

Zaaktype 'Melding openbare ruimte behandelen'

Process Report

PRAKTIJKCASE TELENGY EN ENGAGE PROCESS

Uitwerking bij wijze van voorbeeld

Date : 7-9-2015



Table of Contents

Melding openbare ontvangen	4
Intake	6
Intake afgerond (1).....	6
Behandelen.....	7
Melding inhoudelijk behandeld (2)	7
Afronden.....	8
Meldingzaak afgerond (3).....	8
Resultaat?	8
Opgelost	8
Op te lossen	8
Ongegrond.....	8
Intake	10
Via welke route komt de melding?	10
Uitvragen melding	10
Is gemeente bevoegd gezag?	10
Controleren nieuwe/bestaande melding	10
Aanmaken zaak.....	10
Wil klant op de hoogte gehouden worden?	10
Verzenden ontvangstbevestiging	10
Intake	10
Einde van Intake.....	10
Informeren melder.....	11
Wil klant op de hoogte gehouden worden?.....	11
Go to 2.27. Toevoegen melding aan bestaande zaak.....	11
Afgebroken	11
Informeren melder.....	11
Afgebroken	11
Versturen melding correct binnengekomen	11
Aanmaken zaak.....	11
Controleren nieuwe/bestaande melding	11
Is gemeente bevoegd gezag?	11
Go to 2.7. Wil klant op de hoogte gehouden worden?	11
Doorzetten naar bevoegd gezag	12
Infomeren melder	12
Compleet maken dossier.....	12
Archiveren dossier	12
Toevoegen melding aan bestaande zaak	12
Wil klant op de hoogte gehouden worden?.....	12
Verzenden ontvangstbevestiging	12
Vernietigen of archiveren?	12

Vernietigen dossier	12
Archiveren dossier	12
Go to 2.30. Vernietigen of archiveren?	12
Scannen brief	12
Controleren nieuwe/bestaande melding	13
Aanmaken zaak	13
Go to 2.20. Is gemeente bevoegd gezag?	13
Toevoegen melding aan bestaande zaak	13
Versturen ontvangstbevestiging	13
Bepalen spoed	13
Go to 2.3. Uitvragen melding	13
Initiëren acties	13
Go to 2.3. Uitvragen melding	13
Go to 2.37. Controleren nieuwe/bestaande melding	13
Behandelen	15
Verdelen taken	15
Beoordelen melding gegrond	15
Direct op te lossen?	15
Uitzetten acties	15
Uitvoeren acties	15
Behandelen	15
Borgen oplossing	15
Einde van Behandelen	15
Einde van Behandelen	15
Afronden	17
Wil melder(s) geïnformeerd worden?	17
Informereren melder(s)	17
Compleet maken dossier	17
Archiveren dossier	17
Afronden	17
Go to 6.4. Compleet maken dossier	17

Melding openbare ontvangen



Description

Identificatie: ddddnnnnnnnn-xx
Versie datum: 5-9-2015

Algemene gegevens

Zaaktype- omschrijving generiek: Melding behandelen

Zaakcategorie: Nazorg

Doel: Een oplossing vinden voor een voorval, overlast, schade, vernieling, storing, klacht, vraag of verzoek over zaken in de leef- of woonomgeving of openbare ruimte, zoals zwerfvuil, bestrating, groen, speelterreinen en lantaarnpalen.

Aanleiding: Door een burger, bedrijf, andere overheid of andere organisatie dan wel vanuit de eigen organisatie is een klacht, melding of verzoek ingediend dan wel een vraag gesteld naar aanleiding van een constatering van een (vermeende) ongewenste situatie in de openbare ruimte.

Indicatie Intern of Extern: Extern

Handeling initiator: Melden

Onderwerp: Openbare ruimte

Handeling behandelaar: Behandelen

Trefwoord:

klacht melding overlast voorval schade vernieling storing vraag verzoek leefomgeving
woonomgeving "openbare ruimte"

Archiefclassificatiecode: [...]

Vertrouwelijkheidsaanduiding:

Openbaar (m.u.v. privacy- en bedrijfsgevoelige informatie)

Producten/Dienst naam: [...]

URL (producten/dienst): [...]

Formuliernaam:

GEMMA e-Formulier 'Specificatie Melding openbare ruimte'

URL (formulier):

http://www.gemmaonline.nl/images/cocreatiebasisgemeente/f/f5/Melding_openbare_ruimte_%28GS10WLO%29.pdf

Procesnaam: GEMMA Referentiebedrijfsproces 'Meldingen'

URL (proces):

http://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_Procesarchitectuur

Verantwoordingsrelatie: [...]

Verantwoordelijke: [...]

Toelichting:

Het gaat hier om vragen, verzoeken, meldingen en/of klachten over zaken in de openbare ruimte, niet over andere meldingen en klachten zoals klachten over het functioneren van de organisatie of een specifieke medewerker.

De melding kan via verschillende kanalen gedaan worden: telefoon, e-mail, website, post, et cetera. Een tweede en volgende melding van hetzelfde feit wordt met dezelfde zaak behandeld. De 'vervolgmelder' wordt als belanghebbende bij de zaak geregistreerd zodat deze geïnformeerd kan worden over de afhandeling van de melding.

Het doel van de zaak is een oplossing voor het probleem te vinden. Of het gemelde probleem gedurende de uitvoering van de meldingzaak wordt opgelost, hangt af van de urgentie, complexiteit en doorlooptijd van de probleemoplossing. Zo niet, dan vindt dat plaats in een vervolgzak (van een ander zaaktype) of reguliere beheeractiviteit.

Gedurende de behandeling van de zaak wordt beoordeeld of opschaling van de meldingbehandeling nodig is (in geval van een calamiteit). De opschaling vindt plaats op basis van de opschalingscriteria die in het calamiteitenplan van de gemeente zijn vastgelegd.

Het kan voor komen dat een melding gedaan wordt waarvoor de gemeente niet het bevoegde gezag is. In dat geval wordt de zaak na registratie overgedragen aan het desbetreffende bevoegde gezag.

Publicatie (van indiening)

Publicatie-indicatie: nee

Publicatietekst: n.v.t.

Planning

Doorlooptijd behandeling: Afhankelijk van soort melding (complex-normaal)

Servicenorm behandeling: 10 werkdagen (voor normale gevallen)

Opschorting/aanhouding mogelijk: nee

Verlenging mogelijk: Ja

Verlengingstermijn: Afhankelijk van soort melding

Deelzaken

Zaaktype:

Toelichting:

Vervolgzaken

Zaaktype: . . .

Toelichting: De zaak of zaken waarin het gemelde feit of de gevolgen daarvan worden opgelost.

Voorafgaande zaken

Zaaktype:

Toelichting:


Zaken die een bijdrage leveren

Zaaktype:

Toelichting:

Intake

Intake afgerond (1)

<p> Description</p> <p><u>Status-kenmerken</u> Statustype-omschrijving generiek: Intake afgerond Doorlooptijd status: 2 dagen Informereren: Ja Statustekst: n.t.b. Toelichting: Er is beoordeeld of de gemeente deze melding moet behandelen (of een andere overheid). Eventueel is contact opgenomen met de persoon of de organisatie die de melding gedaan heeft. Tevens is beoordeeld of het gemelde feit al bekend was cq. eerder gemeld was (vervolgmelding). Indien spoedeisendheid verondersteld wordt, is de melding direct intern doorgezet. De zaak is geregistreerd (met onder andere de locatie waarop de melding betrekking heeft, eventuele foto's, tekeningen) dan wel is de vervolgmelding bij de zaak van de eerste melding geregistreerd. De behandelend medewerker of het behandelend organisatieonderdeel is aangewezen en een ontvangstbevestiging is verzonden dan wel wordt de melding, bij status 3, overgedragen aan het bevoegd gezag dat de melding dient te behandelen (status 2 wordt direct afgerond).</p> <p><u>Checklistitems bij status</u> Itemnaam: Bevoegd gezag Vraagstelling: Is de gemeente voor deze melding het bevoegd gezag? Verplicht: ja Toelichting: Zo niet, dan moet de melding overgedragen worden aan een andere overheid.</p> <p><u>Checklistitems bij status</u> Itemnaam: Andere overheid Vraagstelling: Is de melding ontvangen via een andere overheid? Verplicht: nee Toelichting: Zo ja, dan moet die andere overheid als belanghebbende bij de zaak opgenomen worden</p> <p><u>Checklistitems bij status</u> Itemnaam: Bekende melding Vraagstelling: Was het gemelde feit al bekend? Verplicht: ja Toelichting: Indien ja, dan leidt de melding niet tot een nieuwe zaak maar wordt de 'vervolgmelder' geregistreerd bij de zaak van de eerste melding</p> <p><u>Checklistitems bij status</u> Itemnaam: Locatie Vraagstelling: Is de locatie waarop de melding betrekking heeft, bekend? Verplicht: ja Toelichting:</p> <p><u>Checklistitems bij status</u> Itemnaam: Ontvangstbevestiging Vraagstelling: Is een ontvangstbevestiging verzonden (indien van toepassing)? Verplicht: ja Toelichting:</p> <p><u>Checklistitems bij status</u> Itemnaam: Urgentie Vraagstelling: Is er sprake van spoedeisendheid voor de beoordeling van de ernst van de situatie? Verplicht: ja Toelichting: Zo ja, dan dient direct actie ondernomen te worden.</p>

Behandelen

Melding inhoudelijk behandeld (2)



Description

Status-kenmerken

Statustype-omschrijving generiek: Melding inhoudelijk behandeld

Doorlooptijd status: 6 dagen

Informereren: nee

Statustekst: -

Toelichting:

De gegrondheid van de melding is beoordeeld en de noodzaak en spoedeisendheid van een maatregel of oplossing is bepaald. Indien noodzakelijk zijn externe partijen geïnformeerd (bijv. politie, brandweer, andere overheid) en/of is 'opgeschaald' (bij spoedeisendheid). Eventueel is de locatie bezocht voor een beoordeling ter plaatse, een oorzakonderzoek of een controle (al dan niet d.m.v. een andere zaak of een andere organisatie).

De bevindingen en oplossingsrichting zijn administratief geregistreerd.

Indien mogelijk, binnen de doorlooptijd, is het gemelde feit opgelost.

Checklistitems bij status

Itemnaam: Gegrond

Vraagstelling: Is de melding gegrond?

Verplicht: Ja

Toelichting:

Checklistitems bij status

Itemnaam: Urgentie

Vraagstelling: Is er sprake van een ernstige situatie met spoedeisendheid voor de maatregel of oplossing?

Verplicht: ja

Toelichting: Zo ja, dan opschaling tot calamiteit

Checklistitems bij status

Itemnaam: Externe partijen

Vraagstelling: Moeten externe partijen geïnformeerd worden?

Verplicht: Ja

Toelichting:

Checklistitems bij status

Itemnaam: Locatiebezoek


Vraagstelling: Moet een controle uitgevoerd worden voor een beoordeling ter plaatse of een oorzakonderzoek?

Verplicht: Ja

Toelichting:

Afronden

Meldingzaak afgerond (3)

 Description

Status-kenmerken
Status-type-omschrijving generiek: Meldingzaak afgerond
Doorlooptijd status: 2 dagen
Informereren: ja
Status tekst: n.t.b.
Toelichting:
De eerste melder en, indien van toepassing, de vervolgmelders zijn formeel op de hoogte gesteld van de afhandeling van de melding. Indien relevant zijn ook andere belanghebbenden (brandweer, politie, andere overheid e.d.) op de hoogte gesteld van de afhandeling. Indien het gemelde feit nog niet opgelost is, is het uitvoeren van de oplossingsrichting in gang gezet (bij spoedeisendheid al bij de voorgaande status), bij voorkeur door het plannen van een vervolgzaak.
Tot slot is het zaakdossier afgesloten en gearcheveerd.

Checklistitems bij status
Itemnaam: Informeren
Vraagstelling: Zijn de melder en eventuele belanghebbende (zoals vervolgmelders) geïnformeerd over de uitkomst van de zaak?
Verplicht: Ja
Toelichting:

Checklistitems bij status
Itemnaam: Vervolgzaak
Vraagstelling: Moet een vervolgzaak gepland worden voor het oplossen van het probleem?
Verplicht: Ja
Toelichting:

Checklistitems bij status
Itemnaam: Archivering
Vraagstelling: Zaak afgerond en gearcheveerd?
Verplicht: Ja
Toelichting:

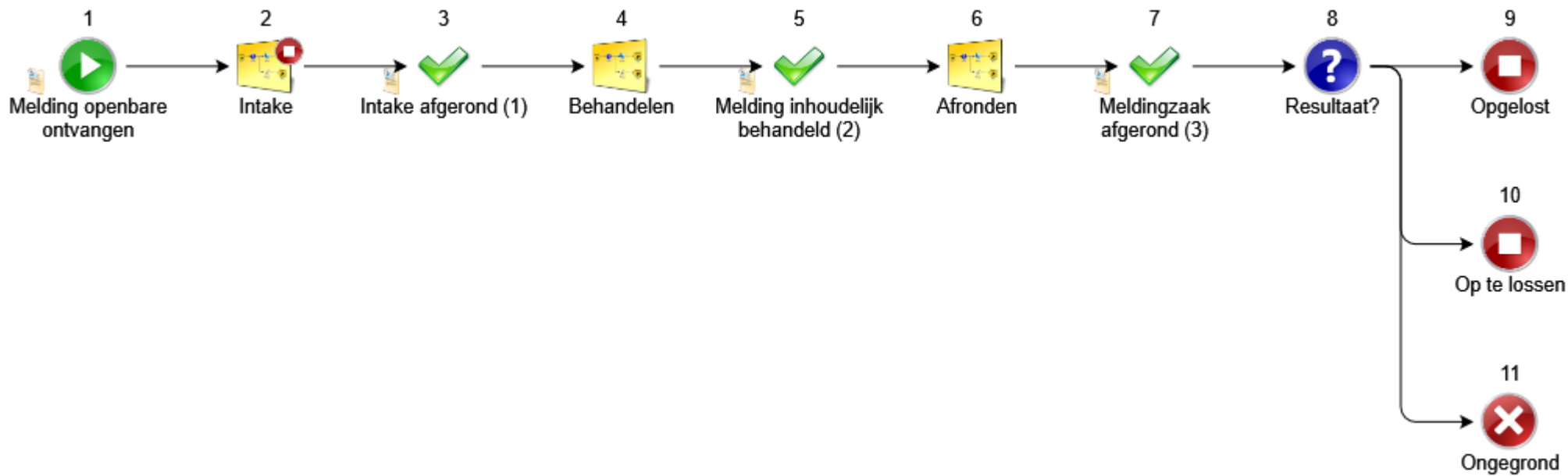
Resultaat?

 Conditions	Frequencies
	50
	50
	50

Opgelost

Op te lossen

Ongegrond



Intake

Via welke route komt de melding?

 Conditions	Frequencies
balie	50
website	50
brief	50
telefoon	50
e-mail	50

Uitvragen melding

Is gemeente bevoegd gezag?

 Conditions	Frequencies
ja	50
nee	50

Controleren nieuwe/bestaande melding

 Conditions	Frequencies
nieuw	50
bestaand	50

Aanmaken zaak

Wil klant op de hoogte gehouden worden?

 Conditions	Frequencies
ja	50
nee	50

Verzenden ontvangstbevestiging

Intake

Einde van Intake

Informereren melder

Wil klant op de hoogte gehouden worden?

 <i>Conditions</i>	<i>Frequencies</i>
ja	50
nee	50

Go to 2.27. Toevoegen melding aan bestaande zaak

Afgebroken

Informereren melder

Afgebroken

Versturen melding correct binnengekomen

Aanmaken zaak

Controleren nieuwe/bestaande melding

 <i>Conditions</i>	<i>Frequencies</i>
nieuw	50
bestaand	50

Is gemeente bevoegd gezag?

 <i>Conditions</i>	<i>Frequencies</i>
ja	50
nee	50

Go to 2.7. Wil klant op de hoogte gehouden worden?

Doorzetten naar bevoegd gezag

Infomeren melder

Compleet maken dossier

Archiveren dossier

Toevoegen melding aan bestaande zaak

Wil klant op de hoogte gehouden worden?

 <i>Conditions</i>	<i>Frequencies</i>
ja	50
nee	50

Verzenden ontvangstbevestiging

Vernietigen of archiveren?

 <i>Conditions</i>	<i>Frequencies</i>
vernietigen	50
archiveren	50

Vernietigen dossier

Archiveren dossier

Go to 2.30. Vernietigen of archiveren?

Scannen brief

Controleren nieuwe/bestaande melding

 Conditions	Frequencies
nieuw	50
bestaand	50


Aanmaken zaak

Go to 2.20. Is gemeente bevoegd gezag?

Toevoegen melding aan bestaande zaak

Versturen ontvangstbevestiging

Bepalen spoed

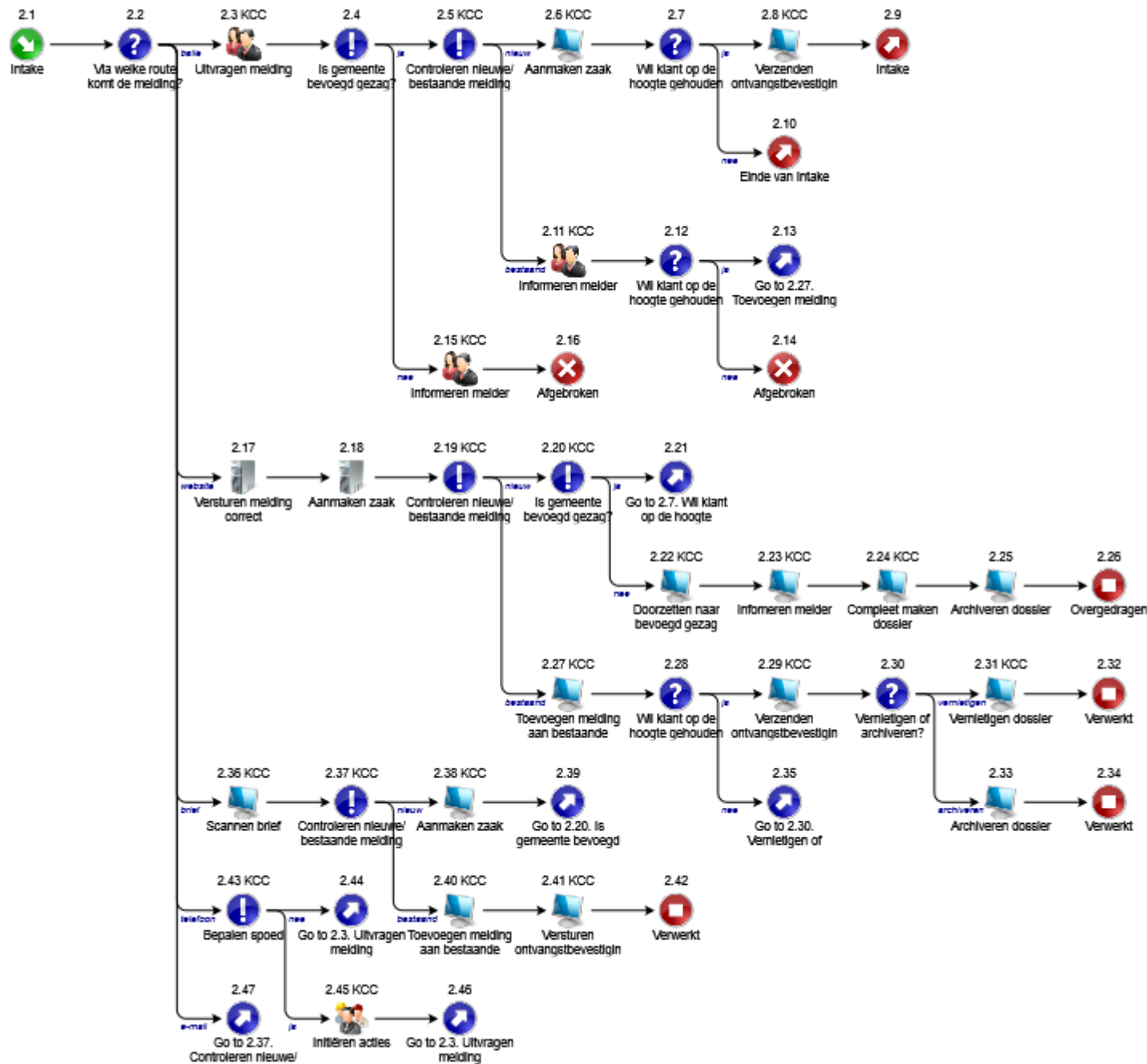
 Conditions	Frequencies
nee	50
ja	50

Go to 2.3. Uitvragen melding

Initiëren acties

Go to 2.3. Uitvragen melding

Go to 2.37. Controleren nieuwe/bestaande melding



Process: Intake

Behandelen

Verdelen taken

Beoordelen melding gegrond

 Conditions	Frequencies
gegrond	50
niet gegrond	50

Direct op te lossen?

 Conditions	Frequencies
ja	50
nee	50

Uitzetten acties

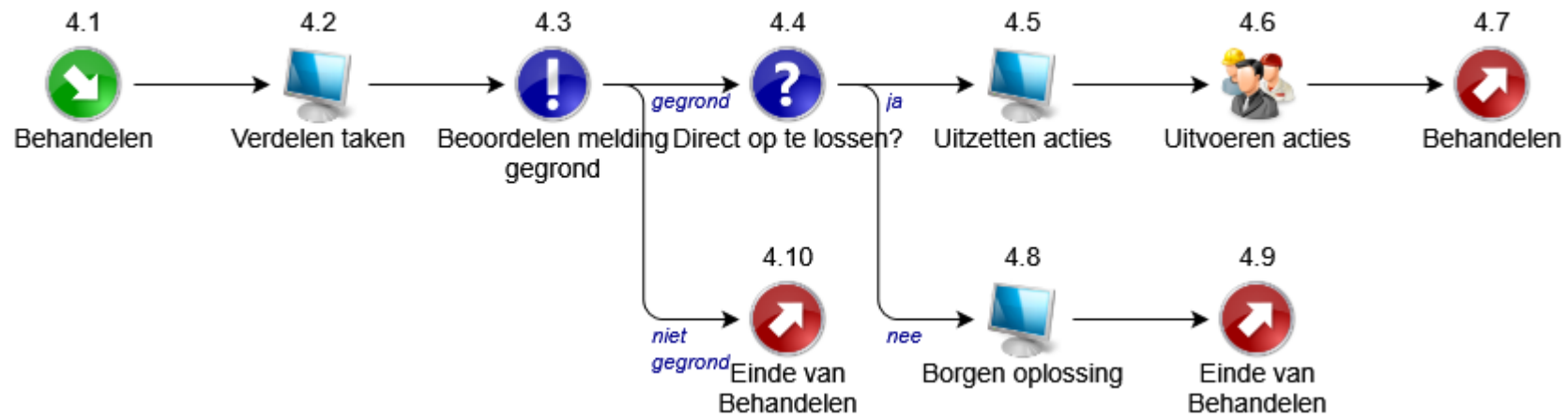
Uitvoeren acties

Behandelen

Borgen oplossing

Einde van Behandelen

Einde van Behandelen



Afronden

Wil melder(s) geïnformeerd worden?

 Conditions	Frequencies
ja	50
nee	50

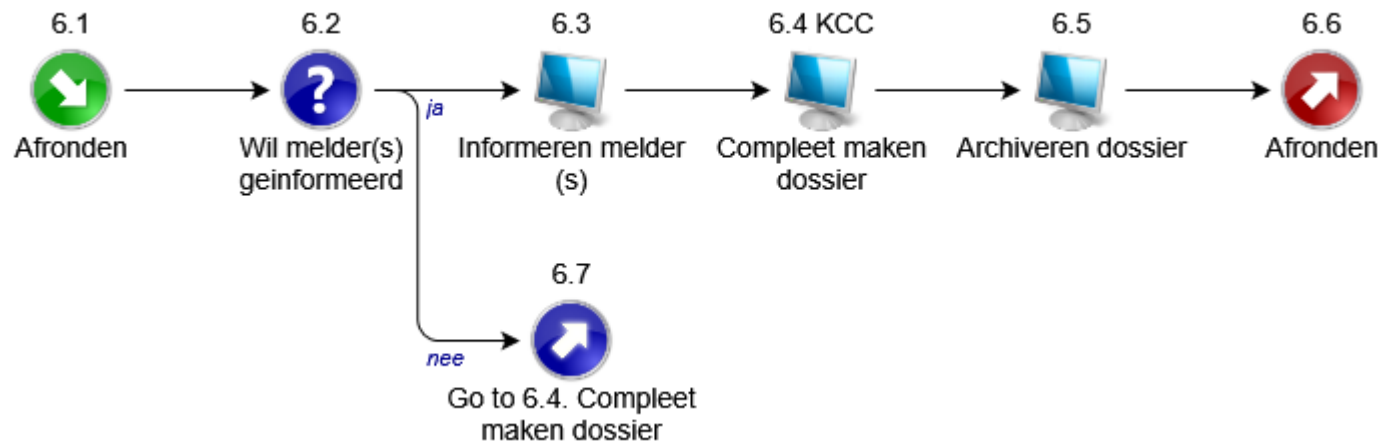
Informereren melder(s)

Compleet maken dossier

Archiveren dossier

Afronden

Go to 6.4. Compleet maken dossier



Process: Afronden

Page: 4.1 Horizontal page: 1 Vertical page: 1

Date: 7-9-2015

