

# Werkinstructie Meldingen Openbare Ruimte

## Melddesk

Vanaf 1 juni 2022 komen alle meldingen binnen via het nieuwe systeem: Melddesk.

Via de webapplicatie kunnen verantwoordelijken overzichten genereren van alle openstaande meldingen en meldingen behandelen. De mogelijkheden zijn verbonden aan de rechten die binnen de applicatie zijn verleend. Deze applicatie is te benaderen via:

[https://mdesk.beheervisie.nl/AMERSFOORT\\_MELDWEB/MAIN.PHP](https://mdesk.beheervisie.nl/AMERSFOORT_MELDWEB/MAIN.PHP)

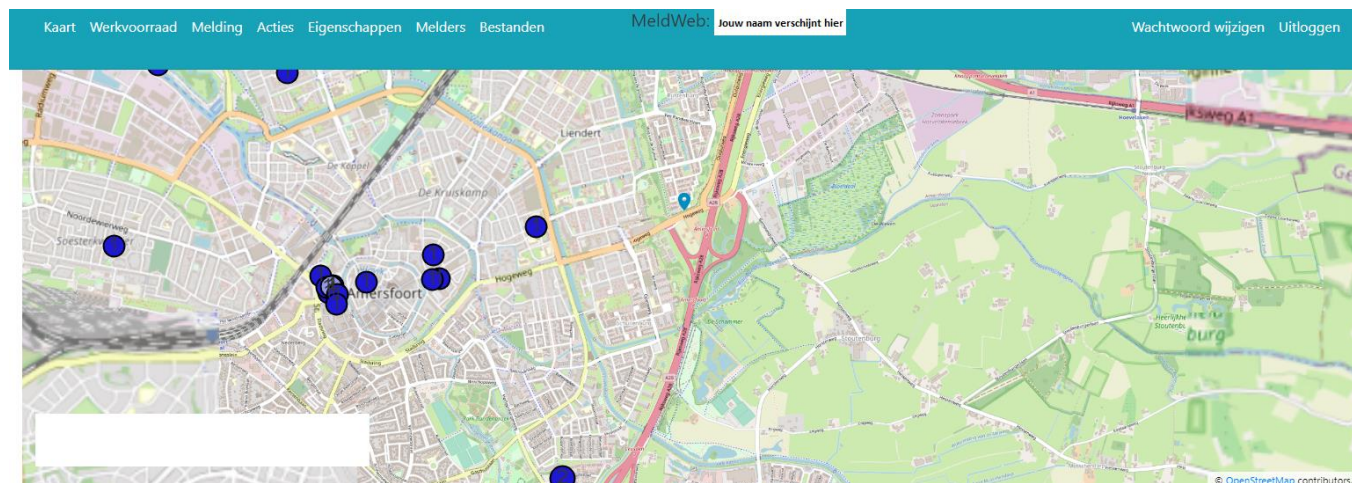
*Tip! Sla deze URL op in je favorieten. Zodat je de webapplicatie altijd gemakkelijk kunt benaderen.*

## Inloggen:

Om in te loggen gebruik je de gebruikersnaam en wachtwoord van Melddesk. Deze inloggegevens heb je separaat ontvangen. Let op! De inloggegevens zijn hoofdlettergevoelig.

## Hoofdscherm

Na het inloggen in de webapplicatie kom je terecht in het hoofdscherm.



Bovenaan zie je een kaart van onze stad. Hierop zie een blauwe stippen. Dit zijn de openstaande meldingen waarvoor jij (onder andere) verantwoordelijk bent.

In de blauwe stippen staat een getal. Veelal is dit 1. Staat hier een 2 of hoger? Dan betekent dit dat er meerdere meldingen zijn op dezelfde locatie. Meldingen die zijn afgehandeld zijn op deze kaart niet meer zichtbaar.

## Mijn werkvoorraad

Nadat een melder een nieuwe melding doet wordt deze automatisch doorgezet naar een behandelaar. Deze routing gebeurt op basis van:

- De hoofdcategorie
- De subcategorie
- De locatie van de melding.

De melder ontvangt een ontvangstbevestiging van een nieuwe melding, tenzij er is aangegeven dat hij/zij niet op de hoogte gehouden wil worden van een melding.

# Werkinstructie Meldingen Openbare Ruimte

Onder het kopje “mijn werkvoorraad”. Staan alle meldingen, waarvoor jij (onder andere) verantwoordelijk bent, overzichtelijk weergegeven.

**Mijn Werkvoorraad**

Ververs Melding Filters.. Actie Filters.. Kaart Datum binnenkomst

Zoek in meldingen & acties Zoek.. Zoek via Melder

**Werkvoorraad**

- Nieuw**, Kalmoes, Amersfoort, Nieuwland, Uiterste afhandeldatum: **17-11-2021**  
111 - Uiterste afhandel datum: 17-11-2021 - Dieren/ongedierte - Ratten en muizen
- Nieuw**, Stadhuisplein, Amersfoort, Stads kern, Uiterste afhandeldatum: **25-11-2021**  
113 - Uiterste afhandel datum: 25-11-2021 - Dieren/ongedierte - Ratten en muizen
- Nieuw**, Achter de Kamp, Amersfoort, Stads kern, Uiterste afhandeldatum: **29-11-2021**  
121 - Uiterste afhandel datum: 29-11-2021 - Riolerings - Hoofdrinol

Per melding zie je de volgende gegevens:

**Nieuw** Stadhuisplein, Amersfoort, Stads kern, Uiterste afhandeldatum: **25-11-2021**  
**113** - Uiterste afhandel datum: 25-11-2021 - **Dieren/ongedierte** - **Ratten en muizen**

status uiterste afhandeldatum  
meldingsnummer hoofdcategorie melding subcategorie melding

Je opent een melding door simpelweg op de melding te klikken.

## Melding in behandeling nemen:

Wanneer je aan de slag gaat met een melding dan wijzig je de status van nieuw naar “in behandeling. Zo is voor andere gebruikers altijd inzichtelijk wie er met de melding bezig is. Er gaat bij deze status geen bericht uit naar de melder

## Behandeling van de melding:

Tijdens het behandelen van de meldingen zijn er verschillende situaties denkbaar.

Afhandeling wordt meegenomen in geplande werkzaamheden”(status: ingepland).

Als de werkzaamheden niet direct worden opgepakt, maar in de nabije toekomst worden Ingepland dan kan de melder hierover worden geïnformeerd. Hiervoor kun je de status ingepland gebruiken.

Dit doe je wanneer de melding niet direct wordt opgelost en dus ook nog niet afgesloten.

- Vul eerst het tekstvak “toelichting naar melder” in
  - Let op! Staat er al tekst in dit tekstvak? Zorg er dan voor dat je deze eerst verwijdert!
- Klik vervolgens op opslaan

**Eigenschappen**

Opslaan Toevoegen

**Interne communicatie:**

Interne communicatie

**Toelichting naar melder:**

Behandelaar licht altijd toe wanneer de melding wordt afgehandeld en waarom in het veld “toelichting naar melder” in Melddesk. Deze tekst verschijnt hier.

Is er sprake van schade:

# Werkinstructie Meldingen Openbare Ruimte

- Wijzig onder het kopje melding de status naar “ingepland”
- Klik vervolgens op opslaan

Melding: 166

Nieuw Nieuwe eigen melding **Opslaan** Verwijder Priik

Woonplaats: Amersfoort Straat: Pothstraat Kern: Amersfoort Wijk: Stadskern Buurt: Coninckstraat e.o.

Ter hoogte van: 15

Oppercategorie: MOR Hoofdcategorie: Dieren/ongedierte Subcategorie: Ratten en muizen Oorzaak: [hint](#)

Status: **Ingepland** Verantwoordelijke: Rova Datum binnenkomst: 06-01-2022 Streefdatum afgehandeld: 17-01-2022 Datum ingepland: 31-05-2022

Meldwijze: MijnGemeente

Indeling:

Bijzonderheden:

De “toelichting naar melder” verschijnt op de geel gearceerde plek hieronder. Het onderstaande e-mailbericht wordt automatisch naar de melder gestuurd

Onderwerp: Melding over {hoofdcategorie}

Locatie: in de buurt van {straat}

Geachte heer/mevrouw,

U heeft bij ons een melding gedaan over {hoofdcategorie} met nummer {meldingsnummer}. Wij zullen de behandeling van uw melding meenemen in werkzaamheden die vooruit zijn gepland. Dit betekent dat wij uw melding niet direct oplossen.

Het duurt daarom iets langer voordat uw melding definitief zal worden opgelost. Wanneer wij uw melding behandelen leest u hieronder:

**Behandelaar licht altijd toe wanneer de werkzaamheden zijn ingepland en eventueel de reden in het veld “toelichting naar melder” in Melddesk. Deze tekst verschijnt hier.**

Nadat de werkzaamheden voor uw melding zijn uitgevoerd, krijgt van ons een e-mailbericht.

Heeft u vragen over uw melding? Bel ons dan op 14 033. U kunt ons bereiken van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00. U kunt ook mailen naar [meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl](mailto:meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl). Vermeld dan het nummer van uw melding zodat wij u snel verder kunnen helpen.

Met vriendelijke groet,

Meldpunt Woonomgeving | Gemeente Amersfoort | T 14 033 | [meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl](mailto:meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl) | [www.amersfoort.nl](http://www.amersfoort.nl)

Nadat de datum is verstreken en de melding daadwerkelijk is opgepakt kan de melding worden afgehandeld. Zie voor meer informatie hieronder meer.

# Werkinstructie Meldingen Openbare Ruimte

## Melding afhandelen

Deze status wordt uitsluitend gebruikt als de melding daadwerkelijk is afgehandeld.

- Vul onder het kopje eigenschappen eerst het tekstvak “toelichting naar melder”
  - Let op! Deze tekst wordt automatisch overgenomen in de afhandelingsmail. Staat er al tekst in dit tekstvak? Zorg er dan voor dat je deze eerst verwijdert!
- Klik vervolgens op opslaan

**Eigenschappen**

**Opslaan** **Toevoegen**

**Interne communicatie:**

test

**Toelichting naar melder:**

Behandelaar licht altijd toe hoe de melding is afgehandeld in het veld "toelichting naar melder" in Meldesk. Deze tekst verschijnt in de afhandelingsmail

**Is er sprake van schade:**

- Wijzig onder het kopje melding de status naar “afgehandeld”
- Klik vervolgens op opslaan.

**Melding: 111**

**Nieuw** **Nieuwe eigen melding** **Opslaan** **Verwijder** **Prik**

**Woonplaats:** Amersfoort **Straat:** Kalmoes **Kern:** Amersfoort **Wijk:** Nieuwland **Buurt:** Waterkwartier

**Ter hoogte van:**

1

**Oppercategorie:** MOR **Hoofdcategorie:** Dieren/ongedierte **Subcategorie:** Ratten en muizen **Oorzaak:**

**Status:** Afgehandeld **Verantwoordelijke:** Rova **Datum binnenkomst:** 12-11-2021 **Streefdatum afgehandeld:** 17-11-2021 **Datum afgehandeld:** 31-05-2022

**Meldwijze:** Telefoon **Bijzonderheden:**

test 1.

De “toelichting naar melder” onder eigenschappen verschijnt op de geel gearceerde plek hieronder. Het onderstaande e-mailbericht wordt automatisch naar de melder gestuurd

# Werkinstructie Meldingen Openbare Ruimte

**Onderwerp:** Melding over {hoofdcategorie}  
**Locatie:** in de buurt van {straat}

Geachte heer/mevrouw,

U heeft bij ons een melding gedaan over {hoofdcategorie} met nummer {meldingsnummer}. Wij hebben uw melding behandeld.

Een eventuele toelichting van de behandelaar vindt u hieronder:

Behandelaar licht altijd toe hoe de melding is afgehandeld in het veld "toelichting naar melder" in Melddesk. Deze tekst verschijnt hier.

Heeft u vragen of wilt u meer informatie over de status van uw melding? Dan kunt u mailen naar [meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl](mailto:meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl). Zet in uw mail dan het nummer van uw melding zodat wij u snel verder kunnen helpen. U kunt ons ook bellen op 14 033. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur. Met vriendelijke groet,

Meldpunt Woonomgeving | Gemeente Amersfoort | T 14 033 |  
[meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl](mailto:meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl) | [www.amersfoort.nl](http://www.amersfoort.nl)

## Splitsen

Het kan voorkomen dat een melder verschillende onderwerpen meldt in 1 melding. Het kan daarbij gaan om een melding van een andere categorie op een andere locatie. Het kan zijn dat een gedeelte van de melding bij een andere behandelaar thuis hoort.

De melding moet dan gesplitst worden.

Het splitsen van een melding gebeurt door het meldpunt woonomgeving.

Actie(s)

Opslaan

Nieuw

Het scherm om een melding te splitsen wordt geopend.

# Werkinstructie Meldingen Openbare Ruimte

**Actie(s)**

**Opslaan** Nieuw

Verwijder

25

Actietype: Melding splitsen

Status: Nieuw

Verantwoordelijke: Meldpunt woonomgeving

Datum binnenkomst: 31-05-2022

Bijzonderheden: vul hier je naam en de reden in

Streefdatum afgehandeld: 10-06-2022

- Vul onder bijzonderheden de reden in en vermeldt duidelijk welk gedeelte van de melding door een ander moet worden opgepakt.
- Kies vervolgens voor opslaan
- Het meldpunt woonomgeving wordt geïnformeerd om het verzoek tot splitsen van een melding
- Het meldpunt zorgt vervolgens dat voor dit gedeelte een nieuwe melding wordt aangemaakt en dat de melder hierover wordt geïnformeerd.
- Het gedeelte van de melding dat wel bij jou/jullie thuis hoort kun je oppakken.

Hoort de gehele melding niet bij jou thuis? Zie dan de instructie hieronder om de melding terug te zetten naar het meldpunt woonomgeving.

## Terugzetten melding naar meldpunt woonomgeving

Anders dan voorheen screent het meldpunt woonomgeving niet meer alle meldingen voordat deze bij de verantwoordelijke terecht komt. Hierdoor kan het voorkomen dat melding per abuis bij jullie terecht komt. In dat geval kun je de melding terug zetten naar het meldpunt woonomgeving.

Vul onder het kopje "eigenschappen" in het tekstveld interne communicatie:

- Je naam
- De datum
- De reden van terugzetten naar het meldpunt in.

Klik vervolgens op opslaan

**Eigenschappen**

**Opslaan**

Is er sprake van schade:

Toevoegen

Interne communicatie: vul de datum, je naam en de reden van terugzetten naar het meldpunt in.

Toevoegen

Toelichting naar melder:

# Werkinstructie Meldingen Openbare Ruimte

- Ga vervolgens naar het kopje “melding”
- Wijzig de hoofcategorie naar meldpunt woonomgeving.
- Klik vervolgens op opslaan.

Melding: 368

Nieuw Nieuwe eigen melding **Opslaan** Verwijder Priik

Woonplaats: Amersfoort Straat: Straat van Dover Kern: Amersfoort Wijk: Vathorst-De Bron Buurt: De Bron-Noord

Ter hoogte van: 93

Oppercategorie: MOR Hoofdcategorie: **Meldpunt woonomgeving** Subcategorie: Meldpunt woonomgeving Oorzaak: [hint](#)

Status: Nieuw Verantwoordelijke: Meldpunt woonomgeving Datum binnenkomst: 30-05-2022 Streefdatum afgehandeld: 09-06-2022

Meldwijze: Telefoon

Indeling:

Bijzonderheden: Dit is een test.

De melding verdwijnt vervolgens uit je werkvoorraad en gaat terug naar het meldpunt woonomgeving. Zij zorgen ervoor dat de melding op de juiste plek terecht komt.

Onder het kopje “Melding Mails” vind je alle correspondentie die aan de melder via melddesk is verstuurd.

## Bijlage 1: overzicht automatische templates Melddesk

- **Ontvangstbevestiging**

**Onderwerp:** Melding over {hoofdcategorie}

**Locatie:** in de buurt van {locatie}

Geachte heer/mevrouw,

Wij hebben van u een melding openbare ruimte ontvangen over {hoofdcategorie}. Uw melding hebben wij geregistreerd onder meldingsnummer {meldingsnummer}.

Wij proberen uw melding binnen 10 werkdagen af te handelen. Lukt dit niet? dan krijgt u hierover bericht. U hoort dan waarom de behandeling langer duurt of waarom wij uw melding niet verder kunnen behandelen.

Heeft u vragen of wilt u meer informatie over de status van uw melding? Dan kunt u mailen naar [meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl](mailto:meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl). Zet in uw mail dan het nummer van uw melding zodat wij u snel verder kunnen helpen. U kunt ons ook bellen op 14 033. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur.

Met vriendelijke groet,

Meldpunt Woonomgeving | Gemeente Amersfoort | T 14 033 | [meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl](mailto:meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl) | [www.amersfoort.nl](http://www.amersfoort.nl)

- **Ontvangstbevestiging BuitenBeter**

**Onderwerp:** Melding over {hoofdcategorie}

**Locatie:** in de buurt van {locatie}

Geachte heer/mevrouw,

Wij hebben van u een melding openbare ruimte ontvangen over {hoofdcategorie} via de app BuitenBeter. Uw melding hebben wij geregistreerd onder meldingsnummer {meldingsnummer}. Dit meldingsnummer vervangt het meldingsnummer van BuitenBeter dat u eerder heeft gekregen.

Wij proberen uw melding binnen 10 werkdagen af te handelen. Lukt dit niet? dan krijgt u hierover bericht. U hoort dan waarom de behandeling langer duurt of waarom wij uw melding niet verder kunnen behandelen.

Heeft u vragen of wilt u meer informatie over de status van uw melding? Dan kunt u mailen naar [meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl](mailto:meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl). Zet in uw mail dan het nummer van uw melding zodat wij u snel verder kunnen helpen. U kunt ons ook bellen op 14 033. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur.

Met vriendelijke groet,

Meldpunt Woonomgeving | Gemeente Amersfoort | T 14 033 | [meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl](mailto:meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl) | [www.amersfoort.nl](http://www.amersfoort.nl)

# Werkinstructie Meldingen Openbare Ruimte

## • Ingepland

Onderwerp: Melding over {hoofdcategorie}  
Locatie: in de buurt van {straat}

Geachte heer/mevrouw,

U heeft bij ons een melding gedaan over {hoofdcategorie} met nummer {meldingsnummer}. Wij zullen de behandeling van uw melding meenemen in werkzaamheden die vooruit zijn gepland. Dit betekent dat wij uw melding niet direct oplossen.

Het duurt daarom iets langer voordat uw melding definitief zal worden opgelost. Wanneer wij uw melding behandelen leest u hieronder:

**Behandelaar licht altijd toe wanneer de melding wordt afgehandeld en waarom in het veld "toelichting naar melder" in Melddesk. Deze tekst verschijnt hier.**

Nadat de werkzaamheden voor uw melding zijn uitgevoerd, krijgt van ons een e-mailbericht.

Heeft u vragen over uw melding? Bel ons dan op 14 033. U kunt ons bereiken van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00. U kunt ook mailen naar [meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl](mailto:meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl). Vermeld dan het nummer van uw melding zodat wij u snel verder kunnen helpen.

Met vriendelijke groet,

Meldpunt Woonomgeving | Gemeente Amersfoort | T 14 033 | [meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl](mailto:meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl) | [www.amersfoort.nl](http://www.amersfoort.nl)

## • Afgehandeld

Onderwerp: Melding over {hoofdcategorie}  
Locatie: in de buurt van {straat}

Geachte heer/mevrouw,

U heeft bij ons een melding gedaan over {hoofdcategorie} met nummer {meldingsnummer}. Wij hebben uw melding behandeld.

Een eventuele toelichting van de behandelaar vindt u hieronder:

**Behandelaar licht altijd toe hoe de melding is afgehandeld in het veld "toelichting naar melder" in Melddesk. Deze tekst verschijnt hier.**

Heeft u vragen of wilt u meer informatie over de status van uw melding? Dan kunt u mailen naar [meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl](mailto:meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl). Zet in uw mail dan het nummer van uw melding zodat wij u snel verder kunnen helpen. U kunt ons ook bellen op 14 033. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur. Met vriendelijke groet,

Meldpunt Woonomgeving | Gemeente Amersfoort | T 14 033 | [meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl](mailto:meldpuntwoonomgeving@amersfoort.nl) | [www.amersfoort.nl](http://www.amersfoort.nl)