

Vragen marktconsultatie

Raad voor Rechtsbijstand

Rooster- en planapplicatie

Marktconsultatie Rooster- en planapplicatie

10 oktober 2024

Inleiding

Algemeen

Dit document bevat onze antwoorden en reacties op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden betreft ons marktconsultatiedocument, d.d. 24 september 2024. Deze vragen en antwoorden maken onderdeel uit van de het marktconsultatiedocument en prevaleert hierboven.

Aanvullingen

Met dit documenten hebben we de volgende documenten gewijzigd en bijgevoegd als Herziene documentatie:

- Marktconsultatiedocument V2.0.

Vragen/opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden/reacties van Raad voor Rechtsbijstand

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Pagina 4: De opdracht	Voor Legal Aid moet de applicatie voor Roosteren en Plannen werken op op basis van de beschikbaarheid van rechtsbijstandsverleners en de (bijbehorende business rules). Kan er alvast een voorbeeld worden gegeven van het type business rules?	Voorbeeld van de business rules op basis waarvan diensten verdeeld moeten worden zijn: • 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.
2		Welke doelstellingen heeft de Raad van Rechtsbijstand waar een betere planning (en roosteren) aan kan bijdragen?	Het vervangen van de bestaande applicatie moet resulteren in een toekomstbestendige oplossing die: • De verwerking van de aanvragen fors vereenvoudigd. • Een tijdsbesparing per aanvraag oplevert voor de gebruiker. • Aansluit op de doelarchitectuur van de Raad. • Aansluit op geldende wet- en regelgeving op het vlak van privacy & security.
3		Op welke wijze zou dit inzichtelijk en meetbaar kunnen worden gemaakt, b.v. aan de hand van KPI's of dashboards?	Inzichtelijk en meetbaar maken van verbeteringen o.b.v. de nieuwe applicatie: • Waar data nu meermaals handmatig opnieuw ingevoerd moet worden, is dat in de nieuwe situatie niet meer nodig. De tijdsbesparing zit niet alleen in enkele invoer-meervoudig gebruik, maar ook in reductie van foutkansen en rework. Dit is meetbaar op basis van verwerkingstijd. • Risico reductie op datalekken i.v.m. betere securitykwaliteit; Dit is meetbaar op basis van de risicoscore. • Kortere doorlooptijden en tijdsbesparing per aanvraag voor de gebruiker; Dit is meetbaar op basis van doorlooptijd. • Evaluatie/onderzoek: als data (beter) beschikbaar wordt kan dit vanuit het Kenniscentrum binnen de Raad gebruikt worden voor monitoring, evaluatie of andersoortig onderzoek(Kwaliteitsindicator). Momenteel worden nog geen indicatoren gemeten, te verklaren vanuit het manuele werkproces. Voor de toekomst, met de nieuwe applicatie, is het wenselijk

			om dit wel te doen. Voorbereidend op de volgende fase wil we hiervoor KPI's gaan uitwerken.
4		Welke complexiteit kent het plannen? Is er altijd eenvoudig een oplossing te vinden, of vergt het soms (in meer of mindere mate) complexe aanpassingen om een nieuwe opdracht of zaak op de juiste wijze ingepland te krijgen?	De complexiteit zit met name in de volgende punten: • Deelnemers aan meerdere roosters tegelijkertijd. • Nu veel handwerk om een evenredige verdeling te maken. • Bronnen zoals het register (ons advocatenregister) zijn niet aangesloten op de huidige roostertool. • Complexe manier om beschikbaarheid op te geven voor de advocaten. • Losse planactiviteiten zijn momenteel niet complex.
5	Pagina 4	Op blz 4 van het Marktconsultatiedocument wordt aangegeven dat voor Legal Aid op korte termijn de applicatie voor Roosteren en Plannen vervangen moet worden. Wanneer wil de Raad voor Rechtsbijstand de nieuwe applicatie in gebruik gaan nemen?	Opdrachtgever is voornemens om medio 2025 de applicatie live te hebben.
6		Wat is de huidige oplossing voor Roosteren en Plannen? Is dit een intern ontwikkelde applicatie of een externe tool?	De huidige oplossing bestaat uit verschillende extern ontwikkelde tools met een groot deel aan maatwerk specifiek voor onze processen, waarbij de tools die nu voor Legal Aid gebruikt worden verouderd zijn.
7	Pagina 4	Op blz 4 wordt gesproken over business-rules. Kunt u een indicatie geven van de 'business rules' die gelden bij rechtsbijstandverleners?	Voorbeelden van business rules op basis waarvan diensten verdeeld moeten worden zijn: • 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.
8		Wordt met 'onbeschikbaarheid' bedoeld dat medewerkers de mogelijkheid hebben om dagen te blokkeren en de overige dagen ingepland kunnen worden (tot maximaal hun rooster)? Zo niet, kunt u uitleggen wat wordt bedoeld met 'op basis van onbeschikbaarheid te Roosteren'.	Deze aanname is juist en precies wat ermee bedoeld wordt. Het gaat hier om de deelnemers aan het rooster, in ons geval de advocaten. Nu moeten ze eerst hun aanwezigheid invoeren op basis van werkpatronen en daarna kunnen ze afwezigheid (vakantie en losse dagen) pas opgeven. De wens is om de aanwezigheid al te faciliteren.
9		Wat is het verschil in het proces van RvR tussen een advocaat en een medewerker? Zijn er bijvoorbeeld	We onderkennen de volgende rollen: - Rechtsbijstandverlener - Medewerker intern, deze valt uiteen in:

		zaken of diensten die afgehandeld worden door een niet-advocaat?	○ Medewerker Plannen ○ Medewerker Roosteren ○ Medewerker Plannen en Roosteren ○ Medewerker zaakafhandeling - Beheerder intern - Raadpleger intern Verschillen tussen medewerker en advocaat, bijvoorbeeld: De advocaat mag na publicatie van het rooster ingeplande diensten zelf ruilen met een collega advocaat. Maar dit mag niet meer een x periode voor aanvang van invulling van de planning. Op dat moment mag alleen de medewerker dit nog doen. Een advocaat mag bij het Legal Aid proces niet zelf plannen. Bij piket is dit een geautomatiseerd proces; een melding door externe bron (politie etc.) moet aangeboden worden aan een dienstdoende advocaat van het rooster en binnen x tijd geaccepteerd worden. Dit kan ook een voorkeursadvocaat zijn. Als de melding niet binnen x tijd wordt geaccepteerd moet deze aan de volgende advocaat op het rooster worden aangeboden. Naast de bedrijfsonderdelen Piket en Legal Aid kennen we ook interne medewerkers die ingepland moeten worden om zaken af te handelen of kantoren te bezoeken.
10		Wat zijn de tijden/dagen van een piket dienst? Is dit gelimiteerd tot normale werkdagen en werktijden, of moet er ook dekking zijn in het weekend of de avonduren.	Dit is per rooster verschillend. Soms alleen ochtend en middag. Soms hele dag van 07:00 tot 20:00 uur. Ook in de weekend en avonduren. In de nacht blijven de meldingen staan tot de volgende ochtend. Alle openstaande meldingen moeten ook na 20:00 uur verwerkt worden.
11		Moet het mogelijk zijn dat advocaten zelf diensten ruilen (zelfroosteren) of loopt dit via de planningsmedewerkers?	Ja maar deze mogelijkheid moet open- en gesloten kunnen worden. Zie antwoord op vraag 9.
12		Wat verstaat RvR onder een 'dienst'?	Een tijdsblok dat gereserveerd staat c.q. waarop de advocaat is ingeroosterd en beschikbaar is om ingepland te worden. Ook is de dienst vooraf gedefinieerd in de roostertool.
13	Pagina 4: De opdracht: Roosteren	Onze verwachting is dat er hier wordt aangenomen dat het rooster geautomatiseerd door de tool wordt samengesteld. Is dit correct?	Dat klopt inderdaad. Er moeten meerdere roosters tegelijkertijd en met onderlinge samenhang geautomatiseerd samengesteld worden en naderhand nog handmatig te wijzigen zijn.
14	Pagina 6: Tabel met verschillen	Wijze van Roosteren wordt hier niet genoemd. Betekent dit dat de verwachting is dat het roosterproces voor de verschillende afdelingen niet wezenlijk verschillend zijn.	Dat klopt inderdaad. Piket is wellicht complexer door het aantal roosters. Maar wat proces en functionaliteiten betreft is het hetzelfde.

15	Vragen over functionaliteiten. Vraag 6.	Hier wordt gevraagd of input en output van data mogelijk is. Is het voldoende om er op in te gaan of dit mogelijk is? Is het gewenst om bij 9. (de vraag over prijs) rekening te houden met welke andere systemen en op welke wijze de realisatie van de genoemde input en output bij 6. tot stand komt. Als bij 9 hier rekening mee moet worden gehouden zou het fijn zijn wat meer informatie aangaande hoe opdrachtgever deze input en output voor zich ziet, te ontvangen.	We horen het liefst welke mogelijkheden uw applicatie hiervoor biedt (open API's) en/of de ervaringen die u hier al mee heeft opgebouwd in andere cases.
16		Hoe is bij RvR de procentuele verdeling van het belang tussen 'klanttevredenheid', 'medewerker tevredenheid' en 'kosten-efficiëntie'?	30/30/40
17		In welke mate is de zoektocht naar de juiste balans tussen deze doelstelling voor RvR een uitdaging?	We vinden het voor onze externe gebruikers uitermate belangrijk dat zij in één weergave al hun diensten kunnen terugvinden. Wij werken met advocaten die een overlap hebben in zowel Legal Aid als Piket, waarvoor we niet willen dat zij zelf twee verschillende roosters moeten raadplegen. Intern bezien willen we graag dat onze medewerkers vanuit één startscherm alle functionaliteiten kunnen raadplegen die ze nodig hebben voor roosteren en plannen, zonder daarvoor meerdere instances binnen dezelfde rooster- en planningsproces applicatie te hoeven raadplegen. Ook willen we dat de medewerkers minder handmatige acties uit hoeven te voeren om een evenredige verdeling te maken van de diensten. Qua kosten vinden we het belangrijk dat er transparantie geboden wordt in de opbouw en we niet achteraf verrast worden.
18		Wat is jullie Top 3 van grootste knelpunten in de manier waarop jullie vandaag plannen?	Grootste issues voor Legal Aid zijn nu: • Veel handwerk om een evenredige verdeling te maken. • Gegevens die nodig zijn voor de roosterformules en bedrijfsregels voor de roosters (o.a. beschikbaarheid, resterende dienstruimte) worden elders beheerd en moeten daarin steeds visueel geraadpleegd worden; zijn niet beschikbaar in de roostertool. • Beschikbaarheid van de advocaat wordt handmatig doorgegeven en is niet integraal beschikbaar in de roostertool.
19		Hoe meten jullie momenteel de kwaliteit van het rooster en de plannings wat zijn daarbij de belangrijkste planning gerelateerde KPI's voor RvR? Wat is daar nu de waarde van (as-is) en wat is de 'streefwaarde' in de	Zie het antwoord bij vraag 3. Belangrijkste aspect is om één generieke tool te implementeren en de datakwaliteit te verbeteren. Handmatige handelingen mitigeren wat resulteert in reductie van verwerkings- en doorlooptijd.

		toekomst (to-be)? (b.v. arbeidsproductiviteit, afdeckingsgraad capaciteitsbehoefte, leegloop/gaten in de planning, kosten over- en onder-uren t.o.v. contract, uitloop, kosten per case, ...)	
20		In 2021 is er een marktconsultatie geweest voor een 'Piketapplicatie'. Kunt u aangeven wat daarvan de resultaten en conclusies zijn geweest?	Voor Piket is er destijds gekozen voor een maatwerkapplicatie bij onze huidige leverancier. Voor de toekomst zijn wij niet op zoek naar maatwerk, maar zoeken we naar een oplossing die uiteindelijk een geïntegreerde roosterapplicatie voor de diverse bedrijfsonderdelen moet gaan bieden.
21		Hoeveel tijd wordt er binnen RvR momenteel gespendeerd aan het roosteren en plannen?	Plannen wordt momenteel ingeschat op 4 minuten verwerkingstijd per case (Legal Aid). Roosteren is veel arbeidsintensiever want vindt geheel manueel plaats (bij Legal Aid). Omdat er sprake is van verschillen tussen de diverse bedrijfsonderdelen is hier moeilijk een gemiddelde inspanning op te benoemen.
22		Hoe vaak veranderen doorgaans de planningsregels en parameters?	Planningsregels en parameters worden onder invloed van politieke besluiten met enige regelmaat gewijzigd, een paar keer per jaar.
23		In hoeverre bent u in staat om veranderde regels daadwerkelijk toe te passen?	Nu afhankelijk van de ontwikkelaar en het changeproces. Eenvoudige wijzigingen in parameters willen we in eigen beheer gaan doen.
24		Horen ingeroosterde activiteiten altijd bij een zaak?	Dit verschilt per bedrijfsonderdeel. Voor Piket en Legal Aid is er altijd sprake van een zaak. Voor interne activiteiten kunnen ook losse planactiviteiten door een medewerker geregistreerd worden zonder zaak.
25		Horen er meerdere activiteiten bij een zaak? Indien ja, kunnen jullie daarbij concrete voorbeelden geven?	Het gaat om meerdere activiteiten bij een zaak in geval van Legal Aid. Voor Piket is er één piketmelding. Dit hangt dus af van het bedrijfsonderdeel.
26		Kan een activiteit bij meerdere zaken horen? Indien ja, kunnen jullie concrete voorbeelden van dergelijke activiteiten geven?	Bij Legal Aid kunnen er meerdere zaken zijn die samenhang hebben en die bij dezelfde advocaat op aansluitende tijdstippen gepland moeten worden. We geven deze kenmerken mee vanuit de zaak. Een voorbeeld is dat er voor een meerderjarige broer en zus twee zaken worden aangemaakt die wel dezelfde planactiviteiten krijgen.
27		Zijn deze business rules volledig bekend en beschreven? Kunnen jullie ook enkele voorbeelden geven van lastig toe te passen business rules.	Ja alle business rules zijn beschreven. Bijvoorbeeld: • Rooster x houdt rekening met de ingeplande diensten op rooster y. • Rooster x houdt rekening met de opgegeven verhinderdagen op rooster y. • Deelnemer die gedurende looptijd van het rooster stopt.