



Grondstoffen- en Afvalstoffendienst GAD

Regio Gooi en Vechtstreek

Bijlage 11 Programma van Wensen afvalmanagement en
inwonerscommunicatie

Datum: 5 december 2025

Plaats: Bussum

Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Afvalmanagement softwaresysteem	3
2.1	Wensen App in voertuig.....	3
2.2	Wensen scheidingsstations.....	4
3	Website, Inwonerportaal MijnGAD en App.	5
3.1	Wensen algemene functionaliteit	5
3.2	Wensen afvalkalender	5
3.3	Wensen afroepmeldingen in MijnGAD.....	6
3.4	Wensen inzamelvoorzieningen	6
3.5	Wensen productherkenning	7
3.6	Wensen Tags.....	7
4	Technische wensen.....	7
4.1	Algemeen – Beheer en Exploitatie	7
4.2	Algemeen – Overzicht	7
4.3	Klantportaal	8
4.4	Algemeen – Techniek	8
4.5	Security & Privacy – Beheer & Exploitatie.....	8
4.6	Security & Privacy – Overige	8
4.7	Beheer & Exploitatie.....	9

1 Inleiding

In dit document zijn de wensen¹ gedefinieerd voor een afvalmanagement softwaresysteem en een inwonerportaal wat de organisatie ondersteunt in het efficiënt uitvoeren van de GAD-dienstverlening. Deze wensen dragen bij aan een goede functionaliteit ter ondersteuning van de geëiste backoffice processen. Het accepteren van een wens levert punten op en de geaccordeerde wens is inbegrepen in uw aanbod prijs.

Om tot deze wensen te komen heeft de organisatie in verschillende samenstellingen door middel van processessies input geleverd over de huidige en de gewenste situatie.

De volgende onderwerpen komen aan bod;

- App in voertuig
- Scheidingsstation
- Wensen voor de website, inwonerportaal en app
- Technische wensen

2 Afvalmanagement softwaresysteem

In dit hoofdstuk worden de wensen geformuleerd voor het afvalmanagement backoffice softwaresysteem. De wensen voor het afvalmanagementsysteem zijn per onderwerp onderverdeeld. U dient op het moment van Inschrijven onvoorwaardelijk aan de wensen te voldoen die u heeft ingevuld met “ja” zoals opgenomen in dit Programma van wensen. Wensen zijn functionele of technische onderdelen die zorgen voor een hoger gebruikers tevredenheid. Het zal het dagelijks gebruik prettiger en dus de acceptatie makkelijker maken. Daar waar mogelijk, ziet de opdrachtgever graag zoveel mogelijk van deze aspecten gehonoreerd.

2.1 Wensen App in voertuig

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee
Wens 1	Bij het inzamelen van afval door het ledigen van minicontainers kan de chauffeur een opmerking maken die gelijk inzichtelijk is voor het KCC. De chauffeur	5	Ja/nee

¹ Inschrijver dient **op het moment van Inschrijven** onvoorwaardelijk aan alle aangevinkte (en dus geaccordeerde) wensen te voldoen, tenzij in de formulering van de betreffende wens expliciet een andere (latere) datum vermeld staat wanneer onvoorwaardelijk aan de betreffende wens voldaan dient te worden. Tijdens de verificatie van de Inschrijver met het hoogste aantal punten (i.c. de nummer 1 in de ranking) zal daar waar twijfels zijn of aan een of meerdere wensen wordt voldaan, dit tijdens het verificatieoverleg aangetoond moeten worden door de betreffende Inschrijver.

Bij Ja/nee doorhalen wat niet van toepassing is. Het is niet toegestaan (tenzij expliciet vermeld) een toelichting te geven. Indien geen antwoord bij de betreffende wens wordt gegeven worden de te behalen punten niet toegekend.

	kan bij een minicontainer aangeven of er een rode/gele kaart is uitgedeeld.		
--	---	--	--

2.2 Wensen scheidingsstations

De scheidingsstations zijn nu nog vrij toegankelijk voor de inwoners.

Inwoners vanuit het verzorgingsgebied van de GAD kunnen momenteel terecht bij drie scheidingsstations om hun grof huishoudelijk afval in te leveren. Deze zijn gelokaliseerd in Bussum, Hilversum en Huizen.

Het staat de inwoners vrij om hun afval te brengen, ze worden niet gehinderd door enige controle.

Ook is vooraf aanmelden niet aan de orde.

Er is de wens om in de toekomst een reserveringsysteem voor de scheidingsstations in gebruik te nemen. Ook wordt er nagedacht over het eventueel implementeren van gewichtsregistratie voor een inwoner die afval bij het scheidingsstation komt brengen.

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee
Wens 2	Het softwaresysteem dient te ondersteunen dat via MijnGAD of de App, de inwoner een tijdslot reservering kan maken voor het brengen van grondstoffen naar het scheidingsstation. Deze reservering dient geregistreerd te worden en dient eenvoudig gecontroleerd te kunnen worden door handmatige of geautomatiseerde toegangscontrole bijv. met behulp van een QR-code.	5	Ja/nee
Wens 3	De opdrachtgever overweegt om de toegang tot de scheidingsstations te voorzien van een toegangsregistratie via een pas waarbij afgerekend wordt op gewicht per afvalsoort. De betaling vindt bij voorkeur direct plaats bij het brengen van het afval. Kan, en zo ja op welke wijze het softwaresysteem deze mogelijke functionaliteit ondersteunen?	5	Ja/nee (indien Ja dient u een heldere toelichting op deze wens op maximaal 5A4 bij te voegen. Bij het ontbreken van de toelichting worden geen punten toegekend).

3 Website, Inwonerportaal MijnGAD en App.

De opdrachtnemer wil de digitale ontsluiting aan inwoners verbeteren en uitbreiden.

Via de website, Inwonerportaal MijnGAD-omgeving en de App gaan inwoners vanuit het verzorgingsgebied van de GAD verschillende diensten afnemen, bijvoorbeeld: het kunnen inzien van de afvalkalender, afroep meldingen inplannen en informatie over inzamelvoorzieningen en aanbiedregels verkrijgen en het aanvragen van minicontainers en tags.

Het inwonerportaal MijnGAD-omgeving is te benaderen via de website van de GAD en is ook als app beschikbaar. In dit hoofdstuk zijn de wensen geformuleerd over de dienstverlening die een inwoner via de MijnGAD-omgevingen en/of app kan afroepen.

Deze zijn onderverdeeld in algemene eisen en wensen voor de MijnGAD-omgeving /de app en daarna per onderwerp specifiek. U dient op het moment van Inschrijven onvoorwaardelijk aan de wensen te voldoen waarvan u in het Programma van wensen heeft aangegeven deze wensen te kunnen invullen. Wensen zijn functionele of technische onderdelen die zorgen voor een hogere gebruikerstevredenheid. Het zal het dagelijks gebruik prettiger en dus de acceptatie makkelijker maken. Daar waar mogelijk, ziet de opdrachtgever graag zoveel mogelijk van deze aspecten gehonoreerd.

3.1 Wensen algemene functionaliteit

We hebben de volgende wensen over algemene functionaliteit om te kunnen gebruiken voor ons inwonerportaal:

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee
Wens 4	In MijnGAD is het wenselijk dat de informatie (naast Nederlands en Engels) in meerdere talen getoond kan worden.	5	Ja/nee
Wens 5	Er kan een chatbot gekoppeld worden aan de website en geïntegreerd worden in de App.	5	Ja/nee
Wens 6	“niet meer gebruikte accounts” kunnen in uw oplossing worden beheerd.	1	Ja/nee
Wens 7	Het is mogelijk om gepersonaliseerde nieuwsberichten te sturen via MijnGAD voor bepaalde gemeenten en /of wijken.	5	Ja/nee
Wens 8	Het is mogelijk om de invulvelden van een afspraak of melding in MijnGAD of App aan te passen door de opdrachtgever zonder tussenkomst van de opdrachtnemer.	4	Ja/nee

3.2 Wensen afvalkalender

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee
-------------	------	--------------------------	--------

Wens 9	Wanneer er in het backoffice-systeem een verandering wordt gemaakt in de inzameldagen krijgt de inwoner een pushbericht van de wijziging in MijnGAD en in de App	5	Ja/nee
Wens 10	Inschrijver heeft een visie met bijbehorende roadmap voor de toekomst m.b.t. de afvalkalender.	1	Ja/nee (indien Ja dient u een heldere toelichting op deze wens op maximaal 5A4 bij te voegen. Bij het ontbreken van de toelichting worden geen punten toegekend).

3.3 Wensen afroepmeldingen in MijnGAD

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee
Wens 11	Afgehandelde afspraken en lopende afspraken kunnen ingezien worden als een (klant-) inwonersgeschiedenis.	5	Ja/nee
Wens 12	In de MijnGAD account is zichtbaar welke stortingen en ledigingen een inwoner heeft gedaan.	1	Ja/nee
Wens 13	Aftransporten van een milieustraat via de app laten aanmaken door een milieustraat medewerker	5	Ja/nee

3.4 Wensen inzamelvoorzieningen

De wensen voor inzamelvoorzieningen zijn:

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee
Wens 14	Wanneer een melding via MijnGAD of de App is aangemaakt is het mogelijk dat de inwoner de status van de aangemaakte melding kan zien.	3	Ja/nee
Wens 15	De melder heeft de mogelijkheid om de melding anoniem aan te maken.	1	Ja/nee
Wens 16	De melding kan op een inzamelvoorziening worden aangemaakt door op de inzamelvoorziening op de kaart te klikken en de melding aan te maken.	3	Ja/nee

Wens 17	Heeft u een visie en roadmap voor het verder ontwikkelen van het aanmaken van meldingen door een inwoner via MijnGAD en de app? Zo ja, wat hoe ziet deze visie en roadmap eruit.	1	Ja/nee
Wens 18	Via MijnGAD en de App kan een calamiteit via een pushbericht naar de inwoner worden gestuurd waarbij het mogelijk is dat deze calamiteit alleen gemeld wordt aan de inwoners die er last van hebben?	3	Ja/nee

3.5 Wensen productherkenning

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee
Wens 19	Inwoners hebben de mogelijkheid om door middel van AI-productherkenning of barcodeherkenning afval te herkennen en te tonen bij welke afvalfractie het afval hoort.	3	Ja/nee

3.6 Wensen Tags

De wensen voor Tags zijn:

Wens nummer	Wens	Aantal te behalen punten	Ja/nee
Wens 20	Een tag kan gekoppeld worden aan een smartphone met behulp van NFC	5	Ja/nee

4 Technische wensen

In dit hoofdstukken worden alle technische wensen getoond waaraan de opdrachtnemer dient te voldoen.

4.1 Algemeen – Beheer en Exploitatie

Nummer	Omschrijving	Aantal te behalen punten	Ja/nee
Wens 21	De leverancier levert innovatievoorstellen aan gericht op verbetering van processen of technologie	1	

4.2 Algemeen – Overzicht

Nummer	Omschrijving	Aantal te behalen punten	Ja/nee
Wens 22	Binnen de applicatie moet met één handeling naar verschillende onderdelen van de applicatie kunnen worden genavigeerd, zonder dataverlies.	1	

Wens 23	De applicatie heeft een consistente navigatiestructuur over de hele applicatie. Gebruikers moeten vergelijkbare functies op vergelijkbare plaatsen kunnen vinden.	1	
Wens 24	De menuopties van de applicatie zijn altijd in 1 muisklik te openen	1	

4.3 Klantportaal

Nummer	Omschrijving	Aantal te behalen punten	Ja/nee
Wens 25	Inrichting - De opdrachtgever dient het klantportaal zodanig vorm te geven dat GAD herkenbaar is voor gebruikers	1	

4.4 Algemeen – Techniek

Nummer	Omschrijving	Aantal te behalen punten	Ja/nee
Wens 26	De getoonde velden in een scherm worden dynamisch aangepast op basis van de eerder ingevulde velden.	1	
Wens 27	In de zoekfunctie (onder andere bij locatie, voornaam en geslachtsnaam) worden diakritische tekens genegeerd.	1	
Wens 28	De zoekfunctie beschikt over de functionaliteit "automatisch aanvullen". Automatisch aanvullen is een functie die suggesties voor de zoekterm weergeeft zodra de gebruiker begint met het typen van die zoekterm. De getoonde suggesties zijn mogelijke overeenkomende items afkomstig uit de totale verzameling aan items waarbinnen wordt gezocht.	1	

4.5 Security & Privacy – Beheer & Exploitatie

Nummer	Omschrijving	Aantal te behalen punten	Ja/nee
Wens 29	Bij een (vermoedelijk) informatiebeveiligingsincident is de bewaartermijn van de gelogde incidentinformatie minimaal vijf jaar. Daaronder vallen dan ook de monitorings-/ logging-gegevens die horen bij de informatie van het desbetreffende incident.	1	

4.6 Security & Privacy – Overige

Nummer	Omschrijving	Aantal te behalen punten	Ja/nee

Wens 30	Het toegangsbeleid wordt binnen de omgeving van de applicatie (en database indien aanwezig) afgedwongen	1	
Wens 31	Bewaartermijnen kunnen worden vastgelegd c.q. worden opgenomen in de metagegevens, of zijn daaruit af te leiden. Na afloop van een bewaartermijn wordt de informatie (controleerbaar, na specifieke opdracht vanuit de GAD) vernietigd.	1	

4.7 Beheer & Exploitatie

Nummer	Omschrijving	Aantal te behalen punten	Ja/nee
Wens 32	De leverancier geeft release notes voor de gebruikerstests in een testomgeving in geval van updates, upgrades en patches.	1	
Wens 33	Leverancier organiseert ten minste bij iedere grote release een gebruikersoverleg waarin de te ontwikkelen functionaliteiten worden besproken.	1	
Wens 34	Bij grote wijzigingen zorgt de inschrijver voor instructie/training aan de functioneel beheerders, voordat de wijzigingen op acceptatie omgeving zijn doorgevoerd.	2	
Wens 35	Leverancier stelt één (1) e-mailadres of contactpunt (in geval van) gebruik van een elektronisch systeem) beschikbaar waar alle Aanvragen naar toegezonden kunnen worden.	1	
Wens 36	De leverancier biedt een online toegang tot haar Servicedesk voor geautoriseerde personen van de Opdrachtgever. Deze geautoriseerde personen hebben toegang tot alle specifieke informatie van de Opdrachtgever in het incidentregistratiesysteem van Opdrachtnemer.	1	
Wens 37	De gebruikersorganisatie heeft te allen tijde inzicht in uitstaande incidenten en supportaanvragen.	1	
Wens 38	De leverancier is aanspreekpunt voor incidenten ook als er sprake is van meerdere partijen (bijvoorbeeld andere hostingpartij, leverancier/ontwikkelaar).	1	
Wens 39	"De leverancier ondersteunt de alle volgende service support processen: o Change management o Incident management o Configuratie management o Problem management	1	

Wens 40	Leverancier test jaarlijks de restore- en backup procedure en rapporteert hierover aan de Opdrachtgever.	1	
Wens 41	Disaster recovery time is maximaal 4 uur.	3	
Wens 42	Het onderhoudsvenster voor de opdrachtnemer is beschikbaar van 18.00 uur tot 8.00 uur en op vrijdag vanaf 18.00 uur. Het geplande onderhoud en geplande changes vinden plaats in dit onderhoudsvenster.	3	
Wens 43	Release notes en geactualiseerde functionele beschrijvingen zijn een week voordat de wijziging in productie gaat, beschikbaar.	1	
Wens 44	Leverancier is bereid zich in te spannen om de branche stuurinformatie van de NVRD te omarmen	1	

--oOo--