

**Document 03: Proces “Afhandeling meldingen openbare ruimte” m.b.t. de integrale onderhoudsbestekken**

Het Curatieve Meldingen Systeem (CMS) wordt door de gemeente Eindhoven gebruikt om “Meldingen openbare ruimte” te beheren en te monitoren en om curatieve opdrachten te verstrekken.

Meldingen die te maken hebben met één van de integrale onderhoudsbestekken worden via de mailfunctie in CMS doorgezet naar de aannemer verantwoordelijk voor het bestek in het betreffende stadsdeel. De meldingen worden doorgezet als er sprake is van verwijtbare klachten, dus als de aannemer niet aan de gemaakte afspraken in het contract voldoet. Een voorbeeld hiervan is de afgesproken beeldkwaliteit op zwerfvuil of onkruid.

Van de aannemer wordt verwacht dat de meldingen binnen de volgende termijnen behandeld worden en terugkoppeling gegeven wordt aan de gemeente:

- binnen 1 kalenderdag: verwijtbare meldingen die betrekking hebben op de werkzaamheden van de besteksposten onder hoofdstuk 4 Zwerfafvalbeheersing in deel 2.2. van het bestek (zie ook 01.24.07 van deel 3 van het bestek);
- binnen 3 werkdagen: verwijtbare meldingen die betrekking hebben op de werkzaamheden van de overige besteksposten in deel 2.2. van het bestek (zie ook 01.24.07 van deel 3 van het bestek);
- binnen 5 werkdagen: niet verwijtbare meldingen die door de directie ter afhandeling aan de aannemer worden gestuurd.

Een melding dient behandeld en teruggekoppeld te worden middels een antwoord (reply) op de verstuurde CMS-melding, waardoor de gereedmelding automatisch in het CMS-systeem wordt verwerkt. Het antwoord is daarbij voorzien van de acties die zijn uitgevoerd en foto's van het resultaat. Met deze foto's toont de aannemer aan dat de melding daadwerkelijk is behandeld en de foto's worden door de gemeente gebruikt om de melder te informeren en te bedanken voor de gemaakte melding.

Van belang hierbij is dat bij de behandeling van de melding niet alleen gekeken wordt naar het oplossen van datgene wat exact in de melding en/of op de foto van de melding staat. Van de aannemer wordt verwacht te kijken naar het geheel in een straat of buurt.