

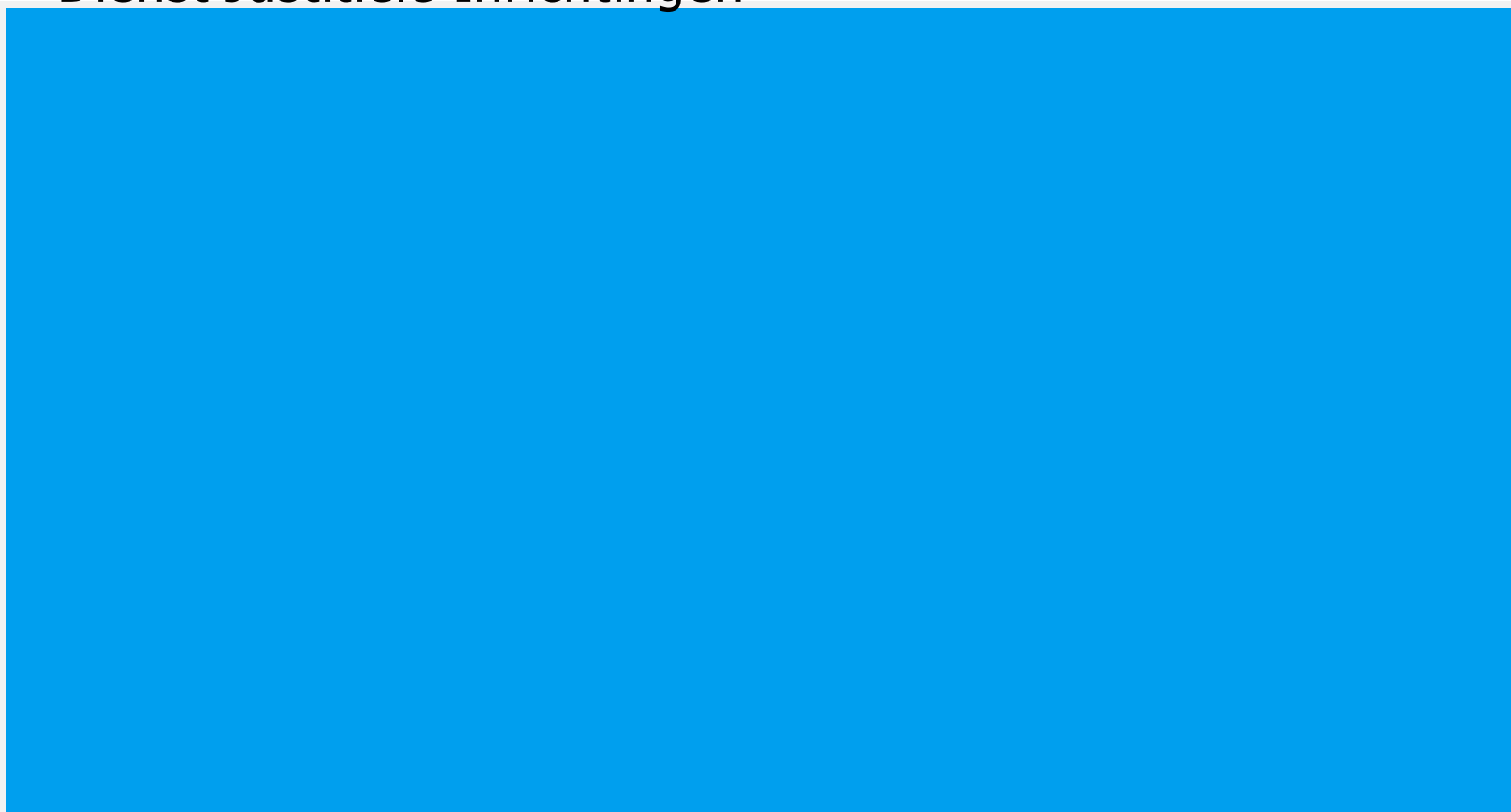


Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Nota van Inlichtingen

Marktconsultatie

Business Process Management Tooling t.b.v. de
Dienst Justitiële Inrichtingen



Nota van Inlichtingen

Het IUC DJI heeft de vragen in het kader van de Nota van Inlichtingen ontvangen.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen maakt deel uit van de marktconsultatie. Deze Nota van Inlichtingen is gepubliceerd op www.tenderned.nl en is daarmee beschikbaar gesteld voor alle belangstellenden van deze marktconsultatie.

Hoofdstuk 1. Nadere informatie

NR	Nadere informatie
1	Vragen in deze Nota van Inlichtingen zijn rechtstreeks gekopieerd uit de door DJI ontvangen documenten, eventueel met fouten en/of verschrijvingen.

Hoofdstuk 2. Vragen

Document	Pagina	Vragen/antwoorden
		Vraag 1: Wat zijn de meest belangrijke processen die men in dit tool wil beheren? Kan hier een korte omschrijving voor worden gegeven?
		Antwoord: De primaire processen van instroom, doorstroom en uitstroom van justitiabelen in zowel het gevangeniswezen als forensische zorgdomein. Denk aan processen omtrent detentie & re-integratie, plaatsing en beslissingen nemen over behandelingen. Daarnaast bedrijfsvoeringsprocessen en besturende processen vanuit het hoofdkantoor.
		Vraag 2: M.b.t. de functionaliteit van de BPM tooling, betreft het hier een tool wat de primaire processen kan modelleren en beschrijven of betreft het ook functionaliteit die de business processen kan automatiseren?
		Antwoord: De focus ligt initieel op modelleren en beschrijven van de processen. Het is mooi als de BPM tool modulair uit te breiden is met procesautomatisering, zodat dat later ingezet kan worden als de DJI processen en organisatie daar klaar voor zijn. Maar momenteel is het belangrijker processen te modelleren en beschrijven.
Leidraad hoofdstuk 1 "De Consultatie"		Vraag 3: Kan DJI een verdere toelichting geven op basis van organogram en systeemarchitectuurplaat hoe de huidige informatiesystemen (samen) werken?
		Antwoord: De architectuurplaat bevat te veel detail om nu te delen, enkele van de belangrijkste systemen zijn - Microsoft Office - TOPdesk - TULP (Gevangeniswezen) - JVS (Jeugd Volg Systeem) - MITS (TBS) - IFZO

Document	Pagina	Vragen/antwoorden
Leidraad hoofdstuk 1 "De Consultatie"		Vraag 4: Kan DJI aangeven welke soorten gegevens/data/zaken op dit moment worden uitgewisseld en hoe (BPM)tooling hier beter bij kan helpen en wat de grootste huidige knelpunten zijn, ahw "ist" vs "soll" situatie.
		Antwoord: De grootste knelpunten liggen in het gebrek aan integraliteit op procesgebied. De divisies gevangeniswezen/vreemdelingenbewaring, individuele zaken en forensische zorg/jeugd opereren momenteel zelfstandig op procesgebied, hoewel er veel processen divisieoverstijgend zijn. De behoefte leeft bij medewerkers in de divisies en op het hoofdkantoor om meer zicht en sturing te krijgen op deze processen, zodat het de fundering legt voor procesverbetering, risicomanagement en de kwaliteit verhoogd. De data betreft alles omtrent justitiabelen: beslisprocedures, behandelplannen, incidentmeldingen, etc.
Leidraad hoofdstuk 1 "De Consultatie"		Vraag 5: Kan DJI aangeven hoeveel en welke type gebruikers van het product gebruik gaan maken? Dienen ook externe gebruikers (zijnde klanten/relaties van buiten DJI) toegang te krijgen tot het systeem?
		Antwoord: Afhankelijk van de functionaliteit en inzetbaarheid van de BPM tool gaat het om ca. 200 tot 15.000 medewerkers. Bij 200 medewerkers is het een tool die alleen door functionarissen op het hoofdkantoor en kwaliteitsmedewerkers in het veld wordt gebruikt. Als er meer potentie is kan ook de managementlagen aangesloten worden. Ultimo is de tool toepasbaar voor alle medewerkers, 15.000. Dit zou gaan om het opzoeken van werkinstructies, melden van incidenten etc.
Leidraad hoofdstuk 1 "De Consultatie"		Vraag 6: Kunnen inzichten vanuit fase 1 en 2 van PWW (hoofd/deelprocessen) die al hebben plaatsgevonden, worden gedeeld? Zijn er bijv. processchema's aanwezig?
		Antwoord: Het programma is projectmatig gestart om de toegevoegde waarde van procesgericht werken aan te tonen. Door processen in kaart te brengen, discussies over proceseigenaarschap te voeren en processen te verbeteren is de roep om een goede borging van procesmanagement sterker geworden. BPM tooling is daar een essentieel onderdeel van. Processchema's zijn zeker aanwezig, maar nog niet alle processen zijn in kaart gebracht in de organisatie. Naast eigen processen worden ook meer en meer ketenprocessen in kaart gebracht.

Document	Pagina	Vragen/antwoorden
Leidraad hoofdstuk 1 "De Consultatie"		Vraag 7: Is deze uitvraag beperkt tot een BPM tool of zoekt DJI ook een zaakstelsel (al dan niet met portaalfunctie) waarbinnen processen op basis van BPM/CMMN kunnen worden ingericht en gemonitord.
		Antwoord: De uitvraag richt zich op BPM tooling. DJI (en daarmee de keten) heeft reeds zaaksystemen in gebruik.
Vraag 2E Is het mogelijk impactanalyses uit te voeren op processen bij veranderprojecten?		Vraag 8: Is het uitvoeren van de impactanalyse een proces of moeten de processen aangepast kunnen worden op basis van een impact analyse?
		Antwoord: Beiden zijn waar, maar de focus ligt op het laatste. Bij wijzigende wetgeving is een impactanalyse belangrijk om de financierbaarheid van DJI te waarborgen. De BPM tool kan helpen de impactanalyse makkelijker uit te voeren, door relaties in processen te leggen.
		Vraag 9: Wij krijgen de indruk dat u met name zoekt naar een oplossing om uw processen te beheren/ documenteren en niet zozeer om deze uit te voeren. Klopt dit? Zo ja, waarom specifiek alleen managen en niet executeren?
		Antwoord: Primair ligt de focus op beheren/documenteren, omdat dit de basis is. We zoeken een tool die voldoet aan de behoefte van dit moment en correspondeert met het volwassenheidsniveau van de processen binnen DJI. Maar ook belangrijk is modulaire flexibiliteit, zodat de tool kan meegroeien met het volwassenheidsniveau van DJI. In onze optiek is procesexecutie en automatisering de volgende stap wat ook meer systeemintegratie behoeft (aanname). We zijn echter ook in de oriënterende fase, waarbij we graag geïnspireerd worden in wat er nog meer mogelijk is dan wij tot op heden aan hebben gedacht.
		Vraag 10: Uw contextbeschrijving is vrij summier en geeft ons op dit moment beperkte inzichten in uw uitdaging. Kunt u deze specifiek omschrijven, zodat het voor marktpartijen duidelijker wordt waar uw uitdaging ligt?

Document	Pagina	Vragen/antwoorden
		Antwoord: De uitdaging op dit moment is processen inzichtelijk maken en integraliteit borgen binnen DJI. De organisatie moet doorontwikkelen in procesgericht denken en werken, risico-gestuurd werken en informatie op een juiste manier overdragen om tijdige behandeling van zaken te waarborgen. Door processen te visualiseren en beschrijven kunnen procesverbetertrajecten gestart worden waarmee ook informatiesystemen beter op elkaar aangesloten kunnen worden. We zoeken een tool die gebruiksvriendelijk en interactief is om integraliteit tussen processen (Hoofd Processen Schema) te visualiseren en management te ondersteunen in het begrijpen en sturen op hun eigen processen. Personalisering van dashboards, actiemonitoring, risicomanagement en KPI's zijn daar essentieel onderdeel van.
		Vraag 11: Als wij uw vraag goed begrijpen is er behoefte aan end-to-end procesorchestratie. Klopt dit? Zo ja, welke functionaliteiten verwacht u dan van een te selecteren tool?
		Antwoord: Procesorchestratie middels automatisering is op dit moment een stap te ver. De focus ligt op vastleggen en beheren van de processen.
		Vraag 12: Hoe gaat het in kaart brengen van uw processen bijdragen aan een betere samenwerking tussen afdelingen/ divisies? Als mogelijke bottlenecks geïdentificeerd zijn, hoe gaat u deze dan verhelpen? Is er op termijn ook behoefte om bestaande processen te transformeren binnen de nieuw te selecteren oplossing?
		Antwoord: Inzicht is de eerste stap. Dan kan men aan de slag met verbeteringen. De diverse procesverbetertechnieken kunnen ingezet worden, van lean-six sigma tot process mining. Op termijn is zeker behoefte de processen te transformeren. Veranderingen in processen is onvermijdelijk als uitvoeringsorganisatie van de Rijksoverheid.
		Vraag 13: Stel dat een oplossing in staat is om in eerste instantie uw processen in kaart te brengen en te managen, en in tweede instantie in staat is uw processen te automatiseren en daarmee bestaande applicaties uit te faseren. Hoe kijkt u hier tegenaan? Wat zou u dit opleveren? Geniet dit uw voorkeur? Is dit onderdeel van uw lange termijn visie?

Document	Pagina	Vragen/antwoorden
		Antwoord: Ja, dit is precies wat we bedoelen, want we zoeken een oplossing die onze huidige behoefte kan invullen, maar ook meegroeit met onze organisatie. Een oplossing voor de middellange tot lange termijn.
		Vraag 14: Heeft u al nagedacht over wensen en eisen t.a.v. de te selecteren oplossing?
		Antwoord: Ja en de vragen die we in deze marktconsultatie stellen zijn daar op gebaseerd. We willen echter ook onze wensen en eisen nog aanscherpen middels ideeën die we uit de demo's halen. Eén van de producten van dit onderzoek is een helder programma van eisen.
I. Inleidende vragen, punt A		Vraag 15: Sommige tooling sluit beter aan op bepaalde applicaties dan andere tooling Zou u ons inzicht kunnen geven in de meest gebruikte applicaties waar de tooling mee geacht wordt te communiceren?
		Antwoord: Systeemintegratie is nog geen onderdeel van de scope, maar enkele veel gebruikte applicaties binnen DJI zijn: - Microsoft Office - TOPdesk - TULP (Gevangeniswezen) - JVS (Jeugd Volg Systeem) - MITS (TBS) - IFZO
V. Kwaliteitsmanagement, punt B		Vraag 16: Onder de kop V. Kwaliteitsmanagement, punt B wordt gesproken over het invullen en monitoren van actieplannen. Zou u het begrip actieplan concreet kunnen omschrijven?
		Antwoord: Acties om de geïdentificeerde tekortkomingen op te lossen. Wat wij verwachten is dat naar aanleiding van kwaliteit audits of risico inventarisaties acties gedefinieerd en vastgelegd kunnen worden om problemen op te lossen. De acties moeten in dashboards ontsloten kunnen worden op diverse niveau's: medewerker niveau, afdelingsniveau, divisie niveau, maar ook op type acties of risico, norm niveau. Monitoring van acties is belangrijk om tijdig

Document	Pagina	Vragen/antwoorden
		problemen op te lossen en sturing te geven aan kwaliteit.
		Vraag 17: Wordt er door DJI al gebruik gemaakt van een BPM tool, indien ja welke tool wordt nu gebruikt?
		Antwoord: iProva van Infoland is de primaire procesmanagement tool. Dit lijkt echter meer op een DMS waarmee je ook een proces kunt moduleren en voldoet op dit moment niet aan onze behoefte. In een beperkt deel van de organisatie wordt ook Mavim gebruikt.
		Vraag 18: In de toelichting op de ingediende antwoorden wordt gesproken over een mogelijk vervolg door een demo sessie. Is het doel van deze marktconsultatie primair een toolselectie?
		Antwoord: Het doel van de marktconsultatie is een goed beeld te krijgen van wat er mogelijk is en ons te inspireren. Het onderzoek levert vervolgens 2 producten op: 1. Programma van eisen 2. Adviesrapport met onderbouwde voorkeur voor een tool Management moet besluiten over het al dan niet starten van een aanbestedingstraject.
		Vraag 19: Is een demo randvoorwaardelijk voor een vervolg sessie?
		Antwoord: Ja, in de marktconsultatie wel. Het is niet randvoorwaardelijk voor het aanbestedingstraject.
		Vraag 20: In de marktconsultatie wordt niet vermeld of er een terugkoppeling plaats zal vinden van het eindresultaat van de markt consultatie. Gaat DJI een dergelijke terugkoppeling geven aan de deelnemers van de marktconsultatie?
		Antwoord: Als u deelneemt aan de marktconsultatie zult u een korte terugkoppeling krijgen. Er wordt geen algemeen verslag gepubliceerd op Tendered.

Document	Pagina	Vragen/antwoorden
Algemeen		Vraag 21: Verwacht u dat alle gevraagde functionaliteiten beschikbaar moeten zijn vanuit 1 applicatie? Of kunnen er via API-koppelingen ook verbindingen gemaakt worden tussen specifieke systemen, die de expertise hebben op een bepaald beleidsgebied (bijv. risicomanagement)?
		Antwoord: Het is zeker ook mogelijk om met API-koppelingen te werken. Gebruiksvriendelijkheid staat wel voorop waarbij het de voorkeur geniet alle processen en modules vanuit één systeem te kunnen benaderen.
Algemeen		Vraag 22: Kunt u aangeven hoeveel medewerkers processen gaan modelleren en hoeveel mensen de processen gaan raadplegen?
		Antwoord: Proces modellering is beperkt tot 50 tot 100 medewerkers. Raadplegen kan oplopen tot 15.000 medewerkers, afhankelijk van het detail niveau.
II Procesmanagement - vraag E		Vraag 23: Kun je processen toewijzen aan eigenaren en hoe worden zij ondersteund in het voeren van proceseigenaarschap? • Werkt u binnen uw organisatie met functies, rollen of met beiden?
		Antwoord: Het programma stimuleert proceseigenaarschap, waar de rollen van proceseigenaar, procesmanager en procesbeheerder geïntroduceerd worden. Deze zijn echter nog niet gebruikelijk in de organisatie, dus daar moet DJI nog in verder groeien t.o.v. procesmanagement.
II Procesmanagement - vraag G		Vraag 24: Is het mogelijk impactanalyses uit te voeren op processen bij veranderprojecten? • Maakt u momenteel gebruik van Power BI voor het maken van analyses?
		Antwoord: Nee, Qlikview wordt meer gebruikt.

Document	Pagina	Vragen/antwoorden
III Risicomanagement - vraag C		Vraag 25: Hoe kun je risico's monitoren? Kan dit ook datagestuurd? • Gebruikt u momenteel al een risicomanagement systeem? • Gebruikt u momenteel al data uit uw ERP systeem als input voor de risicoanalyse? Zo ja, welke ERP systeem gebruikt u?
		Antwoord: We gebruiken nog geen risicomanagement systeem. Het ERP systeem (Oracle) beperkt zich tot het Shared Service Center en ondersteunende afdelingen.
V - Kwaliteitsmanagement:		Vraag 26: Gebruikt u nu een kwaliteitsmanagementsysteem? Zo ja welk systeem?
		Antwoord: Zowel iProva als Mavim kunnen als kwaliteitsmanagement systeem aangemerkt worden.
VI - Document management		Vraag 27: Beschikt u over een DMS systeem? Zo ja, welk systeem?
		Antwoord: iProva werkt meer als DMS waar ook processen, maar vooral werkinstructies in opgeslagen zijn.
VII Overige vragen - vraag E		Vraag 28: Is de tool modulair ingesteld, waardoor het kan meegroeien met de organisatie? • Bedoelt u bij deze vraag het functioneel doorgroeien of doorgroeien in omvang van de applicatie binnen uw organisatie?
		Antwoord: Het functioneel doorgroeien.
