

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 papieren bestellijsten	5
2.3	Verwerken bestellijsten.....	6
2.3.1	Verwerken digitale bestellingen DC Zaanstad.....	6
2.4	Verwerken saldo's	6
2.5	Stickertjes uitprinten	6
2.6	Waarde-artikelen en vers afrekenen.....	7
2.7	Versbestelling o.b.v. verkopen	7
2.8	Waarde-artikelen verzamelen.....	7
2.9	Vers verzamelen	7
2.10	DKW en weekverstrekking verzamelen en afrekenen	8
2.11	Controleren	8
2.12	Controlelijst	8
2.13	Rolcontainers vullen	9
2.14	Vrachtvervoer	9
2.15	Verwerken verkopen (en crediteringen)	9

1 Algemeen

In iedere Inrichting van DJI 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 bestellijst besteld. Ook wordt de bestellijst door de Justitiabelen gebruikt om wekelijks gratis verstrekkingen aan te schaffen op basis van een puntensysteem (weekverstrekkingen). 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). In de DC's worden de bestellingen op basis van de bestellijsten verzameld, verpakt, afgerekend per Justitiabele en gedistribueerd naar de Inrichtingen. De DC's zijn 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 3 Inrichtingen (Detentiecentrum Rotterdam, Justitieel Complex Schiphol, Justitieel Complex Zaanstad) die zij bedient. Deze Kiosken en webshop kunnen op dit moment (door andere toepassingen die ook op deze Kiosken worden aangeboden en technische beperkingen) niet worden vervangen. Daarnaast maakt DC Zaanstad nu ook gebruik van een ander systeem ter ondersteuning van hun logistieke proces dan 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 een groot of onduidelijk handschrift heeft, is niet altijd duidelijk welk artikel door de Justitiabele is besteld. De Justitiabele kan daardoor een ander artikel geleverd krijgen, dan dat deze heeft willen bestellen;
- Door de wijze van invullen is het bestelde aantal artikelen niet altijd duidelijk, betekent II 2 of 11, de Justitiabele kan daardoor een ander aantal artikelen geleverd krijgen dan dat deze heeft willen bestellen;
- De Justitiabele moet zelf uitrekenen of het totaal van zijn bestelling binnen zijn saldo past, indien de Justitiabele te veel besteld moet in het DC worden gekozen welke artikelen niet geleverd worden, een Justitiabele kan daardoor een ander (aantal) artikel(en) geleverd krijgen, dan dat deze heeft willen bestellen;
- In het DC moeten, om de inkooporder bij de groothandel voor vers te kunnen plaatsen, alle versbestellingen handmatig in het systeem worden ingevoerd. Dit is een foutgevoelig proces, waardoor verkeerde artikelen of verkeerde aantallen kunnen worden ingevoerd waardoor ze niet geleverd kunnen worden;
- Het gehele proces kost veel papier en vervoerskosten om de bestellijsten van de Inrichtingen naar de DC's te vervoeren;
- Er zijn veel verschillende handmatige acties nodig om de papieren bestellijsten te verwerken.

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. artikelwijzigingen worden 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 Justitiabelen in PI Dordrecht door het DC Vught:

Maandag:

- Printen van de bestellijsten in de PI;
- Uitdelen van de bestellijsten aan de Justitiabelen;
- De saldo lijsten worden geprint en liggen ter inzage voor 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/rookwaar en DKW/Weekverstrekking;
- Per Justitiabele wordt een sticker geprint met het Rekening Courant saldo en gegevens van de Justitiabele (ook in de vorm van een barcode) en deze wordt op de vers/waarde-lijst van de betreffende Justitiabele geplakt zodat deze gescand kan worden bij de kassa om deze artikelen af te rekenen;
- De versbestellingen worden ingevoerd op de kassa;
- De waardebestellingen (rookwaren, batterijen, etc.) worden ingevoerd op de kassa;
- Per Justitiabele wordt een nieuwe sticker geprint met het resterende saldo na het afrekenen van vers en waarde artikelen en deze wordt op de DKW-lijst van de betreffende Justitiabele geplakt;
- Op basis van de ingevoerde versbestellingen wordt een inkooporder bij de groothandel geplaatst om geleverd te worden op dinsdag;

Vrijdag:

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

Dinsdag:

- Vers wordt geleverd door de groothandel, gecontroleerd en in het magazijn gelegd;
- Vers wordt per Justitiabele ingepakt op basis van de ingevoerde bestellingen en in de koeling opgeslagen, eventueel niet geleverde versartikelen worden gecrediteerd;
- Export met debet- en creditbedragen voor Rekening Courant (Leonardo) wordt gemaakt;

Woensdag:

- De boxen met artikelen 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, ingekochte versartikelen geleverd en DKW-bestellingen ingepakt etc. Daarnaast wordt per DC minimaal 2 keer per week de DKW-voorraad op peil gebracht door een besteladvies op basis van min-max voorraadstanden, wat leidt tot een inkooporder bij de groothandel.

2 Huidig 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 Inrichtingen 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 DC-categorieën (vers, DKW/Weekverstrekking, waarde/rookwaar), 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 waar de Justitiabelen zelf hun boodschappen kunnen bestellen. Zij loggen in met hun justitiabelenpas (boodschappenpas) en een code. Voor de Justitiabelen in JC Zaanstad geldt dat per Justitiabele (op hun pasnummer) een boodschappentegoed wordt bijgehouden in het systeem. Dit tegoed kan één keer in de week worden opgehoogd door geld 'over te maken' van de Rekening Courant (Leonardo) naar het tegoed. Dit is een proces dat door de financiële administratie handmatig wordt uitgevoerd. In Detentiecentrum Rotterdam en JC Schiphol maakt men gebruik van een eigen Rekening Courant systeem (IOLAN) die de financiële administratie bijhoudt voor de Justitiabelen die in de betreffende Inrichtingen zitten.

De Justitiabelen kunnen boodschappen in hun winkelmandje plaatsen. Op dat moment wordt het bestelbedrag van het boodschappentegoed (Zaanstad) of RC-saldo (Rotterdam/Schiphol) afgehaald. Zij kunnen maximaal tot hun tegoed/saldo aan boodschappen in het mandje plaatsen of tot de geldende limiet (normaal gesproken €100,-). Op een vast moment worden de winkelmandjes automatisch 'leeggehaald' en omgezet tot digitale bestellingen. 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 papieren bestellijsten

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

2.3 Verwerken bestellijsten

De ontvangen bestellijsten worden per Inrichting verwerkt. De bestellijsten worden eerst per DC-categorie 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 SKN-nummer gekoppeld aan justitiabelenpasnummer vanuit het betreffende systeem;
- Justitiabelenbestand (o.b.v. SKN-nummer) met o.a. verblijfsgegevens vanuit het systeem Tulp.

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

1. Het justitiabelenbestand uit Tulp wordt als eerste geïmporteerd in het kassasysteem. In dit bestand staat welke Justitiabelen op dat moment in de Inrichting 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 dat 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 Inrichting 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 RC-bestand wordt echter per Inrichting 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 op de kassa.

2.5 Stickers uitprinten

Nadat het RC-bestand is ingelezen en de saldo's geüpdatet 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, justitiabelenummer en verblijfsgegevens 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 Waarde-artikelen en vers afrekenen

Waarde-artikelen en vers artikelen 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 waarde-artikelen en vers voor de Inrichtingen 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 Inrichting worden afgerekend in de kassa weet men hoeveel vers er is besteld. Deze aantallen worden overgenomen om in te kopen bij de groothandel (er wordt exact besteld bij de groothandel wat is besteld door de Justitiabelen om derving te voorkomen). Alle aantallen van de individuele versartikelen moeten handmatig ingegeven worden in een excelbestand die is aangeleverd door de groothandel. In deze excel zit een knop 'CSV via mail' om het bestand direct naar de groothandel te verzenden.

2.8 Waarde-artikelen verzamelen

Waarde-artikelen (rook- en waarde artikelen zoals postzegels en multivitaminen) worden op een aparte artikellocatie op voorraad gelegd vanwege de waarde en gewildheid van de artikelen. Deze artikelen worden per bestelling verzameld o.b.v. de kassabon en in een sealbag geplaatst met de kassabon. De sealbag wordt geseald, er wordt een sticker met de justitiabele gegevens opgeplakt en in een box geplaatst. Alle bestellingen met waarde-artikelen 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 Inrichting. De medewerkers in de Inrichting willen deze artikelen zelf uitpakken uit de box en overhandigen aan de Justitiabelen die de rook- en/of waarde-artikelen 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 geseald t.b.v. de hygiëne en controle bij zowel uitlevering DC als ontvangst Inrichting.

2.10 DKW en weekverstreking verzamelen en afrekenen

Nadat vers en waarde/rookwaar zijn afgerekend worden er nieuwe stickers uitgeprint, zodat op de sticker een geüpdatet saldo te zien is. De stickers worden op de DKW/weekverstreking bestellijsten geplakt. Daarnaast wordt er op voorhand een check gedaan van de bestellijst om na te gaan of er niet te veel 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 weekverstreking bij de bestelling zit wordt op de kassa het artikel 'weekverstreking PI X' aangeslagen t.b.v. de doorbelasting van de weekverstreking aan de Inrichting.

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, waarde/rookwaar en ook na het verzamelen van DKW en weekverstreking. 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 waarde/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 DC-categorie (vers, waarde/rookwaar, DKW/weekverstreking) is er een lijst en er worden altijd 2 lijsten per DC-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 waarde/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 Inrichting worden op rolcontainers geplaatst. Per DC-categorie worden A4'tjes met de Inrichting naam/ DC-categorie/ afdeling geprint en geplakt op een willekeurige box op de rolcontainers (behalve waarde/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 geseald (reden: zorgen voor controle en veiligheid bij zowel uitlevering DC als ontvangst Inrichting) en klaargezet voor transport.

2.14 Vrachtvervoer

De rolcontainers worden door een logistiek dienstverlener (in de meeste gevallen Dienst Vervoer en Ondersteuning (DV&O)) vervoert naar de betreffende Inrichtingen. 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 Inrichting 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 'verkopen' in de backoffice. Daarnaast kan het zijn dat er crediteringen nodig zijn (bijv. door niet-leverbare vers/waarde artikelen of retouren), dit wordt ook op de kassa verwerkt.

Vanuit de backoffice kan een medewerker een zogenoemd 'Q-totaal' bestand per Inrichting per dag genereren met alle debet- en creditbedragen per Justitiabele. Het bestand wordt vanuit de backoffice geëxporteerd per Inrichting. 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 gemaïld naar SCC DJI. SCC DJI gebruikt dit bestand om de saldo's van de Rekening Courant (Leonardo) weer te updaten.