

Bijlage 9: 10 Klantbeloftes (voor bewoners)**1. Lokale kwaliteit**

Wij zorgen voor een uitvoerder die voldoet aan alle kwaliteitscriteria. We werken samen met zowel lokale ondernemers als met landelijke partijen. We werken hierbij volgens het principe “lokaal, tenzij...”

2. Vaste prijzen

Wij hanteren vaste prijzen zonder verborgen kosten, zodat u precies weet waar u aan toe bent

3. Afspraak is afspraak

Wij komen altijd op tijd en verzetten geen afspraken op het laatste moment, zodat u nooit lang hoeft te wachten

4. Duidelijke communicatie

Wij spreken helder en leggen bij iedere stap uit wat we doen, zodat u altijd weet waar u aan toe bent

5. Professionele houding

Wij nemen verantwoordelijkheid voor de hele klus en lossen eventuele problemen direct op, zodat u zich geen zorgen hoeft te maken

6. Schoon en netjes

Wij zorgen dat uw woning schoon en opgeruimd blijft, zowel tijdens als na onze werkzaamheden

7. Samen met de klant

Wij betrekken u bij elke stap van de klus, zodat u zeker weet dat alles naar uw wens verloopt

8. Helemaal af

Wij leveren het werk volledig af, gebruiksklaar en netjes, zodat u direct kunt genieten van het resultaat

9. Transparante documentatie

Wij leveren u alle relevante documenten, van facturen tot handleidingen, zodat u alles overzichtelijk bij elkaar hebt

10. Tevredenheid gegarandeerd

Wij gaan pas weg als u tevreden bent met het eindresultaat, zodat u verzekerd bent van een perfecte oplevering

10 instructies voor intermediairs en aanbieders

1. Lokale kwaliteit

Zorg ervoor dat de uitvoerder voldoet aan alle kwaliteitscriteria. Werk volgens het principe “lokaal, tenzij...”.

2. Vaste prijzen

Communiceer duidelijk over de prijzen en zorg dat er geen onverwachte kosten voor de klant zijn

3. Afspraak is afspraak

Wees altijd op tijd, verzet geen afspraken op het laatste moment en communiceer tijdig bij vertragingen. Maak precieze afspraken om onnodig wachten voor de klant te voorkomen

4. Duidelijke communicatie

Stel uzelf netjes voor, laat uw legitimatie zien en bespreek de dagplanning met de klant. Leg bij iedere stap uit wat u gaat doen en meld het meteen als er iets afwijkt

5. Professionele houding

Blijf vriendelijk en verantwoordelijk, ook als de klant dat niet is. Los problemen op in samenwerking met anderen zonder de verantwoordelijkheid af te schuiven

6. Schoon en netjes

Zorg voor een schone werkplek en draag professionele kleding. Beperk stofvorming, ruim rommel op en neem afval en restmateriaal aan het einde van de dag mee

7. Samen met de klant

Betrek de klant bij de klus. Controleer samen materialen en bespreek keuzes in de uitvoering. Loop na afronding alles na en geef een gebruiksinstructie

8. Helemaal af

Lever installaties gebruiksklaar op en plaats alles terug op zijn plek. Maak de ruimte schoon en zorg dat alles naar wens is voordat u vertrekt

9. Transparante documentatie

Lever de klant alle relevante documenten, zoals offertes, facturen, garantiepapieren en gebruiksinstructies

10. Tevredenheid gegarandeerd

Verlaat de woning pas als de klant tevreden is en de akkoordverklaring voor de oplevering heeft getekend