MELDINGENPROCEDURE

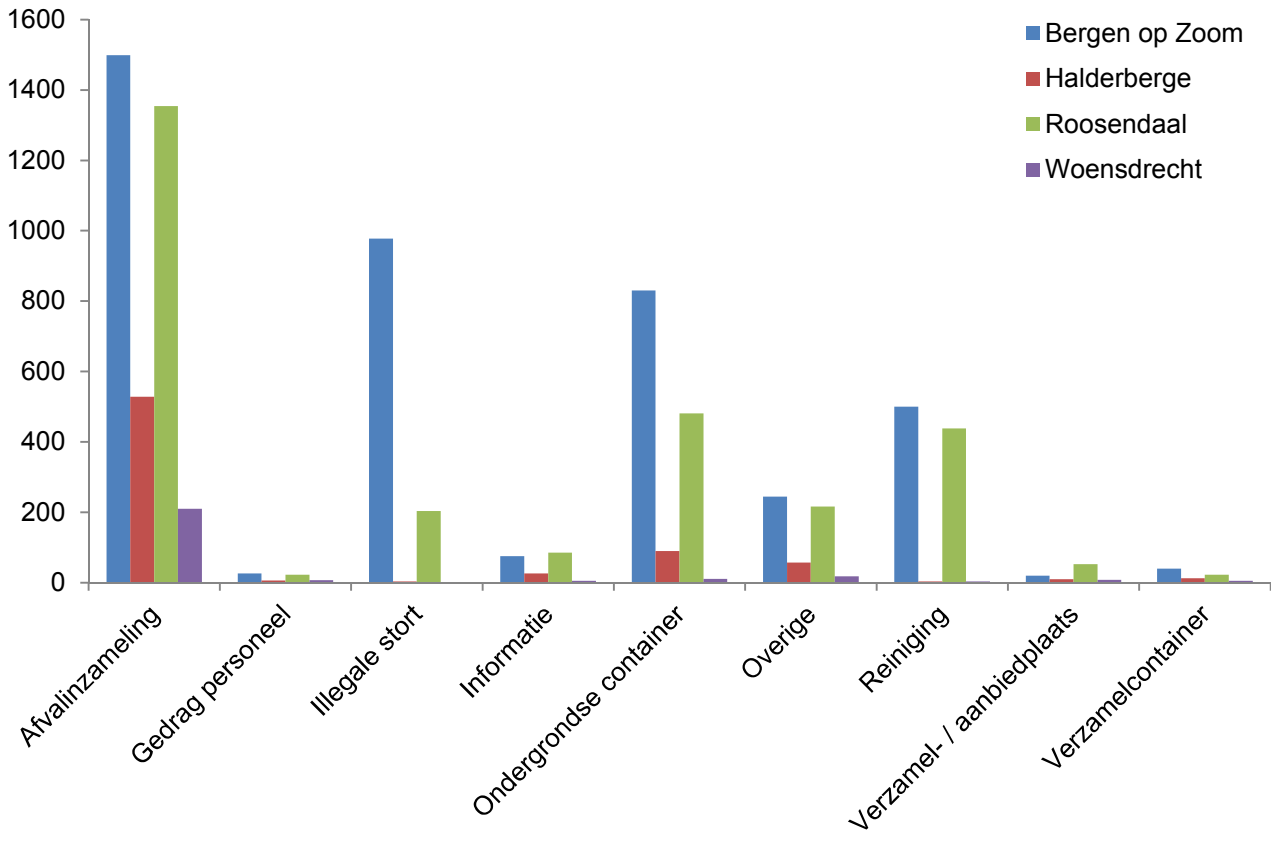
Als onderdeel van het ISO 9001 certificaat heeft Saver een digitaal meldingssysteem. Saver hanteert de term 'meldingen' in plaats van 'klachten'. Meldingen zijn voor Saver ieder mondeling, schriftelijk of telefonisch verzoek tot dienstverlening door Saver of een mededeling waarbij er geen verschil wordt gemaakt tussen de kwaliteit van de dienstverlening en de verwachte kwaliteit.

De binnenkomende meldingen worden geregistreerd in een digitaal meldingssysteem. Daarbij worden naam, adres en woonplaatsgegevens van de melder geregistreerd. Bij aannemen van de melding zal de oorzaak worden achterhaald zodat met de juiste informatie kan worden gereageerd naar de melder. Mocht de wijze van aanbieden niet juist zijn dan zal de container worden voorzien van een rode of gele kaart met hierop de reden waarom de container niet is geleegd. De benodigde actie op de meldingen wordt uitgevoerd door de afdeling Operations. Na de actie meldt de afdeling Operations de melding af in het digitaal meldingssysteem.

Meldingen die niet gerelateerd zijn aan het niet leegmaken van de afvalcontainers worden ongeacht de wijze van ontvangst (telefoon, e-mail, website) vastgelegd in hetzelfde digitaal meldingssysteem zoals hierboven omschreven. Een eerste reactie op standaard meldingen (vaak vragen) wordt vanuit de Servicelijn van Saver verstuurd. Na terugmelding aan de melder van het antwoord of de oplossing wordt de melding afgemeld in het digitaal meldingssysteem. Bij meldingen die een directe opvolging nodig hebben, wordt deze overgenomen door de afdeling Operations. De verantwoordelijke functionaris onderneemt de nodige actie en geeft een terugkoppeling aan de Servicelijn.

De Servicelijn is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar
van 08.00 uur tot 16.45 uur op telefoonnummer (0165) 597 777.

Gele en rode kaarten
Indien een chauffeur een container om wat voor reden dan ook niet kan leegmaken, wordt een rode kaart aan de container gehangen. Is er iets mis maar kan de container wel worden geleegd, dan wordt er een gele kaart aan de container gehangen. De chauffeur noteert het adres op een afscheurstrook en neemt deze mee naar kantoor. Bij de Servicelijn van Saver worden de uitgedeelde kaarten op het betreffende adres ingevoerd. Als de dag na inzameling de betreffende inwoner contact opneemt met de Servicelijn is bekend wat de reden is van het uitdelen van een rode of gele kaart. De inwoner kan zo direct geïnformeerd worden over de oorzaak en de oplossing.

Aantal meldingen per Savergemeente in 2012

Onderwerp	Bergen op Zoom	Halderberge	Roosendaal	Woensdrecht	Totaal
Afvalinzameling	1.499	528	1.354	210	3.591
Gedrag personeel	26	6	22	7	61
Illegale stort	978	3	203	1	1.185
Informatie	75	26	85	5	191
Ondergrondse container	830	90	481	11	1.412
Overige	244	57	216	18	535
Reiniging	500	3	438	3	944
Verzamel- / aanbiedplaats	20	10	52	8	90
Verzamelcontainer	40	12	22	5	79
Totaal	**4.212**	**735**	**2.873**	**268**	**8.088**