

KWIS Klachten, Wensen, Informatieverzoeken & Storingen	LM	DN	GEBOUW	TERREIN	HUISVESTING	Urgentieklaas			
						0	1	2	3
1. Defect toilet/ sanitair	--	X	X	--	--				
2. Energie en water	X	X	X	--	--				
3. Geluids- en stankoverlast	X	X	X	--	--				
4. Lekkage	--	X	X	--	--	!!!	!!		
5. Defect ramen en deuren binnen/buiten	--	X	X	--	--				
6. Storing of defect vaste keukenapparatuur	--	X	X	--	--				
7. Storing toegangssysteem	--	X	X	--	--				
8. Vloer/wand	--	X	X	--	--				
9. Werkzaamheden voor Handyman	--	X	X	--	--				
10. Defect trap/ leuning/ balustrade	X	X	X	--	--				
11. Daken/ goten	--	X	X	--	--		!!	!	
12. Storing verlichting	--	X	X	--	--				
13. Storing stroomvoorziening	--	X	X	--	--				
14. Storing of defect waterinstallatie	--	X	X	--	--				
15. Storing lift	--	X	X	--	--				
16. Storing of defect gasinstallatie/ perslucht	--	X	X	--	--				
17. Storing alarminstallatie	--	X	X	--	--				
18. Storing of defect klimaatinstallatie	--	X	X	--	--				
19. Storing of defect zonwering binnen/buiten	--	X	X	--	--				
20. Storing toegangshek	X	X	--	X	--	!!!	!!		
21. Storing bewegwijzering	--	X	--	X	--				
22. Storing groenvoorziening	--	X	--	X	--	!!!	!!	!	
23. Storing verlichting	--	X	--	X	--				
24. Storing terreininstallaties	--	X	--	X	--				
25. Storing wegdek/ voetpad	--	X	--	X	--	!!!	!!	!	
26. Bestellen sleutels	X	--	X	--	--				
27. Bewegwijzering	X	X	X	--	--				
28. Informatieverzoek gebouw	X	X	X	--	--				
29. Kabelmanagement/ losse kabels (stroom/data)	X	--	X	--	--				
30. Klacht gebouw	X	X	X	--	--				
31. Aanpassen of uitbreiden gebouw <sup>(1)</sup>			X		X				
32. Ongedierte	X	--	X	--	--				
33. Werkzaamheden voor Handyman	X	--	--	X	--				
34. Informatieverzoek terrein	X	X	--	X	--				
35. Aanpassen of uitbreiden terrein <sup>(1)</sup>				X	X				
36. Klacht terrein	X	X	--	X	--				

Urgentieklaas, response- & oplostijden

<b>0 Calamiteit</b>	Een calamiteit is een gebeurtenis die onmiddellijk ingrijpen vereist, omdat uitstel grote gevolgschade met zich meebrengt, dan wel gevaar oplevert voor mens en dier of voor het primaire bedrijfsproces van een gebouw.
<b>1 Hoog</b>	Storingen die het gebruiksgenot/ functionaliteit ernstig verstoren, dan wel veiligheid van personen of de bezittingen van de eigenaar of gebruiker in gevaar brengen.
<b>2 Midden</b>	Storingen aan het gebouw die door de gebruiker als zeer hinderlijk ervaren worden. Gevolgschade mogelijk aan gebouwen, inventaris, goederen en aan het primaire proces.
<b>3 Laag</b>	Overige storingen. Het functioneren van bouw- en installatiedelen komen in het geding, esthetica komt in het geding.

	Aanwezig + diagnose = "responstijd"	Hersteltijd na diagnose = "oplossingstijd"	Rapportage + afmelding = "rapportagetijd"
<b>0 -- Calamiteit</b>	1 uur	4 uur	24 uur
<b>1 -- Hoog</b>	2 uur	8 uur	2 werkdagen*
<b>2 -- Midden</b>	8 uur	2 werkdagen*	5 werkdagen*
<b>3 -- Laag</b>	2 werkdagen*	5 werkdagen*	10 werkdagen*

\* onder werkdag wordt verstaan: reguliere werktijden van 07.30 uur tot 18.00 uur op maandag t/m vrijdag exclusief feestdagen. Dit geldt niet voor calamiteiten die 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar en worden uitgevoerd op basis van urgentie.

- Voor alle storingen moet in elk geval een meldingstype gekozen worden die begint met de tekst 'storing' en daarmee zoveel mogelijk aansluit op de gemelde omstandigheid.
- Bij de urgentie van een aantal meldingstype staan een of meerdere uitroepstekens. De ernst van de omstandigheid bepaalt de van toepassing zijnde urgentieklaas:
- !!! - Acuut gevaar, ernstige hinder primair proces of ernstige gevolgschade - **Urgentieklaas 0**
- !! - Verstoring van functionaliteit, gebruiksgenot of veiligheidsrisico's - **Urgentieklaas 1**
- ! - Hinderlijke situaties of omstandigheid met gevolgschade - **Urgentieklaas 2**
- Alle overige (kleine) storingen en klachten - **Urgentieklaas 3**
- Klachten over 'GEBOUW' en 'TERREINEN' niet zijnde een storing én die niet direct van invloed zijn op het primaire proces, de veiligheid, functionaliteit of het gebruiksgenot, toewijzen aan: Werkzaamheden voor Handyman.
- Verscheidene meldingen kunnen aan zowel de locatiemanager als de opdrachtnemer toegewezen worden. Meldingen die een vraag of verzoek bevatten over een locatie, object of terrein, toewijzen aan: Locatiemanager.

<sup>(1)</sup> Meldingstype 31 en 33 "Aanpassen of uitbreiden gebouw/terrein" zijn bestemd voor wensen, uitbreiding- en modificatieverzoeken: toewijzen aan vakgroep FE-TEAM-HUISVESTING. Beoordeling van dit type meldingen vindt plaats door de assetmanagers.

Een nieuwe melding bevat, naast de algemene informatie, altijd de volgende gegevens:

- een storingsurgentie in het onderwerp, bepaald o.b.v. bovenstaande tabel
- contactgegevens van de melder, met tenminste een naam en telefoonnummer
- een heldere omschrijving van de klacht, wens, het informatieverzoek of de storing
- een foto of video mits het probleem visueel vastgelegd kan worden

De omschrijving van de Facilitormelding moet tenminste antwoord geven op de volgende vragen:

- wat is het probleem en wat is de omvang daarvan? (bv. Is er één lichtbron kapot of brand er geen enkele lamp meer)
- heeft de klacht of storing invloed op of gevolgen voor het primaire proces of de veiligheid van gebruikers?
- is sprake van een storing die acuut actie van de aannemer behoeft en zo ja, waarom?