

Bijlage Huidige en gewenste processituaties

In deze bijlage zijn de huidige en gewenste processituaties beschreven. Inschrijver dient te voldoen aan het programma van eisen en daar waar mogelijk aan het programma van wensen.

De nummering van de hoofdstukken komt overeen met de nummering in de bijlage Programma van Eisen en de bijlage Programma van Wensen.

De Gemeente Assen verwacht van de inschrijvende organisatie dat zij hun kennis en expertise inbrengen om de verdere digitalisering, automatisering en informatisering naar een hoger niveau te brengen.

<i>Bijlage Huidige en gewenste processituaties</i>	<i>1</i>
1. <i>Klantbeheer inwoners</i>	<i>3</i>
Huidige processituaties	3
Gewenste processituaties	3
2. <i>Klantbeheer en facturatie Bedrijfsafval</i>	<i>4</i>
Huidige processituaties	4
Gewenste processituaties	4
3. <i>Meldingen</i>	<i>5</i>
Huidige processituaties	5
Gewenste processituaties	5
4. <i>Inzamelen grof huishoudelijk afval</i>	<i>5</i>
Huidige processituaties	5
Gewenste processituaties	5
5. <i>Het milieupark</i>	<i>6</i>
Huidige processituaties	6
Gewenste processituaties	6
6. <i>Beheer (individuele) inzamelmiddelen en (collectieve) inzamelvoorzieningen</i>	<i>7</i>
Huidige processituaties	7
Gewenste processituaties	7
7. <i>Planning</i>	<i>8</i>
Huidige processituaties	8
Gewenste processituaties	9
8. <i>Buitendienst</i>	<i>10</i>
Huidige processituaties	10
Gewenste processituaties	10
9. <i>Registratie en administratie</i>	<i>11</i>
Huidige processituaties	11
Gewenste processituaties	11
10. <i>Beheer en afvaltransport milieustraat</i>	<i>12</i>
Huidige processituaties	12
Gewenste processituaties	12
11. <i>Financiële Administratie</i>	<i>12</i>
Huidige processituaties	12
Gewenste processituaties	13
12. <i>Analyse en rapportage</i>	<i>14</i>
Huidige processituaties	14
Gewenste processituaties	14

1. Klantbeheer inwoners

Huidige processituaties

Het KCC is voor de Gemeente Assen de centrale ingang voor al haar bewoners. Hier worden alle meldingen, signaleringen en klachten van bewoners, organisaties en overigen voor zowel de eerste- als de tweedelijns afhandeling geregistreerd en waar mogelijk meteen afgehandeld. Zaken die zij niet meteen kunnen afhandelen worden binnen de gemeente doorgezet naar andere afdelingen zoals bijvoorbeeld het team Reiniging.

Een groot gedeelte van de zaken die het klantencontactcentrum ontvangt hebben betrekking op de werkzaamheden van Team Reiniging. Om de bewoners op een zo goed mogelijke manier te woord te kunnen staan is het voor de medewerkers van het KCC van essentieel belang dat zij beschikken over de meest volledige en actuele informatie.

Om in contact te komen met de gemeente biedt men de bewoners van Assen verschillende mogelijkheden. Allereerst heeft men de AfvalWijzer-app die inzage geeft in de inzameldagen van minicontainers, met de app is het tevens mogelijk om een waarschuwing te krijgen voor de inzameldag. Ook kan men deze en andere informatie over de inzameling van afval terugvinden op de website www.mijnafvalwijzer.nl.

Om goed inzicht te krijgen in de functionaliteit van zowel de website als de app, kan het volgende adres gebruikt worden op <https://www.assen.nl/direct-regelen-of-melden/afvalwijzer>: 9403 RX, huisnummer 8.

Naast de website en de app kunnen de bewoners contact opnemen met het KCC via email of telefoon voor bijvoorbeeld het doen van meldingen over onvrede op de dienstverlening, het aanvragen van een container of pasmutatie, of het maken van een grof afval-afspraak.

Gewenste processituaties

Ongeacht van welke ingang de burger gebruik maakt moeten de medewerkers van het KCC doorlopend volledige inzage hebben in alle lopende meldingen. Zowel de eerste registratie als het terugvinden van de meest actuele stand van zaken moet eenvoudig en uniform zijn zodat men de gestelde vragen zo goed mogelijk kan beantwoorden.

Naast registratie is de klantinformatiedata voor het KCC van cruciaal belang is. Ook deze moet op een snelle, effectieve en klantvriendelijke manier kunnen worden geraadpleegd. Alleen op die manier kunnen zij de klant op de juiste wijze te woord staan.

Naast registreren en informeren is ook communiceren vanuit de publieksbalie een onderwerp waarin we een kwaliteitsslag willen maken. Door middel van email, sms en pushnotificaties willen we de burger op de hoogte houden van de status van meldingen en hem/haar actiever bij onze dienstverlening betrekken.

De gemeente Assen wil haar inwoners een platform geven dat de mogelijkheid biedt om zelfstandig de dienstverlening van Team Reiniging te kunnen raadplegen. Via een persoonlijke inlog is het voor de inwoners inzichtelijk welke diensten er werden afgenomen, welke diensten zijn gepland en welke er daarnaast nog mogelijk zijn. Alles is gericht op interactie, transparantie en een hoog niveau van dienstverlening.

De gemeente Assen wil graag een **ingang** creëren waar de inwoners een digitale melding met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening, een aanmelding voor het ophalen van grof afval, raadplegen van het resterende quotum op de milieustraat, of de aanvragen voor inzamelmiddelen kunnen indienen. Ook kan het raadplegen van de afvalkalender hierin worden geïntegreerd.

De adressen van inwoners van de gemeenten Assen worden beheerd met behulp van Pink Roccade. Via een aansluiting op de gegevensmakelaar moeten de adressen up to date worden gehouden.

2. Klantbeheer en facturatie Bedrijfsafval

Huidige processituaties

De gemeente Assen bedient bedrijven die zowel dienstverlening afnemen bij het bedrijf op locatie door middel van containers (rol, afzet, obs) als ook de mogelijkheid om gebruik te maken van het brengen van afvalstromen op het milieupark.

Het huidige beheer van stamgegevens, de registratie van contracten en de facturatie kost veel tijd. Dit heeft te maken met de soorten dienstverlening, het financiële systeem wat nu wordt gebruikt, de verschillende afdelingen binnen de gemeente en de huidige mogelijkheden van het systeem wat nu wordt gebruikt. Op dit moment kan er nog niet digitaal worden gefactureerd en worden facturen nog per post verzonden.

De archivering van contracten vindt plaats op netwerklocaties zonder link met de relatie. In de huidige opzet is het financiële systeem (CODA) leidend in de uitgifte van debiteurnummers en tenaamstelling van de relatie.

Het kopiëren van contracten kost veel tijd. Ook als het gaat om seizoencontracten die elk jaar weer terugkomen in ongeveer dezelfde periode, moeten diverse handelingen worden verricht om dit goed in het systeem te kunnen registreren.

Er wordt ook gebruik gemaakt van afzetcontainers, maar hier is nu geen goede registratie van bij te houden.

Gewenste processituaties

In de gewenste processituaties staan de woorden 'digitaal', 'minder administratieve handelingen' en 'meer inzicht' centraal bij de manier waarop de registratie van bedrijfsklanten kan worden ingeregeld.

Inzicht in de actuele contractsituatie van een klant is belangrijk waarbij het wenselijk is een dossier te kunnen raadplegen per klant. Te denken valt hierbij aan contracten, korte memo's, vragen en emailberichten. Verder zouden er contractdocumenten uit het systeem moeten kunnen worden gegenereerd en worden verzonden naar de klant.

Daarnaast wil het accountbeheer van de bedrijfsklanten graag voorafgaand aan een bezoek inzicht in de status van de klant, met betrekking tot de omzet van de klant en actuele vragen en dossierstukken kunnen inzien.

Digitaal kunnen factureren waarbij de factuur kan worden verstuurd naar een apart emailadres wat per klant kan worden geregistreerd. Dit emailadres wordt alleen voor de facturatie geregistreerd en staat los van andere contact-mailadressen die worden gebruikt voor andere doeleinden, zoals mailingen. De facturen worden verstuurd vanuit CODA.

De klanten die op het milieupark komen identificeren zich met een bedrijfspas. Deze pas kan op dit moment niet worden uitgelezen door de pasreaders op de het milieupark. In de nieuwe applicatie moet dit wel mogelijk zijn zodat de registratie van de stortingen vanuit één administratie soepeler en sneller kan verlopen.

Op dit moment zijn bedrijfsafvalcontainers niet gechipt, in de toekomst wil de gemeente Assen deze containers wel gaan chippen. Dit is niet ter ondersteuning van de facturatie maar puur ter registratie. Het systeem moet inzicht kunnen geven of de lediging van een container op de ledigingsdag wel of niet heeft plaatsgevonden. Het te factureren bedrag is hier niet afhankelijk van.

Voor de bedrijven die gebruik maken van ondergrondse inzamelvoorzieningen willen we graag de mogelijkheid hebben om te factureren op basis van een vast abonnementsbedrag naast een bedrag op basis van gebruik wat gerelateerd is aan het aantal klepbewegingen.

3. Meldingen

Huidige processituaties

Dagelijks komen er vanuit de inwoners meldingen binnen bij gemeente Assen. Na een eerstelijns beoordeling door het KCC, worden de meldingen vanuit het huidige systeem MOR (ATOS E-suite) doorgezet aan de betreffende uitvoerder. Door de uitvoerder worden de meldingen afgedrukt en beschikbaar gesteld aan de uitvoering. Na afhandeling wordt de melding teruggekoppeld richting het systeem. Hierna moeten de meldingen handmatig afgemeld worden.

Gewenste processituaties

Aan de hand van een eerste beoordeling door de coördinator van de publieksbalie, wordt de melding vastgelegd in het systeem. Registratie vindt plaats op de woonhuisaansluiting of het serviceadres. Alle klantcontacten worden in één systeem beheerd en zijn direct inzichtelijk. Per woonhuisadres of serviceadres is de betreffende dienstverlening zichtbaar en op basis van locatie en categorie wordt de behandelaar geselecteerd.

Team Reiniging wil dit werkproces verder optimaliseren door meer in te zetten op workflows. Zo gaat een melding door de organisatie heen, langs verschillende medewerkers, met verschillende statussen, waarbij er een continue monitoring plaatsvindt op de termijn en status van de melding. Belangrijk onderdeel daarbij is dat meldingen altijd naar het mobiele device van een chauffeur gestuurd kunnen worden, ongeacht de aard van de werkzaamheden waarmee hij bezig is. Bijvoorbeeld door tijdens het inzamelen van grof afval een 'vergeten container melding' te kunnen ontvangen en uitvoeren. Dit is ook de reden dat Meldingen als apart proces zijn opgenomen in dit document.

4. Inzamelen grof huishoudelijk afval

Huidige processituaties

Inwoners hebben de mogelijkheid om grof afval, tuinafval, e-waste et cetera te laten ophalen. De diverse opdrachten worden grotendeels via de telefoon en via het MOR systeem verzameld en vervolgens via een papieren routelijst, gesorteerd op postcode, aangeboden aan de chauffeur. Vervolgens vindt verdere afhandeling op papier plaats. Bij de registratie worden er opmerkingen genoteerd met betrekking tot de aanbiederplaats of het aangeboden afval, die gemaakt zijn door de melder en bestemd zijn voor de chauffeur.

Gewenste processituaties

Bewoners kunnen via de website en/of app grof afval aanmelden. Deze meldingen worden vervolgens rechtsreeks in het systeem vastgelegd. Vervolgens moeten deze orders door het systeem worden geoptimaliseerd (niet uitzonderlijk op postcode). Daarna worden deze meldingen verdeeld over de beschikbare capaciteit van de resources op de afgesproken dag van uitvoering. De orders worden digitaal aangeboden aan de chauffeur. De registraties bij het uitvoeren van de werkzaamheden worden eveneens digitaal vastgelegd (eventueel aangevuld met foto's). Als bewoners grof afval willen laten ophalen, zal altijd vooraf middels iDeal moeten worden betaald. Uitzondering hierop zijn inwoners met een WMO-vrijstelling, deze kunnen 2x per jaar gratis een kuub grof afval laten ophalen, hiervoor gaat de gemeente werken met een vouchersysteem. Deze vouchers zijn voorzien van een code die, als deze wordt doorgegeven bij het maken van de grof afval-afpraak, garant staat voor de vrijstelling van betaling. Inwoners met een WMO-vrijstelling mogen

wel meer dan twee afspraken per jaar maken maar moeten voor afspraak drie en opvolgend het gewone tarief betalen.

5. Het milieupark

Huidige processituaties

Inwoners hebben toegang tot het milieupark middels identificatie van een pas. Het milieupark bestaat uit 2 gedeelten, waarbij 1 gedeelte is ingericht voor gratis stromen en 1 gedeelte waarbij tegen betaling afvalstromen kunnen worden gebracht. Elk huishouden krijgt jaarlijks een vrij quotum waarvan gebruik kan worden bij het brengen van afvalstromen. Voor 2021 is dit vrije quotum ingesteld op 300 kg per huishouden.

Op dit moment is er een koppeling met een pasreader en het systeem waarbij nu een persoonsgebonden pas gebruikt wordt voor inwoners. Deze pas wordt op termijn vervangen door een adresgebonden pas. De inwoners moeten uit de auto stappen om zich buiten het weegkantoor te identificeren. De aangeboden pas wordt gelezen via een pasreader. Dit geldt ook voor het betalen van gebrachte kilogrammen boven het ingestelde quotum. Er is geen koppeling met de PIN-apparatuur. Op het betaalde gedeelte is één uitzondering voor wat betreft versnipperbaar groenafval. Hiervoor hoeft niet te worden betaald maar dit wordt wel gestort op het betaalde gedeelte van het milieupark. Indien er een gecombineerde vracht wordt aangeboden van grof- en groenafval, wordt één afvalstroom per keer afgehandeld.

Tevens hebben bedrijven toegang tot het betaalde gedeelte van het milieupark. Hier wordt een bedrijfspas voor gebruikt, deze pas kan ook niet worden gelezen door de pasreader. Bedrijven moeten zich met de pas bij het weegkantoor identificeren aan de hand van het, op de pas, vermelde debiteurnummer. De gegevens van de pas moeten in het huidige systeem worden overgenomen om de registratie van de afvalstromen te kunnen starten.

Als laatste groep maken er ook voertuigen van de eigen dienst van de gemeente Assen gebruik van het milieupark.

Naast het niet kunnen koppelen van de pasreaders en pinautomaat, kunnen op dit moment ook de slagbomen niet via het huidige systeem worden bediend, maar moet dit handmatig worden gedaan na vastlegging van de wegingen.

Gewenste processituaties

De inwoner of bedrijfsklant rijdt de weegbrug op en houdt zijn AGP (Adres Gebonden Pas), of bedrijfspas tegen de reader waarna op het beeldscherm het adres of de bedrijfsgegevens in beeld komen. De klant geeft aan welke fractie hij wil storten en op het beeldscherm verschijnt wat hij waar kwijt kan en tevens hoeveel kilo er nog gratis is, en eventueel een waarschuwing dat er moet worden betaald. De slagboom opent automatisch, de klant rijdt het milieupark op en zoekt, al dan niet met behulp van de veldmedewerker, de juiste container op.

Na het storten rijdt de klant naar de uitgaande weegbrug, houdt zijn pas-weer tegen de reader, ziet welk gewicht er is gestort en welke kosten er eventueel aan verbonden zijn. Als een bewoner moet bijbetalen dan kan dat gelijk via de pinautomaat op de zuil. De bewoner krijgt van deze betaling een bon mee waarop naast het bedrag ook staat wat er gestort is en wat het eventuele restant gratis quotum nog is. Een bedrijfsklant krijgt alleen een weegbon mee waarop staat wat er gestort is en de hoeveelheid. De betaling gebeurt achteraf op basis van de factuur die wordt gestuurd. Als dit afgehandeld is opent de slagboom zich weer automatisch en de klant kan het milieupark verlaten.

Voor de bewoners geldt dat de pas NIET gekoppeld mag zijn aan andere gegevens dan aan het adres. Dezelfde pas moet ook kunnen worden gebruikt voor het aanbieden van de grondstoffen op een (wijk)inzamelvoorziening.

6. Beheer (individuele) inzamelmiddelen en (collectieve) inzamelvoorzieningen

Huidige processituaties

Voor de inzameling van het afval stelt de gemeente verschillende inzamelmiddelen beschikbaar, dit kunnen zijn minicontainers en inzamelvoorzieningen. Minicontainers worden voor restafval alleen ingezet bij solitaire adressen. Voor GFT, OPK, en PMD komt het ook voor dat er minicontainers worden gebruikt bij verzamelgebouwen. Indien er meerdere huishoudens gebruik mogen maken van een inzamelmiddel dan spreken we over een inzamelvoorziening.

Inzamelmiddelen

- Huis aan huis wordt het afval opgehaald met gebruik van minicontainers. In Assen zijn dit uitsluitend 240 liter containers.
- PMD is de enige fractie die bewoners vooralsnog mogen weigeren. Voor alle fracties geldt dat men per adres slechts 1 container in bruikleen krijgt, GFT vormt hierop de enige uitzondering, daarvoor kan men er 2 krijgen.
- Ter identificatie zijn alle minicontainers voorzien van een chip en een barcodesticker.
- Assen kent ook een luiercontainer, op deze ene extra container die men bij het restafval mag aanbieden, heeft men recht als men 2 of meer kinderen onder de leeftijd van 4 jaar heeft. Dit wordt door de medewerkers van het KCC gecheckt in het KMS.
- Ook kunnen de bewoners van Assen een medische container aanvragen door middel van het aanleveren van een verwijzing van een huisarts, of specialist. Ook voor deze medische container geldt het maximum van 1x een 240 liter per adres.
- Bewoners die recht hebben op een luier of medische container mogen er ook voor kiezen om naast de reguliere 240 liter restafval container die zij gebruiken tevens toegang te krijgen tot een inzamelvoorziening die bij hen in de buurt aanwezig is. Om dit mogelijk te maken wordt het adres van deze bewoner gekoppeld aan white-list van deze specifieke voorziening.

Inzamelvoorzieningen

De inzamelmiddelen die ingezet worden voor de inzameling van verzamellocaties zijn te onderscheiden in ondergrondse, bovengrondse en semi-ondergrondse inzamelvoorzieningen. Deze inzamelvoorzieningen zijn allemaal uitgerust met een toegangscontrolesysteem van VConsyst.

Gewenste processituaties

Voor de medewerkers van het KCC is het van belang om op ieder moment inzicht te hebben in het meest actuele overzicht van de uitstaande inzamelmiddelen per adres. Hierdoor is men in staat om, binnen de gestelde kaders die door het systeem worden ondersteund, opdrachten te maken voor het repareren, uitzetten, omwisselen en innemen van minicontainers. Deze acties moeten volledig digitaal kunnen worden afgehandeld. Het registeren van deze acties legt de basis voor het kunnen optimaliseren van de routes en het kunnen maken van rapportages op basis van actuele aantallen. Naast rechtmatigheid op het gebied van fractie en aantallen, is het ook van belang om rechtmatigheid in geval van medische en luiercontainers zorgvuldig te kunnen registreren. Voor de luiercontainers moet het mogelijk zijn om deze bij uitzetting te kunnen voorzien van de datum waarop deze weer ingenomen zou moeten worden. Het is wenselijk dat het systeem van deze datum van inname ook een melding geeft als deze nadert.

Voor de burger moet het mogelijk zijn om via verschillende wegen, telefoon, website en/of app distributiemeldingen aan te kunnen vragen. Deze meldingen moeten vervolgens rechtsreeks in het

systeem worden vastgelegd. Daarnaast is het wenselijk als deze orders door het systeem worden geoptimaliseerd (niet uitzonderlijk op postcode).

Naast de huidige inzamelvoorzieningen gaat de gemeente Assen voor een aantal verzamellocaties de mogelijkheden binnenkort uitbreiden met cocons met daarin rolcontainers. Deze cocons zullen, net als de overige inzamelvoorzieningen, worden voorzien van een toegangscontrolesysteem waarvoor de STOSAG 4 als norm zal gelden.

Naast de genoemde inzamelmiddelen en inzamelvoorzieningen worden door de afdeling Schoonhouden Openbare Ruimte de prullenbakken geleegd. We willen graag inzichtelijk hebben of en zo ja wanneer de prullenbakken zijn geleegd. De prullenbakken zijn op dit moment niet voorzien van identificatie, maar de wens is om hiervoor de chips te gebruiken die nu worden ingezet voor de inzamelmiddelen. We dagen de leverancier uit om met ons mee te denken, hoe een systeem te creëren dat automatisch registreert, dus zonder tussenkomst van de medewerkers, wanneer de prullenbak geleegd is/wordt. Het kunnen vermelden van bijzonderheden per prullenbak is wenselijk.

7. Planning

Huidige processituaties

De geregistreerde meldingen, de inzamelmiddelen, de inzamelvoorzieningen (frequentie en vulgraad), de aangemelde volumecontainers van het milieupark, de medewerkers, de inhuurkrachten, de voertuigen en inhuurvoertuigen (met of zonder bemensing,) die door gemeente Assen worden toegepast voor het uitvoeren van de werkzaamheden, worden ingepland op de uit te voeren routes, opdrachten en taken. Binnen de huidige mogelijkheden kunnen alleen inzamel frequenties worden gekozen zoals 1x per week, 1x per twee weken of 1x per maand.

De beschikbaarheid van personeel wordt vastgelegd in de software. Dit betreft de combinatie van beschikbaarheid vanuit het rooster versus de afwezigheid in verband met verlof, ziekte of andere vormen van afwezigheid.

De medewerkers werken volgens roosters en hebben hun eigen specialismen waarop zij kunnen worden ingezet, deze zijn vastgelegd in Repond. Dit resulteert enerzijds in een langetermijnplanning die sterk gebaseerd is op capaciteitsbehoefte en inzet van resources en planning van structurele werkzaamheden. Anderzijds hebben factoren als afwezigheid van personeel en materieel, daadwerkelijk uit te voeren werkzaamheden, verstoringen (ingegeven door afspraken, afroeporders en dynamische orders) effect op de dagelijkse planning. Dit effect moet direct inzichtelijk zijn.

Er wordt jaarlijks een conceptplanning opgesteld, waarmee minimaal 75% van de planning klaar staat in Excel. Per kwartaal wordt de conceptplanning via een middellange termijnplanning bijgesteld. Over een periode van 1 tot 4 weken wordt gewerkt met een korte termijnplanning. Wekelijks vindt er een overdracht plaats naar de operationele planning. In de operationele planning worden de dagelijkse mutaties verwerkt en vindt er actie plaats om de geplande werkzaamheden correct te laten verlopen. De operationele planning wordt centraal opgesteld, maar wordt decentraal beschikbaar gesteld.

Als de planning is goedgekeurd wordt deze in een in eigen beheer gebouwd systeem getoond op monitoren in de gang en in de kantine. Hierbij is inzichtelijk wat er is gepland, met welke voertuigen, met welke medewerkers en of medewerkers afwezig zijn. Deze informatie is voor de medewerkers nu ook terug te zien in een app die ook in eigen beheer ontwikkeld is.

Gewenste processituaties

Voor het verzamelen kan er gekozen worden voor willekeurige frequenties: 1x per week, 1x per twee weken, 1x per maand maar ook voor frequenties als 1x in de 3, 4, of 6 weken.

Als de planning is goedgekeurd wordt deze getoond op monitoren in de gang en in de kantine. Hierbij is inzichtelijk wat er is gepland en met welke voertuigen. Tevens willen we hier kunnen zien welke medewerkers en voertuigen afwezig zijn. Deze informatie moet via een app ook inzichtelijk zijn voor de medewerkers. Via deze app moet het tevens mogelijk zijn om verlof en vakantie aanvragen in te dienen

De beschikbaarheid van medewerkers, inclusief inhuur, wordt gevoed vanuit de nieuwe software in combinatie met de afwezigheid van de medewerkers. De competenties en specialismen van de medewerkers worden vastgelegd in de nieuwe software, waarbij kwalificaties op basis van certificaten worden vastgelegd. Daarmee komt inzicht in beschikbaarheid versus benodigd aantal medewerkers per competentie. Ook vervalt de mogelijkheid om medewerkers in te plannen op werkzaamheden waartoe zij niet zijn opgeleid.

Het systeem geeft automatisch een melding zodra de verval/verloop datum van rijbewijzen, VCA-diploma's e.d. nadert.

De middellange- en de langetermijnplanning worden ondersteund door voorspellende mogelijkheden op basis van historische informatie om daarmee:

- Validatie van verlofaanvragen te laten plaatsvinden en aantal uitzendkrachten te plannen in de werkvoorbereiding;
- Met wagenparkbeheer een maandelijkse onderhoudsplanning af te stemmen in combinatie met de capaciteitsbehoefte en eventuele benodigde inhuurcapaciteit;

In de planning willen we deze zaken, én afwezigheid van materieel, terug kunnen zien. Plannen in Excel behoort tot het verleden.

De historische gewichten en geleegde aantallen containers worden gebruikt om seizoensinvloeden mee te laten wegen in de planning.

Het systeem verstrekt ook het voertuigtype, zodat deze voor de juiste activiteiten kan worden ingepland. Het is van zeer groot belang dat de planning deze informatie centraal in één scherm inzichtelijk heeft. Het hebben en houden van overzicht in opdrachten en beschikbaarheid van mens en materieel moet de planning optimaal ondersteunen in haar werk.

De overdrachtsmomenten van lange termijn, middellange termijn naar korte termijn, dienen duidelijk in de software afgebakend te zijn. Zo kan iedere medewerker in zijn rol in het proces beschikken over de juiste informatie in een overzichtelijk scherm.

Tijdens de operationele planning dient het systeem afwezigheid van mens en/of materieel direct te visualiseren aan de dienstdoende uitvoerder, zodat hij weet waar hij welke actie moet ondernemen. Daarnaast is het wenselijk als het systeem rekening houdt met geldende normen zoals de fysieke leidraad arbeidsbelasting en specifieke wetgeving als de Arbeidstijdenwet en het Rijtijdenbesluit. De planning van de uit te voeren werkzaamheden zal overzichtelijk in een scherm inzicht moeten geven in wat er is gepland, met welke voertuigen, met welke medewerkers en welke medewerkers en materieel afwezig of nog beschikbaar zijn. Er kunnen tegelijkertijd ook voor de teams Infrabeheer en Groenbeheer aparte plannings worden gemaakt in verband met uitrui van personeel. Historische zaken als (ex-)medewerkers, routes en dergelijke worden niet in de actuele planning weergegeven.

Improductieve uur soorten (zoals bijzonder verlof, cursus, werkoverleg) die van tevoren bekend zijn, worden meegegeven in de software of door de planner geregistreerd op het personeelslid. Via het

mobile device kunnen deze uren door de medewerker digitaal worden bevestigd, waarna ze deel uit gaan maken van de totale geregistreerde uren per personeelslid.

Als de planning gereed is, wordt deze digitaal beschikbaar gesteld. Enerzijds op monitoren die zichtbaar zijn in de kantine voor de chauffeurs, anderzijds op het devices van de chauffeurs. Het digitaal beschikbaar stellen van de geplande taken en het digitaal kunnen verwerken van het uitgevoerde werk op een mobile device van de chauffeur is een vereiste.

Realtime monitoring van de status van het werk en het kunnen inspringen op veranderende situaties is mogelijk in de applicatie en behoren tot de kerntaak van de planner en of teamleider. Voorbeeld: als een ondergrondse container niet kan worden gelegeerd door bijvoorbeeld onbereikbaarheid van de container, dient dit inzichtelijk te worden voor de dienstdoende uitvoerder op het planbord. Hij kan dan besluiten om de order te herplannen of andere acties te ondernemen. Een ander voorbeeld is het combineren van de werkzaamheden van de technische dienst rondom het beheer van de ondergrondse containers en de operationele inzameling van deze containers. Chauffeur en monteur dienen hier onderling over te kunnen communiceren, waarbij de dienstdoende uitvoerder inzicht heeft in de onderlinge communicatie.

De planning wil via de boordcomputer met de chauffeurs kunnen communiceren. Dit kunnen algemene meldingen zijn zoals informatie over opbrekingen van wegen die naar alle voertuigen toe moet maar ook specifieke informatie die slechts naar 1 of meerdere auto's moet worden gestuurd.

8. Buitendienst

Huidige processituaties

De werkzaamheden worden uitgevoerd door zowel interne als externe medewerkers (waaronder uitzendkrachten). De medewerkers werken nu voor een groot deel met papieren formulieren; papieren routelijst, papieren weegbon, papieren werkorder, etc. De communicatie met planning en teamleiders verloopt via de telefoon of aan het einde van de dag bij de balie van de planning.

Gewenste processituaties

Bij het uitvoeren van het werk wordt de medewerker digitaal ondersteund. Informatie wordt eenduidig vastgelegd op de plek waar de informatie ontstaat (in het veld bij de bron). De informatie-uitwisseling moet via een mobile device plaatsvinden waarbij tussentijdse mutaties moeten kunnen worden ontvangen. Het mobile device moet ondersteunend zijn aan het operationele proces en niet een verlengstuk zijn van het administratieve proces; met andere woorden: het moet de chauffeur ondersteunen in zijn werk. Afronden van routes, registratie van gewichten, maken van foto's, registratie van brandstof, schademeldingen, stilstand en orders moet via een mobile device geregistreerd kunnen worden, om hiermee meer inzicht te hebben in de effectiviteit en efficiency van de uitvoering van de werkzaamheden. Foto's die gemaakt worden, bijvoorbeeld van afgekeurd grof afval, moeten ook voor de rest van de organisatie zoals het KCC direct inzichtelijk (met een vertraging van maximaal één minuut) zijn. De planning wil op een digitale kaart zien welke werkzaamheden wel en welke (nog) niet zijn uitgevoerd.

De ondersteuning van mobiele devices is breed inzetbaar. Diverse voertuigen moeten hiermee worden uitgerust: haak-kraanwagen, LZV- combinatie, containeruitzetauto, zijladers, achterladers, veegmachines en handveegauto's.

9. Registratie en administratie

Huidige processituaties

Na uitvoering van de werkzaamheden worden de gerealiseerde uren, tonnages van alle ingezamelde fracties, aantallen m³ opgehaald grof afval et cetera op papier aangeboden en verwerkt in de applicatie voor verdere afhandeling in het proces. Daarbij valt te denken aan het goedkeuren van facturen van onder andere het uitzendbureau en het verwerken en de registratie van de gewerkte uren en wegingen.

Gewenste processituaties

De medewerkers verantwoorden de uitgevoerde werkzaamheden digitaal in het mobile device, waardoor de registratie van uren en tonnage niet in een backoffice proces hoeft plaats te vinden. Achteraf kan controle van de verrichte werkzaamheden worden uitgevoerd.

De gewichten van (eind)verwerkers worden ingevoerd bij de bron (mobile device) middels een koppeling via het landelijke uitwisselingsprotocol EBA of handmatig op het mobile device. Vervolgens worden ze verwerkt in de applicatie. Gewichten kunnen ook worden geïmporteerd met een bestand (aangeleverd door de verwerker).

Naast de uren en tonnages worden ook andere gerealiseerde werkzaamheden via het mobile device vastgelegd. Zoals de uitgevoerde grof afval-afspraken, aantal geleegde containers, uitgevoerde containermutaties en alle andere gangbare vormen van registratie. Na controle en validatie door de administratie, worden de gegevens beschikbaar gesteld aan volgende schakels in de informatieketen.

Tevens bestaat de wens om zelf veel meer te gaan wegen, dus niet alleen aftransporten door derden maar ook inwegingen (tarrawegingen). Deze gewichten moeten in het systeem kunnen worden vastgelegd, waarbij de wens is om dit zoveel mogelijk geautomatiseerd te kunnen laten verlopen. Het inwegen van de eigen dienst en de koppeling van geregistreerde containernummers aan routes zorgt ervoor dat men inzicht krijgt in zaken als tonnages, of vervuiling van verschillende fracties per wijk. Hiervoor wordt er gekeken naar een derde weegbrug. Om dit soort zaken goed te kunnen uitvoeren is het van belang dat er een registratie plaatsvindt van de containers die op het milieupark en de containers die voor de huis-aan-huis inzameling worden gebruikt. Ook de registratie en het voorraadbeheer van deze containers willen we opnemen in de nieuwe applicatie.

Een belangrijk onderdeel is de urenregistratie van personeel. De uren van de (ingehuurde) medewerkers worden vastgelegd via het mobile device. Na de ruwe verzameling van deze informatie moet het systeem dit kunnen vertalen naar de juiste toepassing van de cao en bedrijfsreglementen van gemeente Assen. In dit kader moet gedacht worden aan compensatie in tijd of in geld met de toepassing van de juiste overwerk en/of onregelmatigheidstoelagen.

Ook voor het kantoorpersoneel worden de uren van gemeente Assen vastgelegd. Binnen de pool kantoorpersoneel bestaat er de mogelijkheid om met de uren te schuiven. Een dag een uur eerder stoppen en de dag daarna een uur langer doorgaan, leidt niet tot overwerk. De uren worden vastgelegd middels het programma TimeTell waarbij het wenselijk is om uren vanuit het nieuw te kiezen systeem worden aangeleverd aan TimeTell.

Na het toepassen van de cao en bedrijfsreglementen van gemeente Assen op de uren, dienen de uren middels een te valideren bestand conform de vereisten als voorverloning aangeboden te worden aan het HR-pakket.

De uren van de inhuurkrachten en de inhuur van materieel leiden daarnaast tot het inzichtelijk hebben van de geleverde prestatie van de leverancier, zodat dit als basis dient voor de factuurcontrole. Het systeem voorziet in de mogelijkheid om verplichtingen te kunnen aanmaken. Op

termijn overweegt gemeente Assen om over te stappen richting self-billing, waarbij gemeente Assen de leverancier informeert voor welk bedrag hij een factuur kan sturen.

10. Beheer en afvaltransport milieustraat

Huidige processituaties

Dagelijks melden de beheerders van de milieustraat de volle containers aan de betreffende verwerker van het afval. Deze worden vervolgens afgevoerd naar de verwerkers. Na de uitvoering van de werkzaamheden worden de weegbonnen en uitgevoerde ritten op papier aangeleverd door de chauffeur bij de planning. De planning controleert de papieren formulieren en levert de formulieren van het uitgevoerde werk aan bij de administratie. Werkzaamheden die niet uitgevoerd zijn, worden opnieuw gepland door de planning. Sommige verwerkers transporteren zelf de afvalstoffen na aanmelding door het milieupark.

Gewenste processituaties

De volle containers van de milieustraat worden digitaal gemeld door de beheerders. De aangemelde ritten worden geoptimaliseerd en verdeeld over de beschikbare resources. Dit geldt ook voor ritten die eventueel uitbesteed worden aan derden. De beheerder heeft continu inzicht in de status van de opdracht; ontvangen, gepland, uitgevoerd en afgerond (met een gewicht van de verwerker). De chauffeurs hebben real time info over welke containerrit het meest efficiënt is. Aftransporten worden op de eigen weegbrug uitgewogen en de gewichten worden (automatisch) in het systeem opgenomen zodat deze kunnen dienen als controle van de weegbonnen van de verschillende verwerkers.

De weegbrugmedewerkers krijgen zoveel digitale terugkoppeling van de geregistreerde wegingen bij de verwerker als dit bij de verwerker kan worden ingeregeld. Hierdoor is een makkelijk factuurcontrole een belangrijk onderdeel wat nu veel administratieve tijd kost.

Bij bovenstaande processen willen we de EBA (digitale begeleidingsbrief) als leidraad laten gelden.

Eigen dienst

Door in de toekomst met kentekenregistratie te gaan werken kan het inwegen nog sneller gaan door de ingaande gegevens via het kenteken met elkaar te laten corresponderen. Het heeft het de voorkeur om voor de weegregistratie van zowel de voertuigen van de eigen dienst als ook die van de externe transporteurs met een pas en/of met kentekenregistratie te kunnen inwegen.

11. Financiële Administratie

Huidige processituaties

Binnen de primaire bedrijfsprocessen van de gemeente Assen kunnen klanten op verschillende wijzen betalen voor afgenomen producten en dienstverlening. Er is een aantal geldstromen te onderscheiden:

1. Contant geld
2. Pintransacties, iDEAL en creditcard
3. Facturatie; het verzenden van een factuur naar klanten

Er wordt geen gebruik gemaakt van andere vormen van betaling zoals Tikkies of PayPal.

Ad 1. Contant geld

Er kan alleen, op afspraak, met contant geld op het Stadhuis worden betaald. Voor het betalen van onze dienstverlening en producten zoals bedrijfsafval, milieupark et cetera wordt in principe geen gebruik gemaakt van contant geld.

Ad 2. Pintransacties, iDEAL en creditcard

De gemeente Assen heeft een voorkeur voor het vooraf laten betalen voor onze dienstverlening en producten. Dit kan door middel van een pintransactie (Maestro/VPay) en iDEAL. De gemeente Assen heeft hiervoor contracten afgesloten met een aantal financiële dienstverleners.

Het gebruik van een creditcard is momenteel alleen toegestaan bij transacties bij de internetkassa.

Ad 3. Facturatie; het verzenden van een factuur naar klanten

De facturatie vindt plaats middels het financieel pakket van de gemeente Assen. Momenteel is dat Unit4 Financials (CODA).

De te factureren bedragen worden middels een facturatiebestand (Excel/.csv) aangeleverd bij de financiële administratie en ingelezen in de module Billing van het financieel systeem.

In het geval van automatische incasso wordt in het financieel systeem aan de relatie een bankrekening en machtiging automatische incasso gehangen. Op basis van deze informatie wordt de juiste factuur layout en -tekst op de factuur afgedrukt.

Het debiteurenbeheer (o.a. aanmaken en wijzigen van relaties en debiteurennummers) vindt plaats bij de financiële administratie. Team Financiën verzorgt de gehele financiële afwikkeling van facturen, geldverkeer, draaien van incassobestanden, storneringen, contact met team Reiniging over betalingsachterstanden etc.

De verkoopfactuur wordt naar de klant verzonden vanuit het financieel systeem CODA. Momenteel worden de facturen per post verzonden. De factuur kan op korte termijn ook digitaal als PDF + UBL2.1 bij de klant worden aangeboden via de email en/of portal.

De (dwang) invorderingsacties vinden tevens plaats in het financieel systeem CODA

Uitzonderingen zijn WMO-vrijstellingen: klanten met een WMO-vrijstelling kunnen tweemaal grof huishoudelijk afval laten ophalen. Hiervoor krijgt de klant geen factuur, maar er moet wel een interne boeking plaatsvinden ten laste van product WMO.

Eigen gebruik: de gemeente Assen maakt zelf ook gebruik van de dienstverlening en producten. Deze worden momenteel gefactureerd en op een later moment intern verrekend.

Gewenste processituaties

De gemeente Assen heeft een voorkeur voor het vooraf laten betalen voor producten en dienstverlening, bijvoorbeeld door middel van een pin- dan wel iDEAL-betaling. Voor het automatisch kunnen verwerken van de ontvangsten is een duidelijke eenduidige omschrijving op het dagafschrift van belang. De software moet de aangeboden betaalwijzen volledig ondersteunen en mogelijkheden bevatten om per artikel(groep) een boekingscombinatie dan wel uniek kenmerk mee te kunnen geven.

De te factureren bedragen worden middels een facturatiebestand (Excel/.csv) aangeleverd bij de financiële administratie en ingelezen in de module Billing van het financieel systeem. Het facturatiebestand kent een aantal verplichte velden en opmaak. Verplichte velden zijn onder andere D-nummer (debiteurennummer), bedrag exclusief BTW, BTW-code, factuuromschrijving, jaar/periode en boekingscombinatie financieel systeem.

Voor eigen gebruik/interne dienstverlening en bijvoorbeeld WMO-klanten (gratis ophalen grof huishoudelijk afval) kan een interne verrekening (journaalpost) worden aangeleverd aan de financiële administratie Unit4 Financials (Coda).

12. Analyse en rapportage

Huidige processituaties

De gegevens die handmatig worden verzameld gedurende de uitvoering van de processen worden op het ogenblik omgezet naar Excel om daarmee trends te kunnen analyseren en tweesoortige rapportages te maken: de interne rapportages voor de sturing en de externe rapportages voor het verantwoorden van de uitgevoerde activiteiten richting opdrachtgevers, andere belanghebbenden (CBS, Nedvang, etc.) en het bestuur.

Gewenste processituaties

Voor de verantwoording naar haar opdrachtgevers en voor de interne sturing van de bedrijfsvoering is het integraal beschikbaar hebben van data van essentieel belang. Deze data dienen eenduidig en digitaal beschikbaar en analyseerbaar te zijn, om vervolgens daarmee informatie te kunnen genereren.

De wens is om analyses en rapportages integraal en transparant beschikbaar te stellen voor intern gebruik en voor de externe rapportages, voor het verantwoorden van de uitgevoerde activiteiten richting opdrachtgevers, andere belanghebbenden en het bestuur.

De data moet eenduidig te interpreteren zijn. Op eenvoudige wijze moet het mogelijk zijn om geplande en begrootte inzet ten opzichte van de realisatie te beoordelen. Ook moet er periodiek gerapporteerd kunnen worden op het niveau van de taak en de opdrachtgever. Het moet mogelijk zijn om dit ten opzichte van areaalvergroting of -verkleining te kunnen vergelijken. Het meerwerk moet afzonderlijk kunnen worden gerapporteerd. Ook is het kunnen vergelijken met historische gegevens van belang. Hierbij moeten afwijkingen eenvoudig inzichtelijk en te motiveren zijn richting opdrachtgevers. Dit zowel op basis van timestamps, als ook op de inzet van geregistreerde extra informatie.