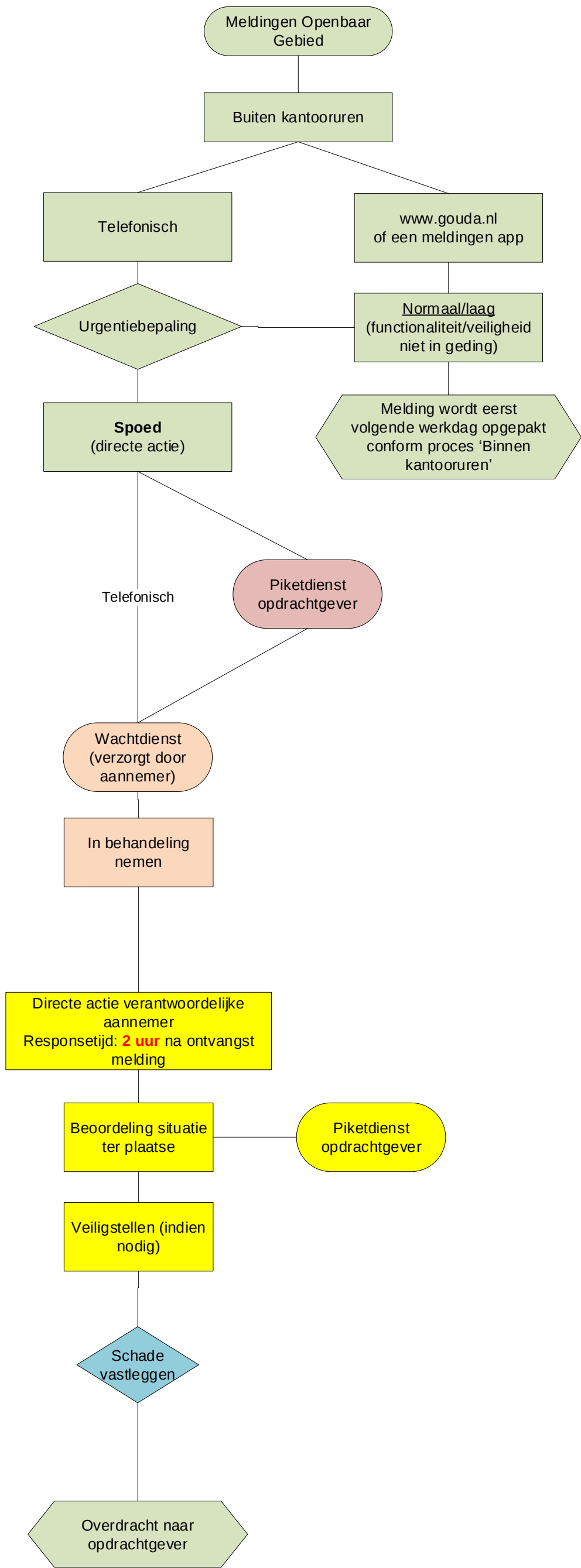


Proces afhandelen meldingen Openbaar Gebied

Buiten kantooruren

19 mei 2022



Op verschillende manieren kan een melding binnen komen, namelijk:

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

Spoedmeldingen worden alleen telefonisch doorgegeven via 14 0182.

Op basis van call scripts wordt bepaald of het een spoedmelding betreft en welke wachtdienst deze moet afhandelen. Bij spoedmeldingen wordt direct telefonisch contact opgenomen met de betreffende wachtdienst.

De normaal / laag ingeschaalde meldingen worden verder binnen kantooruren afgehandeld conform het proces 'Binnen kantooruren'.

In situaties waar sprake is van onduidelijkheden of calamiteiten waarbij direct herstel wenselijk of noodzakelijk is, wordt de piketdienst van de opdrachtgever geraadpleegd.

De wachtdienst wordt verzorgt door een hiervoor aangewezen verantwoordelijke aannemer en betreft ten allen tijden buiten kantooruren:

- zorgdragen van een telefonisch loket voor het aannemen van telefonische meldingen van de opdrachtgever.
- draagt bij spoedmeldingen zorg voor een serviceploeg welke (spoed)meldingen, binnen de gestelde responsetijd, ter plaatse beoordeeld, vastlegt en de situatie veilig stelt.

Indien de opdrachtgever een spoedmelding doorgeeft aan de wachtdienst, dan wordt de wachtdienst eigenaar van de melding en neemt de wachtdienst deze direct in behandeling.

Spoedmeldingen worden door de verantwoordelijke aannemer 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.

In situaties waar sprake is van onduidelijkheden of calamiteiten waarbij direct herstel wenselijk of noodzakelijk is, wordt de piketdienst van de opdrachtgever geraadpleegd.

Tijdens de beoordeling ter plaatse moet de serviceploeg van de verantwoordelijke aannemer de aanwezige situatie met schade schriftelijk (onderbouwd met foto's) vastleggen.

Na het vastleggen van de situatie met schades draagt de verantwoordelijke aannemer zorg voor een overdracht naar de opdrachtgever. Dit betreft de eerst volgende werkdag contact opnemen met de opdrachtgever en opvolgend het sturen van een schriftelijke samenvatting (e-mail met een hoge prioriteit) van:

- de spoedmelding;
- uitgevoerde werkzaamheden voor het veiligstellen;
- of de geconstateerde schade verhaalbaar is;
- advies voor herstel;
- de geleverde inzet (gespecificeerde onderbouwing materieel, materiaal en manuren).