

Ondersteunende processen – overige processen

Gedetailleerde uitwerking

Inhoud

1	Overplaatsingen en ontslag.....	3
1.1	Justitiabele wordt overgeplaatst naar andere PI of wordt ontslagen.....	3
1.2	Justitiabele wordt overgeplaatst binnen een PI.....	3
2	Klachten.....	4
2.1	Geleverde bestelling klopt niet	4
2.2	Klacht indienen.....	4
2.3	Naleveringen	4
3	Retouren.....	5
3.1	Retour geleverde artikelen.....	5
3.2	Administratieve retour – credit justitiabele.....	5
3.3	Administratieve retour – doorbelasting afdeling.....	5
3.4	Retour leverancier	6
4	Nieuwsberichten	6
4.1	Nieuwsberichten plaatsen.....	6

1 Overplaatsingen en ontslag

1.1 Justitiabele wordt overgeplaatst naar andere PI of wordt ontslagen

Het BAD (binnenkomst afdeling delinquenten) geeft door aan de medewerkers Functioneel Beheer Rekening Courant wanneer een justitiabele wordt overgeplaatst of ontslagen. De Functioneel Beheerder Rekening Courant geeft dit door aan het DC (telefonisch of via e-mail).

	Justitiabele wordt ontslagen		Justitiabele overgeplaatst naar PI onder zelfde DC	Justitiabele overgeplaatst naar PI onder ander DC
	Gepland	Ongepland		
Justitiabele heeft besteld, maar bestelling is nog niet definitief	A1	A2	A1	A1
Justitiabele bestelling is definitief, pickwave is nog niet gestart	A1	A1	A1	A1
Justitiabele bestelling is definitief, pickwave is gestart, verzamelopdracht nog niet in behandeling	B	B	B	B
Justitiabele bestelling definitief, pickwave gestart, verzamelopdracht in behandeling	B	B	B	B
Justitiabele bestelling definitief, boodschappen verzameld, nog wel aanwezig in DC	B	B	B	B
Justitiabele bestelling definitief, boodschappen verzameld, onderweg of aangekomen in PI	B	B	B	B

- A1 Bestelling annuleren door systeem, alles wat al betaald is, wordt gecrediteerd. Indien vers al besteld is bij de leverancier, wordt dit doorbelast aan de afdeling.
- A2 Bestelling annuleren door medewerker PI, alles wat al betaald is, wordt gecrediteerd. Indien vers al besteld is bij de leverancier, wordt dit doorbelast aan de afdeling.
- B Bestelling leveren. De medewerker PI draagt zorg dat de DKW en rookwaar worden geretourneerd en daarmee gecrediteerd. Vers wordt doorbelast aan de afdeling.

1.2 Justitiabele wordt overgeplaatst binnen een PI

De bestelling wordt geleverd aan de PI en de medewerker PI zorgt zelf dat de box(en) op de juiste plek terecht komt.

2 Klachten

2.1 Geleverde bestelling klopt niet

De artikelen en aantallen die daadwerkelijk geleverd zijn, zijn afwijkend t.o.v. wat er op de nota staat dat verzameld is. Hierin zijn een aantal situaties mogelijk met bijbehorende oplossingen:

1. Een artikel is niet geleverd of er zijn minder aantallen geleverd:
 - a. Indien aangetoond kan worden dat het artikel in de box is gedaan, wordt het artikel als geleverd beschouwd en de klacht ongegrond bevonden.
 - b. Indien een artikel niet geleverd is, wordt het gecrediteerd (zie ook use case 1.2 in het document Financieel proces).
2. Als een artikel door transport is beschadigd (breuk of derving) en daardoor niet meer bruikbaar is, wordt het gecrediteerd (zie ook [§3.2](#)).
3. Als een verkeerd artikel (iets anders dan besteld) is geleverd, dan wordt het gecrediteerd indien dit artikel wordt geretourneerd.

2.2 Klacht indienen

Deze use case geldt niet voor Detentiecentrum Rotterdam, Justitieel Complex Schiphol, Justitieel Complex Zaanstad omdat deze PI's een eigen webshop/webportaal hebben. Zij gebruiken voor klachten het DJI serviceportaal.

Pre-conditie:

- Medewerkers van een PI kunnen klachten namens de justitiabele indienen bij het DC via een klachtenformulier in het webportaal.
- De DC's krijgen een melding in het systeem als een klacht is geregistreerd.
- De medewerker DC behandelt de klacht en registreert hierbij de afhandeling in het systeem.

Actor:

- Medewerker PI
- Medewerker DC

Stappen:

1. Medewerker PI vult het klachtenformulier in, in het webportaal.
2. Klacht wordt geregistreerd in het systeem.
3. De afhandeling van de klacht wordt door de medewerker DC geregistreerd in het systeem.

2.3 Naleveringen

Naleveringen vinden niet plaats.

3 Retouren

3.1 Retour geleverde artikelen

Pre-conditie:

- Retour geleverde artikelen moeten herleidbaar zijn naar een bestelling.
- De artikelen komen fysiek terug naar het DC.
- In het systeem heeft de medewerker DC de keuze om de hele bestelling te retourneren of enkele artikelen.
- De artikelen die nog verkoopbaar zijn zullen terug in de voorraad worden geplaatst (zowel fysiek als administratief).
- De retour geleverde artikelen worden automatisch gecrediteerd aan de justitiabele via de bestelling.
- Op de crediteringsafschrift komt te staan dat het om een retour gaat.

Actor:

- Medewerker DC
- Systeem

3.2 Administratieve retour – credit justitiabele

Dit gebeurt bijvoorbeeld in gevallen waarbij een vloeibaar artikel tijdens transport defect is geraakt en gelekt heeft over andere artikelen die daardoor ook niet meer te gebruiken zijn.

Pre-conditie:

- Artikelen komen niet fysiek terug naar het DC.
- Artikelen worden administratief retour genomen en gecrediteerd aan de justitiabele.

Actor:

- Medewerker DC
- Systeem

3.3 Administratieve retour – doorbelasting afdeling

Dit geldt voor bijvoorbeeld versartikelen die zijn besteld en geleverd, terwijl de justitiabele inmiddels overgeplaatst of ontslagen is (zie ook [§1.1](#)).

Pre-conditie:

- Artikelen komen niet fysiek terug naar het DC.
- Artikelen worden administratief retour genomen en gecrediteerd.
- De creditering wordt doorbelast aan de afdeling.

Actor:

- Medewerker DC
- Systeem

3.4 Retour leverancier

In geval van teveel geleverde artikelen of te korte THT-datum bij levering, worden artikelen retour gestuurd naar de leverancier.

De retouren moeten worden vastgelegd bij de betreffende inkooporder zodat ook creditfacturen daaraan gekoppeld kunnen worden.

Retouren moeten ook worden verwerkt in de voorraad: opboeken bij binnenkomst en afboeken bij retouren.

4 Nieuwsberichten

4.1 Nieuwsberichten plaatsen

Pre-conditie:

- In de webshop op de kiosken kunnen nieuwsberichten worden getoond.
- De nieuwsberichten kunnen per DC verschillen.
- De justitiabelen binnen de Pl's behorende bij een DC krijgen de berichten te zien die het DC plaatst.
- Nieuwsberichten zijn bijvoorbeeld: niet leverbare artikelen, prijswijzigingen, etc.

Actor:

- Medewerker DC

Stappen:

1. De medewerker plaatst een nieuwsbericht.
2. De medewerker geeft aan vanaf wanneer tot wanneer het nieuwsbericht getoond moet worden.
3. Het nieuwsbericht wordt getoond aan de justitiabelen in de Pl's waaraan het betreffende DC levert vanaf het ingestelde moment.
4. Het nieuwsbericht gaat automatisch van de webshop af op het ingestelde moment.