

Protocol dagelijks onderhoud Vogeldorp

Reparatieverzoeken

Voor het dagelijks onderhoud onderscheiden we drie categorieën reparatieverzoeken:

- Klein: Doorgeven aan wijkbeheerder (tel. 020-6672776, e-mail wijkbeheerder@ronbo.nl), kan door wijkbeheerder zelf worden opgelost (buitenlamp, bel, brievenbus, ventilatieroosters, losse dakpannen, hang-en sluitwerk [van voordeur, achterdeur, ramen, berghok en achterhek], regenpijpen, dakgoten, grafitti). Wijkbeheerder houdt hier een administratie van bij, zodat hier analyses van veelvoorkomende klachten van kunnen worden gemaakt. Kosten voor materiaal zijn voor VvE en worden gedeclareerd bij Skymark VvE beheer.
- Midden-groot: tot 500 euro. Doorgeven aan www.skymarkvve.nl Eigenaarspagina of via e-mail vve@skymarkvve.nl of telefonisch 085-2730111; kan zonder tussenkomst van bestuur worden afgehandeld.
- Groot: vanaf 500 euro. Doorgeven aan www.skymarkvve.nl Eigenaarspagina of via e-mail vve@skymarkvve.nl of telefonisch 085-2730111. Voor afhandeling moet het bestuur toestemming geven, nadat hiervoor een offerte is aangeleverd.

De wijkbeheerder

De wijkbeheerder werkt 11 uur per week voor Vogeldorp. Op dinsdagmiddag en donderdagmiddag is de wijkbeheerder aanwezig in de wijk. Telefonisch spreekuur (020-6672776) op maandagochtend en dinsdagochtend van 08.00 uur tot 09.00 uur, op woensdagmiddag van 16.00 uur tot 17.00 uur, en op donderdagochtend en vrijdagochtend van 08.00 uur tot 09.00 uur.

De taken van de wijkbeheerder zijn de volgende:

- Toezicht en controle op het onderhoud van woongebouwen; onder andere toezicht op goed gebruik van de woongebouwen, het signaleren van onderhoudsgebreken en het melden hiervan aan de beheerder (Skymark VvE Beheer), begeleiden en toezicht houden op door derden in opdracht van de VvE uit te voeren werkzaamheden in het kader van het dagelijks onderhoud en het rapporteren hiervan aan de beheerder (Skymark VvE Beheer), het melden van illegale veranderingen aan de woningen aan het bestuur van de VvE.
- Toezicht en controle op semi-openbare ruimte; onder ander toezicht op goed gebruik van de tuinen en terrassen, gemeenschappelijke binnenterreinen en openbare ruimten, signaleren van gebreken in de openbare ruimte en deze rapporteren aan het stadsdeel, toezicht op het ordentelijk aanbieden van afval, het rapporteren van overtredingen op dit gebied aan de milieupolitie.
- Uitvoering van kleine reparaties en onderhoudswerkzaamheden in algemene ruimten en aan het casco van de woningen en bedrijfsgebouwen; onder andere het vervangen van buitenlampen, reparaties aan deurbellen en brievenbussen, waar nodig in overleg met de technisch adviseur van Skymark VvE Beheer, het doorgeven van overige reparatieverzoeken aan de beheerder.
- Contact met bewoners; onder andere telefonisch spreekuur houden op elke werkdag op vaste tijden (zie boven) voor bewoners om klachten af te handelen, het ontvangen van nieuwe bewoners, het mondeling of telefonisch verstrekken van informatie aan nieuwe en bestaande bewoners en indien nodig doorverwijzen naar de bevoegde instanties, deelname aan leefbaarheidsoverleggen en algemene ledenvergaderingen, het onderhouden van informeel contact met bewoners, het aanspreken van bewoners bij problemen en overlastveroorzakend gedrag. Verder toezicht op werk van de hovenier en contact onderhouden bewoners met hovenier.
- Contacten anders dan met bewoners; onder andere het houden van contact met partijen die zich bezighouden met leefbaarheid, gemeentelijke instanties en de politie, alsmede met de hovenier (Firma Van der Tol) voor het doorgeven van wensen en klachten omtrent groenonderhoud en het toezicht op het knippen van de heggen.
- Het bijhouden van een logboek; het logboek is een duidelijk overzicht van de verschillende werkzaamheden en activiteiten van de wijkbeheerder, het logboek bevat eveneens een urenstaat van de werktijden.

De beheerder (Skymark VvE Beheer)

De beheerder draagt zorg voor het technische, financiële en het administratieve beheer van de VvE. Via de centrale intake van Skymark (085-2730111) of per e-mail (vve@skymarkvve.nl) of via de Eigenaarspagina van de website van Skymark (www.skymarkvve.nl) kan te allen tijde een reparatieverzoek worden ingediend:

- Skymark VvE Beheer draagt zorg voor de afhandeling van de kleine, middelgrote en de grote reparaties. Kleine niet-spoedeisende reparaties worden aan de wijkbeheerder doorgegeven.

Middelgrote en grote reparaties worden door Skymark VvE beheer uitbesteed.

- Skymark VvE Beheer zorgt voor leveranciers met een goede prijs-kwaliteitverhouding. Het bestuur is op de hoogte van de standaard leveranciers.

Daarnaast zorgt Skymark VvE Beheer voor een goede administratie van het dagelijks onderhoud:

- Skymark VvE Beheer voert een administratie met heldere omschrijvingen van reparaties met in ieder geval wat er gedaan is, op welk adres en tijdstip, met welk resultaat, eventuele

bijzonderheden (bijv. spoedreparatie) en natuurlijk de kosten. Dit staat in ieder geval in Twinq en is terug te vinden op de nota's die door het bestuur goedgekeurd moeten worden. Ook de kleine reparaties die in het logboek van de wijkbeheerder worden bijgehouden, worden

periodiek gesynchroniseerd met de registratie van het dagelijks onderhoud in Twinq.

- Skymark VvE Beheer controleert of reparaties effectief zijn (voorkomen herhalingsafspraken

voor zelfde klachten of onnodig voorrijden van leveranciers).

- Skymark VvE Beheer analyseert veelvoorkomende problemen. Wat zijn de oorzaken, (hoe)

kunnen deze voorkomen worden, etcetera.

- Skymark VvE Beheer onderhoudt hierover contact met zowel het bestuur van de VvE als met de wijkbeheerder. Tussen de contactpersoon van Skymark VvE Beheer (Roy Vernout) en de wijkbeheerder is regelmatig contact over het dagelijks onderhoud.

Protocol reparatieverzoek

Alle eigenaren beschikken over een uitputtend overzicht van mogelijk onderhoud. Hierop staat aangegeven of een reparatie de verantwoordelijkheid van de eigenaar zelf is of die van de VvE.

1. Eigenaar controleert of het verantwoordelijkheid van hemzelf is of van VvE (zie lijst). Wanneer verantwoordelijkheid VvE: Eigenaar neemt contact op met centraal nummer intake van Skymark: 085-2730111, of per e-mail met de technische afdeling van Skymark VvE Beheer (vve@skymarkvve.nl) of via de Eigenaarspagina van de website van Skymark (www.skymarkvve.nl). Bij kleine reparaties neemt eigenaar contact op met wijkbeheerder (tel 020-6672776, e-mail wijkbeheerder@ronbo.nl).

2. Wijkbeheerder/centrale intake Skymark VvE Beheer bepaalt of verantwoordelijkheid voor eigenaar of voor VvE is.

3. a. Wijkbeheerder voert zelf de kleine reparaties uit en houdt hier een registratie van bij. Middelgrote en grote reparaties geeft hij door aan de intake van Skymark VvE Beheer.

b. Skymark VvE Beheer geeft middelgrote en grote reparatieverzoeken door aan

contractpartners. Kleine reparatieverzoeken worden aan de wijkbeheerder doorgegeven.

4. Van iedere middelgrote en grote reparatie wordt een heldere registratie bijgehouden in TWINQ. Het bestuur heeft via TWINQ een goed beeld van de reparaties die worden uitgevoerd.