

Userstory klachtenafhandeling (bejegening klachten)

Voor Waterschap Vallei en Veluwe is een snelle en vakkundige klachtafhandeling (in dit geval van bejegening klachten) belangrijk. Momenteel komen bejegening klachten binnen per brief, telefoon en email en worden geregistreerd in het DMS (Verseon) en afgehandeld.

Bij het behandelen en afhandelen van een klacht zijn zowel *snellheid* als *vakkundigheid* en *privacy* van de medewerker of bestuurder waartegen de klacht is ingediend belangrijk: vakkundigheid houdt oa bijvoorbeeld in dat het KCC inzage heeft in wat er rondom de melder eventueel nog meer speelt. In de ideale situatie heeft het KCC direct een compleet beeld van de melder. Ter bescherming van de privacy van de betrokken medewerker of bestuurder dienen alle documenten betreffende de klacht in een afgeschermd klachtdossier opgeborgen te worden. Als er bij de behandeling gebruik wordt gemaakt van digitale uitwisseling, wordt deze adequaat beveiligd. Het systeem ondersteunt dit.

Een klacht over het gedrag van een medewerker of over een organisatieonderdeel van het waterschap betekent doorgaans dat onze dienstverlening verbeterd kan worden. Een goede dienstverlening houdt tevens in dat de melder op de hoogte gehouden wordt van de status van de afhandeling van zijn klacht. Op allerlei manieren ondersteunt een zaakstelsel deze communicatie. Dit betekent dat een melder de status moet kunnen inzien via de website van het waterschap (Mijn Waterschap) of via het KCC de status moet kunnen opvragen.

- **User story 1:** Als inwoner of bedrijf wil ik op een eenvoudige manier een klacht kunnen indienen door middel van een brief, formulier of telefonisch via het KCC op de website van het waterschap, zodat het waterschap deze kan behandelen.
- **User story 2:** Als KCC-medewerker wil ik een klacht kunnen doorzetten naar de juiste behandelaar of ketenpartner (bijv. GBLT).
- **User story 3:** Als waterschap wil ik een klacht automatisch middels een e-formulier kunnen doorzetten naar de juiste behandelaar voor een efficiënte bedrijfsvoering.
- **User story 4:** Als proceseigenaar klachtafhandeling wil ik een rapportage kunnen maken van de klachten zodat ik de status van de afhandeling kan volgen en kan toetsen of servicenormen worden gehaald.
- **User story 6:** Als behandelaar van een klacht wil ik de relevante informatie die binnen het zaakstelsel beschikbaar is kunnen doorzoeken en gebruiken zodat ik de klacht kan afhandelen.
- **User story 7:** Als behandelaar wil ik de status van de zaak (klachtafhandeling) kunnen aanpassen zodat de actuele status voor de betrokkenen inzichtelijk is via Mijnwaterschap.
- **User story 9:** Als inwoner of bedrijf wil ik weten wat het waterschap met mijn klacht gaat doen zodat ik weet dat mijn klacht wordt opgepakt.
- **User story 10:** Als inwoner of bedrijf wil ik via een Mijnwaterschap-portal weten wat de status is van de afhandeling van de klacht.
- **User story 11:** Als behandelaar van een klacht wil ik de klacht en de behandeling van een klacht vertrouwelijk kunnen behandelen (zodat specifieke behandelaars aan een zaak kunnen worden toegevoegd).
- **User story 13:** Als behandelaar van een klacht wil ik kunnen bepalen wie inzage krijgt in een klacht en het klachtdossier.
- **User story 14:** Als behandelaar van een klacht wil ik een notificatie ontvangen als de doorlooptijd van de zaak gaat verstrijken.
- **User story 15:** Als behandelaar van een klacht zie ik graag een overzicht van gedane acties in het dossier (wanneer contact opgenomen, wanneer brief verstuurd etc).

- **User story 16:** Als behandelaar van een klacht wil ik een notificatie (eventueel via email) ontvangen als er een nieuwe zaak in mijn werkvoorraad is toegevoegd zodat ik prioriteit kan geven aan de afhandeling ervan.

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