



## BEWONERSCOMMUNICATIE

JANUARI 2020

Hoe communiceert SKK met de bewoners tijdens een preventieve onderhoudsronde, opwaardering of ander (projectmatig) werk:

### AFSPRAAKBRIEF

SKK verstuurt een afspraakvoorstel per post met daarin een duidelijke vermelding van :

- de opdrachtgever namens wie SKK langs wil komen (de verhuurder, beheerder, VvE of aannemer)
- datum en tijdstip van het geplande bezoek (dagdeel bij onderhoud/project, voor reparatie tijdsblok van 2 uur)
- de werkzaamheden die worden uitgevoerd
- instructie met betrekking tot het vrijmaken van werkruimte bij de betreffende kozijnen

### SERVICE CENTER 24/7

In de afspraakbrief staan gegevens van de SKK-website [mijnafspraakwijzigen.nl](http://mijnafspraakwijzigen.nl) alsmede de SKK-**bewonerstelefoon** en **SKK-Whatsapp** zodat bewoners SKK rechtstreeks kunnen benaderen voor:

- het verplaatsen van de afspraak (naar een andere datum of tijdsblok)
- het doorgeven van afwezigheid

### SMS TER HERINNERING bij reparatie

Bij reparatie-afspraken verstuurt SKK een herinnerings-sms 24 uur voorafgaand aan de afspraak (indien het mobiele telefoonnummer van de bewoner bekend is), alsmede het verzoek om te bellen in geval van afwezigheid zodat direct een andere afspraak kan worden ingepland.

### HET MONTEURBEZOEK

Tijdens het bezoek voert de SKK-monteur de technische werkzaamheden uit. SKK stelt hoge kwaliteitseisen aan de werkzaamheden en verzoekt de monteur om een **kwaliteitssticker** te plakken in alle kozijnen die conform de interne kwaliteitseisen zijn uitgevoerd. Deze sticker wordt in de sponning aan de draaizijde van een draaideel geplaatst en is voorzien van het jaartal waarin SKK de woning bezoekt.



Deze procedure draagt bij aan:

- kwaliteitsbewustzijn voor de monteur
- controle dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd
- traceren van laatst uitgevoerde werkzaamheden aan betreffend kozijn

### NIET-THUIS KAART



Indien bewoner niet thuis is, laat de SKK-monteur een **Niet-Thuis kaart** achter voor de bewoner waarop vermeld staat:

- de aankondiging van een nieuw bezoek
- of het verzoek te bellen voor een nieuwe afspraak.

Indien de monteur de bewoner(s) twee keer Niet Thuis treft, wordt het adres afgemeld.

De bewoner is via de Niet-Thuis kaart hiervan op de hoogte.

Registratie voor de opdrachtgever vindt plaats in de opleverdocumenten.



SKK monteurs verrichten kozijnwerkzaamheden voornamelijk vanuit binnen in de woning. Aanwezigheid van een volwassene (16+) is noodzakelijk en SKK volgt hiervoor een nauwkeurige procedure.

Ook besteedt SKK uitgebreid aandacht aan monteur etiquette zodat het bezoek veilig en vriendelijk verloopt voor zowel bewoner als monteur .



# SERVICE ORGANISATIE VOOR KOZIJNREPARATIE EN ONDERHOUD