

2012MME156
Memorandum

Datum : 24 september 2012
Aan : cie MME
Ter info :
Van : Gedeputeerde R. de Vries Tel.: 030-2583666
Onderwerp : Evaluatie en afspraken met Boodschappendienst Amsterdam

Geachte commissieleden,

Tijdens de commissievergadering MME van 22 oktober jl heb ik u mondeling geïnformeerd over het gesprek en de afspraken die met de Boodschappendienst Amsterdam zijn gemaakt naar aanleiding van hun handelen bij de melding van BasF. Op uw verzoek ontvangt u de informatie hierbij schriftelijk.

In verband met het handelen van de Boodschappendienst na de melding van BasF, heeft op vrijdag 14 september 2012 ambtelijk een evaluatiebespreking plaatsgevonden met de heer N. Min, Accountmanager A2 Antwoord Service B.V. en contactpersoon voor de provincie Utrecht.

Algemeen

De Boodschappendienst Amsterdam is in december 2011 overgenomen door A2 Antwoord Services B.V. Vanaf 1 februari 2012 is de overname technische geregeld (o.a. modernisering telefooncentrale). De interne wijzingen en overname is niet merkbaar geweest voor de Provincie Utrecht. Alle contracten en bestaande afspraken zijn overgenomen.

Afspraken met betrekking tot uitvoering klachtenregeling.

De overeenkomst tussen de provincie Utrecht en de Boodschappendienst is volgens de heer Min duidelijk. Dit geldt ook voor de instructie die de Boodschappendienst van de Provincie Utrecht heeft ontvangen. De betreffende medewerker is aangesproken op het niet handelen volgens de instructie. Het incident met BasF staat op zichzelf en zal niet meer voorkomen. Tijdens de evaluatie is afgesproken dat de registratie en doorgeven van klachten wordt verbeterd.

Vervolg afspraak

De heer Min vindt het nuttig om periodiek een evaluatiebespreking te houden om de lopende afspraken eventueel aan te passen.
Op 6 november 2012 een afspraak gemaakt voor de volgende tweemaandelijks evaluatie.

Intussen is contact met de RUD Utrecht om een en ander met elkaar af te stemmen en te komen tot een gezamenlijke klachtenafhandeling na vorming van de RUD. Hoewel op dit moment nog niet duidelijk is hoe de invulling van de consignatiedienst in de toekomst zal plaatsvinden is het de bedoeling dat de afspraken met de Boodschappendienst worden meegenomen.

