

14.13 Bestelportalen

Webshop en Medewerkerportaal

Gedetailleerde uitwerking

Inhoud

1	Webshop	3
1.1	Doelgroep.....	3
1.2	Meertaligheid.....	3
1.3	Inloggen.....	3
1.4	Uitloggen.....	3
1.5	Wachtwoord wijzigen	3
1.6	Scherf lay-out	4
1.7	Bestellen.....	4
1.8	Overzicht bestellingen	5
1.9	Profiel.....	5
2	Medewerkerportaal	5
2.1	Doelgroep.....	5
2.2	Meertaligheid.....	5
2.3	Inloggen.....	5
2.4	Uitloggen.....	6
2.5	Scherf lay-out	6
2.6	Bestellen voor een Justitiabele	6
2.7	Overzicht justitiabele bestellingen.....	6
2.8	Bestellen voor een afdeling	6
2.9	Overzicht Afdelingsbestellingen	7

1 Webshop

Op de leefafdelingen worden Kiosken geplaatst, op deze Kiosken komt in eerste instantie alleen de Webshop t.b.v. het bestellen van boodschappen. De Kiosken hebben een touchscreen, geen toetsenbord of muis. Alle invoer moet dus via het scherm plaatsvinden. Verdere informatie over de Kiosk en de aansluitvoorwaarden is te vinden in Bijlage 14.17 Aansluitvoorwaarden Kiosk. De Webshop moet het bestelproces ondersteunen, zie hiervoor Bijlage 14.04 Bestelproces.

1.1 Doelgroep

De gebruikers van de Webshop zijn Justitiabelen. Dit kunnen gedetineerden zijn, maar ook bijvoorbeeld vreemdelingen en diplomatieke gevangenen. Van veroordeelde (cyber)criminelen tot aan personen met een psychische stoornis, van hoogopgeleid en zonder opleiding. Mannen zijn de grootste groep van de totale gedetineerden. Een gedeelte (iets minder dan de helft) van de gedetineerden heeft een licht verstandelijk beperking (lvb). Mensen met een lvb hebben beperkingen in hun cognitieve ontwikkeling en hun adaptieve vaardigheden, ook wel sociaal aanpassingsvermogen genoemd. De Webshop dient zo laagdrempelig mogelijk te zijn zodat deze te gebruiken is door zoveel mogelijk Justitiabelen, waaronder:

- licht verstandelijk beperkten (lvb)
- digibeten
- anderstaligen
- laag geletterden

1.2 Meertaligheid

De doelgroep is afkomstig uit verschillende landen. DJI is wettelijk verplicht zes talen te ondersteunen: Nederlands, Engels, Duits, Spaans, Frans en Arabisch. Het Arabisch dient van rechts naar links geschreven te worden. De Webshop zal deze talen ook moeten ondersteunen, denk aan knoppen, meldingen, etc. met uitzondering van de artikelomschrijvingen. De artikelen hoeven niet vertaald te worden, maar middels duidelijke afbeeldingen herkenbaar te zijn. De gekozen taal moet opgeslagen worden in het gebruikersprofiel. Het inlogscherm is in eerste instantie altijd in het Nederlands.

1.3 Inloggen

De Justitiabelen loggen in met een loginID en hun wachtwoord. Indien meer dan 5 foutieve inlogpogingen achter elkaar zijn gedaan, moet het account geblokkeerd worden. De Medewerker PI kan vanuit het Medewerkerportaal wachtwoorden resetten. Het systeem maakt een willekeurige pincode van 4 cijfers aan die eenmalig aan de medewerker wordt getoond. In dit geval hoeft het wachtwoord dus niet te voldoen aan de complexiteitsregels. De medewerker stelt de Justitiabele op de hoogte van de tijdelijke pincode. De pincode dient bij de eerstvolgende inlog gewijzigd te worden. Zie voor meer informatie Bijlage 14.11 Accountbeheer.

1.4 Uitloggen

Op elk scherm in de Webshop moet de Justitiabele de mogelijkheid hebben om uit te loggen. Indien er 1 minuut geen activiteit is, krijgt de Justitiabele een waarschuwing dat hij wordt uitgelogd en de optie om dit te bevestigen of te annuleren. Bij annuleren gaat hij terug naar het scherm waar hij was. Bij bevestigen wordt er direct uitgelogd. Indien de Justitiabele geen actie onderneemt wordt hij na 10 seconden automatisch uitgelogd. De aflopende timer hiervan wordt in de waarschuwing weergegeven.

1.5 Wachtwoord wijzigen

De Justitiabele kan na het inloggen kiezen voor het wijzigen van zijn wachtwoord. Hiervoor moet hij eerst zijn huidige wachtwoord invoeren en vervolgens tweemaal het nieuwe wachtwoord. Het nieuwe wachtwoord moet voldoen aan het op moment ingestelde zwaarteprofiel.

1.6 Scherm lay-out

In de Webshop moet te allen tijde:

- Een knop zichtbaar zijn waarmee de Justitiabele kan uitloggen.
- De taal die gekozen is en waar men die kan wijzigen (vlag of landcode).
- Intuïtieve en gebruiksvriendelijke user interface hebben m.b.v. iconen en afbeeldingen:
 - Justitiabelen hebben behoefte aan visuele ondersteuning.
 - Ze willen dat de content realistisch wordt gehouden (bijvoorbeeld afbeeldingen van artikelen).
 - Ze vinden het belangrijk dat het invullen niet meer tijd gaat kosten dan in de huidige situatie.
- Ruimte zijn om nieuwsberichten weer te geven verschillend per DC (zie Bijlage 14.09 Overige processen).
- Het RC-saldo zichtbaar zijn.
- De limieten (geldelijk en aantal punten) zichtbaar zijn.
- Het bedrag en puntenaantal zichtbaar zijn o.b.v. de inhoud van de bestelling.
- Het uiterlijke Bestelmoment en eerstvolgende levermoment zichtbaar zijn.
- Zoekbalk: via de zoekbalk kunnen zoeken naar een artikel door het intypen van een zoekterm. Er verschijnen tijdens het typen vanzelf resultaten. De zoekmethode is gebruiksvriendelijk. Het is ongevoelig voor hoofdletters en diakrieten (ook cijfers zijn mogelijk), ook als er slechts een deel van een woord wordt getypt, leidt dit tot resultaat.
- Artikelpagina: het moet in het scherm waarin artikelen gekozen kunnen worden ook duidelijk zijn wat er al in de bestelling zit en wat de waarde van de artikelen samen is. Het besteloverzicht wordt getoond aan rechter- of linkerkant van het scherm. Het besteloverzicht is ingedeeld volgens de Artikelhiërarchie zoals deze ook gebruikt wordt om de artikelen te groeperen om te bestellen. Het hoogste niveau van de Artikelhiërarchie wordt zichtbaar indien er één artikel in de bestelling zit die onder die artikelgroep valt. Binnen de artikelgroep worden de artikelen op alfabetische volgorde o.b.v. de artikelomschrijving gesorteerd.
- Artikeldetailpagina: Als de Justitiabele meer informatie over een artikel wil bekijken, kan hij in de artikelpagina op het betreffende artikel klikken. De artikeldetailpagina met meer informatie wordt getoond. Via een 'backbutton' kan de Justitiabele weer terugkeren naar de artikelpagina.

1.7 Bestellen

Het volgende is minimaal beschikbaar om artikelen te kunnen bestellen:

- Artikelen worden gegroepeerd volgens een bepaalde Artikelhiërarchie (zie ook Bijlage 14.08 Stamdatabeheer).
- Alleen de artikelen die besteld mogen worden zijn zichtbaar (zie ook Bijlage 14.08 Stamdatabeheer).
- Zoekfunctie voor het opzoeken van artikelen.
- Afbeelding, artikelomschrijving en verkoopprijs/aantal punten.
- Opplussen of verminderen van aantallen.
- Verwijderen van artikelen.
- Favorietenlijst:
 - Justitiabelen kunnen bepaalde artikelen kenmerken als favoriet waardoor zij een favorietenlijst opbouwen.
 - Deze artikelen moeten ook kunnen worden verwijderd uit de favorietenlijst.
 - Bij het gebruik van de favorietenlijst worden alleen de artikelen getoond die op dat moment gelden volgens de betreffende catalogus. Artikelen die niet (meer) in de catalogus staan, maar eerder wel waren toegevoegd aan de favorietenlijst, worden niet meer getoond. Dit geldt voor artikelen die door een Medewerker DC zijn uitgesloten voor een bepaalde afdeling (zie §2.2 in Bijlage 14.08 Stamdatabeheer) en artikelen die niet

meer getoond worden vanwege de artikelstatus (zie §2.3 in Bijlage 14.08 Stamdatabasebeheer).

- In de favorietenlijst worden artikelen uitgrijpsd die door een Medewerker DC op 'niet-bestelbaar' zijn gezet (zie §2.5 in Bijlage 14.08 Stamdatabasebeheer). Deze zijn niet te selecteren voor een nieuwe bestelling.

1.8 Overzicht bestellingen

Het volgende is minimaal beschikbaar in het overzicht van (vorige) bestellingen:

- Status van de bestelling:
 - Open: de bestelling kan nog worden gewijzigd.
 - Gesloten: de bestelling kan niet meer worden gewijzigd.
 - Niet leverbare artikelen en eventuele crediteringen worden in de bestelling pas weergegeven, nadat het levermoment van de bestelling gepasseerd is.
- Artikelen, bestelaantal, geleverd aantal, verkoopprijs, eventuele crediteringen.

1.9 Profiel

Het volgende is minimaal beschikbaar in het profiel van de Justitiabele:

- LoginID
- Wachtwoord wijzigen
- Inrichting
- Afdeling (niet altijd bekend, dan is deze leeg)
- Celnummer (niet altijd bekend, dan is deze leeg)

Deze gegevens zijn alleen inzichtelijk voor medewerkers, niet voor de Justitiabele zelf. De Justitiabele mag alleen het wachtwoord wijzigen.

2 Medewerkerportaal

Voor de medewerkers van DJI wordt een Medewerkerportaal beschikbaar gesteld zodat zij een aantal functies hierin kunnen uitvoeren. Het Medewerkerportaal is via de werkplekomgeving benaderbaar. De werkplek bevat in ieder geval een scherm, toetsenbord en muis.

Het Medewerkerportaal moet delen van het bestelproces ondersteunen (zie Bijlage 14.04 Bestelproces), evenals het resetten van wachtwoorden voor de Justitiabelen (zie [§1.3](#)).

2.1 Doelgroep

De gebruikers van het Medewerkerportaal zijn medewerkers van DJI die werkzaam zijn op de afdelingen van de Inrichtingen en in het DC.

2.2 Meertaligheid

Het Medewerkerportaal moet in de Nederlandse en Engelse taal beschikbaar zijn. Het Medewerkerportaal zal deze talen dus ook moeten ondersteunen, denk aan knoppen, meldingen, etc. met uitzondering van de artikelomschrijvingen. De artikelen hoeven niet vertaald te worden, maar middels duidelijke afbeeldingen herkenbaar te zijn. Het inlogscherf is in eerste instantie altijd in het Nederlands.

2.3 Inloggen

De loginaccounts voor medewerkers in het medewerkerportaal worden beheerd via de identity & accesmanagement tool SmartAIM, op basis van OpenID.

Medewerkers loggen in via JustID. Voor meer info over JustID, zie: [Federatieve service | Producten- en dienstencatalogus | Justitiële Informatiedienst](#).

2.4 Uitloggen

De medewerker moet op elk scherm in het Medewerkerportaal de mogelijkheid hebben om zelf uit te loggen. Een medewerker zal na X-tijd (de exacte tijd ligt aan de geldigheid van het sso-token) automatisch uitgelogd worden.

2.5 Scherm lay-out

In het Medewerkerportaal moet te allen tijde:

- Een knop zichtbaar zijn waarmee de medewerker kan uitloggen.
- De taal die gekozen is en waar men die kan wijzigen (vlag of landcode).
- Intuïtieve en gebruiksvriendelijke user interface hebben m.b.v. iconen en afbeeldingen.
- Ruimte zijn om nieuwsberichten weer te geven verschillend per DC (zie Bijlage 14.09 Overige processen).

2.6 Bestellen voor een Justitiabele

Het volgende is minimaal beschikbaar om namens een Justitiabele artikelen te kunnen bestellen:

- Artikelen worden gegroepeerd volgens een bepaalde Artikelhiërarchie (zie ook Bijlage 14.08 Stamdatabeheer).
- Alleen de artikelen die besteld mogen worden zijn zichtbaar (zie ook Bijlage 14.08 Stamdatabeheer).
- Zoekfunctie voor het opzoeken van artikelen.
- Afbeelding, artikelomschrijving en verkoopprijs/aantal punten.
- Opplussen of verminderen van aantallen.
- Verwijderen van artikelen.
- Het RC-saldo van de betreffende Justitiabele.
- De limieten (geldelijk en aantal punten).
- Het bedrag en puntenaantal zichtbaar zijn o.b.v. de inhoud van de bestelling.
- Het uiterlijke bestelmoment en eerstvolgende levermoment moet zichtbaar zijn.

2.7 Overzicht justitiabele bestellingen

Het volgende is minimaal beschikbaar in het overzicht van (vorige) bestellingen:

- Justitiabele nummer, bestelnummer, status.
- Artikelen, bestelaantal, geleverd aantal, verkoopprijs, eventuele crediteringen.
- Zoek- en filterfunctionaliteit.

2.8 Bestellen voor een afdeling

Medewerkers van bepaalde afdelingen in de Inrichting bestellen artikelen (zoals Inkomstenpakketten en rookwaar) voor Justitiabelen die nog niet in het Boodschappensysteem staan geregistreerd. De bestellingen worden dan op de afdeling geregistreerd.

Het volgende is minimaal beschikbaar om een Afdelingsbestelling te kunnen plaatsen:

- Artikelen worden gegroepeerd volgens een bepaalde Artikelhiërarchie (zie ook Bijlage 14.08 Stamdatabeheer).
- Alleen de artikelen (zoals Inkomstenpakketten) die besteld mogen worden zijn zichtbaar (zie ook Bijlage 14.08 Stamdatabeheer).
- Zoekfunctie voor opzoeken artikelen.
- Afbeelding, artikelomschrijving en verkoopprijs/aantal punten.
- Opplussen of verminderen van aantallen.
- Verwijderen van artikelen.
- Het uiterlijke bestelmoment en eerstvolgende levermoment moet zichtbaar zijn.

2.9 Overzicht Afdelingsbestellingen

Het volgende is minimaal beschikbaar in het overzicht van (vorige) bestellingen:

- Afdeling, bestelnummer, status.
- Artikelen, bestelaantal, geleverd aantal, verkoopprijs, eventuele crediteringen.
- Zoek- en filterfunctionaliteit.