

Duurzaam door tevreden bewoners

BEWONERSBEGELEIDING SPEERPUNT IN PROJECT

VIOS hecht veel waarde aan tevreden bewoners. Voor hen heeft groot onderhoud aan een woning een grote impact op het dagelijks leven. Er is ook onzekerheid en onbekendheid. Over de aard en de duur van de werkzaamheden en bijvoorbeeld ook over toekomstige woonlasten. Logisch dat er altijd kritische vragen zijn over de geplande verandering. Logisch ook dat een opdrachtgever niet altijd in staat is om onzekerheid weg te nemen of vragen te beantwoorden. In die dynamiek is een belangrijke rol weggelegd voor VIOS. Want om -letterlijk- in de huiskamer van de huurder goed werk te kunnen leveren is het van cruciaal belang om de dialoog aan te gaan en daarin respectvol, open en eerlijk te communiceren. Dit is overigens voor alle partijen van belang teneinde in goede harmonie te kunnen werken. Voor VIOS is dit daarom een speerpunt in de projectaanpak. Uit ervaring kunnen we zeggen dat onze bewonersbegeleiding een belangrijke succesfactor is in een project en mede bepalend voor een kwalitatieve en duurzame relatie van huurders met de opdrachtgever.

OPZET EN UITVOERING

Voor optimale bewonersbegeleiding dienen de wensen van de opdrachtgever goed te worden afgestemd met de gebruikers. VIOS ondersteunt de opdrachtgever bij het in kaart brengen van de bestaande en gewenste situatie. Hierin spelen sociale en technische aspecten als de mate van tevredenheid, de samenstelling van de populatie, de (veranderende) wijk en de noodzakelijke modernisering. Samen met de opdrachtgever wordt de uitkomst beoordeeld en de vorm van bewonersbegeleiding bepaald. Het gaat hierbij vooral om communicatie en het beantwoorden van specifieke vragen. Hiervoor organiseren we informatiebijeenkomsten, voeren individuele gesprekken en vaak is er een tijdelijke website beschikbaar. Meestal maakt VIOS ook een proefwoning in het complex om beschikbare opties te tonen en de verbeteringen te laten beoordelen. Tijdens de uitvoering is VIOS altijd bereikbaar voor vragen en overleg via een bewonersconsulent die vragen van sociale aard direct terugkoppeld naar de opdrachtgever. Technische issues worden zoveel mogelijk rechtstreeks door VIOS opgelost.

INFORMATIE

VIOS verstrekt heldere projectinformatie. Hierin wordt o.a. ingegaan op de verwachte overlast, maatregelen die bewoners kunnen nemen, een overzicht van bedrijven die op het project aan het werk zijn, met namen en bereikbaarheidsgegevens. Tenslotte worden individuele bewoners nog bezocht voordat wordt gestart met de werkzaamheden.

TE GAST

Hoe groot of hoe klein de ingreep ook is, het werk in een bewoonde woning betekent een grote inbreuk op het privéleven van bewoners. Wij realiseren ons dat we te gast zijn en gedragen ons dan ook als zodanig. Het is een voortdurend terugkerend onderwerp in de besprekingen met contractpartners en eigen medewerkers. Alle betrokkenen zijn gehouden aan een strikte gedragscode. Dat geeft vertrouwen. En tevreden gebruikers.

NA OPLEVERING

VIOS betreft ook de bewoners bij de formele oplevering. Met de opdrachtgever wordt de begeleiding geëvalueerd en worden doorgaans afspraken gemaakt voor de opvolging en eventuele klachtafhandeling. Zo begint en eindigt VIOS een project met de gebruikers. En zij zijn de graadmeter voor het succes, in al onze werkzaamheden!