



> Retouradres Postbus 30132 2500 GC Den Haag

Aan de Nationale ombudsman
De heer R.F.B. van Zutphen
Postbus 93122
2509 AC DEN HAAG

**Directie Beleid &
Bestuursondersteuning**
Juridische Zaken

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 30132
2500 GC Den Haag
www.dji.nl

Contactpersoon



Datum 26 januari 2018
Onderwerp Uw brief over het functioneren van de winkels voor gedetineerden

Ons kenmerk
2170536

Uw kenmerk
201726834

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Geachte heer Van Zutphen,

Op 7 november 2017 heeft u mij een brief geschreven over de wijze waarop het Winkelconcept In-Made functioneert. U heeft ook na 15 september 2017, de datum waarop is overgestapt naar een nieuwe leverancier, signalen ontvangen dat er zich problemen voordoen. De volgende signalen hebben u bereikt:

- Producten worden onjuist, niet geheel of helemaal niet geleverd. De reden hiervoor is dat de producten niet voorradig zijn. Dit stuit op onbegrip bij gedetineerden, vooral omdat de bestellijsten een week van tevoren door gedetineerden moeten worden aangeleverd. Hier zou op moeten kunnen worden ingekocht.
- Niet-geleverde producten worden vaak niet (op korte termijn) nageleverd.
- De betalingen voor niet-geleverde producten worden niet, laat of onjuist teruggestort op rekening van de gedetineerde.
- De winkelprijzen van producten, vooral die voor frisdranken, koffie/thee en versproducten, zijn na 15 september flink gestegen in plaats van gedaald.

U verzoekt mij aan te geven of na 15 september 2017 nu wel of niet aan de verwachtingen omtrent correcte levering van de producten en het gunstige effect op de prijzen wordt voldaan.

DJI is op 1 juli 2017 volledig overgestapt naar het nieuwe concept 'Winkel In-Made'.¹ Op 15 september 2017 is overgegaan op bevoorrading door één nieuwe leverancier. De verwachting was dat de opstartproblemen, met name op het gebied van voorraad en levering door de vorige leverancier, zouden worden verbeterd en dat de prijzen verder zouden dalen. Ik erken echter dat ook na 15 september 2017 de levering van producten aan gedetineerden niet vlekkeloos verloopt. Ten opzichte van de periode direct na 15 september 2017 gaat het inmiddels een stuk beter. Bovendien worden op korte termijn nieuwe verbeteringen doorgevoerd. De prijzen zijn gemiddeld lager dan voor 15 september 2017. Ik licht dit toe.

¹ Voor 1 juli 2017 beheerde In-Made 40 % van de winkels binnen DJI.

Aangaande het onjuist, niet geheel of helemaal niet leveren van producten

De leverancier heeft zijn werkwijze aangepast, waardoor bestellingen van gedetineerden nu direct worden doorgezet naar de toeleveringsbedrijven van de leverancier. Hierdoor komt het minder vaak voor dat producten niet of niet geheel kunnen worden geleverd en is ook de kwaliteit van de verse producten toegenomen. Van de 650 producten die de leverancier moet kunnen leveren, zijn er nu nog enkele producten die de leverancier nog niet kan leveren. Voor deze producten wordt wel een alternatief geboden, waarbij de gedetineerden niet altijd tevreden zijn over het geboden alternatief.² Over het niet kunnen leveren van bepaalde producten die gedetineerden kunnen bestellen, ben ik in gesprek met de leverancier, die dit dient op te lossen. De leverancier dient immers alle afgesproken producten te kunnen leveren.

Directie Beleid &
Bestuursondersteuning
Juridische Zaken

Datum
26 januari 2018

Ons kenmerk
2170536

Aangaande het niet (op korte termijn) naleveren van niet geleverde producten

In beginsel worden op dit moment alle bestelde producten in één keer en daarmee tijdig geleverd. Naleveringen komen nu bijna niet meer voor.

Aangaande het niet, laat of onjuist terugstorten van niet geleverde producten

Een betaling voor een niet geleverd product wordt nu, na melding aan de winkel, uiterlijk de volgende werkdag teruggestort op de rekening van de gedetineerde.

Aangaande de winkelprijzen

De prijzen zijn sinds 15 september 2017 gemiddeld genomen gedaald. De huidige leverancier zit met zijn prijsstelling op 85,99% ten opzichte van de vorige leverancier. Van een aantal productgroepen is de prijs gestegen ten opzichte van de vorige leverancier, maar van veruit de meeste productgroepen zijn de prijzen gedaald.³ Ik verwijs u naar bijgevoegd overzicht waarin een prijsvergelijking tussen de huidige en de vorige leverancier is opgenomen.

Antwoord op uw vraag

Thans wordt voor een groot deel aan de verwachtingen omtrent correcte levering van de producten en het gunstige effect op de prijzen voldaan. Als gevolg van de overgang op 15 september 2017 naar een nieuwe toeleverancier, hebben er opstartproblemen (voornamelijk leveringsproblemen) plaatsgevonden, maar deze zijn inmiddels grotendeels verholpen.⁴ DJI en de leverancier zijn het proces van de winkel continu aan het verbeteren, waardoor de leveringsbetrouwbaarheid toeneemt en daarmee naar verwachting ook de klanttevredenheid.

Een voorbeeld van een aankomende verbetering betreft de wijze van bestellen. Op dit moment duurt het bestelproces nog vrij lang omdat gebruik wordt gemaakt van een papieren bestellijst. Het kost tijd om deze bestellijsten naar de winkel te transporteren en de winkel is vervolgens veel tijd kwijt om de bestellingen te

² Een voorbeeld van een product dat nog niet geleverd kan worden is de koelverse pizza. Het geboden alternatief is een diepvriespizza.

³ De huidige leverancier is gekozen op basis van het feit dat zijn inschrijving overall gezien de laagste prijs had. Dit is bepaald aan de hand van het uitvragen van een fictieve totaalprijs. De fictieve totaalprijs is opgebouwd uit alle aan te bieden producten vermenigvuldigd met een schatting van het aantal keer dat een product wordt verkocht. DJI heeft hiermee getracht te bewerkstelligen dat goed lopende producten gemiddeld genomen een lagere verkoopprijs zullen hebben.

⁴ Zie tevens mijn brief aan de Tweede Kamer van 18 december 2017 met kenmerk 2165196.

turven en door te zetten naar de leverancier. De leverancier heeft vervolgens 48 uur om zijn spullen compleet te maken en uit te leveren aan de winkel. Daar worden bij ontvangst de boxen gevuld en de volgende ochtend gaat het transport naar de klant.

**Directie Beleid &
Bestuursondersteuning**
Juridische Zaken

Datum
26 januari 2018

Ons kenmerk
2170536

Eind januari 2018 wordt het bestellen op digitale wijze, door middel van een tablet, uitgerold. Naar verwachting zijn per 1 juli 2018 alle PI's overgestapt op dit bestelsysteem. De verwachting is dat deze werkwijze in de toekomst tijd zal besparen waardoor er minder tijd zal zitten tussen bestelling en uitlevering. Daarnaast wordt verwacht dat het aantal onjuiste leveringen door dit nieuwe bestelsysteem daalt. Met de papieren bestellijst komt het bijvoorbeeld voor dat onduidelijk is welk product een gedetineerde heeft aangekruist of hoeveel eenheden hij van een product wenst te hebben. Ook kan het voorkomen dat een product onjuist in de winkel wordt geturfd. Dit soort fouten komen met het digitale bestelsysteem niet meer voor.

Daarnaast laat DJI op dit moment het proces van de winkel door een externe partij reviewen. Dit zal vermoedelijk leiden tot verbetervoorstellen waarmee het proces verder kan worden geoptimaliseerd. Tevens zijn in het kader van HACCP (voedselhygiëne en -veiligheid) alle winkels geaudit en zijn er waar nodig verbeterplannen opgesteld. Aan deze plannen is uitvoering gegeven.

Hoogachtend,

de Minister voor Rechtsbescherming,
namens deze,

S. Riedstra
secretaris-generaal



