

Success Story Jewel Inzameling

Cyclus - Gouda



Cyclus halveert meldingen met Jewel Inzameling:

Laurens Both is sinds 2019 werkzaam als Specialist Inzameling bij Cyclus. Samen met zijn collega's zorgt hij ervoor dat de afvalinzameling optimaal verloopt. Met de komst van een nieuwe vestiging en de daarbij horende verandering in inzamelroutes is Laurens gaan kijken naar hoe hij het proces kon verbeteren. Na een proefperiode is Cyclus daarom vanaf 2020 volledig operationeel met Jewel Inzameling. Papieren kaarten zijn sindsdien verleden tijd. We vroegen Laurens naar zijn ervaringen.



**Het geeft veel rust in het bedrijf,
omdat je snel kunt handelen**

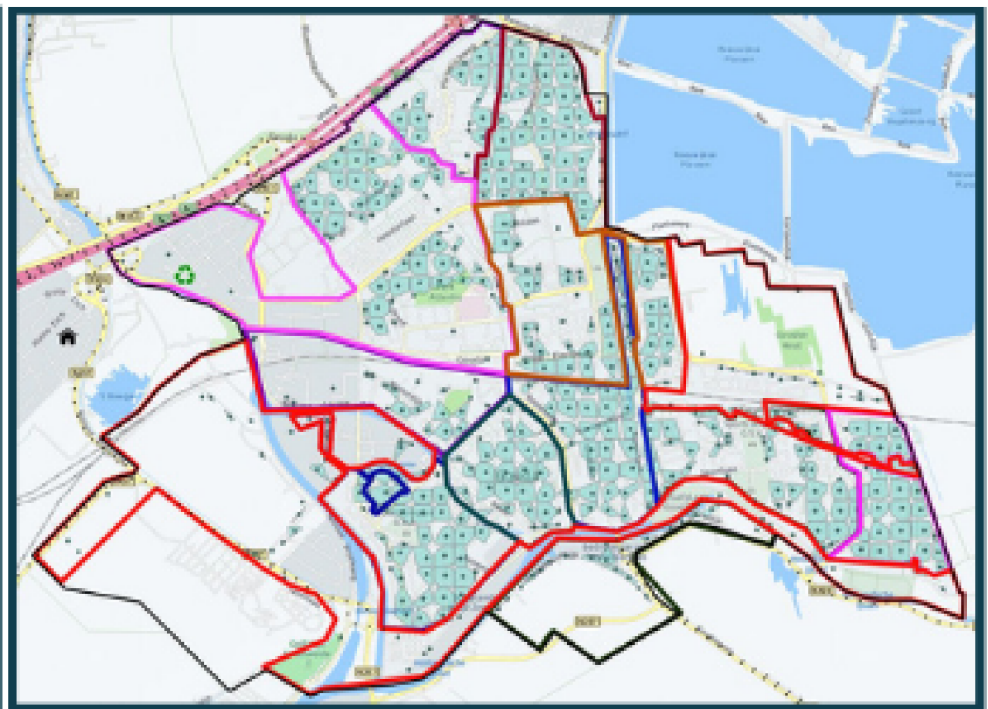
Van papier naar een digitale kaart

Het was voor Laurens al snel duidelijk dat het oude systeem met papieren kaarten die werden meegegeven aan chauffeurs vervangen moest worden. “We zijn toen gaan werken met de gebiedsnavigatie van Jewel op tablets:

- De werkvoorbereiding werd direct een stuk flexibeler
- Het aantal meldingen van burgers werd gehalveerd



Papieren kaart restafval Gouda



Digitale kaart restafval Gouda

Op de papieren kaarten werden vrijwel alle straten ingetekend, waardoor chauffeurs in principe door iedere straat zouden moeten rijden. Na een aantal rondes wisten chauffeurs door welke straten zij niet hoefden te rijden, maar dit gebeurde op basis van aannames. De kans dat er afvalbakken werden overgeslagen was daarmee groot wat resulteerde in meldingen van burgers. “In maar ongeveer 45% van de straten worden echt afvalbakken aangeboden. Op een papieren kaart is het dan moeilijk om aan te geven in welke straten wel of niet afval wordt aangeboden. Dat gaat niet.”

In maar 45% van de straten worden echt afvalbakken aangeboden

In Jewel Inzameling worden de straten digitaal ingetekend, waarbij constante aanpassingen kunnen worden gedaan, zelfs wanneer de chauffeur op dat moment aan het rijden is. Straten waar geen afvalbakken worden aangeboden worden op voorhand weggestreept (blacklisten), waardoor de chauffeur weet dat hij hier niet doorheen hoeft te rijden.



Op de tablet die de chauffeur meeneemt ziet hij precies in welke straten afval wordt aangeboden. Gebiedskennis van chauffeurs is daarom minder belangrijk, maar het is ook een uitkomst in vakantieperiodes: “de vakantieperiode was altijd een uitdaging met het inzetten van andere chauffeurs. De kans was toen groter dat een straat werd vergeten, maar dat voorkomen we nu omdat de tablet aangeeft door welke straten gereden moet worden. Dit vermindert de kans op meldingen.”

Halvering aantal meldingen

Meldingen van burgers worden direct opgepakt door collega's op kantoor. De in te zamelen straten worden gemakkelijk aangepast waar nodig, waardoor toekomstige meldingen worden voorkomen. Aan de andere kant ziet de chauffeur op zijn tablet of hij al zijn straten heeft gehad, of dat hij nog iets is vergeten. Hiermee wordt voorkomen dat de chauffeur pas bij terugkomst op de vestiging hoort dat hij nog iets is vergeten. Zo wordt het aantal meldingen zowel op kantoor als op de vuilniswagen aangepakt.

In 2019 ontvingen we gemiddeld 110 meldingen per week. Inmiddels zijn dat er nog 60.

Laurens ziet het aantal meldingen steeds verder dalen:

“In 2019 ontvingen we gemiddeld 110 meldingen per week. Inmiddels zijn dat er nog 60. Ik verwacht dat dit aantal nog verder gaat afnemen.” Het huidige aantal meldingen betekent een foutratio van ongeveer 0,02%.



Tevreden chauffeurs

Bij de introductie van de tablets binnen Cyclus was er nog wat weerstand vanuit een deel van de chauffeurs. "We hebben best wat energie gestopt in uitlegssessies met de chauffeurs en dat hielp. Uiteindelijk vinden onze chauffeurs het heel prettig: de chauffeur kiest zelf hoe hij navigeert op basis van de digitale kaart. Je legt hem niets op en je geeft hem zelf ook meer controle. Het is echt een extra hulpmiddel." Daarnaast zijn chauffeurs blij dat er nu echt iets met hun feedback wordt gedaan. Dat zorgt ook weer voor extra betrokkenheid.

"We hebben een trainingsgebiedje opgezet in de buurt voor chauffeurs voor wie de applicatie nog niet helemaal duidelijk was. Hier konden deze chauffeurs de applicatie uitproberen in een personenauto. Zodoende kon een 1-op-1 training gegeven worden in beperkte tijd."

De volgende uitdaging

Nu Cyclus goed op weg is met Jewel Inzameling, het werk efficiënter gebeurt, de meldingen van burgers fors verminderen en de chauffeurs tevreden zijn is het tijd om te kijken naar de volgende stap: "er valt op alle vlakken natuurlijk nog veel te halen, maar wat ideaal zou zijn is het verplichten van aanbiedlocaties van afvalbakken. Hierdoor kunnen we het aantal straten waar chauffeurs doorheen moeten rijden nog verder verminderen."

Meer informatie?

strommelen@jewelsoftware.com | +31 6 86883999