

Bergambacht, 6 mei 2020

Beste allemaal,

Vanuit het NPO (niet planmatig onderhoud) hebben we de behoefte om de dienstverlening (uitvoeren reparatieverzoeken) weer zo goed als volledig op te pakken. In Nederland zien we langzamerhand een 1,5 meter maatschappij ontstaan. Vooruitlopend op deze ontwikkeling menen wij – team NPO en samenwerkingspartner Bakker Arkel - dat wij het aannemen, plannen, uitvoeren en afhandelen van reparatieverzoeken op een veilige en verantwoorde manier kunnen doen.

De voorgestelde werkwijze per **woensdag 6 mei** is als volgt:

- We nemen voorlopig alleen telefonisch reparatieverzoeken aan.
- Klantenservice plant de reparatieverzoeken in.
- Klantenservice benoemt dat QuaWonen en BA werken volgens het protocol Samen Veilig Doorwerken (dat is afgestemd met de overheid) en wat dit inhoudt.
- We maken gebruik van de communicatiematerialen (poster en flyer) die Aedes voor het werken met dit protocol heeft ontwikkeld.
- We doen voorlopig geen badkamer- en keukenrenovaties.
- Normaal gesproken gaat een opzichter bij een groter reparatieverzoek eerst kijken. Dat doen we nu niet.
- We passen de tekst op de website over coronamaatregelen bij QuaWonen aan (nieuwsbericht en kennisbank).
- We communiceren actief dat mensen ons na 6 weken weer kunnen bellen voor reparaties anders dan spoed.
- Verzoek van Bakker Arkel is om te plannen binnen 48 uur. (nagevraagd bij functioneel beheer maar is nog niet mogelijk. Wendy du Prie heeft het verzoek wel uitgezet bij Itrix. Staat nu op de roadmap van Itrix).
- We beginnen hier woensdag 6 mei mee.

Teksten website:

Nieuwsbericht (reparaties is slechts een onderdeel van het nieuwsbericht over coronamaatregelen)

U kunt ons bellen voor uw reparatieverzoek

De afgelopen weken hebben wij alleen spoedreparaties uitgevoerd. We hebben gemerkt dat we dit veilig konden doen, en daarom is er nu weer ruimte om meer reparaties uit te voeren.

QuaWonen en haar aannemers werken volgens het protocol Samen Veilig Doorwerken dat tot stand is gekomen in samenwerking met de overheid. Op deze manier kunnen we de veiligheid van u en van onze medewerkers waarborgen.

Onze medewerker vraagt in het telefoongesprek of u gezondheidsklachten heeft. Zo niet, dan maken we een afspraak met u. Zo ja, dan vragen we u om een afspraak te maken zodra u zich weer beter voelt. Voor spoedreparaties zoeken we naar een oplossing om u toch te helpen.

Vervangen van badkamers en keukens doen we voorlopig nog niet.

Veelgestelde vragen

Afspraken en reparaties

U kunt ons gewoon bellen voor een reparatieverzoek. Onze medewerker vraagt of u gezondheidsklachten heeft. Zo niet, dan maken we een afspraak met u. Zo ja, dan vragen we u om een afspraak te maken zodra u zich weer beter voelt. Voor spoedreparaties zoeken we naar een oplossing om u toch te helpen.