

Verslag marktconsultatie Roostersoftware

In oktober 2023 heeft de VRU vijf organisaties benaderd met de vraag om deel te nemen aan een marktconsultatie betreffende roostersoftware voor brandweer. Hierbij zijn partijen geselecteerd die aantoonbaar ervaring binnen het werkveld van de brandweer hebben.

In eerste instantie hebben de partijen schriftelijke vragen beantwoord.

In tweede instantie zijn de partijen uitgenodigd voor het geven van een reactie op het concept Programma van Eisen. Tevens zijn zij uitgenodigd voor het geven van een toelichting en demonstratie.

1. Beantwoording schriftelijke vragen

1.1 Roosterapplicatie voor hulpdiensten

Kunt u een roosterapplicatie leveren die geschikt is voor hulpverleningsdiensten?

Hierbij dient u uit te gaan van een roosterapplicatie die voorziet in het roosteren in:

- a. ploegenrooster;
- b. 24-uurs diensten;
- c. dagdiensten;
- d. zeven dagen per week, 24 uur per dag;
- e. ondersteuning flexibele schil (poolregeling).

Alle organisaties kunnen hier aan voldoen.

Een tweetal organisaties heeft een toelichting gegeven op hoe hun systeem hier specifiek aan kan voldoen.

1.2 SAAS of on-premise

Is de door u aangeboden roosterapplicatie een SAAS- of on-premise oplossing?

Twee partijen leveren hun oplossing zowel als SAAS als on-premise. Drie partijen leveren alleen de SAAS oplossing.

VRU heeft als beleid zoveel mogelijk standaard software in gebruik te nemen, gebaseerd op SAAS. Op basis van de informatie uit de marktconsultatie wordt de markt hierdoor niet beperkt.

Bij de beantwoording werd als tip gegeven om bij de selectie van een SaaS oplossing de nadruk te leggen op configureerbaarheid.

1.3 Ervaring met hulpdiensten

Levert u de roosterapplicatie al aan hulpverleningsorganisaties of crisisdiensten?

Alle organisaties hebben aangegeven dit reeds te doen.

1.4 Referentie hulpdiensten

Indien van toepassing: aan welke organisaties (brandweer, ambulance, politie, etc.)



Alle organisaties hebben één of meer relevante referenties benoemd.

1.5 Interesse opdracht

Is VRU voor uw organisatie een aantrekkelijke opdrachtgever?

Waarom wel / niet?

Alle organisaties geven aan geïnteresseerd te zijn in de opdracht. De motivatie hiervoor is veelal gelegen in de focus op de hulpverleningssector.

1.6 Kostenindicatie

Bijlage A Kunt u een kostenindicatie geven voor een roosterapplicatie?

Dit mag een inschatting in een range zijn (bijv. minimale functionaliteiten: € xxx, volledige functionaliteiten bedrag € x.xxx).

Graag ook aangeven uit welke onderdelen de kosten zijn opgebouwd.

De uitgangspunten hiervoor zijn:

- a) 10 brandweerposten*
- b) 4 ploegen per post*
- c) 50 ploegleiders*
- d) 250 te plannen medewerkers*
- e) 5 planners*

De kostenindicaties lopen erg uiteen: van jaarlijks minder dan € 10.000 voor minimale functionaliteiten tot jaarlijks meer dan € 50.000 voor maximale functionaliteiten. De implementatiekosten tonen eenzelfde beeld.

Duidelijk is geworden dat er binnen het VRU budget meerdere mogelijkheden zijn.

1.7 Informatie

Heeft u (digitale of op een website) informatie beschikbaar over de roosterapplicatie?

Indien beschikbaar, graag (een link naar) de informatie toevoegen aan uw reactie.

Alle organisaties hebben deze informatie middels een link of digitaal informatie aangeleverd.

Advies was om partijen tevens de mogelijkheid te bieden de software te tonen middels een demonstratie. Dit advies wordt opgevolgd.

2. Reacties op het concept Programma van eisen

De volgende adviezen zijn gegeven ten aanzien van het concept Programma van Eisen:

- Omschrijf de scope heel duidelijk in het Programma van Eisen.
- Kijk goed of eisen elkaar niet tegen spreken.
- Hou er rekening mee dat bij standaard software er vaak een standaard SLA is – soms op verschillende service niveaus.
- Hou er rekening mee dat bij standaard software de dienstverlening (bijvoorbeeld openingstijden helpdesk) niet (makkelijk) aan te passen zijn.
- Er zijn nauwelijks mogelijkheden voor social return binnen deze branche. Uitvragen van een minimaal percentage leidt dan ook tot uitsluiting van veel partijen.
- Wees concreet in de formulering.



- Werk inhoud, richting en doel van koppelingen uit.
- De wens om een koppeling te maken met Afa is voor sommige partijen maatwerk, voor andere standaard. Het is in elk geval duidelijk geworden dat dit geen beperking opwerpt voor de markt. Koppelingen kunnen het beste als separate post op het prijzenblad worden vermeld, zodat partijen de kosten inzichtelijk kunnen maken.
- Leg in de eisen vast *wat* er bereikt moet worden, niet *hoe* dat bereikt moet worden.
- Springen wordt niet door alle software even goed ondersteund. Vraag dit heel duidelijk uit.
- Ziek meldingen via het systeem kan vaak niet gerealiseerd worden. Advies is om dit niet op te nemen op de wijze als omschreven in het concept PvE.
- Ga bij wijzigingen in cao in gesprek met de leverancier om te bezien welke gevolgen dit mogelijk kan hebben voor de roostersoftware.
- Een testomgeving kan een apart product zijn voor een leverancier. Neem dit op in het prijzenblad.
- Als er organisatie-specifieke regels gelden, neem deze regels dan op in de aanbestedingsdocumenten.
- Voor bepaalde functionaliteiten (bijv. waarde per dag/uur of per dienst) kan extra opleiding voor een beperkt aantal personen nodig zijn.

3. Toelichting en demonstratie

De volgende punten zijn opgevallen in de demonstraties en toelichting:

- Kostenstructuur verschilt van aanbieder tot aanbieder. Probeer hier in het prijzenblad ruimte voor te bieden.
- Koppelingsfrequentie opnemen in het Programma van Eisen.
- Leg goed vast hoe vervanging op korte termijn in het roosterprogramma moet lopen (nu via WhatsApp, maar bij voorkeur in roosterapplicatie).

De verslaglegging van de inhoudelijke demo's is niet in dit verslag opgenomen, aangezien dit specifieke informatie betreft over de oplossing van een specifieke leverancier. Wij zien dit als bedrijfsvertrouwelijke informatie en nemen dit dus alleen op in ons interne verslag.