**Bijlage 9: toelichting kwaliteitscriteria K3**

***Behorende bij de Aanbesteding: "Data- en servicediensten afvalmanagement &Technische servicedienst Containerbeheer en onderhoud" gemeente Etten-Leur, met kenmerk SIW008534.***

**Toelichting kwaliteitscriterium 1e test casus behorend bij kwaliteitscriterium K3**

Met ingang van 1-7-2021 veranderde een aantal operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de inzameling van het huishoudelijk afval.

Route optimalisatie wordt uitgevoerd waardoor de lijst van straten in diverse routes wijzigt. Daarnaast stopt medio 2022 de h-a-h inzameling voor PBD met zakken. De gemeente Etten-Leur plaatst hiervoor in de plaats 16 extra ondergrondse perscontainers.

Per 1-7-2021 verzorgen:

- Medewerkers van Afvalservice Breda de planning van de inzamelvoertuigen;
- Medewerkers van de Back-office van Afvalservice Breda de afwikkeling van via het Servicepunt Afval binnenkomende meldingen;

De betrokken medewerkers van Afvalservice Breda krijgen ieder een eigen account binnen het CMS, elk met een eigen selectie aan rechten.

Etten-Leur wil kunnen toetsen of de wijzigingen in het kader van de route optimalisatie goed zijn doorgevoerd en doet dit op basis van exportbestanden. Na toetsing maakt moet een exportbestand kunnen worden gemaakt voor komend jaar met daarin alle inzameldatums en in te zamelen fracties op alle adressen die belastingplicht hebben t.a.v. de afvalstoffenheffing in Etten-Leur. Deze data moet geladen kunnen worden in de digitale Afval informatiewebsite en App.

Etten-Leur wil de inzameling van minicontainers en de inworpen in de ondergrondse containers met paslezing kunnen monitoren.

Etten-Leur wil het aantal bezoeken aan haar milieustraat kunnen monitoren. Bekend is dat de milieustraat door middel van samenwerking ook gebruikt wordt door inwoners van de gemeente Rucphen. Bezoekers maken gebruik van een 'gratis'-route en een betaal-route. Op de betaalroute wordt 1 'tik' per halve kuub op de milieupas van de betreffende bezoeker geregistreerd.

**Procesbeschrijving uitvoering 1e test casus**

Herkoppel 2 straten uit een bestaande route voor GFT naar een andere route.

M.b.t. de wijziging van de inzameling voor PBD:

- pas hierop de betreffende inzamelroutes aan;
- voeg tenminste 1 nieuwe ondergrondse perscontainer voor PBD toe zodat deze ook geografisch zichtbaar wordt in het CMS;
- koppel alle milieupassen binnen Etten-Leur aan de toegevoegde ondergrondse perscontainers voor PBD. Laat zien hoe de Whitelist hiervoor tot stand komt en licht toe hoe het proces verloopt voor het verzenden van een whitelist naar de betreffende paslezer.

Laat zien hoe de volgende gegevensoverzichten kunnen worden verkregen uit het CMS:

- overzicht van alle aan een laagbouw inzamelroute voor GFT gekoppelde adressen;

- totaaloverzicht met alle bestaande en actieve huishoudens (adressen). Maak hierbij inzichtelijk aan welke inzamelroute voor GFT zij zijn gekoppeld;
- maandoverzicht met uitgevoerde inzameling via Big-Bags voor Grof huishoudelijk afval en Bouw- en Sloop afval;
- overzicht met unieke en betaalde bezoeken op de milieustraat (per gemeente, per maand, kwartaal, jaar)
- overzicht met actieve minicontainers. Toon hierbij tenminste de adresgegevens, historie, volume en fractie en chipnummer.
- Export naar het SAS systeem van de gemeente Etten-Leur, met databasekoppeling API, Odatafeed of ODBC-koppeling.

Laat zien hoe inzamelgegevens gemonitord kunnen worden, door:
- bruto- en netto weergave van inzameldata minicontainers op basis van filtering zoals beschreven in het bestek.
- signaleringen

**Voorspelling uitvoering 1e test casus**

De betrokken processen worden overzichtelijk, snel en logisch doorlopen. De te nemen stappen zijn eenvoudig waardoor de gevraagde data snel en duidelijk toonbaar wordt

**Opmerkingen**

Beoordeling vindt plaats op de volgende punten:

1. Het logisch geheel van uit te voeren handelingen
2. Het aantal uit te voeren handelingen
3. De uitstraling en het gebruiksgemak door de gemeente Etten-Leur
4. Systeem respons
5. De uniformiteit

==========

**Toelichting kwaliteitscriterium 2e test casus behorend bij kwaliteitscriterium K3**

Een nieuwe inwoner neemt contact op het Servicepunt Afval voor de gemeente Etten-Leur.

De nieuwe inwoner is niet op de hoogte de hoogte van de regels die gelden voor het aanbieden van huishoudelijk afval.

De nieuwe inwoner wil via de Afval informatiewebsite een afspraak maken voor het laten ophalen van 2 Big-Bags Grof huishoudelijk afval.

Het nieuwe adres is nog niet bekend in het Container Management Systeem, omdat de nieuwgebouwde woning onlangs is opgeleverd.

Tijdens het telefoongesprek blijkt dat bij de nieuwe woning aan het nieuwe adres nog geen minicontainers voor Restafval, GFT-afval en oud papier staan. Ook een milieupas voor gebruik op de gemeentelijke milieustraat is nog niet geregistreerd en op het nieuwe adres geleverd.

Het Servicepunt Afval staat de inwoner te woord en helpt hem/haar naar tevredenheid

**Procesbeschrijving uitvoering 2e test casus**

- Invoeren nieuwe adres in Container Management Systeem
- Registratie en verzending nieuwe milieupas
- Registratie en levering minicontainers voor Restafval, GFT-afval en oud papier
- Koppelen milieupas aan de milieustraat
- Koppelen minicontainers aan juiste routes voor de inzameling van Restafval, GFT-afval en oud papier
- Presenteer hoe een afspraak voor het ophalen van de 2 Big-Bags Grof huishoudelijk afval via de Afval informatiewebsite verloopt en hoe die eventueel aangepast/gewijzigd kan worden
- Presenteer hoe de geldende aanbiedregels voor de diverse afvalstromen en de milieustraat in beeld komen bij de desbetreffende servicemedewerker en bij de bewoner van het adres in het web-portaal
- Presenteer in welke stappen de aanbiedregels aan de betreffende inwoner worden gemaild
- Laat de bevestigingsmail zien die de betreffende bewoner ontvangt.
-

**Voorspelling uitvoering 2e test casus**

De betrokken processen worden overzichtelijk, snel en logisch doorlopen. De te nemen stappen zijn eenvoudig waardoor de gevraagde data snel en duidelijk toonbaar wordt

**Opmerkingen**

Beoordeling vindt plaats op de volgende punten:

1. Het logisch geheel van uit te voeren handelingen
2. Het aantal uit te voeren handelingen
3. De uitstraling en het gebruiksgemak voor de inwoner en de medewerker Servicepunt afval
4. De reactietijd
5. De uniformiteit