**Feature request – Koppelen van meldingen**

*Gegevens aanvrager / information applicant*

|  |  |
| --- | --- |
| Gemeente / Municipality | ‘s-Hertogenbosch |
| Naam / Name | Erik Veerman |
| Telefoonnummer / Phone number | 0624530961 |
| E-mailadres / e-mail address | e.veerman@s-hertogenbosch.nl |

*Omschrijving / Summary*

Mogelijkheid om handmatig vergelijkbare meldingen in de backoffice te koppelen. Het afhandelen van gekoppelde meldingen gebeurt met één actie. Indien de contactgegevens bekend zijn worden alle melders van gekoppelde meldingen geïnformeerd bij statusupdates. Melders dienen los van elkaar te worden geïnformeerd. Ze mogen elkaars e-mailadres niet kunnen inzien of ontvangen.

*Probleem beschrijving / Problem description*

Vergelijkbare meldingen (subcategorie, locatie) kunnen vaak tegelijk opgepakt worden. Als meldingen aan elkaar gekoppeld kunnen worden, kunnen deze meldingen in één keer opgepakt worden. Je hoeft bijvoorbeeld niet twee keer naar dezelfde locatie te gaan voor meerdere meldingen.

De kans dat meerdere medewerkers aan vergelijkbare meldingen werken neemt af.

*Oplossingsrichting / Solution direction*

* Een medewerker bepaalt in de backoffice of op locatie dat een of meerdere meldingen vergelijkbaar zijn o.b.v. locatie, subcategorie, meldingstekst
* De medewerker heeft dan de optie om een melding aan een bestaande melding te koppelen
* Of een medewerker kan één ‘hoofdmelding’ maken (kopie bestaande melding?) en daar één of meerdere meldingen aan koppelen.

*Gebruikers criteria / User criteria*

* Met één actie kunnen meerdere meldingen afhandelen;
* Met één actie kunnen meerdere melders geïnformeerd worden.

*Consequentie nul-optie / Cost of not doing this request*

Als dit niet gerealiseerd wordt bestaat de kans dat voor vergelijkbare meldingen meerdere keren (en mogelijk meerdere collega’s) actie ondernomen moet worden.

Daarnaast kost het apart behandelen en afhandelen van vergelijkbare meldingen meer tijd dan wanneer dat met één handeling afgehandeld kan worden

*Acceptatie criteria / Acceptance criteria*

* Als een medewerker een gekoppelde melding oppakt, moeten alle gekoppelde meldingen aan hem toegewezen worden;
* Gekoppelde meldingen moeten met één handeling afgehandeld kunnen worden;
* Als er een update naar de melder verstuurd wordt, dan moeten de melders van de gekoppelde meldingen geïnformeerd worden;
* Het is inzichtelijk dat meldingen gekoppeld zijn;
* In een gekoppelde melding is het inzichtelijk welke meldingen gekoppeld zijn;
* Een melding die per abuis gekoppeld is, dient ook ontkoppeld kunnen worden;
* Melders mogen elkaars informatie (zoals e-mailadres) niet ontvangen of in kunnen zien.

*Details feature / details of feature*

*Urgentie / Priority*

‘s-Hertogenbosch heeft deze functionaliteit bestempeld als noodzakelijk voor livegang.

**Critical**

**Somewhat critical**

**Not critical**

**1 2 3 4 5 6 7**