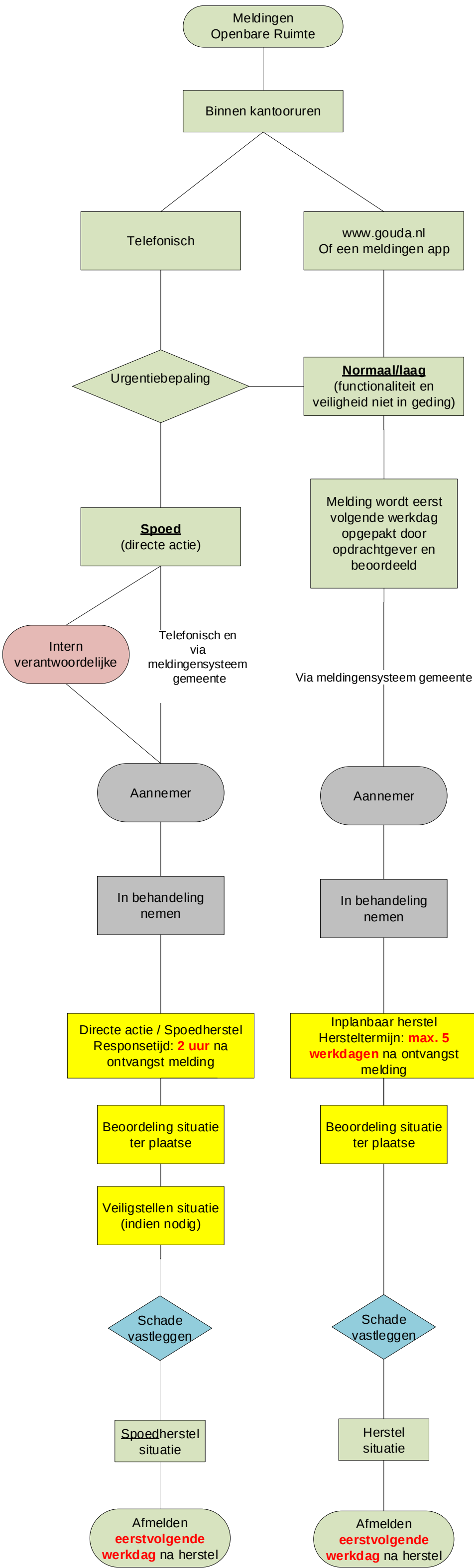


Proces afhandelen meldingen Openbaar Gebied

Binnen kantooruren

Versie 19 mei 2022



Op verschillende manieren kan een melding binnenkomen:

- 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 opgenomen met de daarvoor aangewezen verantwoordelijke aannemer. De verantwoordelijke aannemer ontvangt dan tevens mondeling het meldingsnummer van de spoedmelding. De melding wordt gelijktijdig in het meldingsysteem 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 (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 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. Voor de werkwijze voor in behandeling nemen zie document ‘Werkinstructie & werkafspraken Meldingen openbare Ruimte’.

Spoedmeldingen worden door de aannemer binnen **2 uur** na ontvangst van de melding ter plaatse beoordeeld. Daarna wordt de situatie veiliggesteld zodanig dat er op geen enkele wijze risico's zijn voor verdere schade en letsel.

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

Indien uit de afstemming tussen de aannemer en de opdrachtgever blijkt dat een ingeplande melding langer dan **5 werkdagen** (=normtijd) gaat duren, dan moet de einddatum voor afhandeling worden bijgesteld. De aannemer moet de planning bijstellen en de melder informeren. 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 de aanwezige situatie met schades schriftelijk (onderbouwd met foto's) vastleggen.

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

Na herstel draagt de aannemer zorg voor het afmelden van de melding. Onder afmelden wordt verstaan dat de melding de status ‘Afgehandeld’ krijgt.

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