

14.09 Overige processen

Gedetailleerde uitwerking

Inhoud

1	Overplaatsingen en ontslag.....	3
1.1	Justitiabele wordt overgeplaatst naar andere Inrichting of wordt ontslagen.....	3
1.2	Justitiabele wordt overgeplaatst binnen een Inrichting – buiten het systeem	4
2	Klachten.....	4
2.1	Geleverde bestelling klopt niet.....	4
2.2	Use case: Klacht indienen	4
2.3	Naleveringen.....	4
3	Retouren.....	5
3.1	Use case: Retour geleverde artikelen verwerken door Justitiabele	5
3.2	Use case: Retour geleverde artikelen verwerken door Medewerker DC	6
3.3	Use case: Administratieve retour	7
3.4	Use case: Medewerker wil retouropdrachten inzien	7
3.5	Use case: Retour artikelleverancier	7
4	Nieuwsberichten	8
4.1	Use case: Nieuwsberichten plaatsen	8
5	Archiveren	9
5.1	Use case: Archiveren en gearchiveerde informatie inlezen	9

1 Overplaatsingen en ontslag

1.1 Justitiabele wordt overgeplaatst naar andere Inrichting of wordt ontslagen

Het BAD (Binnenkomst Afdeling Delinquenten) geeft door aan de medewerkers Rekening Courant wanneer een Justitiabele wordt overgeplaatst of ontslagen. De medewerker Rekening Courant geeft dit door aan het DC (telefonisch of via e-mail).

Er zijn verschillende situaties mogelijk die een andere afhandeling vragen:

	Justitiabele wordt ontslagen	Justitiabele overgeplaatst naar Inrichting onder zelfde DC	Justitiabele overgeplaatst naar Inrichting onder ander DC
Justitiabele heeft besteld, maar bestelling is nog niet definitief	A1	A3	A3
Justitiabele bestelling is definitief, pickwave is nog niet gestart	A2	A2	A2
Justitiabele bestelling is definitief, pickwave is gestart, verzamelopdracht nog niet in behandeling	B	B	B
Justitiabele bestelling definitief, pickwave is gestart, verzamelopdracht in behandeling	B	B	B
Justitiabele bestelling definitief, boodschappen verzameld, nog wel aanwezig in DC	B	B	B
Justitiabele bestelling definitief, boodschappen verzameld, onderweg of aangekomen in Inrichting	B	B	B

M.b.t. versartikelen geldt het volgende:

- Is er sprake van een ongeplande situatie en is het niet meer te corrigeren, maar heeft de Justitiabele al betaald, dan moet de Inrichting de door de Justitiabele gemaakte kosten vergoeden. Dit gaat buiten het Boodschappensysteem om.
- Is er sprake van een geplande situatie dan is de Justitiabele zelf verantwoordelijk voor zijn/haar versartikelen. Kosten voor het eventueel niet gebruiken van de versartikelen komen voor rekening van de Justitiabele.

- A1 Bestelling annuleren door Medewerker PI (zie use case 6.1 in Bijlage 14.04 Bestelproces).
- A2 Bestelling annuleren door Medewerker DC (zie use case 6.2 in Bijlage 14.04 Bestelproces), alles wat al betaald is, wordt gecrediteerd. Indien vers al ingekocht is bij de artikelleverancier, wordt dit niet gecrediteerd en uitgeleverd aan de betreffende Inrichting.
- A3 Na overplaatsing hoort de Justitiabele bij een nieuwe andere Inrichting/afdeling. In het Boodschappensysteem worden de verblijfsgegevens geüpdatet door de verwerking van het RC-bestand (zie H1 in Bijlage 14.11 Accountbeheer). Het Bestelmoment van de oude Inrichting/afdeling passeert maar de bestelling van deze Justitiabele blijft openstaan (hij hoort inmiddels bij een andere Inrichting/afdeling) en wordt verwerkt als het Bestelmoment passeert van de Inrichting/afdeling waar de Justitiabele nu verblijft.
- B Bestelling leveren. De Medewerker PI draagt zorg dat de DKW en waarde/rookwaar worden geretourneerd (zie H3) en na de financiële verwerking gecrediteerd (zie H1 in Bijlage 14.07 Financieel Proces).

1.2 Justitiabele wordt overgeplaatst binnen een Inrichting – buiten het systeem

De bestelling wordt geleverd aan de Inrichting en de medewerker PI zorgt zelf dat de box(en) op de juiste plek terecht komt. In het Boodschappensysteem worden de verblijfsgegevens geüpdatet door de verwerking van het RC-bestand (zie H1 in Bijlage 14.11 Accountbeheer).

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 wat verzameld is. Hierin zijn een aantal situaties mogelijk met bijbehorende oplossingen:

1. Een artikel is niet geleverd of er zijn minder artikelen 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. Dit blijft echter maatwerk.
 - b. Indien een artikel niet geleverd is, wordt het gecrediteerd (zie use case 1.5 in Bijlage 14.07 Financieel proces).
2. Als een verkeerd artikel (iets anders dan besteld) is geleverd, dan wordt het gecrediteerd indien dit artikel wordt geretourneerd (zie [use case 3.1](#) en [3.2](#)).
3. Als een artikel door transport is beschadigd (breuk of derving) en daardoor niet meer bruikbaar is, wordt het gecrediteerd (zie [use case 3.3](#)).

2.2 Use case: Klacht indienen

Deze use case geldt niet voor Detentiecentrum Rotterdam, Justitieel Complex Schiphol, Justitieel Complex Zaanstad omdat deze Inrichtingen een eigen Webshop/Medewerkerportaal hebben. Zij gebruiken voor klachten het DJI-serviceportaal.

Preconditie:

- Medewerkers van een Inrichting hebben een klacht ontvangen van een Justitiabele of hebben een klacht over een Afdelingsbestelling.
- Medewerker PI is ingelogd op het Medewerkerportaal.
- Medewerker DC is ingelogd in het DC-systeem.

Actor:

- Medewerker PI
- Medewerker DC

Stappen:

1. Medewerker PI vult het klachtenformulier in namens een Justitiabele of afdeling in het Medewerkerportaal onder vermelding van het bestelnummer.
2. Klacht wordt geregistreerd in het DC-systeem.
3. Het DC krijgt een melding in het DC-systeem als de klacht is geregistreerd.
4. De afhandeling van de klacht wordt door de Medewerker DC geregistreerd in het DC-systeem.
5. De geregistreerde klachten per Justitiabele of afdeling zijn op elk gewenst moment inzichtelijk voor een medewerker (zie §1.8 in Bijlage 14.10 Rapportages).

2.3 Naleveringen

Naleveringen vinden niet plaats.

3 Retouren

3.1 Use case: Retour geleverde artikelen verwerken door Justitiabele

Preconditie:

- Artikelen worden retour gestuurd en ontvangen in het DC.
- Bij de retour is de nota van de betreffende bestelling meegestuurd.
- Op de nota is het bestelnummer als barcode afgedrukt.
- Het retourneren van de artikelen gebeurt met behulp van handscanners.
- De Justitiabele is gekoppeld aan en ingelogd op een handscanner (zie §5.1 in Bijlage 14.11 Accountbeheer).
- Via een overzicht waarin de retouropdrachten worden getoond ziet de Medewerker DC informatie over de retouren om deze te controleren.
- Het is mogelijk de retouropdrachten te filteren per datum(reeks), per bestelling, per retourverwerker, per justitiabele nummer (besteller) en per status.
- Medewerker DC ziet enkel de retouropdrachten van het eigen DC.
- Medewerker DC is ingelogd in het DC-systeem.

Actor:

- Justitiabele retourverwerker
- Medewerker DC
- DC-systeem

Stappen:

1. De artikelen worden retour gestuurd en ontvangen door de retourverwerker.
2. Op de handscanner wordt de taak 'retour artikelen' geopend. De retourverwerker scant met de handscanner de barcode van het bestelnummer op de nota.
 - a. Indien de barcode niet scanbaar is moet het mogelijk zijn om op de handscanner het nummer van de bestelling in te voeren middels een numeriek toetsenbord. Indien het bestelnummer handmatig wordt ingevoerd moet als extra validatie (of het bestelnummer correct is ingevoerd) het justitiabele nummer ingevoerd worden middels een numeriek toetsenbord. Het justitiabele nummer wordt door de handscanner geverifieerd als de besteller die hoort bij de bestelling. Als dit niet het geval is komt er een melding in beeld die aangeeft dat de combinatie bestelling en justitiabele niet klopt. De retourverwerker moet dan opnieuw het bestelnummer en justitiabele nummer ingeven.
3. Het bestelnummer wordt geverifieerd als een bestelling die is uitgeleverd door het betreffende DC. Als dit niet het geval is komt er een melding in beeld die aangeeft dat de bestelling niet is uitgeleverd door het betreffende DC.
4. Het retour gekomen artikel wordt gescand met de handscanner.
5. Het artikel wordt door de handscanner geverifieerd als een artikel dat in de bestelling zit.
 - a. Als een onjuist artikel wordt gescand dan komt er een melding in beeld die aangeeft dat het artikel niet in de bestelling zit.
6. De retourverwerker geeft aan hoeveel van het artikel retour gestuurd is of scant zoveel van het artikel. Tevens wordt aangegeven of het artikel nog verkoopbaar is.
 - a. Als aangegeven is dat een artikel nog verkoopbaar is moet het 'nog verkoopbare' aantal ingegeven en bevestigd worden. Dit is nodig in het geval er meerdere aantallen van hetzelfde artikel retour zijn gestuurd maar niet allemaal nog verkoopbaar zijn.
 - b. Default wordt dit aantal gevuld met hetzelfde als het retouraantal en kan aangepast worden door de retourverwerker.
7. Dit proces blijft zich herhalen totdat alle retour gestuurde artikelen zijn verwerkt.
8. Als alle artikelen zijn verwerkt rond de retourverwerker de retour af op de handscanner.

9. De Medewerker DC gaat in het DC-systeem naar het overzicht van openstaande retouropdrachten (status open).
10. Door te klikken op een retouropdracht worden de details getoond, o.a.:
 - De bestelling waarop de retour is uitgevoerd.
 - Artikelen die geretourneerd zijn en of deze nog verkoopbaar zijn met verkoopbare aantallen.
 - Retourverwerker die de retouropdracht heeft uitgevoerd.
 - Het justitiabele nummer, de Inrichting en afdeling van de Justitiabele besteller.
11. De Medewerker DC controleert de retouropdrachten aan de hand van de getoonde informatie.
12. Indien akkoord bevestigt de Medewerker DC de retouropdracht.
 - a. Het moet mogelijk zijn om meerdere retouropdrachten tegelijkertijd te bevestigen.
 - b. De retour geleverde artikelen worden na bevestiging (akkoord) automatisch gecrediteerd aan de Justitiabele via de bestelling (zie use case 1.4 in Bijlage 14.07 Financieel proces).
 - c. De artikelen die nog verkoopbaar zijn, worden terug in de voorraad geplaatst (zowel fysiek als administratief).
13. Indien niet akkoord, moet er uitgezocht worden waarom de retouropdracht niet akkoord is en wordt de retouropdracht eventueel geannuleerd.
 - a. Nog niet bevestigde of geannuleerde retouropdrachten worden niet automatisch gecrediteerd (zie use case 1.4 in Bijlage 14.07 Financieel proces).

3.2 Use case: Retour geleverde artikelen verwerken door Medewerker DC

Preconditie:

- Artikelen worden retour gestuurd en ontvangen in het DC.
- Bij de retour is de nota van de betreffende bestelling meegestuurd.
- Medewerker DC kan alleen de bestellingen zien die zijn gedaan bij zijn DC. Indien de Justitiabele is overgeplaatst, kunnen alleen de bestellingen geraadpleegd worden die door het betreffende DC zijn afgehandeld.
- Medewerker DC is ingelogd in het DC-systeem.

Actor:

- Medewerker DC
- DC-systeem

Stappen:

1. De artikelen worden retour gestuurd en ontvangen door de Medewerker DC.
2. De Medewerker DC zoekt de betreffende bestelling op in het DC-systeem en kiest er voor om een retour aan te maken op de bestelling.
3. De Medewerker DC de keuze om de hele bestelling te retourneren of enkele artikelen.
4. De Medewerker DC geeft aan of de artikelen nog verkoopbaar zijn.
 - a. Als aangegeven is dat een artikel nog verkoopbaar is moet het 'nog verkoopbare' aantal ingegeven. Dit is nodig in het geval er meerdere aantallen van hetzelfde artikel retour zijn gestuurd maar niet allemaal nog verkoopbaar zijn.
 - b. Default wordt dit aantal gevuld met hetzelfde als het retouraantal en kan aangepast worden.
5. De Medewerker DC bevestigt de retouropdracht.
 - a. De retour geleverde artikelen worden na bevestiging (akkoord) automatisch gecrediteerd aan de Justitiabele via de bestelling (zie use case 1.4 in Bijlage 14.07 Financieel proces).
 - b. De artikelen die nog verkoopbaar zijn, worden terug in de voorraad geplaatst (zowel fysiek als administratief).

3.3 Use case: Administratieve retour

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.

Preconditie:

- Artikelen komen niet fysiek terug naar het DC.
- Medewerker DC is ingelogd in het DC-systeem.

Actor:

- Medewerker DC
- DC-systeem

Stappen:

1. Artikelen komen niet fysiek terug naar het DC, maar worden wel administratief verwerkt en gecrediteerd aan de Justitiabele of afdeling (zie use case 1.5 in Bijlage 14.07 Financieel proces).
2. Het artikel wordt niet fysiek bijgeboekt op de voorraad

3.4 Use case: Medewerker wil retouropdrachten inzien

Preconditie:

- Via een overzicht waarin de retouropdrachten worden getoond kan de Medewerker DC een retouropdracht kiezen om in te zien.
- Een medewerker ziet alleen retouropdrachten die voor zijn/haar eigen DC zijn en niet de retouropdrachten van andere DC's.
- Er zijn zoek-, filter- en selectiemogelijkheden beschikbaar in het overzicht.
- De Medewerker DC is ingelogd in het DC-systeem.

Actor:

- Medewerker DC

Stappen:

1. De Medewerker DC gaat in het DC-systeem naar het overzicht van de retouropdrachten en selecteert degene die hij wil inzien, eventueel met gebruik van zoek-, filter- en selectiemogelijkheden op datum(reeks), bestelling, retourverwerker, justitiabele nummer (besteller) en status.
2. De gekozen retouropdracht opent zich. Het is nu mogelijk om de details van de retouropdracht te zien zoals de geretourneerde artikelen en aantallen en of deze nog verkoopbaar zijn met verkoopbare aantallen, de retourverwerker, status van de retouropdracht (open, bevestigd, geannuleerd) etc.

3.5 Use case: Retour artikelleverancier

Preconditie:

- Er moeten na ontvangst in het DC artikelen retour worden gestuurd naar de artikelleverancier. Dit kan zijn in het geval van een verkeerd leveraantal of door een THT- of TGT-datum die niet conform afspraak is.
- Er is een inkooporder aanwezig in het DC-systeem.
- De artikelen zijn ingeboekt in de voorraad.
- Medewerker DC is ingelogd in het DC-systeem.

Actor:

- Justitiabele logistiek medewerker
- Medewerker DC

Stappen:

1. Bij het controleren van de levering constateert de logistiek medewerker een tekortkoming en geeft dit aan bij de Medewerker DC.
2. De Medewerker DC maakt een exceptie aan in de betreffende inkooporder en selecteert de artikelen en het aantal dat retour moet worden gestuurd.
3. Er wordt een reden meegegeven in de vorm van een opmerking.
4. Na het verwerken van de te retourneren artikelen wordt de geselecteerde voorraad afgeboekt en wordt de vracht klaargemaakt voor verzending naar de artikelleverancier.

4 Nieuwsberichten

4.1 Use case: Nieuwsberichten plaatsen

Deze use case geldt niet voor Detentiecentrum Rotterdam, Justitieel Complex Schiphol, Justitieel Complex Zaanstad omdat deze Inrichtingen een eigen Webshop/Medewerkerportaal hebben.

Preconditie:

- De nieuwsberichten worden getoond in de Webshop en op het Medewerkerportaal.
- Medewerker DC kan alleen nieuwsberichten plaatsen voor zijn eigen DC.
- De nieuwsberichten kunnen per DC verschillen.
- De Justitiabelen en Medewerkers PI krijgen alleen de berichten te zien van het DC waaronder de Inrichting valt.
- Medewerker DC is ingelogd in het Medewerkerportaal.

Actor:

- Medewerker DC

Stappen:

1. De Medewerker DC maakt een nieuwsbericht aan of wijzigt een bestaand nieuwsbericht. Nieuwsberichten zijn bijvoorbeeld: niet leverbare artikelen, prijswijzigingen, etc.
2. De Medewerker DC geeft per nieuwsbericht een begin- en einddatum vanaf en tot wanneer het nieuwsbericht getoond wordt. Daarnaast kan de Medewerker DC aangeven aan welke Inrichtingen/afdelingen het nieuwsbericht wordt getoond (default geldt voor alle Inrichtingen die onder het DC vallen).
3. De Medewerker DC geeft aan of het nieuwsbericht iedere keer na het inloggen wordt getoond, een leesbevestiging noodzakelijk is of alleen eenmalig bij een 'eerste' keer inloggen.
4. Het nieuwsbericht wordt vanaf het ingestelde moment getoond in de Webshop aan de Justitiabelen en in het Medewerkerportaal aan de Medewerkers PI waar het nieuwsbericht voor bedoeld is.
5. Het nieuwsbericht gaat automatisch van de Webshop en Medewerkerportaal af op het ingestelde moment.

5 Archiveren

5.1 Use case: Archiveren en gearchiveerde informatie inlezen

Achtergrondinformatie: Wanneer het beschikbaar houden van alle bestel- en leverinformatie in het operationele Boodschappensysteem leidt tot performance verlies, kan de data na 2 jaar in een raadpleegbaar archief worden geplaatst. Het komt zeer incidenteel voor dat er gegevens nodig zijn na het ontslag van de Justitiabele, maar er wel een mogelijkheid zijn om gearchiveerde data te raadplegen. Data t.b.v. trendanalyses e.d. wordt geëxporteerd naar Metis (zie §4.1 in Bijlage 14.10 Rapportages).

Preconditie:

- Alle bestelinformatie van de Justitiabele is na de creatiedatum nog twee jaar direct beschikbaar.
- Alle bestel- en leverinformatie kan na twee jaar gearchiveerd.
- De bestel- en leverinformatie is na twee jaar nog wel te raadplegen via het archief.
- De bestel- en leverinformatie moet (op dit moment) na 10 jaar automatisch verwijderd worden uit het archief. (De bewaartermijn is een instelbare variabele)

Actor:

- Boodschappensysteem
- Medewerker DC

Stappen:

1. Indien noodzakelijk voor de performance van het Boedschappensysteem wordt bestel- en leverinformatie 2 jaar na de creatiedatum verplaatst van het operationele systeem naar een raadpleegbaar archief.
2. 10 jaar na de creatiedatum wordt de bestel- en leverinformatie automatisch vernietigd.
3. Een Medewerker DC heeft toegang tot de bestel- en leverinformatie in het archief die behoort bij zijn DC.