

Bijlage 10- Fase 2 Use cases klantreizen / aanvraagprocessen

Vervangen afvalkalender-app, website en CMS Afvalstoffendienst

Gemeente 's-Hertogenbosch

<i>Europees openbare aanbesteding</i>



Use case A: Klantreis / aanvraagproces minicontainer

Stelling use case	Inwoners uit verschillende gemeenten willen hun minicontainer laten omwisselen door de Afvalstoffendienst.
Beschrijving	De afspraken voor wat betreft de containerwissels zijn per gemeente vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst (dvo). Per gemeente zijn deze dvo's verschillend en kunnen herzien worden gedurende de looptijd van de, te sluiten, overeenkomst. Iedere gemeente met een dvo dient goedkeuring te geven op deze aanvragen. Voor deze goedkeuring is de betreffende gemeente zelf verantwoordelijk voor een controle met de BRP (Basisregistratie Personen). Bij een aanvraag van een inwoner uit de gemeente 's-Hertogenbosch, is de Afvalstoffendienst zelf in de gelegenheid om de BRP te raadplegen. In het dvo is bijvoorbeeld de volgende afspraak vastgelegd: Indien een inwoner korter dan drie maanden woonachtig is in gemeente Heusden, dan is de aanvraag voor een containerwissel gratis, anders dient hij/zij ervoor te betalen. De gemeente Heusden is verantwoordelijk voor de factuur voor deze dienstverlening naar de inwoner. Voorbeeld aanvraag: Een inwoner uit de gemeente Heusden, die er drie jaar woonachtig is, wil zijn gft-container laten wisselen van een 240 liter naar een 140 liter. De Afvalstoffendienst wil deze aanvraag kunnen verwerken met behulp van het bedrijfssysteem (huidige systeem is Clear). Laat ons zien welke klantreis deze inwoner aflegt, en licht ons toe hoe dit administratieve proces verder intern verloopt. De Afvalstoffendienst wil uiteindelijk de data van de aanvragen analyseren op bijvoorbeeld type, hoeveelheid, gemeente, postcode, etc.

Use case B: Klantreis / aanvraagproces toegangspas

Stelling use case	Een inwoner uit de gemeente 's-Hertogenbosch is zijn/haar stortingspas verloren voor de ondergrondse container.
Beschrijving	De Afvalstoffendienst faciliteert passen met verschillende mogelijkheden. Te weten, alleen de toegang tot de milieustraat, alleen het storten bij papiercontainers en de combinatie van het storten van papier én restafval en de toegang tot de milieustraten. Deze passen verschillen van elkaar als eenpersoon-huishouden (maximaal 17 stortingen per maand) en meerpersoons-huishouden (maximaal 30 stortingen per maand). Ook bestaat er nog de mogelijkheid om eens per jaar een prepaid-pas te kopen voor 9 euro. Met deze pas is het voor huishoudens van gemeente 's-Hertogenbosch mogelijk om 30 stortingen in de rest ondergrondse containers te doen. Er geldt als regel: één pas per huishouden. Indien een nieuwe inwoner niet meteen beschikt over een pas, dan heeft hij/zij de mogelijkheid om deze eenmalig gratis aan te vragen. Voor overige inwoners geldt een tarief van 10 euro per aanvraag. Dit tarief wordt ook in rekening gebracht bij een verloren/defecte pas. Bij de online aanvraag dient dan direct betaald te worden. Daarnaast faciliteert de Afvalstoffendienst voor bedrijven de zogenaamde bedrijfspassen. Deze pas biedt de mogelijkheid tot een onbeperkt aantal stortingen per maand. De tariefstelling is op basis van een vooraf ingeschatte hoeveelheid stortingen. Voorbeeld aanvraag: Een inwoner uit de gemeente 's-Hertogenbosch, die er 20 jaar woonachtig is, is zijn pas verloren voor de ondergrondse container. Hij wil een nieuwe pas aanvragen. De Afvalstoffendienst wil deze aanvraag kunnen verwerken met behulp van het bedrijfssysteem voor de ondergrondse containers (huidige systeem is WasteVision Suite). Laat ons zien welke klantreis deze inwoner aflegt, en licht ons toe hoe dit administratieve proces verder intern verloopt. De Afvalstoffendienst wil uiteindelijk de data van de aanvragen analyseren op bijvoorbeeld type, hoeveelheid, gemeente, postcode, etc.

Use case C: Klantreis / aanvraagproces ophaalservice

Stelling use case	Inwoners uit verschillende gemeenten willen een grofvuil afspraak maken om het door de Afvalstoffendienst op te laten halen.
Beschrijving	De afspraken, potentiële ophaaldagen en tariefstellingen voor wat betreft de ophaalroutes zijn per gemeente vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst (dvo). Bijvoorbeeld met de gemeente Altena is afgesproken dat zij op de hoogte worden gebracht van de aangevraagde en ingeplande ophaalverzoeken. Altena geeft vervolgens al dan niet goedkeuring aan deze verzoeken. Tot slot verzorgt Altena zelf de facturatie voor deze dienst, op basis van de aangereikte gegevens van de Afvalstoffendienst, zoals NAW-gegevens, e-mailadres en het aantal opgehaalde kilo's. Binnen de gemeente 's-Hertogenbosch en Vught, dient een inwoner bij het ophalen van zijn grofvuil direct af te rekenen met pin. Per ophaaldag geldt een maximale capaciteit van de Afvalstoffendienst van het aantal opdrachten. Bijvoorbeeld een grofvuilroute kan maximaal 15 ophaaladressen op een ochtend aandoen. Eén ophaaladres is één opdracht. Er zijn ook zaken die helemaal niet opgehaald worden zoals bijvoorbeeld asbest, chemisch afval en dode dieren. Voorbeeld aanvragen: Een inwoner uit Altena wil zijn grofvuil door de Afvalstoffendienst laten ophalen in week 46. Het gaat hierbij om een oude bank en een dressoir. De voorrijkosten zijn 60 euro en de kosten voor het grof afval 22 ct per kilo. De potentiële ophaaldagen voor deze gemeente zijn op maandag en vrijdag. Echter in week 46 is er op vrijdag geen mogelijkheid meer om deze inwoner van dienst te zijn. Een inwoner uit Vught wil zijn grofvuil door de Afvalstoffendienst laten ophalen. Het gaat hierbij om een kast en een eenpersoonsmatras. De voorrijkosten zijn 50 euro en de inwoner betaalt 10 ct per kilo. De potentiële ophaaldag voor deze gemeente is op dinsdagmiddag. De Afvalstoffendienst wil deze aanvragen kunnen verwerken met behulp van het bedrijfssysteem (huidige systeem is Clear). Laat ons zien welke klantreis deze inwoners afleggen, en licht ons toe hoe dit administratieve proces verder intern verloopt. De Afvalstoffendienst wil uiteindelijk de data van de aanvragen analyseren op bijvoorbeeld type, hoeveelheid, gemeente, postcode, etc.

De beoordeling van deze use cases wordt uitgevoerd conform de beoordelingsaspecten en –kader beschreven in paragraaf 5.5 en 5.6 van het Beschrijvend document.