

Marktconsultatiedocument

Ten behoeve van een openbare marktconsultatie voor een ICT-prestatie:

Roostersysteem voor personeelsplanning

Gemeente Leeuwarden



Gemeente Leeuwarden

Datum: 22 april 2025

Kenmerk: 2025-097870

1. Aanleiding

Deze marktconsultatie wordt door gemeente Leeuwarden uitgevoerd ter voorbereiding op een te starten aanbestedingstraject voor een nieuw roostersysteem voor personeelsplanning. De gemeente Leeuwarden onderzoekt de mogelijkheden om een nieuw meerjarig contract af te sluiten met een of meerdere leverancier(s).

Binnen verschillende afdelingen van de gemeente Leeuwarden wordt gewerkt met roosters om de inzet van personeel te plannen. Momenteel worden hiervoor meerdere systemen en werkwijzen gehanteerd. In het kader van efficiëntie, uniformiteit en rechtmatige inkoop onderzoekt de gemeente de mogelijkheden om het roosteren organisatiebreed meer eenduidig in te richten. Een generieke, schaalbare oplossing kan bijdragen aan betere ondersteuning van de processen en efficiënter beheer.

Het doel van dit onderzoek is om te verkennen of er een roostersysteem op de markt beschikbaar is dat breed toepasbaar is binnen de gemeentelijke organisatie, en tegelijkertijd aansluit bij de specifieke behoeften per afdeling. De uitkomst van de marktconsultatie zal mede richting geven aan een eventuele aanbesteding, die bij voorkeur in het vierde kwartaal van 2025 wordt gestart. De beoogde implementatie zal dan gefaseerd plaatsvinden in 2026 en 2027.

Momenteel zijn twee afdelingen aangesloten op het systeem OWS van de firma Ortec. Deze overeenkomst loopt tot eind 2027. De afdeling Service & Informatie maakt gebruik van JCC Personeelsplanning; deze overeenkomst eindigt in maart 2026. Andere afdelingen werken op dit moment zonder formeel systeem en gebruiken veelal Excel of andere handmatige methoden voor hun roosters.

De afdeling **Service & Informatie (S&I)** telt circa 40 medewerkers die actief werken met roosters. Voor deze afdeling is JCC momenteel een werkbare, maar tijdelijke oplossing. In een eerdere aanbesteding werd samen met de afdeling Handhaving een bredere oplossing onderzocht, waarbij onder andere het systeem Verint werd overwogen. Hoewel deze applicatie qua functionaliteit voldeed, bleek het in verhouding tot de schaal en behoefte van S&I minder passend. Dit onderstreept het belang van een oplossing die niet alleen functioneel aansluit, maar ook kostenefficiënt en beheersbaar is.

Het is de wens van de gemeente om tot een oplossing te komen die niet alleen voor S&I geschikt is, maar ook perspectief biedt voor andere afdelingen, zoals Inkomens & Zorg, Burgerzaken, Facilitair en Documentaire Informatievoorziening. Deze afdelingen hebben tot nu toe minder dynamische planningsprocessen, maar zouden mogelijk baat hebben bij een centrale en gebruiksvriendelijke roostervoorziening.

Met deze marktconsultatie willen wij de mogelijkheden in kaart brengen om tot een toekomstbestendige, flexibele en schaalbare roostervoorziening te komen, waarbij we recht doen aan de uiteenlopende processen binnen de organisatie.

Huidige situatie

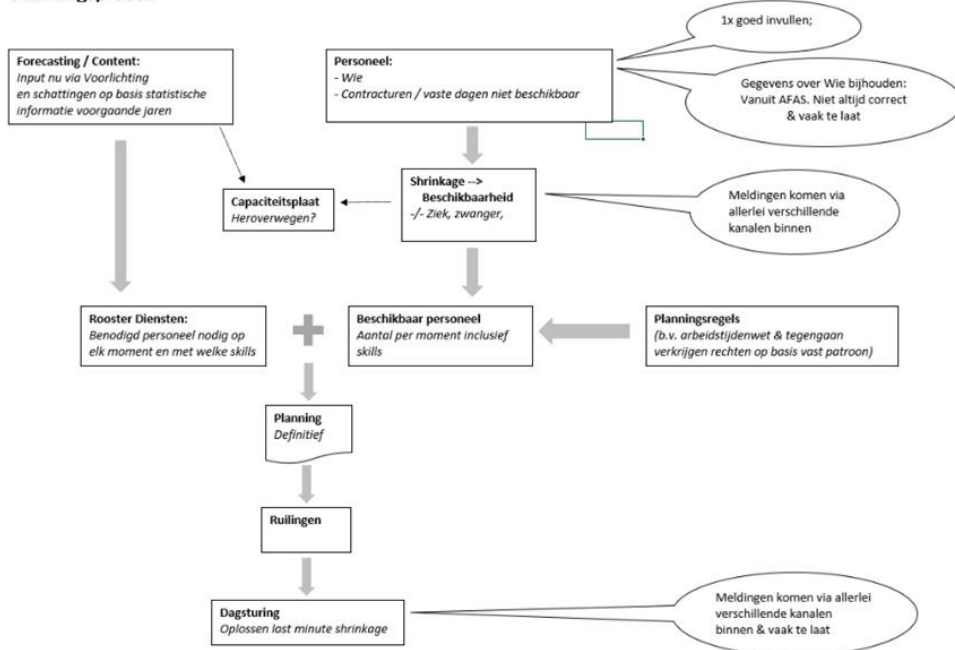
Binnen de afdeling Service & Informatie (S&I) wordt momenteel gebruikgemaakt van het planningssysteem JCC voor het beheren van roosters. Deze oplossing biedt ondersteuning bij het plannen van personeel, maar sluit niet volledig aan op de gewenste mate van procesondersteuning.

Zo wordt het forecastingsproces – het bepalen van de toekomstige personeelsbehoefte – grotendeels handmatig uitgevoerd. Dit vraagt relatief veel tijd en brengt een risico op fouten met zich mee. Daarnaast is er op dit moment beperkte integratie met andere systemen, zoals de telefooncentrale en AFAS. Hierdoor worden gegevens uit verschillende bronnen niet automatisch in het planningsproces meegenomen, wat de efficiëntie en uniformiteit beperkt.

Met het oog op verdere professionalisering en procesoptimalisatie is er behoefte aan een oplossing die beter integreert met de bestaande systemen en meer ondersteuning biedt bij het automatisch voorspellen en plannen van capaciteit.

Het volgende planningsproces wordt gehanteerd:

Planningsproces



Gewenste situatie

De beoogde oplossing dient qua functionaliteit een evenwicht te bieden tussen gebruiksvriendelijkheid en functionaliteitsomvang: met meer mogelijkheden dan het huidige systeem JCC, maar zonder de uitgebreide schaal en complexiteit die kenmerkend zijn voor een platform als Verint.

Voor een toekomstbestendig roosterprogramma zijn enkele kernfunctionaliteiten van essentieel belang. Het systeem moet onder andere ondersteuning bieden voor forecasting, waarbij historische gegevens worden ingezet om toekomstige personeelsbehoeften beter te kunnen voorspellen.

Een integratie met de telefoniecentrale zou hierbij waardevol zijn. Door realtime-informatie, zoals het aantal inkomende gesprekken, te benutten, kan het systeem helpen de benodigde bezetting nauwkeuriger af te stemmen op de actuele vraag. Dit draagt bij aan een efficiënter planningsproces en een beter voorspelbare inzet van personeel.

Daarnaast zijn uitgebreide rapportagemogelijkheden gewenst, zodat de afdeling inzicht krijgt in belangrijke prestatie-indicatoren (KPI's) en de efficiëntie van de personeelsinzet kan monitoren. Deze rapportages helpen niet alleen om de prestaties van de afdeling te evalueren, maar bieden ook input voor strategische beslissingen over de personeelsinzet op lange termijn.

Overige eisen/ wensen

- Integratie: Het nieuwe roosterprogramma moet kunnen integreren met andere systemen zoals AFAS en de telefoniecentrale. Dit maakt het mogelijk om automatisch gegevens over beschikbaarheid en bezetting in te laden, zonder dat handmatige invoer nodig is.

- Plannen in 5 minutenblokken: Er is behoefte aan een roosterprogramma dat planningen op kan maken van tijdsblokken van vijf minuten. Dit helpt om de personeelsbezetting nog nauwkeuriger af te stemmen op de werkelijke behoefte.
- Activiteitenbeheer: Het nieuwe systeem moet het eenvoudig maken om activiteiten in de agenda te schuiven en diensten aan te maken op basis van bouwblokken. Dit zorgt voor meer flexibiliteit in het plannen en beheren van de roosters.
- Onderscheid tussen betaald en onbetaald werk: Het is belangrijk om in het systeem onderscheid te kunnen maken tussen betaald en onbetaald werk. Dit helpt bij de registratie en rapportage van werkuren.
- Omgeving specifieke instellingen per afdeling: Het systeem moet verschillende afdelingen kunnen ondersteunen, met aparte omgevingen (en mogelijk instellingen) per afdeling. Dit biedt flexibiliteit in het beheer van meerdere teams binnen een applicatie.
- Ruilverzoeken voor medewerkers: Een wens is dat medewerkers onderling ruilverzoeken kunnen indienen via het systeem, wat de flexibiliteit en het zelfbeheer vergroot.
- Medewerkersbeheer: Het systeem moet het gemakkelijk maken om nieuwe medewerkers toe te voegen en vertrokken medewerkers te verwijderen, met behoud van hun historische gegevens. Dit is cruciaal voor accurate rapportage.
- Beschikbaarheidsbeheer: Het systeem moet meerdere manieren ondersteunen om de beschikbaarheid van medewerkers in te stellen, zoals op patroon, ad-hoc of op basis van voorkeuren.
- Servicelevel en bezetting: Een andere functie is de controle over servicelevels en personeelsbezetting. Dit kan zowel op basis van werkelijke indicatoren als afgeleide indicatoren. (Bijv. Telefoon: 80% binnen 20 seconden te woord staan)
- Automatische roosteropbouw: Het systeem moet op basis van de beschikbaarheid van medewerkers en de voorspelde benodigde bezetting automatisch een rooster kunnen opstellen.

1) Burgerzaken (40 medewerkers)

Op dit moment werkt Burgerzaken met Excel waarin de Teamleiders de roosters maken. Dit doen ze aan de hand van een format wat ooit gecreëerd is. Daarnaast worden er 6 skills groepen gebruikt welke volledig in het hoofd zitten van de Teamleiders. Het gaat om 40 medewerkers waarvan veel parttime werken.

De afdeling wil werken met zoveel mogelijk gelijke weken om regelmaat in te bouwen. Daarnaast is de wens om de medewerker de ruimte te geven om te ruilen van dienst. Er zijn kleine pauzes welke in overleg over de dag kunnen worden benut. Daarnaast wordt er standaard een pauze ingepland van 13:00 tot 13:40. Er worden geen +/- uren genoteerd. Burgerzaken gebruikt JCC-afspraken en klantgeleiding, wat input is voor de capaciteit op een dag; dit zou wenselijk zijn om te integreren in het personeelsplanningssysteem. De wens ligt er om op 15 minuten te plannen.

2) Facilitair Beheer (25 medewerkers)

Bij Facilitair Beheer (FB) worden er roosters gemaakt door de Teamleider FB in Excel. De teams worden gedeeld in pooltjes van een aantal collega's die dezelfde werkzaamheden doen; denk hierbij aan beveiliging, bodes, gastheren/vrouwen, etc., welke zowel op het gemeentehuis als Stadhuis werken. Medewerkers met meer ervaring kunnen op meerdere plekken werken, nieuwe medewerkers zijn meer plaats gebonden. Vanwege de onregelmatige diensten ligt de wens er om goed overuren te kunnen vastleggen en deze ook weer op te kunnen nemen. De onregelmatigheid in werk is überhaupt een uitdaging; voorbeelden zijn bijvoorbeeld evenementen in het gemeentehuis en bijeenkomsten in het Stadhuis; het afsluiten (met 2 personen) van het stadhuis; verkiezingen en vakanties. Het gaat om 25 medewerkers.

De wens ligt er om op 15 minuten te plannen.

3) Documentaire Informatievoorziening (25 medewerkers)

Documentaire Informatievoorziening gebruikt Excel om roosters te maken. De Senior neemt deze taak op haar. Het team van DI bestaat uit 16 medewerkers met verschillende contracturen en taken. Het is de wens om alle medewerkers all round te maken maar op het moment zijn er verschillende skillgroepen (6) welke bekend zijn bij de Senior. Er wordt niet gewerkt met overtijd bij DI; mocht dit wel het geval zijn, is de afspraak dat het op eigen verantwoordelijkheid is. Medewerkers werken van 8:30 tot 16:30 en het is de wens om op 15 minuten te plannen.

4) Inkomen en zorg (50 medewerkers)

Er wordt geroosterd in Excel in een cyclisch rooster van 4 weken. Er zijn 50 medewerkers met contracturen variërend van 24 tot 36 uur. Het rooster wordt voor het hele jaar ingevuld en zichtbaar gemaakt voor de medewerkers. In het rooster staat in de basis wat de werkdagen van de medewerker is op weekbasis en wanneer diens roostervrije dagen of dagdelen zijn. Er wordt geroosterd in hele dagen en halve dagen. Pauzes worden niet geroosterd. In het basisrooster worden er beldiensten verdeeld. Het aantal beldiensten dat een medewerker heeft in 4 weken tijd is afhankelijk van de contracturen

Er zijn geen skills verwerkt in het rooster, wel werkzaamheden als Meedenkpunt en 'werken in de wijk'. Dit zijn dagdelen die vastliggen. + en – uren worden niet genoteerd.

Taken voor het roostermaker zijn:

- Het basisrooster op jaarbasis maken en daarna bijhouden
- Meer of minder uren verwerken
- Werkrooster aanpassen (verandering van roostervrije dagen)
- Beldiensten aanpassen

- Nieuwe mensen toevoegen
- Uitstroom verwerken
- Het jaarrooster uitrollen en bijhouden
- Ruilingen in beldiensten verwerken
- Iedere week de minimale bezetting voor de beldiensten checken voor de volgende week en indien nodig extra mensen inplannen en deze informeren
- Bijhouden van de extra beldiensten
- Vakantie-inventarisatie voor de zomer- en de kerstvakantie

5) Buitendienst (240 medewerkers)

De buitendienst werkt met een jaarrooster waarin medewerkers per dag worden gepland op aan of afwezigheid. De afdeling waartoe een medewerker behoort geeft aan voor welke werkzaamheden de medewerker ingeroosterd is. De Buitendienst bestaat uit 10 te plannen groepen met elk een eigen planner. Specifiek voor de Buitendienst is dat medewerkers een aanstelling voor 36 uur hebben, maar structureel 40 uren per week werken. De 4 uren (of minder naar rato van het parttime percentage) bouwt men op als “te veel gewerkte uren”. De uren worden middels een koppeling bijgewerkt als aparte verlofsoort in het HRM systeem AFAS. Het naleven van de arbeidstijdenwet is een belangrijk aandachtspunt in de Buitendienst. Sinds 2025 werkt de Buitendienst met het pakket OWS van de firma Ortec.

Alleen vaste medewerkers worden gepland d.m.v. OWS. De planning van tijdelijke medewerkers, dit betreft 70 medewerkers in het watersportseizoen, worden vanwege de kosten gepland d.m.v. een Excel sheet.

6) Handhaving (# medewerkers)

- Systeem dient meerdere diensten met verschillende diensttijden aan kunnen (dag-, avond, nachtdiensten)
- Systeem moet standaard cyclische roosters ondersteunen
- Systeem moet groepen medewerkers aan kunnen
- Systeem moet ATW checken en waarschuwen als een dienstenreeks niet ATW conform is
- Systeem moet kwalificaties checken van medewerkers
- Systeem moet kwalificaties aan werkzaamheden in diensten kunnen hangen
- Systeem moet gebruiksvriendelijk zijn voor planners en medewerkers zijn
- Systeem moet voor medewerkers minimaal raadpleegbaar zijn op app op Android en Apple

2. Doelstellingen

Gemeente Leeuwarden heeft de ambitie om haar interne processen rond roosterplanning en tijdsregistratie te professionaliseren. Verschillende afdelingen hebben behoefte aan een toekomstbestendig systeem dat hen in staat stelt hun medewerkers efficiënt in te plannen en gewerkte uren correct vast te leggen. Om te komen tot een passende en proportionele aanbesteding van dit systeem, organiseert de gemeente een openbare marktconsultatie. Gemeente gebruikt de resultaten om te bepalen wat gewenst is en welke eisen daar eventueel aan kunnen of moeten worden gesteld, aansluitend bij wat de markt kan leveren. Aangezien verschillende afdelingen uiteenlopende eisen stellen aan een dergelijk systeem is een belangrijke vraag of het mogelijk en wenselijk is om 1 systeem te selecteren wat aan alle eisen en wensen voldoet. Gemeente Leeuwarden vraagt daarom, middels deze marktconsultatie, nadrukkelijk een advies vanuit de markt over een gewenste perceelindeling.

3. Procedurele informatie

Gemeente Leeuwarden kiest voor een marktconsultatie in een **schriftelijke** vorm om op een gestructureerde en objectieve wijze marktinzichten te verkrijgen. De aankondiging wordt openbaar gepubliceerd via TenderNed. Deelname aan de marktconsultatie is niet verplicht en schept ook geen verplichtingen voor de

ondernemers jegens de gemeente Leeuwarden. Anderzijds is de gemeente Leeuwarden niet verplicht om de verkregen informatie toe te passen. Ondernemers kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie beschikbaar gesteld wordt.

Fase 1: Schriftelijke inventarisatie

Marktpartijen wordt gevraagd een vragenlijst in te vullen, waarin onder andere wordt ingegaan op functionele en technische mogelijkheden, implementatieaspecten, koppelingen capaciteitsplanning en marktinnovaties. Deze vragenlijst is als bijlage opgenomen in de marktconsultatiedocumenten (*"Bijlage 1. Marktconsultatie vragendocument - Gemeente Leeuwarden"*). De schriftelijke respons dient als input voor het verder concretiseren van de inkoopstrategie en het Programma van Eisen (PvE).

3.1. Planning

Gemeente Leeuwarden hanteert onderstaande procedureplanning. In deze marktconsultatieprocedure is rekening gehouden met een vragenronde waarin vragen over de marktconsultatie kunnen worden ingediend. De Nota van Inlichtingen wordt vervolgens openbaar gemaakt.

Stadium	Datum	Tijd
Aankondiging marktconsultatie	22 april 2025	
Termijn tot het stellen van vragen	12 mei 2025	12:00 uur
Verstrekken antwoorden door gemeente	15 mei 2025	
Fase 1: Indienen vragenlijst	31 mei 2025	
Verwerken verkregen informatie	1 juni 2025	
Afronding	1 Juli 2025	

4. Verwerking van de resultaten

De door marktpartijen verstrekte antwoorden kunnen door de gemeente Leeuwarden worden verwerkt in een geanonimiseerde samenvatting. Hierbij zal uitsluitend worden gebruikgemaakt van geaggregeerde en thematische inzichten zonder dat individuele aanbieders herleidbaar zijn. Indien specifieke uitspraken of voorstellen relevant zijn voor verdere uitwerking, zal de gemeente de betrokken partij verzoeken om toestemming alvorens deze informatie wordt gedeeld. Indien verwerking van resultaten het geval is, zal de samenvatting van de marktconsultatie zullen openbaar beschikbaar zijn als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten.

5. Tot slot

Wij beseffen dat het invullen van een marktconsultatie tijd en moeite kost. Desondanks hopen we dat u deze moeite wilt nemen en ons van de gevraagde informatie wilt voorzien. Dit helpt ons enorm om een zorgvuldig aanbestedingstraject te organiseren.