

Fase	Een melding registreren	Een melding ontvangen	Een melding verwerken	Een melding opvolgen	Informatie over een melding terugkoppelen
Interactiepunt	<p>AS IS: Als burger merk ik een schade aan een verkeersbord op het openbaar domein. Ik wens dit te melden zodat het bord kan hersteld worden. Ik zoek op via een zoekmachine (vb. Google) naar hoe ik dit kan melden en registreer mijn melding in het meldingsplatform van de gemeente door oa. een locatie op een kaart aan te duiden of ik meld telefonisch via een contactpunt van de gemeente</p> <p>TO BE: Als burger merk ik een schade aan een verkeersbord op het openbaar domein. Ik wens dit te melden zodat het bord kan hersteld worden. Ik merk dat er een QR code aanwezig is op het bord met de vermelding dat ik deze kan scannen om gemakkelijk een melding te maken. Ik beschik ook over alternatieven indien geen QR-code aanwezig is of indien ik de QR-code niet wens te gebruiken, want: ofwel zoek ik op via een zoekmachine (vb. Google) naar hoe ik dit kan melden en registreer mijn melding in het meldingsplatform van de gemeente door oa. een asset op een kaart aan te duiden, ofwel neem ik telefonisch contact op via een contactpunt van de gemeente, waar de medewerker aan de lijn het juiste asset identificeert door me enkele vragen te stellen</p>	<p>AS IS: Als medewerker ontvang ik op basis van het type melding en de locatie ervan een bericht met alle info over de melding. Het dossieropvolgingsstelsysteem stuurt voor mij mail (indien het email adres doorgegeven werd) met het dossiernummer naar de melder zodat deze verdere informatie over de melding kan opvragen of doorgeven via mail</p> <p>TO BE: Als medewerker ontvang ik op basis van het type melding en de locatie ervan een bericht met alle info over de melding. Het dossieropvolgingsstelsysteem stuurt voor mij een mail (indien het email adres doorgegeven werd) met het dossiernummer naar de melder zodat hij verdere informatie over de melding kan opvragen of doorgeven via mail</p> <p>Als burger ontvang ik een link waar ik de status van de behandeling van mijn melding kan opvolgen, of bijkomende informatie kan doorgeven</p>	<p>AS IS: Als medewerker onderzoek ik de melding. Ik kijk op basis van de doorgegeven locatie of het doorgegeven adres waar er een actie op het openbaar domein vereist is. Indien het om een melding gaat die we zelf dienen op te lossen, indien het om een actie aan om de melding op te lossen, indien het om een melding gaat die door een andere beheerder moet opgelost worden, stuur ik via mail in een pdf template de melding door naar de organisatie die de melding kan oplossen</p> <p>TO BE: Als medewerker onderzoek ik de melding. Ik merk onmiddellijk over welk object het gaat en kan onmiddellijk een actie aanmaken om de melding op te lossen. Ik hoof geen melding door te sturen want de melding kwam al automatisch terecht bij de correcte beheerder. Indien de melder geen of het verkeerde object aanduidde, kan ik het correcte object aan de melding linken waardoor de melding automatisch bij de correcte beheerder terecht komt</p> <p>Als melder kan ik mee opvolgen wat de status van mijn melding is en zien dat deze in onderzoek is Andere burgers zien (via de QR-code, op het meldingsplatform, via open data, ...) de schade die gemeld is op dit asset en kunnen de melding bevestigen, aanvullen of oplossen</p>	<p>AS IS: Als medewerker ontvang ik een actie om een melding op te lossen. Ik ga op zoek in de tekst van de actie om te weten wat er precies van mij verwacht wordt. Eenmaal de actie afgerond is, geef ik dit aan door de status van mijn actie op uitgevoerd te plaatsen</p> <p>TO BE: Als medewerker weet ik aan de hand van de gegevens in de melding en het gekoppelde object wat er van mij verwacht wordt om de actie uit te voeren. Eenmaal de actie uitgevoerd is plaats ik mijn status op uitgevoerd</p> <p>Als melder kan ik mee opvolgen wat de status van mijn melding is en zie dat deze in behandeling is</p> <p>Ook andere burgers zien (via de QR-code, op het meldingsplatform, via open data, ...) dat de schade gemeld is, en kunnen de status van de opvolging volgen</p>	<p>AS IS: Als medewerker zet ik de status van een melding op afgesloten</p> <p>Ik stuur een mail naar de burger zodat hij op de hoogte is dat zijn melding is opgelost</p> <p>TO BE: Als medewerker zet ik de status van de melding op afgesloten</p> <p>Als melder kan ik de status van mijn melding opvolgen en zien dat deze opgelost is</p> <p>Ook andere burgers zien (via de QR-code, op het meldingsplatform, via open data, ...) dat de schade opgevolgd is</p>
	Medium	<p>AS IS: Telefonische contactname, Online Meldingsplatform met aanduiding van de locatie van de melding</p> <p>TO BE: Telefonische contactname, Online Meldingsplatform met aanduiding van het object waar de schade zich voordoet, in situ QR-code die doorlinkt naar het meldingsplatform waardoor reeds gekende gegevens automatisch ingevuld worden</p>	<p>AS IS: Dossieropvolgingsstelsysteem</p> <p>TO BE: Dossieropvolgingsstelsysteem Beschikbare gestructureerde en semantische data om een melding op te volgen</p> <p>Een geoloket waar 'niet privacy gevoelige' informatie over een object kan opgevraagd worden (oa. alle meldingen)</p>	<p>AS IS: Dossieropvolgingsstelsysteem</p> <p>TO BE: Dossieropvolgingsstelsysteem Beschikbare gestructureerde en semantische data om een melding en acties gekoppeld aan de melding op te volgen</p> <p>Een geoloket waar 'niet privacy gevoelige' informatie over een object kan opgevraagd worden (oa. alle meldingen)</p>	<p>AS IS: Dossieropvolgingsstelsysteem en werkbonapp</p> <p>TO BE: Dossieropvolgingsstelsysteem en werkbonapp Beschikbare gestructureerde en semantische data om een melding en acties gekoppeld aan de melding op te volgen</p> <p>Een geoloket waar 'niet privacy gevoelige' informatie over een object kan opgevraagd worden (oa. alle meldingen)</p>
Ervaring					
Frontoffice	<p>Ontvangen van telefonische meldingen of meldingen via mail en deze registreren in het meldingsplatform</p>	<p>Het systeem bevestigt de goede ontvangst van de melding</p> <p>Het systeem stelt een link en een geoloket naar data ter beschikking van de burger om een melding op te volgen</p>	<p>De burger en de Frontoffice kunnen de melding via een link en een geoloket opvolgen</p>	<p>De burger en de Frontoffice kunnen de melding via een link en een geoloket opvolgen</p>	<p>De burger en de Frontoffice kunnen de melding via een link en een geoloket opvolgen</p>
Backoffice	/	/	<p>Ontvangen van een melding</p> <p>Bepalen van een actie die de melding kan oplossen</p> <p>Eventueel verbeteren van de melding en de melding koppelen aan een correct object zodat de correcte organisatie kan zorgen voor het oplossen van de melding</p>	<p>Ontvangen van een actie om een melding op te lossen</p> <p>De acties op het terrein uitvoeren</p> <p>De actie afsluiten</p>	<p>De melding afsluiten</p>
Verschiel huidige aanpak (winnaar van toetsing)	<p>Een burger kan in situ meldingen op de correcte asset doorgeven zonder kennis te hebben van waar het meldingsplatform zich bevindt, en zonder kennis te hebben van wie de beheerder is van de asset</p> <p>Een burger dient minder informatie zelf door te geven bij de melding omdat aan het precieze object dat de burger aanduidt al heel wat informatie gekoppeld is nodig voor zijn melding (locatie, type object, beheerder, ...)</p>	<p>Een burger ontvangt een link om de status van een melding op te volgen en extra informatie door te geven zelfs als deze verkiest geen contactgegevens door te geven</p> <p>Een burger kan op kaart informatie over een object opvragen (oa. alle lopende meldingen) zonder dat het nodig is zich te identificeren</p>	<p>Een medewerker heeft zicht op het object (en daardoor de plaats) van de melding, hij moet niet meer op zoek op basis van een adres of een doorgegeven ruwe locatie(beschrijving)</p> <p>Een burger beschikt over een link om de status van een melding op te volgen zelfs als deze verkiest geen contactgegevens door te geven</p> <p>Een burger kan op kaart informatie over een object opvragen (oa. alle lopende meldingen) zonder dat het nodig is zich te identificeren</p>	<p>Een medewerker heeft zicht op het object (en daardoor de plaats) van de melding, hij moet niet meer op zoek op basis van een adres of een doorgegeven ruwe locatie(beschrijving)</p> <p>Een burger beschikt over een link om de status van een melding op te volgen zelfs als deze verkiest geen contactgegevens door te geven</p> <p>Een burger kan op kaart informatie over een object opvragen (oa. alle lopende meldingen) zonder dat het nodig is zich te identificeren</p>	<p>Een burger beschikt over een link om de status van een melding op te volgen zelfs als deze verkiest geen contactgegevens door te geven</p> <p>Een burger kan op kaart informatie over een object opvragen (oa. alle lopende meldingen) zonder dat het nodig is zich te identificeren</p>