

Marktinformatiebijeenkomst

“Aanbesteding Work Force management”



Introductie RDW

De RDW is een uitvoeringsorganisatie die valt onder de ministeriële verantwoordelijkheid van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (I&M). De RDW is de Nederlandse goedkeurings-, toelatings- en registratieautoriteit voor voertuigen. De RDW ziet er op toe dat aan de vereiste veiligheids- en milieuaspecten wordt voldaan.

De RDW is tevens de beheerder van de basisregistratie voertuigen in Nederland. In deze registratie staan voertuiggegevens en de gegevens van de geregistreerde eigenaar/houder. Vele overheidsorganisaties en in een aantal gevallen ook marktpartijen maken gebruik van deze gegevens.

De overheidstaak van de RDW start bij de ontwikkeling van een nieuw model voertuig en loopt door tot dit gedemonteerd of geëxporteerd wordt. Voor elke fase kent de RDW weer andere producten en diensten. Deze komen in belangrijke mate voort uit vier met elkaar verbonden kerntaken.

Goedkeuring & Toelating: Voertuigen en voertuigonderdelen toelaten op de Nederlandse en Europese markt.

Toezicht en controle: Toezicht houden op door de RDW erkende bedrijven en controle uitoefenen op de technische staat van voertuigen.

Registratie en informatieverstrekking: Verzamelen, opslaan, bewerken en beheren van gegevens over voertuigen, hun eigenaren en voertuigdocumenten en het verstrekken van informatie aan belanghebbenden over deze gegevens.

Documentafgifte: Documenten afgeven die nodig zijn voor voertuigen of eigenaren, zoals kentekenbewijzen, rijbewijzen en het APK-formulier.

De RDW wil een hoge kwaliteit van dienstverlening leveren tegen zo laag mogelijke kosten. Kortom een werkwijze die past in de huidige samenleving en een werkwijze die afnemers van de RDW-diensten van ons mogen verwachten. De missie van de RDW:

“RDW, Partner in mobiliteit”

De strategische doelstellingen zijn:

1. Bestaande taken blijven uitvoeren.
2. Nieuwe taken uitvoeren die het publieke belang dienen, zowel in de mobiliteitsketen als op het gebied van veiligheid en milieu.
3. Intern en extern permanent investeren in relaties.

Met circa 1.500 medewerkers werkt de RDW aan het realiseren van de doelstellingen. De medewerkers zijn verspreid over 3 hoofdlocaties, namelijk Groningen, Veendam en Zoetermeer, en 18 locaties verspreid over Nederland. De 16 vestigingen, alwaar technische keuringen worden verricht, staan bekend als keuringstations. De RDW beschikt verder over een onafhankelijk testlaboratorium voor voertuigtechniek, het Test Centrum Lelystad. Daarnaast bevindt zich in Zwolle het APK Centrum Nederland van waaruit de regie op het toezicht houden van de APK plaatsvindt.



Meer algemene informatie over de RDW en organogrammen kunnen worden verkregen op de internetsite van de RDW: www.rdw.nl.

Doel van de marktinformatiebijeenkomst

Voor u ligt het marktinformatiedocument voor de marktinformatiebijeenkomst van de aanbesteding Work Force Management en heeft als doel om marktpartijen te informeren en te attenderen op de beoogde aanbesteding.

Aan de inhoud van dit marktinformatiedocument en aan de inhoud van de bijeenkomst kunnen geen rechten worden ontleend. Naar aanleiding van de bijeenkomst, de ontvangen vragen of mogelijk andere aandachtspunten kan de RDW er voor kiezen om wijzigingen in de aanbestedingsdocumenten door te voeren.

De marktinformatiebijeenkomst zal in verband met de corona maatregelen digitaal plaatsvinden.

Datum en aanmelden marktinformatiebijeenkomst

De marktinformatiebijeenkomst vindt plaats op dinsdag 30 november van 13:00 - 14:30 uur en zal digitaal plaatsvinden via MS Teams.

Aanmelden kan per e-mail bij Berber Postma via BPostma@rdw.nl

Aanmelden kan tot uiterlijk 25 november 12:00 uur onder vermelding van:

- Bedrijfsnaam
- Namen, functies en e-mailadressen van personen die de bijeenkomst zullen bijwonen

Na de deadline ontvangt u zo spoedig mogelijk een teams-uitnodiging met de link om deel te kunnen nemen aan de bijeenkomst.

Agenda

De agenda van de marktinformatiebijeenkomst ziet er als volgt uit:

- Welkom
- Introductie van de RDW
- Scope van de opdracht
- Belangrijke aspecten om rekening mee te houden als inschrijver
- Aanbestedingsprocedure
- Vragen

Scope van de opdracht

De RDW voert diverse taken uit waarbij de inzet van RDW-resources (mensen en middelen/voorzieningen) gepland/geroosterd en toegewezen moet worden aan deze taken.

Dit betreft de volgende taken:

1. Keuringen en inspecties van voertuigen
2. Digitaal beoordelen van aanvragen van erkende bedrijven t.b.v. registratie en kentekening van voertuigen.
3. Toezichthouden: Steekproeven en controles van erkende bedrijven en fabrikanten
4. Testen
5. Certificeren van voertuig(onderdelen)
6. Administratieve taken.

Deze taken worden uitgevoerd op zowel RDW-locaties als klantlocaties.

Naast het feit dat het huidige planningssysteem (SAP-MRS) op termijn niet meer gebruikt kan worden voor het plannen en roosteren van technische keuringen, zijn de behoeftes van klanten en medewerkers m.b.t. het maken en plannen van afspraken veranderd in de loop van de tijd. Daarom is de RDW op zoek naar een toekomstbestendige oplossing ter ondersteuning van planning en roosteringsprocessen.

Daarnaast wordt niet uitgesloten dat enkele hierboven 'niet tot de scope' benoemde onderdelen voor de start van de aanbesteding alsnog worden toegevoegd aan de scope.

Verwachte omvang van de opdracht

Het minimaal aantal gelijktijdige gebruikers op de GUI van het WFM systeem bij Beoordeling bedraagt op dit moment:

- Planners: Structureel +/- 50 (mogelijk bij de start per 1/1/2023 +/- 100)
- Locatiemanagers: +/- 16
- Technisch medewerkers: +/- 300
- Administratief medewerkers: +/- 100
- Beheerders: +/- 10

Het minimaal aantal gelijktijdige gebruikers op de GUI van het WFM systeem bij Toezicht (Planners & teammanagers) bedraagt +/- 30

Het aantal steekproefcontroleurs bedraagt +/- 200 (per 1/1/2023)

Verwachte start van de aanbesteding

- Voorgenomen publicatiedatum is januari 2022
- Voorgenomen start van de implementatie is direct na de definitieve gunning (verwachting mei 2022)
- Voorgenomen operationele datum van de Work Force Management oplossing is februari 2023

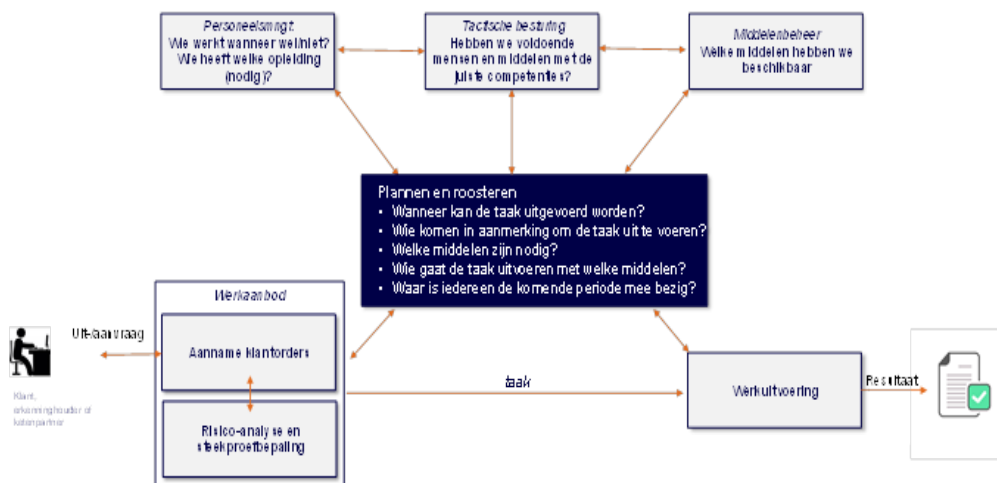
Doelstelling van de opdracht

Hoewel het aanbestedingstraject concreet het gevolg is van de keuze om SAP te vervangen, is het aanbestedingstraject ook randvoorwaardelijk voor vervolgtrajecten die gaan bijdragen aan strategische doelstellingen van de RDW.

Om excellente, efficiënte en effectieve dienstverlening te kunnen (blijven) bieden, is het essentieel dat de RDW steeds een goede match weet te maken tussen het aanbod aan werk en klantwensen enerzijds en de inzet van personeel (competenties, voorkeuren) en middelen anderzijds. Dit vereist niet alleen op operationeel niveau een goede en intelligente planning in de primaire processen, maar ook een nauwe samenwerking met:

- Klantaanvraagprocessen
- Uitvoerende processen
- (tactische) personeelsplanning en capaciteitsmanagement
- Opleidingsprocessen
- Middelenbeheer

Goede Workforcemanagementvoorzieningen moeten goede en intelligente ondersteuning bieden bij het afstemmen tussen werkaanbod en beschikbare resources en zijn een onmisbare schakel als het gaat om het streven naar excellente dienstverlening. Dit is weergegeven in onderstaande figuur.



Kansen die dit project biedt + huidige/gewenste situatie:

De Workforcemanagement voorzieningen die we gaan selecteren moeten na implementatie leiden tot verbeteringen op de volgende vlakken:

- Hogere klanttevredenheid
- Hogere medewerker tevredenheid
- Betere uitnutting van resources
- Efficiëntere planprocessen (Klant en RDW)
- Vereenvoudiging en betere beheerbaarheid van het applicatielandschap
- Koppelvlakken met andere RDW systemen

- Proactieve tactische en operationele aansturing en bijsturing door goed ingerichte sturingsprocessen op basis van degelijke Management Informatie

Dit zal hier onder per aspect worden toegelicht.

Ad. 1 Hogere klanttevredenheid

Klanten (particulieren, zakelijke klanten, erkenninghouders) stellen, mede door ervaringen met organisaties in andere branches, steeds hogere eisen aan de dienstverlening die de RDW biedt. Klanten willen liefst 7x24 geholpen worden, minimale wachttijden hebben en keuzemogelijkheden hebben m.b.t. waar, wanneer en hoe er geleverd wordt. Klanten willen weten waar ze aan toe zijn en het gevoel hebben dat er rekening gehouden wordt met hun wensen en voorkeuren. Last-but-not-least verwachten klanten flexibiliteit in het aanpassen van eerder gemaakte afspraken.

Een goed plansysteem is in staat om allerlei voorkeuren en wensen van klanten m.b.t. de levering van de dienst mee te wegen bij het bepalen van de beste afhandel- en leveropties die aangeboden worden. Afspraken kunnen zowel intern op RDW locatie als bij klant zijn, dan wel virtueel ten behoeve van het beoordelen van digitale aanvragen. Door slimme planningsalgoritmes kan daardoor, met dezelfde resources, beter voldaan worden aan de verwachtingen en voorkeuren van de klant.

Ad. 2 Hogere medewerker tevredenheid

Medewerkers hebben allerlei individuele voorkeuren m.b.t. de uitvoering van hun werk. Dat betreft bijv. hun werktijden/werkrooster (zoals geregistreerd in het HR-systeem), het soort taken dat ze het liefst willen uitvoeren, de locatie waar ze willen werken et cetera. Binnen bepaalde grenzen zouden werkgevers bij het inplannen en toewijzen van werk zeker aan dit soort wensen gehoor willen geven, indien het werk het toelaat. Dit draagt immers bij aan de tevredenheid van de medewerker en (daarmee) de kwaliteit van het geleverde werk. In SAP MRS is het nu vaak een crime voor planners/roosteraars, als zij met alle voorkeuren van medewerkers rekening moeten houden. Een goed plansysteem is in staat om allerlei voorkeuren en wensen van medewerkers te registreren en mee te wegen bij het toewijzen van werk en bij het roosteren, indien het werk het toelaat.

Ad. 3a Betere inzet van medewerkers

Het werkveld van de RDW wordt steeds complexer en veelzijdiger. Medewerkers willen en kunnen zich in steeds meer disciplines bekwamen en specialiseren. Zij kunnen, willen en moeten inzetbaar zijn voor verschillende processen en voor werkzaamheden op verschillende locaties. Dit stelt steeds hogere eisen aan het proces dat mensen toewijst aan taken. Een intelligent plansysteem kan, o.b.v. planningsregels, helpen om de beste match te maken tussen taken en resources. Een dergelijk systeem moet generiek van karakter zijn en kunnen plannen over locaties, organisatieonderdelen en processen heen, zodat de capaciteiten (en voorkeuren) van RDW-medewerkers zo goed mogelijk worden ingezet en de integriteit en onafhankelijk van RDW –medewerkers geborgd is. Daarbij moet het systeem rekening houden met actuele performancecijfers van processen (hoe goed is de score op kpi's) en op basis daarvan inzetprioriteiten kunnen bepalen. Op deze wijze draag een intelligent Workforcemanagementsysteem bij aan een betere uitnutting van aanwezige resources.

Ad. 3b Betere uitnutting van middelen

Er wordt nu een beperkte aantal kwalificaties aan een baan toegekend waardoor een baan niet optimaal wordt benut. De ruimte in de keuringsshal wordt onvoldoende gebruikt vanwege het

plannen van medewerkers op banen. Een goed Workforcemanagementsysteem ondersteunt een planproces waarbij middelen (banen) en medewerkers onafhankelijk van elkaar worden ingepland en toegewezen.

Ad. 4 Efficiëntere planprocessen

De huidige planprocessen zijn, bij de huidige werkwijze, bijzonder arbeidsintensief. Dit heeft met verschillende aspecten te maken:

- Gebrekkige functionele ondersteuning vanuit de huidige plansystemen, mede door keuzes die RDW heeft gemaakt om bepaalde SAP MRS-tooling niet te gebruiken. Ook worden er in het huidige SAP MRS weinig releases doorgevoerd omdat we afscheid van de applicatie gaan nemen en men terughoudend met investeringen hierin is.
- Veel handwerk door gebrek aan systeemintegratie
- Decentrale 'planeilandjes'
- Planners van Toezicht en Beoordeling kunnen de medewerkers van de andere afdeling niet zomaar zien en in dezelfde applicatie-omgeving plannen.
- SAP MRS wordt door de meeste planners als gebruiksonvriendelijk ervaren

Ad 4.a Momenteel worden diverse (kantoor)applicaties gebruikt (SAP, Excel, Outlook, Sharepoint,) om te roosteren en mensen toe te wijzen aan werk. Voor al deze toepassingen geldt dat ze weinig meer bieden dan een digitale versie van een planboard. Ze zijn vaak gebruiksonvriendelijk en bieden geen intelligentie om, o.b.v. business rules, te helpen met het maken van roosters.

Ad 4.b De gebruikte planomgevingen zijn niet of nauwelijks geïntegreerd met andere relevante systemen, (Learning mngt., middelenbeheer, BI, EKI). Hierdoor moeten veelvuldig gegevens 'overgeklopt' worden van het ene systeem naar het andere. Daarnaast vindt ook de nodige communicatie plaats (e-mail, telefoon) tussen geplande medewerkers en hun planners, terwijl de medewerker ook 'selfservice' interactie zou kunnen hebben met het plansysteem (bijv. om wijzigingen door te geven). Dit alles leidt, naast inefficiency, tot een risico op fouten.

Ad 4.c Momenteel vindt planning veelal per proces, per locatie en per afdeling plaats. Zo heeft elk keuringsstation 2 tot 3 personen die verantwoordelijk zijn voor planning. Het planningsproces zou aanzienlijk efficiënter kunnen verlopen als planning meer gecentraliseerd (op clusterniveau) verloopt door gespecialiseerde, goed opgeleide planners die goed worden ondersteund d.m.v. een goed WFM-systeem dat veel standaard planningshandelingen geautomatiseerd kan uitvoeren. Dagelijkse bijsturing in de planning (bijv. bij ziekte of calamiteiten) zal wellicht wel decentraal belegd moeten worden om in te kunnen spelen op lokale omstandigheden.

Ad 4.d De inrichting van het plansysteem van beide afdelingen is niet op elkaar afgestemd. Dit kost veel handmatig werk bij uitwisseling tussen de afdelingen.

Ad. 5 Vereenvoudiging en betere beheerbaarheid van het applicatielandschap

Zoals aangegeven in het voorgaande hoofdstuk, is het huidige applicatielandschap onnodig complex en lastig onderhoudbaar, beheersbaar en integreerbaar. Op het vlak van plannen en roosteren worden meerdere silo-oplossingen in de lucht gehouden die deels overlappende functionaliteit bieden. Daarnaast worden in het primaire proces (!) oplossingen gebruikt o.b.v. Excel, SharePoint en Outlook die niet of nauwelijks te beheren zijn, die niet of nauwelijks te integreren zijn en waarvan de kwaliteit en continuïteit niet of nauwelijks geborgd is.



Door gebruik te gaan maken van een generieke en toekomst vaste oplossing voor Workforcemanagement die goed is in te passen in een modulaire doelarchitectuur, wordt bijgedragen aan een minder complex en beter beheersbaar applicatielandschap.

Ad. 6 Proactieve tactische en operationele op basis van Management Informatie.

Momenteel zijn er onvoldoende gegevens automatisch uit het systeem te halen. Planningen zijn nu niet altijd up to date. Sturing vooraf is niet goed mogelijk. Er moet nu vaak gestuurd worden op resultaten achteraf.