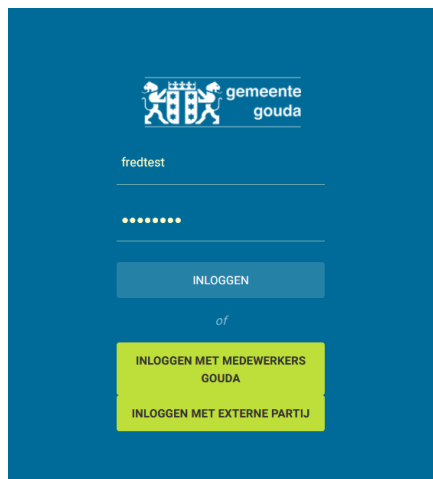


# Handleiding MOG in het zaaksysteem: aannemers

Het afhandelen van meldingen openbaar gebied gebeurt per 1 juli 2020 in het Zaaksysteem van de gemeente Gouda. Ook jullie gaan hierin werken. In dit document lees je hoe dit werkt.



## 1 Opstarten

Werk bij voorkeur in Google Chrome of Mozilla Firefox. Volg voor het inloggen de handleiding "Externe behandelaar gemeente Gouda". Voor de eerste keer inloggen volg je de eerste 3 pagina's, daarna pagina 4.

Elke persoon heeft een eigen account, medewerkers van dezelfde aannemer vallen niet samen onder één account.

Heb je nog geen gebruikersnaam en wachtwoord? Vraag deze dan aan bij je contactpersoon van de gemeente.

## 2 Je Zaaksysteem dashboard

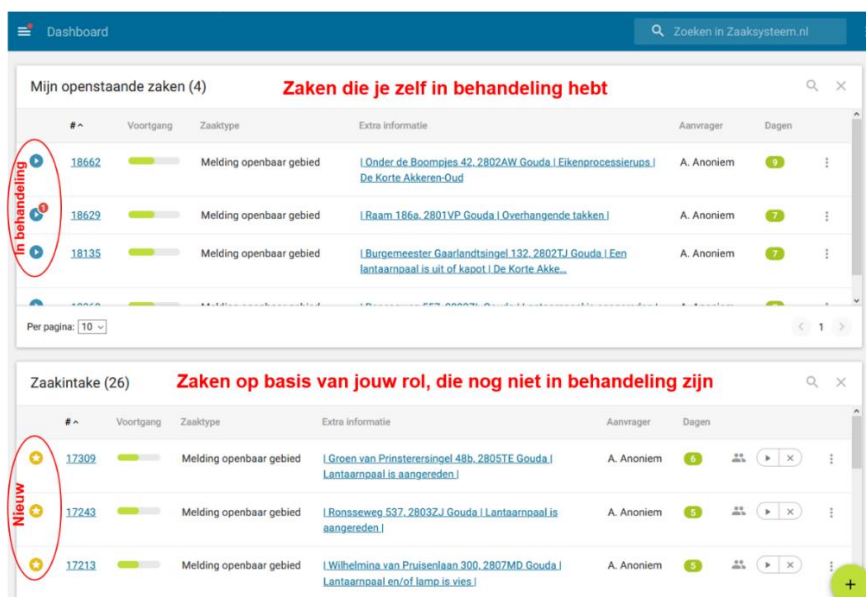
Na het inloggen kom je uit bij je persoonlijke Dashboard. Hier zie je twee lijsten met zaken: 'Mijn openstaande zaken' en de 'Zaakintake'.

### 2.1 Mijn openstaande zaken

Dit zijn de zaken die je zelf in behandeling hebt. Deze staan op jouw naam. Je collega's en de medewerkers van de gemeente kunnen deze zaken ook zien door hierop te zoeken, maar de zaak staat niet op hun Dashboard

### 2.2 Zaakintake

Dit is de werkvoorraad van jou en jouw collega's. Wanneer een zaak wordt toegewezen aan jouw bedrijf, maar nog geen behandelaar heeft, staat deze in de intake. Zodra iemand de zaak in behandeling neemt, verdwijnt deze uit de intake en gaat deze naar de Openstaande zaken van deze persoon.



## 2.3 Alle openstaande zaken

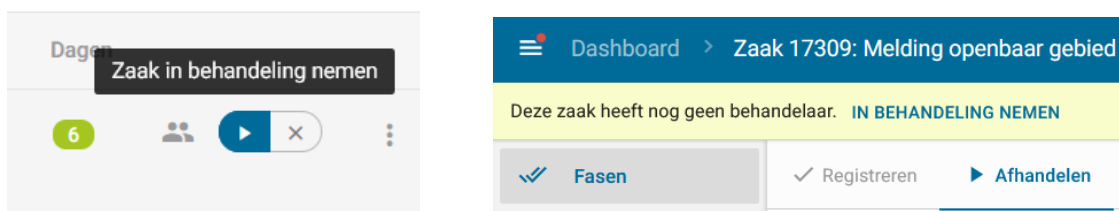
Naast de zaken die jij zelf in behandeling hebt en die nog bij niemand in behandeling zijn, is er ook een overzicht van alle openstaande zaken die aan jullie zijn toegewezen. Deze kan je toevoegen aan je dashboard door met je muis over de groene plusknop te gaan en te kiezen voor 'Widget', kies vervolgens voor 'Zoekopdracht'. Onderaan je Dashboard is een extra veld verschenen waar je kan kiezen uit een rijtje. Kies de zoekopdracht met de naam van jouw bedrijf erin. Op dezelfde manier kun je een overzicht met alle afgehandelde zaken toevoegen.

## 3 Het behandelen van een zaak

### 3.1 In behandeling nemen

Het behandelen van een zaak begint met het in behandeling nemen. Dit kan op diverse manieren. De snelste zijn:

1. Klik op het 'Play' knopje achter de zaak in de zaakintake
2. Klik op 'In behandeling nemen' in de gele balk wanneer je de zaak hebt geopend.



**Let op:** om iets te kunnen doen in de zaak moet de zaak in behandeling zijn. Kan je dus niets wijzigen? Check eerst of je de zaak wel in behandeling hebt.

### 3.2 Het beoordelen van de melding

Alle informatie over deze melding vind je in deze zaak. De basisinformatie (categorie en toelichting van de melder) staat direct in de afhandelfase, zodat je hier niet naar op zoek hoeft. Meer uitgebreide informatie, zoals de wijk of buurt, contactgegevens van de melder, het nummer van een lichtmast staat in de registratiefase.

Als de melder een foto heeft bijgevoegd, is deze te vinden in het tabblad 'Documenten'.

### 3.3 Wat moet je invullen?

Aan het einde van dit document zit een totale weergave van de afhandelfase van een melding. Je zult zien dat veel velden al zijn ingevuld of dat je bepaalde velden niet kan invullen, omdat alleen behandelaars van de gemeente deze mogen wijzigen.

De afhandelfase start met vragen over contactkanaal en spoed. Deze worden ingevuld door het Klantcontactcentrum van de gemeente en mag je dus negeren. Zoals aangegeven staat ook de basisinformatie van de melding (categorie, toelichting, etc.) in de afhandelfase. Ook hier hoeft je niets mee te doen.

Er is een intern notitieveld om je aantekeningen of opmerkingen voor collega's op te schrijven. Zet je initialen voor je opmerking zodat ze weten dat deze van jou is. Wil je meerdere opmerkingen toevoegen? Klik dan op de plusknop onder het veld.

Je kunt foto's toevoegen via het veld "Foto's" (of upload deze in het documententabblad). In het vak Terugkoppeling naar de melder kun je eventueel de standaardtekst aanpassen die de melder ontvangt in de afhandelmail. Let op: het veld is verplicht en mag niet leeg zijn.

Wanneer je klaar bent met de melding stel je helemaal onderaan het resultaat in op *Verwerkt*. Dan kan je de zaak afhandelen met de groene knop 'Zaak afhandelen'.

**Resultaat**

☒ Verwerkt

☐ Afgebroken

→ **ZAAK AFHANDELEN**

**FASE INCOMPLEET**

De volgende onderdelen zijn niet of onvolledig ingevuld:

- ☒ Resultaat
- Beoordeling van de melding
- Terugkoppeling naar de melder (tekst komt in de mail dus vul deze aan)

Wil je de zaak afhandelen, maar mis je de afhandelknop? Dan zijn nog niet alle verplichte velden ingevuld. Ga met je muis over de melding 'Fase incompleet' om te zien wat er nog moet worden ingevuld. Klik op de vraag om daar naartoe te navigeren. Kan je de vraag zelf niet beantwoorden? Neem dan contact op met je contactpersoon bij de gemeente en geef het zaaknummer door.

### 3.4 Terugkoppelen naar de melder

Het is beleid van de gemeente Gouda om de melder een terugkoppeling te geven wanneer diens melding is afgehandeld. Dit gebeurt in het Zaaksysteem **automatisch** wanneer je de zaak afhandelt. Hierbij is het wel belangrijk dat je een duidelijke terugkoppeling typt in het veld 'Terugkoppeling naar de melder'. Deze tekst komt namelijk in de e-mail die wordt verstuurd bij afhandeling van de zaak. Zorg dus dat dit te begrijpen is voor de melder.

Wil je een foto meesturen met de afhandelingsmail? Upload deze dan in het veld 'Meesturen met afhandelmail'. Stond de foto al in de zaak? Dan hoeft je deze niet nogmaals te uploaden. Sleep in het documententabblad het label "Meesturen met afhandelmail" naar de foto.

Wil je tussendoor iets mailen naar de melder, bijvoorbeeld om te vragen om meer informatie? Open rechts in je scherm het mailsjabloon 'MOG Vraag aan melder' en vul je vraag in waar [VRAAG] staat. Klik vervolgens op verzenden. De mail komt in het tabblad 'Communicatie' te staan. Wanneer de melder op deze mail reageert, komt de reactie hier ook. Je ziet aan een melding dat er een reactie op is gekomen omdat er dan een notificatie bij staat op je Dashboard (een rood bolletje).



## 4 Afspraken over de afhandeling

### 4.1 Als je niet verder komt met je melding

Kan je niks invullen in de zaak? Controleer dan of jij of een collega de zaak wel in behandeling hebt/heeft. Een zaak zonder behandelaar kan niet worden behandeld.

Kan je een zaak niet afhandelen omdat een verplicht veld leeg is, dat jij niet kan invullen? Dan mag dit waarschijnlijk alleen worden gevuld door een medewerker van de gemeente. Neem dan contact op met je contactpersoon bij de gemeente (houd hierbij het zaaknummer bij de hand).

### 4.2 Als je meer tijd nodig hebt dan de afgesproken termijn

Op je Dashboard kan je zien hoe veel dagen je nog hebt om een melding af te handelen. Wanneer je een zaak open hebt, zie je links in beeld de streefafhandeldatum. Ga je het niet redden binnen die termijn? Neem dan contact op met je contactpersoon van de gemeente (zie 4.3; noem altijd het zaaknummer), deze kan deze termijn dan voor je aanpassen en dit terugkoppelen naar de melder.

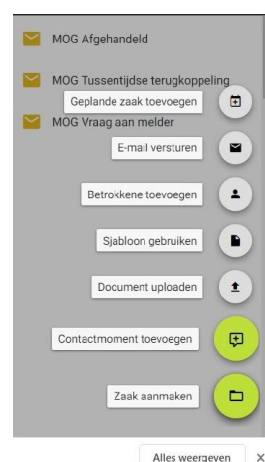


#### 4.3 Contact opnemen met de contactpersoon van de gemeente over een zaak

Dit kan eenvoudig per mail vanuit de zaak. Zo blijven alle mails netjes bij elkaar. Dat gaat zo:

Open de zaak waar je over wil mailen. Plaats de cursor boven de groene plusknop rechtsonder in het scherm: er verschijnt een keuzemenu. Kies daaruit E-mail versturen.

Kies in Uw collega je contactpersoon. Vul bij Onderwerp het zaaknummer in en typ het bericht. Klik tot slot op Verstuur e-mail onder in het scherm. Als je een antwoord krijgt op je mail dan zie je een notificatie bolletje bij de zaak in het dashboard verschijnen.



## 5 Overige opties

Een samenvatting van de gegevens van een melding kan worden geprint:

- Ga naar documententabblad
- Klik op de naam van het document
- Kies Download origineel

## De afhandelfase

✓ Registreren

► Afhandelen

Afhandelen

→ ZAAK AFHANDELEN

### Benodigde gegevens

Vul de benodigde velden in voor uw zaak

Hoe is de melding binnengekomen?

SlimMelden

Is het een spoedmelding?

-

Categorie

Bomen

Subcategorie \*

Eikenproceessierups

Verantwoordelijk team

Groen

Gaat deze zaak door naar een aannemer?

Ja

Verantwoordelijke aannemer

BOR de heer

Wijs de zaak toe aan de aannemer door bij de puntjes rechts bovenin de blauwe balk te klikken op "Toewijzing wijzigen".

Zet de afdeling op Ketenpartners en kies de juiste aannemer. Tip: typ de naam in om deze meteen bovenaan te krijgen.

Toelichting van de melder

Melding openbaar gebied

**Wordt ingevuld  
door melder en  
gemeente**

Interne notitie (zet je initialen ervoor)

+

**Optioneel in te vullen door beide**

Beoordeling van de melding \*

☒ De melding is opgelost

☐ De melding is niet opgelost

② Terugkoppeling naar de melder (tekst komt in de mail dus vul deze aan) \*

We hebben de situatie waarover u heeft gemeld kunnen herstellen.

**In te vullen door  
aannemer**

Wil je een foto meesturen met de afhandelingsmail? Voeg deze dan toe via onderstaand veld of upload deze in het documententabblad. Sleep daar het label "Meesturen met afhandelmail" naar het document. Handel de zaak af om de e-mail te versturen.

Eventuele foto

BESTAND TOEVOEGEN

Of sleep je bestanden hierheen

### Resultaat

☒ Verwerkt

☐ Afgebroken

?