

Marktconsultatie
ERP oplossing
Afvalstoffendienst
Gemeente 's-Hertogenbosch



Kenmerk	:	AFV-ERP-2025-MV
Datum	:	29 juli 2025
Status	:	Definitief

Het overnemen en vermenigvuldigen van (delen van) dit document ten behoeve van derden is slechts geoorloofd na schriftelijke toestemming van gemeente 's-Hertogenbosch.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Marktconsultatie	4
2.1	Algemeen.....	4
2.2	Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen	4
2.3	Aandachtspunten.....	4
2.4	Schriftelijke beantwoording.....	4
2.5	Gesprekken met geselecteerde partijen.....	5
2.6	Planning.....	5
3.	Achtergrondinformatie en scope	6
3.1	Aanleiding	6
3.2	Doel en doelgroep	6
3.3	Functionele scope Marktconsultatie	6
3.4	Omvang van de mogelijke opdracht.....	7
4.	Marktconsultatie	8
4.1	Vragen	8
4.2	Beantwoording.....	9
	Bijlage A Beschrijving werkzaamheden en primair proces	10
	Bijlage B: Huidig applicatielandschap (AS-IS).....	15
	Bijlage C: Gewenst applicatielandschap (SOLL).....	16

1. Inleiding

De Gemeente 's-Hertogenbosch beschikt over een eigen Afvalstoffendienst. De Afvalstoffendienst (hierna AFV) levert haar diensten aan de eigen gemeente, een vijftal omliggende gemeenten en een grote verscheidenheid aan bedrijven in de regio. Een unieke afdeling binnen de gemeente met een grote impact voor de gemeenschap, bedrijven en veel organisaties.

Ook het inzamelen, ontvangen, bewerken én verwerken van afval is de laatste decennia onderhevig geweest aan veel veranderingen. Niet in de laatste plaats door (EU) wet-, en regelgeving, service en dienstverlening én de verbeteringen van de technologische ontwikkelingen. Daarnaast is er de noodzaak van het efficiënt registreren, documenteren en rapporteren van de verschillende afvalstromen. Voor de eigen organisatie, overige gemeenten, diverse klanten en natuurlijk voor verschillende overheidsinstanties.

Qua Informatie Technologie (IT) is het landschap binnen de AFV gedateerd en momenteel sterk afhankelijk van één applicatie, te weten Clear en een groep op basis van Microsoft Access ontwikkelde maatwerkapplicaties (Globus). Voor Clear geldt dat product niet meer voldoet aan de eisen die worden gesteld in 2025 op bijvoorbeeld het gebied van integraties, doorontwikkeling, datamanagement en informatiebeheer. Globus wordt beheerd door een éénmansbedrijf wat een continuïteitsrisico met zich meebrengt.

AFV wil een toekomstbestendige ERP-oplossing selecteren die de haar processen – planning, klantcontact, afvalregistratie, wagenparkbeheer, facturatie en rapportage – integraal ondersteunt en aansluit op gemeentelijke kaders voor informatie-voorziening.

2. Marktconsultatie

Voor u ligt het document Marktconsultatie ERP-oplossing Afvalstoffendienst van de gemeente 's-Hertogenbosch.

2.1 Algemeen

De gemeente wil voorafgaand aan een eventueel formeel aanbestedingsproces, wederzijds vrijblijvend en openbaar informatie verkrijgen vanuit de markt. De verkregen informatie zal gebruikt worden bij het verder specificeren van de mogelijke opdracht(en) en bij de keuze(s) van de aanbestedingsvorm(en) c.q. contractvormen. Op deze wijze kan/kunnen de aan te besteden opdracht(en) afgestemd worden op de mogelijkheden die er zijn in de huidige markt. In dit document staat, naast de omschrijving van de opdracht, de procedure beschreven aan de hand waarvan de marktconsultatie wordt uitgevoerd.

2.2 Voorwaarden, uitgangspunten en verplichtingen

Deelname aan de marktconsultatie is niet verplicht en schept ook geen verplichtingen voor de leveranciers jegens de aanbestedende dienst. Anderzijds is de aanbestedende dienst niet verplicht om de verkregen informatie toe te passen. Partijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie beschikbaar gesteld wordt. Mochten uw antwoorden op de vragen vertrouwelijke informatie bevatten dan graag aangeven bij de beantwoording.

Er kan geen aanspraak worden gemaakt op vergoeding van kosten die gemaakt zijn voor deelname aan de marktconsultatie. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om:

- de planning zoals is opgenomen op TenderNed te wijzigen;
- de marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- naar aanleiding van deze marktconsultatie te besluiten (voorlopig) geen aanbesteding te houden of de aanbesteding qua inhoud anders in te richten.

2.3 Aandachtspunten

De gemeente 's-Hertogenbosch streeft ernaar dat bij de mogelijke aanbesteding van de opdracht(en) alle potentiële inschrijvers gelijk geïnformeerd worden en zal een geanonimiseerd resumé van de resultaten van de marktconsultatie beschikbaar stellen aan de deelnemers. Bij mogelijke aanbestedingen die voortkomen uit deze marktconsultatie zullen de uitkomsten (geanonimiseerd) ook worden bijgevoegd bij de desbetreffende aanbestedingsdocumenten.

Indien een deelnemer aan de onderhavige marktconsultatie van mening is dat de gegeven informatie concurrentiegevoelig is, dan kan dit door de deelnemer worden aangegeven. De gemeente zal in voorkomend geval deze informatie dan niet openbaar maken.

2.4 Gelegenheid tot het stellen van vragen

De deelnemers kunnen tot en met 8 augustus 2025 vragen stellen via TenderNed. Van deze vragen met de bijbehorende antwoorden wordt een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgesteld.

De gemeente beseft dat er nog veel details in de aangereikte informatie ontbreken omdat de documenten globale beschrijvingen zijn. Aangezien momenteel de informatie nog niet compleet is, zal het niet in alle gevallen mogelijk zijn om detailvragen te beantwoorden. Van de deelnemers wordt verwacht dat zij bij de opstelling van de vragen hiermee rekening houden.

2.5 Schriftelijke beantwoording

Geïnteresseerde partijen worden verzocht de vragenlijst (conform bijlage 1) in te vullen en uiterlijk 5 september 2025 in te dienen via TenderNed.

2.6 Gesprekken met geselecteerde partijen

De gemeente kan ervoor kiezen om gesprekken aan te gaan naar aanleiding van de antwoorden op de vragenlijst (bijvoorbeeld indien de antwoorden leiden tot onduidelijkheden bij de gemeente). De gemeente zal indien nodig dan contact met u opnemen.

2.7 Planning

Activiteit	(Uiterste) datum
Publicatie Marktconsultatie	31 juli 2025
Indienen schriftelijke vragen	8 augustus 2025
Publicatie NVI	20 augustus 2025
Indienen ingevulde vragenlijst	5 september 2025
Gesprekken met geselecteerde partijen	15 – 19 september 2025

3. Achtergrondinformatie en scope

3.1 Aanleiding

- De Afvalstoffendienst van de gemeente 's-Hertogenbosch staat voor de uitdaging om haar bedrijfsvoering verder te professionaliseren en digitaliseren. Het huidige ERP-systeem voldoet niet meer aan de eisen van deze tijd en biedt onvoldoende ondersteuning voor integrale processen zoals planning, klantcontact, afvalregistratie, wagenparkbeheer en financiële afhandeling.
- De Afvalstoffendienst wordt geconfronteerd met toenemende eisen aan efficiëntie, datakwaliteit, transparantie en compliance (waaronder de AVG en de NIS2-richtlijn).
- De Afvalstoffendienst erkent de noodzaak om te komen tot betere stuur- en management-informatie voor bewoners, bedrijven en overheden.

3.2 Doel en doelgroep

Doel – Verkennen hoe leveranciers inspelen op de ambities en randvoorwaarden van AFV, om een realistisch Programma van Eisen (PvE) en passende inkoopstrategie op te stellen.

Doelgroep – Leveranciers en samenwerkingsverbanden met bewezen oplossingen voor afval-/reinigings-ERP, fleet- & asset-management, weeg- & sensortechnologie, customer-service en financiële afhandeling.

3.3 Functionele scope Marktconsultatie

De functionele scope van de marktconsultatie omvat het volledige proces van de Afvalstoffendienst bestaande uit:

- Offerte- en contractmanagement;
- Vastleggen bedrijfs- en klantgegevens;
- Logistiek & planning – route-optimalisatie, dynamische omleidingen, integratie boordcomputers;
- Afvalregistratie & koppeling met weegbruggen – real-time registratie van aan- en afvoer, EBA, gevaarlijke-stoffen;
- Klantcontact & self-service – meldingen, afspraken, facturatie, website & mobiele app.
- Fleet & asset-management – onderhoud, keurings-schema's, brandstof- en CO₂-monitoring;
- Financiën & reporting – integratie met het gemeentelijke financiële systeem en rapportagesystemen (BI-dashboards);
- Urenregistratie – integratie met het gemeentelijk HR-systeem;
- Koppelingen & integraties – open API's,.

Een globale weergave van het huidige proces is bijgevoegd in bijlage A.

Daarnaast dient de oplossing naadloos inpasbaar te zijn in de architectuur van het gemeentelijk applicatielandschap. Bijlage B bevat een weergave van de het huidige applicatielandschap (AS-IS) en bijlage C van het beoogde applicatielandschap (SOLL).

3.4 Omvang van de mogelijke opdracht

- De organisatie omvat ca. 140 interne gebruikers;
- De jaarlijkse verwerking betreft ± 120 kton afval;
- De AFV heeft een bijzondere positie in het samenvoegen en/of splitsen van Klein Gevaarlijk Afval vanwege de regionale functie. Inzameling en op- en overslag van gevaarlijk afval vindt plaats voor een groot deel van Zuid-Nederland. Belangrijk hierbij is maximale voorraad(beheer) in verband met de vergunning.
- Het exploitatie gebied van de AFV betreft de gemeente 's-Hertogenbosch, enkele regiogemeenten en ca. 5000 bedrijfsmatige inzamelingen;
- In totaal gaat het om ± 160 k voertuigen-bewegingen/jaar.
- De beoogde contractduur betreft een initiële termijn van 3 jaar + 7 maal een optie op verlenging voor 1 jaar.

4. Marktconsultatie

4.1 Vragen

Om te komen tot een goede marktuitlevraag heeft de gemeente de volgende vragen voor u.

1. In Bijlage A wordt het proces van de Afvalstoffendienst op hoofdlijnen beschreven. Hoe past uw oplossing binnen het beschreven proces? In welke processtappen kunt u niet voorzien?
Uitgangspunt bij de vraag is dat we op zoek zijn naar een standaardoplossing.
2. Hoe gaat u om met uitzonderingen of niet-standaardprocessen, bijvoorbeeld rond inzameling of communicatie met bewoners.
3. In hoeverre voorziet uw oplossing in mogelijkheden voor registratie en afhandeling van meldingen van klanten die door de klantenservice worden behandeld?
En in dat kader: zijn er mogelijkheden voor het registreren en verwerken van containerwissels, afspraken voor inzameling grofvuil en/of groenafval?
4. Hoe kan uw oplossing voorzien in het registreren van werktijden, ingezamelde hoeveelheden, aantal ledigingen, gereden kilometers?
5. In de schets van het huidige (AS-IS) applicatielandschap (zie bijlage B) wordt de initiële scope weergegeven van de beoogde oplossing. Primair gaat de aandacht uit naar vervanging van CLEAR (**lichtblauw blok**), aan CLEAR gerelateerde apps (**paarse blokken**) en deels GLOBUS (**rode blokken**). Beschrijf hoe uw oplossing past binnen deze scope en welke functionele componenten deze omvat;
6. Het huidige applicatielandschap van de Afvalstoffendienst is complex en omvat ook meerdere softwareoplossingen die momenteel niet in scope van de gevraagde oplossing zijn (zoals bijvoorbeeld Jewel). Beschrijf of en hoe uw applicatie standaard oplossingen bevat voor applicatie buiten de scope zoals beschreven in Bijlage B;
7. Het SOLL applicatielandschap van de afvalstoffendienst is weergegeven in Bijlage C. Het uitgangspunt is dat alleen Clear en Globus (delen) worden meegenomen in de vervanging. Hierdoor zijn wellicht niet alle onderdelen van uw applicatie(s) nodig. Hoe gaat u hiermee om?
8. Beschrijf aan de hand van Bijlage C welke koppelingen u kunt realiseren. In hoeverre zijn uw koppelingen standaard en welke beschouwd u als maatwerk? Zie hiervoor onderstaande lijst:
 - a. ERPx (Unit4)
 - b. Afas InSite
 - c. Waste vision suite
 - d. Jewel routeoptimalisatie en chauffeur app;
 - e. De Opzet-afvalkalender app en website
 - f. Boordcomputersystemen
 - g. Weegbrugsystemen
 - h. Basisregistraties LV-BAG
 - i. Gemeentelijk dataplatform (MS Azure)
 - j. Microsoft applicaties (Exchange/Outlook, MS Office, Power BI, Power Apps);
 - k. Single Sign On (SSO) met Microsoft Entra ID als identity provider
9. Stel dat uw organisatie slechts een deel van de gevraagde oplossing kan bieden, wat is dan uw visie op de wijze waarop de Afvalstoffendienst het resterende deel dient uit te vragen? Werkt u bijvoorbeeld samen met meerdere leveranciers? Zo ja, welke en op welk gebied?
10. Voor de afvalstoffenbranche bestaat de STOSAG standaarden-verzameling.
Kunt u aangeven/motiveren in hoeverre uw oplossing deze standaard ondersteunt?
11. Mede ingegeven door de recentelijk aangenomen resolutie collectivisering digitalisering bij de VNG: Beschrijf in welke mate uw oplossing aansluit bij de informatiekundige visie Common Ground en ga daarbij specifiek in op gelaagdheid en openheid.
12. Stel dat wordt geconstateerd, op basis van de marktconsultatie, dat de gevraagde oplossing geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is op de markt. Wat zou u dan adviseren?

13. Beschrijf op hoofdlijnen uw implementatiestrategie en/of migratieaanpak en daarbij behorende uitgangspunten en randvoorwaarden. Welke mogelijke risico's ziet u hierbij.
14. De voorkeur gaat uit naar voor een 'bewezen' software oplossing die reeds bij meerdere organisaties naar tevredenheid live is. Geef voorbeelden van succesvolle implementaties bij andere soortgelijke organisaties als de afvalstoffendienst.
15. Visie & trends – Hoe speelt uw oplossing in op digitalisering, circulaire economie, IoT-sensoriek en AI-gedreven planning binnen de afvalbranche? Welke roadmap ziet u voor 2025-2030?
16. Graag ontvangen wij meer inzicht in het licentiemodel inclusief implementatie en exploitatielasten (bandbreedte). Welk pricingmechanisme hanteert u voor uw oplossingen (bijvoorbeeld per ton, per voertuig, per gebruiker, flat fee, etc.).
17. Heeft u aandachtspunten om zeker mee te nemen en mee te wegen bij een eventuele Europese Aanbesteding? Denk bijvoorbeeld aan tijdspad, gunningscriteria of kerncompetenties.
18. Verwacht u deel te nemen aan een eventuele Europese Aanbesteding? Zo niet, wat zijn redenen voor u om niet deel te nemen?

4.2 Beantwoording

Voor de beantwoording van de vragen is geen vast format opgesteld. De gemeente heeft de behoefte zo veel mogelijk kennis op te doen over de functionele en technische aspecten van de oplossing.

Daarom verzoeken wij u om de nummering van de vragen aan te houden en per vraag een concreet antwoord te geven.

We ontvangen uw antwoord graag zowel in PDF als in DOCX.

Tevens ontvangen we graag uw bedrijfsgegevens conform onderstaand overzicht, zodat we eventueel contact met u kunnen leggen.

Naam onderneming	
Adres	
Contactpersoon	
Functie	
E-mail	
Telefoon	
Website	

Bijlage A Beschrijving werkzaamheden en primair proces

Werkzaamheden Afvalstoffendienst

De Afvalstoffendienst voert de volgende werkzaamheden uit:

- Inzameling afval bij huishoudens in gemeente 's-Hertogenbosch
- Inzameling afval bij regio gemeenten
- Inzameling afval bij bedrijven
- Inzameling vanuit twee milieustraten gevestigd in Treurenburg en Rosmalen
- Op- en overslagwerkzaamheden
- Inzameling, op- en overslag werkzaamheden Gevaarlijk afval Depot
- Containermanagement
- Warmtelevering door middel van Biomassacentrale
- Wagenpark management en Garage
- Beheer gebouwen en terreinen

Primair proces

Deze werkzaamheden kunnen allemaal worden ondergebracht in één generiek proces, zoals te zien is in de onderstaande afbeelding. Eronder worden de processtappen toegelicht aan de hand van de kernactiviteiten die per processtap plaatsvinden.

Primaire proces AFV



Prospect

Bij dit onderdeel vindt de acquisitie plaats en worden aanbiedingen gedaan aan potentiële klanten. Bijvoorbeeld een bedrijf dat afval wil laten ophalen, maar nog geen contract heeft, of een gemeente die overweegt de dienstverlening bij ons onder te brengen.

Klant/Inwoner

De processtap "Klant/Inwoner" betekent dat de prospect (de potentiële klant) inmiddels daadwerkelijk klant is geworden. Er is dus een akkoord bereikt of een dienst is afgenomen.

In de basis zijn twee soorten klanten te onderscheiden:

- Klant (zakelijk) – bijvoorbeeld bedrijven, instellingen of gemeenten die contractueel afval laten inzamelen.
- Inwoner (particulier) – inwoners van een gemeente die gebruikmaken van de afvaldiensten dit kan zowel de inzameling zijn als het gebruik maken van de milieustraten

Deze stap markeert dus het moment waarop de dienstverlening echt start, of waarin de klant toegang heeft tot onze service.

Contract/Dienstverleningsovereenkomst

De processtap "Contract / Dienstverleningsovereenkomst" is het formele moment waarop afspraken met de klant worden vastgelegd. Dit is vaak een noodzakelijke stap voordat er daadwerkelijk diensten worden geleverd, zeker in het geval van bedrijven of met gemeenten.

Dit betreft onder andere welke afvalstromen ingezameld worden, op welke locaties, met welke frequentie en tegen welke tarieven. Ook worden afspraken gemaakt over de inzet van middelen zoals rolcontainers of perscontainers, en over eventuele aanvullende diensten zoals het leveren van rapportages of inzameling op afroep. Deze overeenkomst wordt ondertekend door beide partijen.

Naast de praktische afspraken wordt in deze fase ook vastgelegd wie waarvoor verantwoordelijk is. Denk aan het juist aanbieden van afval, de veiligheid bij het afvoeren van gevaarlijke stoffen, of wie gecontacteerd moet worden bij afwijkingen of calamiteiten. Deze stap is cruciaal omdat het duidelijkheid schept voor alle betrokken partijen en de basis vormt waarop de rest van het proces — zoals planning, logistiek en uitvoering — georganiseerd wordt.

Dus samengevat: dit is de stap waarin alles zwart-op-wit wordt gezet, zodat daarna de dienstverlening veilig, efficiënt en volgens afspraak geleverd kan worden.

Afvalstroomnummer

Deze stap is noodzakelijk voor het werken met gevaarlijk afval of andere specifieke afvalstromen die geregistreerd moeten worden volgens wet- en regelgeving.

Waarom is het belangrijk?

- Het wordt gebruikt voor administratie en rapportage richting overheidsinstanties, zoals het Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA).
- Het zorgt voor traceerbaarheid: je kunt altijd achterhalen waar het afval vandaan komt en waar het naartoe is gegaan.
- Het is verplicht voor alle afvalstromen die niet rechtstreeks van een inwoner afkomstig zijn.

Deze stap volgt logisch op het klant worden: als de klant bekend is, en het type afval duidelijk is, wordt er per afvalstroom een nummer aangemaakt. Dat nummer wordt vervolgens gebruikt in de rest van het logistieke en administratieve proces.

Planning

In de stap "Planning" wordt op basis van het contract bepaald *wanneer, waar en hoe vaak* de afvalinzameling plaatsvindt. Er wordt een concrete inzamelkalender opgesteld, afgestemd op de afspraken met de klant of gemeente. Dit kan variëren van een vaste ophaaldag per week tot een flexibele ophaalstructuur op afroep. Ook de inzet van materieel (zoals voertuigen en chauffeurs) en hulpmiddelen (zoals containers) wordt hierin meegenomen. Voor sommige afvalstromen of klanten is maatwerkplanning nodig, bijvoorbeeld bij seizoensgebonden afval of piekdrukke. Ook kan er incidenteel een extra container worden aangevraagd die dan uiteraard ook weer moet worden opgehaald en geleegd.

Daarnaast is de planning vaak gekoppeld aan routeoptimalisatie-software, zodat inzamelroutes logisch en duurzaam worden ingericht. Eventuele wijzigingen in de klantvraag of omstandigheden (bijv. feestdagen of storingen) worden via deze stap ook verwerkt.

Logistiek

De stap Logistiek gaat over de daadwerkelijke uitvoering van de afvalinzameling zoals die is gepland. Denk aan het inzetten van voertuigen, chauffeurs en middelen (zoals containers) om het afval op de afgesproken momenten op te halen bij klanten of inwoners. Hierbij wordt o.a. gewerkt met boordcomputers waarmee chauffeurs instructies ontvangen en voortgang registreren. Logistiek zorgt ervoor dat alles fysiek goed loopt, van het ophalen tot het afleveren bij de volgende schakel in het proces, zoals de op- en overslaglocatie.

Daarnaast speelt logistiek een grote rol in het efficiënt inzetten van capaciteit. Denk aan het combineren van routes of het inspelen op verkeerssituaties of calamiteiten. Chauffeurs melden vaak ook bijzonderheden terug, zoals volle containers, fout aangeboden afval of obstakels op de route. Deze informatie is belangrijk voor de service naar klanten en voor het eventueel bijsturen van het proces.

Op-en overslag- gevaarlijk afval depot - milieustraat

De stap Op- en overslag omvat het tijdelijk opslaan en bundelen van ingezameld afval voordat het verder wordt afgevoerd naar verwerkers. Inzamelwagens leveren hun lading af bij de overslaghal, waar het afval eventueel wordt gesorteerd, geperst of overgeladen in grotere transportmiddelen. Er vindt ook een visuele controle plaats op de kwaliteit van het afval, en afwijkingen of verontreinigingen worden gemeld of afgekeurd.

Bij de werkzaamheden in het **gevaarlijk afval depot** geldt extra aandacht voor veiligheid, regelgeving en registratie. Hier worden gevaarlijke afvalstoffen zoals verf, batterijen, olie of chemisch afval zorgvuldig aangenomen, geëtiketteerd, tijdelijk opgeslagen in aparte compartimenten en afgevoerd volgens de geldende wet- en regelgeving. Medewerkers controleren de verpakking, herverpakken indien nodig, registreren het afvalstroomnummer en zorgen voor correcte opslag met bijbehorende veiligheidsmaatregelen.

Daarnaast kunnen particulieren hun afval ook afleveren bij de **milieustraat**. In dit geval kunnen inwoners hun huishoudelijke afval, zoals grof vuil, tuin- en snoeiafval, bouw- en sloopmaterialen en herbruikbare materialen, zelf naar de milieustraat brengen. Een deel van de stromen wordt gewogen en betaald tegen een laag of hoog tarief. Verder wordt het afval bij de milieustraat gesorteerd in verschillende afvalstromen, zoals papier, glas, kunststof, en groenafval. Ook hier vindt een visuele controle plaats om te zorgen voor een correcte scheiding van het afval. Eventuele verontreinigingen worden geconstateerd en waar nodig gecorrigeerd.

Er zijn ook specifieke voorzieningen voor gevaarlijk afval, waarbij particulieren bijvoorbeeld hun oude verf, batterijen of chemicaliën kunnen inleveren in daarvoor bestemde containers. Net als in het depot wordt ook hier extra aandacht besteed aan veiligheid, etikettering en registratie van de afvalstromen. Het afval wordt vervolgens op een veilige en verantwoorde manier afgevoerd.

Afvoer

De stap Afvoer betreft het transport van het (tijdelijk opgeslagen) afval naar de eindverwerker. Nadat het afval via op- en overslag is gebundeld of gecontroleerd, wordt het in grotere volumes afgevoerd naar gespecialiseerde verwerkingslocaties zoals afvalverbrandingsinstallaties, recyclingbedrijven of verwerkingsbedrijven voor gevaarlijk afval. Dit gebeurt met vrachtwagens of containers die afgestemd zijn op het type afval en de verwerkingsmethode. Hierbij zijn efficiency, veiligheid en naleving van transportvoorschriften essentieel.

Facturatie

De stap Facturatie volgt nadat de dienstverlening is uitgevoerd en alle gegevens over inzameling, volume, frequentie en eventuele extra diensten zijn verzameld. Op basis van deze gegevens wordt een factuur voorbereid voor de klant of opdrachtgever. Dit kan een vaste periodieke factuur zijn (bijvoorbeeld maandelijks of per kwartaal), of gebaseerd op werkelijk geleverde diensten zoals extra ledigingen, afroepdiensten of bijzondere afvalstromen.

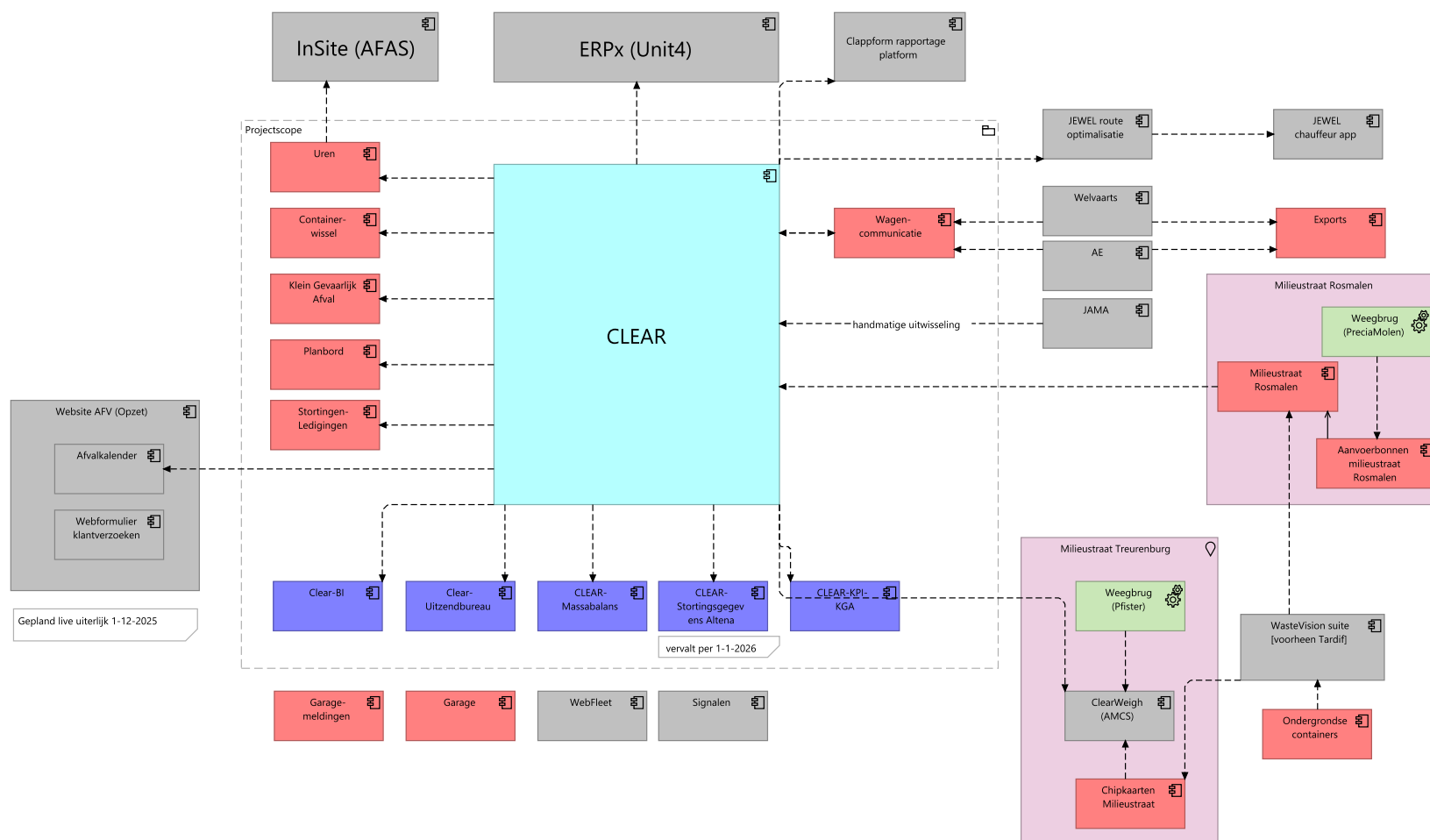
Een correcte en tijdige facturatie is belangrijk voor zowel de klantrelatie als de interne bedrijfsvoering. Klanten verwachten correcte facturen waarin duidelijk staat waarvoor zij betalen. Intern zorgt goede facturatie voor een stabiele cashflow en geeft het inzicht in de prestaties van het primaire proces.

Rapportage

De stap Rapportage draait om het verzamelen, analyseren en delen van gegevens over de uitgevoerde afvaldiensten. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het aantal ledigingen, ingezamelde volumes per afvalstroom, soorten klanten en afwijkingen. Deze informatie wordt gebruikt voor interne sturing, verbetering van processen en om klanten inzicht te geven in hun afvalbeheer.

Rapportages kunnen periodiek zijn (zoals maand- of kwartaalrapportages), maar ook op verzoek (eventueel via een digitaal klantportaal). Ze geven klanten grip op hun prestaties, bijvoorbeeld op het gebied van afvalscheiding. Intern helpen rapportages bij strategische keuzes, capaciteitsplanning en het voldoen aan wet- en regelgeving, zoals de rapportageverplichting richting het Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA).

Bijlage B: Huidig applicatielandschap (AS-IS)



Bijlage C: Gewenst applicatielandschap (SOLL)

