



Renoveren anno 2016

Silvia van de Kamp
Projectmanager
4 oktober Utrecht

PORTAAL

- 14:00 – 15:00 uur Presentatie in Galgenwaarde, ervaringen delen**
- 15:00 – 15:30 uur Met bus naar Overvecht**
- 15:30 – 16:30 uur Bezoek St. Maartendreef en Ankaradreef**
- 16:30 – 17:00 uur Met bus terug naar Galgenwaard**



- 1. Renovatie Ankaradreef en St. Maartendreef**
- 2. Wie is onze klant?**
- 3. Ambities**
- 4. Klanttevredenheid**
- 5. Ervaringen delen**
- 6. Aftrap kijken op locatie**

1. Renovatie Ankaradreef

4

1. **Algemene ruimten schoon, heel, veilig**
2. **Lift vergroten en naar straatniveau**
3. **Groter balkon**
4. **Label B**
 - isolatie binnenzijde gevels
 - nieuwe kozijnen
 - mechanische ventilatie
5. **Verwarmingsinstallatie (Jaga)**
6. **Keuken, badkamer en toilet**
7. **GSO**



1. Renovatie Ankaradreef

5

Portaal legt na klachten renovatie week stil in Overvecht

04-05-2014 · 13:00

Woningcorporatie Portaal heeft in Overvecht een grootschalige renovatie van een flat een week stilgelegd. Aanleiding is een klachtenregen van bewoners over de renovatie en oplevering van de woningen, zo meldt RTV Utrecht. Bewoners van de flat aan de Ankaradreef klagen over lekkages, slechte afwerking en onbeschofte bouwvakkers. Portaal heeft vanwege de klachten de renovatie stil geleid om te onderzoeken hoe het beter kan. Daarna worden de



1. Renovatie St.-Maartendreef - verschillen

6

- 1. Groter balkon**
- 2. Label A NOM ready**
 - isolatie buitenzijde gevels
 - mechanische ventilatie 2 boxen en regelbaar
- 3. Verwarmingsinstallatie**
- 4. Andere aanpak GSO**



1. Renovatie St. Maartendreef - doel

7



KLANTTEVREDENHEID LEIDT TOT RENDEMENT

2. Wie is onze klant?

8





Willen bewoners dit ook?

- Overlast
- Angst voor verandering
- Moeilijke installaties
- Experiment
- Angst voor stijging woonlasten



1. Medewerkerstevredenheid
2. Eenduidige informatie
3. Portaal is er voor de bewoner
4. Nakomen afspraken
5. Aanpak uitvoering
6. Werklieden
7. Eindresultaat

4. Klanttevredenheid

11

Aanpak uitvoering:

- Start met lift
- Woningen na Ramadan
- 1 woning per dag
- Van boven naar beneden;
- Gevels gelijk met woningrenovatie
- Beperking geluid, kou
- Just in time levering

Investering langere doorlooptijd en geluidbeperking: € 3,5 ton!



4. Klanttevredenheid

12



Sociale voorbereiding



Nazorg

4. Klanttevredenheid

13

Cultuuromslag:

- hiërarchie
- acceptatie hesjes
- workshop vaklieden
- wantrouwen naar vertrouwen



4. Klanttevredenheid

14

Samenwerking:

- teamsfeeroverleggen Portaal & aannemer
- aandacht
- stimuleren verbinding sociaal – technisch team



Organisatie van het sociale team tijdens de woningrenovatie:

- 1,5 fte bewonersbegeleider Portaal
- 1,0 fte bewonersbegeleider aannemer
- 0,8 fte opzichter
- 0,4 fte sociaal projectleider

Totaal 3,7 fte € 4,5 ton

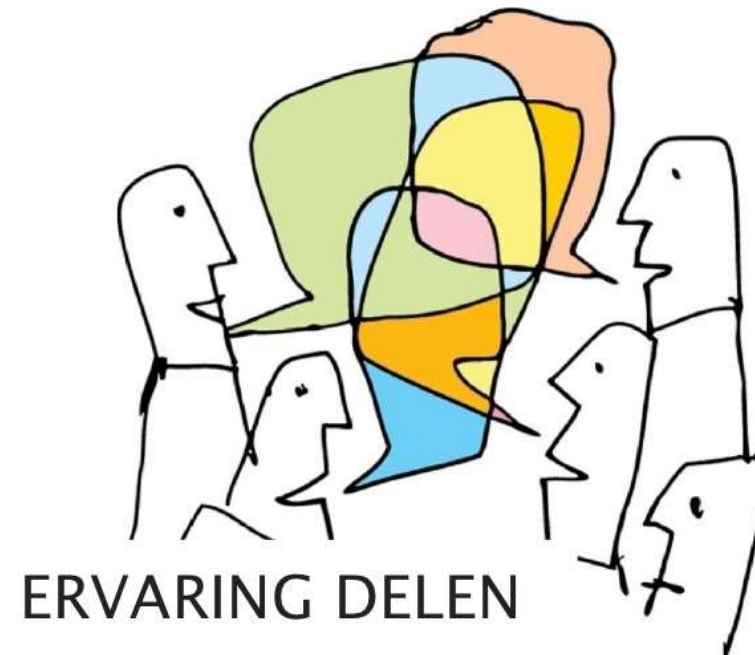
Daarnaast

- 2,0 fte uitvoerder
- 0,3 fte projectmanager



5. Ervaringen delen

16



- Hebt u vergelijkbare renovatieprojecten?
- Wat zijn uw ervaringen met kwetsbare groepen?

- Wat vindt u de sterke punten van de getoonde aanpak?
- Hebt u suggesties voor verbetering van de aanpak?

- Denkt u dat de getoonde aanpak uiteindelijk goedkoper is, omdat crisismanagement als een project escaleert meer geld kost?
- Corporaties zouden zich in complexen met kwetsbare bewoners kunnen beperken tot het oplossen van klachten. Vindt u dat een goed alternatief?

6. Kijken op locatie

20

DRINGEND VERZOEK!

Vanzelfsprekend lopen er bewoners rond.

Houdt alstublieft commentaar voor u.

Eén opmerking van u kan ons dagen werk kosten (uitleggen, rechtbreien enz).

Zeg het op de terugweg in de bus.



5. Eenduidige communicatie

21



5. Samenwerken

22

