

Blauwdruk: Melding doen van beschadigde verkeerssignalisatie

Fase	Melden	Vraaggestuurde melding*	Externe of interne dispatch*	Interne behandeling	Uitvoeringsfase	
Interactiepunt	Ik merk op dat een verkeersbord beschadigd is op grondgebied Mortsel. Ik wil deze melding graag doorgeven. Ik neem mijn smartphone en surf naar de website van Mortsel. Op de startpagina vind ik direct de knop 'iets melden'. Ik druk op de knop.	Ik vul het eFormulier in op de website: - Wat wil je melden? - Op welke locatie? Bij het intypen van trefwoorden, krijg ik automatisch een aantal vragen die mijn melding kunnen verfijnen. Vb. Gaat je melding over een gewestweg?	Externe dispatch: Indien mijn vraag voor een externe instantie is, wordt deze automatisch doorgestuurd naar deze externe instantie	Interne dispatch: Indien mijn vraag een melding betreft voor Mortsel, krijg ik een ontvangstmelding van mijn vraag.	Ik krijg via Mijn Burgerprofiel en via een bericht in mijn eBox de melding dat de verkeerssignalisatie vervangen zal worden.	Ik krijg via Mijn Burgerprofiel en via een bericht in mijn eBox de statusupdate dat de beschadigde verkeerssignalisatie is vervangen.
Medium	www.mortsel.be Aangemeld op deze website via 'ACM/IDM'	www.mortsel.be	www.mortsel.be	www.mortsel.be	Mijn Burgerprofiel eBox	Mijn Burgerprofiel eBox
Ervaring	😊 😐 😞	😊 😐 😞	😊 😐 😞	😊 😐 😞	😊 😐 😞	😊 😐 😞
Frontoffice		Het slim invoerformulier bestaat uit een aantal gerichte vragen rond het wat, waar, hoe, wanneer van de melding. Locatiegegevens kunnen aangeduid worden op kaart, we maken het de burgers zo eenvoudig mogelijk om een melding te doen. Via een directe feedback door middel van een chatbot, krijgt de melder voorstellen van wat de melder zou kunnen bedoelen. Ook om de aanvraag te vervolledigen krijgt de melder bijvragen.	Aan de hand van een antwoord op een aantal gerichte vragen deelt de burger zijn/haar melding zelf in een achterliggende backofficetype in. bv. de combinatie van de vragen 'gaat je melding over verkeerssignalisatie', 'verkeerslicht' en een aangeduide locatie op een gewestweg zal de aanvrager rechtstreeks doorverwezen worden		In het geval we eBox of emailgegevens hebben, zal de burger automatisch feedback krijgen dat de melding extern afgehandeld zal worden, inclusief de contactgegevens van de externe afhandelaar.	
Backoffice			Burgers worden op basis van hun input rechtstreeks doorverwezen naar het juiste meldkanaal. voor meldingen die het lokaal bestuur moet oplossen, zal de input terechtkomen in het midofficesysteem van het lokaal bestuur, voor andere meldingen (bv. waterlink, Fluvius, gewestwegen, etc...) wordt de melding in een gestandaardiseerd formaat naar de ERP-systemen van die instanties gestuurd	Bij interne dispatch wordt de melding ingeschoten in het midofficesysteem.	Na goedkeuring van een verzoekaanvraag moeten bepaalde gegevens ingeschoten kunnen worden naar het werkordersysteem zodat de uitvoerende diensten ermee aan de slag kunnen gaan.	De afhandeling van de melding gebeurt in het werkordersysteem. De status van deze melding wordt vanuit het werkordersysteem opnieuw ingeschoten in het midofficesysteem.
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Als de burger op de pagina 'iets melden' terechtkomt, krijgt hij/zij eerst een aantal mogelijkheden om naar externe dienstverleners te melden. Eens dit allemaal uitgesloten is, kan de burger zijn melding ingeven die voor Mortsel bestemd is. Dit meldformulier vormen we om naar een intelligent formulier (zie volgende fase)	Momenteel is er een invulformulier (e-loket) beschikbaar op onze website. Het kiezen van een type en subtype is verplicht momenteel. Doordat burgers zelf teveel moeten categoriseren, haken ze af. We verbeteren de gebruiksvriendelijkheid door dit formulier slim te maken.	We sorteren de meldingen momenteel al uit voor de effectieve indiening van een e-formulier. Het verschil in de aanpak zit erin dat de burger nu nog bewust een type moet kiezen. Het herkennen en dispatchen van meldingen zou beter opgelost worden via een Vlaams meldingen- en klachtenplatform. Daar waar de burger gewoon contact met 'de overheid' zoekt om zijn/haar probleem op te lossen, worden meldingen in realiteit door meerdere overheidsinstanties afgehandeld. Het zou een meerwaarde zijn dat de meldingen op één centraal platform binnenkomen en naar de verschillende ERP's/CRM's van de relevante overheidsinstanties doorgestuurd kunnen worden. Dit valt echter buiten de scope van deze projectaanvraag	De feedbackmogelijkheden van het huidige meldingenplatform (3P) richting aanvrager (bv. burger die een melding doet) zijn eerder rudimentair en de communicatie is niet beschikbaar in het dossier. Door over te schakelen naar LB365 zorgt dit voor een betere dossiervorming.	Burger krijgt momenteel geen statusupdate in zijn burgerprofiel over de uitvoering van een melding.	