

Marktconsultatie

Raad voor Rechtsbijstand

Rooster- en planapplicatie

Raadpleging van de markt over een rooster- en plan applicatie

Versie: 1.0
Kenmerk: TN487789
Datum: 24-09-2024

1. Inleiding

1.1 Wat is een marktconsultatie?

Een marktconsultatie is een door een aanbestedende dienst georganiseerde informatie-uitwisseling met belanghebbende partijen over een voorgenomen aanbesteding. Ondernemers zijn als potentiële leverancier belanghebbende partijen, maar ook burgers en belangenorganisaties kunnen worden uitgenodigd.

Een marktconsultatie is een geoorloofd en rechtmatig hulpmiddel bij het vaststellen van een optimale uitvraag. De Europese richtlijnen en de Aanbestedingswet 2012 stellen geen specifieke (procedurele) eisen aan de marktconsultatie. Een marktconsultatie is vormvrij. Een aanbestedende dienst kan zelf kiezen hoe hij de interactie met marktpartijen vormgeeft.

Een aanbestedende dienst moet er wel voor zorgen dat bij de aanbesteding de mededinging niet wordt vervalst doordat een inschrijver die bij de marktconsultatie betrokken is geweest een voorsprong heeft op andere inschrijvers.

1.2 Waarom deze marktconsultatie?

Wij zijn voornemens om in 2025 een aanbesteding uit te voeren voor een rooster- en planapplicatie.

Ter voorbereiding op de aanbesteding willen wij de markt raadplegen. U bent immers deskundig op het gebied van de rooster- en planapplicaties. In de marktconsultatie vragen we aan marktpartijen informatie die ons kan helpen bij de uitwerking van de aanbesteding. En daarmee kan bijdragen aan de kwaliteit van de aanbesteding. We hopen met deze marktconsultatie dan ook informatie te verkrijgen en inzichten op te doen die we in de aanbesteding kunnen gebruiken om de best passende oplossing te contracteren. Als u geïnteresseerd bent en denkt een bijdrage te kunnen leveren, dan bent u van harte uitgenodigd om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

1.3 Informatie over de aanbestedende dienst

De Raad voor Rechtsbijstand is een zelfstandig bestuursorgaan. Naast de Wet op de rechtsbijstand (Wrb), is de Raad verantwoordelijk voor (een deel van) de uitvoering van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) en de Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv) in Nederland. Daarnaast organiseert de Raad de gesubsidieerde rechtsbijstand op de BES eilanden Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

1.4 Wat is het doel van deze marktconsultatie?

Het doel van de marktconsultatie is om de vraag te laten aansluiten op de mogelijkheden van de markt. Hierbij wil de Raad voor Rechtsbijstand:

- Inzicht krijgen in de standaard functionaliteiten van een rooster- en planapplicatie en toetsen of deze passend zijn bij de wensen en eisen van de Raad voor Rechtsbijstand (zonder maatwerk te hoeven toepassen);
- Toetsen of de termen/begrippen die gebruikt worden bij de aanbesteding herkenbaar en eenduidig zijn voor de markt;
- Inzicht krijgen in de tariefstelling om de aanbestedingsprocedure te kunnen vaststellen.

2. Verloop van de marktconsultatie

2.1 Planning

De planning van de marktconsultatie is als volgt.

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Verzenden of publiceren van de marktconsultatie	24 september 2024	
Gelegenheid tot het stellen van vragen over de marktconsultatie	3 oktober 2024	vóór 10:00 uur
Onze beantwoording van uw vragen over de marktconsultatie	10 oktober 2024	
Uiterlijke datum voor het indienen van de in dit document aan u gevraagde informatie	17 oktober 2024	vóór 14:00 uur
Uitnodiging Demodag	18 oktober 2024	
Demodag	22 oktober 2024	
Afronden marktconsultatie	Week 44	

2.2 Procedure

1. De marktconsultatie start door publicatie van dit document op TenderNed.
2. We verzoeken u om de antwoorden op de vragen in deze marktconsultatie in te dienen uiterlijk op de datum die is aangegeven in de planning hierboven.
3. Het indienen van de antwoorden doet u op het aanbestedingsplatform TenderNed.
4. Dit marktconsultatiedocument dient als leidraad voor een schriftelijke consultatie.
5. Naar aanleiding van de ingediende antwoorden nodigen wij mogelijk bepaalde partijen uit voor een mondelinge toelichting/demodag. In dat geval nemen wij contact met u op om een afspraak te maken en maken wij de inhoud van de demo specifiek. De marktconsultatiegesprekken zijn voorlopig gepland op dinsdag 22 oktober. Nadat de demo's hebben plaatsgevonden is de marktconsultatie afgerond. Van de marktconsultatie wordt een geanonimiseerd verslag gemaakt en toegevoegd als bijlagen bij de mogelijke aanbesteding.

2.3 Communicatie tijdens de marktconsultatie

Alle communicatie verloopt via de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform TenderNed. Vragen over de marktconsultatie kunt u stellen via de berichtenmodule. We beantwoorden de vragen in een inlichtingendocument dat we publiceren op TenderNed.

2.4 Demodag

Op dinsdag 22 oktober 2024 volgt een demodag. Dit is een interactieve gesprekssessie met presentatie. Geselecteerde leveranciers krijgen daar de mogelijkheid om hun oplossing, roadmap en visie te delen met het projectteam van Raad voor Rechtsbijstand.

Het maximaal aantal leveranciers dat wordt uitgenodigd voor de demodag op 22 oktober 2024 is vijf (5). Vanuit de Raad voor Rechtsbijstand wordt een selectie gemaakt op basis van de ontvangen schriftelijke reacties via TenderNed. Voor deze selectie houden we rekening met de mate waarin uw oplossing aansluit op onze gewenste situatie, zoals geschetst in paragraaf 3.1.

De leveranciers ontvangen uiterlijk op 18 oktober 2024 een uitnodiging en krijgen dan nadere instructie voor de demodag.

2.5 Afronden marktconsultatie en verslag

Afsluitend maken wij een geanonimiseerd verslag van de marktconsultatie, waarin wij op hoofdlijnen de bevindingen van de marktconsultatie samenvatten. Dit verslag publiceren we als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten ten tijde van de aanbesteding.

3. Gevraagde informatie

Dit marktconsultatiedocument dient als leidraad voor een schriftelijke consultatie. Ter voorbereiding op het mondelinge consultatiegesprek verzoeken we u vriendelijk om de onderstaande vragen schriftelijk te beantwoorden.

3.1 Achtergrondinformatie

Toelichting afdelingen:

Legal Aid

Binnen de Raad voor Rechtsbijstand is de afdeling Legal Aid verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en de tijdige inzet van voldoende rechtsbijstandverleners aan asielzoekers. Dit proces behelst het koppelen van de asielzoeker aan een beschikbare en geschikte advocaat en vervolgens de rechtshulpmomenten in te plannen.

Piket

Piket betreft rechtsbijstandverlening door een piketadvocaat. Een piketadvocaat verleent onder meer rechtsbijstand aan aangehouden verdachten van bepaalde strafbare feiten, vreemdelingen die op grond van de Vreemdelingenwet in hun vrijheid zijn beperkt of van wie de vrijheid is ontnomen en psychiatrische patiënten die in bewaring worden gesteld door de burgemeester. De beschikbaarheid van piketadvocaten is geregeld via ingeplande piketdiensten.

Ook de piketafdeling is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en de tijdige inzet van voldoende rechtsbijstandverleners voor piketzaken, zodat de piketdiensten overal en altijd adequaat kunnen verlopen. Een ontvangen piketmelding wordt voorgesteld aan een dienstdoende advocaat en deze moet de melding binnen een bepaald tijdsbestek accepteren.

De opdracht

Vervangen huidige applicatie

Voor Legal Aid moet op korte termijn de applicatie voor Roosteren en Plannen vervangen worden door een nieuwe applicatie, in de vorm van een SaaS-oplossing gehost in Nederland. Deze applicatie moet op basis van de beschikbaarheid van rechtsbijstandsverleners (en bijbehorende business rules) faciliteren in het asielrooster en de planning van zaken voor Legal Aid.

De oplossing voor Roosteren en Plannen die gekozen wordt voor Legal Aid, moet op termijn (juni 2028) ook toereikend zijn voor Piket en andere bedrijfsprocessen die gebruik maken van deze functionaliteit. Met andere bedrijfsprocessen bedoelen wij: capaciteitsplanning medewerkers van de Raad ten behoeve van uitvoer steekproeven en/of kantoorbezoeken; Roosteren en Plannen voor bezwaar en beroep van zittingen.

De minimaal benodigde functionaliteiten van een oplossing omvatten:

- **Roosteren**

- Aan de hand van vooraf opgegeven keuzes en *on*beschikbaarheid van de deelnemers (advocaten of medewerkers) met het juiste specialisme en de vereiste kenmerken competentie(s) wordt een rooster gemaakt over een bepaald tijdsbestek.
- Het rooster c.q. resourceplanning: maakt zichtbaar welke deelnemers (advocaten of medewerkers) op welke diensten zijn ingeroosterd.

- **Plannen kan op meerdere manieren plaatsvinden:**

- Het toewijzen van een nieuwe zaak (voor een rechtszoekende) aan een plek in het rooster die past bij het specialisme van de ingeroosterde advocaat (en eventueel tolk).
- Een geautomatiseerd proces van een binnengekomen melding koppelen aan een dienstdoende advocaat op het rooster tot en met het accepteren van de melding door de advocaat.
- Het plannen van afspraken door een medewerker van de Raad of door een externe betrokkene.

Gewenste situatie

De Raad voor Rechtsbijstand heeft een applicatie nodig, waarin de verwachte vraag naar rechtsbijstand (per type rechtsbijstand, per locatie, op basis van business rules) is gekoppeld aan het aanbod van beschikbare advocaten. Plannen is dan het toewijzen van een nieuwe zaak (voor een rechtzoekende) aan een plek in het rooster die past bij het specialisme van de ingeroosterde advocaat (en eventueel tolk).

Daarnaast hebben we ook een plan- en roosteractiviteit nodig voor interne bedrijfsprocessen zoals genoemd onder 'de opdracht' hierboven.

Werkwijze

Het proces start bij een rechtzoekende die rechtsbijstand nodig heeft. Het verzoek daarvoor komt binnen vanuit een externe partij, dit kan de IND of de politie zijn. Wanneer we voor interne processen een rooster of planning nodig hebben, dan vindt die trigger intern plaats.

De benodigde rooster- en planfunctionaliteiten voor de interne bedrijfsprocessen zijn zodanig generiek, dat we voorzien dat elke gangbare rooster- en planapplicatie hierin kan voorzien. Voor de bedrijfsprocessen Legal Aid en Piket voorzien we verschillen in werkwijze en daarmee ook verschillen in benodigde functionaliteit. Daarom zoomen we in de tabel hieronder in op waar de verschillen zitten.

	Legal Aid	Piket
<i>Locatie</i>	Advocaten maken vooraf hun keuze op welk AC locatie zij rechtsbijstand willen verlenen (dit mogen er maximaal twee (2) zijn). Ook kiezen ze hoeveel diensten ze wensen in te vullen.	De regio staat vast (vestigingsplaats kantoor). Advocaten maken vooraf kenbaar aan welke piketregeling ze deelnemen.
<i>Wijze van plannen</i>	Bij Legal Aid wordt per AC locatie gemiddeld twee weken tot één dag voor aanvang van de planning, de planning handmatig ingevuld met planafspraken in overleg met de advocaat.	Bij Piket komt er een melding binnen die automatisch gekoppeld moet worden aan de ingeroosterde advocaat die dienst heeft (op volgorde bij meerdere advocaten).
Informatie over aantallen en gebruikers	Legal Aid	Piket
<i>Ritme:</i>	rooster per half jaar	rooster per half jaar
<i>Aantal roosters:</i>	Vier roosters voor vier vestigingen	125 (type piket i.c.m. regio)
<i>Aantal roosterwijzigingen:</i>	circa vijf diensten per week	circa vijftig diensten per week
<i>Aantallen gebruikers</i>	300 – 400 advocaten 25 interne medewerkers	2500-3000 advocaten 25 interne medewerkers
<i>Verwachte aantallen raadplegingen per dag</i>	250 – 500 door medewerkers < 1.000 door advocaten	250 – 500 door medewerkers < 10.000 door advocaten
<i>Verwachte aantallen planningsmutaties</i>	150-300 per dag	20-70 per dag
<i>Gelijktijdig aantal interne gebruikers</i>	20-25 per dag	20-25 per dag
<i>Benodigde rollen</i>	- Advocaat - Medewerker Roosteren - Medewerker Plannen - Medewerker Plannen & Roosteren - Beheerder - Raadpleger	- Advocaat - Medewerker Roosteren - Medewerker Plannen - Medewerker Plannen & Roosteren - Beheerder - Raadpleger

3.2 Welke informatie vragen wij aan u?

We hebben de vragen gerangschikt naar onderwerp. Ter verduidelijking: het is niet noodzakelijk om op alle vragen antwoord te geven. Ook met enkele antwoorden kunnen we al geholpen zijn. Indien u geen antwoord kunt (of wilt) geven op een vraag laat u deze gewoon leeg. Wij zouden graag, voor zover relevant, een onderbouwing van elk gegeven antwoord willen zien. Ook wanneer dit niet expliciet in de vraag wordt aangegeven.

Vragen over Functionaliteiten

1. Welke functionaliteiten biedt u op gebied van plannen en roosteren? En welke functionaliteiten daarbuiten zijn mogelijk relevant zijn voor opdrachtgever.

[Vul uw antwoord in]

2. Welke van de door u beschreven functionaliteiten in uw tooling zijn configureerbaar op gebruikersniveau?

[Vul uw antwoord in]

3. Welke functionaliteiten zijn modulair af te nemen in relatie tot alle door u beschreven functionaliteiten.

[Vul uw antwoord in]

4. Is het mogelijk om op basis van onbeschikbaarheid te Roosteren? (Dus niet o.b.v. wanneer iemand beschikbaar is, maar alleen wanneer iemand niet beschikbaar is).

[Vul uw antwoord in]

- 5 Kan uw applicatie voorzien in onderstaande vereisten en businessrules?
Wilt u een toelichting en/of alternatieve oplossing geven in geval van antwoord 'nee'?

Wens	Ja	Nee	Toelichting
Meerdere roosters mogelijk (deelnemers kunnen op zowel het Legal Aid als het Piket rooster staan, dit betekent een niet-beschikbaarheid voor het andere rooster).			
Advocaten die zowel piketdiensten als asiendiensten vervullen, moeten hun diensten in één geïntegreerd rooster kunnen raadplegen (visueel).			
X aantal benodigde advocaten per dienst.			
Minimaal één dienst per deelnemende advocaat.			
Eén hoofddienst gevolgd door een x-aantal sub-diensten in een vast stramien (bijv. vast patroon van vier diensten per twee weken).			
Spreiding van de diensten over een half jaar.			
Evenredige verdeling en rekening houden met aantal gewenste diensten van de advocaat (opgave vooraf).			
Afwisselend ochtend, middag etc.			
Advocaten kunnen onderling diensten ruilen.			
Melding aan interne medewerker bij tekorten (bijv. wanneer een advocaat stopt en eruit gehaald wordt).			

Handmatig kunnen wijzigen en aanvullen van diensten.			
Business rules moeten eenvoudig beheerbaar en aan te passen zijn.			

6. *Is in- en output van data middels (open) API's mogelijk? Zoals het aanleveren van roostervoorkeuren en verhinderdata (input) en het vervolgens beschikbaar stellen van het rooster (output). Ook advocaatgegevens worden vanuit een aparte bron aangeleverd.*

[Vul uw antwoord in]

7. *Hoe gaat uw organisatie te werk bij de implementatie: welke projectfases onderkent u, en wat is de verwachte doorlooptijd van een configuratie- en implementatietraject? U wordt verzocht hierbij, voor zover relevant, inzicht te geven in de relevante randvoorwaarden welke gelden voor de realisatie van de genoemde verwachte doorlooptijd.*

[Vul uw antwoord in]

8. *Wat is er ingericht qua supportmogelijkheden achteraf – na implementatie? We doelen hier niet op gebruikerssupport, maar supportmogelijkheden voor de beheerder van de applicatie.*

[Vul uw antwoord in]

Vragen over prijs

9. *Kunt u op basis van de informatie die we hebben gegeven (met name paragraaf 3.1) een indicatie geven van de kosten voor inrichting en gebruik van uw applicatie? U wordt hierbij verzocht in te gaan op:*
- Zowel de eenmalige (configuratie, implementatie) als de recurring kosten (licentiefees, onderhoud- en beheer).*
 - Voor de licentiestructuur: zijn er staffels op basis van aantallen gebruikers, of per aanroep, transactie, volume van inhoud?*
 - Is het mogelijk om licentiekosten te splitsen over Roosteren en Plannen?*

[Vul uw antwoord in]

Vragen algemeen

10. *Welke informatie of randvoorwaarden heeft u aanvullend nodig om bij een eventuele toekomstige aanbesteding een geschikte aanbieding te kunnen doen?*

[Vul uw antwoord in]

11. *Welke nog niet benoemde zaken (kansen en risico's) wilt u nog kwijt?*

[Vul uw antwoord in]

4. 'Spelregels' van de marktconsultatie

Voor deze marktconsultatie hanteren we de volgende spelregels. Door deelname aan de marktconsultatie verklaart u hiermee akkoord te gaan.

- We houden deze marktconsultatie ter voorbereiding op een voorgenomen aanbesteding. De marktconsultatie zelf maakt nadrukkelijk geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure of preselectie.
- De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient.
- U bent niet verplicht mee te werken aan deze marktconsultatie. Als u afziet van deelname aan de consultatie zal dat niet leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure die eventueel daarna volgt.
- Met de marktconsultatie hopen we informatie te verkrijgen en inzichten op te doen. Door deelname aan de marktconsultatie stemt u ermee in dat wij verkregen informatie en opgedane inzichten kunnen gebruiken voor de voorgenomen aanbesteding. We gaan daar zorgvuldig mee om. Eventuele door u verstrekte bedrijfsvertrouwelijke informatie behandelen we vertrouwelijk. We verwachten van u dat u zelf aangeeft als informatie bedrijfsvertrouwelijk is.
- Van de uitkomst van de marktconsultatie en van de notulen van de demo's maken we een geanonimiseerd marktconsultatieverslag die wordt gepubliceerd ten tijde van de aanbesteding. We betrachten hierbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid om iedere mogelijke herleiding naar een marktpartij te vermijden.
- We nemen bij deze marktconsultatie in acht dat er ten tijde van de aanbesteding een gelijk speelveld is voor alle potentiële inschrijvers. We nemen passende maatregelen om ervoor te zorgen dat tijdens de aanbesteding de mededinging niet wordt vervalst doordat een inschrijver die bij de marktconsultatie betrokken is geweest een voorsprong heeft op andere inschrijvers. Dit betekent onder meer dat:
 - wel of geen deelname aan deze marktconsultatie voor een inschrijver niet zal leiden tot enig voordeel of nadeel tijdens de aanbesteding;
 - de kwaliteit van de antwoorden van een deelnemer aan de marktconsultatie niet in zijn voordeel of nadeel zal werken tijdens de aanbesteding;
 - wij informatie die wij tijdens de marktconsultatie aan deelnemers hebben verstrekt en die van belang is voor het doen van een goede aanbidding, bij de aanbesteding ook zullen delen met alle potentiële inschrijvers.
- U kunt aan de marktconsultatie geen rechten ontlenen. De informatie die we verstrekken tijdens de aanbesteding kan afwijken van de informatie die wij verstrekken bij de marktconsultatie.
- U kunt geen aanspraak maken op vergoeding van eventuele voor de marktconsultatie gemaakte kosten.