

Werkinstructie meldingen en storingen

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Werkwijze meldingen	4
2.1	Meldingen melden	4
2.2	Verwerking door aannemer/installateur	4
2.3	1 ^e analyse en het maken van een afspraak op locatie	5
2.4	Prioriteringen meldingen	5
2.5	Respons- en hersteltijden	5
2.6	Afmelden meldingen	6
2.7	Facturatie	6
2.8	Tijdelijke oplossing	6
3	Processchema	7

1 Inleiding

Deze werkinstructie is opgesteld om de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer met betrekking tot meldingen en storingen duidelijk af te stemmen. Het document beschrijft de procedures, verantwoordelijkheden, rollen en taken van beide partijen. Dit met als doel dat het voor alle betrokkende duidelijk is wat er van hem/haar wordt verwacht bij het melden en afhandelen van (ver)storingen. En tevens de kosten voor het verhelpen van storingen voor beide partijen zo laag mogelijk te houden met een zo min mogelijke verstoring van de bedrijfsvoering op de locatie.

2 Werkwijze melden

2.1 Meldingen melden

Meldingen worden gedaan bij het vastgoed contact centrum (VCC) van de Vastgoedorganisatie Utrecht (VGU). Dit kan gedaan worden door de gebruikers van de locaties en/of door technisch beheerders van de VGU. Zij hebben de mogelijkheid om zelf meldingen aan te maken in de hiervoor beschikbare software (meldportaal), de melding telefonisch (030-2860142) te doen bij het VCC of per e-mail naar het VCC ([VGB-Teammailbox@utrecht.nl](mailto:Teammailbox@utrecht.nl)).

Bij het melden van een storing is het van groot belang dat minimaal onderstaande gegevens gedeeld worden:

- Adres van de locatie. Eventueel aangevuld met specifieke informatie over de exacte locatie in het pand van de storing.
- Een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de storing.
- De naam, telefoonnummer en e-mail van de persoon die de melding doet en daarmee ook op de hoogte gehouden kan worden van de voortgang.
- De naam, telefoonnummer en e-mail van de persoon waarmee de aannemer/installateur contact op kan nemen voor een eerste telefonische analyse en/of voor het maken van de afspraak op locatie.

N.B.: indien bovenstaande gegevens niet volledig en kloppend aangeleverd worden kan dit tot gevolg hebben dat de melding niet in behandeling genomen kan worden en/of dan afspraken verderop in dit document niet meer van toepassing zijn.

Vervolgens zal een medewerker van het VCC de melding controleren (indien door derden aangemaakt) of de juiste aannemer geselecteerd is en/of dat de melding in overeenstemming is met de voorwaarden uit het huurcontract. Indien akkoord, dan wordt de melding per e-mail in de vorm van een opdracht bon verzonden naar de aannemer/installateur. Meldingen met een hoge prioriteit zullen tevens telefonisch gemeld (kunnen) worden.

N.B.: meldingen kunnen alleen correctieve werkzaamheden (storingen) zijn. Meldingen m.b.t. b.v. preventief onderhoud, wensen en planmatig onderhoud zullen niet in behandeling genomen worden door het VCC. Indien het blijkt dat de verantwoordelijkheid voor het verhelpen van de melding bij de huurder/gebruiker belegd is conform het huurcontract, dan wordt de melding ook niet in behandeling genomen.

2.2 Verwerking door aannemer/installateur

De aannemer/installateur dient in overeenstemming met het afgesloten (raam)contract de beschikking te hebben over een 24/7 bereikbaar e-mail account. Dit account dient binnen “kantooruren” (ma-vr van 08:00 tot 17:00) continu gemonitord te worden op binnenkomende meldingen. Buiten “kantooruren” dient de aannemer/installateur 24/7 telefonisch bereikbaar te zijn voor het aannemen van meldingen met een hoge prioriteit.

Na ontvangst van de melding dient de aannemer/installateur te gaan acteren volgens de gemaakte contractafspraken en binnen de gestelde tijdsnormen zoals beschreven in hoofdstuk 2.5.

2.3 1^e analyse en het maken van een afspraak op locatie.

De aannemer/installateur neemt als eerste telefonisch contact op met de persoon waarvan in de melding is aangegeven dat er contact mee opgenomen moet worden.

Indien mogelijk levert de aannemer/installateur in eerste instantie telefonische ondersteuning om de melding opgelost te krijgen. Indien een afspraak op locatie noodzakelijk is, dan wordt deze in onderlinge overeenstemming gemaakt tussen de melder en de aannemer/installateur conform de tijdsnormen zoals beschreven in hoofdstuk 2.5.

Bij voorkeur wordt deze afspraak per e-mail bevestigd aan zowel de melder als het VCC.

De werknemer van de aannemer/installateur dient zich bij een bezoek op locatie ten aller tijde te kunnen identificeren als medewerker van de aannemer/installateur. Tevens dient deze persoon de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.

2.4 Prioriteringen meldingen

Er worden drie prioriteitsniveaus onderscheiden:

- **Hoge prioriteit:** Een onveilige situatie, een situatie waarbij de bedrijfsvoering op locatie (grotendeels) niet meer gecontinueerd kan worden, en/of wanneer niet meer voldaan kan worden aan wet- en regelgeving.
- **Gewone prioriteit:** het standaardniveau voor meldingen.
- **Maatwerk:** meldingen waarbij de oplossing voor langere tijd op zich kan laten wachten zonder dat er een gevaarlijke situatie kan ontstaan en/of de bedrijfszekerheid niet gewaarborgd kan blijven. Eventueel aangevuld met specifieke installatieafhankelijke afspraken zoals beschreven in het bijbehorende (raam)contract.

De prioritering wordt bepaald door de medewerker van het VCC eventueel ondersteund door een technisch beheerder.

2.5 Respons- en hersteltijden

Onder responstijden wordt verstaan binnen welke periode de aannemer/installateur in ieder geval telefonisch contact dient te hebben gehad met de melder.

Onder hersteltijden wordt verstaan binnen welke periode het herstel op locatie aangevangen en afgerond dient te zijn.

Prioriteit:	Responstijd:	Start hersteltijd op locatie:	Einde Hersteltijd:
Hoog	Maximaal 0,5 uur.	Maximaal 2 uur.	Maximaal 8 uur.
Gewoon	Maximaal 2 uur.	Maximaal 8 uur.	Maximaal 24 uur.
Maatwerk	Maximaal 1 werkdag.	In overleg.	In overleg.

Bij de prioriteit Hoog gelden de genoemde uren de daadwerkelijk uren na ontvangst van de melding.

Bij de overige prioriteiten betreft het uren binnen "kantooruren" bepaald op maandag t/m vrijdag 08:00 uur tot 17:00 uur exclusief wettelijk bepaalde feestdagen.

In overleg en met goedkeuring van de technisch beheerder kan er eventueel afgeweken worden van de gestelde respons- en hersteltijden. Dit dient wel ten aller tijde gedeeld te worden met de melder.

Indien de door de melder opgegeven contactpersoon niet bereikbaar is, dan dient de aannemer/installateur dit bij een prioriteit hoog telefonisch en bij andere prioriteiten per e-mail te melden aan het VCC en/of de technisch beheerder. Hiermee kan de maximale responstijd komen te vervallen.

De persoon die namens de aannemer/installateur werkzaamheden op locatie gaat uitvoeren dient zich ten aller tijde voor aanvang van deze werkzaamheden (telefonisch) aan te melden bij het opgegeven contractpersoon op locatie.

2.6 Afmelden meldingen.

Ten eerste dient de aannemer/installateur bij een bezoek op locatie zich na afronding van de werkzaamheden af te melden bij het opgegeven contractpersoon op locatie en een werkbbon met de omschreven werkzaamheden af te laten tekenen.

Vervolgens dient de melding per e-mail afgemeld te worden bij het VCC of indien mogelijk rechtstreeks in het meldportaal.

Bij deze afmelding dient de aannemer/installateur minimaal onderstaande gegevens te delen:

- REQ-nummer (opdrachtnummer) van de melding;
- Datum en tijdstip van uitgevoerde werkzaamheden;
- Uitgevoerde werkzaamheden;
- Oorzaak van de melding.
- Oplossing van de melding;
- Status van de melding;
- Eventueel nog noodzakelijke vervolgacties.
- Eventueel verbeteropties.

2.7 Facturatie

De installateur/aannemer beschikt over een mandaat van € 2.000,00 per melding.

Wanneer verwacht wordt dat de totale kosten voor het verhelpen van de storing hoger uitvallen dan € 2.000,00, neemt de aannemer/installateur contact op met de technisch beheerder. Pas na akkoord van de technisch beheerder kunnen de werkzaamheden hervat en/of uitgevoerd worden.

Wanneer de werkzaamheden volledig afgerond zijn en de afmelding gedaan is conform de werkwijze beschreven bij hoofdstuk 2.6 kan de aannemer/installateur deze werkzaamheden factureren conform de voorwaarden zoals gesteld in het (raam)contract.

2.8 Tijdelijke oplossingen.

Indien een storing niet binnen de gestelde hersteltijd kan worden opgelost,

- De onderaannemer treft **binnen de maximale hersteltijd** een meest haalbare tijdelijke, operationeel veilige noodoplossing.
- De onderaannemer communiceert schriftelijk:
 - reden van vertraging
 - risico's
 - planning voor definitieve oplossing
- De definitieve oplossing volgt **zo spoedig mogelijk**, met een maximumtermijn die vooraf wordt afgestemd.

3 Processchema meldingen

