

Bijlage 2

Programma van eisen en wensen

“Afvalregistratiesysteem”

12 februari 2024 – versie 1.1



Inhoud

1	Algemeen	3
2	Programma van eisen	4
2.1	Algemene functionaliteit	4
2.2	Inzamelmiddelen en inzamelvoorzieningen	5
2.3	Afroepmeldingen inwoners	6
2.4	Objecten	7
2.5	Kaders dienstverlening en aanbiedregels	7
2.6	Routes	7
2.7	Afvalregistratie	8
2.8	App in voertuig	9
2.9	Onderhoud materieel	10
2.10	Data en rapportage	10
2.11	Afvalpasbeheer en -gebruik	11
2.12	Planning	12
2.13	Personeel	14
2.14	Koppelingen met concrete externe systemen	15
2.15	Overleggen	16
3	Programma van wensen	17
3.1	Wensen	17

1 Algemeen

Dit document bestaat uit functionaliteit voor ondersteunen van de onderstaande backoffice processen:

- Maken van planningen,
- Uitvoering van ordergerichte inzameling, met behulp van een App op een tablet in het voertuig,
- Maken en onderhouden van routes,
- Actueel en betrouwbaar houden van de stamdata, zoals bijv. objecten en inzamelmiddelen,
- Actualiseren van resource en asset beschikbaarheid, zoals chauffeurs en voertuigen.

2 Programma van eisen

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

2.1 Algemene functionaliteit

Nr.	Omschrijving eis
A1	De voorziening gebruikt eenduidige terminologie bij meldingen naar de gebruiker, eventuele helpteksten en ontwerp van de gebruikersinterface.
A2	De zoekfuncties zijn in de hele voorziening uniform ingericht. Daar waar gezocht kan of moet worden in de voorziening, is de gebruikersinterface elke keer hetzelfde.
A3	Het is mogelijk om filters aan te maken, om specifieke informatie te ontsluiten. Voorbeeld: overzicht van adressen die op een bepaalde inzamelvoorziening storten.
A4	De schermindeling, filters en veel gebruikte functionaliteiten in de voorziening, zijn per gebruiker/-groep in te stellen. Specifieke instellingen van de gebruiker worden opgeslagen.
A5	Schermen zijn overzichtelijk geordend in een structuur van zoeken, selecteren en uitvoeren van de actie.
A6	Schermen, meldingen en overige communicatie van de voorziening met de gebruiker, zijn in de Nederlandse taal.
A7	De voorziening neemt in specifieke situaties de gebruiker mee in het oplossen van conflicten in de voorziening.
A8	Basisfuncties als knippen, plakken en kopiëren worden door de voorziening ondersteund.
A9	De voorziening voldoet, via de aanwezige informatie, aan alle (wettelijke) vereisten voor het vervaardigen van de zowel de papieren als de digitale begeleidingsbrief.
A10	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.
A11	Opdrachtgever dient zoveel mogelijk te voldoen aan de archiefwet. Daar waar mogelijk worden de benodigde maatregelen hiervoor ingevoerd. Indien dit technisch niet mogelijk is, levert opdrachtnemer een inspanning hiervoor.
A12	Het is mogelijk om zelf gegevens te vernietigen vanuit de applicatie.

2.2 Inzamelmiddelen en inzamelvoorzieningen

Voor de huis-aan-huis inzameling zet de gemeente Purmerend diverse middelen in. Per object heeft een inwoner recht op inzamelmiddelen, bestaande uit een aantal typen. De inzet van diverse typen inzamelmiddelen hangt af van de afspraken voor het gebied waar wordt ingezameld. Op basis van rechtmatigheid per adres worden inzamelmiddelen toegekend. Een inzamelmiddel is bedoeld voor de inzameling van afvalstoffen ten behoeve van één huishouden. De gemeente Purmerend heeft ook een aantal gemeenschappelijke inzamelvoorzieningen ter beschikking gesteld aan haar inwoners. Deze zijn verdeeld in onder- en bovengrondse varianten. Inzamelvoorzieningen zijn bedoeld voor de inzameling van afvalstoffen ten behoeve van meerdere huishoudens.

Nr.	Omschrijving eis
E1	De inzamelmiddelen en inzamelvoorzieningen worden beheerd in de voorziening.
E2	De voorziening kan aanvullende stamgegevens van boven- en ondergrondse inzamelmiddelen/inzamelvoorzieningen registreren.
E3	De voorziening bepaalt op basis van de rechten welke inzamelmiddelen bij welk object mogen worden uitgegeven.
E4	Een medewerker kan handmatig een opdracht aanmaken voor reparaties en het leveren van een nieuwe of vervanging van een inzamelmiddel en inzamelvoorziening.
E5	Alle containermutaties (uitgifte, innemen, reparatie, wisselen) worden door het aanmaken van een opdracht ten behoeve van het object klaargezet voor de uitvoering.
E6	De voorraad inzamelmiddelen en onderdelen is zichtbaar en bij te houden, zodat te allen tijde distributie en reparaties ervan ongestoord plaats kunnen vinden.
E7	Niet-uitgevoerde containermutatie-opdrachten (door bijvoorbeeld niet bereikbaar of niet aangeboden) kunnen worden voorzien van een vervolgactie.
E8	De voorziening registreert uitstaande inzamelmiddelen zodanig, dat per object te rapporteren is op volume en fractie.
E9	Als er sprake is van een containermutatie, zoals een extra container of een wissel, dan dienen de afspraken met betrekking tot facturatie van de dienst in de voorziening zichtbaar te zijn.
E10	De voorziening toont welke inzamelmiddelen op een adres staan en wat hun respectievelijke historie is.
E11	De voorziening kan een paklijst/vrachtbrief printen bij containermutatie-processen.
E12	Registratie van het moment van ledigingen van zowel inzamelmiddelen die op vaste frequentie worden geleegd (mini's), als de (onder- en bovengrondse) inzamelvoorzieningen, die op een dynamische route worden gezet op basis van hun vulgraad.
E13	Er is inzicht in de historie van ledigingen per woonhuis aansluiting bij inzamelmiddelen.
E14	De lediging van een gechipte minicontainer wordt vastgelegd op locatie (Lat/Long), datum en tijdstip.
E15	Een containermelding kan door een medewerker handmatig worden aangemaakt en als order doorgestuurd worden naar 'container reparatie'.
E16	Er is inzicht in de historie van de vulgraden gebaseerd op klepbewegingen van inzamelvoorzieningen.
E17	Per adres kan de voorziening vastleggen wat de reden is voor een containermutatie.

E18	Voorraadbeheer van nieuw toegevoegde inzamelmiddelen, verwerken van afgevoerde oude inzamelmiddelen en inzamelmiddelen die terugkomen in de voorraad.
-----	---

2.3 Afroepmeldingen inwoners

Inwoners van de gemeente Purmerend hebben de mogelijkheid om afroepmeldingen te doen voor onder andere grof huishoudelijk afval, wit- en bruingoed, kerstbomen en snoeiafval. De functionaliteit hiervoor is opgenomen in het PvE onderdeel inwonersportaal en app, maar steunt op een inrichting in de backoffice voorziening uit PvE onderdeel planning- en afvalregistratiesysteem. Onderstaand beschrijft welke aspecten, inrichting of functionaliteit daar noodzakelijk is.

Nr.	Omschrijving eis
E1	De afroepmeldingen worden ingericht op vooraf bepaalde ophaaldagen met een maximale capaciteit per dag.
E2	Iedere ophaaldatum wordt gevuld met de gemaakte afspraken. Dit betekent dat deze ophaaldatum op iedere inzameldatum andere adressen bevat waar de chauffeur afval moet ophalen.
E3	De planner kan de routes aanmaken waarop de afspraken voor afroepmeldingen gepland kunnen worden.
E4	De voorziening verdeelt het aantal gemaakte afspraken over de beschikbare capaciteit (optimalisatie van de inzameling). Bij een bepaald aantal in te stellen opdrachten per ophaaldatum, sluit de voorziening de mogelijkheid om nieuwe opdrachten te plaatsen op de gekozen dag.
E5	De adressen zijn zichtbaar in de routeinformatie voor afroepmeldingen van de specifieke datum.
E6	De route voor afroepmeldingen moet in een app weergegeven worden en op papier te printen zijn (als voorziening bij een calamiteit).
E7	Als de chauffeur de route voor afroepmeldingen rijdt met behulp van een app, wordt bij iedere opdracht aangegeven of en wanneer deze is uitgevoerd. Ook is er de mogelijkheid om foto's en tekst toe te voegen. Deze informatie, inclusief foto's, is in de voorziening zowel bij het object als bij de opdracht terug te vinden.
E8	In geval van op- of afschalen voor extra of minder afspraken, zijn de vaste ophaaldagen beschikbaar en variabel. De voorziening biedt bij het plannen de gelegenheid om extra inzameldagen aan te maken en om routes of voertuigen toe te voegen bij calamiteiten
E9	Voor medewerkers van het klantcontactcentrum is bij de intake van een afroep, de capaciteit van routes inzichtelijk.
E10	Een maximumaantal afroep orders op een route is per fractie in te stellen en handmatig te wijzigen indien nodig.

2.4 Objecten

Object is een term uit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en bestaat uit een aantal gegevens, waarvan we hier de verdere informatie benoemen die noodzakelijk is voor de dienstverlening van de gemeente Purmerend. Een object heeft een aantal verschijningsvormen:

- Fysiek adres: waar de inwoner is gevestigd, de woonhuisaansluiting.
- Aanbiedplaats: het adres of de locatie van een inzamelmiddel of -voorziening.

Nr.	Omschrijving eis
E1	De voorziening heeft alle objecten, waaraan dienstverlening wordt geleverd, beschikbaar d.m.v. een BAG koppeling.
E2	Bij de objecten kan op eenvoudige wijze worden vastgelegd welke dienstverlening en inzamelmiddelen het object mag en heeft ontvangen.
E3	Gedetailleerde adresgegevens dienen vastgelegd te worden waarbij het mogelijk is om deze aan te vullen met onder andere: de bestemming van het adres (woning en/of commercieel) met een begin- en einddatum, een typering (laagbouw, hoogbouw, etc.) gps-coördinaten en nabijheidsbeschrijving.
E4	Er moet een handmatige toevoeging gedaan kunnen worden bij de objecten. Handmatig toegevoegde adressen zijn herkenbaar in de voorziening. Wanneer het officiële adres in de BAG administratie is ontstaan en via een data update beschikbaar komt, zal dit handmatig ontstane adres ter signalering worden aangeboden zodat er een controle gedaan kan worden op de beperkingen op dit adres.
E5	Automatische berichten zodra een object van woonfunctie wijzigt. Naar aanleiding van deze berichten kan er een actie opgepakt worden in de applicatie. Bijvoorbeeld: als een adres van particulier naar bedrijf wijzigt, dan heeft dit adres geen recht op containers.

2.5 Kaders dienstverlening en aanbiedregels

Eisen rondom kaders en beleid, betreft de afvalstoffenverordening gemeente Purmerend.

Nr.	Omschrijving eis
E1	De kaders en vormen voor dienstverlening zijn zichtbaar (zoals dienstverlening betaald of onbetaald is, of het wel of geen snoeiafval betreft.).
E2	De aanbiedregels per gebied zijn inzichtelijk voor medewerkers.

2.6 Routes

Een route is voor de gemeente Purmerend een activiteit waarbij adressen, die een gelijke vorm van dienstverlening afnemen, worden gecombineerd. Dit in tegenstelling tot een rit, waarbij dienstverlening plaatsvindt voor één specifiek adres. We onderscheiden de volgende soorten routes binnen de gemeente Purmerend:

- Afroep: bestemd voor het inzamelen op afroep van bijvoorbeeld grof huishoudelijk afval.
- Huishoudelijk: bestemd voor het inzamelen van huishoudelijk afval op basis van de afvalkalender op vastgestelde routes.
- Inzamelvoorzieningen: bestemd voor het inzamelen van huishoudelijk afval op basis van inzamelvoorzieningen. Deze routes staan niet op de afvalkalender en worden op frequentie

of op afroep geledigd. Het afroepgedeelte wordt gevoed vanuit vulgraaddetectie, zoals klepbewegingen of sensortechniek.

- Distributie: bestemd voor het plaatsen, innemen, wisselen, ruilen en repareren van inzamelmiddelen. De inwoner maakt een afspraak op een datum die beschikbaar is gesteld door de planning. Als er geen afspraken worden gemaakt voor een bepaalde datum voor een bepaalde route, is er geen werk.

Nr.	Omschrijving eis
E1	Via het inwonersportaal kunnen inwoners een ophaalafspraak maken. De informatie om te komen tot een ophaalafspraak is aanwezig in de backoffice voorziening.
E2	De voorziening voorziet in het automatisch blokkeren van routes, als de maximale orderomvang is bereikt.
E3	Routes kunnen gewijzigd of verplaatst worden naar een andere dag/tijd.
E4	Als gevolg van een calamiteit of obstakel, is het mogelijk om, kort of langdurig, frequenties van een route aan te passen.
E5	Op basis van de vaste routes wordt de afvalkalender gemaakt.
E6	Een routelijst kan handmatig worden aangepast in de voorziening op het gebied van rijvolgorde.
E7	Een inwoner kan een opdracht zelf annuleren voordat de route definitief is gegenereerd, zie PvE onderdeel 'inwonersportaal en app'. Deze annulering is direct zichtbaar op de geplande route.
E8	De routes voor de inzamelvoorzieningen worden gegenereerd vanuit de voorziening.
E9	Alle opdrachten worden aan een route en datum gekoppeld.
E10	De voorziening is in staat om containerdistributie routes te kunnen maken.
E11	Containermutatieverzoeken kunnen worden ingepland op routes die beschikbaar zijn en capaciteit hebben.
E13	Orders binnen een containermutatieroute worden door middel van een rij volgorde optimalisatie op route geplaatst. Hierin is het mogelijk voor geautoriseerde medewerkers, om deze volgorde handmatig aan te passen.
E14	Routes kunnen worden ingedeeld in tijdblokken.

2.7 Afvalregistratie

Met betrekking tot de afvalregistratie zijn er een aantal wettelijke kaders waaraan de voorziening moet voldoen. Voor het transport van afvalstoffen over de openbare weg maakt de gemeente Purmerend gebruik van de wettelijke begeleiding formulieren (vastgesteld door Rijkswaterstaat). De gemeente Purmerend heeft dit proces gedigitaliseerd, zie het hoofdstuk "Koppelingen met concrete externe systemen" voor de benodigde koppelingen. Mogelijk wordt dit proces in de toekomst ondergebracht in de aan te schaffen voorziening.

Nr.	Omschrijving eis
E1	De voorziening voldoet aan de hierboven genoemde wetgeving. De onderdelen die beschikbaar en wettelijk verplicht zijn op het begeleidingsformulier, zijn minimaal aanwezig in de voorziening.

E2	Vereist zijn in de voorziening ten minste (maar niet gelimiteerd tot) afvalstroomnummers, euralcodes, verwerkersnummers, VIHB-nummers, afvalstoffenkaarten, tarieven, afvalstoffencodes en diverse eenheden.
E3	De voorziening kan standaard omgaan met afvalstroomnummers (per aangeboden afvaltype per klant een apart afvalstroomnummer, afvalstoffenkaart, afvalstoffencodes, tarieven en div. Eenheden).
E4	De voorziening kan stortgewichten (weeggegevens) opslaan en koppelen aan planningen, fracties, activiteiten, voertuigen en /of bemanning (vaste bezetting gebaseerd op kwalificaties en competenties). Dit betreft informatie verstrekt door verwerkers. Via LZP-koppeling worden de gegevens aangeboden aan de voorziening. Voor de koppeling is het toegestaan om een alternatieve oplossing aan te bieden. Dit is enkel toegestaan indien de aangeboden oplossing exact voldoet aan dezelfde functionaliteiten die LZP biedt én de verwerkers deze koppeling kunnen ondersteunen. Mocht dit niet het geval zijn, dan blijft de koppeling met LZP vereist.
E5	De voorziening voorziet in het registreren van weegregistratie op weegbon niveau. Noodzakelijke velden kunnen ingevoerd worden zoals weegbonnummer, datum, tijdstip, afvalstroomnummer, kenteken, herkomst en gewicht en een eventueel memoveld, waar chauffeurs vanuit de app relevante informatie in kwijt kunnen, die vervolgens vanuit de app binnen de applicatie inzichtelijk wordt.
E6	Het is mogelijk om handmatig een weegbon in te kunnen voeren en/of data import (weeggegevens) te importeren (t.b.v. registratie van weeggegevens van uitbestede transporten). Het is tevens mogelijk om een sjabloon aan te maken t.b.v. het inlezen van digitale weegbestanden en/of mogelijkheid tot koppelen met externe weegbrug m.b.t. weeggegevens gemeente Purmerend.
E7	Het is mogelijk om (handmatig) een selectie van (weeg)gegevens op te archiveren.
E8	De voorziening signaleert doublures en/of onjuistheden in registraties. Signalerende functie op datum, tijdstip, kenteken in combinatie met gewicht.
E9	Het is mogelijk in de voorziening om een factuurcontrole te doen, waarbij het afvinken/goedkeuren van één of meerdere weegbonnen tegelijk tot de mogelijkheden behoort en een factuur gekoppeld kan worden aan een weegbon. Ook is het mogelijk om reeds geaccordeerde weegbonnen te kunnen de-accorderen.
E10	De voorziening kan begeleidingsformulieren digitaal aanmaken en (indien noodzakelijk) rechtstreeks printen. Het format van de begeleidingsformulieren voldoet aan wet- en regelgeving.
E11	Het is mogelijk om tarieven op verschillende eenheden (gewicht, frequentie) en tariefperiodes in te lezen.
E12	De voorziening moet het mogelijk maken om de verplichte output t.b.v. rapportage aan Nedvang te genereren.
E13	Optimaal beheer van gegevens als o.a. relatie-, afvalstroomnummer-, afvalstoffenkaarten- en tarievenbeheer.

2.8 App in voertuig

Nr.	Omschrijving eis
E1	Het is voor de chauffeur mogelijk om een app te gebruiken om de orderafwikkeling te ondersteunen. Als hij een opdracht heeft uitgevoerd worden datum en tijd gelogd in zijn app en wordt beschikbaar gesteld aan de backoffice voorziening.

E2	Er kunnen foto's worden toegevoegd aan een uitgevoerde opdracht.
E3	Vastlegging van constatering en afwijkingen op de ingeplande opdrachten gedurende de uitvoering.
E4	De chauffeur moet kunnen aangeven wat de reden is van het niet kunnen uitvoeren van een opdracht.
E5	Een chauffeur is d.m.v. de app in staat om een werkopdracht aan te maken op een voertuig, voor het inzetten van collega's.
E6	De chauffeur heeft de mogelijkheid om aanvullende acties te noteren bij de opdracht.
E7	Klantcontactmedewerkers hebben inzicht in door chauffeurs geplaatste foto's, per woonhuis aansluiting.
E8	Indien mobiele voorzieningen niet optimaal werken en/of er voor een bepaalde periode geen contact (meer) mogelijk is met de backoffice, dient de chauffeur te allen tijde zijn werkzaamheden buiten uit te kunnen voeren. Opdrachtnemer biedt hiervoor de benodigde oplossingen/functionariteiten aan, zodat het werk van de chauffeur door kan gaan.
E9	De chauffeur handelt de uitgevoerde opdracht op zijn app af.
E10	De chauffeur kan in het uitvoeren van zijn werkzaamheden, ondersteund worden door route navigatie.
E11	Routebegeleiding en orderregistratie vinden plaats op de app van de chauffeur.
E12	Een gegenereerde route dient beschikbaar te zijn op de app in het voertuig.
E13	Uit te voeren werkzaamheden op route niveau dienen digitaal gedeeld te worden met de app, aan de route gekoppelde, voertuig.

2.9 Onderhoud materieel

Materieel (bijvoorbeeld inzamelvoertuigen) is een belangrijk middel om de dienstverlening uit te kunnen voeren.

Nr.	Omschrijving eis
E1	Het is mogelijk om van het materieel een aantal gegevens bij te houden.
E2	Het is mogelijk om onderscheid te maken in eigen en ingehuurd materieel.
E3	Het is mogelijk om de volgende gegevens te registreren in de voorziening leeggewicht, laadvermogen, nettogewicht, materieelgroep, en een begin- en einddatum.

2.10 Data en rapportage

Ten behoeve van het uitvoeren van de werkzaamheden dienen er diverse rapportages en meldingen naar interne- en/of externe partijen te worden verzonden.

Nr.	Omschrijving eis
E1	De voorziening kan output/exports genereren in diverse formaten (in bijvoorbeeld .xlsx, .csv, .pdf-formaat) om buiten de voorziening rapportages te kunnen maken.
E2	De data import (bijvoorbeeld weeggegevens) kan in bulk worden uitgevoerd via een standaard importfunctie (in bijvoorbeeld .csv formaat).

E3	De voorziening kan een dag-/totaaloverzicht tonen op niveau van object, straat of categorie, inclusief geregistreerde chauffeursmeldingen, gewicht, wel/niet geaccordeerde weegbonnen, afvalstroomnummer, afvalsoort etc.
E4	Door middel van het registreren van de historie van inzamelvoorzieningen is het mogelijk inzicht te verkrijgen van meldingen per container en categorie.
E5	Mogelijkheid om een lijst met objecten uit de voorziening te kunnen filteren op basis van container/cluster.

2.11 Afvalpasbeheer en -gebruik

Inwoners van de gemeente Purmerend maken gebruik van een afvalpas om toegang te krijgen tot de milieustraat en voor toegang tot een bovengrondse en/of ondergrondse container, mits ze toegang hebben tot deze inzamelvoorziening. Het management van de afvalpasgegevens wordt uitgevoerd door de backoffice voorziening.

Nr.	Omschrijving eis
E1	Afvalpassen worden uitgegeven en geregistreerd bij een BAG-object, waaraan dienstverlening wordt aangeboden. Het aantal afvalpassen per object moet handmatig aan te passen zijn.
E2	Afvalpassen geven toegang tot de milieustraat en bovengrondse en/of ondergrondse inzamelvoorzieningen.
E3	Het is mogelijk om de levensduur van een afvalpas vast te leggen.
E4	Bij het aanvragen van een tweede afvalpas wordt er een signaal afgegeven dat dit alleen telefonisch mogelijk is zodat er een beoordeling door de gemeente kan plaatsvinden.
E5	Chip- en pasnummers van de afvalpas worden bij het object vastgelegd in de voorziening.
E6	Een afvalpas wordt aan een adres gekoppeld met een begin- en einddatum.
E7	Een afvalpas moet geblokkeerd kunnen worden met de vastlegging van de reden van de blokkade middels een aantal in te richten codes/redenen.
E9	Op een inzamelvoorziening wordt het pasgebruik en stortgedrag gecontroleerd, via een gekoppelde afvalpas.
E10	Een afvalpas wordt door een medewerker toegewezen aan een of meerdere inzamelvoorziening(en).
E11	De voorziening is in staat een toelatingslijst te genereren en te delen via Stosag 3b.
E13	Bij mutaties op een afvalpas moeten datum, mutatie en gebruiker gelogd worden en terug zijn te vinden.
E14	Per object moet de te verlenen dienstverlening zichtbaar zijn.
E15	Het moet mogelijk zijn om afvalpassen in bulk aan een inzamelvoorziening te kunnen koppelen.
E16	Bij het verstrekken van de afvalpas moet een sjabloon voor een begeleidend schrijven geselecteerd te kunnen worden. Dit sjabloon moet aangepast kunnen worden naar wens en behoefte van opdrachtgever.
E17	Het moet mogelijk zijn om correcties op geregistreerde stortingen te kunnen doen, waarbij wordt gelogd wie de mutatie heeft doorgevoerd.

E18	Het moet mogelijk zijn om geregistreerde stortingen te importeren in de voorziening op basis van Stosag 3a protocol.
-----	--

2.12 Planning

De planning kan onderverdeeld worden in twee soorten, de structurele planning en de korte termijnplanning.

De structurele planning voor het uitvoeren van gemeentelijke dienstverlening, wordt opgesteld voor een langere periode en voorziet in een capaciteitsplanning voor wagens en personeel en geeft grip op het routemanagement. Een structurele planning omvat de reguliere inzetbaarheid van beschikbare wagens en personeel, gecombineerd met structurele routes en vaste taken. Er worden incidenteel mutaties doorgevoerd als gevolg van bijvoorbeeld uitdienst tredend personeel. Om te komen tot een structurele planning worden diverse gegevens gebruikt:

- Ervaringen uit het huidige en aflopende jaar,
- De beschikbaarheid en roosters van huidige resources,
- De verwachtingen met betrekking tot inhuur materieel en/of uitzendkrachten,
- De beschikbaarheid van de middelen, zoals bijvoorbeeld inzamelmiddelen en voertuigen,
- Veranderingen in aanpak of beleid,
- Nieuwe of uitbreiding van dienstverlening vanuit verzoeken van de gemeente,
- Nieuwe wijken met een specifieke vraag met betrekking tot inzamelmiddelen en/of – voorzieningen.

Het samenkomen van deze aspecten zou kunnen betekenen dat er verandering in routes, inzet en middelen ontstaat.

Het proces korte termijnplanning gaat over de operationele planning en het daadwerkelijk uitvoeren van de werkzaamheden. Die diensten, zoals voorbereid in de structurele planning, worden voor een periode van bijvoorbeeld vier weken toegevoegd aan de korte (operationele) termijnplanning. Naast de huis-aan-huis inzameling op een vaste frequentie en dynamische routes voor inzamelvoorzieningen, bevat de korte termijnplanning ook niet (volledig) vooraf bekende activiteiten, zoals afroeproutes, afvoer milieustraat orders en ad-hoc verzoeken. De benodigde inzet wordt bepaald en de beschikbaarheid van wagens en personeel wordt beoordeeld en aangepast om aan de inzet te kunnen voldoen. Hierbij wordt uitgegaan van een weekoptimalisatie met noodzakelijke aanpassingen op dagelijkse basis.

Nr.	Omschrijving eis
E1	De voorziening is in staat om een strategische planning te maken welke inzicht geeft in benodigde capaciteit en beschikbaarheid van personeel en materieel, maar ook op beschikbaarheid van de juiste kwalificaties.
E2	De structurele planning is niet statisch voor operationele uitvoering.
E3	De structurele planning wordt ingezet van het creëren van een korte termijnplanning.
E4	De voor de operatie belangrijke gegevens zoals bijv. objecten, afvalstroomnummers, inzamel frequenties, beschikbaarheid en routes zijn aanwezig in de voorziening.
E5	Voor het aanmaken van een planning zijn de volgende zaken vast te leggen:

	• Planningsuitgangspunten, zoals wettelijke regelgeving, competenties, duur van opdrachten, etc. • Kwalificaties van medewerkers • Kenmerken van de voertuigen • Combinatie van werk, voertuig en personeel (teams) • Voorwaarden voor werk en voertuig
E6	Het is mogelijk om handmatig uitzendkrachten op te voeren in de planning.
E7	Inzetbaarheid personeel inzichtelijk op basis van rooster en overige activiteiten.
E8	Signalering van planningsconflicten, bijvoorbeeld: – Personeel/wagen is niet beschikbaar in de aangegeven tijd, – Personeel/wagen is dubbel ingepland.
E9	Per dienst worden de benodigde resources vastgelegd, met signalering bij niet voldoen.
E10	Het kunnen plannen van diensten en activiteiten zonder wagen, zoals bijvoorbeeld het inplannen van de bezetting van de milieustraten. Niet alleen chauffeurs en beladers, maar ook plannen van personeel met andere functies.
E11	De inzetbaarheid van personeel en voertuigen dient zichtbaar te zijn over de afdelingen en diensten heen.
E12	De voorziening is in staat een verwachting te maken, met betrekking tot de inzet van eigen medewerkers en uitzendkrachten.
E13	De structurele planning wordt in de vorm van een team (mens en materieel) vastgesteld als default waarde. Deze default waarde is het vertrekpunt bij het uitvoeren van het proces rondom de korte termijnplanning.
E14	De planning per periode kan bevroren worden wanneer deze gereed is en kan alleen aangepast worden bij structurele wijzigingen.
E15	Plannen op basis van inzichten in aantal aanbiedplaatsen, aanbodpercentage, gewicht, bestede tijd versus geplande tijd.
E16	Op basis van een analyse van de operationele planning, is het mogelijk om de lange termijnplanning aan te passen.
E17	Bij het maken van een planning wordt altijd de wet- en regelgeving gevolgd en signaleert de voorziening bij overschrijding.
E18	Een totaaloverzicht van de planning per periode moet grafisch zichtbaar gemaakt kunnen worden, om bijvoorbeeld te kunnen anticiperen op hiaten en incomplete planningen.
E19	Scenario's kunnen uitproberen op de structurele planning (modulair en dynamisch) om bijvoorbeeld vakantieperiodes 'door te rekenen' of gewenste aanpassingen in inzamelschema's te toetsen op impact, zonder direct effect verwerkt te worden op de structurele en korte termijnplanning.
E20	De voorziening biedt de mogelijkheid om verschillende activiteiten door dezelfde ploeg/wagen op dezelfde dag uit te laten voeren en in één planning inzichtelijk te hebben. In het planningsoverzicht blijven deze taken bij elkaar getoond.
E21	Het is mogelijk om in de voorziening routes, middelen (bijvoorbeeld wagens) en personeel tijdelijk op inactief te zetten.
E22	Voor elke order gestuurde route in de voorziening is op basis van de routeoptimalisatie, zichtbaar hoeveel tijd de uitvoering van de totale route (uitgesplitst naar reistijd, werktijd, pauze etc.) inneemt.

E23	Bij het plannen van extra orders op een route, is voor elke specifieke order meteen zichtbaar hoeveel extra tijd hier naar verwachting mee gemoeid is. Onder andere handling-tijd per order, storttijd en pauzetijd kunnen in de voorziening apart worden vastgelegd ten behoeve van de routeoptimalisatie.
E24	De voorziening biedt standaard de mogelijkheid, de voor opdrachtgever benodigde kerngegevens van medewerkers en voertuigen, ten behoeve van de planning, vast te leggen.
E25	De voorziening maakt de beschikbaarheid van personeel en voertuigen (op basis van bijv. kwalificaties, competenties en/of afwezigheidsgegevens) zichtbaar en biedt tevens de mogelijkheid om de status van medewerkers/voertuigen aan te passen ten behoeve van beschikbaarheid. Bijvoorbeeld ziekte, cursus of roostervrij bij medewerkers en voertuigen in onderhoud.
E26	De voorziening biedt de mogelijkheid om op basis van kwalificaties en beschikbaarheid, medewerkers en voertuigen dagelijks te plannen.
E27	De routeplanning kan zowel digitaal worden uitgewisseld met de app als afgedrukt worden afgedrukt worden uit het de voorziening.
E28	In de voorziening kan de (dag)planning van medewerkers en voertuigen afgebeeld worden op een digitaal planbord (Gobright).
E29	In de voorziening kan een planner eenvoudig en tijdelijk vaste routes aanpassen, bijvoorbeeld in het geval van verschoven inzameldagen. Daarnaast is ook het splitsen van routes en het gedurende de dag binnen een route wisselen van inzamelvoertuig en/of personeel, mogelijk.
E30	Een structurele planning kan worden omgezet naar een korte termijnplanning.
E31	De benodigde informatie uit de HR-voorziening moet opgehaald kunnen worden t.b.v. de planningsplanningen. Zie hoofdstuk "Koppelingen met concrete externe systemen".
E32	De voorziening dient informatie via email te kunnen verzenden, zoals de dagstaten met de gewerkte ureninformatie en begeleidingsbrieven bij uitbesteed werk.
E33	Bij het tonen van informatie van voertuigen wordt in ieder geval het kenteken en wagennummer getoond. Deze wordt toegepast bij het uitvragen van beschikbare voertuigen tijdens het plannen.
E34	Ten behoeve van de resourceplanning en registratie van actie en kilometers, dient de selectie van 'te ledigen inzamelvoorzieningen' uit de dynamische route, in de voorziening zichtbaar te zijn.

2.13 Personeel

Onder personeel verstaan we de medewerkers van de gemeente Purmerend, uitzendkrachten en overige inhuur.

Nr.	Omschrijving eis
E1	Personeel is per categorie inzichtelijk in de voorziening t.b.v. het planningsproces en de urenverantwoording.
E2	De gegevens van het personeel is d.m.v. een koppeling met de HR-voorziening van de gemeente zichtbaar. Zie onder koppelingen met concrete externe systemen om welke gegevens het gaat.
E3	Het is mogelijk om handmatige toevoegingen van personeel te doen.

2.14 Koppelingen met concrete externe systemen

Onderstaand de koppelingen die nodig zijn om het gehele voorziening- en gegevenslandschap optimaal te laten functioneren binnen de processen bij opdrachtgever. Hierbij wordt vereist dat gebruik wordt gemaakt van (open)standaarden en daar waar hiervan noodzakelijkerwijs afgeweken moet worden, kan dit alleen plaatsvinden met goedkeuring van de opdrachtgever. De voorziening kan standaard koppelen met de voorzieningen die door de opdrachtgever worden ingezet, zie voor meer informatie ook Bijlage 2 Architectuurplaat (afval). Deze koppelingen zijn onderdeel van de aanbidding. In de toekomst blijft het mogelijk om nieuwe koppelingen te realiseren in afstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

Nr.	Omschrijving eis
E1	Er is een koppeling met het inwonersportaal en de app (ook voor de voertuigen) voor gegevensuitwisseling, zie PvE onderdeel inwonersportaal en app.
E2	Er wordt een koppeling met de BAG gerealiseerd voor actuele adresinformatie.
E3	Er wordt een koppeling met de gemeentelijke meldingenvoorziening gerealiseerd. In de gewenste situatie worden de gegevens van afval gerelateerde meldingen, vanuit de meldingenvoorziening van de gemeente Purmerend, gestuurd worden naar de backoffice voorziening. De werkinhoudelijke afhandeling gebeurt vanuit deze voorziening. Daarvan moet de uiteindelijke afhandeling (gereed melding) teruggestuurd worden aan de meldingenvoorziening van de gemeente Purmerend. Deze koppeling moet via een standaard koppelvlak gerealiseerd kunnen worden.
E4	Er wordt een koppeling gerealiseerd met de toegangscontrolevoorziening van de Milieustraat.
E5	Er wordt een koppeling gerealiseerd met de HR-voorziening. De informatie die we graag willen verkrijgen vanuit de HR-voorziening is: de namen van de in te zetten personeelsleden, resources op basis van roosters, de noodzakelijke kwaliteit vereist voor de dienstverlening, ziekte of verlof. Specificaties t.b.v. verloning zijn op dit moment niet gewenst.
E6	Er wordt een koppeling gerealiseerd met LZP voor het delen van afvalstroomnummers, orderinformatie, weegbonnen etc. en het ontvangen van gegevens van de verwerkers, zoals gewicht en tijd.
E7	Er wordt een koppeling gerealiseerd door middel van Stosag protocol 4 met JAMA voor de registratie van de ledigen op het voertuig en het beschikbaar stellen van de toelatingslijst richting de voertuigen. Opdrachtnemer kan hiervoor STOSAG 4a4b gebruiken.
E8	Er wordt een koppeling gerealiseerd door middel van een API voor het uitzetten van de minicontainers met behulp van de handheld van JAMA. Opdrachtnemer spant zich in om uiterlijk 1 september 2024 deze koppeling te realiseren. De koppeling dient uiterlijk per 1 oktober 2024 beschikbaar te zijn.
E9	Er wordt een koppeling gerealiseerd ten behoeve van de toelatingslijsten en geregistreerde stortingen met AWRS d.m.v. Stosag 3.

2.15 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 opdrachtgever en de vertegenwoordiger(s) van opdrachtnemer aanwezig zijn. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende agendapunten besproken: ▪ Evaluatie en beoordeling conform contractuele afspraken; ▪ Kwaliteit van de voorziening; ▪ Prijs 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; ▪ 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	Bij ontwerp en uitvoering van de backoffice voorziening wordt gewerkt naar uitgangspunten van de meest recente versie van de WCAG.
W2	Het is mogelijk om zelf bewaartermijnen in te stellen.
W3	Het is mogelijk om zelf bestanden en/of documenten te vernietigen vanuit de applicatie indien de bewaartermijn verstreken is.
W4	Bij het oplossen van storingsen bij inzamelvoorzieningen, in het dagelijks onderhoud, wordt de oplossing voorzien van een categorisering en datum en tijd van de uitvoering, en vastgelegd op containernummer.
W5	Afvalpassen moeten zowel met tegoed (prepaid) als onbeperkt beschikbaar gemaakt kunnen worden.
W6	Op een afvalpas moet het mogelijk zijn om uit meerdere opties voor een tegoed te kunnen kiezen. Het tegoed op een pas moet handmatig aangepast kunnen worden door geautoriseerde medewerkers van de gemeente Purmerend.
W7	Het kunnen maken van een forecast: beladingsgraad, aantal stops, kg, omzet.
W8	Er wordt een koppeling gerealiseerd met iFinanciën / SAP. Binnen de financiële administratie wordt de factuur inhoudelijk beoordeeld op o.a. gefactureerd gewicht en tarief. Indien dit akkoord is bevonden wordt de factuur doorgezetz, ter goedkeuring naar de budgethouder. De wens is dat er een koppeling tussen iFinanciën en de nieuwe applicatie zal plaatsvinden, waardoor de factuurcontrole efficiënter zal kunnen plaatsvinden, doordat onderliggende weegbonnen meteen inzichtelijk en/of afgevinkt kunnen worden bij een factuurcontrole binnen iFinanciën.



Bezoekadres

Purmersteenweg 42
1441 DM Purmerend

Postadres

Postbus 15
1440 AA Purmerend

Telefoon & e-mail

(0299) 452 452
info@purmerend.nl

purmerend.nl