

## FAQ'S EEN MELDING AFHANDELEN

Vraag	Antwoord
<b>Wat is het doel van verbeterdebouw.nl?</b>	Verbeterdebouw.nl is een platform dat op een transparante manier communicatie van omgeving en medewerker naar het project mogelijk maakt. Het doel van verbeterdebouw.nl is projecten te ondersteunen, zodat het project met minder hinder, netjes en opgeruimd, op een milieuvriendelijke en veilige wijze werkt.
<b>Hoe kan ik een melding afhandelen?</b>	Ga naar <a href="http://www.bewustebouwers.nl/">www.bewustebouwers.nl/</a> en kies voor Login (oranje knop rechts). Je komt dan op de website van Mijn EMVI prestatie meting. Log hier in met je e-mail adres en wachtwoord. (Check de FAQ wachtwoord / inloggen als je hier meer over wilt weten.) Klik op het pennetje achter het betreffende project en scroll naar beneden voor de meldingen. Klik op melding aanpassen. Hier kan je tekst toevoegen en de categorie aangeven. Als je klikt op bewaar, wordt de melding gepubliceerd op verbeterdebouw.nl. Als de melder een geldig e-mail adres heeft achtergelaten, ontvangt deze automatisch een e-mail met je antwoord. Vul je je antwoord later nog aan of wijzig je het antwoord, dan krijgt de melder ook hier bericht van.
<b>Wie kan een melding plaatsen?</b>	Iedereen kan gebruik maken van verbeterdebouw.nl en een melding doen. Omwonenden, voorbijganger, medewerkers, onderaannemers, opdrachtgever, leveranciers worden gevraagd om meldingen te doen om het project te helpen verbeteren.
<b>De melding die ik binnen krijg, is niet voor ons. Wat moet ik hier nu mee doen?</b>	Geef de melding door aan de partij voor wie deze wel van toepassing is. Beantwoord vervolgens de melding dat de melding niet voor jullie is maar dat je de melding hebt doorgegeven aan partij X.
<b>Hoe weten we of er een nieuwe melding is?</b>	Iedereen die aan het project gekoppeld is, zowel project administrators als de gebruiker (rol voor het afhandelen van meldingen) ontvangt een mail dat er een nieuwe melding is. In deze mail staat de melding en een linkje naar de inlogpagina. Als je ingelogt bent, zie je meer informatie over de melding.  Een project administrator kan gebruikers toevoegen en verwijderen en informatie aanpassen. Iemand die de rol voor het afhandelen van meldingen heeft gekregen, kan alleen op de meldingen reageren. Er moet altijd minimaal 1 administrator aan een project gekoppeld zijn.
<b>Hoe kan ik zien wat de status van een melding is?</b>	Op verbeterdebouw.nl of de app kan je zien of er een antwoord onder de melding staat. Als je inlogt en naar de meldingen van je project gaat, zie je de status open of afgehandeld staan.
<b>Wie kan op de melding reageren?</b>	Iedereen die aan het project gekoppeld is, zowel administrators als de rol voor het afhandelen van meldingen. Een administrator kan



	gebruikers toevoegen en verwijderen en informatie aanpassen. Iemand die de rol voor het afhandelen van meldingen heeft gekregen, kan alleen op de meldingen reageren. Er moet altijd minimaal 1 administrator aan een project gekoppeld zijn.
<b>Welke informatie is beschikbaar?</b>	Naam, omschrijving van de melding en categorie van de melding zijn verplichte velden die de melder invult. Daarnaast heeft de melder de optie om e-mailadres, telefoonnummer en foto's toe te voegen. Als deze ingevuld zijn, staan deze bij de melding.
<b>Moeten we de melder apart nog informeren</b>	Als de melder een correct e-mailadres heeft ingevuld, dan krijgt deze een notificatie met de inhoud van je antwoord, zodra je het antwoord opslaat. Als je het antwoord later aanvult en opslaat, krijgt ook hier de melder een notificatie van. Uiteraard kun je er voor kiezen ook buiten verbeterdebouw.nl om, contact met de melder op te nemen. Pas als een antwoord gepubliceerd is, krijgt een melding automatisch de status afgehandeld.
<b>Hoe snel moeten we reageren?</b>	Liefst zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen. Je kan een reactie later altijd nog aanvullen.
<b>Ik ben een project aan het aanmelden, waar kan ik aangeven wie de meldingen van verbeterdebouw.nl moet ontvangen?</b>	Na aanmelden van het project en nadat deze gepubliceerd is, kan je gebruikers toevoegen. Je kan meerdere gebruikers toevoegen, die de meldingen binnen krijgen en mogen afhandelen.

Meer informatie over inloggen en account beheer lees je in de FAQ voor: inloggen account projectaanmelden

