

Het SYPLON klachtenonderhoud

Inleiding

In het kader van de SYPLON uitgevoerd technisch beheer, wordt in de eerste plaats het samenstellen van een SYPLONonderhoudsplan, het periodiek Actualiseren daarvan en de Coördinatie & Begeleiding van de uitvoering van planmatige werkzaamheden verzorgd.

In de planning van het onderhoud is in het overgrote deel van de gevallen ook een financiële voorziening opgenomen voor het uitvoeren van het zgn.

KLACHTENONDERHOUD of **DAGELIJKS ONDERHOUD**.

Dit betreft onvoorzienbare gebreken die bij normaal gebruik van een gebouw optreden. Naast deze normale gebruiksschades komen ook schades voort door vernieling of vandalisme.

Als optie naast de Coördinatie & Begeleiding van het planmatig onderhoud kan SYPLON ook de afwikkeling van het Klachtenonderhoud verzorgen. Deze werkzaamheden vinden plaats volgens een vast tarief of op basis van verrekening van het daadwerkelijk aantal bestede uren tegen een overeengekomen uurtarief.

Werkwijze

Klachten worden aan SYPLON gemeld via een inlogmodule in onze website www.syplon.nl. Alle per gebouw voor het melden van klachten aangestelde medewerker(s) ontvangen daartoe een inlogcode, bestaande uit het e-mailadres en een wachtwoord. Dit wachtwoord wordt door SYPLON verstrekt en kan door de gebruiker gewijzigd worden. Dit laatste verdient altijd de voorkeur.

Na het inloggen verschijnt in de website een invulformulier waarin de klacht wordt omschreven. Van belang is dit zo duidelijk en volledig mogelijk te doen en ook de locatie van de klacht duidelijk aan te geven. Indien aanwezig, is een plattegrondtekening met ruimtenummers hierbij een praktisch hulpmiddel. Daarnaast worden enkele vragen gesteld, die voor zichzelf spreken.

Van een gemelde klacht ontvangt de melder een bevestiging. Vervolgens bepaalt SYPLON door wie, wanneer en hoe de klacht verholpen zal worden. SYPLON maakt hierbij onderscheid tussen spoedeisende klachten (bijv. rioolverstoppingen, daklekkages, CV-storingen) en klachten waarbij enig uitstel verantwoord is (bijv. klemmende deuren, losliggende tegeltjes). Bij dit laatste type klachten wordt er naar gestreefd deze zo veel mogelijk te clusteren, wat tot aanzienlijke kostenbesparingen kan leiden.

Na uitvoering van herstel van de klacht ontvangt SYPLON daarvoor de factuur, controleert en accordeert deze en zendt die ter betaling naar de opdrachtgever.

Vandalisme

Schade door vernielingen kan op dezelfde wijze gemeld worden als hierboven beschreven. Van belang is dat in de melding wordt aangegeven dat de klacht VANDALISME betreft. Behalve de gebruikelijke afhandeling van de klacht zorgt SYPLON ook voor declaratie van het schadebedrag bij de gemeente. Het is daartoe noodzakelijk dat van een vandalismeschade een aangifte wordt gedaan bij de plaatselijke politie. In de meeste gevallen is ook aangifte mogelijk via internet (www.Politie.nl). Stuur van de aangifte een kopie naar SYPLON. Zonder dit document kan geen vergoeding van schades bij de gemeente worden aangevraagd!

Door de afhandeling van klachten krijgt SYPLON inzicht in bepaalde klachtenpatronen die het signaal kunnen zijn tot het treffen van verdergaande maatregelen, al dan niet via het planmatige onderhoud. Dit is vooral het geval bij optreden van steeds hetzelfde type klacht.