
Senzer zoekt een leverancier die niet alleen een oplossing levert, maar ook optreedt als samenwerkingspartner gedurende implementatie en beheer.
6. **Beheersing van risico's en implementatie**
Er is nadrukkelijk aandacht voor een zorgvuldige implementatie, inclusief risicobeheersing, fasering en adoptie binnen de organisatie.
7. **Dataveiligheid en privacy**
De oplossing dient te voldoen aan relevante wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en privacy en aantoonbaar flexibel te zijn ingericht zodat wijzigingen in wet- en regelgeving tijdig en zonder ingrijpende aanpassingen kunnen worden doorgevoerd.

Procedure

Deelnemen

Deelname aan deze marktconsultatie is geheel vrijblijvend. U wordt gevraagd de in bijlage 1 gestelde vragen te beantwoorden. Het indienen van eventuele vragen over deze marktconsultatie kan via het e-mailadres van de contactpersoon. Senzer ontvangt uw bijdrage graag uiterlijk op dinsdag 19 mei per mail, via het e-mailadres van de contactpersoon.

Vorm van de marktconsultatie

De marktconsultatie bestaat uit een schriftelijke vragenlijst en optioneel een verdiepend gesprek met een demonstratie.

De demonstratie biedt marktpartijen de ruimte om hun oplossing en aanpak deels naar eigen inzicht te presenteren (*free format*). Daarnaast wordt gevraagd om in de demonstratie aandacht te besteden aan een aantal door Senzer opgestelde casussen welke later aan u verstrekt worden. Deze casussen zijn bedoeld om inzicht te verkrijgen in de werking van de oplossing in de praktijk en de mate waarin deze aansluit bij de beoogde processen en behoeften van Senzer.

Als het uitwerken van de casussen een onevenredig grote voorbereiding vraagt van de marktpartij, bijvoorbeeld in de vorm van (tijdelijke) inrichting van de oplossing, volstaat een toelichting op de werkwijze, eventueel ondersteund met printscreens of andere relevante voorbeelden.

Contact

Communicatie over deze marktconsultatie verloopt via onderstaande contactpersoon:

Contactpersoon	
Naam:	[naam]
Functie:	[functie]
E-mail:	[E-mail]

Planning

In dit deel wordt de tijdsplanning van de marktconsultatie uiteengezet. De planning kan door de aanbestedende dienst worden gewijzigd indien nodig. Eventuele wijzigingen worden aan alle partijen bekendgemaakt.

Onderdeel	Datum
Uitnodiging tot deelname marktconsultatie	30 april 2026
Uiterste datum voor het stellen van vragen	19 mei 2026
Publiceren Nota van Inlichtingen (streefdatum)	29 mei 2026
Uiterste datum indienen schriftelijke reactie	16 juni 2026
Optioneel: demonstratie	2 juli en 7 juli 2026

Stellen van vragen

Senzer biedt de mogelijkheid voor het stellen van vragen over de marktconsultatie. Hiermee hoopt zij toelichting te kunnen geven op eventuele onduidelijkheden en daarmee leveranciers meer informatie te verschaffen voor het uitwerken van de antwoorden.

Vragen kunnen worden ingediend tot de in de planning opgenomen datum. Senzer verzoekt u vriendelijk om iedere vraag afzonderlijk te formuleren en daarbij duidelijk aan te geven op welk onderwerp de vraag betrekking heeft.

Vormvereisten

Senzer stelt geen specifieke vormvereisten aan uw schriftelijke reactie.

Wij verzoeken u wel om in uw beantwoording duidelijk te vermelden op welke vraag uw reactie betrekking heeft, zodat de antwoorden goed kunnen worden verwerkt. U bent uiteraard niet verplicht tot het verstrekken van antwoorden op alle vragen, u bent vrij bepaalde antwoorden over te slaan. Indien u bepaalde vragen niet kunt of wilt beantwoorden, is dat wat Senzer betreft geen reden om niet deel te nemen aan de marktconsultatie.

Demonstraties (optioneel)

Senzer behoudt zich het recht voor om aan één of meerdere marktpartijen, die een schriftelijke reactie op de vragenlijst hebben gegeven, uit te nodigen voor een demonstratie.

De demonstratie biedt marktpartijen de ruimte om hun oplossing en aanpak deels naar eigen inzicht te presenteren (free format). Daarnaast wordt gevraagd om in de demonstratie aandacht te besteden aan een aantal door Senzer opgestelde casussen.

Deze casussen zijn bedoeld om inzicht te verkrijgen in de werking van de oplossing in de praktijk en de mate waarin deze aansluit bij de beoogde processen en behoeften van Senzer.

Indien het uitwerken van de casussen een onevenredig grote voorbereiding vraagt van de marktpartij, bijvoorbeeld in de vorm van (tijdelijke) inrichting van de oplossing, volstaat een toelichting op de werkwijze, eventueel ondersteund met printscreens of andere relevante voorbeelden.

Marktconsultatieverslag

Van de opgehaalde informatie wordt door Senzer een marktconsultatieverslag gemaakt, waarin relevante informatie in het kader van transparantie met de markt wordt gedeeld. De publicatie van dit verslag zal plaatsvinden gelijktijdig met de publicatie van een eventuele aanbesteding. Uiteraard wordt hier geen bedrijfsgevoelige informatie bekendgemaakt. Indien u informatie deelt als 'vertrouwelijk' behandelt Senzer deze uiteraard als vertrouwelijk.

Openbaarmaking van documenten

In het kader van transparantie worden, naast het marktconsultatieverslag zoals genoemd in de voorgaande paragraaf, ook dit marktconsultatiedocument en de Nota van Inlichtingen behorende bij de marktconsultatie gelijktijdig met de aanbestedingsstukken openbaar gemaakt.

Voorwaarden

- Marktpartijen komen niet in aanmerking voor een vergoeding, voor deelname aan deze marktconsultatie;
- Deelname aan deze marktconsultatie betekent niet dat u gegarandeerd kunt deelnemen aan een eventuele aanbesteding.

Vragen Marktconsultatie

Inleiding

Senzer nodigt marktpartijen uit om naast de beantwoording van onderstaande vragen ook aanvullende aandachtspunten en inzichten te delen die relevant zijn voor de verdere inrichting van de aanbesteding.

Het toevoegen van bijlagen, zoals whitepapers en klantcasussen, wordt daarbij toegestaan waarbij uw beantwoording zelfstandig leesbaar dient te zijn. Eventuele bijlagen dienen uw beantwoording enkel te ondersteunen.

Vragen

Senzer verzoekt marktpartijen om de onderstaande vragen schriftelijk te beantwoorden en daarbij de structuur en volgorde van deze vragen te hanteren. Dit stelt Senzer in staat de reacties onderling goed te vergelijken.

1. Visie en ervaring

Doel:

Inzicht verkrijgen in de ervaring, visie en best practices van marktpartijen, evenals relevante risico's en succesfactoren voor de aanbesteding en implementatie.

Vragen:

- Welke ervaring heeft uw organisatie met het implementeren van e-HRM-systemen, zowel in het algemeen als specifiek bij werkbedrijven vergelijkbaar met Senzer?
 - a. Kunt u voor beide situaties referenties of voorbeelden aanleveren in de aanbestedingsfase? Hierbij gaat de voorkeur uit naar referenties binnen werkbedrijven of organisaties met vergelijkbare kenmerken, zoals meerdere doelgroepen, toepassing van loonkostensubsidies en een combinatie van HR-, re-integratie- en financiële processen en naar een referent die dezelfde cao's voeren als Senzer.
 - b. Welke ervaring heeft u met het inrichten van e-HRM-oplossingen in omgevingen waar sprake is van loonkostensubsidies, loonwaarde en gemeentelijke financieringsstromen? Welke aandachtspunten en risico's ziet u hierbij specifiek?
 - c. Hoe ziet u de rol van een cliëntvolgsysteem (CVS) in relatie tot het e-HRM- en salarissysteem? Hoe borgt u dat gegevens zoals loonwaarde en doelgroep indicaties leidend en consistent worden verwerkt in de salarisadministratie?
- Welke specifieke aandachtspunten, risico's en succesfactoren ziet u bij organisaties zoals Senzer, waarbij sprake is van meerdere cao's, verschillende doelgroepen en de samenhang tussen HR-processen, cliëntbegeleiding en financiële stromen?
- Wat is uw visie op een toekomstbestendige inrichting van HR- en salarisprocessen binnen organisaties zoals Senzer, waarbij integratie met ketensystemen en ondersteuning van complexe financieringsstromen een belangrijke rol spelen?
- Op welke wijze ondersteunt u organisaties bij adoptie en verandermanagement, en welke aanpak heeft zich in de praktijk bewezen?

2. Implementatie en realisatie

Doel:

Inzicht verkrijgen in de implementatieaanpak, doorlooptijd, risico's en impact op de organisatie.

Vragen:

- Beschrijf uw implementatieaanpak, inclusief doorlooptijd, benodigde inzet vanuit Senzer en kritische succesfactoren.
- Hoe ziet een realistische fasering van de implementatie eruit, rekening houdend met het absorptievermogen van een organisatie dat een overstap maakt naar een nieuw e-HRM systeem?
- Kunt u op basis van uw ervaringen het opleidingstraject voor gebruikers van uw systeem beschrijven? Inclusief een indicatie van de benodigde tijd en financiële investering om medewerkers tot 'bekwaam' en 'gevorderd' (key user) niveau op te leiden?
- Wat is uw ervaring met vergelijkbare conversietrajecten? Welke knelpunten zijn daarbij ervaren en welke aandachtspunten adviseert u Senzer?
- Welke kritische succesfactoren en risico's ziet u bij de implementatie en hoe worden deze beheerst?
- Hoe worden integraties met andere systemen ingericht en beheerd?
- Op welke wijze worden security (Cyberbeveiligingswet) en privacy (AVG) geborgd tijdens implementatie en in gebruik?
- Welke vormen van nazorg biedt u in de eerste fase na oplevering van het systeem?

3. Beheer en dienstverlening

Doel:

Inzicht verkrijgen in de inrichting van beheer, support en benodigde capaciteit in de beheerfase.

Vragen:

- Hoe ziet uw beheer- en supportmodel eruit (serviceniveaus, responstijden, escalatie)?
- Hoe is het functioneel beheer ingericht in de beheerfase en welke inzet wordt verwacht van Senzer?
- Welke ondersteuning biedt u bij salarisadministratie en wat is de benodigde inzet vanuit Senzer?
- Hoe geeft u invulling aan de doorontwikkeling van uw oplossing en welke relevante innovaties voorziet u op korte en middellange termijn?
- Hoe is het functioneel beheer in de beheerfase ingericht en welke inzet (rollen, omvang en competenties) wordt verwacht van Senzer? Licht daarbij toe:
 - Welke taken en verantwoordelijkheden bij Senzer liggen versus bij leverancier;
 - Benodigde capaciteit (indicatief in FTE) en benodigde kennis/ervaring;
 - Welke mogelijkheden er zijn voor functioneel beheer (bijv. configuratie, workflows, autorisaties, rapportages)
 - Op welke wijze functioneel beheerders worden ondersteund (bijv. support, documentatie, opleidingen, community)

Hoe wordt de salarisadministratie ondersteund binnen uw oplossing en welke inzet (rollen, omvang en competenties) wordt verwacht van Senzer? Licht daarbij toe:

- Verdeling van verantwoordelijkheden tussen Senzer en leverancier;
- Benodigde capaciteit (indicatief in FTE) voor een correcte en tijdige salarisverwerking;
- Mate van automatisering en controles binnen het salarisproces;
- Ondersteuning bij wet- en regelgeving, updates en controles;
- Ondersteuning bij piekmomenten (bijv. jaarovergang, cao-wijzigingen).

Graag ontvangt Senzer uw standaard Service Level Agreement (SLA).

4. Oplossing en functionaliteit

Doel:

Inzicht verkrijgen in de mate waarin de oplossing aansluit bij de gewenste functionaliteit en processen.

Vragen:

- Op welke wijze ondersteunt uw oplossing de in deze consultatie beschreven HR- en salarisprocessen?
- In hoeverre ondersteunt uw oplossing de volledige medewerkersreis (in-, door- en uitstroom) met selfservice-functionaliteiten, en hoe wordt gebruiksgemak voor verschillende doelgroepen geborgd?
- Op welke wijze maakt uw oplossing momenteel gebruik van Artificial Intelligence (AI) en welke ontwikkelingen voorziet u op dit gebied? Beschrijf daarbij ook hoe u omgaat met aspecten als transparantie, uitlegbaarheid en privacy.
- Op welke wijze ondersteunt uw oplossing het proces rondom het samenstellen van de jaarlijkse personeelsbegroting en om maandelijks de salarisprognose te maken. Daarbij zijn wij benieuwd of er begrote/werkelijke bedragen per fte opgenomen kunnen worden. Kunt u de werking van de samenstelling van de personeelsbegroting uitleggen?
- Is er de mogelijkheid van een app op mobile apparaten (app op telefoon of tablet)? Zo ja, welke processen worden hierop ondersteund en welke doorontwikkeling voorziet u op korte termijn?
- In hoeverre werkt uw oplossing op basis van best practices en in welke mate is maatwerk noodzakelijk of juist te vermijden?
- Welke standaardfunctionaliteiten zijn beschikbaar en in hoeverre is configuratie mogelijk?
- Hoe ondersteunt uw oplossing digitaal minder vaardige gebruikers?
- Hoe gaat uw oplossing om met workflowmanagement en autorisaties?
- Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor rapportages en dashboards (standaard vs. maatwerk)?
- Op welke wijze ondersteunt uw oplossing het registreren van gewerkte uren (tijdschrijven), inclusief verschillende vormen van inzet (bijvoorbeeld regulier werk, projecten, activiteiten en/of doelgroepen), en hoe sluit deze registratie aan op salarisverwerking, subsidieverantwoording en rapportage?

5. Data, dossiers en informatievoorziening

Doel:

Inzicht verkrijgen in datamanagement, digitalisering van dossiers en aansluiting op bestaande BI-voorzieningen.

Vragen:

- Wat is uw advies op het digitaliseren van personeelsdossiers, inclusief aanpak, doorlooptijd en randvoorwaarden?
- Welke functionaliteiten biedt uw oplossing voor documentmanagement en archivering?
- Senzer werkt momenteel met een datawarehouse (Power BI) voor organisatie brede rapportages. Wat is uw zienswijze op de rol van uw oplossing in relatie tot externe BI-omgevingen?
- Op welke wijze kan data uit uw oplossing eenvoudig worden ontsloten ten behoeve van externe rapportage- en analysetools (bijvoorbeeld datawarehouse of BI-oplossingen)?
- Welke rapportage- en analysemogelijkheden biedt uw oplossing, en in hoeverre kunnen organisaties zelfstandig rapportages en dashboards ontwikkelen?
- Op welke wijze kan data uit uw oplossing eenvoudig worden ontsloten richting een dataplatform?
- Beschikt uw oplossing over een datamodel en/of datadictionary en op welke wijze wordt deze beschikbaar gesteld?
- Op welke wijze wordt datatoegang, datakwaliteit en dataconsistentie geborgd? Over welke relevante certificeringen beschikt uw organisatie?

6. Prijs en contractering

Doel:

Inzicht verkrijgen in kostenstructuur, transparantie en voorspelbaarheid van kosten.

Vragen:

- Hoe is uw prijsmodel opgebouwd (licenties, implementatie, beheer, aanvullende diensten)? Welke factoren zijn bepalend voor de totale kosten (bijvoorbeeld schaal, modules, gebruikers)?
- Hoe gaat u om met prijswijzigingen en indexatie?
Kunt u een indicatie geven van de:
TCO: kunt u een indicatie geven van de eenmalige en structurele kosten voor:
 - a. Implementatie van de software die de scope dekt zoals eerder beschreven in dit document;
 - b. Initieel gebruik van de software op basis van de genoemde kengetallen in 'Senzer in HR-kengetallen' op pagina 4.
 - c. Uitbereiding van het aantal gebruikers, graag een indicatie per uitbreiding per type gebruiker zoals beschreven bij 5b;
 - d. Uurtarief voor consultancy tijdens implementatie voor het uitvoeren van eventueel meerwerk.

7. Aanbesteding en marktinzichten

Doel:

Inzicht verkrijgen in best practices, risico's en marktontwikkelingen.

Vragen:

- Welke aandachtspunten en succesfactoren adviseert u Senzer mee te nemen in de aanbesteding van een PSA/HRM-oplossing?
- Welke veelvoorkomende valkuilen ziet u bij vergelijkbare trajecten?
- Welke innovaties en marktontwikkelingen acht u relevant voor Senzer?

8. Architectuur, security en datagovernance (aanvullend en kaderstellend)

Doel:

Het verkrijgen van inzicht in de mate waarin de oplossing en dienstverlening van de leverancier aansluiten op de architectuurprincipes, security-eisen en datagovernance-uitgangspunten van Senzer.

De onderstaande vragen hebben een aanvullend en kaderstellend karakter en dienen als verdieping op de voorgaande hoofdstukken.

Bij de beantwoording wordt van leveranciers verwacht dat zij, waar relevant, ingaan op de mate waarin hun oplossing aansluit op gangbare referentiearchitecturen binnen de (semi-)overheid, zoals NORA, GEMMA, Common Ground en hoe deze principes in de praktijk zijn toegepast.

Vragen:

Architectuur en toekomstbestendigheid

- In hoeverre maakt uw oplossing gebruik van open standaarden en hoe voorkomt u vendor lock-in?
- In hoeverre is uw oplossing modulair opgebouwd en hoe eenvoudig kunnen onderdelen worden toegevoegd, vervangen of losgekoppeld?
- Hoe waarborgt u de overdraagbaarheid van de oplossing en dienstverlening naar een eventuele nieuwe leverancier?
- Op welke wijze sluit uw oplossing aan op gangbare referentiearchitecturen zoals NORA en GEMMA, met name op het gebied van interoperabiliteit, modulariteit en gegevensuitwisseling? Licht dit toe met concrete voorbeelden.
- Op welke wijze sluit uw oplossing aan op principes zoals Common Ground en hoe ondersteunt dit de uitwisseling en herbruikbaarheid van data binnen het applicatielandschap?

Security en compliance

- Hoe handelt u in het geval van een beveiligingsincident (bijvoorbeeld een datalek of cyberaanval)? Beschrijf het proces, de responstijden en de wijze waarop Senzer wordt geïnformeerd.
- Op welke wijze borgt u dat data bij een eventuele overname van uw organisatie niet voor andere doeleinden wordt gebruikt dan overeengekomen met Senzer?
- In welk land wordt de applicatie gehost en waar wordt de data opgeslagen?

- Hoe geeft u invulling aan principes zoals 'security-by-design' en 'security-by-default', zoals onder andere gehanteerd binnen NORA en GEMMA?

Datagovernance en datakwaliteit

- Hoe borgt u dat Senzer te allen tijde eigenaar blijft van haar data en dat deze volledig, gestructureerd en zonder beperkingen kan worden geëxporteerd bij beëindiging van de overeenkomst?
- Hoe wordt de herkomst, verwerking en bestemming van data (data lineage) binnen uw oplossing inzichtelijk en traceerbaar gemaakt?
- Hoe is de continuïteit van data geborgd bij incidenten, zoals een ransomware-aanval? Beschrijf hierbij ook de wijze van back-ups en herstelmogelijkheden.
- Op welke wijze ondersteunt uw oplossing auditing en controle op het gebruik van data en applicatie?
- Hoe ondersteunt uw oplossing datagovernance-principes zoals vindbaarheid, toegankelijkheid, begrijpelijkheid en betrouwbaarheid van data (zoals gehanteerd binnen NORA)?

Toegankelijkheid en gebruikerservaring

- In hoeverre voldoet uw oplossing aan de geldende richtlijnen voor digitale toegankelijkheid (WCAG)?
- In hoeverre ondersteunt uw oplossing de volledige medewerkersreis (in-, door- en uitstroom) met selfservice-functionaliteiten voor zowel medewerkers als leidinggevenden?

9. Social Return

Doel:

Inzicht verkrijgen in de bereidheid van marktpartijen om invulling te geven aan Social Return en het ophalen van ideeën en inspirerende voorbeelden op dit onderwerp.

Vraag:

Senzer is voornemens om Social Return van toepassing te verklaren. Bent u bereid hieraan mee te werken?

De nadere invulling van Social Return wordt in een later stadium bepaald. Senzer staat open voor suggesties en nodigt u uit om eventuele ideeën of inspirerende voorbeelden op dit onderwerp te delen.

10. Aanvullende adviezen

Doel:

Het ophalen van praktijkgerichte adviezen, inzichten en aandachtspunten vanuit de markt.

Vraag:

Heeft u op basis van uw ervaringen aanvullende relevante adviezen of inzichten voor Senzer voor het voeren van een zo optimaal mogelijke aanbesteding?

Tot slot

Bent u in de gelegenheid om op *[datum]* om *[tijd]* een demonstratie van uw systeem te verzorgen voor Senzer, op locatie bij Senzer in Helmond? Zo ja, hoeveel tijd adviseert u hiervoor idealiter te reserveren?

Indien u aangeeft in de gelegenheid te zijn dan ontvangt u uiterlijk *[datum]* de gewenste onderwerpen die Senzer graag terugziet in de demonstratie. Deze zullen naar verwachting uit niet meer dan 10 use casussen bestaan, voornamelijk In- Door- en Uitstroomprocessen met als doel een indruk te krijgen in de mate dat uw systeem deze **processen** ondersteund.