

Datum: 17 april 2025	Initialen auteur: SVE	Bereikbaar: 14 0162
Status: Openbaar	Team: Stadsbeheer	

Onderwerp:

Enkelvoudig onderhands opdracht verstrekken voor de
ontwikkeling en aanschaf van een
containermanagementsysteem

Geraadpleegde teams:

Control, Advies Bedrijfsvoering, Eerste lijn & Burgerzaken, Informatie, Innovatie en Beheer en
Communicatie: ja d.m.v.:
geen

Bijlagen:

Inkoopadvies

Behandeling in / door:**Datum:****Aard behandeling:**☐ Raad

Portefeuillehouder

Van der Zanden

Geheimhouding op	Titel	Grondslag WOO	Tot wanneer

COLLEGE VOORSTEL

Datum: 17 april 2025	Openbaar	Zaaknummer: 1066834
Onderwerp: Enkelvoudig onderhands opdracht verstrekken voor de ontwikkeling en aanschaf van een containermanagementsysteem.		

Voorstel:

1. Kennis te nemen van de ontwikkeling en aanschaf van een containermanagementsysteem en inwonersportaal.
2. Kennis te nemen van het opzeggen van de Afvalhelpdesk en deze werkzaamheden door ons eigen KCC te laten uitvoeren vanaf 1 juni 2025.
3. Met in achtneming van artikel 3.6 van het inkoop - en aanbestedingsbeleid, de opdracht voor het ontwikkelen en aanschaffen van een containermanagementsysteem en inwonersportaal enkelvoudig onderhands te gunnen aan Newwaste B.V.

Samenvatting (circa 10 regels)

Stadsbeheer wil de dienstverlening rondom afval verbeteren in het kader van de Dienstverleningsvisie Oosterhout. We hebben momenteel verschillende applicaties en systemen van verschillende leveranciers die samen het containermanagementsysteem (CMS) vormen. Ook is er een aparte externe Afvalhelpdesk met 0800-nummer voor onze inwoners. Om het gebruikersgemak voor de collega's te verbeteren én de service naar onze inwoners te verhogen willen twee stappen zetten. Deze stappen passen in het Omnichannel project. De eerste stap is het terughalen van de afvalhelpdesk naar ons eigen KCC per 1 juni 2025. De tweede stap is een containermanagementsysteem ontwikkelen en aanschaffen waar alle applicaties en systemen in één pakket geïntegreerd zijn. Deze stappen leveren niet alleen voordelen op voor gebruikers en inwoners, maar ook een halvering van de jaarlijkse kosten.

Juridisch kader (inclusief onderbouwing geheimhouding)

Inkoop adviseert positief op het voorstel van team Stadsbeheer om de opdracht voor het ontwikkelen en aanschaffen van een nieuw containermanagementsysteem enkelvoudig onderhands te gunnen aan Newwaste BV.

Aanleiding

Stadsbeheer wil de dienstverlening rondom afval verbeteren. Het huidige CMS en de afvalhelpdesk zijn ondergebracht bij Inovim. De leverancier van de afvalkalender (AfvalWijzer website en app) is MV Infoprojects. Voor de GFE-cocons en het keuringsprogramma voor ondergrondse containers werkt Stadsbeheer met software van de firma Newwaste – tevens de leverancier van de paslezers van alle ondergrondse restcontainers en GFE-cocons. Door alle software m.b.t. de afvaldienstverlening, uitvoering en beheer in één pakket samen te laten komen, kan efficiënter en klantvriendelijker gewerkt worden.

1. CMS

Stadsbeheer werkt nu met 3 verschillende leveranciers voor het CMS en de afvalkalender hetgeen door de koppelingen inefficiënt en foutgevoelig is. Het CMS is gekoppeld met diverse software voor de uitvoering en beheer (o.a. ondergrondse containers, vuilniswagens en milieustraat) en de Belastingssamenwerking West-Brabant. Daarnaast is het gekoppeld aan diverse webformulieren

voor aanvragen (o.a. milieupas en afspraak op afroep) en de AfvalWijzer. Het CMS vormt de basis voor de belastingaanslag en dienst als communicatiekanaal voor en naar onze inwoners m.a.w. het is zeer belangrijke en kritische software. Stadsbeheer wil alle functionaliteiten in het CMS van Newwaste samenbrengen inclusief een inwonersportaal (met afvalkalender app). Bij het inwonersportaal kan men terecht voor alle afval gerelateerde zaken zoals bijvoorbeeld de afvalkalender, de locaties van ondergrondse containers en GFE-cocons, een afspraak maken voor het ophalen van afval aan huis, een nieuwe milieupas of container aanvragen, nieuwsberichten, openingstijden, wat-hoort-waar-lijst en informatie over afvalscheiding. Stadsbeheer en Newwaste werken samen aan de ontwikkeling van het CMS m.a.w. het is op maat gemaakt en hierdoor uitermate gebruiksvriendelijk en efficiënt. Tevens kunnen met de nieuwe app door de inwoner ledigingsgegevens worden ingezien hetgeen het proces van de heffing transparanter maakt. Teneinde deze noodzakelijke stap te realiseren wordt voorgesteld om de opdracht enkelvoudig onderhands te gunnen aan Newwaste B.V.

2. Afvalhelpdesk

Al sinds 2013 hebben we een externe afvalhelpdesk met 0800-nummer waar inwoners terecht kunnen met afval gerelateerde vragen. De afgelopen twee jaar werd de afvalhelpdesk gemiddeld 70 keer per week gebeld. Echter ca. 50% van deze oproepen werden doorgeschakeld vanuit ons eigen KCC omdat inwoners toch 14 0162 bellen in plaats van het 0800-nummer. De kwaliteit van de afvalhelpdesk is niet altijd naar tevredenheid hetgeen leidt tot klachten, inwoners die onnodig lang moeten wachten en/of onnodig vaak worden doorverbonden. De kosten voor de externe afvalhelpdesk komen te vervallen hetgeen een besparing oplevert voor de inwoner via de heffing. De overstap gaat in op 1 juni 2025.

Stadsbeheer en Eerste lijn & Burgerzaken hebben samen onderzocht of de externe afvalhelpdesk opgezegd kan worden en inwoners als vanouds weer terecht kunnen bij 14 0162 voor afval gerelateerde vragen. De conclusie van dit onderzoek is dat de overstap gerealiseerd kan worden. Het aantal oproepen is verwaarloosbaar op het geheel. Door de verdere digitalisering en inrichting van het inwonersportaal zal het aantal oproepen nog meer dalen. Samen met Team Communicatie wordt na de meivakantie gecommuniceerd via de gemeentelijke website, het weekblad, de socials en de digitale borden. Alle eenvoudig te vervangen communicatiemiddelen zoals rode kaarten en folders worden aangepast en op milieupassen die na 1 juni worden uitgegeven staat 14 0162 i.p.v. het 0800-nummer.

Welke data zijn gebruikt en op welke manier wordt de uitvoering gemonitord?

N.v.t.

Welke externe belanghebbenden zijn betrokken en hoe is het proces gevoerd?

Newwaste B.V. is naast softwareleverancier ook onze leverancier van ondergrondse containers, GFE-cocons en paslezers. In samenwerking met Team Stadsbeheer werkt Newwaste aan de ontwikkeling van een nieuw en op maat gemaakt CMS.

Wat willen we gaan doen?

Na akkoord van het college geeft Stadsbeheer de opdracht aan Newwaste B.V. voor de implementatie van het nieuwe CMS. De verwachting is dat het hele traject ca. 10 maanden in beslag neemt.

Afweging van argumenten voor en tegen?

Het samenbrengen van alle systemen en applicaties in één pakket en het terughalen van de externe Afvalhelpdesk heeft meerdere voordelen:

- Team Stadsbeheer werkt mee aan de ontwikkeling van het nieuwe CMS m.a.w. er wordt maatwerk geleverd. Het nieuwe CMS is dus gebruiksvriendelijker, overzichtelijker en efficiënter.
- In totaliteit levert de nieuwe situatie een jaarlijkse besparing in de heffing op van bijna € 20.000.
- De leverancier van het nieuwe CMS is tevens de leverancier van onze ondergrondse containers, keuringsoftware, GFE-cocons en paslezers m.a.w. zeer korte communicatielijnen en één aanspreekpunt voor zowel hard- als software met minder kans op storingen in koppelingen.
- De service voor onze inwoners is publieksvriendelijker:
 - men krijgt een betrokken collega van de gemeente aan de lijn in plaats van een (minder betrokken) medewerker van een extern call center;
 - men wordt minder vaak doorverbonden en sneller geholpen – alle vragen worden beantwoord door 14 0162 en niet meer via het externe 0800-nummer;
 - men kan gebruik maken van een overzichtelijk en gebruikersvriendelijk inwonersportaal (inclusief afvalkalender en app) waar alle informatie en aanvragen inzake afval samenkomen.

Wat mag het kosten en waar gaan we het van betalen?

De jaarlijkse kosten in de huidige en nieuwe situatie bedragen:

Per jaar	CMS	Afvalkalender app	Inwonersportaal	Afval helpdesk	Totaal
<i>Huidige situatie</i>	€ 31.800	€ 8.500	geen portaal	€ 36.000	€ 76.300
<i>Nieuwe situatie</i>	€ 30.960	zie inwonersportaal	€ 6.000 incl. afvalkalender app	€ 20.000 (eigen KCC)	€ 56.960

De éénmalige kosten voor de implementatie van het nieuwe CMS, het inwonersportaal, projectbegeleiding en het communicatietraject bedragen:

Implementatiekosten	€ 15.000
Aanschaf van labelprinters en handscanners	€ 7.100
Projectleider	€ 22.000
Communicatie	€ 10.000
Totaal	€ 54.100

De kosten van de projectleider en de besparing op de kosten voor de Afvalhelpdesk zijn niet voorzien in de begroting 2025. Afvalverwijdering betreft een gesloten circuit waardoor deze wijziging einde jaar binnen het totaalsaldo van afvalverwijdering wordt verrekend met de equalisatievoorziening. De overige kosten en besparingen worden verwerkt in de begroting 2026.

De kosten die het KCC maakt om deze verbetering in de dienstverlening te realiseren worden geschat op ca. € 20.000. Deze kosten worden toegerekend aan de afvalstoffenheffing evenals de besparing hetgeen zorgt voor een totale besparing van € 20.000 op de heffing.

Risico's?

Wanneer het college gebruik maakt van haar bevoegdheid en besluit om deze opdracht enkelvoudig onderhands te verstrekken dan wordt daarmee gehandeld in lijn met het inkoop- en aanbestedingsbeleid. Vanuit aanbestedingsrechtelijk oogpunt kunnen derden geen steekhoudend bezwaar maken tegen deze manier van handelen.

Communicatie

Kernboodschap: Verbeteren dienstverlening rondom afval

Het college heeft besloten akkoord te gaan met de ontwikkeling en aanschaf van een nieuw containermanagementsysteem voor stadsbeheer. Dankzij dit nieuwe systeem is straks alle informatie en alles wat een inwoner rondom afval kan inzien en regelen, op één plek terug te vinden. Dat maakt het aanvragen en regelen makkelijker en sneller. De planning is dat dit systeem in het tweede kwartaal van 2026 klaar is.

Ook heeft het college besloten om de werkzaamheden van de externe afvalhelpdesk met 0800-nummer vanaf 1 juni 2025 terug te halen naar het klantcontactcentrum van de gemeente.

Zowel het nieuwe containermanagementsysteem als het terughalen van de afvalhelpdesk, passen bij de dienstverleningsvisie van de gemeente Oosterhout. In die visie staat het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners en ondernemers centraal.