



UITNODIGING MARKTCONSULTATIE

Roostersysteem

April 2026

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1 Opdracht	2
1.1 Aanleiding	2
1.2 Leeswijzer	2
1.3 Stichting 113 Zelfmoordpreventie	2
1.4 De huidige situatie	2
1.5 Gewenste situatie	3
2 Procedure	3
2.1 Doel marktconsultatie	3
2.2 Informatie-uitwisseling	3
2.3 Procedure	4
2.3.1 Vorm en werkwijze	4
2.3.2 Planning	4
2.3.3 Vragen/inlichtingen	5
3 Voorwaarden	6
3.1 Aanbesteding	6
3.2 Transparantie	6
3.3 Voortijdige beëindiging of wijziging procedure	6
3.4 Vertrouwelijkheid	6
3.5 Doelgroep	6
3.6 Kosten	6
4 Marktconsultatie	7
4.1 Vragen marktconsultatie	7
Bijlage A: Antwoordformulier marktconsultatie	10
Bijlage B: Concept programma van eisen	10

1 Opdracht

1.1 Aanleiding

Stichting 113 Zelfmoordpreventie staat voor de opgave om haar huidige roostersysteem te vervangen. Het bestaande systeem zal namelijk ophouden te bestaan. Om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, is het noodzakelijk om tijdig te komen tot een toekomstbestendige oplossing. Stichting 113 Zelfmoordpreventie heeft de ambitie om over te stappen op een nieuw roostersysteem dat goed aansluit bij de huidige organisatie en toekomstige ontwikkelingen.

In dat kader bestaat de behoefte om een goed beeld te verkrijgen van de mogelijkheden binnen de markt. Specifiek wil de organisatie inzicht krijgen in de mate waarin beschikbare oplossingen aansluiten op de gewenste functionaliteiten, en welke oplossingsrichtingen het meest passend en haalbaar zijn binnen de context van Stichting 113 Zelfmoordpreventie.

Om deze reden start Stichting 113 Zelfmoordpreventie een marktconsultatie. Het doel hiervan is om:

- inzicht te verkrijgen in beschikbare roostersystemen en innovaties binnen de markt;
- een beter beeld te krijgen van gangbare oplossingsrichtingen en contractvormen;
- de huidige eisen en wensen te toetsen en waar nodig te verrijken.

De uitkomsten van deze marktconsultatie worden gebruikt ter voorbereiding op een eventuele aanbestedingsprocedure en om te komen tot een toekomstbestendig roostersysteem dat optimaal aansluit bij de behoeften van de organisatie.

1.2 Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk wordt een introductie gegeven van het onderwerp van de marktconsultatie en de uitgangspunten. Vervolgens worden in hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3 de procedure beschreven en de voorwaarden nader toegelicht. Tot slot worden in hoofdstuk 4 de vragen van de marktconsultatie uiteengezet. In bijlage A is een invulformulier voor de beantwoording van de vragen van de marktconsultatie toegevoegd.

1.3 Stichting 113 Zelfmoordpreventie

Stichting 113 Zelfmoordpreventie is de nationale organisatie voor preventie van suïcide. Gemiddeld overlijden 5 mensen per dag door zelfdoding in Nederland, zo'n 1.800 per jaar. Suïcide is doodsoorzaak nummer 1 onder jongeren tot 30 jaar. Daarnaast doen 135 mensen per dag een suïcidepoging. Zo'n 40 van hen wordt hiervoor behandeld op de spoedeisende hulp. De missie van Stichting 113 Zelfmoordpreventie is een land waarin niemand eenzaam en radeloos sterft door zelfdoding.

Wegnemen van het taboe op zelfdoding

Stichting 113 Zelfmoordpreventie is in 2009 opgericht door wijlen psychiater Jan Mokkenstorm vanuit het besef dat er nog steeds een taboe ligt op spreken over zelfdoding. Terwijl praten en contact maken juist zo essentieel is in suïcidepreventie. Jan Mokkenstorm zocht contact met verschillende organisaties en stichtingen die al langere tijd bezig waren om hulp te bieden aan mensen met suïcidale gedachten en gevoelens. Samen zetten zij een solide platform voor suïcidepreventie neer. Via de telefoonnummers 113 en 0800-0113 of via de chat op www.113.nl kunnen mensen met gedachten aan zelfdoding anoniem en 24/7 contact zoeken. Stichting 113 Zelfmoordpreventie is inmiddels uitgegroeid tot de nationale organisatie voor suïcidepreventie en doet naast de hulplijn ook onderzoek, campagnes, kwartiermaken en trainingen.

1.4 De huidige situatie

Bij Stichting 113 Zelfmoordpreventie werken zo'n 150 hulpverleners, waarvan 100 vanuit Nederland en 50 vanuit Suriname. Zij zorgen ervoor dat 113 24/7 bereikbaar is voor mensen met suïcidale

gedachten en gevoelens. Een team van drie à vier planners in Nederland en Suriname zorgt ervoor dat de roosters altijd gevuld zijn. Momenteel wordt Monaco hiervoor gebruikt.

Het roosteren verloopt volgens de volgende processen:

- Roosters worden per 4 of 5 weken opgeleverd.
- Er is een inventarisatie van algemene wensen per persoon (bijvoorbeeld: over het algemeen liever avond dan dag, graag meer weekenddiensten, altijd vrij op dinsdagavond).
- Voor een volgende roosterperiode geven mensen incidentele wensen, verlofaanvragen etc. door.
- Rooster wordt in “laagjes” opgebouwd: eerst de floormanagers, daarna ervaren krachten, daarna minder ervaren krachten.
- Roosters voor stagiairs en het rooster voor Suriname worden apart opgemaakt. Deze zijn momenteel niet in één overzicht zichtbaar.
- Rooster wordt ca. 4 weken voor aanvang periode gepubliceerd.
- Ruilingen worden ingediend via het portaal en worden handmatig geaccepteerd.
- Medewerkers gebruiken zowel de webversie als de app.
- Roosteronderhoud bij calamiteiten en veel incidenteel ziekteverzuim.
- Na realisatie wordt ORT doorgestuurd naar Finance.

1.5 Gewenste situatie

Stichting 113 Zelfmoordpreventie wenst over te stappen naar een nieuw roostersysteem. Met dit nieuwe roostersysteem kan Stichting 113 Zelfmoordpreventie hulpverleners op een overzichtelijke en intuïtieve manier inroosteren zodat de hulplijn 24/7 bereikbaar is.

De volledige gewenste situatie zoals Stichting 113 Zelfmoordpreventie deze nu voor zich ziet is te vinden in bijgevoegd Bijlage B – Programma van Eisen.

2 Procedure

2.1 Doel marktconsultatie

Ter voorbereiding op de eventueel op te starten aanbesteding wenst Stichting 113 Zelfmoordpreventie een vrijblijvende marktconsultatie uit te voeren. Voor Stichting 113 Zelfmoordpreventie is het onduidelijk of en op welke wijze de markt de gewenste oplossing omtrent roostersystemen kan bieden. Het doel van de marktconsultatie is het verkrijgen van kennis, inzichten en advies van marktpartijen die kunnen worden meegenomen in de verdere uitwerking van de uitvraag.

2.2 Informatie-uitwisseling

Alle communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie dient via de berichtmodule van TenderNed te geschieden onder vermelding van ‘Marktconsultatie Roostersysteem’ – Stichting 113 Zelfmoordpreventie’. Alle communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie verloopt via de volgende contactpersoon:

Naam: Esra van der Velden

Functie: Inkoopadviseur

Voor een eenduidige communicatie met de deelnemers wenst Stichting 113 Zelfmoordpreventie de communicatie met de deelnemers aan de marktconsultatie te laten verlopen via een vast contactpersoon. Naam, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon van de deelnemende marktpartij dient op het antwoordformulier (Bijlage A) vermeld te worden.

2.3 Procedure

2.3.1 Vorm en werkwijze

De marktconsultatie bestaat uit twee delen:

- *Schriftelijk gedeelte*: Iedere deelnemende partij wordt gevraagd vooraf een aantal vragen te beantwoorden zoals opgenomen in hoofdstuk 4. U dient Bijlage A Antwoordformulier, te gebruiken om op deze vragen te reageren. De beantwoording dient geanonimiseerd aangeleverd te worden. U wordt verzocht op **uiterlijk 7 mei 2026 10:00 uur** uw schriftelijke reactie via de berichtenmodule van TenderNed bij de contactpersoon van Stichting 113 Zelfmoordpreventie aan te leveren.
- *Mondeling gedeelte*: Op basis van de beantwoording van de schriftelijke vragen, zoals bedoeld als hierboven, kan Stichting 113 Zelfmoordpreventie ervoor kiezen om één of meer deelnemers te vragen deel te nemen aan het mondelinge gedeelte. Stichting 113 Zelfmoordpreventie is er vrij in een deelnemer wel of niet uit te nodigen voor het mondelinge gedeelte. Stichting 113 Zelfmoordpreventie kan er bijvoorbeeld voor kiezen een deelnemer wel uit te nodigen indien de gegeven antwoorden in het schriftelijke gedeelte ertoe leiden dat Stichting 113 Zelfmoordpreventie verdiepende vragen wenst te stellen, bijvoorbeeld omdat het systeem dat de deelnemer kan bieden past bij de gewenste oplossing. Stichting 113 Zelfmoordpreventie is er dus niet toe verplicht om elke deelnemer aan de marktverkenning uit te nodigen voor het mondelinge gedeelte. Het mondelinge gedeelte vindt separaat plaats per deelnemer.

Van de marktconsultatie wordt na afloop een eindrapport gemaakt. Dit rapport wordt geanonimiseerd aan alle deelnemende partijen verzonden en wordt daarnaast door Stichting 113 Zelfmoordpreventie als bijlage verstrekt in een eventuele toekomstige aanbestedingsprocedure.

Onderwerpen die onder andere ter sprake komen zijn beschreven in hoofdstuk 4.

2.3.2 Planning

Voor de marktconsultatie hanteert Stichting 113 Zelfmoordpreventie de volgende planning:

Nummer	Datum	Procedurestappen
1.	Maandag 13 april 2026	Publicatie
2.	Uiterlijk woensdag 22 april 2026, 10:00 uur	Indienen van vragen
3.	Donderdag 30 april 2026	Publiceren antwoorden
4.	Uiterlijk donderdag 7 mei 2026, 10:00 uur	Indienen beantwoordingsformulier
5.	Week 21 2026	Versturen uitnodiging mondeling gedeelte
6.	Woensdag 27 mei 2026, 10:00-12:00 Dinsdag 2 juni 2026, 11:00-13:00	Mondeling gedeelte: presentaties Locatie: Paasheuvelweg 25, 1105 BP, Amsterdam
7.	Juni 2026	Verzending geanonimiseerd verslag naar deelnemers marktconsultatie

De planning is opgesteld op basis van huidige inzichten. Stichting 113 Zelfmoordpreventie behoudt zich het recht voor om de planning bij te stellen.

1. Publicatie marktconsultatie op TenderNed

De marktconsultatie wordt gepubliceerd op TenderNed. Naar aanleiding van de publicatie kunnen marktpartijen participeren in de marktconsultatie.

2. Indienen beantwoordingsformulier

Marktpartijen wordt gevraagd het beantwoordingsformulier ingevuld (Bijlage A) te retourneren uiterlijk voor de gestelde datum en tijd. Deze kunt u indienen via de berichtenmodule van TenderNed. Hier kunt u een bericht sturen en uw beantwoordingsformulier toevoegen als bijlagen aan het bericht.

3. Mondeling gedeelte

Naar aanleiding van de ingediende beantwoordingsformulieren heeft Stichting 113 Zelfmoordpreventie het recht om (enkele) marktpartijen uit te nodigen voor het mondelinge gedeelte (presentaties). Op woensdag 27 mei tussen 10:00-12:00 en dinsdag 2 juni tussen 11:00-13:00 vinden de presentaties plaats. De presentaties duren maximaal 45 minuten per presentatie. Deze vinden plaats per ondernemer en dus niet met alle ondernemers die uitgenodigd worden gezamenlijk. De presentaties zijn bedoeld ter verduidelijking van de door de ondernemer gegeven antwoorden op de marktvragen. Ter ondersteuning van de beantwoording van de vragen tijdens de presentaties, is het gewenst dat de ondernemer, indien mogelijk, een demo geeft van zijn systeem. De informatie die Stichting 113 Zelfmoordpreventie opdoet wordt gebruikt in het kader van het doel van deze marktverkenning. Indien Stichting 113 Zelfmoordpreventie er na de marktverkenning voor kiest om een meervoudig onderhandse of Europese inkoopprocedure te starten, is Stichting 113 Zelfmoordpreventie ertoe gerechtigd maar niet verplicht, om één of meer van de aan deze marktverkenning deelnemende ondernemers uit te nodigen.

4. Publicatie geanonimiseerd verslag

Stichting 113 Zelfmoordpreventie stelt na afloop van alle bijeenkomsten met marktpartijen een geanonimiseerd marktconsultatieverslag op (m.u.v. gegevens over kostenstructuur). Dit marktconsultatieverslag wordt na afloop van de marktconsultatie aan alle deelnemende partijen verzonden. Daarnaast wordt het eindrapport door Stichting 113 Zelfmoordpreventie als bijlage verstrekt in een eventuele aanbestedingsprocedure. Indien geen aanbesteding plaatsvindt, zal het verslag gepubliceerd worden.

2.3.3 Vragen/inlichtingen

Indien u nadere vragen heeft ten aanzien van deze marktconsultatie kunt u deze stellen via de berichtenmodule van TenderNed. Stichting 113 Zelfmoordpreventie zal deze vragen in behandeling nemen en een besluit nemen of deze beantwoord worden.

Het staat Stichting 113 Zelfmoordpreventie vrij om vragen individueel te beantwoorden of te delen middels een Nota van inlichtingen. Het is de intentie van Stichting 113 Zelfmoordpreventie om zoveel mogelijk informatie te geven zodat iedereen dezelfde informatie heeft en op basis daarvan een beantwoording kan indienen.

3 Voorwaarden

3.1 Aanbesteding

Benadrukt wordt dat de marktconsultatie op geen enkele wijze onderdeel uitmaakt van de eventueel op te starten aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan een aanbesteding.

Verder kunnen de gegevens die verstrekt worden tijdens een aanbesteding afwijken van de in het kader van deze uitnodiging verstrekte gegevens.

Nadrukkelijk is de marktconsultatie niet bedoeld voor:

- Een introductie en kennismaking met de marktpartijen;
- Het inwinnen van meer gegevens en achtergrondinformatie over Stichting 113 Zelfmoordpreventie en/of ambities en doelstellingen ten aanzien van de aanbestedingsprocedure.

3.2 Transparantie

Stichting 113 Zelfmoordpreventie hecht veel waarde aan een transparant proces. Nadrukkelijk is het niet de bedoeling om deelnemende marktpartijen aan de marktconsultatie te bevoordelen of niet-deelnemende partijen op achterstand te plaatsen. Vanuit dit perspectief zullen als onderdeel van de eventuele aanbesteding alle documenten met betrekking tot de marktconsultatie aan alle potentiële aanbieders ter beschikking worden gesteld.

Daartoe behoren in ieder geval:

- De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie;
- Het geanonimiseerde verslag van de marktconsultatie.

3.3 Voortijdige beëindiging of wijziging procedure

Stichting 113 Zelfmoordpreventie behoudt zich het recht voor om de marktconsultatie en/of de nu voorgenomen aanbesteding geheel of gedeeltelijk te stoppen, of de marktconsultatie en/of de nu voorgenomen aanbesteding op een andere vorm in te richten. Marktpartijen hebben in voorkomende situaties geen recht op vergoeding van kosten of andere schade in welk zin dan ook.

3.4 Vertrouwelijkheid

De marktconsultatie en alle door Stichting 113 Zelfmoordpreventie verstrekte documenten dienen door deelnemers vertrouwelijk te worden behandeld. Deze vertrouwelijkheid dient ook bewaard te blijven na afloop van de marktconsultatie. Uiteraard zal Stichting 113 Zelfmoordpreventie ook vertrouwelijk omgaan met de door de deelnemende marktpartijen aangeleverde informatie. Gegevens worden alleen gedeeld in het op te stellen geanonimiseerd marktconsultatieverslag (m.u.v. gegevens over kostenstructuur).

3.5 Doelgroep

De doelgroep van deze marktconsultatie is beperkt tot private marktpartijen die als inschrijvers en/of onderaannemers betrokken kunnen zijn/worden bij de uitvoering van het project, voor deelname aan deze marktconsultatie zijn onder andere de volgende partijen uitgesloten: publieke partijen, belangengroepen, particulieren, pers en kennisinstellingen.

3.6 Kosten

Er wordt geen vergoeding verstrekt voor deelname aan de marktconsultatie.

4 Marktconsultatie

In dit hoofdstuk zijn de vragen gesteld waarop Stichting 113 Zelfmoordpreventie graag een antwoord wenst te ontvangen. Gebruik voor uw antwoorden de separaat opgenomen Bijlage A: Antwoordformulier marktconsultatie. De ingevulde Bijlage B kunt u indienen via de berichtenmodule van TenderNed Hier kunt u een bericht sturen en uw beantwoordingsformulier toevoegen als bijlagen aan het bericht.

Benadrukt wordt nogmaals dat de door u gegeven antwoorden door Stichting 113 Zelfmoordpreventie met alle zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid worden behandeld. Stichting 113 Zelfmoordpreventie gaat vertrouwelijk om met de door de deelnemers verstrekte antwoorden.

4.1 Vragen marktconsultatie

Vraag 1

Graag willen wij uw feedback op deze opdracht. Bent u geïnteresseerd in een opdracht van Stichting 113 Zelfmoordpreventie voor het uitvoeren van onderhavige opdracht?

Vraag 2

Hoe zou uw systeem het roosterproces van Stichting 113 Zelfmoordpreventie kunnen ondersteunen?

Vraag 3

Welke ontwikkelingen vinden er momenteel en in de toekomst plaats binnen uw organisatie of op uw systeem die voor Stichting 113 Zelfmoordpreventie van belang kunnen zijn?

Vraag 4

Beschrijf het volgende:

- a. Koppelingen met AFAS;
- b. Koppelingen met andere software (standaard in uw systeem);
- c. Mogelijkheden tot Single Sign On;
- d. Exportmogelijkheden en dataformats naar data warehouse en Excel.

Vraag 5

Beschikt uw organisatie over een standaard projectaanpak voor de implementatie van een dergelijk roostersysteem? Zo ja, kunt u hiervan dan een beschrijving geven met daarin verwerkt:

- a. Een inschatting van de te verwachten projectkosten: realisatie, migratie, implementatie en opleidingen;
- b. Een inschatting van de te verwachten jaarlijks terugkerende kosten;
- c. Een inschatting van eventuele andere (eenmalige of terugkerende) kosten;
- d. Een inschatting van de te verwachten doorlooptijd van het project;
- e. Een inschatting van de te verwachten inspanningen van Stichting 113 Zelfmoordpreventie gedurende de implementatie van het systeem.

Vraag 6

Het is voor Stichting 113 Zelfmoordpreventie belangrijk om de historie van huidige medewerkers uit Monaco te behouden. Heeft uw organisatie een migratiestrategie van gegevens uit ons huidige systeem (Monaco)? Zo ja, kunt u hiervan een beschrijving leveren en aangeven wat u hiervoor van Monaco/Stichting 113 Zelfmoordpreventie nodig hebt?

Vraag 7

Kunt u uitleggen hoe uw serviceorganisatie eruitziet? Welke ondersteuning kan Stichting 113 Zelfmoordpreventie verwachten bij problemen en wijzigingen?

Vraag 8

Kunt u ons een beeld geven van de markt op dit moment? Denk aan: marktsituatie, marktontwikkelingen, en uw marktpositie/marktaandeel in de markt.

Vraag 9

Stichting 113 Zelfmoordpreventie heeft in hoofdstuk 1.5 de gewenste situatie en gewenste functionaliteiten van het roostersysteem geschetst. Zijn er ontwikkelingen in de markt die wij hierin over het hoofd zien, en zo ja, welke ontwikkelingen zijn dat?

Vraag 10

Stichting 113 Zelfmoordpreventie heeft in hoofdstuk 1.5 de gewenste situatie en gewenste functionaliteiten van het roostersysteem geschetst. Zijn er risico's die wij hierin over het hoofd zien, en zo ja, welke risico's zijn dat?

Vraag 11

Heeft u een opgenomen demo en/of screenshots van de werkomgeving waarin het planteam zal werken beschikbaar? Zo ja, graag bijvoegen.

Vraag 12

Beschrijf het volgende:

- a. De risico's op het gebied van dataverlies (RPO) met uw systeem.
- b. De risico's op het gebied van hersteltijd (RTO) met uw systeem.
- c. De risico's op het gebied van performance / responsetijden met uw systeem.
- d. De SLA's die u hanteert.

Vraag 13

Wat zijn uw ervaringen met zelfroosteren en welke tips hebben jullie voor Stichting 113 Zelfmoordpreventie als zelfroosteren wordt overwogen?

Vraag 14

Welke informatie heeft u van ons nodig om, bij een mogelijke aanbesteding, een goede aanbieding te kunnen doen?

Vraag 15

Zou u geïnteresseerd zijn om mee te doen aan een mogelijke aanbesteding (Europees dan wel meervoudig onderhands)?

Vraag 16

Welke prijs-kwaliteitverhouding zou u aanraden bij een mogelijke aanbesteding?

Vraag 17

Welke subgunningscriteria zou u ons aanraden te hanteren voor kwaliteit? Denk aan plan van aanpak implementatie, demonstratie?

Vraag 18

Welke certificeringen dienen de geschikte marktpartijen over te beschikken?

Vraag 19

Geef feedback op bijgevoegd concept programma van eisen, en geef daarin aan of u wel of niet aan de gestelde eisen voldoet en of u vindt dat er eisen ontbreken.

Vraag 20

Heeft u nog aanvullingen en/of opmerkingen?

Bijlage A: Antwoordformulier marktconsultatie

Dit formulier is als apart document toegevoegd.

Bijlage B: Concept programma van eisen

Dit document is als apart document toegevoegd.