

Bijlage 14 Use cases

De use cases zullen tijdens de eerste Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd en vormen de basis voor de beoordeling van subgunningscriterium HRM5.

De use cases worden beoordeeld op het voldoen aan de wensen, aandachtspunten en/of doelstellingen en daarmee of het meerwaarde biedt aan de gemeente. De volgende aspecten worden in de beoordeling specifiek meegenomen voor Subgunningscriterium HRM5:

1. Eenvoud (logica in stappen, aantal kliks, complexiteit scherm)
2. Intuïtief zijn (gebruiker vindt direct zijn weg)
3. Toepasbaarheid van functiescheiding (onder andere door de workflow, invoer aan de bron)
4. Controle op het proces (workflow en/of 4-ogen principe)

Waardering	HRM5, punten
5, "De demo voldoet uitstekend aan de wensen, aandachtspunten en/of doelstellingen, biedt veel meerwaarde voor de gemeente. NB: Hiermee wil niet zeggen dat systeem 'perfect' is."	250
4, De demo voldoet goed aan de wensen, aandachtspunten en/of doelstellingen, biedt meerwaarde voor de gemeente.	200
3, De demo voldoet voldoende aan de wensen, aandachtspunten en/of doelstellingen, biedt weinig meerwaarde voor de gemeente.	150
2, De demo voldoet matig aan de wensen, aandachtspunten en/of doelstellingen, nauwelijks meerwaarde voor de gemeente.	100
1, De demo voldoet onvoldoende aan de wensen, aandachtspunten en/of doelstellingen, biedt geen meerwaarde voor de gemeente.	0

Voor de gunningscriteria en procedure wordt verwezen naar het document "2023_Aanbestedingsleidraad vervanging PSA 1.0", hoofdstuk 8.

Gemeente Haarlemmermeer use cases aanbesteding Vervanging Personeels- en salarissysteem

Demo

Datum: 26 juli 2023
Status: Definitief, 1.0
Onderdeel: Use cases
Contactpersoon: Alex van Dam

Inhoud

1	Inleiding.....	4
2	Declaraties.....	5
2.1	Achtergrond	5
2.2	De huidige problematiek en uitdaging:	5
2.3	Vragen.....	5
3	Medewerker en Manager selfservice (ESS en MSS).....	6
3.1	Achtergrond	6
3.2	De huidige problematiek en uitdaging:	6
3.3	Vragen.....	6
4	Salarisadministratie (controleren en salarisstroken)	8
4.1	Achtergrond	8
4.2	De huidige problematiek en uitdaging	8
4.3	Vragen.....	8
5	Indiensttreding.....	9
5.1	Achtergrond	9
5.2	De huidige problematiek en uitdaging	9
5.3	Vragen.....	9
6	Verlof- en Verzuimregistratie.....	11
6.1	Achtergrond	11
6.2	De huidige problematiek en uitdaging	11
6.3	Vragen.....	11
7	Organisatiemanagement.....	13
7.1	Achtergrond	13
7.2	De huidige problematiek en uitdaging	13
7.3	Vragen.....	13

1 Inleiding

In de nu volgende paragrafen wordt per (deel)proces een aantal vragen aan u voorgelegd. Wij verzoeken u tijdens de demo hierop in te gaan. De voor gemeente Haarlemmermeer (verder te noemen "gemeente") aangemerkte aandachtspunten, waar nu belemmeringen, verbeteringen en wensen in het verwerkingsproces zijn, richten zich op o.a. de volgende Personeels- en salarisadministratie onderwerpen:

Personeelsadministratie:

- §1.2 Medewerker en Manager selfservice (Functiewijziging, Urenwijziging).
- §1.4 Indiensttreding.
- §1.5 Verlof- en ziekte registratie.
- §1.6 Organisatiemanagement

Salarisadministratie:

- §1.1 Declaraties.
- §1.2 Medewerker en Manager selfservice (IKB).
- §1.3 Salarisadministratie (salarisstroken en controles).

Geef tijdens de demo bij de beantwoording van vragen te allen tijde aan in welke mate uw oplossing hierin voorziet en/of hier invulling aan wordt gegeven. Indien uw oplossing hier niet in voorziet, geef dan aan welke alternatieven u aanraadt.

Mocht u voor de realisatie van onze gevraagde oplossing gebruik moeten maken van een geïntegreerde of koppelbare dienst van een partner, dan wordt u gevraagd dit expliciet toe te lichten.

2 Declaraties

2.1 Achtergrond

Binnen de gemeente bestaan verschillende declaratiestromen in de personeelsadministratie. Het huidige proces is het beste te kenmerken als een administratieve last, die grotendeels handmatig uitgevoerd wordt.

De gemeente wenst een gebruiksvriendelijke makkelijk toegankelijke omgeving of 'portaal' voor het indienen, verantwoorden en afhandelen van declaraties. De voorziening helpt de declarant om het proces snel en eenvoudig te doorlopen. Daarbij ondersteunt de nieuwe voorziening in het toepassen van geautomatiseerde validatie regels en workflow processen.

U kunt bij de verschillende declaraties denken aan de volgende praktijkvoorbeelden:

- **Dienst-/studiereis – eigen vervoer:** Kosten voor gebruik van eigen vervoer (auto, motor, (brom-)fiets) voor dienst- of studiereis. Ook kosten t.b.v. sollicitatie bij gemeente Haarlemmermeer, vallen onder deze kostensoort. De gereisde kilometers worden vergoed. Kilometers worden berekend op basis van start en eind punt.
- **Dienst-/studiereis – eigen vervoer – met ritregistratie:** Kosten voor gebruik van eigen vervoer (auto, motor, (brom-)fiets) voor dienst- of studiereis, waarbij je gebruik maakt van een ritregistratie systeem of bijvoorbeeld Excel. De gereisde kilometers worden vergoed. Validatie van gereden kilometers op basis van de ritregistratie (bijlage bij de declaratie).
- **Diner bij over-/avondwerk:** Kosten voor maaltijd bij overwerk of werk op avonden waardoor tussen 17.00 uur en 20.00 uur niet thuis kan worden gegeten. Hiervoor geldt een maximaal bedrag (conform handboek loonheffingen van de belastingdienst). Het nuttigen van alcohol bij deze maaltijd is niet toegestaan. Kosten hiervoor worden dan ook niet vergoed (handmatige controle door de SA).

2.2 De huidige problematiek en uitdaging:

- 'Blinde goedkeuring' door leidinggevende, lastig om de aparte documenten (bonnetjes) in te zien, waardoor de salarisadministratie (SA) declaraties moet afkeuren.
- Alle declaraties (voor elk bedrag) worden door de SA gecontroleerd.
- Als onderdeel van de controles vinden steekproeven plaats waarbij de fysieke bonnen overgedragen dienen te worden (door de declarant, tot 3 maanden na de betreffende maand).
- Momenteel wordt iedere declaratie apart ingediend met een uitzondering voor declaraties van kilometers met ritregistratie, hiervoor mogen meerdere declaraties in een keer worden ingediend.
- Voor elk bedrag en soort declaratie wordt dezelfde accordering doorlopen.

2.3 Vragen

- Laat zien op welke manieren u het voorziet om de declaratiestromen te digitaliseren en het declaratieproces te vereenvoudigen binnen de gemeente.
- HR wenst een gebruiksvriendelijk portaal voor het indienen en afhandelen van declaraties en voorschotten. Laat zien op welke manier deze gebruikersvriendelijkheid naar voren kan komen? Laat zien hoe u de gebruikers kan ondersteunen om de registratie van de verschillende declaraties (Woon werkvergoeding, thuiswerkvergoeding) te vereenvoudigen.
- Gezien de huidige knelpunten is er een wens om het declaratieproces te voorzien van validatie regels, zoals het automatisch goedkeuren onder een bepaald bedrag. Laat zien op welke wijze u het toepassen van geautomatiseerde validatie regels ondersteunt.

3 Medewerker en Manager selfservice (ESS en MSS)

3.1 Achtergrond

Binnen de gemeente bestaan verschillende ESS/MSS stromen in de personeelsadministratie. ESS bestaat met name uit het indienen van verlofaanvragen, het kunnen inzien van het salarisstrookje, inzien IKB, indienen van declaraties en wijzigen van persoonlijke gegevens.

Voor MSS wordt gebruik gemaakt van digitale (Word) formulieren voor in- door- en uitstroomprocessen die via de mail verstuurd worden, deze worden ingevoerd en gecontroleerd door de salarisadministratie.

De gemeente wenst een gebruiksvriendelijke en makkelijk toegankelijke omgeving of 'portaal' voor het indienen en controleren van verschillende ESS en MSS-processen.

De voorziening ondersteunt de leidinggevende om de juiste informatie in te vullen en zoveel mogelijk te valideren. Voor de leidinggevende komen alle uit te voeren taken op een geïntegreerde takenlijst waar vanuit de taak daadwerkelijk kan worden afgehandeld.

U kunt bij de verschillende ESS/MSS processen denken aan de volgende praktijkvoorbeelden:

- **Via IKB extra verlof kopen:** Medewerker kan via een portal zijn IKB-budget inzetten om extra vakantiedagen te kopen. Kan het portaal voor het inzetten van het IKB-budget getoond worden met mogelijke bronnen en doelen. Hoe werkt dit verder door in het systeem? Wat is de impact hiervan op het salaris. Waar ziet de medewerker dit extra verlof saldo terug.
- **Functiewijziging van een medewerker door een leidinggevende:** De leidinggevende kan een nieuwe functie toewijzen aan een van zijn medewerkers. Hierbij wordt de leidinggevende ondersteund in het kiezen van de juiste bijpassende salarisschaal. Functiewijziging wordt goedgekeurd door de personeelsadministratie en wordt goedgekeurd door de salarisadministratie. Salarisadministratie controleert of de schaal passend is bij de functie. De medewerker wordt voorzien van de informatie omtrent zijn functiewijziging.
- **Afdelingswijziging van een medewerker door een leidinggevende naar een andere leidinggevende:** De leidinggevende kan een nieuwe afdeling toewijzen aan een van zijn medewerkers. De nieuwe leidinggevende kan deze medewerker opnemen binnen zijn afdeling.
- **Verlof aanvragen en afdelingsoverzichten verlof:** Wanneer een medewerker verlof aanvraagt via het systeem dan dient dit ter controle naar de manager te gaan. De manager krijgt deze aanvraag te zien in een takenlijst binnen het systeem. Na goedkeuring is het mogelijk om een vakantieoverzicht van de afdeling in te zien door de manager.

3.2 De huidige problematiek en uitdaging:

De huidige knelpunten hierin zijn dat er geen invoer bij de bron is. De gegevens uit de digitale formulieren worden handmatig overgenomen in het PSA-systeem. Momenteel zijn er geen validatieregels aanwezig (bijv. postcode check). Bij het instroom proces wordt de mail gebruikt om door te gaan naar de volgende processtap waardoor er geen goed inzicht is in de doorlooptijd en bewerker van de mutatie. Naast het systeem zijn er diverse Excel bestanden om inzicht te geven in bepaalde zaken: bijvoorbeeld vakantie-planning, verzuimpercentage. Hierdoor vinden niet altijd de juiste registraties plaats in het systeem omdat er niet 1 informatiebron is. Door verschillende bronnen heeft een leidinggevende niet 1 overzicht om alle HR-mutaties te behandelen. (Excel, HR-systeem, E-mail etc.).

3.3 Vragen

- Laat zien op welke manier de aangeboden voorziening in staat is om ESS/MSS te digitaliseren en deze processen te vereenvoudigen voor de gemeente.

- Laat zien op welke manier de historie van een mutatie, alsmede de actuele status (lopende processen) zichtbaar is in uw voorziening (voor medewerkers en leidinggevenden).
- Laat zien op welke manier een leidinggevende een goedkeuring kan geven op een mutatie (laat alle mogelijkheden zien, zoals een App, online of mail).
- Laat zien welke mutaties een medewerker zelf in het systeem kan doorvoeren en/of opstarten om de manager te ontlasten.
- Laat zien op welke manier de takenlijst gebruikt kan worden.

4 Salarisadministratie (controleren en salarisstroken)

4.1 Achtergrond

De salarisadministratie heeft binnen de gemeente een groot aandeel in verschillende processen. Voorbeeld van een verantwoordelijkheid van de salarisadministratie is het doorvoeren en controleren van mutaties. Bij het uitvoeren van deze handeling wordt er gebruikt gemaakt van het 4-ogen principe dat nu procedureel is vastgelegd. Dit proces is het beste te kenmerken als een administratieve last, die grotendeels handmatig uitgevoerd wordt. De mutatieverwerking door de salarisadministratie vindt pas plaats aan het einde van het proces. Een deel van de mutaties zou al in een eerder stadium door bijvoorbeeld de personeelsadministratie verwerkt kunnen worden.

De gemeente wenst een gebruiksvriendelijke en makkelijke werkwijze van het controleren van mutaties op salarisstroken, waarbij de doorlooptijd van het draaien van de proefrun van de salarisstroken geen limiterende factor is.

4.2 De huidige problematiek en uitdaging

- De salarisadministratie voert mutaties handmatig in vanaf een digitaal formulier (meestal door te knippen en te plakken), waardoor er een hoge foutgevoeligheid is.
- Doordat het draaien van een proefrun niet real-time is en verschilt in tijd, kan de doorlooptijd van controle mutaties oplopen.
- Op de salarisstrook staan niet alle gegevens die gewenst zijn voor de controle van de mutatie. Ontbrekende gegevens dienen op een ander scherm opgezocht te worden.
- Alle salarisstrookjes worden individueel gecontroleerd aan de hand van de proefrun.
- Er is geen algemene rapportage te verkrijgen over de salarisrun en bepaalde afwijkingen van individuele salarissen.
- Het aanvragen en draaien van een proefrun kost momenteel veel tijd (enkele uren).
- Het aanvragen en draaien van een proefrun kan alleen voor de gehele populatie.

4.3 Vragen

- Laat zien op welke manier de aangeboden voorziening in staat is om mutaties te controleren.
- Laat zien welke signalering de aangeboden voorziening bevat betreffende afwijkingen van salaris.
- Laat zien wat de procedure is omtrent het maken van een proefrun en daarmee de gemiddelde doorlooptijd.

5 Indiensttreding

5.1 Achtergrond

Het indiensttredingsproces bij de gemeente kent verschillende actoren die handelingen en controles uitvoeren. Het is een samenspel tussen een leidinggevende, nieuwe medewerker, personeelsadministratie en de salarisadministratie. Na de selectie van de juiste kandidaat (de nieuwe medewerker) wordt er door de leidinggevende een aanbod gegeneerd en gedeeld met de nieuwe medewerker. Daarna wordt door de leidinggevende een 'instroomformulier' gedownload om gegevens van de nieuwe medewerker in te vullen en dit formulier gaat langs de personeelsadministratie voor controle en opstellen arbeidsovereenkomst en vervolgens gaat het instroomformulier naar de salarisadministratie voor invoer. De gemeente gebruikt verschillende applicaties voor werving en selectie van de leverancier The Solutions Factory. WerkenbijHaarlemmermeer.nl voor medewerkers, Inhuur via Haarlemmermeerhuurtin.nl als Dynamisch aankoopstelsel. (DAS). Al deze applicaties leiden momenteel tot een instroomformulier. Bovenstaand proces bestaat uit meerdere handmatige acties waarvan de gemeente wenst dat deze gedigitaliseerd worden. De wens is een gebruiksvriendelijke digitale werkwijze van de indiensttreding waarin workflows geautomatiseerd zijn en gegevens uitgewisseld kunnen worden over verschillende applicaties in dit proces. Zonder dat hiervoor dubbele handmatige invoer noodzakelijk is.

5.2 De huidige problematiek en uitdaging

- De gemeente heeft (en blijft deze gebruiken) een apart systeem voor werving & selectie. In de huidige inrichting van processen worden gegevens van kandidaten niet automatisch omgezet naar medewerkers in het systeem van de personeels- en salarisadministratie.
- Een nieuwe medewerker kan pas vanaf de datum indiensttreding in het HR-systeem waardoor alle informatie over een nieuwe medewerker handmatig door de personeelsadministratie en salarisadministratie opgevoerd moet worden. (ID, diploma's, bankgegevens etc.).
- De gegevens op het instroomformulier worden vanaf de aanlevering van de nieuwe medewerker handmatig ingevuld door de leidinggevende en is hierdoor foutgevoelig.
- Er vindt een 4-ogen controle plaats op dezelfde afdeling wat voor extra doorlooptijd zorgt.
- Na de selectie is geen terugkoppeling meer naar recruitment, waardoor zij niet weten of de kandidaat daadwerkelijk is aangenomen.
- De salarisadministratie voert de nieuwe medewerker handmatig in vanaf een formulier door te knippen en te plakken, waardoor er een hoge foutgevoeligheid is.
- De volledige verantwoordelijkheid voor de invoer van alle gegevens ligt nu bij de salarisadministratie, hierbij wordt geen recht gedaan aan functiescheiding in het systeem.

5.3 Vragen

- Laat zien welke stappen er doorlopen moeten worden om een nieuwe medewerker in te voeren. Welke mogelijkheden uw voorziening bevat om een nieuwe medewerker in te voeren. Houd hierbij rekening met de in de inleiding genoemde systemen. Laat zien wie welke taken moet vervullen en/of goedkeuren.
- Laat zien welke gegevens de nieuwe medewerkers via uw voorziening zelf kan aanleveren.
- Laat zien welke actoren er zitten in de best practice in de goedkeuringsflow van een indiensttreding, alsmede op welke wijze de actoren worden geïnformeerd over een openstaande actie in de goedkeuringsflow in het systeem.
- Laat zien welke signalen en triggers uw voorziening kan uitsturen naar actoren die betrokken zijn (bijvoorbeeld een signaal om recruitment te informeren over het succesvol aannemen van een kandidaat).

- Laat zien wanneer en op welke manier de gegevens van de nieuwe medewerker naar de salarisadministratie worden 'verzonden'. Besteed ook aandacht aan de formulieren die gegenereerd worden op basis van het instroom proces (ID-Bewijs, loonheffingsverklaring, kopie bankpas, etc.), zoals waar in het proces deze documenten worden verzameld, digitaal verwerkt en gecontroleerd.

6 Verlof- en Verzuimregistratie

6.1 Achtergrond

Verlof- en verzuimregistratie vindt gedecentraliseerd plaats binnen de gemeente. Voor verlof geldt dat er gebruik wordt gemaakt van de verlof module in de Mijn HRM pagina. Een Excelplanning wordt in sommige teams gebruikt zodat collega's onderling aan- en afwezigheid kunnen zien.

De personeels- en salarisadministratie hebben momenteel slecht inzicht in of en hoe bijv. het ouderschapsverlof wordt geboekt. Daar komt bij dat er geen geautomatiseerd proces is voor het registreren en administreren van ouderschapsverlof. Er wordt een digitaal formulier geupload voor de aanvraag van ouderschapsverlof en dit wordt geregistreerd in de verlof module. De opnamen van dit verlof moet apart aangegeven worden door de medewerker. De wens vanuit de gemeente is dat het eigen team de aan- en afwezigheid van het team kan zien (zonder details).

Voor verzuim (ziekte) geldt dat er ook geen actueel real-time overzicht is met alle meldingen. Meldingen worden geregistreerd in het personeels- en salarisadministratie systeem. En het komt voor dat uitnodigingen voor arbodienst en terugkoppelingen naar de verkeerde managers worden gestuurd. Door middel van een integratie met Cognos en de Arbodienst is er de volgende dag een overzicht van alle verzuimmeldingen beschikbaar. Voor de koppeling met de arbodienst geldt dat de verzuimgegevens iedere dag worden uitgewisseld en de stamgegevens 1 keer per maand worden overgezet. Hierdoor ontstaat er veel uitval in de koppeling. Door de wisselende systemen, missende koppelingen en geen up-to-date informatie is het moeilijk om voor managers alle procedures goed te volgen.

Daarnaast gebeuren alle activiteiten omtrent verzuim veelal handmatig. Denk hierbij aan formulieren invullen met betrekking tot het UWV, rapportages, en activiteiten voor casemanagers.

6.2 De huidige problematiek en uitdaging

- Een Excelplanning wordt in sommige teams gebruikt zodat collega's onderling aan- en afwezigheid kunnen zien.
- De medewerker heeft overzicht op eigen verlof (en verlof balans), maar dit is voor de medewerker lastig te vinden in het huidige systeem.
- Het proces rond verzuim (met registratie in het personeels- en administratiesysteem) wordt niet uniform gevolgd, waardoor er geen real-time inzicht is in verzuim (voor zowel managers als HR).
- Salarisadministratie moet handmatig ingrijpen bij aanpassingen van wel of geen doorbetaling van looncomponenten bij verzuim.
- Doorlevering van de verzuimgegevens naar UWV gaat handmatig.
- Verzuim wordt vaak te laat geregistreerd in het systeem door de manager.
- Door de huidige administratieve last is het voor een manager moeilijk om activiteiten correct volgens het proces uit te voeren, waardoor ze dit weinig doen (en niet alle verzuim registreren).
- Verschillende rollen binnen het verzuim proces (Casemanager, verzuimexpert, manager, medewerker) hebben niet de beschikking over uniforme real-time verzuimrapportages.
- Er is geen inzicht of medewerkers indienst zijn of inmiddels al ziek uitdienst zijn gegaan. En er kan niet voor een bijzondere rol bijv. Verzuim expert een apart autorisatie gedaan worden op specifieke OE's of kostenplaatsen.

6.3 Vragen

- Laat zien hoe het best-practice proces omtrent verzuim (ziekte) en verlof ondersteund kan worden in uw voorziening.

- Laat zien hoe in de personeelsadministratie alle verlof soorten (b.v. vakantieverlof, ouderschapsverlof, aanvullende geboorteverlof, zwangerschapsverlof) te registreren en aan te vragen zijn in het systeem. Besteed daarbij ook aandacht de betaalde verlofsoorten automatisch te laten verrekenen in de salarisadministratie.
- Laat zien hoe het mogelijk is om vanuit verschillende rollen inzicht te krijgen in verlof en verzuim. Denk daarbij aan de medewerker en zijn eigen verlof, de manager en het verlof van zijn team en het HR-team met verlof van de gehele organisatie.
- Is het mogelijk om apart inzicht te krijgen in: medewerkers indienst die ziek zijn, medewerkers die ziek uitdienst zijn gegaan en medewerkers die ziek uitdienst zijn gegaan met een WIA besluit?

7 Organisatiemanagement

7.1 Achtergrond

Binnen de gemeente vindt het organisatie en formatiebeheer momenteel plaats in twee verschillende systemen. Het financiële systeem en het HRM systeem worden via een procedure up-to-date gehouden. Het aanmaken van een nieuwe formatieplaats is een procedure die over verschillende afdelingen heen loopt en soms een lange doorlooptijd kent. Een formatieplaats binnen de gemeente kent verschillende financieringsmogelijkheden (personeelsbudget, subsidies, gemeenteraadbesluiten, projecten). Graag ziet de gemeente terug welke financiering ten grondslag ligt aan een formatieplaats, zodat in de begroting en realisatie van de formatieplaats eenvoudig bepaald kan worden of de invulling van de formatieplaats binnen budget blijft.

Het aanmaken van een formatie plaats in het HRM systeem wordt uitgevoerd door een functioneel beheerder, na het ontvangen van een digitaal aanvraagformulier (ondertekend). Dit formulier wordt niet altijd first time right opgeleverd en dit geeft de functioneel beheerder extra werk in de vorm van navragen, aanvullen en corrigeren van de formatieplaats.

7.2 De huidige problematiek en uitdaging

- De aanname van een medewerker kan alleen gebeuren als de formatieplaats al in het systeem staat.
- Het creëren van een formatieplaats is niet inzichtelijk voor de rest van de organisatie.
- Wanneer de formatieplaats gerealiseerd is in het systeem is niet meer te achterhalen op basis van welke financieringsbasis dit gebeurd is.
- Niet first-time-right aanlevering van het formatieplaats formulier.

7.3 Vragen

- Laat zien hoe het best practice proces omtrent het aanmaken van de formatieplaatsen loopt.
- Laat zien hoe een nieuwe formatieplaats aangemaakt kan worden, eventueel ondersteund door workflow.
- Laat zien hoe een wijziging aangebracht kan worden in de formatie.
- Laat zien hoe het mogelijk is om een (lege of gevulde) formatieplaats te verplaatsen en deze onder een ander organisatieonderdeel te hangen?
- Benoem de mogelijkheden om Organisatieonderdelen en formatieplaatsen te synchroniseren/exporteren met een ander (FIN, Datawarehouse) systeem.
- Laat zien welke mogelijkheden er zijn om de financieringsherkomst van een formatieplaats vast te leggen, en in welke mater er meerdere financieringsherkomsten vast te leggen zijn.