

Bijlage 1

Programma van eisen en wensen

“Inwonersportaal en app”

1 februari 2024 – versie 1.0



Inhoud

1	Algemeen	3
2	Programma van eisen	4
2.1	Eisen	4
2.2	Algemene functionaliteit	4
2.3	Afvalkalender	5
2.4	Afroep meldingen	5
2.5	Informatie	5
2.5.1	Inzamelvoorzieningen	5
2.5.2	Afspraken en aanbiedregels	6
2.5.3	Calamiteiten	6
2.5.4	Afvalpassen	6
2.6	Koppelingen met externe systemen	7
2.7	Overleggen	7
3	Programma van wensen	8
3.1	Wensen	8

1 Algemeen

Via het inwonersportaal gaan inwoners van de gemeente Purmerend verschillende diensten afnemen, bijvoorbeeld: informatie verkrijgen over de afvalkalender, afroep meldingen en informatie over inzamelvoorzieningen, aanbiedregels en afvalpassen.

Onderstaand wordt omschreven welke dienstverlening de inwoner via het inwonersportaal of de app kan afroepen of raadplegen.

2 Programma van eisen

2.1 Eisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen geformuleerd. De eisen zijn onderverdeeld in algemene eisen voor het inwonersportaal/de app en daarna per onderwerp specifiek. U dient onvoorwaardelijk aan de eisen te voldoen zoals opgenomen in dit Programma van eisen.

2.2 Algemene functionaliteit

Nr.	Omschrijving eis
A1	Het inwonersportaal is beschikbaar via de website van gemeente Purmerend, via het subdomein afvalkalender.purmerend.nl. Het inwonersportaal is gemaakt volgens het huisstijlhandboek van (en in overleg met) gemeente Purmerend. Voor de inwoner is hiermee niet zichtbaar dat naar een andere website wordt gegaan.
A2	Schermen, systeemmeldingen en overige communicatie van het inwonersportaal/ de app zijn in de Nederlandse taal.
A3	Het inwonersportaal/de app blijven gedurende de looptijd van het contract voldoen aan de wet- en regelgeving en upgrades worden geleverd om dit te ondersteunen.
A4	Het inwonersportaal/de app gebruiken eenduidige terminologie bij meldingen naar de gebruiker, eventuele helpteksten en ontwerp van de gebruikersinterface.
A5	Alle diensten die verleend worden via het inwonersportaal/de app vinden plaats op basis van postcode, huisnummer en toevoeging d.m.v. een koppeling met de BAG.
A6	Schermen zijn overzichtelijk geordend in een structuur van zoeken, selecteren en uitvoeren van de actie.
A7	Bij ontwerp en uitvoering van het inwonersportaal/de app, wordt gewerkt naar uitgangspunten van de meest recente versie van de WCAG.
A8	Het inwonersportaal/de app worden ingericht in de huisstijl van de gemeente Purmerend.
A9	Opdrachtnemer levert een standaard set aan invulvelden per afspraak voor het inwonersportaal/de app. Opdrachtgever kan de veldenset per afspraak aanpassen of aanvullen naar eigen wens.
A10	Opdrachtgever kan binnen het systeem zelf het contentbeheer verzorgen

2.3 Afvalkalender

In de afvalkalender is het mogelijk om in te zien op welke dagen de huishoudelijke inzameling plaatsvindt/plaats gaat vinden.

Nr.	Omschrijving eis
E1	Het inwonersportaal/de app toont de informatie op welke dagen de huishoudelijke inzameling plaatsvindt/plaats gaat vinden.
E2	De presentatie van de ophaaldagen is direct gelinkt met de backoffice voorziening. Hierdoor heeft de inwoner altijd een actueel inzicht in de inzamel data.
E3	Het inwonersportaal/de app toont de informatie over welke afvalsoort in welke container hoort.

2.4 Afroep meldingen

Inwoners van de gemeente Purmerend hebben de mogelijkheid om afroepmeldingen te doen voor onder andere grof huishoudelijk afval, wit- en bruingoed, kerstbomen, matrassen en snoeiafval. Maar ook voor het melden van een kapotte container of het aanvragen van een extra container.

Dit vindt plaats op vooraf bepaalde ophaal-/distributie dagen met een maximale capaciteit per dag. De planner maakt de routes aan waarop deze afspraken gepland kunnen worden en de inwoner zoekt, op basis van beschikbaarheid van de route en de best passende datum voor de afspraak.

Nr.	Omschrijving eis
E1	Het inwonersportaal/de app biedt de mogelijkheid voor het maken van afroepmeldingen die van specifieke diensten gebruik maken. Afhankelijk van het beleid en de dienstverlening binnen het gebied waarin de inwoner woont, faciliteert de backoffice voorziening deze dienstverlening. Deze dienst is tevens gekoppeld aan de planning in de backoffice voorziening.
E2	De afroepmeldingen vinden plaats door middel van een vraag en antwoord constructie, waar de inwoner stap voor stap wordt meegenomen in het maken van de afspraak en indien nodig zelf een stapje terug kan doen in dit proces.
E3	Het inwonersportaal/de app controleert bij een containeraanvraag in de backoffice voorziening of het verzoek rechtmatig is.

2.5 Informatie

2.5.1 Inzamelvoorzieningen

De gemeente Purmerend heeft inzamelvoorzieningen ter beschikking gesteld aan haar inwoners. Deze zijn verdeeld in onder- en bovengrondse inzamelvoorzieningen. Op de website wordt informatie gegeven over deze inzamelvoorzieningen.

Nr.	Omschrijving eis
E1	In het inwonersportaal/de app wordt informatie gegeven over de locatie en beschikbaarheid van de ondergrondse en bovengrondse inzamelvoorzieningen.
E2	De inwoner krijgt via het inwonersportaal/de app d.m.v. een kaart presentatie inzicht van de locatie van de inzamelvoorziening.

2.5.2 Afspraken en aanbiedregels

Via de website kunnen er afspraken gemaakt worden. Bij het maken van een afspraak, wordt de inwoner verwezen naar de geldende aanbiedregels. Op de website worden de aanbiedregels beschreven. Elke fractie kent haar eigen voorwaarden om de inzameling vlot te laten verlopen en vermenging/vervuiling te voorkomen.

Nr.	Omschrijving eis
E1	Een inwoner kan op basis van postcode, huisnummer en toevoeging afspraken maken, mits het betreffende adres de juiste rechten heeft. Hierbij is na invullen van postcode, huisnummer en toevoeging altijd ter controle de straatnaam zichtbaar op basis van de gegevens in de backoffice voorziening.
E2	Een inwoner kan in het inwonersportaal/de app op basis van een agenda zelf een datum kiezen waarop de betreffende dienst geleverd wordt. Deze mogelijke datums worden bepaald op basis van de in de backoffice voorziening ingerichte planning/capaciteit van die datum door de planner. Op het moment dat de maximale capaciteit van de betreffende dienst voor een bepaalde dag bereikt is, verdwijnt deze optie uit de kalender van de klant.
E3	Het inwonersportaal/ de app biedt de mogelijkheid aan de inwoner om een eerder gemaakte afspraak te annuleren. De afspraak wordt dan ook automatisch verwijderd uit de capaciteit van de betreffende route/datum en weer vrijgegeven.
E4	Het inwonersportaal/de app stuurt een inwoner automatisch een bevestigingsmail van een afspraak en biedt tevens de mogelijkheid de inwoner automatisch een reminder te sturen per mail.

2.5.3 Calamiteiten

Indien zich een calamiteit voordoet die invloed heeft op de inzameling wordt dit gedeeld met de inwoners.

Nr.	Omschrijving eis
E1	Bij een calamiteit die invloed heeft op de inzameling wordt dit gedeeld met de inwoners. Bij zowel korte als langdurige verstoringen, wordt dit gecommuniceerd in het inwonersportaal en in de app als een pushbericht.

2.5.4 Afvalpassen

Inwoners van de gemeente Purmerend maken gebruik van een afvalpas om toegang te krijgen tot de milieustraat en toegang te krijgen tot een ondergrondse container.

Nr.	Omschrijving eis
E1	Het aanvragen van een afvalpas wordt via het inwonersportaal/ de app ondersteund.
E2	Bij het aanvragen van een afvalpas wordt gecontroleerd of de inwoner recht heeft op de afvalpas. De oude afvalpas wordt geblokkeerd.
E3	De aanvraag van een afvalpas vindt plaats op basis van postcode, huisnummer en toevoeging.

2.6 Koppelingen met externe systemen

Onderstaand staan de koppelingen beschreven die nodig zijn om het gehele voorziening- en gegevenslandschap optimaal te laten functioneren binnen de processen bij opdrachtgever. Zie voor meer informatie Bijlage 2 Architectuurlandschap (afval).

Nr.	Eis
E1	Zowel het inwonerportaal als de app, zijn via een koppeling verbonden met de backoffice voorziening om de juiste informatie door te geven en op te halen.

2.7 Overleggen

E1	Opdrachtnemer dient één persoon aan te wijzen die zal fungeren als contactpersoon voor opdrachtgever, met één vaste vervanger indien deze persoon afwezig is. Deze persoon verwerkt/behandelt lopende zaken/aanvragen en is aanwezig bij overleggen met opdrachtgever. Deze persoon dient goede inhoudelijke en technische kennis te hebben van de voorziening. Opdrachtnemer dient opdrachtgever tijdig te informeren indien de vaste contactpersoon gedurende de looptijd van de opdracht wordt vervangen door een andere collega. Ook dient opdrachtnemer bij vervanging van de contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie.
E2	Minimaal 2 keer per jaar of naar behoefte vindt een fysiek overleg op strategisch en/of tactisch niveau plaats waarbij de vaste contactpersoon van opdrachtnemer en de vertegenwoordiger(s) van opdrachtgever aanwezig zijn. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende agendapunten besproken: ▪ Evaluatie en beoordeling conform contractuele afspraken; ▪ Prijs van de voorziening; ▪ Kwaliteit van de voorziening; ▪ Meer- en minderwerk; ▪ Garantie; ▪ Resultaten van de KPI's a.d.h.v. managementrapportages; ▪ Samenwerking en algemene ervaringen met opdrachtnemer; ▪ Eventuele marktontwikkelingen; ▪ Eventuele toekomstige ontwikkelingen binnen de organisatie (opdrachtnemer en opdrachtgever). Naar behoefte vindt een fysiek/digitaal/telefonisch overleg plaats op operationeel niveau met de vaste contactpersoon/helpdesk van opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende agendapunten besproken: ▪ Service; ▪ Meer- en minderwerk; ▪ Onderhoudstermijnen; ▪ Algemene ervaringen met opdrachtnemer. Van alle overleggen worden besluiten en actiepunten vastgelegd in de notulen welke door opdrachtnemer worden opgesteld. De notulen worden binnen vijf (5) werkdagen na het overleg gemaild naar de contactpersonen van opdrachtgever.

	Bij aanvang van de opdracht zal direct een strategisch en/of tactisch overleg plaatsvinden.
--	---

3 Programma van wensen

3.1 Wensen

Nr.	Omschrijving wens
W1	Alle functionaliteiten van het inwonerportaal dienen ook beschikbaar te zijn in de app. Deze interface is gekoppeld met de planning en uitvoering uit de backoffice voorziening, om in staat te zijn actuele gegevens te delen. Indien deze functionaliteit er nog niet is, vraagt de Opdrachtgever een inspanning op het realiseren van deze functionaliteit binnen 1 jaar na contracteren.
W2	Als een dienst wel of niet geleverd is (bijv. grofvuil opgehaald of niet, grofvuil was niet buitengezet, minicontainer niet aangetroffen etc.) wordt deze informatie op basis van de statusupdates van de chauffeur via het inwonersportaal/de app direct gestuurd naar de inwoner per email.
W3	De inwoner kan een afspraak maken voor het brengen van afval op de milieustraat. Het inwonersportaal/de app ondersteunt het maken van zo'n afspraak in tijdblokken. Deze functionaliteit is pragmatisch en eenvoudig te beheren. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om de periode in te stellen waarin gewerkt wordt met afspraken en is de bezoekersomvang per tijdsblok, handmatig aan te passen. NB. Op het moment van schrijven (februari 2024) is dit nog niet van toepassing in de praktijk.



Bezoekadres

Purmersteenweg 42
1441 DM Purmerend

Postadres

Postbus 15
1440 AA Purmerend

Telefoon & e-mail

(0299) 452 452
info@purmerend.nl

purmerend.nl