

Beschrijving gewenste proces digitaal winkelen

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Bestelproces	3
2.1	Bestelling maken / wijzigen	3
2.1.1	Saldo's rekening courant (RC) inlezen [subproces]	3
2.1.2	Saldo's boodschappentegoed [subproces] – niet in scope	4
2.2	Artikel en/of aantal wijzigen	4
2.2.1	Bestelmoment passeert [subproces]	4
2.3	Bestelling verwerken	4
2.4	Bestelling afrekenen	4
2.4.1	Saldo's RC bijwerken [subproces]	4
2.4.2	Saldo's boodschappentegoed bijwerken [subproces] – niet in scope	5
3	Inkoopproces	5
3.1	Besteladvies vers genereren	5
3.2	Besteladvies overige artikelen genereren	5
3.3	Besteladvies aanpassen	5
3.4	Inkooporder plaatsen bij leverancier(s)	5
3.5	Levering controleren	6
3.6	Levering verwerken	6
3.7	(Credit)factuur controleren	6
4	Logistiek proces	6
4.1	Verzamelopdrachten genereren via pickwave	6
4.2	Verzamelopdracht uitvoeren	6
4.3	Verzamelopdracht controleren	7
4.4	Verzamelopdracht bevestigen	7
4.5	Nota en sticker(s) printen	7
4.6	Box klaarzetten voor transport	8
4.7	Controlelijst invullen	8
4.8	Controlelijst controleren	8
4.9	Rolcontainers klaarzetten voor transport	8
4.10	Transport uitvoeren	8
4.11	Rolcontainers uitleveren	8
5	Financieel proces	9
5.1	Crediteringen genereren	9
5.1.1	Crediteringen controleren [subproces]	9
5.1.2	Creditering uitzoeken [subproces]	9
5.2	Crediteringen verwerken	9
5.2.1	Saldo's RC bijwerken [subproces]	9

1 Inleiding

In dit document wordt de gewenste toekomstige situatie op hoofdlijnen beschreven m.b.t. het primaire proces van boodschappen voor justitiabelen. Het primaire proces bestaat uit het bestelproces, inkoopproces, logistiek proces en financieel proces. De processen worden in meer detail uitgewerkt in de documenten per proces.

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 (weekverstrekkingen). Het betreft hier artikelen zoals 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.

In de gewenste situatie houden we ook rekening met het huidige digitale bestelproces van Detentiecentrum Rotterdam, Justitieel Complex Schiphol en Justitieel Complex Zaanstad welke bediend worden door DC Zaanstad. Dit digitale bestelproces zal de komende jaren nog actief blijven en zal ingepast worden in de nieuwe gewenste situatie.

2 Bestelproces

2.1 Bestelling maken / wijzigen

Een justitiabele maakt een nieuwe bestelling of wijzigt een bestaande bestelling in het systeem. Bij een nieuwe bestelling wordt er een nieuw bestelnummer gecreëerd. Een justitiabele kan maar één bestelling per week aanmaken/wijzigen. Zodra het bestelmoment is gepasseerd kan een volgende bestelling gemaakt worden (zie ook §2.2.1).

Via een overzicht waarin de bestaande bestellingen worden getoond kan de justitiabele de openstaande bestelling wijzigen. In dit overzicht is ook zichtbaar of een bestelling open of gesloten is. NB. dit overzicht is alleen beschikbaar in de nieuwe situatie. Voor Detentiecentrum Rotterdam, Justitieel Complex Schiphol en Justitieel Complex Zaanstad is dit afwijkend, deze PI's hebben geen overzicht in de huidige webshop.

NB. Indien de bestelling gesloten is (dit houdt in 'definitief' is (zie ook §2.3)), kan deze niet meer gewijzigd worden en zou dit, als geprobeerd wordt deze te wijzigen, tot een melding moeten leiden welke getoond wordt.

NB. Indien het RC saldo niet meer toereikend is (door update saldo's) voor het totale bestelbedrag moet dit tot een melding leiden welke getoond wordt en moet de justitiabele de bestelling aanpassen zodat het bestelbedrag onder of gelijk is aan het RC saldo.

2.1.1 Saldo's rekening courant (RC) inlezen [subproces]

In Leonardo wordt de rekening courant beheerd van justitiabelen. Het saldo op de RC bepaalt hoeveel een justitiabele te besteden heeft. Dit saldo is input voor het bestelproces.

Dagelijks wordt door RC een bestand gegenereerd met de saldo's van de justitiabelen. Dit bestand wordt aangeleverd en verwerkt in het systeem waardoor dagelijks het RC saldo wordt bijgewerkt.

2.1.2 Saldo's boodschappentegoed [subproces] – niet in scope

In Detentiecentrum Rotterdam, Justitieel Complex Schiphol en Justitieel Complex Zaanstad werken ze met boodschappentegoeden. In het bestelsysteem worden de tegoeden per justitiabele bijgehouden. Dit tegoed kan één keer in de week worden opgehoogd door geld 'over te maken' van de rekening courant naar het boodschappentegoed. Door in te loggen in de webshop met een justitiabelenpas en een code haalt het bestelsysteem het betreffende boodschappentegoed op voor de justitiabele die ingelogd is.

2.2 Artikel en/of aantal wijzigen

Nadat een bestelling is aangemaakt of geselecteerd om te wijzigen kunnen de artikelen en/of aantallen gewijzigd worden.

In een nieuwe bestelling kunnen te bestellen artikelen toegevoegd worden en kan het aantal van die artikelen gewijzigd worden indien de justitiabele meer dan 1 stuks wil bestellen.

Zowel in een nieuwe als bestaande bestelling (die niet definitief is) moet het mogelijk zijn om de aantallen van artikelen die in de bestelling aanwezig zijn (winkelmandje) te wijzigen, deze artikelen te verwijderen of nieuwe artikelen toe te voegen.

Bij het wijzigen van artikelen en/of aantallen worden een aantal controles uitgevoerd op de bestelling, nl:

1. Is het saldo van de RC van de betreffende justitiabele toereikend om het totale bestelbedrag te kunnen afrekenen?
2. Zo ja, dan wordt bepaald of het totale bestelbedrag niet boven de op dat moment geldende limiet komt.

Bij een ontoereikend saldo of een bestelbedrag boven de limiet wordt de bestelling niet gewijzigd en wordt er een melding getoond aan de justitiabele. Indien dit niet het geval is dan wordt de bestelling gewijzigd.

2.2.1 Bestelmoment passeert [subproces]

Op een bepaald moment in de tijd wordt het zogenoemde bestelmoment bereikt. Dit bestelmoment is per afdeling bepaald en vastgelegd in het systeem. Als het bestelmoment wordt bereikt dan moet het systeem automatisch de openstaande bestellingen voor dat bestelmoment verwerken (zie ook §2.3).

2.3 Bestelling verwerken

Bij het passeren van het bestelmoment verwerkt het systeem automatisch de openstaande bestellingen. Bij het verwerken worden de bestellingen definitief gemaakt. Als de bestelling definitief is, kan deze niet meer gewijzigd worden door de justitiabele. Daarnaast zijn door het verwerken van de bestellingen alle gegevens bekend om de bestelling 'af te rekenen' (zie §2.4).

2.4 Bestelling afrekenen

Nadat de bestellingen verwerkt zijn door het systeem is bekend wat de totale bestelbedragen zijn per bestelling/justitiabele. Deze gegevens worden gebruikt om de saldo's bij te werken (zie §2.4.1 en §2.4.2).

2.4.1 Saldo's RC bijwerken [subproces]

Door na een definitieve bestelling de financiële gegevens automatisch aan te leveren aan Leonardo kan de RC van de betreffende justitiabele bijgewerkt worden door het totale bestelbedrag van het

saldo af te halen (debet). Dit zorgt ervoor dat de volgende dag een geüpdate saldo aangeleverd wordt voor een volgende bestelling.

2.4.2 Saldo's boodschappentegoed bijwerken [subproces] – niet in scope

Door het verwerken van de bestellingen in het bestelsysteem van Detentiecentrum Rotterdam, Justitieel Complex Schiphol en Justitieel Complex Zaanstad wordt het bestelbedrag automatisch van het boodschappentegoed afgehaald.

NB. Naast het verwerken van deze bestellingen in het huidige bestelsysteem zullen deze ook verwerkt moeten worden in het nieuwe systeem zodat de vervolprocessen o.b.v. deze bestellingen kunnen plaatsvinden. Voor deze bestellingen mag geen bestand met debet bedragen t.b.v. de RC aangemaakt worden.

3 Inkoopproces

3.1 Besteladvies vers genereren

Na het verwerken van de bestellingen wordt op basis hiervan een besteladvies voor de in te kopen versartikelen gegenereerd per DC. In dit besteladvies worden alle versartikelen met aantallen gecumuleerd uit de bestellingen van één of meerdere PI's/afdelingen welke op dezelfde dag verzameld worden in het betreffende DC.

Nadat het besteladvies is gegenereerd wordt deze gecontroleerd door een DJI-medewerker. Indien het besteladvies akkoord is, wordt het besteladvies bevestigd. Indien het besteladvies niet akkoord is, wordt deze aangepast en daarna alsnog bevestigd (zie §3.3).

3.2 Besteladvies overige artikelen genereren

Voor de artikelcategorieën anders dan vers (op dit moment zijn dat DKW (droge kruidenierswaren), rookwaar (tabak en waarde-artikelen) en weekverstrekking) wordt er per artikel per DC een min en max waarde onderhouden in de artikelstam (ondersteunend proces artikelbeheer). Deze min/max waarde heeft betrekking op het voorraadniveau van het artikel. Indien het voorraadniveau van het artikel in het betreffende DC onder de min-waarde komt wordt dit artikel in het besteladvies opgenomen met een aantal welke het voorraadniveau weer tot de max-waarde brengt.

Het genereren van het besteladvies zorgt er dus voor dat alle artikelen die onder een bepaald voorraadniveau zitten opgenomen worden in het besteladvies. Nadat het besteladvies is gegenereerd wordt deze gecontroleerd door een DJI-medewerker. Indien het besteladvies akkoord is, wordt het besteladvies bevestigd. Indien het besteladvies niet akkoord is, wordt deze aangepast en daarna alsnog bevestigd (zie §3.3).

3.3 Besteladvies aanpassen

Het systeem genereert een besteladvies zoals beschreven in §3.1 en §3.2. Dit besteladvies kan nog door een DJI-medewerker aangepast worden door een artikel aan het besteladvies toe te voegen of te verwijderen. Daarnaast kunnen de aantallen van de artikelen in het besteladvies aangepast worden. Nadat de eventuele aanpassingen zijn doorgevoerd in het besteladvies, wordt deze bevestigd.

3.4 Inkooporder plaatsen bij leverancier(s)

Op basis van het bevestigde besteladvies wordt een inkooporder geplaatst bij de betreffende leverancier. Op dit moment zijn er contracten met verschillende leveranciers die artikelen leveren

aan de DC's. In de artikelstam wordt onderhouden welke leverancier het artikel levert. Dit zorgt ervoor dat er een inkooporder per leverancier gegenereerd kan worden.

3.5 Levering controleren

Naar aanleiding van de geplaatste inkooporder wordt deze op het gewenste levermoment geleverd bij het DC en wordt deze in ontvangst genomen. De geleverde artikelen en aantallen worden gecontroleerd zowel fysiek door een justitiabele (bij voorkeur met behulp van een handscanner), als administratief a.h.v. de inkooporder en pakbon.

3.6 Levering verwerken

De levering wordt zowel fysiek als administratief verwerkt in het DC.

De artikelen worden direct in de locaties van het DC geplaatst of in het magazijn van waaruit de locaties worden aangevuld.

De levering wordt ook administratief verwerkt door de eventuele verschillen tussen besteld en geleverd te verwerken. De voorraad van de artikelen wordt verhoogd met de aantallen die daadwerkelijk geleverd zijn.

3.7 (Credit)factuur controleren

Als de levering administratief is verwerkt, kan de ontvangen factuur (en eventuele creditfactuur bij manco-levering) gecontroleerd worden door een DJI-medewerker. Hierbij wordt gekeken naar de inkooporder en pakbon om de bestelde en geleverde aantallen in te zien. In het financiële systeem Leonardo wordt door de DJI-medewerker aangegeven of de (credit)factuur akkoord is.

4 Logistiek proces

4.1 Verzamelopdrachten genereren via pickwave

Na het verwerken van de justitiabele bestellingen wordt op basis hiervan een pickwave gestart voor een PI of bepaalde afdeling(en) binnen een PI. In deze pickwave worden verzamelopdrachten gegenereerd van alle bestellingen van die betreffende PI/afdeling(en). Hierbij wordt één bestelling omgezet tot één of meerdere verzamelopdrachten o.b.v. de artikelcategorieën die in de bestelling aanwezig zijn. De artikelcategorieën die we nu kennen zijn: vers, DKW/weekverstrekking en rookwaren. Een verzamelopdracht bevat alleen regels met artikelen die bij dezelfde artikelcategorie horen. Daarnaast wordt het bestelaantal overgenomen als verzamelaantal in de verzamelopdracht. Een verzamelopdracht is dus gekoppeld aan een bepaalde bestelling en die bestelling bevat alle informatie omtrent de justitiabele. Er is geen noodzaak om justitiabelen informatie op de verzamelopdracht te tonen. Dit verkleint de kans op ondermijnende activiteiten rond de levering van de boodschappen.

4.2 Verzamelopdracht uitvoeren

Nadat de verzamelopdrachten gegenereerd zijn, kunnen deze uitgevoerd worden. Een verzamelopdracht heeft een logische verzamelvolgorde. Deze volgorde wordt bepaald door de artikellocaties in het betreffende DC.

Het verzamelen van de artikelen gebeurt met behulp van handscanners en wordt uitgevoerd door justitiabelen (in de rol van verzamelaar). Op de handscanner wordt een verzamelopdracht gestart. De verzamelaar scant de kar of krat waarin de opdracht wordt verzameld. Het systeem koppelt de kar of krat aan de verzamelopdracht.

De verzamelaar wordt geïnformeerd welk artikel verzameld moet worden. Omdat alle artikelen een vaste locatie hebben weet de verzamelaar waar hij naartoe moet gaan. Eenmaal bij de locatie wordt het betreffende artikel gescand, het artikel wordt door het systeem geverifieerd als juiste artikel. Het artikel wordt door de verzamelaar direct in de box geplaatst die op de kar of krat staat.

Hierna wordt de verzamelaar geïnformeerd welk volgende artikel gepakt moet worden. Dit proces blijft zich herhalen totdat alle artikelen van die verzamelopdracht zijn doorlopen.

Het kan zijn dat een verzamelaar een artikel moet pakken welke niet op voorraad is. In dit geval wordt deze regel met aantal 0 ingegeven en bevestigd door de verzamelaar.

Nadat alle regels van een bepaalde verzamelopdracht zijn doorlopen rondt de verzamelaar de verzamelopdracht af. Op de handscanner wordt aangegeven dat het aantal verzamelde boxen moet worden ingegeven (dit is nodig voor het printen van stickers (zie §4.5)). De verzamelaar geeft het aantal boxen door. Hiermee is de verzamelopdracht bevestigd.

Daarna verplaatst de verzamelaar de kar of krat naar het inpakstation zodat de controleur of inpakker verder kan gaan met de verzamelopdracht.

4.3 Verzamelopdracht controleren

De verzamelaar heeft zijn verzamelde boxen bij het inpakstation afgeleverd. Indien in het systeem is ingesteld dat er controles plaats moeten vinden, scant een justitiabele (in de rol van controleur) met behulp van een handscanner de barcode op de kar of krat om de betreffende verzamelopdracht op te halen. Hierbij wordt door het systeem bepaald of de verzamelopdracht gecontroleerd moet worden. Dit gebeurt steekproefsgewijs en wordt bepaald o.b.v. in te stellen business rules.

Als het systeem aangeeft dat een verzamelopdracht gecontroleerd moet worden, zal de controleur met behulp van de handscanner de controle uitvoeren. Het systeem bepaalt vooraf (o.b.v. ingestelde percentages) hoeveel artikelen er voor de specifieke verzamelopdracht gecontroleerd moeten worden. De controleur voert de controle uit door de artikelen uit de box opnieuw te scannen totdat het aantal te controleren artikelen bereikt is. Als de controle akkoord is, wordt de controle afgerond en goedgekeurd. Hiermee is de verzamelopdracht bevestigd.

Als de controle niet akkoord is zal de verzamelopdracht opnieuw uitgevoerd moeten worden zodat de verschillen weggenomen worden.

4.4 Verzamelopdracht bevestigen

Nadat de verzamelopdracht is afgerond en er geen controle hoeft plaats te vinden of als de uitgevoerde controle akkoord is, wordt de verzamelopdracht automatisch bevestigd worden. Na bevestiging wordt de verzamelopdracht definitief waardoor de verzamelde artikelen en aantallen bevestigd zijn en deze aantallen in mindering gebracht worden op de voorraad.

4.5 Nota en sticker(s) printen

Als de verzamelopdracht is afgerond door de verzamelaar kunnen de nota en stickers geprint worden. Indien een bestelling uit meerdere verzamelopdrachten bestaat zal er per verzamelopdracht een nota geprint worden. Het systeem zal de nota automatisch printen. Op de nota wordt o.a. het volgende getoond:

- Bestelnummer
- Bestelde artikelen en aantallen
- Verzamelde aantallen

Het systeem zal ook automatisch de stickers printen. Het aantal te printen stickers wordt bepaald o.b.v. het aantal boxen welke de verzamelaar heeft ingegeven (zie §4.2).

4.6 Box klaarzetten voor transport

Nadat de nota en stickers zijn geprint zal de justitiabele (in de rol van inpakker) de nota in de betreffende box plaatsen en de sticker(s) op de betreffende box(en) plakken. Als de box voorzien is van een sticker en een nota, wordt deze dichtgemaakt en wordt deze op de rolcontainer geplaatst voor de betreffende afdeling/PI.

4.7 Controlelijst invullen

In het DC wordt een controlelijst opgesteld om hierop aan te kunnen geven per justitiabele hoeveel boxen er uitgeleverd worden. Een justitiabele zal met behulp van een handscanner in het systeem aangeven dat er een nieuwe rolcontainer gescand kan worden t.b.v. het vullen van de controlelijst. De stickers van alle boxen op de rolcontainer worden gescand en het aantal bevestigd. Als alle boxen van een PI/afdeling zijn gescand, wordt de controlelijst automatisch door het systeem gegenereert en geprint.

Een DJI-medewerker zal in het systeem checken of de pickwave is afgerond. Dit betekent dat alle verzamelopdrachten behorende bij een pickwave zijn bevestigd. Indien dit niet het geval is zullen de openstaande verzamelopdrachten nog uitgevoerd moeten worden. Indien dit wel het geval is, kan de ingevulde controlelijst gecontroleerd worden (zie §4.8).

4.8 Controlelijst controleren

Als de volledige pickwave is afgerond en dus alle verzamelopdrachten bevestigd zijn, zouden alle uit te leveren boxen op de rolcontainers geplaatst moeten zijn en ingevuld zijn op de controlelijst. De controlelijst wordt gecontroleerd om te bepalen of inderdaad voor elke justitiabele die een bestelling heeft gedaan ook minimaal één box is verpakt. Als de controlelijst klopt wordt deze gekopieerd. 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. Als de controlelijst niet klopt worden de boxen gecontroleerd en bepaalt of er een fout is gemaakt bij het invullen van de controlelijst en wordt dit alsnog op de controlelijst ingevuld.

4.9 Rolcontainers klaarzetten voor transport

Alle uit te leveren boxen per PI worden op rolcontainers geplaatst. Per artikelcategorie (vers, DKW, rookwaar) worden A4'tjes met de PI naam / afdeling / artikelcategorie / aantal boxen geprint zodat het direct inzichtelijk is voor de transporteur en de PI voor welke afdeling welke rolcontainers bestemd zijn. Deze A4'tjes worden geplakt op de betreffende rolcontainers. De rolcontainer wordt vervolgens geseald (reden hiervoor is zorgen voor controle en veiligheid bij zowel uitlevering DC als ontvangst PI) en klaargezet voor transport.

4.10 Transport uitvoeren

Als de volledige vracht van een PI klaar is, kan het transport van de vracht uitgevoerd worden. Het DC zorgt ervoor dat er een papieren vrachtbrief wordt opgesteld welke meegegeven wordt aan de transporteur. De transporteur is in de meeste gevallen DV&O maar kan ook een andere logistiek dienstverlener zijn. Het vervoer gaat met gekoelde vrachtwagens i.v.m. de versartikelen.

4.11 Rolcontainers uitleveren

Bij aankomst in de PI worden de rolcontainers afgeleverd en wordt de papieren vrachtbrief voorzien van een handtekening van de PI ter bevestiging dat de rolcontainers zijn afgeleverd. Deze ondertekende vrachtbrief gaat retour naar het DC ter controle van het uitgevoerde proces. Daarnaast worden de lege rolcontainers en boxen van vorige leveringen weer mee terug genomen

door de transporteur en afgeleverd bij het DC. De rolcontainers worden in de PI per afdeling verspreid en van daaruit worden de boxen uitgeleverd aan de justitiabelen.

5 Financieel proces

5.1 Crediteringen genereren

Op basis van de bevestigde verzamelopdrachten kunnen de crediteringen gegenereerd worden. Doordat er in een bestelling wordt bijgehouden wat het bestelde aantal is en het daadwerkelijk verzamelde aantal (o.b.v. bevestigde verzamelopdracht) kunnen de crediteringen op basis hiervan automatisch gegenereerd worden. De bestelling is immers in zijn totaliteit vooraf in het bestelproces afgerekend. Als er dus minder geleverd wordt dan besteld heeft dit een credit tot gevolg van het betreffende aankoopbedrag.

5.1.1 Crediteringen controleren [subproces]

Op elk gewenst moment moet het voor een DJI-medewerker mogelijk zijn de crediteringen, welke automatisch gegenereerd zijn, te controleren. Deze controle is optioneel en dus niet blokkerend om de crediteringen te verwerken (zie §5.2). Als de controle niet akkoord is, zullen de crediteringen uitgezocht moeten worden om te bepalen of de creditering terecht of onterecht is (zie §5.1.2).

5.1.2 Creditering uitzoeken [subproces]

Op basis van de informatie in de controle kan de DJI-medewerker een creditering willen uitzoeken. Indien de creditering onterecht is, annuleert de DJI-medewerker de creditering.

5.2 Crediteringen verwerken

Nadat de crediteringen zijn gegenereerd door het systeem worden deze (op een in het systeem vastgelegd moment) verwerkt. Hierdoor is bekend wat de creditbedragen zijn per bestelling/justitiabele per artikelcategorie. Deze gegevens worden gebruikt om de saldo's bij te werken (zie §5.2.1).

5.2.1 Saldo's RC bijwerken [subproces]

Door de financiële gegevens automatisch aan te leveren aan Leonardo kan de RC van de betreffende justitiabele bijgewerkt worden door de creditbedragen bij het saldo op te hogen (credit). Dit zorgt ervoor dat de volgende dag een geüpdate saldo aangeleverd wordt voor een volgende bestelling. NB. Voor Detentiecentrum Rotterdam, Justitieel Complex Schiphol en Justitieel Complex Zaanstad wordt niet het boodschappentegoed maar direct de RC bijgewerkt n.a.v. crediteringen. In het gewenste proces zal dit subproces dus ook daar gelden.