

# Uw woningverbetering in 9 stappen



1

## Start voorbereidingen door HelptElkander en Caspar de Haan

### Aankondiging project

U ontvangt een brief van ons, waarbij we aankondigen dat we een project gaan realiseren en dat wij binnenkort een aantal woningen komen bekijken.

### 0-meting woning (steekproef)

In een aantal woningen onderzoeken we de technische staat en bekijken we wat er technisch mogelijk is.

2

## Wat zijn uw wensen?

### Brief

U ontvangt een brief met o.a. een uitnodiging voor een persoonlijk gesprek en informatie over het project.

### Persoonlijk gesprek

We inventariseren uw persoonlijke wensen (op technisch en sociaal vlak) en bespreken onze ideeën. U kunt vragen stellen.

3

## Wij informeren u en vragen om akkoord

### Brief met belangrijke bijlage

U ontvangt een brief met o.a. een uitnodiging voor een informatiebijeenkomst, een brochure met alle belangrijke informatie over het project en een akkoordverklaring.

### Informatiebijeenkomst

We presenteren onze plannen (technisch en sociaal) en u kunt vragen stellen. Als er een proefwoning is, zullen we deze bezoeken. Zo weet u hoe uw woning er straks uitziet.

### Akkoordverklaring

Bent u het eens met onze plannen om uw woning energiezuiniger te maken? Ondertekent u dan de akkoordverklaring en overhandig deze aan ons.

### Minimaal 70% akkoord

Als minimaal 70% van de huurders akkoord is, starten we met de uitvoering. Wij hopen natuurlijk dat iedereen akkoord is, dus we gaan voor 100%.

4

## Wij komen bij u op bezoek

### Plannen huisbezoek

We nemen contact met u op voor het maken van een afspraak om uw woning te bezoeken.

### Huisbezoek

Medewerkers van HelptElkander en Caspar de Haan komen bij u langs. Ze bespreken met u wat er precies gaat gebeuren in uw woning en wat dit voor u betekent.

5

## U maakt uw definitieve keuze

### Keuzeformulier

Op het formulier geeft u uw definitieve keuzes.

6

## U ontvangt planning en u bereidt zich voor

### Planning

U ontvangt een brief met de planning van de werkzaamheden: u weet wat u wanneer kunt verwachten.

### Uw eigen voorbereidingen

U maakt uw woning klaar voor de werkzaamheden. Indien gewenst kunt u hierbij hulp van Caspar de Haan inschakelen.

7

## We starten met de werkzaamheden

### Wij gaan bij u aan de slag

We beginnen met de uitvoering van de werkzaamheden.

### Evaluatiemoment over de uitvoering

U wordt gebeld voor een korte telefonische tussenevaluatie tijdens de uitvoering.

8

## We sluiten het samen af

### Oplevering van de woning

Uw woning is klaar. We leveren samen met u de woning op. U ontvangt gebruiksinstructies

### Servicedag

Medewerkers van HelptElkander en de aannemer komen in de wijk langs om samen met u het project feestelijk af te sluiten.

9

## We voeren de laatste werkzaamheden uit en vragen of u tevreden bent

### Opleverpunten afwerken

De aannemer werkt de opleverpunten af.

### Metingen klanttevredenheid

U wordt direct na oplevering en na een jaar benaderd voor een klanttevredenheidsmeting.