

Bij renovatieprojecten garandeert Waterweg Wonen:

- Na het vertrek van de aannemer worden als service kleine klusjes bij de bewoner snel en doeltreffend aangepakt en opgelost. Schoonmaakwerk kan hier deel van uitmaken.
- De bewoner krijgt van de opzichter een lijst met opleverpunten die na overleg met hem is samengesteld en tekent deze lijst 'voor gezien'. Deze punten worden, behoudens overmacht, binnen maximaal 4 weken nadat een werk is beëindigd opgelost. Indien sprake is van overmacht neemt Waterweg Wonen het initiatief om de bewoner te informeren met een nieuwe realistische planning.
- Schades die ontstaan door de werkzaamheden in de woning worden nadat de bewoner een schadeformulier heeft ingediend zo nodig door een onafhankelijke schade-expert beoordeeld en binnen vier weken afgewikkeld.
- De dagelijkse planning op woningniveau wordt dagelijks door de opzichter gecontroleerd. Afwijkingen daarvan zullen wij helder en direct met de betrokken bewoners communiceren. Bij afwijkingen maakt de opzichter met de bewoner nieuwe afspraken.
- Het spreekuur van alle Waterweg Wonen-medewerkers - in het bijzonder de bewonersbegeleider en de opzichter - vindt voortaan tenminste 1 keer per dag plaats. Het spreekuur is op een vaste locatie. De tijden van het spreekuur worden in overleg met de bewonersorganisatie vastgesteld en bekend gemaakt in het bewonersboekje. Indien gewenst kan 1 keer per week een spreekuur aan de randen van de dag worden gehouden.
- Klachten over gedragsaspecten van de werklieden die de werkzaamheden in de woning uitvoeren worden door de opzichter serieus opgepakt en ter sprake gebracht bij de aannemer. Dit wordt teruggekoppeld naar de bewoner.
- De herkenbaarheid van de opzichter wordt vergroot doordat hij bedrijfskleding van Waterweg Wonen draagt.
- Ook krijgen de opzichters van Waterweg Wonen visitekaartjes waarop helder hun bereikbaarheid is aangegeven. Deze kaartjes worden aan alle bewoners verstrekt.
- Na de werkzaamheden bij één of twee strengen dan wel een vooraf bepaald aantal woningen organiseert Waterweg Wonen een klantenpanel. Doel daarvan is tijdig rekening te kunnen houden bij het vervolg van de werkzaamheden met de ervaringen die uit deze eerste fase in het klantenpanel naar voren komen. Dit aspect nemen wij bij voorbaat op in de planning, zodat er voldoende tijd is voor de uitvoering van het klantenpanel en het verwerken van de resultaten in de resterende werkzaamheden. We evalueren ook nadrukkelijk toepassing van de maatwerkregeling uit het sociaal convenant.
- We maken heldere afspraken over het reparatieonderhoud van in het bijzonder installaties tijdens de uitvoering. De bewoner wordt daardoor ook buiten kantooruren op dit punt snel en adequaat geholpen.
- De bewoner die een storing doorgeeft over collectieve installaties hoort binnen een uur wat de actie wordt die op zijn melding volgt.
- Van elk project vindt achteraf met betrokken partijen inclusief bewonersorganisatie en aannemer een evaluatie plaats om lessen te trekken voor de toekomst.

- Wij gaan vooraf bij de voorlichting over renovatie nog duidelijker communiceren met de klant over de te verwachten druk en overlast. Omdat beeld en geluid, naast ervaringen van lotgenoten, een betere indruk geven dan een mondelinge toelichting gaan we een visuele presentatie maken die tijdens huisbezoeken via een laptop of bij informatiebijeenkomsten afgespeeld kan worden.
- Indien sprake is van samengevoegd planmatig onderhoud kan dit als een project worden behandeld.
- Wisselwoningen worden voorafgaand aan uitgifte gecontroleerd door een medewerker van Waterweg Wonen.