

Hoe het werkt als je iets meldt

MvA Meldpunt · werkwijze sinds 9 augustus 2026, bijgewerkt 12 augustus · staat ook in het Meldpunt zelf, bovenaan de tab Meldingen

Meld je een bug, een tip of een vraag, dan loopt die langs vier stappen. Je hoeft dit niet te kennen om te melden; het staat er zodat je kunt nakijken wat er met je melding gebeurt en wanneer je iets terughoort.

1 Je melding komt binnen

Je krijgt meteen een bevestiging in je mailbox, zodat je weet dat hij er is. Direct daarna beoordeelt Claude de melding: is dit iets eenduidigs dat hij zelf kan oplossen, of vraagt het overleg met Ton? Bij twijfel kiest hij altijd overleg. Beleid, geld, klantcommunicatie en juridische dingen gaan nooit automatisch.

2 Eenduidig? Dan wordt hij meteen gebouwd

De fix-agent begint binnen ongeveer een minuut en werkt door zonder dat er iemand bij hoeft te zijn. Vaak staat de oplossing binnen een uur klaar. Ton zet hem live en jij krijgt bericht dat het is opgelost.

Dit staat aan voor alle apps van het platform (sinds 12 augustus).

3 Vraagt het overleg? Dan gaat het naar Ton

Hij krijgt binnen een minuut een mail met jouw melding erin: de titel, wat je opschreef, je bijlagen, en waarom het bij hem terechtkwam. Vanuit die mail opent hij de melding en pakt hij hem op in een sessie met Claude. Een **vraag** gaat altijd deze kant op; die beantwoordt de automaat nooit, daar wil je een mens voor.

4 Je hoort wat ermee gebeurd is

Is je melding **door de fix-agent opgelost**, dan krijg je automatisch bericht zodra de oplossing live staat. Dat gaat vanzelf, daar komt niemand aan te pas.

Zit er een **oordeel of een toezegging** in het antwoord ("goed idee, staat op de lijst"), dan schrijft Ton dat zelf en stuurt hij het persoonlijk. Daar kan een dag overheen gaan. Bij een vraag is dat altijd zo; bij een tip hangt het ervan af of hij zelf te bouwen was.

Wat je zelf kunt zien

- Je eigen meldingen staan in het Meldpunt in de lijst, met hun status.
- Hoor je een week niets, dan is er iets misgegaan in de keten. Meld dat gerust, dat is geen zeuren maar nuttige informatie.
- Kun je iets niet vinden of twijfel je of iets een melding waard is: melden mag altijd. Liever tien keer te veel dan één keer een makelaar die vastloopt.

Klopt er iets niet met deze beschrijving, meld dat dan gewoon in het Meldpunt; dan passen we de werkwijze én dit memo aan. De actuele versie staat altijd op portal.makelaarsvan.nl/meldpunt.html, bovenaan de tab Meldingen.

Waar jouw werk ligt

- **In je mail.** Een melding die op jou wacht, of een fix die live gezet moet worden. Beide met een knop erin.
- **Op je dagdashboard,** onder *Wacht op jouw woord*: antwoorden die klaarstaan voor een melder. Lezen, zo nodig aanpassen, versturen. Dat gebeurt daar ter plekke.
- **In je Concepten-map:** de mails die je zelf verstuurt bij een tip of een vraag.
- **Oppakken doe je zelf,** met ⚡ Oppakken in Claude Code bij de melding, of door tegen Claude te zeggen "pak melding #123 op". Er opent dan Claude Code op je eigen Mac met die opdracht al ingevuld. Die sessie zie je en stuur je bij; hij begint nooit uit zichzelf.
- **Wat de robot niet kon oplossen komt niet meer als vraag bij jou** (sinds 30 augustus 2026). Het staat in het bakje *Klaar voor een sessie*: die sessie zoekt het uit, vraagt zo nodig zelf iets terug aan de melder, en beslist zelf. Bij jou blijft alleen wat beleid, geld, klantcommunicatie of iets onomkeerbaars raakt, of wat alleen jij kunt weten. Komt er een dag lang geen sessie op af, dan verschijnt de melding alsnog bij jou, met één knop in plaats van een keuze.
- **Het verschil met de fix-agent:** die draait wél op de achtergrond, op GitHub en niet op je Mac, en die kun je niet live volgen. Daarvan zie je alleen het resultaat, als de mail met de Live zetten-knop.

Twee vaste afspraken

- **Een antwoord dat in een sessie ontstaat gaat in diezelfde sessie de deur uit.** Schrijft Claude een antwoord bij een melding, dan vraagt hij meteen of het verstuurd mag worden. Nooit parkeren voor later. Op 9 augustus bleek dat er 19 uitgewerkte antwoorden waren blijven liggen waar de melder nooit iets van hoorde.
- **Je krijgt alleen mail als er een beslissing bij jou ligt.** Draait alles gewoon door, dan hoor je niets. Het overzicht van 17:00 is een vangnet: dat komt alleen als er iets is blijven liggen, bijvoorbeeld een antwoord dat al drie dagen klaarstaat.