

Marktconsultatie – Nota van Inlichtingen

Vraag 1

Bladzijde 6 – Subsidie- en financieringsondersteuning

Ondersteuning van processen rondom loonkostensubsidies en andere financieringsstromen.

Vraag: deze functionaliteiten neigen naar die van een cliëntvolgsysteem. Is Senzer ook specifiek op zoek naar een cliëntvolgsysteem?

Antwoord

Nee, Senzer is niet op zoek naar een clientvolgsysteem. De genoemde onderwerpen op bladzijde 6 hebben de volgende achterliggende bedoeling:

Senzer wenst dat er kenmerken in het HR-systeem worden vastgelegd van onze klanten (doelgroep medewerkers). Dit is benodigd omdat Senzer het Sociaal ontwikkelbedrijf is voor de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel. Wij voeren de Participatiewet uit voor zeven gemeenten aan wie wij verantwoording afleggen. Om die verantwoording af te kunnen leggen zijn bepaalde kenmerken van de doelgroep medewerker benodigd in het HR-systeem.

De doelgroep van Senzer als uitvoerder van de participatiewet bestaat uit uitkeringsgerechtigden, werkzoekenden en medewerkers voor wie wij werk, ontwikkeling en participatie mogelijk maken, zowel binnen Senzer als bij externe werkgevers.

Senzer heeft in deze context twee posities:

- Senzer als uitvoeringsorganisatie namens de zeven gemeenten;
- Senzer als werkgever van doelgroepmedewerkers.

Vanuit onze rol als werkgever vragen wij ook subsidies aan bij derde instanties. Ook hiervoor is het noodzakelijk dat er (aanvullende) kenmerken van onze doelgroep medewerkers in het HR-systeem vastgelegd kunnen worden.

De doelgroep waar dit onderwerp betrekking op heeft bestaat uit:

- Werknemers met een loonkostensubsidie;
- Werknemers met een loondispensatie;
- Werknemers met een Wsw-indicatie;
- Werknemers met een WiW-regeling;
- en begeleid werkers in het kader van de uitvoering van de Wsw, waaronder ook personen die niet rechtstreeks door Senzer worden verloned.

Ter ondersteuning van deze marktconsultatie voegt Senzer als bijlage het document *“Te registreren kenmerken 2021 – Deel 2”* toe. Deze bijlage bevat voorbeelden van kenmerken en gegevens die binnen de context van sociale werkvoorziening, participatie en doelgroepregistratie relevant zijn voor registratie, verantwoording e/of subsidiedoeleinden.

Het doel van deze bijlage is marktpartijen beter inzicht te geven in de aard van de aanvullende kenmerken van doelgroep medewerkers die Senzer binnen het HR-systeem wenst vast te leggen.

De bijlage dient nadrukkelijk niet gelezen te worden als een één-op-één functionele specificatie of verplichte systeemtabel voor de toekomstige e-HRM-oplossing. Het document is uitsluitend toegevoegd ter duiding van:

- De aard van de doelgroepregistraties;
- De diversiteit aan aanvullende kenmerken;
- De verantwoordingsinformatie richting gemeenten en andere (overheids)instanties;
- En de context waarbinnen Senzer haar HR- en payrolladministratie uitvoert.

Senzer verwacht van marktpartijen dat zij deze context betrekken bij hun beantwoording van de marktconsultatie en meedenken over een passende en toekomstbestendige inrichting van de registratie van doelgroepkenmerken binnen de e-HRM-oplossing.

Vraag 2

Bladzijde 8 – Afbeelding

Is Senzer ook op zoek naar W&S-functionaliteit en welke applicatie wordt daarvoor momenteel gebruikt?

Antwoord

De scope van de aanbesteding staat op dit moment nog niet definitief vast en wordt mede bepaald op basis van de uitkomsten van deze marktconsultatie.

Senzer laat zich daarom graag door marktpartijen consulteren over de vraag of het verstandig is om functionaliteit voor Werving & Selectie (W&S) binnen de scope van de aanbesteding op te nemen.

Per 1 juni 2026 start Senzer met The Solution Factory (TSF) van IJk. Er is bewust gekozen voor een kortlopende overeenkomst, zodat Senzer gedurende het traject een weloverwogen keuze kan maken tussen:

- Het uitvragen van een integratie met TSF; of
- Het uitvragen van een geïntegreerde W&S-oplossing als onderdeel van de nieuwe e-HRM-oplossing.

Vraag 3

Bladzijde 14

Hoe ondersteunt uw oplossing digitaal minder vaardige gebruikers?

Vraag: Kunt u voorbeelden geven hoe dit in uw huidige systeem er nu uit ziet?

Antwoord

Senzer acht de wijze waarop het huidige systeem digitaal minder vaardige gebruikers ondersteunt minder relevant voor deze marktconsultatie.

Wij gaan ervan uit dat marktpartijen ervaring hebben met het ondersteunen van digitaal minder vaardige gebruikers en zijn daarom juist benieuwd op welke wijze uw oplossing deze doelgroep ondersteunt binnen de basis PSA-processen zoals:

- Verlof aanvragen;
- Declareren;
- Arbeidsvoorwaarden uitruilen;
- Salarisstroken raadplegen;
- en overige ESS/MSS-processen.

Wij ontvangen daarbij graag concrete voorbeelden van functionaliteiten, gebruikerservaringen en/of implementatiekeuzes die bijdragen aan toegankelijkheid, eenvoud en adoptie.

Vraag 4

Bladzijde 14

Op welke wijze ondersteunt uw oplossing het registreren van gewerkte uren (tijdschrijven)?

Vraag: Op welke wijze en welk systeem worden er momenteel uren geschreven?

Antwoord

Senzer acht de wijze waarop het huidige systeem tijdschrijven ondersteunt minder relevant voor deze marktconsultatie. Op dit moment vindt tijdschrijven plaats buiten het HR-systeem, in een separaat bronsysteem (Business Central).

Senzer laat zich graag door marktpartijen consulteren over de vraag in hoeverre dit de meest logische en toekomstbestendige inrichting is.

Daarnaast is deze vraag bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop uw oplossing functioneert binnen een applicatielandschap waarin tijdschrijven plaatsvindt in een ander bronsysteem. Wij ontvangen daarbij graag concrete voorbeelden van:

- Integratiemogelijkheden;
- Gegevensuitwisseling;
- Verwerking van verlof- en compensatie-uren;
- en de rol van uw oplossing binnen deze keten.

Vraag 5

Van welk systeem maakt Senzer op dit moment gebruik voor cliëntvolging? Is dit een afzonderlijk cliëntvolgsysteem, of is deze functionaliteit geïntegreerd in het huidige HRM-/PSA-systeem Mercash?

Antwoord

De cliënt volg functionaliteit binnen Senzer is momenteel niet geïntegreerd binnen het HRM-/PSA-systeem. Het applicatielandschap bestaat uit meerdere samenwerkende systemen, waarbij verschillende onderdelen van de klantreis en dienstverlening in afzonderlijke bronapplicaties worden ondersteund, waaronder Suite Sociaal Domein (SSD), Szeebra MatchCare, Dariuz Pro Work, een maatwerkapplicatie "Clientvolgsysteem (CVS)" en het huidige HRM-/PSA-systeem.

- Suites Sociaal Domein van Centric wordt gebruikt voor verschillende doeleinden met verschillende modules ter uitvoering van de participatiewet, uitkeringsverstrekking en bijzondere bijstand.
- Szeebra van MatchCare is applicatie voor cliëntvolging in het kader van de participatiewet met intake, diagnose, ontwikkel- en/of onderzoekstrajecten en matching voor leerwerkplekken, stages en re-integratie van (doelgroep)cliënten/klanten;
- Maatwerk applicatie "CVS" wordt gebruikt als cliëntvolgsysteem om administratieve en trajectregistratie van cliënten/klanten, die vanuit de doelgroep Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) in constructie van begeleid werken een dienstverband hebben bij reguliere werkgevers (niet-Senzer).
- Dariuz Pro Werk is een portaal dat ondersteunt op het gebied van talentmanagement, ontwikkel- en begeleidingsondersteuning van de doelgroep medewerkers met methodieken voor loonwaarde, duurzame inzetbaarheid en ondersteuningsbehoefte.
- HRM-/PSA-systeem.

Binnen Senzer wordt momenteel gewerkt aan doorontwikkeling en vernieuwing van onderdelen van het applicatielandschap rondom cliëntondersteuning, participatieprocessen en begeleiding. Hierdoor kunnen huidige applicaties en onderlinge samenhang in de komende jaren wijzigen.

Binnen de keten worden dus andere systemen, dan het HRM-/PSA-systeem, gebruikt voor:

- Inkomensondersteuning, volgend op de toets op rechtmatigheid hiervan;
- Doelgroepbepaling;
- Inventarisatie van kenmerken van de klant om onder andere ontwikkelmogelijkheden te bepalen;
- Matching;
- Dagelijkse begeleiding van de doelgroep medewerkers.

Het huidige HRM-/PSA-systeem vervult hierin primair een rol op het gebied van dienstverbanden en salarisverwerking en niet als volledig geïntegreerd cliëntvolgsysteem.

Senzer laat zich in deze marktconsultatie graag consulteren over een logische en toekomstbestendige inrichting van het applicatielandschap en de gewenste samenhang tussen e-HRM, cliëntvolging, rapportage en overige bronapplicaties.

Vraag 6

Is Senzer voornemens het cliëntvolgsysteem te vervangen?

Antwoord

Het eventueel vervangen van het cliëntvolgsysteem maakt geen onderdeel uit van deze marktconsultatie.

Vraag 7

Senzer geeft aan dat de e-HRM-oplossing ondersteuning dient te bieden voor rapportages op het gebied van kosten en opbrengsten per doelgroep, inzet en productiviteit van medewerkers, subsidieverantwoording en aansluiting met de financiële administratie. Ook geeft Senzer aan te werken met een centraal on-prem datawarehouse, waarbij rapportages en dashboards via Power BI worden ontsloten.

Kunt u toelichten waar deze rapportages en bijbehorende bronregistraties op dit moment plaatsvinden? Vallen deze gegevens momenteel binnen het huidige HRM-/PSA-systeem Mercash, binnen het cliëntvolgsysteem, binnen Business Central Dynamics 365, binnen het datawarehouse of binnen een combinatie van deze systemen?

Daarnaast ontvangen wij graag een toelichting op welke bron leidend is voor:

- doelgroepindeling
- loonwaarde en loonkostensubsidie
- inzet en productiviteit
- kosten en opbrengsten per doelgroep
- aansluiting met de financiële administratie

Deze verduidelijking helpt marktpartijen om beter te beoordelen welke functionaliteit binnen de e-HRM-oplossing wordt verwacht en welke gegevensuitwisseling met omliggende systemen noodzakelijk is.

Antwoord

De gevraagde rapportages en bronregistraties vinden binnen Senzer momenteel plaats binnen een applicatielandschap dat bestaat uit meerdere samenwerkende systemen. Zie antwoorden op vragen 1 en 5.

Rapportages worden samengesteld vanuit verschillende bronsystemen en ontsloten via een centrale BI-omgeving (Power BI) boven op het datawarehouse.

Senzer ziet het e-HRM-systeem daarbij niet als een geïsoleerd payroll- of PSA-systeem, maar als een belangrijke datadrager binnen de bredere keten van dienstverlening, participatie en verantwoording.

De exacte toekomstige positionering van functionaliteiten en bronregistraties maakt onderdeel uit van deze marktconsultatie. Senzer laat zich daarom graag consulteren over een logische en toekomstbestendige inrichting van het applicatielandschap en de bijbehorende gegevensuitwisseling.

Op basis van de huidige inzichten geldt in hoofdlijnen het volgende beeld ten aanzien van bronregistraties:

Doelgroepindeling

Primair vastgelegd binnen systemen voor inkomens- en doelgroepbepaling.

Loonwaarde en loonkostensubsidie

Loonwaarde wordt bepaald in gespecialiseerde bronapplicaties. Het e-HRM-systeem levert hierbij relevante dienstverband-, loon- en contractgegevens ten behoeve van subsidie- en verantwoordingsprocessen.

Inzet en productiviteit

Registratie vindt plaats in operationele systemen en/of gespecialiseerde bronapplicaties voor werkprocessen en productiviteit.

Kosten en opbrengsten per doelgroep

Deze informatie wordt samengesteld vanuit meerdere bronnen, waaronder e-HRM, operationele systemen en financiële systemen, en geconsolideerd binnen de BI-/datawarehouseomgeving.

Aansluiting met de financiële administratie

Hiervoor is gegevensuitwisseling noodzakelijk tussen de e-HRM-oplossing, financiële administratie en overige bronapplicaties.

Senzer verwacht daarbij dat de e-HRM-oplossing:

- Relevante kenmerken kan registreren van de doelgroepmedewerker;
- Gegevens uit andere bronapplicaties betrouwbaar kan ontvangen en verwerken;
- en gegevens beschikbaar kan stellen voor integrale rapportages, subsidieverantwoording en managementinformatie.

Van marktpartijen wordt nadrukkelijk verwacht dat zij meedenken over een passende rolverdeling tussen de e-HRM-oplossing, gespecialiseerde bronapplicaties, financiële systemen en de centrale datawarehouse-/BI-omgeving.

Belangrijke opmerking:

*Anders dan in het 'Marktconsultatiedocument' is aangegeven is het de ambitie van Senzer om de Datawarehouse-oplossing 'in the cloud' te organiseren en hiervoor te gaan werken met FABRIC en PBI-Pro. Daarnaast is de ambitie om voor de IV-reports realtime data op te vragen om dit **niet** (of in ieder geval zo min mogelijk) op de bron te organiseren (pull), maar via datastream oplossingen (push).*

De functionaliteit rondom rapportages die in de gewenste situatie binnen de e-HRM-oplossing wordt verwacht is onder te verdelen in

- Operationele HR-rapportages (voor dagelijkse sturing en uitvoering);
- Tactische HR-inzichten (doelgroep: leidinggevenden, HR-adviseurs, PSA);
- Basis managementinformatie (MT/directieniveau, maar nog zonder BI-analyse).

Voorbeelden die gewenst zijn om binnen het HR-systeem in te kunnen zien: Formatie vs. Bezetting, Aantal medewerkers / FTE, Leeftijdsopbouw, Geslacht / diversiteit, Contractvormen, Tijdelijk vs. vast, Functieoverzichten, Salarisschalen, Arbeidsduur, Dienstjaren, Verdeling per afdeling/team, Overzicht openstaande mutaties/workflows, Totale loonsom, Loonsomontwikkeling, Werkgeverslasten, Toeslagen, Reiskosten, Vergoedingen, Netto/bruto analyses, Payroll afwijkingen, Journaalposten, Kostenplaatsrapportages, Opgenomen IKB, Restsaldi IKB, Verlofsaldi, Wettelijk/bovenwettelijk, Verlofstuwmeren, Verlofopname trends, Verlof per afdeling/team, Bijzonder verlof, Verlofplanning, Openstaande declaraties, Doorlooptijden, Declaratievolume, Type declaraties, Kosten per afdeling, Afkeuringsrapportages, Verzuimpercentage, Meldingsfrequentie, Kort/lang verzuim, Verzuimduur, Verzuim per afdeling/team, Frequent verzuim, Lopende dossiers WvP, Openstaande acties WvP, Herstelpercentages, Trends in verzuim, Contractverlengingen, Functiewijzigingen, Urenwijzigingen, Afdelingswisselingen, Verlooppercentage, Vrijwillig/onvrijwillig verloop, Pensioenuitstroom, Uitstroomredenen, Eindigende contracten, Verloop per afdeling/team

Deze lijst is niet-limitatief en dient nadrukkelijk niet gelezen te worden als een één-op-één functionele specificatie of verplichte systeemtabel voor de toekomstige e-HRM-oplossing.

Vraag 8

Senzer vraagt naar ondersteuning voor het registreren van gewerkte uren, inclusief verschillende vormen van inzet, zoals regulier werk, projecten, activiteiten en doelgroepen, met aansluiting op salarisverwerking, subsidieverantwoording en rapportage.

Vraag:

Kan Senzer verduidelijken of tijdschrijven en productiviteitsregistratie onderdeel moeten zijn van de e-HRM-oplossing zelf, of dat deze registratie ook in een ander bronsysteem mag plaatsvinden, mits de gegevens beschikbaar zijn voor salarisverwerking, subsidieverantwoording en rapportage?

Antwoord

De scope van de aanbesteding staat op dit moment nog niet definitief vast en wordt mede bepaald op basis van de uitkomsten van deze marktconsultatie.

Senzer beschouwt tijdschrijven en productiviteitsregistratie in beginsel niet als primaire HR-processen en acht het daarom logisch dat deze registratie plaatsvindt in een separaat bronsysteem buiten de e-HRM-oplossing (Business Central).

Tegelijkertijd laat Senzer zich graag door marktpartijen consulteren over de vraag of deze zienswijze passend en toekomstbestendig is, of dat marktpartijen hierin een andere visie hanteren.

Van belang is in ieder geval dat gegevens uit eventuele bronapplicaties op een betrouwbare en efficiënte wijze beschikbaar zijn voor onder andere:

- Salarisverwerking;
- Subsidieverantwoording;
- Managementinformatie en rapportages;
- en overige relevante HR- en bedrijfsprocessen.

Vraag 9

De scope benoemt ondersteuning van loonwaarde, loonkostensubsidie, gesubsidieerd en niet-gesubsidieerd loon, verantwoording richting gemeenten en terugwerkende kracht-mutaties.

Vraag:

Kan Senzer aangeven welke subsidie- en financieringsprocessen verplicht binnen de e-HRM-oplossing moeten worden ondersteund en welke onderdelen eventueel via koppelingen met andere systemen mogen worden gevoed of verwerkt?

Antwoord

Senzer ziet het e-HRM-systeem niet uitsluitend als een systeem voor salarisverwerking en personeelsadministratie, maar ook als een belangrijke datadrager binnen de bredere keten van dienstverlening, participatie en verantwoording. Zie antwoorden op vragen 1 en 7.

In de kern betekent dit dat de e-HRM-oplossing moet voorzien in alle werkgeversregistraties, inclusief relevante werkgeverssubsidies zoals loonkostensubsidie (LKS) en loondispensatie (LDP). Daarnaast is ondersteuning van de registratie en verantwoording rondom de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) vereist.

Verder dient de oplossing geautomatiseerde gegevensuitwisseling te ondersteunen conform de principes en standaarden die in een later stadium van het aanbestedingsproces worden uitgewerkt en gedeeld via een separaat kaderdocument.

Vraag 10

Senzer geeft aan dat digitale personeelsdossiers momenteel nog niet zijn gedigitaliseerd en dat de oplossing verschillende dossierstructuren per doelgroep en wettelijke bewaartermijnen moet ondersteunen.

Vraag:

Kan Senzer verduidelijken welke doelgroepen binnen de scope van digitale dossiervorming vallen en of dit uitsluitend personeelsdossiers betreft, of ook cliëntgerelateerde dossiers en begeleidingsdossiers?

Antwoord

De scope van digitale dossiervorming richt zich binnen deze marktconsultatie primair op personeelsdossiers en dossiers van doelgroepmedewerkers die geregistreerd worden binnen de context van werk, plaatsing, dienstverband en salarisverwerking.

Volwaardige cliëntdossiers en bredere cliëntvolg- of begeleidingsdossiers maken op dit moment geen onderdeel uit van de scope van deze marktconsultatie. Deze functionaliteiten bevinden zich binnen andere onderdelen van het applicatielandschap van Senzer.

Daarnaast dient de oplossing verschillende dossierstructuren, documentcategorieën en wettelijke bewaartermijnen te kunnen ondersteunen voor verschillende typen medewerkers en doelgroep medewerkers.

Senzer werkt volgens de geldende selectielijst voor gemeenten, dit geldt voor alle medewerkers die bij Senzer in dienst zijn (ongeacht onder welke cao zij vallen). Concreet is het gewenst om in overeenstemming met de selectielijst:

- Resultaten van processen vast te kunnen leggen;
- Bewaartermijnen aan procesresultaten en bijbehorende informatie objecten te kunnen koppelen;
- Vernietigingslijsten te kunnen genereren;
- en vernietiging door te kunnen voeren.

Vraag 11

In de marktconsultatie staat aangegeven dat Senzer marktpartijen kan uitnodigen voor een demonstratie, waarbij een aantal door Senzer opgestelde casussen aan bod komt.

Is het mogelijk dat, indien we worden uitgenodigd, de casussen minimaal twee weken van tevoren ontvangen zodat we ons tijdig kunnen voorbereiden?

Antwoord

Ja. De casussen zullen tijdig, en in ieder geval minimaal twee weken voorafgaand aan de sessie, worden gedeeld.

Vraag 12

Is er een voorkeur voor een geïntegreerde all-in-one oplossing (PSA + HRM + cliëntvolg in één systeem)?

Antwoord

Nee. De voorkeur gaat uit naar een e-HRM-systeem voor HR + Payroll en niet naar een cliëntvolgsysteem.

Vraag 13

Hoe wordt loonwaarde-informatie momenteel aangeleverd vanuit het cliëntvolgsysteem — handmatig, via export, of via een koppeling — en wat is de gewenste situatie?

Antwoord

Senzer acht de exacte technische inrichting van de huidige situatie minder relevant dan de gewenste toekomstige informatievoorziening en ketensamenwerking.

De loonwaardebepaling vindt plaats in een ander bronsysteem binnen het applicatielandschap van Senzer. Het e-HRM-systeem vervult hierbij een belangrijke rol als datadrager voor onder andere dienstverbandgegevens, salarisverwerking, doelgroepregistratie en rapportage.

De gewenste situatie is dat relevante gegevens, waaronder loonwaarde-gerelateerde informatie, op een betrouwbare, efficiënte en bij voorkeur geautomatiseerde wijze beschikbaar zijn binnen de keten van systemen. Hierbij acht Senzer het van belang dat:

- Gegevens uit verschillende bronsystemen goed uitwisselbaar zijn;
- Dubbelregistraties zoveel mogelijk worden voorkomen;
- Relevante klant- en doelgroepkenmerken beschikbaar zijn binnen het e-HRM-systeem;
- en rapportage- en verantwoordingsinformatie integraal ontsloten kan worden.

Senzer laat zich in deze marktconsultatie graag consulteren over een logische en toekomstbestendige inrichting van deze gegevensuitwisseling, inclusief de rol van koppelingen, integraties en bronregistraties binnen het totale applicatielandschap.

Vraag 14

Overweegt Senzer om het cliëntvolgsysteem ook onderdeel te maken van de scope van de aanbesteding? Een geïntegreerde oplossing waarbij CVS, HRM en Payroll in één systeem zijn ondergebracht zorgt ervoor dat loonwaarde, doelgroepenindicaties en re-integratiegegevens direct en consistent doorwerken in de salarisadministratie, zonder aparte koppeling of handmatige overdracht. Is Senzer bereid dit als mogelijkheid mee te nemen in het Programma van Eisen en Wensen?

Antwoord

Nee. Hoewel de HR-scope nog niet volledig vaststaat, is Senzer niet voornemens het cliëntvolgsysteem onderdeel te laten uitmaken van het Programma van Eisen en Wensen.

Vraag 15

Is er al een streefdatum voor go-live, en zijn er harde deadlines — bijvoorbeeld het contracteinde van het huidige systeem — waar rekening mee gehouden moet worden?

Antwoord

De beoogde streefdatum voor de go-live van de nieuwe oplossing is 1 januari 2028. Deze planning is gebaseerd op een realistische inschatting van Senzer, waarbij voldoende ruimte wordt voorzien voor een zorgvuldige aanbesteding, implementatie, migratie en adoptie binnen de organisatie.

Vraag 16

Hoe groot is de beschikbare interne projectcapaciteit voor de implementatie, en is er al een projectleider aangewezen?

Antwoord

Senzer laat zich in deze fase van de marktconsultatie graag consulteren over de benodigde projectcapaciteit voor een succesvolle implementatie, bij voorkeur uitgesplitst naar de verschillende benodigde expertises en rollen, rekening houdende met de data in de planning. Hiervoor verwijzen wij tevens naar de betreffende vraag in het marktconsultatiedocument.

Senzer heeft zelf reeds een eerste inschatting gemaakt van de benodigde interne projectcapaciteit en verwacht in beginsel over voldoende capaciteit te beschikken. De input vanuit de marktconsultatie wordt gebruikt om deze inschatting verder te toetsen en waar nodig aan te scherpen.

Indien uit de marktconsultatie blijkt dat aanvullende capaciteit of expertise noodzakelijk is, zal Senzer hier tijdig op anticiperen.