

Klachtenprocedure WarmtelinQ tijdens uitvoering

UITGANGSPUNTEN

- LdM C.V. is verantwoordelijk voor een tijdige en correcte afwikkeling van alle met de uitvoering van WarmtelinQ samenhangende vragen, meldingen en klachten.
- De praktische afhandeling van vragen, klachten of meldingen vindt ten behoeve van een tijdige en adequate afhandeling plaats door de aannemer.
- Bij de Gemeente in te dienen planschade en/of nadeelcompensatieclaims die hun oorsprong vinden in de uitvoering van WarmtelinQ worden afgewikkeld conform de van toepassing zijnde **“Gemeentelijke Schadevergoedingsovereenkomst Gemeente Rijswijk en Commanditaire Vennootschap LdM”** die als bijlage bij de Uitvoeringsovereenkomst is gevoegd en maken daarom geen deel uit van deze klachtenprocedure. De ontvangst en afhandeling van overige schademeldingen en/of -claims maakt wel onderdeel uit van deze klachtenprocedure.

KLANTREIS

Er komen rond de uitvoering van de werkzaamheden vragen, klachten en meldingen binnen. Het uitgangspunt bij deze communicatie is dat de vragensteller/klager/melder maar één keer zijn verhaal hoeft te doen en daarvoor zijn eigen kanaal kan kiezen. We gebruiken hieronder voor het gemak voor iedereen die een vraag, klacht of melding heeft, het woord ‘melder’

→ Melder neemt contact op via een van de hieronder genoemde kanalen

→ Er is per lot een lot-contactpersoon die de melding registreert en zorgt voor doorverwijzing naar de juiste oplossende partij

→ Melder wordt teruggebeld of gemaild door de lot-contactpersoon. Er wordt besproken hoe er met de melding wordt omgegaan en op welke termijn dat gebeurt.

MELDINGENTREE

Meldingen over de uitvoering kunnen binnenkomen op de volgende plekken:

Telefonisch

- Klantcontactcentrum gemeente (Vlaardingen, Schiedam, Midden-Delfland, Delft, Rijswijk en Den Haag). WarmtelinQ zorgt voor een overzicht van contactgegevens en contactpersonen in de meldprocedure. WarmtelinQ zorgt voor heldere informatie over het project en goed afspraken met de KCC's over o.a. taakverdeling.
- Meldingsnummer uitvoerder/aannemer (mogelijk 5 verschillende nummers i.v.m. 5 loten)
- Omgevingscoördinator/uitvoerder vanuit WarmtelinQ
- Via een van de helpdesks/algemene nummers van Gasunie

Schriftelijk/online

- Mailadres en social media gemeente
- Mailadres en social media WarmtelinQ

- Mailadres en social media uitvoerder
- Mailadres omgevingscoördinator
- Mailadres en social media Gasunie

Mondeling (op de bouwplaats)

- Bij de uitvoerder

MELDINGREIS

1. Alle meldingen die via de diverse kanalen binnenkomen, worden door de partij waar de melding binnenkomt doorgezet naar de contactpersoon van de aannemer voor het betreffende lot. Deze lot-contactpersoon wordt aangesteld door de aannemer.
2. De lot-contactpersoon:
 - registreert de klacht of schademelding in een gedeeld Sharepoint-document (datum, contactgegevens klager, aard van de klacht, afhandelingsurgentie). In dit document worden alle meldingen voor alle loten verzameld per lot.
 - zet de klacht door naar de oplossende partij (dat zal in de meeste gevallen de uitvoerder/aannemer zijn) met vermelding van de vereiste afhandelingstermijn.
 - controleert of de klacht daadwerkelijk wordt afgehandeld binnen de gestelde termijn.
 - registreert de klacht zodra die is afgehandeld (sluitingsdatum en gekozen oplossing)
 - stuurt WarmtelinQ wekelijks een overzicht van de meldingen die zijn binnengekomen en afgesloten.
 - WarmtelinQ neemt steekproefsgewijs contact op met melders om te checken of die tevreden zijn met de afhandeling en monitort steekproefgewijs de afhandelingstermijn.
3. De oplossende partij:
 - neemt binnen de gestelde termijncontact op met de melder om de klacht te bespreken
 - lost de klacht op en laat dat weten aan de melder
 - geeft aan de lot-contactpersoon door hoe de melding is afgehandeld.
4. Het Sharepoint-overzicht van vragen/meldingen/klachten wordt periodiek (bijvoorbeeld tweewekelijks of maandelijks) besproken tijdens het voortgangsoverleg waarbij in elk geval de projectleider van de gemeente, de constructiemanager en/of (hoofd)toezichthouder van WarmtelinQ en de projectverantwoordelijke Lot- en hoofduitvoerder van de aannemer aanwezig zullen zijn.

Afhandelingstermijn

We hanteren 3 categorieën als het gaat om de afhandeling van meldingen:

- Meldingen die direct of zo snel mogelijk verholpen moeten worden (overlast of gevaarlijke situaties)
- Meldingen die binnen 5 werkdagen beantwoord moeten worden, omdat dit bijvoorbeeld relevant is voor de uitvoering van het werk.
- Meldingen die binnen 10 werkdagen beantwoord kunnen worden (algemene vragen).