

Nota van Inlichtingen Marktconsultatie Nieuwe piketapplicatie

Raad voor Rechtsbijstand
Gert van Beek
27-01-2021

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
1	-	Hoe is bij RvR de procentuele verdeling van het belang tussen 'klanttevredenheid', 'medewerker tevredenheid' en 'kosten-efficiëntie'? In welke mate is de zoektocht naar de juiste balans tussen deze doelstelling voor RvR een uitdaging?	De balans tussen klanttevredenheid, medewerker tevredenheid en kostenefficiëntie in dit stadium niet relevant.
2	-	Hoe meten jullie momenteel de kwaliteit van de Piketapplicatie? Wat zijn de belangrijkste KPI's en wat is daar nu de waarde van? (b.v. arbeidsproductiviteit, afdeckingsgraad capaciteitsbehoefte, leegloop/gaten in de planning, overuren, uitloop, kosten per case, ...)	De kwaliteit van de huidige piketapplicatie wordt gemeten aan de hand van beschikbaarheid c.q. aantal verstoringen. De genoemde factoren behoren deels tot de gewenste management informatie, deels zijn het factoren buiten de piketapplicatie.
3	-	Is het ook jullie doelstelling om verbeterpotentieel te benutten? Zijn deze gebieden al gedefinieerd en zijn hier dan ook doelstellingen aan gekoppeld?	Ja, het is zeker de doelstellingen om verbeterpotentieel te benutten. Gebieden zijn gedefinieerd, maar er zijn nog geen (kwantitatieve) doelstellingen aangekoppeld.
4	Principes	De huidige applicatie bezit de mogelijkheid van automatische planning middels het principe van de zogenoemde STP (Straight Through Processing) volgens de 80-20 regel. Worden hierbij ook optimalisatie algoritmes gebruikt? Zo niet, hebben jullie de intentie om dit in de nieuw applicatie wel aan te brengen?	Momenteel worden er nog geen optimalisatiealgoritmes gebruikt, maar dat is in de nieuwe piketapplicatie wel de bedoeling. Het huidige handwerk (20%) moet dus ook zoveel mogelijk geautomatiseerd worden.
5	Principes	Voor de 20% dient handmatig te worden gepland. Hoe ondersteunt het huidige systeem de beslissingen die de medewerkers CPA dienen te nemen?	Het systeem biedt, middels te downloaden overzichten, inzicht in de mate van beschikbaarheid van advocaten. Die mate van beschikbaarheid wordt gebruikt om de piketdiensten eerlijk te verdelen.
6	-	Hoe vaak zijn er korte termijn of last minute verstoringen in de planning en hoe worden deze doorgaans opgelost? Kunt u hierbij voorbeelden geven?	Alleen ziekte van een advocaat of uitloop van een eerdere zaak kunnen de planning verstoren. De advocaat meldt dit bij de CPA en wij bellen een andere advocaat.
7	-	Hoeveel medewerkers CPA zijn er uiteindelijk nog met de genoemde 20% handmatige planning bezig en hoeveel tijd wordt hieraan in totaal gespendeerd?	Inzicht hierover ontbreekt en is in onze ogen niet relevant voor deze marktconsultatie.
8	-	Hoe vaak veranderen doorgaans de planningsregels en parameters?	Elke roosterperiode (halfjaar) verandert een klein gedeelte van de parameters en/of planningsregels

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
9	-	Wat zijn de criteria die spelen om te beslissen of een opdracht aan de ene dan wel door de andere advocaat dient te worden toegewezen?	Een advocaat dient zich allereerst aan te melden als piketadvocaat voor een of meerdere expertisegebieden. De vestigingslocatie van het kantoor bepaalt in welke regio de advocaat wordt ingepland. Na ontvangst van een melding worden achtereenvolgens deze criteria gehanteerd: 1. Is de advocaat opgegeven als voorkeursadvocaat 2. Is er sprake van een stamadvocaat 3. Welke advocaat is ingepland op het betreffende rooster op het moment van de melding
10	-	In welke mate spelen kwalificatiecriteria (b.v. expertisegebied, ervaring) naast de regio een rol in de toewijzing? Zijn deze criteria beschreven? Kunt u ons voorzien van voorbeelden?	Er zijn een aantal expertisegebieden, te weten: Strafrecht. Jeugdstrafrecht, Vreemdelingenrecht, Psychiatrisch patiëntenrecht en Uit- en Overleveringsrecht. Voor al deze gebieden zijn aparte roosters beschikbaar. Verder is de beschikbaarheid van de advocaat en de regio waar hij kantoor houdt van belang.
11	-	Kunt u voorbeelden geven van moeilijkheden die de medewerkers CPA momenteel ondervinden in het creëren van de Piketdienst?	Onjuiste input van gegevens door ketenpartners of incidenteel een ICT-verstoring
12	-	In welke mate is er verzuim doordat de roosterplanning niet aansluit bij de wensen van de medewerkers?	Niet. De planning betreft rechtsbijstandverleners, niet de medewerkers van de Raad voor Rechtsbijstand.
13	-	Hoe houdt de medewerker CPA alsnog toezicht bij het onderling uitruilen van diensten?	Niet, dat gebeurt door advocaten zelf.
14	3.3 / Blz 7	"De mogelijkheid van een zoekfunctie voor piketmedewerkers en ketenpartners": Kan nader gespecificeerd worden wie moet kunnen zoeken en waarop gezocht dient te worden?	Dit wordt in de verdere uitwerking van requirements natuurlijk verder gespecificeerd. In algemene zin moeten verschillende typen gebruikers (rol, organisatie) toegang hebben tot verschillende typen gegevens.
15	3.3 / Blz 7	De Raad beschrijft hier haar doelarchitectuur. Is de aanname correct dat bij de gewenste invulling van de processen die binnen de scope vallen gekeken wordt naar standaard software die de beschreven processen zo goed mogelijk kan invullen los van de vraag of deze ook op Microsoft, Mendix, Berkley Bridge en Dell Boomi is gebaseerd zolang deze maar kan samenwerken met de beschreven doelarchitectuur? Is deze aanname correct?	Uw aanname is correct

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
16	4. / Blz 9	Vraag 12: Kan aanbestedende partij de 'verificatiemogelijkheid' nader specificeren?	Op dit moment moet een advocaat door bijvoorbeeld een politieambtenaar laten aftekenen en -stempelen dat hij op het bureau is geweest en welke verrichtingen hij heeft gedaan. Dat gebeurt nu nog met een papieren formulier en fysieke handtekening en stempels. De verificatiemogelijkheid zou dit papieren proces digitaliseren.
17	4. / Blz 10	Vraag 13: Wordt met "Windows" bedoelt een SSO oplossing met "Azure AD" of een on premise AD?	De cloudstrategie van de Raad voor Rechtsbijstand zit in de afrondende fase en dient daarna nog goedgekeurd te worden. Vooralsnog dient een SSO oplossing dus via de on premise AD te lopen maar wellicht later omgezet te worden naar een Azure AD.
18	Bijlage 2 Principes	Principe 19: In het verlengde hiervan lijkt het logisch gezien toekomstgerichtheid, de beschrijving van de gewenste processen en informatiebehoeften die veelal ambulant benodigd zijn dat de gewenste applicatie naast dat deze platform onafhankelijk dient te werken, ook volledig responsive dient te werken en zonder benodigde plugins. Zijn deze aannames correct?	Deze aannames zijn correct.
19	Bijlage 3 NFR	Veelal wordt deze eis omtrent toegankelijkheid conform de Europese richtlijn EN301 549 gesteld voor applicaties die publiekelijk toegankelijk zijn zoals bijvoorbeeld een website van de Gemeente. De gevraagde functionaliteiten omvat geen informatie welke direct publiekelijk beschikbaar gesteld moet worden. Leverancier neemt aan dat deze eis niet van toepassing is op deze aanbesteding. Is deze aanname correct?	Deze aanname is correct
20	Bijlage 3 NFR Voldoen aan DigiD assessment vereisten van logius (geldt ook voor Eidas en E-herkenning)	Aangezien om een SSO (Windows) oplossing wordt gevraagd, gaat leverancier ervan uit dat SSO van toepassing is voor de interne/eigen medewerkers. Is deze aanname correct? En geldt deze aanname (SSO Windows) ook voor de relevante ketenpartners? Voorziet de aanbesteder andere gebruikers dan hiervoor genoemd, voor welke deze eis (Voldoen aan DigiD assessment vereisten van logius (geldt ook voor Eidas en E-herkenning)) wel van toepassing is?	SSO is enkel van toepassing op medewerkers van de Raad voor Rechtsbijstand en dus niet voor relevante ketenpartners en niet voor advocaten. Buiten de genoemde zien we geen andere gebruikers.
21	Marktconsultatiedocument, 2.1	Is de einddatum van de huidige overeenkomst ook de gewenste/vereiste datum in gebruik name van de nieuwe applicatie?	De huidige planning is erop gericht dat de nieuwe applicatie voor 1 januari 2022 operationeel is.

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
22	Vraag 16	Kunt u toelichten met welk doel andere zaken dan de data van de applicatie extern ontsloten zouden moeten kunnen worden? Kunt u bijvoorbeeld aangeven waarom business rules van/in de applicatie extern ontsloten zouden moeten worden?	Naast de data kunnen andere zaken als business rules mogelijk ook van belang zijn voor andere applicaties binnen het RvR domein. Ontsluiting van andere zaken dan data buiten het RvR domein wordt niet voorzien.
23	Vraag 17	Wordt bij vraag 17 een situatie beschreven waarin de front end van applicaties niet wordt gebruikt, maar in feite is vervangen door het portaal? Zo ja: welke voordelen biedt het feitelijk (grotendeels) opnieuw bouwen van een front-end van een applicatie de RvR?	Het beschreven portaal wordt gebruikt door gebruikers buiten de Raad voor Rechtsbijstand. In het portaal worden diverse functies gebundeld voor de betreffende doelgroep. Het portaal kan middels een API de nodige data ophalen uit (en wegschrijven naar) de backend. Er is geen eis/wens en op voorhand geen reden waarom de front end van een standaardapplicatie niet zou worden gebruikt door medewerkers van de Raad voor Rechtsbijstand.
24	Marktconsultatiedocument, 5.3 / 5.6	In paragraaf 5.3 wordt gevraagd om 2 dagen vrij te houden in de agenda, terwijl een eventuele uitnodiging uiterlijk de dag er voor om 12:00h zal worden verstuurd. In 5.6 wordt aangegeven dat in de uitnodiging zal worden beschreven wat er van de Ondernemer wordt verwacht in het gesprek. Ten behoeve van een goede voorbereiding op een eventueel gesprek en ten behoeve van ons eigen agendabeheer zouden wij het op prijs stellen als eventuele gesprekken wat ruimer van tevoren gepland zouden kunnen worden. Is dat mogelijk?	We streven ernaar de geplande gesprekken zo vroeg mogelijk te communiceren. Naar verwachting kunnen wij in de ochtend van 5 februari uw tijdslot doorgeven.
25	Epics en Use Cases	Wat wordt bij stap 'Opstellen sjablonen roosters' bedoeld met: Roostersjablonen Roosterparameters	Een roostersjabloon bevat als aanduiding: - of een dienst bestaat uit een hele week, een dag of een dagdeel - of er afhankelijkheden zijn met overige roosters - hoeveel advocaten er per dienst ingepland moeten worden - de tijdstippen van de diensten Het is dus eigenlijk middels parameters definiëren van een standaardroostersoort die voor meerdere regio's en/of expertisegebieden bruikbaar is.

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
26	Epics en Use Cases	Bij de stap 'Opstellen sjablonen roosters' is sprake van een relatie met andere roosters binnen de RvR. Worden deze roosters in een andere applicatie geregistreerd en beheerd? Zo nee: (er van uitgaande dat de overige roosters in dat geval ook in de piketrooster applicatie worden bijgehouden): welke aanvullende eisen stellen de andere roosters aan de piketrooster applicatie? Zo ja: dient informatie over uit betreffende andere roosters ook beschikbaar te zijn in de piketrooster applicatie, of is de aansluiting tussen het piketrooster en andere roosters een handmatige activiteit?	Het nut van een standaardapplicatie voor de Raad voor Rechtsbijstand is dat vergelijkbare processen op een vergelijkbare wijze worden ondersteund. Dit hoeft (voor de gebruiker) niet per se 1 applicatie te zijn. Een eerste inventarisatie heeft laten zien dat de andere planningsprocessen minder complex lijken te zijn dan het piketproces. Het uitwisselen van informatie uit de verschillende roosters en/of planningen wordt niet voorzien.
27	Epics en Use Cases	Bij de stap 'Opstellen piketplanning' is sprake van het vastleggen van back-ups van roosters. Er van uitgaande dat het maken van back-ups van de volledige database standaard onderdeel is van technisch beheer: wat wordt hier specifiek bedoeld met het maken van back-ups van de roosters?	Na het maken van de piketplanningen stellen wij deze beschikbaar aan advocaten. Op dat moment willen we een freeze moment hebben van die planningen, zodat we, bij disputen, altijd de initiële situatie kunnen terughalen.
28	Marktconsultatiedocument, 2.1	Is de huidige tool volledig maatwerk, of een off-the-shelf oplossing die voor de RvR is aangepast? Wie is de leverancier van de huidige oplossing?	De huidige tool is een off-the-shelf oplossing die voor de Raad voor Rechtsbijstand is aangepast. Leverancier van de huidige oplossing is Symagic.
29	-	U spreekt over private cloud in uw marktconsultatiedocument. Is een SaaS / public cloud oplossing ook denkbaar voor uw organisatie?	Een SaaS / public cloud oplossing is denkbaar. Of deze wordt gekozen, is afhankelijk van de cloudstrategie van de Raad voor Rechtsbijstand.
30	-	U spreekt over modulaire opbouw. Staat u open voor een platform?	Of een platformoplossing gewenst is, hangt af of dit platform past binnen de doelarchitectuur van de Raad voor Rechtsbijstand. MS Dynamics CRM en MS SharePoint maken deel uit van de doelarchitectuur, daarnaast wordt MS Dynamics NAV gebruikt voor de financiële afhandeling.
31	-	De vraag is het vervangen van de piketapplicatie maar het RvR portaal bevat ook de nodige functies die van belang zijn in het planproces (bv opvoeren niet beschikbaar, diensten ruilen, diensten aanbieden voorwaarneming, publicatie roosters). Dus wat is nu precies de piketapplicatie?	De scope van het project is beschreven in de paragrafen 3.2, 3.3 en 3.4 van het marktconsultatiedocument. De door u genoemde voorbeelden zijn onderdeel van het rooster- en planningsproces. De Epics in bijlage 1 van de marktconsultatie vormen gezamenlijk de piketapplicatie.
32	-	Waar zit de beoogde toegevoegde waarde/optimalisatie en waar zou dat aan moeten voldoen?	De toegevoegde waarde zit hoofdzakelijk in het automatiseren van wat nu nog handmatig gebeurt. Het belangrijkste hierbij is het automatiseren van de link tussen beschikbaarheidspercentage van een advocaat en het aantal diensten dat hij krijgt toebedeeld.

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
33	-	Huidige overeenkomst piketapplicatie verloopt per 31/12. Wat zijn de consequenties van het eventueel verlopen van deze termijn? Met andere woorden: wat is de urgentie van deze marktconsultatie en marktuitleg en hoe ziet de timing er verder uit?	De huidige planning is erop gericht dat de nieuwe piketapplicatie voor 1 januari 2022 operationeel is. Mocht om welke reden dan ook dit niet haalbaar zijn dan kan de huidige overeenkomst worden verlengd. Na de marktconsultatie zal worden besloten of en op welke wijze de nieuwe piketapplicatie zal worden aanbesteed.
34	-	Hoe verloopt de verdere inkoopprocedure? Verloopt dit via een inkooporganisatie of door RvR zelf?	Mocht de Raad voor Rechtsbijstand besluiten om de nieuwe piketapplicatie aan te besteden dan is het mogelijk dat het aanbestedingsteam wordt ondersteund door een externe organisatie.
35	-	Wat is het budget? Gegeven dat de huidige applicatie als duur wordt benoemd, een belangrijke aspect voor de opvolging.	Voor de nieuwe piketapplicatie is nog geen budget vastgesteld. Mocht de Raad besluiten om de nieuwe piketapplicatie aan te besteden dan zal een kostenraming in de aanbestedingsdocumenten worden opgenomen.
36	-	Kan RvR inzicht geven in het verdere IT landschap? Naast de Mendix Portalen, het ERP landschap? Waar worden meldingen beheerd?	Als bijlage bij deze NvI vindt u een bestand met afbeeldingen van de huidige applicatiearchitectuur, de doelarchitectuur en de geplande transitie. De piketmeldingen worden beheerd in de piketapplicatie.
37	-	Kan RvR verder inzicht geven in de (gemiddelde) karakteristieken van een melding? (snelheid van plannen, acteren, duur van uitvoer). Wat is een SLA om ter plekke te zijn?	Er is geen SLA, maar wel een wettelijk vastgelegde termijn voor de opvolging van piketmeldingen. Die termijnen wisselen per expertisegebied, variërend van 2 uur tot 24 uur. Meldingen worden tussen 7 en 20 uur direct verwerkt door de applicatie en uitgemeld aan de geselecteerde advocaat. Als deze na 45 minuten resp. 3 uur niet reageert wordt de melding automatisch uitgemeld aan de volgende advocaat op het rooster.
38	-	In hoeverre zijn kosten (naast de regio indeling tijdens het roosteren) van belang? Wat zijn de consequenties van het niet evenredig verdelen van werk over advocaten?	De piketdiensten leveren inkomsten op voor advocaten. Daar zit dus het belang van eerlijke verdeling naar rato van beschikbaarheid. Advocaten krijgen verder een forfaitair bedrag voor de diensten, dus hun commerciële uurtarief is niet van belang.
39	-	Is het naleven van de ATW een uitdaging bij de tot standkoming van de roosters?	Nee
40	-	RvR vraagt naar meer flexibiliteit en toekomstvast in de nieuwe oplossing. Is er een voorkeur voor standaard (configureerbare) software of maatwerk?	De Raad voor Rechtsbijstand hanteert een doelarchitectuur (zie bijlage bij deze NvI) met daarbij horende principes. Volgens het principe Re-use before buy before build past een standaardapplicatie binnen de doelarchitectuur. De doelarchitectuur omvat standards voor zowel standaard (configureerbare) software als voor maatwerk.

Nr.	Aangaande onderdeel	Vraag	Antwoord
41	-	Wat vindt de RvR van belang in een partnership?	Om haar doelstellingen te realiseren is een nauwe en intensieve samenwerking in de ogen van de Raad voor Rechtsbijstand onontbeerlijk. Dat geldt derhalve ook voor de leverancier van de nieuwe piketapplicatie. Wanneer u kiest om aan te bieden in combinatie met een partner zal de Raad voor Rechtsbijstand verlangen dat een van de partijen als hoofdaannemer optreedt.
42	`-	Verloopt de implementatie rechtstreeks met de RvR of worden deze activiteiten in samenwerking/uitbesteding tot stand gebracht, bijv. middels een integrator?	Streven is om uiteindelijk een partij of partijen te contracteren die de nieuwe piketapplicatie implementeren. Deze zal/zullen uiteraard moeten samenwerken met de beheerpartijen voor infrastructuur en voor de applicaties in de doelarchitectuur.