

Userstory Melding Openbare Ruimte (MOR)

Voor Waterschap Vallei en Veluwe zijn de Meldingen Openbare Ruimte (MOR) een belangrijke pijler binnen de organisatie. Momenteel worden deze meldingen behandelend met behulp van de software van Planon. Het Waterschap Vallei en Veluwe wil het KCC meer inzetten in de behandeling van Meldingen en andere vragen. Daarnaast streeft de organisatie volgens de kanaalstrategie naar een *digitaal waterschap* waarbij de klant *online veel zelf* kan doen, andere kanalen worden niet uitgesloten. De Oplossing moet het daarom mogelijk maken dat een melder op een *eenvoudige en overzichtelijke* manier meldingen in kan dienen. Liefst met zijn *mobiel op locatie*. Hierbij hoopt het Waterschap dat klanten kunnen inzien welke meldingen zijn gedaan om zo ook meldingen te voorkomen. Een melding kan door burgers worden gedaan of intern door een buitendienstmedewerker. Melders maken bij voorkeur gebruik van de gps-functionaliteit van de mobile device en kunnen ook foto's direct aan de melding toevoegen. Vervolgens moeten de meldingen *snel en eenvoudig* te registreren en inzichtelijk zijn voor een KCC-medewerker of (bij voorkeur) direct bij de betreffende behandelaarsgroep terecht komen. Deze groepen worden gekozen op basis van type melding en rayon. Overzichtelijke en *eenvoudige schermen* helpen de medewerkers in zijn of haar werk. Hierbij krijgen ze alleen de (persoons)gegevens te zien die nodig zijn om hun werk uit te voeren. Daarnaast moet de Oplossing in staat zijn om *gemakkelijk te zoeken* op de meldingen. Aangezien waterschap Vallei en Veluwe veel *objectgericht werkt* moet het mogelijk zijn om meldingen als zaken te kunnen koppelen o.b.v. objecten welke vervolgens getoond kunnen worden middels een *geo kaartlaag* zowel binnen als buiten de Oplossing. Behandelaars in de buitenruimte krijgen pushnotificaties in geval van nieuwe meldingen. De Oplossing is op een veilige manier in het veld te gebruiken.

Beschrijf hoe de Oplossing de onderstaande user story's ondersteunt

- **User story 1:** Als inwoner wil ik een melding openbare ruimte kunnen doen zodat het waterschap deze kan behandelen.
- **User story 2:** Als buitendienstmedewerker wil ik op een eenvoudige wijze een eigen constatering/melding kunnen registreren in het veld met een telefoon/tablet/laptop waarbij het ook mogelijk is om een foto en/of de locatie toe te voegen.
- **User story 3:** Als KCC medewerker wil ik weten waar welk type melding openbare ruimte (categorie) is gedaan zodat ik de melding kan doorzetten naar de juiste behandelaar of ketenpartner.
- **User story 4:** Als waterschap wil ik een melding openbare ruimte automatisch laten routeren naar een afdeling of ketenpartner op basis van de locatie en de categorie van de melding zodat ik een efficiëntere bedrijfsvoering verkrijg.
- **User story 5:** Als waterschap wil ik een melder per email kunnen informeren over de voortgang van de afhandeling of naar welke partner de melding is doorgezet
- **User story 6:** Als proceseigenaar wil ik een rapportage kunnen maken van meldingen in de openbare ruimte zodat ik kan achterhalen hoe vaak welke categorie meldingen in welke straat, buurt of wijk voorkomen. Dit moet op de kaart getoond kunnen worden.
- **User story 7:** Als proceseigenaar wil ik een dashboard van de meldingen openbare ruimte totaal en per rayon/werkgebied waarbij ik kan zien hoeveel meldingen er zijn en nog open staan. Welke meldingen er dreigen niet tijdig afgedaan te worden conform de servicenorm.
- **User story 8:** Als behandelaar van een melding openbare ruimte wil ik kunnen zoeken naar zaken en contacten die betrekking hebben op meldingen in hetzelfde gebied van dezelfde categorie of over hetzelfde probleem gaan zodat ik dubbele meldingen kan afhandelen en meldingen kan plannen en routeren voor onze medewerkers in het veld (of voor een ketenpartner).
- **User story 9:** Als behandelaar wil ik locatie- en/of objectinformatie bij de melding ontvangen zodat ik voldoende details weet om de melding op te volgen.

- **User story 10:** Als behandelaar wil de status van de zaak / melding kunnen aanpassen zodat de actuele status voor de betrokkenen inzichtelijk is.
- **User story 11:** Als KCC medewerker wil ik een behandelaar kunnen toewijzen zodat de melding kan worden gerouteerd. Ik wil deze (later) ook kunnen wijzigen.
- **User story 12:** Als inwoner wil ik alle meldingen geanonimiseerd kunnen inzien in mijn omgeving, binnen mijn waterschap zodat ik weet wat er speelt of dat een melding al gedaan is.
- **User story 13:** Als inwoner wil ik weten wat het waterschap met mijn melding gaat doen zodat ik weet of mijn melding naar wens wordt opgepakt.
- **User story 14:** Als coördinator KCC wil ik per categorie melding real time zien hoeveel melding er zijn wat de gemiddelde afhandeltijd is en dat op een dashboard én op kaart visueel.
- **User story 15:** Als proceseigenaar kan ik (op basis van aantal meldingen) met de proceseigenaar bepalen dat een alternatief proces wordt ingezet (rechtstreeks naar telefoonteam) rond bijvoorbeeld een calamiteit.
- **User story 16:** Als proceseigenaar kan ik dashboardinformatie én informatie op kaart realtime kunnen delen en in de tijd kunnen volgen en delen.
- **User story 17:** Als coördinator KCC kan ik planbare meldingen over één onderwerp (vragenmoment na een brief) rechtstreeks doorzetten naar een oplosgroep.
- **User story 18:** Als KCC medewerker wil ik zien of een melder eerder heeft gemeld, of deze meldingen zijn afgehandeld en wie daarbij de afhandelend medewerker was (op AVG checken).
- **User story 19:** Als inwoner maakt het voor het inzicht in de afhandeling niet uit of ik de melding per telefoon, via website of email doe, het inzicht in de afhandeling wordt op uniforme manier aangeboden.

Voor de beantwoording van deze vraag geldt een maximum van 4 pagina's exclusief screenshots.