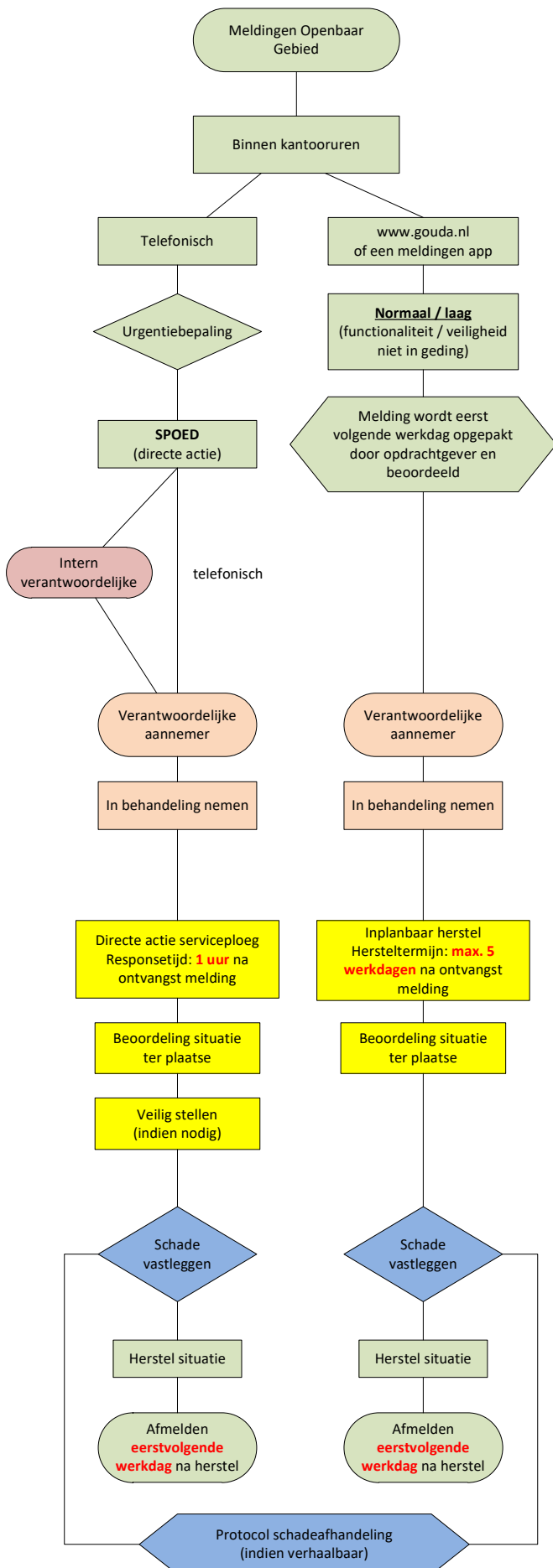


Proces afhandelen Meldingen Openbaar Gebied

Binnen kantooruren

versie: 7 augustus 2020



Op verschillende manieren kan een melding binnen komen, namelijk:

- telefonisch;
- via het formulier op www.gouda.nl voor de burger;
- via een meldingen app.

Burgers en derden kunnen spoedmeldingen alleen telefonisch doorgeven via 14 0182.

De meldingen worden ingedeeld op basis van een hoofd- en subcategorie. De combinatie van gekozen categorieën geeft automatisch een verantwoordelijke welke de melding moet afhandelen.

Spoedmeldingen:

Bij spoedmeldingen wordt op basis van een call script direct telefonisch contact op met de daarvoor aangewezen verantwoordelijke aannemer. De verantwoordelijke aannemer ontvangt dan tevens mondeling het meldingsnummer van de spoedmelding. De melding wordt daarna in het meldingsstelsel van de opdrachtgever gezet.

Normaal/laag ingeschaalde melding:

Een melding wordt doorgegeven aan de intern verantwoordelijke. Voor de normaal/laag ingeschaalde meldingen geldt een normtijd van totaal **10 werkdagen**. Ofwel binnen **10 werkdagen** dient een melding te zijn afgehandeld. De verantwoordelijke aannemer krijgt na ontvangst van de melding een normtijd van **5 werkdagen** opgelegd. Deze normtijd van **5 werkdagen** gaat in direct na ontvangst van de melding.

In situaties waar sprake is van onduidelijkheden wordt de intern verantwoordelijke geraadpleegd.

De verantwoordelijke aannemer krijgt per e-mail (en bij spoed telefonisch) een notificatie en wordt eigenaar van de melding en:

- neemt deze in behandeling;
- draagt bij spoedmeldingen zorg voor een serviceploeg welke (spoed)meldingen, binnen de gestelde responsetijd, ter plaatse beoordeeld, vastlegt en de situatie veilig stelt.

De verantwoordelijke aannemer krijgt toegang tot de software/ programma en heeft de verplichting om dagelijks een controle uit te voeren op ingekomen meldingen en deze in behandeling te nemen.

Spoedmeldingen worden door de serviceploeg van de verantwoordelijke aannemer binnen **1 uur** na ontvangst van de melding ter plaatse beoordeeld en vastgelegd met veiligstellen van de situatie zodanig dat er op generlei wijze risico's zijn voor verdere schade en letsel.

Normaal/laag ingeschaalde meldingen worden door de verantwoordelijke aannemer beoordeeld, afgestemd met de opdrachtgever en opvolgend ingepland.

Indien uit de afstemming met de opdrachtgever blijkt dat een ingeplande melding langer dan **5 werkdagen** (=normtijd) gaat duren, dan moet de einddatum voor afhandeling worden bijgesteld. Indien de melder bekend is, dan moet deze geïnformeerd worden. De verantwoordelijke aannemer moet de planning bijstellen en de melder informeren.

Tijdens de beoordeling ter plaatse moet de verantwoordelijke aannemer de aanwezige situatie met schades schriftelijk (onderbouwd met foto's) vastleggen. Indien verhaalbaar verzorgt de verantwoordelijke aannemer de schadeafhandeling conform document 'Protocol schadeafhandeling'.

Na het vastleggen van de situatie met schades draagt de verantwoordelijke aannemer zorg voor herstel van de situatie en opvolgend afmelden van de melding. De verantwoordelijke aannemer moet de melding uiterlijk de **eerstvolgende werkdag** na herstel afmelden in het meldingsstelsel van de opdrachtgever.