

Huidige situatie

Gedetailleerde uitwerking

Inhoud

1	Algemeen.....	3
1.1	Huidige ervaringen	3
1.2	Huidige planning in DC	4
2	Huidige proces.....	5
2.1	Creëren bestellijsten	5
2.1.1	Bestellen bij DC Zaanstad	5
2.2	Ontvangen bestellijsten.....	5
2.3	Verwerken bestellijsten.....	5
2.3.1	Verwerken digitale bestellingen DC Zaanstad.....	5
2.4	Verwerken saldo's	6
2.5	Stickers uitprinten	6
2.6	Rookwaren en vers afrekenen.....	6
2.7	Versbestelling o.b.v. verkopen	7
2.8	Rookwaar verzamelen	7
2.9	Vers verzamelen	7
2.10	DKW en weekverstrekking verzamelen en afrekenen	7
2.11	Controleren	8
2.12	Controlelijst	8
2.13	Rolcontainers vullen	8
2.14	Vrachtvervoer	8
2.15	Verwerken verkopen (en crediteringen)	9

1 Algemeen

In iedere DJI inrichting kunnen justitiabelen artikelen kopen als aanvulling op de door DJI verstrekte maaltijden en voor persoonlijke hygiëne (deodorant, zeep, tandpasta, etc.). De artikelen worden op dit moment in de meeste gevallen via een papieren formulier besteld. Ook wordt de bestellijst door de justitiabele gebruikt om wekelijks gratis verstrekkingen aan te schaffen op basis van een puntensysteem (weekverstrekingen). Het betreft hier artikelen als suiker, koffiemelk, theezakjes en zoet broodbeleg in portieverpakkingen. Ter illustratie, wekelijks krijgt elke justitiabele een budget van 30 punten, een zakje met 7 cups van 15 gram jam is 5 punten.

Alle artikelen worden geleverd vanuit één van de 5 distributiecentra (DC's). De DC's zijn onderdeel van DJI en gehuisvest in respectievelijk PI Lelystad, PI Almelo, PI Zuid Oost, PI Vught en JC Zaanstad.

Voor het DC in JC Zaanstad geldt dat zij nu als enige werken met digitale bestellingen die binnenkomen via kiosken die geplaatst zijn in de drie inrichtingen die zij bedient. Deze kiosken en webshop kunnen op dit moment door technische redenen niet worden vervangen. Daarnaast maakt DC Zaanstad nu ook gebruik van een ander systeem ter ondersteuning van hun logistieke proces dan in de andere 4 DC's.

Het bestellen en ontvangen van de boodschappen is voor de justitiabelen een zeer belangrijk onderdeel tijdens hun verblijf en met het oog op orde en rust in de inrichtingen is het van belang dat dit proces probleem- en foutloos verloopt. Elke inrichting heeft zijn vaste levermoment per week.

De werkzaamheden ten behoeve van het verzamelen, verpakken en afrekenen van de bestellingen worden voornamelijk uitgevoerd door justitiabelen. De DC's vervullen een belangrijke rol in het voorzien in arbeid voor justitiabelen. De DC's vallen onder regie van de serviceorganisatie.

1.1 Huidige ervaringen

De huidige werkwijze, met name die in de 4 DC's waar op basis van papieren bestellijsten wordt gewerkt, wordt ervaren als omslachtig en tijdrovend. Er kleven verschillende nadelen aan de papieren bestellijsten:

- Indien de justitiabele groot schrijft is niet altijd duidelijk welk artikel door de justitiabele is besteld;
- Door de wijze van invullen is het bestelde aantal artikelen niet altijd duidelijk, betekent II 2 of 11;
- De justitiabele moet zelf uitrekenen of het totaal van zijn bestelling binnen zijn saldo past, indien de justitiabele te veel bestelt moet in het DC worden besloten welke artikelen niet geleverd worden;
- In het DC moeten, om de versbestelling bij de leverancier te kunnen plaatsen, alle versbestellingen handmatig op de kassa worden ingevoerd. Dit is een foutgevoelig proces;
- Het gehele proces kost veel papier en vervoerskosten voor de bestellijsten.

De huidige kassasystemen draaien 'stand-alone' in alle DC's. Hierdoor vindt bestandsuitwisseling tussen de kassa's en DJI werkplek omgeving (DWO) plaats met behulp van USB-sticks.

Het kassasysteem bestaat uit de kassa's en een backoffice PC. De medewerkers moeten zelf handmatig een zogenoemde 'kassacommunicatie' initiëren zodat alle informatie van de kassa's naar de backoffice wordt gecommuniceerd (bijv. verkoopgegevens) en v.v. (bijv. bij artikelwijzigingen wordt deze informatie vanuit de backoffice naar de kassa's gecommuniceerd). Daarnaast worden er vanuit de serviceorganisatie bestanden met artikel- en prijswijzigingen klaargezet die ook via een handmatig geïnitieerde kassacommunicatie worden ingelezen in de backoffice.

1.2 Huidige planning in DC

De DC's hebben een strak schema wanneer voor welke afdeling de bestellingen verwerkt moeten worden. Het afhandelen van een papieren bestellijst neemt nu enkele dagen in beslag.

Een voorbeeld van de afhandeling van papieren bestellijsten van de PI Dordrecht door het DC Vught:

Maandag

- Printen van de bestellijsten in de PI;
- Uitdelen van de bestellijsten aan de justitiabelen;
- Invullen van de bestellijsten door de justitiabelen;

Dinsdag

- Inleveren van de bestellijsten door de justitiabelen;
- Controleren of alle bestellijsten zijn ingeleverd;

Woensdag

- De bestellijsten worden door de koerier in het DC afgeleverd;

Donderdag

- De bestellijsten worden per justitiabele gesplitst in drie delen: vers, waarde en DKW;
- Per justitabele wordt een sticker geprint met het rekening courant saldo en deze wordt op de vers/waarde-lijst van de betreffende justitiabele geplakt
- De versbestellingen worden ingevoerd in het systeem;
- De waardebestellingen (Rookwaren, batterijen etc) worden ingevoerd in het systeem;
- Per justitabele wordt opnieuw een sticker geprint met het resterende saldo na afrekenen vers en waarde producten en deze wordt op de DKW-lijst van de betreffende justitiabele geplakt;
- Op basis van de ingevoerde versbestellingen wordt een bestelling bij de leverancier geplaatst om geleverd te worden op dinsdag;

Vrijdag

- Op basis van de DKW lijsten worden de DKW-producten verzameld, afgerekend en ingepakt;
- Op basis van de DKW lijsten worden de weekverstrekkingen verzameld en ingepakt;
- De waardeartikelen worden per afdeling verzameld en apart ingepakt;

Dinsdag

- Vers wordt geleverd door de leverancier, gecontroleerd en in het magazijn gelegd
- Vers wordt ingepakt op basis van de ingevoerde bestellingen en in de koeling opgeslagen, eventueel niet geleverde versproducten worden gecrediteerd;
- Export met debet en credit bedragen voor Leonardo wordt gemaakt;

Woensdag

- De boxen met producten worden vervoerd naar de PI Dordrecht en uitgedeeld.

Het proces voor het verwerken van de papieren bestellijsten start voor elke inrichting (en soms voor een deel van inrichting) op een andere dag. Met andere woorden, er worden elke dag versbestellingen ingevoerd, versbestellingen geleverd en DKW-bestellingen ingepakt etc. Daarnaast wordt per DC minimaal 2 keer per week de DKW-voorraad op peil gebracht door, op basis van min-max voorraadstanden, te bestellen bij de leverancier.

2 Huidige proces

In dit hoofdstuk wordt een gedetailleerde beschrijving gegeven van het huidige proces.

2.1 Creëren bestellijsten

De bestellijsten die gedistribueerd worden naar de verschillende PI's worden handmatig gecreëerd in excel en bijgehouden door het DC zelf (voor elke afdeling waar niet alle artikelen geleverd worden, worden uitzonderingslijsten aangemaakt en beheerd). De bestellijsten worden meestal geprint op verschillende kleuren papier voor de verschillende artikelcategorieën (vers, DKW/weekverstrekking, rookwaren), zodat deze lijsten uit elkaar gehouden kunnen worden. Het DC heeft ervoor gezorgd dat de volgorde van artikelen op de bestellijst en de looproute in het DC zijn afgestemd op elkaar om het verzamelproces te vergemakkelijken.

2.1.1 Bestellen bij DC Zaanstad

In de inrichtingen die bediend worden door DC Zaanstad zijn kiosken aanwezig waarop een 'webshop' beschikbaar is waarin de justitiabelen zelf hun boodschappen kunnen bestellen. Zij loggen in met hun justitiabelenpas en een code. Per justitiabele (op hun pasnummer) wordt een boodschappentegoed bijgehouden in het systeem. Dit tegoed kan één keer in de week worden opgehoogd door geld 'over te maken' van de rekening courant naar het tegoed. Dit is een proces dat in de backoffice van DJI handmatig wordt uitgevoerd.

De justitiabelen kunnen boodschappen in hun winkelmandje plaatsen. Zij kunnen maximaal tot hun tegoedsaldo aan boodschappen in het mandje plaatsen of tot het geldende limiet (normaal gesproken €100,-). Op een vast moment worden de winkelmandjes automatisch 'leeggehaald' en omgezet tot digitale bestellingen. Het bedrag van de bestelling wordt op dat moment van het tegoed afgehaald. Deze 3 inrichtingen zijn zelf verantwoordelijk voor het artikelonderhoud in de webshop op de kiosken. DC Zaanstad levert wel de aanpassingen aan.

De verwerking van de bestellingen in DC Zaanstad wijkt op een aantal punten af van de verwerking in de andere DC's.

2.2 Ontvangen bestellijsten

De papieren bestellijsten worden op een vaste dag bij de PI opgehaald door de IPKD (Interne Post Koeriers Dienst) en bij het DC afgeleverd.

2.3 Verwerken bestellijsten

De ontvangen bestellijsten worden per PI verwerkt. De bestellijsten worden eerst per artikelcategorie gesplitst. Daarna worden de lijsten gesorteerd op afdeling en vervolgens worden ze op volgorde van celnummer (oplopend) gelegd. De volgorde is belangrijk voor het stickeren van de lijsten. De stickers komen nl. op dezelfde volgorde (afdeling/cel) uit de printer (zie [§2.5](#)).

2.3.1 Verwerken digitale bestellingen DC Zaanstad

Voor het verwerken van de digitale bestellingen zijn een aantal bestanden nodig, nl.:

- CSV-bestand met de bestellingen vanuit de webshop
- Koppelbestand met daarin DJI-nummer gekoppeld aan justitiabelenpasnummer
- Justitiabelen bestand vanuit het systeem Tulp.

Het verwerken van de bestellingen gebeurt op de backoffice PC van het kassasysteem in een aantal stappen:

1. Het justitiabelen bestand uit Tulp wordt als eerste geïmporteerd in het kassasysteem. In dit bestand staat welke justitiabelen op dat moment in de PI aanwezig zijn.
2. Het koppelbestand wordt daarna geïmporteerd zodat de pasnummers gekoppeld kunnen worden aan de justitiabelen die in stap 1 geïmporteerd zijn.
3. Hierna wordt het bestand met de bestellingen geïmporteerd. De bestelling is gekoppeld aan een pasnummer welke is gebruikt om de digitale bestelling te maken. Het pasnummer is in stap 2 gekoppeld aan een justitiabele. NB. In deze stap kunnen foutmeldingen voorkomen indien het koppelen in stap 2 niet goed is gegaan.

2.4 Verwerken saldo's

Er worden dagelijks automatisch mails (per PI per dag een mail) gestuurd vanuit SCC DJI naar de DC's met een bijgevoegd bestand. Het bijgevoegde bestand bevat het zogenoemde Rekening Courant bestand (RC-bestand). Het bestand wordt echter per PI maar één keer in de week ingelezen. Het RC-bestand wordt via een USB-stick overgezet van de DWO (Digitale Werk Omgeving) naar het kassasysteem. Op de backoffice PC van het kassasysteem wordt dit bestand geïmporteerd. Bij de import kan de (te besteden) limiet of het saldo nog handmatig aangepast worden (zowel tijdsduur (bijv. daglimiet/weeklimiet) als bedrag). Deze limiet wordt overgenomen in het kassasysteem en hier wordt bij het afrekenen van de boodschappen rekening mee gehouden. De limiet is alleen blokkerend bij het afrekenen.

2.5 Stickers uitprinten

Nadat het RC-bestand is ingelezen en de saldo's geüpdate zijn kunnen de stickers uitgeprint worden. De stickers worden geprint vanuit de backoffice PC van het kassasysteem. De stickers worden op de bestellijsten geplakt. Op de stickers staan het saldo, justitabelenummer en locatiegegevens van de justitiabele. Daarnaast staat er een scanbare barcode op, waarmee deze gegevens in de kassa opgehaald kunnen worden (zie [§2.6](#) en [§2.10](#)). Het saldo welke wordt afgedrukt op de sticker wordt ook gebruikt tijdens het verzamelen van de DKW om te bepalen of de bestelde artikelen binnen het saldo passen (zie [§2.10](#)).

Voorbeeld sticker:



2.6 Rookwaren en vers afrekenen

Rookwaren en versartikelen worden op voorhand (dus voordat er verzameld gaat worden) afgerekend op de kassa. Aan de kassa wordt de barcode van de sticker op de bestellijst gescand, hierdoor wordt het registratienummer van de justitiabele en het saldo zichtbaar op het kassascherm. Daarna worden de bestelde artikelen met aantallen handmatig op de kassa ingevoerd via buttons (touchscreen). Hierbij wordt de volgorde van de artikelen op de bestellijst in acht gehouden (dit is efficiënt voor het verzamelproces). Nadat alle artikelen van de bestellijst zijn ingegeven wordt er 'afgerekend'. Vervolgens wordt een kassabon geprint die kan worden gebruikt tijdens het verzamelproces.

2.7 Versbestelling o.b.v. verkopen

Nadat alle rookwaren en vers voor de PI's zijn afgerekend die op dezelfde dag verzameld worden, wordt de kassacommunicatie gedraaid zodat alle informatie van de kassa's naar de backoffice wordt gecommuniceerd.

Doordat op voorhand alle bestellijsten per PI worden afgerekend in de kassa weet men hoeveel vers er is besteld. Deze aantallen worden overgenomen om te bestellen bij de leverancier (er wordt exact besteld bij de leveranciers wat is besteld door de justitiabelen om derving te voorkomen).

Alle aantallen van de individuele versartikelen moeten handmatig ingegeven worden in een excelbestand welke is aangeleverd door de leverancier. In deze excel zit een knop 'CSV via mail' om het bestand direct naar de leverancier te verzenden.

2.8 Rookwaar verzamelen

Rookwaar (rook- en waarde artikelen zoals postzegels en multivitaminen) wordt op een aparte locatie op voorraad gelegd vanwege de waarde en gewildheid van de artikelen. Rookwaar wordt per bestelling verzameld o.b.v. de kassabon en in een sealbag geplaatst met de kassabon. De sealbag wordt gesealed, er wordt een sticker met de justitiabele gegevens op geplakt en in een box geplaatst. Alle bestellingen rookwaren van één afdeling worden in dezelfde box geplaatst. Reden hiervoor is de gevoeligheid van het artikel en om te zorgen voor controle en veiligheid bij zowel uitlevering DC als ontvangst PI. De medewerkers in de PI willen deze artikelen zelf uitpakken uit de box en overhandigen aan de justitiabelen die de rookwaar besteld hebben.

2.9 Vers verzamelen

Op de bestellijst/kassabon worden de nummers van de verzamelaars geschreven zodat er navraag gedaan kan worden bij deze personen in het geval van manco's of verzamelfouten. Als een artikel verzameld is wordt deze afgevinkt op de bestellijst/kassabon en in een box geplaatst. Indien een artikel niet leverbaar is wordt door de verzamelaar "NL" (niet leverbaar) op de bestellijst/kassabon gezet bij het betreffende artikel.

Nadat alle artikelen zijn verzameld en gecontroleerd wordt de zak met versartikelen gesealed t.b.v. de hygiëne en controle bij zowel uitlevering DC als ontvangst PI.

2.10 DKW en weekverstrekking verzamelen en afrekenen

Nadat vers en rookwaar zijn afgerekend worden er nieuwe stickers uitgeprint, zodat op de sticker een geüpdate saldo te zien is. De stickers worden op de DKW/weekverstrekking bestellijsten geplakt. Daarnaast wordt er op voorhand een check gedaan van de bestellijst om na te gaan of er niet teveel besteld is (boven saldo of limiet). Teveel bestelde artikelen worden alvast van de bestellijst gestreept.

Op de bestellijst worden de nummers van de verzamelaars geschreven zodat er navraag gedaan kan worden bij deze personen in het geval van manco's of verzamelfouten. Als een artikel verzameld is wordt deze afgevinkt op de bestellijst en in een kar geplaatst. Indien een artikel niet leverbaar is wordt door de verzamelaar "NL" (niet leverbaar) op de bestellijst gezet bij het betreffende artikel. Nadat alle artikelen verzameld zijn wordt de bestellijst in de kar gedaan en verplaatst naar de kassa, waar de artikelen door een justitiabele uitgepakt worden en op de band geplaatst worden. Een andere justitiabele rekent de artikelen af. Eerst wordt de barcode van de sticker op de bestellijst gescand, hierdoor wordt het registratienummer van de justitiabele en het saldo zichtbaar op het kassascherm. Daarna worden alle artikelen gescand middels de artikelbarcode. Indien er ook

weekverstrekking bij de bestelling zit wordt op de kassa het artikel 'weekverstrekking PI X' aangeslagen t.b.v. de doorbelasting van de weekverstrekking aan de PI.

Het kan voorkomen dat er toch te veel artikelen zijn verzameld voor een bepaalde bestelling dan dat er saldo is. Eventueel teveel verzamelde artikelen worden terug in het schap gelegd. Nadat de artikelen zijn afgerekend worden deze door een andere justitiabele ingepakt in een box en wordt de box op de rolcontainer geplaatst.

2.11 Controleren

De verzamelde boodschappen worden per bestelling gecontroleerd door een controleur. Het controleren gebeurt na het verzamelen van vers, rookwaar en ook na het verzamelen van DKW en weekverstrekking. Bij die laatste vindt de controle plaats voordat er wordt afgerekend.

Bij een fout wordt dit direct gecorrigeerd door het artikel alsnog te pakken of te wisselen. De controleur controleert ook alle NL's op de bestellijst om te bepalen of het echt niet leverbare artikelen zijn. Indien de NL terecht is wordt dit op de NL-lijst (niet leverbaarlijst) geschreven met registratienummer, artikel en bedrag. Deze laatste lijst wordt gebruikt om de manco's te crediteren voor de betreffende justitiabele in geval van rookwaar en vers omdat deze artikelen vooraf zijn 'afgerekend' (zie ook [§2.15](#)).

2.12 Controlelijst

Op de controlelijst wordt handmatig aangevinkt per justitiabele hoeveel boxen er uitgeleverd worden. Per categorie (vers, rookwaar, DKW/weekverstrekking) is er een lijst en er worden altijd 2 lijsten per categorie bijgehouden. Eén controlelijst gaat mee met de vracht en één wordt door het DC bewaard voor eventuele controles achteraf indien er manco's of vragen zijn.

Voor rookwaar wordt er per sealbag afgevinkt op de controlelijst (deze worden nl. allemaal in dezelfde box geplaatst).

2.13 Rolcontainers vullen

Alle uit te leveren boxen per PI worden op rolcontainers geplaatst. Per categorie worden A4'tjes met de PI naam / categorie / afdeling geprint en geplakt op een willekeurige box op de rolcontainers (behalve rookwaar want dat is een specifieke box) waarbij ook het aantal boxen in de rolcontainer op het A4'tje wordt geschreven. De rolcontainer wordt vervolgens gesealed (reden zorgen voor controle en veiligheid bij zowel uitlevering winkel als ontvangst PI) en klaargezet voor transport.

2.14 Vrachtvervoer

De rolcontainers worden door een logistiek dienstverlener (in de meeste gevallen DV&O) vervoert naar de betreffende PI's. In principe is er een vaste vervoersplanning.

Per vracht wordt handmatig een vrachtbrief ingevuld met het totaal aantal rolcontainers, totaal aantal boxen, temperatuur in geval van vers en de bestemmingsgegevens.

Bij het afleveren van de vracht wordt de papieren vrachtbrief ondertekend door een medewerker van de PI ter bevestiging dat de rolcontainers zijn afgeleverd.

De lege rolcontainers en boxen van vorige leveringen worden weer mee terug genomen door de vrachtwagenchauffeur en afgeleverd bij het DC.

De ondertekende vrachtbrief gaat ook retour naar het DC ter controle van het uitgevoerde proces.

2.15 Verwerken verkopen (en crediteringen)

Het afrekenen van de bestellingen op de kassa zorgt voor 'verkoop' in de backoffice. Daarnaast kan het zijn dat er crediteringen nodig zijn (bijv. door niet-leverbare vers/rookwaar of retouren), dit wordt ook op de kassa verwerkt.

Vanuit de backoffice kan een medewerker een zogenoemd 'Q-totaal' bestand per PI per dag genereren met alle debet en credit bedragen per justitiabele. Het bestand wordt vanuit de backoffice geëxporteerd per PI. Bij het exporteren wordt gekozen voor een bepaalde bestandsmap. Het bestand wordt vanaf de backoffice naar de DWO verplaatst (via een USB-stick) en vanuit daar gemaild naar SCC DJI.