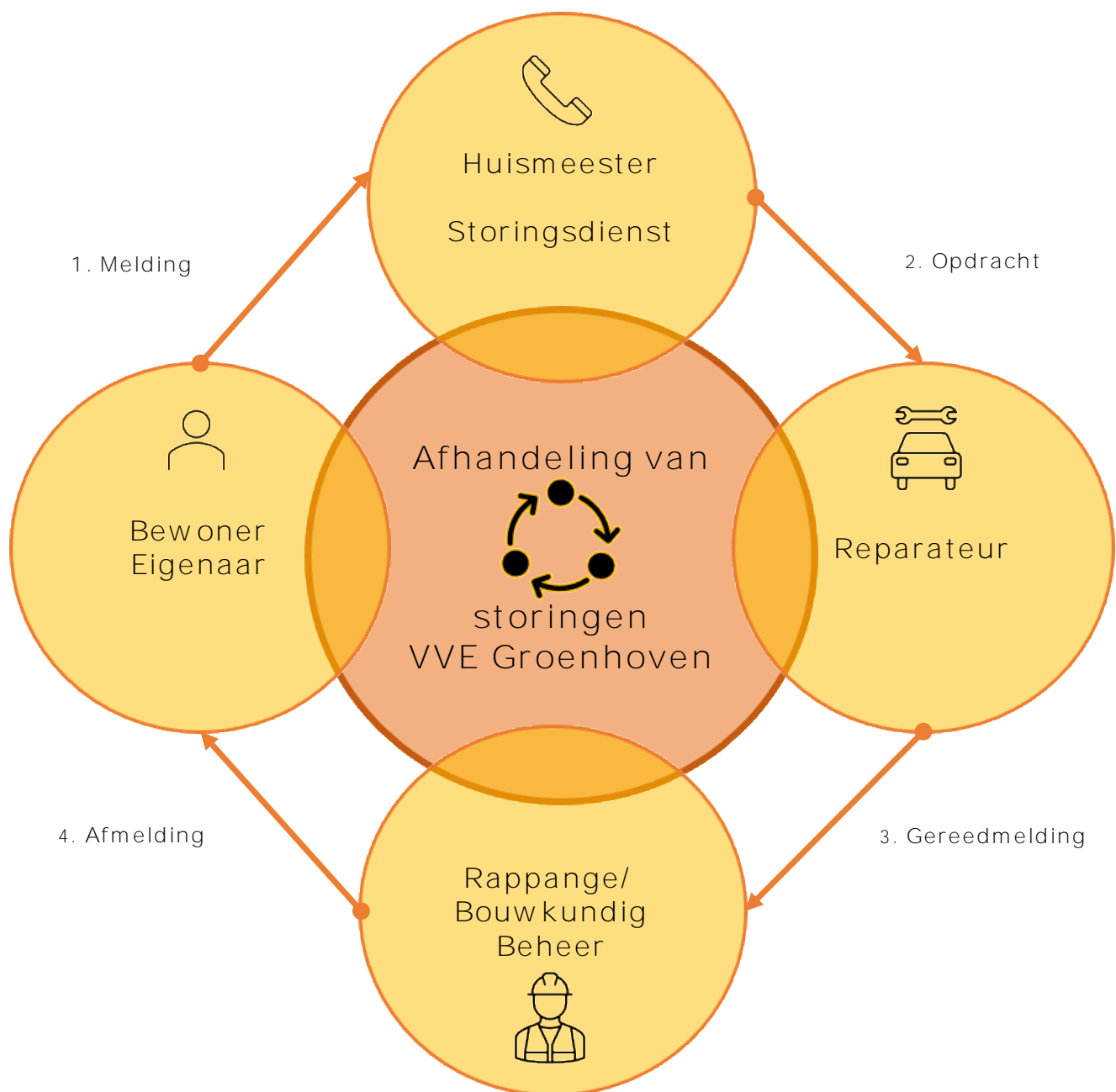


Afhandeling van storingen VvE Groenhoven



Storingen zijn onder te verdelen in twee soorten. Er zijn kleine storingen welke geen spoed behoeven en dringende storingen welke zo snel mogelijk opgelost moeten worden. Hieronder staan een aantal voorbeelden van verschillende storingen en hoe deze moeten worden aangemeld.

Meldingen gebouw technische storingen zoals

- Kapotte verlichting in loopstraat, trappenhuis, lifthallen en bergingen
- Kleine Lekkages
- Betonrot
- Kapotte Kozijnen
- Radiator
- ...

Meld deze storingen

- Op werkdagen bij de Huismeester **020-690 65 35** of huismeester@vvegroenhoven.nl
- Via het portaal <https://portalen.rappange.com>
- Via de beheerder onderhoud@rappange.com

Voor dringende storingen zoals:

- Uitval verwarming
- Geen warm of koud water
- Grote Lekkages
- Stroomuitval beperkt in het complex
- Verstoppingen riool
-

Meld deze storingen

- Op werkdagen bij de Huismeester **020-690 65 35**
- Na kantooruren en het weekend
Storingsdienst van Rappange 020-624 03 63

Wanneer er bij de huismeester bij geen gehoor wordt ingesproken op het antwoordapparaat krijgt de huismeester hiervan een melding op zijn mobiele telefoon.

Uitzonderingen

- De goederenlift in de loopstraat is eigendom van de Gemeente en valt daarom buiten de scope van de procedure "Afhandeling van storingen". De storing kan doorgegeven worden via Parkeerbeheer **telefoon 088-2340800 o.v.v. liftnummer 4999**.
- Een klacht is iets waar men last van heeft dan wel waar men ontevreden over is. Hiervoor kan men terecht bij de betreffende torenvertegenwoordiger.
- Overlast kan gemeld worden via overlast@vvegroenhoven.nl.

Proces

Voor de procedure "Afhandeling van storingen VvE Groenhoven geldt het "end-to-end principe" (van probleemmelding tot en met de oplossing).

De beheerder Rappange is het aanspreekpunt en verantwoordelijk voor het hele traject.

1. De Bewoner/Eigenaar meldt een storing aan de storingsdienst, huismeester of beheerder.
2. Er wordt een schriftelijke opdracht bij de betreffende reparateur uitgezet en een kopie hiervan naar de Bewoner/Eigenaar gestuurd.

In deze opdracht staan o.m. de volgende gegevens.

- Nummer storingsmelding/reparatieverzoek
- Naam, telefoonnummer en Emailadres van de reparateur
- Omschrijving werkzaamheden

Mocht hierop niet binnen redelijke termijn door de reparateur zijn gereageerd, kan de melder contact met de reparateur opnemen voor het maken van een afspraak. Uiteraard kan ook contact met de beheerder worden opgenomen via onderhoud@rappange.com of tijdens het telefonisch spreekuur op **020-6240363** op ma-wo-vrijdag tussen 08.30-10.00 uur. Via een keuze menu komt u bij de afdeling VvE onderhoud terecht.

3. Nadat de reparateur de storing heeft verholpen, doet de reparateur een gereed melding aan de Rappange/Bouwkundig Beheer.
4. De afdeling Rappange/Bouwkundig Beheer toetst of de reparatie goed is uitgevoerd. Zo niet, dan wordt de reparateur hierop aangesproken met het verzoek de reparatie alsnog versneld goed uit te voeren.

Mocht geen reparatie mogelijk zijn, overlegt de beheerder met de reparateur over een alternatief.

Als de storing is verholpen dan wel een alternatief is gerealiseerd, doet Rappange/Bouwkundig Beheer in overleg met de huismeester en/of de bewoner een afmelding in het klachten beheer systeem.