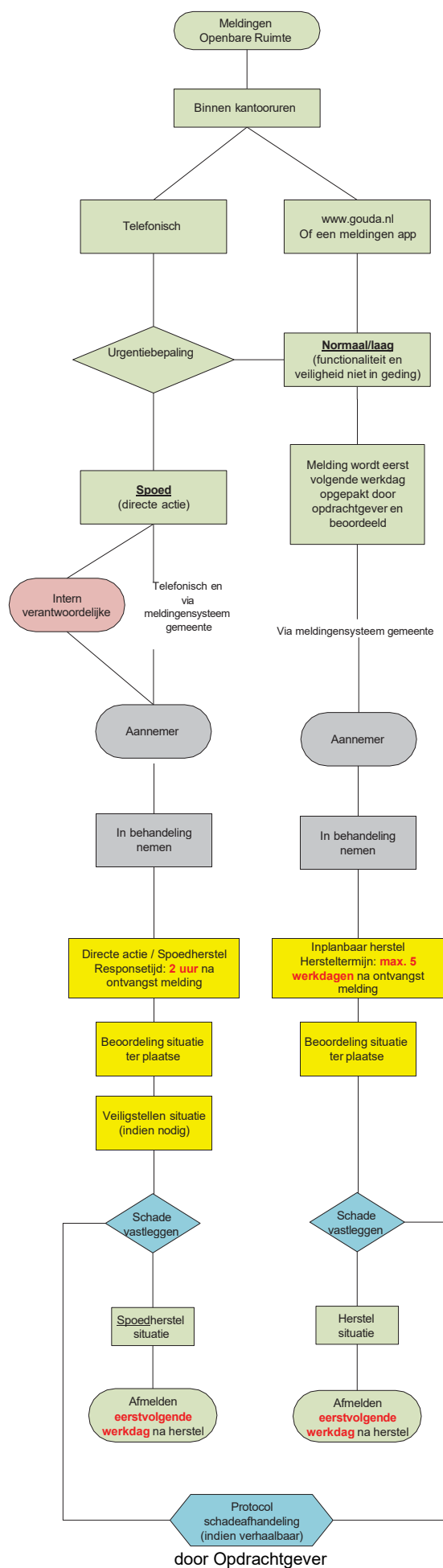


## Proces afhandelen meldingen Openbaar Gebied

## Binnen kantooruren (08:30-17:00)

Versie 1 Oktober 2026



Op verschillende manieren kan een melding binnenkomen:

- telefonisch;
- via het formulier: <https://meldingopenbaargebied.gouda.nl/>

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 opgenomen met de daarvoor aangewezen verantwoordelijke aannemer. De verantwoordelijke aannemer ontvangt dan tevens mondeling het meldingsnummer van de spoedmelding. De melding wordt daarna in het meldingensysteem 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 interne verantwoordelijke c.q. opdrachtgever geraadpleegd.

Er kan via e-mail een notificatie verzonden worden naar aannemer Dagelijks Onderhoud Kunstwerken (en bij spoed wordt telefonisch contact opgenomen). De verantwoordelijke aannemer 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 veiligstelt.

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. Voor de werkwijze voor in behandeling nemen zie document 'Werkinstructie & werkafspraken Meldingen openbare Ruimte'.

Spoedmeldingen worden door de aannemer Dagelijks Onderhoud Kunstwerken binnen **2 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 aannemer Dagelijks Onderhoud Kunstwerken ter plaatse beoordeeld en opvolgend afgestemd met de opdrachtgever en ingepland.

Indien uit de afstemming tussen de aannemer Dagelijks Onderhoud Kunstwerken en 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 aannemer Dagelijks Onderhoud Kunstwerken moet dan de einddatum bijstellen en de melding terugzetten naar de opdrachtgever. De opdrachtgever zal dan de melder informeren en de melding terugzetten naar de aannemer Dagelijks Onderhoud Kunstwerken. Voor de werkwijze voor het bijstellen van de einddatum en het informeren van

de melder zie document 'Werkinstructie & werkafspraken Meldingen openbare Ruimte'

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

Na het vastleggen van de situatie met schades draagt de aannemer Dagelijks Onderhoud Kunstwerken zorg voor een zo spoedig mogelijk herstel van de situatie. Bij een spoedmelding moet binnen **2 uur** na ontvangst van de melding de aannemer Dagelijks Onderhoud Kunstwerken gestart zijn met het herstel van de situatie.

Na herstel draagt de aannemer Dagelijks Onderhoud Kunstwerken zorg voor het afmelden van de melding. Onder afmelden wordt verstaan dat de melding de status 'Afgehandeld' krijgt.

De aannemer Dagelijks Onderhoud Kunstwerken moet de melding uiterlijk de **eerstvolgende werkdag** na herstel afmelden. Voor de werkwijze voor het afmelden zie document 'Werkinstructie & werkafspraken Meldingen openbare Ruimte'.

## **Stappenplan beoordeling en afstemming 'Inplanbaar herstel':**

### *Stap 1: Indienen voorstel herstel melding*

Op basis van de beoordeling ter plaatse dient de Opdrachtnemer als voorstel een concept inschrijfstaat met toelichting in bij de directie UAV. De toelichting op de concept inschrijfstaat dient te bestaan uit een korte beschrijving van de voorgenomen uitvoeringswijze voor herstel en planning

### *Stap 2: beoordeling voorstel inschrijfstaat herstel melding*

De directie UAV beoordeelt het voorstel en bij akkoord wordt dit door de directie UAV bevestigd richting de Opdrachtnemer.

### *Stap 3: Inplannen herstel melding*

Na ontvangst van het akkoord gaat de Opdrachtnemer de herstelwerkzaamheden definitief inplannen. De Opdrachtnemer geeft de definitieve planning door aan de directie UAV.

### *Stap 4: Indienen afrekenstaat herstel melding*

Na uitvoering van het herstel dient de Opdrachtnemer de afrekenstaat met onderbouwing in bij de directie UAV. De onderbouwing van de afrekenstaat dient te bestaan uit een korte beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden, eventuele bijzonderheden/afwijkingen en foto's van de uitvoering (vooraf, tijdens en achteraf).

### *Stap 5: Controle afrekenstaat herstel melding*

De directie UAV controleert de afrekenstaat. Bij akkoord wordt dit door de directie UAV bevestigd richting de Opdrachtnemer.

### *Stap 6: Verrekening herstel melding*

De Opdrachtnemer neemt na akkoord de herstellende melding op in de eerstvolgende termijnstaat voor verrekening.

## **Stappenplan beoordeling en afstemming 'Directe actie / Spoedherstel':**

### *Stap 1: Indienen afrekenstaat herstel melding*

Na uitvoering dient de Opdrachtnemer de afrekenstaat met onderbouwing in bij de directie UAV. De onderbouwing van de afrekenstaat dient te bestaan uit een korte beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden, eventuele bijzonderheden/afwijkingen en foto's van de uitvoering (vooraf, tijdens en achteraf).

### *Stap 2: Controle afrekenstaat herstel melding*

De directie UAV controleert de afrekenstaat. Bij akkoord wordt dit door de directie UAV bevestigd richting de Opdrachtnemer.

### *Stap 3: Verrekening herstel melding*

De Opdrachtnemer neemt na akkoord de herstellende melding op in de eerstvolgende termijnstaat voor verrekening.