



HEMINK



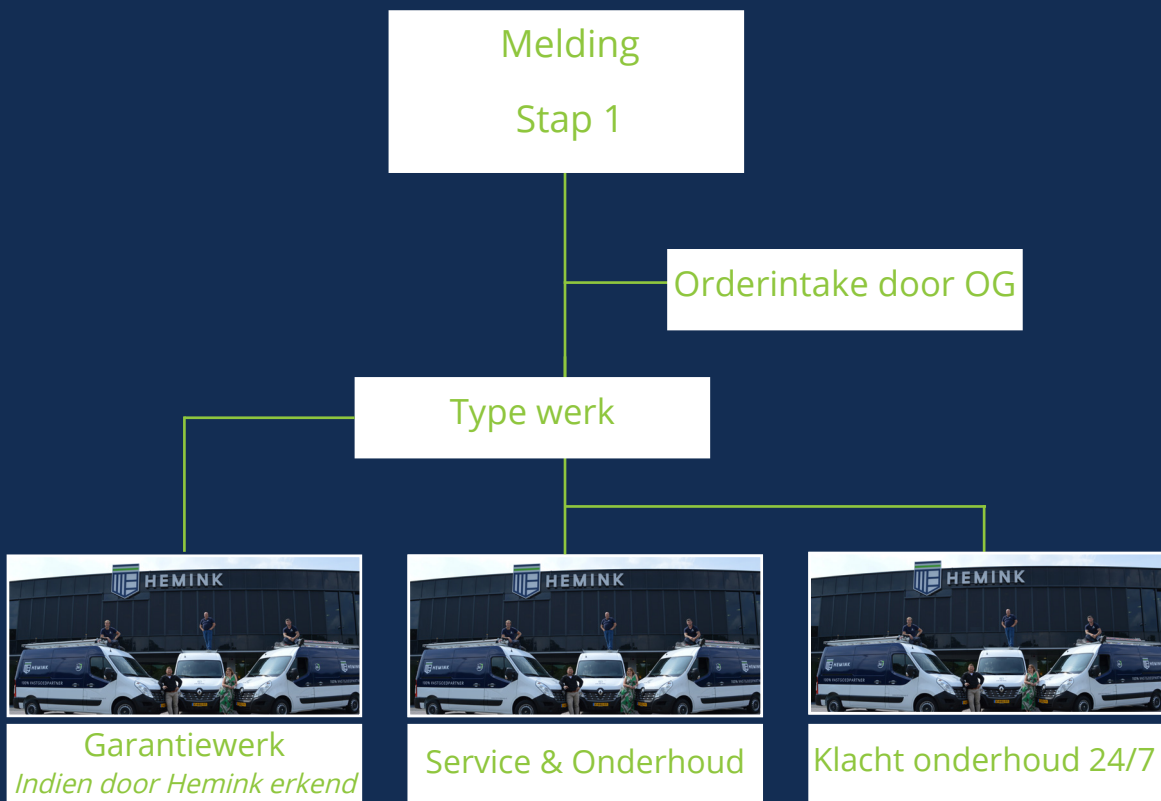
HEMINK

100% VASTGOEDPARTNER

Stappenplan Service & Onderhoud Hemink Groep

Beslissingsboom

Men begint met het afwerken van de beslissingsboom.



Orderintake

De bewoner belt de klantenservice van de verhuurder

De bewoner belt buiten kantooruren met de klantenservice

De bewoner meldt klacht via een digitaal hulpmiddel

Indien de bewoner telefonisch het reparatie verzoek indient, begint de orderintake met het stellen van algemene vragen. Het doel van de vragen is de identiteit en achtergrond van de bewoner vaststellen.

Deze informatie wordt nadien gebruikt om de eventuele aanpak van de klacht uit te kunnen voeren. Hierbij dient minimaal het volgende bekend te zijn:

- NAW gegevens
- De aard van de klacht
- De ernst van de storing (prioriteit)

De aard van de storing

De aard van de storing bepaalt het type werk:

1. Garantiewerk (indien erkend door Hemink)
2. Service & Onderhoud
3. Klachten onderhoud

Daarbij is het van belang onderscheid te maken of het gaat om kosten van de huurder, kosten voor verhuurder of garantie van Hemink.

De ernst van de storing "tarieven"

De ernst van de storing bepaalt de prioriteit. Hemink werkt met 3 prioriteiten:

1. Prio 1: binnen 4 uur na de melding starten met de herstelwerkzaamheden.
Voor prio 1 hanteren wij de volgende tarieven:
 - Tijdens kantoor uren in de vakantie €65,- p/u excl. BTW
 - Buiten kantoor uren €85, p/u excl. BTW
 - Vanaf zaterdag avond 18.00 uur tot maandag morgen 07.00 uur €95,- p/u excl. BTW
2. Prio 2: binnen 24 uur na de melding starten met de herstelwerkzaamheden.
3. Prio 3: binnen 10 werkdagen na de melding starten met de herstelwerkzaamheden (mits materialen binnen tijdsbestek leverbaar).

Verwachte doorlooptijd

De doorlooptijd bepaalt de planning van de werkzaamheden. De medewerker die de orderintake doet, geeft na melding een verwachte doorlooptijd mee aan de bewoner of klant. Deze krijgen zij op basis van bovengenoemde prioriteitschema.

Hier kan uiteraard van afgeweken worden indien Hemink of de verhuurder hiervoor motiverende redenen heeft!

Wijze van melden / opdrachtverstrekking

In eerste instantie is de verhuurder altijd het eerste aanspreekpunt voor de bewoner. Indien de verhuurder middels bovengenoemde procesbeschrijving tot de conclusie komt dat de werkzaamheden bij Hemink uitgezet moeten worden, kan volgende worden aangehouden:

U kunt tijdens feestdagen en vakanties alleen voor prio 1 zaken bij ons terecht.

Prio 1 melding

Bij een prio 1 melding, moet er zowel telefonisch als schriftelijk melding gemaakt worden.

1. Telefonisch. De opdracht wordt telefonisch doorgegeven. Dit kan via het storingsnummer van Hemink 088 045 45 50.
2. Schriftelijk. De opdracht wordt schriftelijk doorgegeven. Dit kan via het email adres van onze afdeling Service & Onderhoud, info@heminkservice-onderhoud.nl.



Prio 2 melding

Bij een prio 2 melding, moet er zowel telefonisch als schriftelijk melding gemaakt worden.

1. Telefonisch. De opdracht wordt telefonisch doorgegeven.
 - Tijdens kantoortijden kan dit via het algemene kantoor nummer van Hemink 088 045 45 45.
 - Buiten kantoortijden kan dit via het storingsnummer van Hemink 088 045 45 50 (*Zie onze tarieven onder het kopje: De ernst van de storing "tarieven"*).
2. Schriftelijk. De opdracht wordt schriftelijk doorgegeven. Dit kan via het email adres van onze afdeling Service & Onderhoud, info@heminkservice-onderhoud.nl.

Prio 3 melding

Bij een prio 3 melding is een schriftelijke melding voldoende, echter kan er uiteraard ook telefonisch melding gemaakt worden.

1. Schriftelijk. De opdracht wordt schriftelijk doorgegeven. Dit kan via het email adres van onze afdeling Service & Onderhoud, info@heminkservice-onderhoud.nl.
2. Telefonisch. De opdracht kan telefonisch doorgegeven worden. Dit kan tijdens kantoortijden van maandag t/m vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur op het algemene kantoor nummer van Hemink 088 045 45 45. Uitgezonderd van feestdagen en vakanties.

Plannen van een afspraak:

- De planning van een afspraak met de klant/bewoner gebeurt uitsluitend door een medewerker van Hemink in overleg met de opdrachtgever en de bewoner.
- Hemink heeft van de opdrachtgever altijd de NAW gegevens nodig van het betreffende werkadres om over te gaan tot uitvoering van de werkzaamheden.
- Daarnaast is het noodzakelijk om contactgegevens te hebben van de melder. Dit om eventueel een terugkoppeling te kunnen geven.

Op deze wijze streven wij er naar om onze opdrachtgever zoveel als mogelijk te ontzorgen.
En een positieve afhandeling te bewerkstelligen.

