

# Hoe maak ik een onderhoudsmelding?

Een korte handleiding

# Wegwijs in de ZZG Serviceorganisatie

---

Het onderhoud en beheer van ZZG zorggroep-locaties is georganiseerd in een zogenoemde resultaatgerichte samenwerking. Dat wil zeggen dat ZZG zorggroep hierin optrekt met een aantal gelijkwaardige partners, samenwerkende bedrijven die zijn gespecialiseerd in onderhoud en beheer.

Samen dragen zij de verantwoordelijkheid om het onderhoud en beheer van ZZG-locaties op het afgesproken niveau te houden, tegen zo laag mogelijke kosten en met zo min mogelijk overlast voor de gebruikers.

Dat betekent dat er nogal wat partijen bij betrokken zijn. Je kunt het je voorstellen als een enorme puzzel, waarvan alle stukjes hun eigen unieke plaats en taak hebben. Dan is het natuurlijk wel zo handig om goede afspraken te maken over de communicatie.

**Voor wat betreft onderhoudsmeldingen hebben we afgesproken dat alle meldingen lopen (via het serviceportaal van) Ariëns - Partner in vastgoedonderhoud.**

Er zijn vier soorten meldingen. Klik op een van de vier onderstaande opties voor een toelichting.

**1. Spoedmelding (echt spoed)**

**2. Onderhoudsmelding**

**3. Algemene melding**

**4. Offerteaanvraag**

# Wegwijs in de ZZG Serviceorganisatie

Het maken van een spoedmelding: **bel 02 43 77 76 66**

## Wat verstaan we onder een spoedmelding?

Onder een spoedmelding verstaan we een melding waarbij onmiddellijke actie is vereist en géén uitstel kan lijden.

### **bijvoorbeeld wanneer de veiligheid van mensen in het geding is door reële kans op letsel zoals:**

- Lekkage – of gebroken waterleiding
- Ruitbreuk met gevaarlijk “hangend glas”
- Direct gevaar op vallen van hoogte
- Storing brandmeldinstallatie

### **Wanneer de situatie een ernstig acuut ongemak veroorzaakt:**

- Geen spanning (elektra) in ruimte/woning
- Woning/kamer niet kunnen sluiten of in kunnen komen
- Storing van verwarming / koeling met acuut en ernstig ongemak (binnen temp < 18 graden)
- Ernstig gebrek lift

### **Wanneer de situatie grote gevolgschade teweeg brengt:**

- Grote daklekkage met naar binnen stromend water
- Acuut gevaarlijke toestand dak, schoorsteen, balkons e.e.a. door bijvoorbeeld af- of omwaaien

### **Bij een (echte) spoedmelding wordt de volgende actie uitgezet:**

- Snelle (onmiddellijke) actie.
- Binnen 15 minuten contact door servicemonteur (80% < 15 minuten)
- Binnen 1 uur ter plaatse om (nood)voorziening te maken. (80% < 1/2 uur en 100% < 1 uur)

# Wegwijs in de ZZG Serviceorganisatie

---

Hoe maak ik een onderhoudsmelding?

## Wat verstaan we onder een onderhoudsmelding?

Onder een onderhoudsmelding verstaan we alle gebreken die niet kunnen wachten tot de volgende onderhoudsbeurt.

### Stapsgewijs een nieuwe melding aanmaken op het serviceportal

(let op: per locatie en per discipline 1 melding)

1. Check eerst of je collega's al een melding hebben aangemaakt.
2. Zoek linksboven op contract (Zet het vinkje aan)
3. Selecteer in het dropdownmenu: Alle locaties
4. Selecteer in het dropdownmenu het servicecontract. (gebouw)
5. Ga naar button: nieuwe melding
6. Vul prioriteit en discipline in
7. Vul een korte omschrijving in
8. Vul de probleemomschrijving in en ga naar volgende stap
9. Voeg een document of foto toe aan de melding
10. Ga naar button: nieuwe melding aanmaken.

### Bij een onderhoudsmelding wordt de volgende actie uitgezet:

Er volgt binnen twee werkdagen een terugkoppeling met de melder.  
(Als eerder gewenst is dan graag vermelden in de omschrijving)  
Je ontvangt nu een bevestiging van je melding en hij is zichtbaar in het serviceportaal.

**Wachtwoord wijzigen?** Ga linksboven naar 'login details'.

**Lukt het niet?** Bel dan 02 43 77 76 66 voor telefonische ondersteuning.

Dit is de link naar het service portal: <https://portaal.ariens.nl/>

# Wegwijs in de ZZG Serviceorganisatie

---

Hoe maak ik een algemene melding?

## Wat verstaan we onder een algemene melding?

Onder een algemene melding verstaan we een gebrek waarvan de oorzaak nog niet duidelijk is.

### Stapsgewijs een nieuwe melding aanmaken op het serviceportal

*(let op: per locatie en per discipline 1 melding)*

1. Check eerst of je collega's al een melding hebben aangemaakt.
2. Zoek linksboven op contract (Zet het vinkje aan)
3. Selecteer in het dropdownmenu: Alle locaties
4. Selecteer in het dropdownmenu het servicecontract. (gebouw)
5. Ga naar button: nieuwe melding
6. Vul prioriteit en discipline in
7. Vul een korte omschrijving in
8. Vul de probleemomschrijving in en ga naar volgende stap
9. Voeg een document of foto toe aan de melding
10. Ga naar button: nieuwe melding aanmaken.

### Bij een algemene melding wordt de volgende actie uitgezet:

Er volgt binnen twee werkdagen een terugkoppeling met de melder.

(Als eerder gewenst is dan graag vermelden in de omschrijving)

Nadat duidelijk is welke actie uitgezet moet worden wordt de melding omgezet naar een onderhoudsmelding.

**Wachtwoord wijzigen?** Ga linksboven naar 'login details'.

**Lukt het niet?** Bel dan 02 43 77 76 66 voor telefonische ondersteuning.

Dit is de link naar het service portal: <https://portaal.ariens.nl/>

# Wegwijs in de ZZG Serviceorganisatie

---

Hoe vraag ik een offerte op?

## Makkelijk offertes opvragen via het service portaal

Bij een offerteaanvraag vindt binnen vier werkdagen een terugkoppeling plaats met de melder aan welke klantwensen en resultaat de offerte moet voldoen.

ZZG kan een volledig gespecificeerde open begroting verwachten waarbij uren, materiaal en opslagen inclusief een (beknopte) werkomschrijving wordt aangeleverd binnen de afgesproken termijn.

Uitvoering vind pas plaats na schriftelijke opdracht.

Dit is de link naar het service portal: <https://portaal.ariens.nl/>

**Wachtwoord wijzigen?** Ga linksboven naar 'login details'.

**Lukt het niet?** Bel dan 02 43 77 76 66 voor telefonische ondersteuning.