

Bewonerscomfort tijdens uitvoering van werkzaamheden : zó doen we dat!

“Bij renovatie in bewoonde staat mogen we niet vergeten dat de bouwplaats een thuis is”

Renovatie van woningen in bewoonde staat is een grote operatie. We verbouwen woningen waar mensen thuis zijn en verblijven. Het heeft veel gevolgen voor op hoe bewoners wonen en leven in hun woning en het gebouw. Dat geldt ook voor thuiswerkers en ondernemers die daar werken. Ook de burens van het gebouw waaraan wordt gewerkt, bewoners, thuiswerkers of ondernemers, merken dat er verbouwd wordt. Tijdens de verbouwing geeft de bewoner de controle over zijn woning aan jou als aannemer en ons van Woonstad Rotterdam. Ineens bepalen wij wat er gebeurt, op welk moment en wat we daarover kunnen delen met de bewoner. Dat vraagt veel van bewoners.

We kunnen er samen voor zorgen dat in deze chaotische tijd de bewoners zo comfortabel mogelijk blijven. Alleen zo houden we de bouwplaats als hun thuis! In eerdere projecten hebben we samen met de bewoners en de aannemers veel geleerd over hoe we dat het beste kunnen doen. Wat dat vraagt van jou als aannemer en van ons, lees je in deze handleiding. Het volgen van deze handleiding draagt bij aan tevreden bewoners die bereid zullen zijn tot een snellere en betere medewerking. Dit leidt weer tot tijd- en kostenbesparing.

Deze handleiding is een onlosmakelijk onderdeel van de aanneemovereenkomst. Je verbindt je aan de gezamenlijke ambitie en de afspraken. De aannemer die het werk gegund krijgt committeert zich hieraan en alle daaraan verbonden uitgangspunten en afspraken. Het is de taak van de aannemer om de uitvoerder, werkvoorbereider en onderaannemers hieraan te houden en te zorgen dat deze handleiding nageleefd wordt. Uiteraard blijven we tijdens de uitvoering met elkaar in gesprek voor als je vragen hebt of advies wilt.

Tijdens de aanbesteding vindt er met elke ingeschreven aannemer een kennismaking plaats tussen het projectteam Woonstad Rotterdam en de uitvoerende medewerkers van de ingeschreven aannemer.

Het thuisgevoel: ook tijdens het werk

Dit is er nodig voor bewoners om zich thuis te laten voelen tijdens de verbouwing:

1. weten wat er gebeurt in hun woning;
2. weten wat er nog komen gaat aan werk in hun woning;
3. mee kunnen denken over de aanpak;
4. de overlast zo klein mogelijk houden.

We werken hiervoor met:

- **Vaste spelregels:** deze zijn voor elk project gelijk ongeacht aard van de werkzaamheden, type project, volume, locatie etc.
- **Afspraken per project:** voor een gelimiteerd aantal zaken maken we project-afhankelijke afspraken.

In deze handleiding vind je deze spelregels. Ze zijn verdeeld over de vier categorieën.

Voordat het werk start, delen wij als Woonstad Rotterdam met de aannemer een aantal zaken over de omgeving waarin je aan de slag gaat. Zodat je een goed beeld krijgt wie hier woont en hoe zij van dit huis hun thuis hebben gemaakt. Maar ook hoe zijn de burens en wat is de sfeer in de wijk. Als het niet alleen gaat om woningen, delen we ook welke andere mensen uit de wijk of welke ondernemers hier te vinden zijn. Maar ook de geschiedenis van het gebouw delen we. Daarnaast bespreken we de kernboodschap. Die bestaat uit: Waarom gaan we hier aan de slag en welk doel hebben we. Al deze informatie helpt je het werk zo goed mogelijk voor te bereiden en uit te voeren.

Bewoners weten wat er gebeurt in hun woning

Voor elk project geldt:

- Gezamenlijk vertalen we het bestek naar een *verbeterplan* voor bewoners. Vóórdat het werk start ontvangen de bewoners dit verbeterplan met daarin uitleg over:
 - het werk dat wordt uitgevoerd in en aan de woning;
 - door wie het werk wordt uitgevoerd;
 - de overlast die dit met zich meebrengt;
 - de hele planning voor al het werk;
 - de voorbereidingen die bewoners moeten treffen;
 - wie bewoners kunnen bellen of mailen met vragen.
- Bij de start van het werk krijgen bewoners een gedetailleerde planning. Hierin staat beschreven:
 - het werk met de bijkomende overlast;
 - hoelang de overlast duurt;
 - de gewenste voorbereidingen door de bewoner
- Voor werk **in** de woning wordt een planning in de meterkast geplaatst. Op deze planning ziet de bewoner op welke dagen er in de woning gewerkt wordt. Wijzigingen in deze planning worden uiterlijk 1 week van tevoren gemeld aan de bewoner. Calamiteiten/last minute wijzigingen worden persoonlijk met de bewoner besproken.
- Vóór het werk in de woning wordt van alle vertrekken in de woning een foto gemaakt door de aannemer. De aannemer bewaart en documenteert deze, zodat ze altijd door Woonstad Rotterdam en/of de klant op te vragen zijn, in ieder geval tot 4 weken na de oplevering van het werk in de betreffende woning.
- Bewoners worden gedurende de uitvoering op de hoogte gehouden van de vorderingen, stagnaties en wijzigingen. Berichten tijdens de uitvoering aan bewoners en omwonenden worden door de aannemer, in overleg met Woonstad, verstuurd. Woonstad Rotterdam levert hiervoor een aantal middelen aan met een gezamenlijke uitstraling. Denk aan briefpapier, niet-thuiskaartjes etc.

We maken binnen het projectteam afspraken over:

- een optimale planning. De aannemer maakt een, vanuit het bewoners-oogpunt, zo optimaal mogelijke planning. Deze wordt voorgelegd aan het projectteam. Hierbij weegt het belang van de bewoner even zwaar als de financiën en de efficiency voor de (onder)aannemer(s). Nadat we het eens zijn wordt deze planning definitief. Gekeken wordt naar het type project en wat dit betekent voor de bewoner. Voorbeelden waaraan te denken valt:
 - Aanpak/bouwstroom: treinaanpak of per beuk.
 - Geen steigers tegelijkertijd voor- en achterzijde woning.

- Geen steigers of balkonafsluitingen tijdens de zomervakantie.

- Communicatie-uitingen zoals een nieuwsbrief, bewonersbrief of bericht op social media over het project gericht aan bewoners. De uitingen zijn volgens de brand voice van Woonstad Rotterdam. Zo zorgen we ervoor dat we altijd de juiste toon raken en de boodschap begrijpelijk is voor iedereen. De brand voice wordt besproken in een eerste projectteambijeenkomst.

Bewoners weten wat ze kunnen verwachten

Voor elk project geldt:

- Alle leden van het projectteam van Woonstad Rotterdam en aannemer zijn gemotiveerd om goed om te gaan met bewoners. Zij beschikken over sociale en communicatieve vaardigheden, omgangsvormen en inlevingsvermogen.
- Projectaannemer, onderaannemer(s) en werklieden realiseren zich dat de bouwplaats een thuis is van onze bewoners. Zij gaan met de woning om alsof het hun eigen huis is maar blijven altijd te gast.
In de praktijk betekent dit dat zij:
 - de bouwplaats opgeruimd achterlaten.
 - de woning net zo netjes achterlaten als zij hem aantreffen.
 - materiaal leveren aan de bewoners om spullen af te dekken.
 - zich aan- en afmelden bij de bewoners.
 - met de bewoners communiceren over de volgende werkzaamheden.
 - beleefd zijn naar onze bewoners.
 - verzorgen dat er altijd een Nederlandssprekend aanspreekpunt is.
 - pas vanaf half 8 's-ochtends aan het werk gaan.
 - geen radio aanzetten of muziek hoorbaar afspelen
 - niet schreeuwen
 - alleen roken in een door het projectteam aangewezen rookzone
 - zorgvuldig omgaan met de op het moment geldende coronamaatregelen of andere gezondheidsrichtlijnen
 - aandacht hebben voor het veiligheidsgevoel van bewoners, bijv. het sluiten van toegang tot de woning/portiek tijdens het werk
 - afstemmen met bewoners als er materiaal of gereedschap tijdelijk achterblijft in de woning. Waar leg je dat neer, wanneer haal je het weg etc.?
- Op een voor ieder toegankelijke plek op de bouwplaats zijn de gedragsregels zichtbaar door een poster met pictogrammen.
- De aannemer is zichtbaar aanwezig en bereikbaar per telefoon en e-mailadres. Hij is het eerste aanspreekpunt voor bewoners, evt. ondernemers én omwonenden. Hij/zij biedt altijd een luisterend oor. Zaken die terugkoppeling naar de bewoner vragen worden in het projectteam besproken. Dit kunnen klachten, verzoeken, vragen of ideeën zijn.
- In de voorbereiding wordt er minimaal 1 x per kwartaal een update over de laatste stand van zaken naar klanten gestuurd (regie Woonstad Rotterdam). Na de start van het werk wordt dit geïntensiveerd.
- De oplevering vindt altijd plaats met de projectcoördinator van Woonstad Rotterdam én de bewoner, maar nooit uitsluitend met de bewoner.

- De aannemer plant afspraken/werkzaamheden bij de bewoner thuis efficiënt in en clustert om de bewoner zo min mogelijk te belasten.
- Het is zichtbaar wie er op de bouwplaats hoort. Iedereen die de bouwplaats betreedt namens de aannemer of opdrachtgever draagt een bouwhesje met daarop logo van aannemer en Woonstad Rotterdam e/o projectnaam/logo.
- De renovatie sluiten we altijd feestelijk af met een bijeenkomst of een oplevercadeau. We zorgen ervoor dat **alles** is afgerond.

We maken binnen het projectteam afspraken over:

- de bewonersbegeleiding. Hiervoor is een vast, empathisch contactpersoon nodig. Bewoners worden waar nodig ondersteund door de bewonersbegeleider al bij de voorbereiding op het werk. Ook tijdens de uitvoering van het werk wordt ondersteuning geboden. Dit kan bijv. door voorzieningen aan te bieden zoals tijdelijke kook- of douche unit, externe badkamer en/of toilet.
- afhandeling van klachten en/of schade. Er wordt gewerkt met een door Woonstad Rotterdam ontwikkelde werkwijze over schade, bijbehorende klachten en vragen van bewoners en de monitoring hiervan. Uitgangspunt is dat de schade snel, netjes en volledig wordt afgehandeld. Werkwijze is als bijlage toegevoegd.

Bewoners denken mee over de aanpak

Voor elk project geldt:

- Dat Woonstad Rotterdam inspraak heeft georganiseerd op het ontwerp. Dit is nodig om het draagvlak onder de bewoners te vergroten. Om dit draagvlak te behouden en te vergroten werk je als aannemer mee aan de volgende onderdelen:
 - bewoners krijgen inspraak op planning individueel (woning)niveau
 - het uitvoeren van een voorbereidingsbezoek bij elke woning, een zgn. *warme opname*, in samenwerking met de projectcoördinator van Woonstad Rotterdam. Tijdens dit voorbereidingsbezoek maken we kennis met de bewoner en geven we toelichting op de plannen. Tegelijkertijd beoordelen we de algehele staat van de woning. Zijn er misschien nog andere zaken in de woning aan herstel/vervanging toe die vooraf niet bekend waren? De uitkomsten en de opvolging van de warme opname worden besproken tussen jou als aannemer en de projectcoördinator van Woonstad Rotterdam.
- dat we maatwerkverzoeken van bewoners mogelijk maken. Zoals het plaatsen van door bewoners aangekochte tegels of designradiator. Uiteraard alleen als het verzoek voldoet aan de voorwaarden zoals binnen Woonstad geldend voor zgn. ZAV (zelf aangebrachte verbeteringen). Dit wordt besproken in het projectteam.
- Dat de bewoner enige regie heeft in het maken afspraken voor werkzaamheden in zijn woning die zich daarvoor lenen en deze zelf online kan inplannen.

We maken binnen het projectteam afspraken over:

- Welke voorstellen en ideeën die bewoners hebben aandragen haalbaar zijn om opgenomen te worden in het projectplan. En ook op hoe Woonstad Rotterdam toezicht houdt op het naleven van de afspraken.

Overlast maken we zo klein mogelijk

Voor elk project geldt:

- Woonstad Rotterdam en de aannemer maken vooraf een *overlastscan* en gebruiken deze om vooruit te kijken naar overlast tijdens de uitvoering. Vaste onderdelen van de overlastscan zijn:
 - Geluidsoverlast: deze moet zo laag mogelijk blijven voor de bewoners.
 - Parkeerdruk in de straat en buurt: uitgangspunt voor locatie van de bouwplaats is een voor de bewoners meest optimale opstelling. Dit bespreken we in het projectteam. Alternatieven voor invalide-parkeerplekken zijn op tijd geregeld.
 - Toegankelijkheid van de straat, portiek en woning/berging:
 - Straat: vóór de start van het werk is duidelijk wat de route van het bouwverkeer is. En welke parkeervakken tijdelijk niet te gebruiken zijn. Dit wordt minimaal vier weken voorafgaand aan de start van het werk gedeeld met de omgeving. Op welke momenten de straat is afgesloten wordt minimaal een week van tevoren gedeeld naar de omgeving.
 - Portiek/centrale hal/lift: deze mogen maximaal een dagdeel afgesloten zijn. De bewoners worden uiterlijk 2 weken van tevoren op de hoogte gebracht. De werkdag voorafgaand aan de afsluiting ontvangen de bewoners nog een herinnering aan deze afsluiting.
 - Woning/berging: als bewoners niet in en uit hun woning en/of berging kunnen duurt dit maximaal een dagdeel. Dit is altijd in overleg met de bewoners. De bewoners worden uiterlijk vijf dagen van tevoren op de hoogte gebracht. De werkdag voorafgaand aan de afsluiting ontvangen de bewoners nog een herinnering aan deze afsluiting
- De projectmanager van Woonstad Rotterdam heeft vooraf gecheckt of er voor projecten in de nabije omgeving vergunningen zijn afgegeven en welke partijen nog meer in de directe omgeving aan het werk zijn.
- Woonstad Rotterdam bevraagt tijdens de uitvoer van het werk actief en regelmatig de ervaringen van de bewoners over de uitvoering van het werk.

We maken binnen het projectteam afspraken over:

- de inzet van materieel dat geluidsoverlast beperkt en werkmethodeken: om de overlast voor de bewoners zo laag mogelijk te houden. Denk aan afstelling valblokken, inkassingen (hakken of boren) en gebruik type aggregaat.

- parkeren: is er bijvoorbeeld een mogelijkheid voor het inrichten van de bouwplaats op een (nabijgelegen) binnenterrein?
- hoe rekening te houden met afgegeven vergunningen aan derden die in de directe omgeving van het project aan het werk zijn.
- de omgeving voor de overlastscan: zodat duidelijk is wie welke informatie ontvangt.

-----,,-----