



# BEWONERS CENTRAAL

EMPATHISCH BOUWEN

**GRENZELOOS (GROOT) ONDERHOUD**



**BOUWBEDRIJF  
BAKKER ARKEL B.V.**



# INHOUDSOPGAVE

|                                                   |           |                                                                 |           |
|---------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Voorstelronde .....</b>                        | <b>5</b>  | • Informatieraam .....                                          | 33        |
| • Wie wij zijn .....                              | 5         | • Spreekuur .....                                               | 33        |
| • Wat wij doen .....                              | 6         | • Nieuws- / weekbrieven .....                                   | 33        |
| • Hoe wij werken.....                             | 7         | • De bouwplaats .....                                           | 34        |
| • Bouwbedrijf Bakker Arkel B.V. als partner ..... | 10        | • Just-in-time leveringen.....                                  | 36        |
| • Grenzeloos (groot) onderhoud.....               | 11        | • Projectuitvoering.....                                        | 39        |
| <b>Empathisch bouwen .....</b>                    | <b>13</b> | • Keuringsmomenten .....                                        | 40        |
| • De bewoner centraal.....                        | 14        | • Gecertificeerde werkwijze .....                               | 40        |
| • Oriënteren in de wijk.....                      | 16        | • Planning .....                                                | 41        |
| • Planbeoordeling.....                            | 18        | • Routing.....                                                  | 41        |
| • Energie & duurzaamheid .....                    | 20        | • Veiligheid in en rond de woning tijdens de werkzaamheden .... | 42        |
| • Kostenopstelling / begroting.....               | 22        | • Tijdelijke en beschermende voorzieningen .....                | 44        |
| • Planbespreking.....                             | 25        | • Oplevering & nazorg.....                                      | 48        |
| • Bewonersparticipatie.....                       | 26        | • Beheerfase & prestatiemeting .....                            | 51        |
| • Klankbordgroep.....                             | 26        | • Dagelijks onderhoud (NPO) .....                               | 52        |
| • Woning opname / huisbezoek .....                | 26        | <b>Referenties</b>                                              |           |
| • Proefwoning / mock-up's.....                    | 27        | <b>Bouwbedrijf Bakker Arkel B.V. ....</b>                       | <b>54</b> |
| • Planpresentatie.....                            | 29        |                                                                 |           |
| • Projectbijeenkomst.....                         | 30        |                                                                 |           |
| • Blokbijeenkomst.....                            | 30        |                                                                 |           |
| • Communicatie .....                              | 31        |                                                                 |           |
| • Bewonersbegeleiding.....                        | 31        |                                                                 |           |
| • Bewonersapp .....                               | 32        |                                                                 |           |



“Innovatief,  
oplossings- en  
resultaatgericht  
werken”

## VOORSTELRONDE



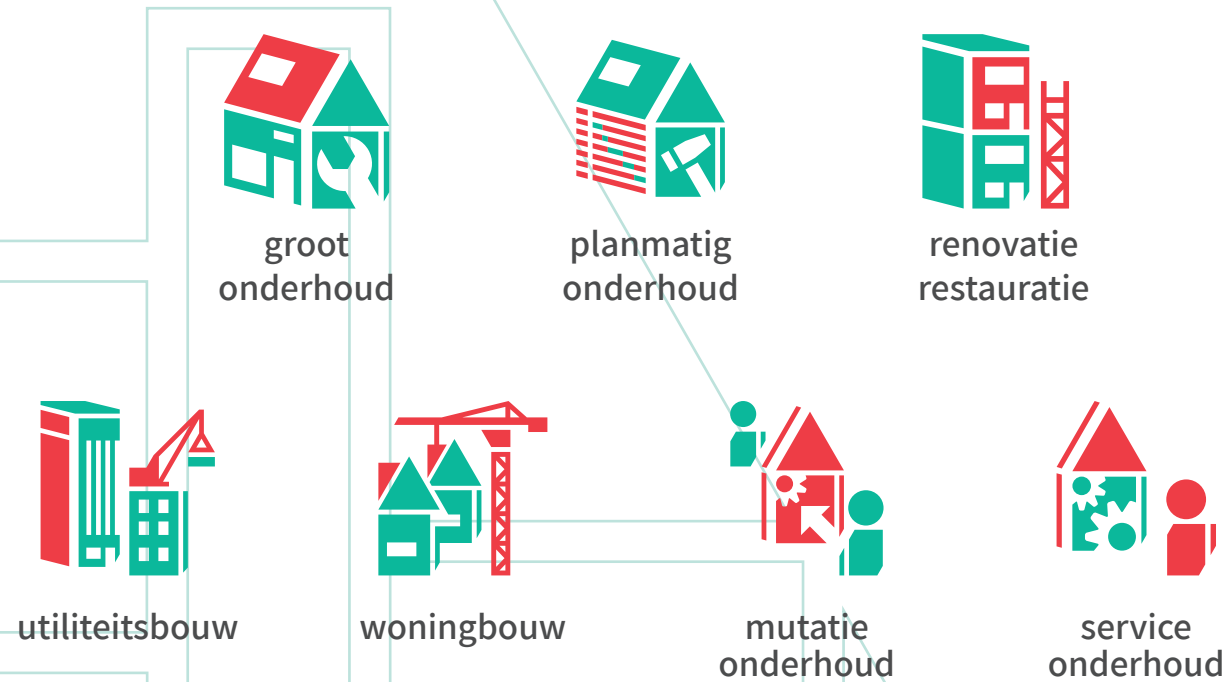
### Wie wij zijn

Bouwbedrijf Bakker Arkel is een familiebedrijf dat in 1947 is opgericht. We zijn actief op het gebied van (ver)nieuwbouw, renovatie en onderhoud.

We werken voornamelijk in West-Nederland en hebben drie vestigingen: in Arkel, Bergambacht en Capelle aan den IJssel. Met een jaaromzet van circa 38 miljoen euro zijn we een middelgrote speler op het gebied van bouwen en onderhouden. Het is onze missie om een bouw- en onderhoudsbedrijf (in de breedste zin van het woord) op een maatschappelijk verantwoorde wijze rendabel te runnen. Bouwbedrijf Bakker Arkel staat voor innovatief, oplossings- en resultaatgericht werken en snel en doeltreffend handelen in het belang van de klant. Onze medewerkers bouwen en onderhouden vastgoed vóór en mét mensen. Waarbij ons veelzijdige vakmanschap ervoor zorgt dat we bouwen zoals het bedoeld is.

## Wat wij doen

Wij willen graag innovatief zijn in het voorspelbaar en beheersbaar onderhouden, transformeren, adviseren en herontwikkelen van vastgoed.



## Hoe wij werken

Voor elk project wordt een team samengesteld. De samenstelling van dit team en de rol van de individuele teamleden zijn afhankelijk van de aard en complexiteit van het project.

Al onze medewerkers zijn competent en erkend opgeleid, breed inzetbaar en gemotiveerd. Ze zijn enthousiast, resultaatgericht, betrokken en loyaal. Als organisatie zijn we bovendien continu gericht op de ontwikkeling van onze mensen. Daardoor kunnen we ons succesvol blijven aanpassen aan (toekomstige) veranderingen in de markt. Ook meten we doorlopend onze prestaties, zoals financieel resultaat, klant- en bewonerswaardering, medewerkers- en leverancierswaardering en productkwaliteit. Op basis van deze inzichten leggen we de lat steeds hoger en blijven we onszelf ambitieuze doelstellingen stellen.

Directie



**C. de Jong**  
Algemeen directeur



**F. Broekhuizen**  
Adjunct directeur

Management



**D. de Gier**  
Projectleider bouw



**R. Spruit**  
Projectleider NPO



**S. de Burger**  
Projectleider bouw  
projectontwikkeling



**M. Sozef**  
Hoofd calculatie



**J. van Snippenberg**  
Projectleider bouw, zwam  
& duurzaamheid



**J. Spruit**  
Hoofd administratie

“Wij zijn open,  
transparant en  
constructief”



## Bouwbedrijf Bakker Arkel als partner

Binnen de levensloop van gebouwen en complexen is onderhoud ónze specialisatie. In tegenstelling tot veel andere (onderhouds)bedrijven benaderen wij de markt vanuit dagelijks onderhoud. De ervaring, expertise en data verkregen vanuit onze dagelijks-onderhouds portefeuilles bij de diverse corporaties, hebben in grote mate onze visie op het planmatig- en het groot onderhoud bepaald.

Wij zien kansen in het combineren van diverse soorten onderhoud.

Dus: geen markering van de verschillende onderhoudssoorten meer in de MJOB's, maar grenzeloos (groot) onderhoud met empathisch vermogen. Wij zijn van mening dat het beter is om naar het totale complexonderhoud te kijken, waarbij de verschillende disciplines tijdens de exploitatieperiode elkaar dienen te ondersteunen. Wij werken als team intensief samen met onze opdrachtgevers om kosten, opbrengsten en kwaliteit voorspelbaar en beheersbaar te houden.



## Grenzeloos onderhoud

bij Bouwbedrijf Bakker Arkel staat voor:

- Empatisch bouwen
- Integreren van het DO, PO en GO binnen de MJOB
- Integreren van de processen en disciplines van de ketenpartners
- Prestatiegericht (complex)onderhoud
- Het registreren en managen van data, verkregen door het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden
- Het periodiek analyseren van de data en daaruit volgend (zo nodig) aanpassen van het complexbeheersplan
- Plan Do Check Act (PCDA)
- Voorkomen van calamiteiten en gevolgschade.
- Hoge klanttevredenheid
- Total Coast of Ownership
- Lagere directe en indirecte onderhoudskosten



## EMPATHISCH BOUWEN



Het uitvoeren van groot onderhoud in bewoonde staat is een van onze kerntaken. Empathisch bouwen is daarbij een absolute vereiste. Empathie is voor ons de fundering voor het succesvol uitvoeren van groot onderhoud in bewoonde staat.

- **Bewoner centraal**
- **Collectieve aanpak gericht op het individu**
- **Balans tussen bewoner, beheerder en bouwer**
- **Oog voor de wijk**
- **Klanttevredenheid**
- **Optimale kwaliteit in product en dienstverlening**

Onze benadering kan het best omschreven worden als ‘een collectieve aanpak gericht op het individu’. We houden substantieel rekening met de individuele bewoners, want elke bewoner is anders in beleving en benadering. Daarom zijn onze medewerkers continu bezig met het vinden van de juiste balans tussen de belangen van ons als bouwer en die van de bewoners. Door voorafgaand aan de werkzaamheden antwoord te geven op vragen als ‘Wat voelt de bewoner?’ en ‘Wat zijn de behoeften van de bewoner?’ én continu met elkaar in gesprek te blijven, ontstaat wederzijds begrip.



## De bewoner centraal

Het realiseren van projecten in bewoonde staat kan zonder problemen verlopen, weten wij uit ervaring. Wij zijn ons ervan bewust dat de uitvoering van een project impact heeft op het gevoel en woongenot van bewoners. Vanuit dat bewustzijn opereren onze medewerkers bij elke handeling richting de bewoners. Door nauw samen te werken en te overleggen met bewoners proberen wij de succeskans zo groot mogelijk te maken.

Bewonersparticipatie, -communicatie en -begeleiding voor, tijdens en na afloop van de werkzaamheden zijn van groot belang. De bewoner staat bij ons het gehele traject centraal. De ervaring leert dat dit leidt tot maximaal draagvlak, een succesvolle, plezierige samenwerking en een hoge mate van klanttevredenheid.

Uiteindelijk bepaalt de bewoner of een project geslaagd is of niet. Diens beleving/perceptie is leidend voor de kwaliteit. Het projectteam heeft daarom de taak om zowel de technische als de sociale kwaliteit van de uitvoering op eenzelfde (hoog) niveau te krijgen en te houden. Met de eerdergenoemde aanpak wordt gestreefd naar het gewenste niveau voor alle stakeholders.





## Oriënteren in de wijk

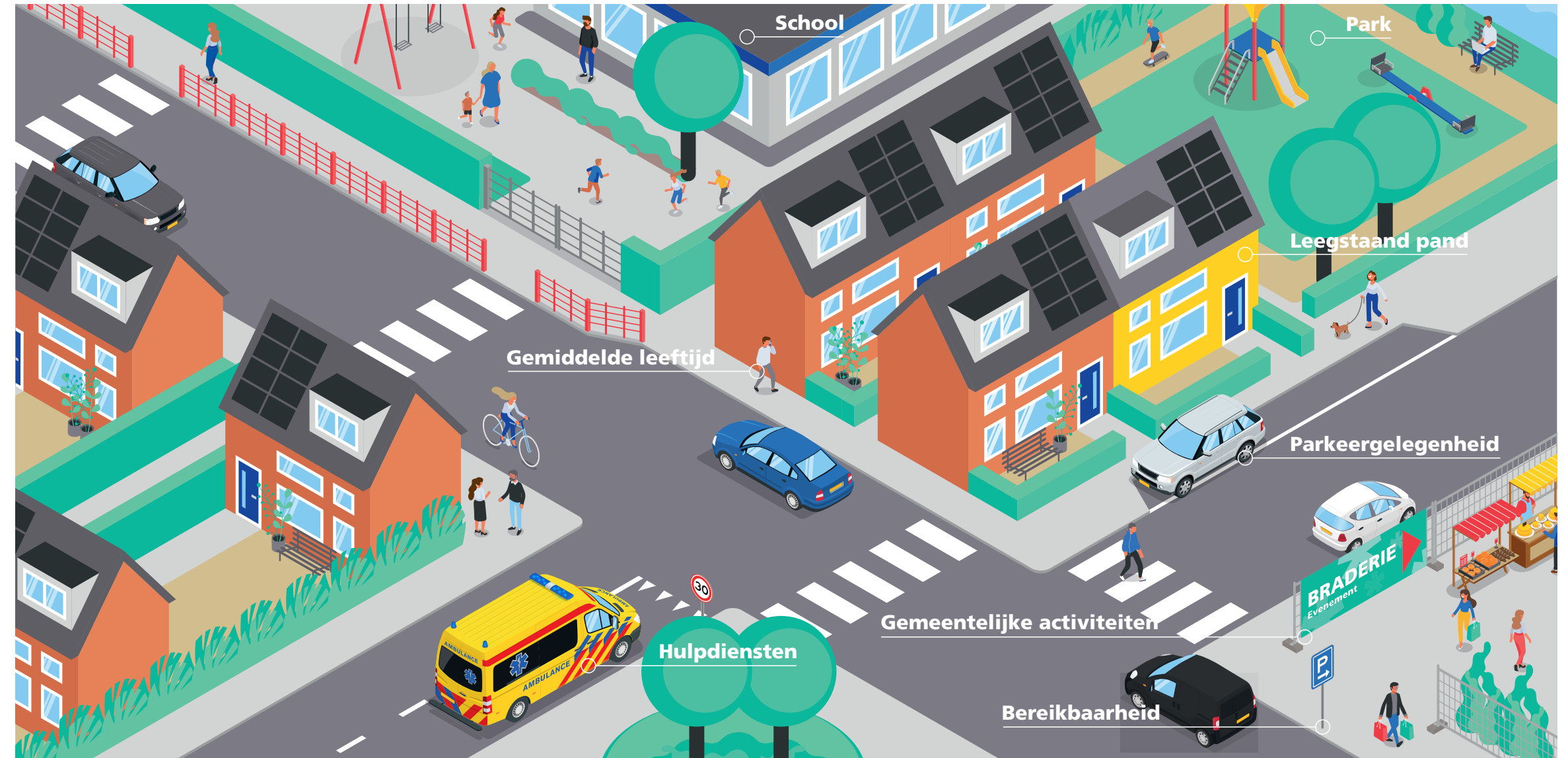
Het uitvoeren van groot onderhoud heeft niet alleen impact op de woningen en haar bewoners, maar ook op de wijk en omwonenden.

Wat leeft er in de wijk? Wie leeft er? Wat speelt er? Hoe anticipeert en reageert de wijk op grootonderhoudswerkzaamheden?

Het zijn vragen die een zeer secure aanpak vereisen. Om dit in kaart te brengen, schatten wij voorafgaand de mogelijkheden en uitdagingen in om vervolgens een gestructureerd en gedegen plan te ontwikkelen dat past binnen de wensen van de klant.

Ons plan wordt gebaseerd op de volgende aspecten:

- Gemiddelde leeftijd
- Parkeergelegenheid
- Bereikbaarheid (hulpdiensten)
- Gemeentelijke activiteiten (wegwerkzaamheden, markten)
- Speelpleinen
- Onderwijsinstellingen





## Planbeoordeling

Onderhoud wordt veelal bepaald en uitgevoerd aan de hand van meerjarenonderhoudsplannen.

Bij onderhoudsingrepen wordt grondig gekeken naar de noodzakelijkheid in relatie tot het gewenste eindresultaat. Een woning is namelijk een kostbaar bezit. Samen met u als opdrachtgever, architect of adviseur houden wij het plan tegen het licht. Zo beoordelen we of u en de bewoner het gewenste eindresultaat krijgen.

**“Een woning is een kostbaar bezit”**





## Energie & duurzaamheid

Bouwbedrijf Bakker Arkel staat voor duurzaam ondernemen. Onze visie en werkwijze zijn toekomstgericht om ervoor te zorgen dat ook komende generaties kunnen genieten van de natuur, maar ook van de mooie bebouwing.

Materialen worden gerecycled en hergebruikt, maar ook het volledige bouwproces wordt zo duurzaam mogelijk uitgevoerd. Duurzaamheid betekent eveneens: nadenken over het energiegebruik en onderhoud van gebouwen.

Een integrale aanpak is ook hier noodzakelijk om samen de beste keuzes maken voor ontwerp, werkmethode, materialen en de afwerking in relatie tot comfort, energiebesparing, onderhoud, beheer, investering en financiering.

Vraag voor meer informatie over energie en duurzaamheid naar onze specifieke brochure.



### Subsidies en Corporate Social Responsibility

Een duurzame manier van bouwen, leven en werken heeft niet alleen voordelen voor de planeet, maar ook voor u als opdrachtgevers. Bijvoorbeeld omdat u in aanmerking komt voor subsidieregelingen, die uw plannen nog interessanter kunnen maken. Daarnaast heeft duurzaam bouwen een positieve invloed op uw Corporate Social Responsibility (CSR) en uw zorgvuldig opgebouwde reputatie. Zaken waarmee u zich bij meerdere stakeholders kunt onderscheiden.



## Kostenopstelling / begroting

Meerwerk is ergernis nummer één, maar het is in onze ogen vooral een verspilling van tijd en energie. Daarom bieden we u een compleet pakket. Wij realiseren uw vraag binnen het samengestelde budget, zonder grijstinten.

We staan voor onze keuzes en leggen een ambitieus maar realistisch plan van aanpak bij u neer. Daarnaast bieden we optionele ideeën aan, om het comfort en de kwaliteit nog verder te verbeteren. Zo krijgt u een helder en overzichtelijk beeld van uw investering. Met de door ons uitgewerkte, passende scenario's kunt u als opdrachtgever uw vastgoed optimaal beheren. Elke dag opnieuw is ons doel om de beste kwaliteit in product en dienstverlening met de hoogst haalbare klant- en gebruikerswaardering te realiseren.

## “Uw vastgoed optimaal beheren”





## Planbespreking



Na het oriënteren in de wijk, het beoordelen van het plan, het optimaliseren van onderhoudsingrepen en de vertaling naar een begroting presenteren wij het projectplan aanopdrachtgever en bewoners.

Wij nemen u stap voor stap mee door het calculatie- en voorbereidingstraject, zodat u weet wat er staat te gebeuren en wat u van ons kunt en mag verwachten. Zoals u heeft kunnen lezen op pagina 13 is empathie de fundering waarop wij bouwen. Wij staan altijd open voor uw op- of aanmerkingen, waarbij het altijd onze intentie is om tot een voor u vruchtbaar voorstel te komen.



## Bewonersparticipatie

Een belangrijk element in de voorbereidingsfase is het behalen van een akkoord onder 70 procent van de bewoners. Om acceptatie voor het project en plan van aanpak te creëren, betrekken wij de bewoners in een zo vroeg mogelijk stadium bij de ontwikkeling hiervan.

### Klankbordgroep

Door bewoners te laten meedenken, meepraten en meedoen, maken wij hen medeverantwoordelijk en enthousiast. Een actieve klankbordgroep kan hiervoor een geschikt instrument zijn. In samenspraak met de klankbordgroep worden kleinschalige bijeenkomsten georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten of huisbezoeken worden bewoners geïnformeerd over de werkzaamheden, individuele keuzes en eventuele maatregelen. Onze ervaring is dat op deze wijze maximaal draagvlak wordt verkregen.

### Woningopname / huisbezoek

Het doel van de (digitale) woningopname is om de huidige technische staat van de woning te beoordelen. Per woning wordt gedetailleerd bekeken wat er moet gebeuren. Dit wordt met de bewoners doorgesproken. Ook worden bewonerswensen opgenomen en worden specifieke gezinssituaties (gezondheid, huisdieren etc.) besproken.



## Proefwoning / mock-up's

We kunnen nog zo goed vertellen wat de effecten zijn van de maatregelen die we treffen, maar pas wanneer je het ervaart, weet je het echt. Eerst zien, dan geloven. Daarom maakt een proefwoning deel uit van de planvorming.

Niet alleen het tonen van het resultaat van de geplande werkzaamheden is een groot voordeel van een proefwoning. Ook draagt het bij aan het signaleren en, daaropvolgend, het uitsluiten van risico's.

Is er geen proefwoning beschikbaar? Dan maken wij voorafgaand en gedurende de realisatie diverse referentiekaders door middel van monsters, proefopstellingen en/of mock-up's. Een mock-up is een op schaal gemaakt model van het ontwerp. Het referentiekader zorgt ervoor dat onze bouwpartners (onderaannemers en leveranciers) de kwaliteit leveren die u verwacht en waar wij voor staan.





## Planpresentatie

Voor aanvang van de grootonderhoudswerkzaamheden organiseren wij verschillende contactmomenten met de bewoners om hen te informeren over en voor te bereiden op de grootonderhoudswerkzaamheden.

De wijze waarop dat gebeurt, is mede afhankelijk van de omvang van het project. Bij projecten met een lange doorlooptijd werken wij met twee verschillende bijeenkomsten, waarover u meer kunt lezen op de volgende pagina's.

**“Goede informatie is cruciaal voor tevreden huurders”**



## Projectbijeenkomst

De projectbijeenkomst vindt ruim voor de start van de uitvoering plaats. Alle betrokkenen worden uitgenodigd voor deze bijeenkomst. Wij informeren de bewoners over wie wij zijn, wat er staat te gebeuren, de verwachte planning en de vervolgstappen van het proces.

## Blokbijeenkomst

Ten minste zes weken voor de start van de uitvoering vinden de bijeenkomsten per blok plaats. Tijdens deze bijeenkomsten maken de bewoners kennis met het uitvoeringsteam. Samen presenteren zij het definitieve uitvoeringsplan, hoe dit gerealiseerd gaat worden en wanneer welke werkzaamheden worden uitgevoerd. Daarnaast krijgen de bewoners informatie over de voorzieningen die tijdens de werkzaamheden beschikbaar zijn.

De blokbijeenkomsten hebben een besloten karakter. We nodigen alleen de bewoners uit wiens woningen gelijktijdig worden aangepakt. Tijdens de blokbijeenkomsten kunnen de bewoners vragen stellen aan de opzichter en uitvoerder.



## Communicatie

Ons plan van aanpak voor bewonerscommunicatie wordt altijd afgestemd op de complexiteit van de werkzaamheden die we gaan uitvoeren.

Onze communicatiemiddelen variëren van afspraakkaarten, brieven en bewonersboekjes tot voorlichtingsavonden, huisbezoeken en – steeds vaker – de smartphone. Deze kanalen bieden ons de mogelijkheid om accuraat, tijdbesparend en transparant met bewoners te communiceren.

## Bewonersbegeleiding

Bewoners krijgen begeleiding van onze bewonersconsulent, die zorgt voor:

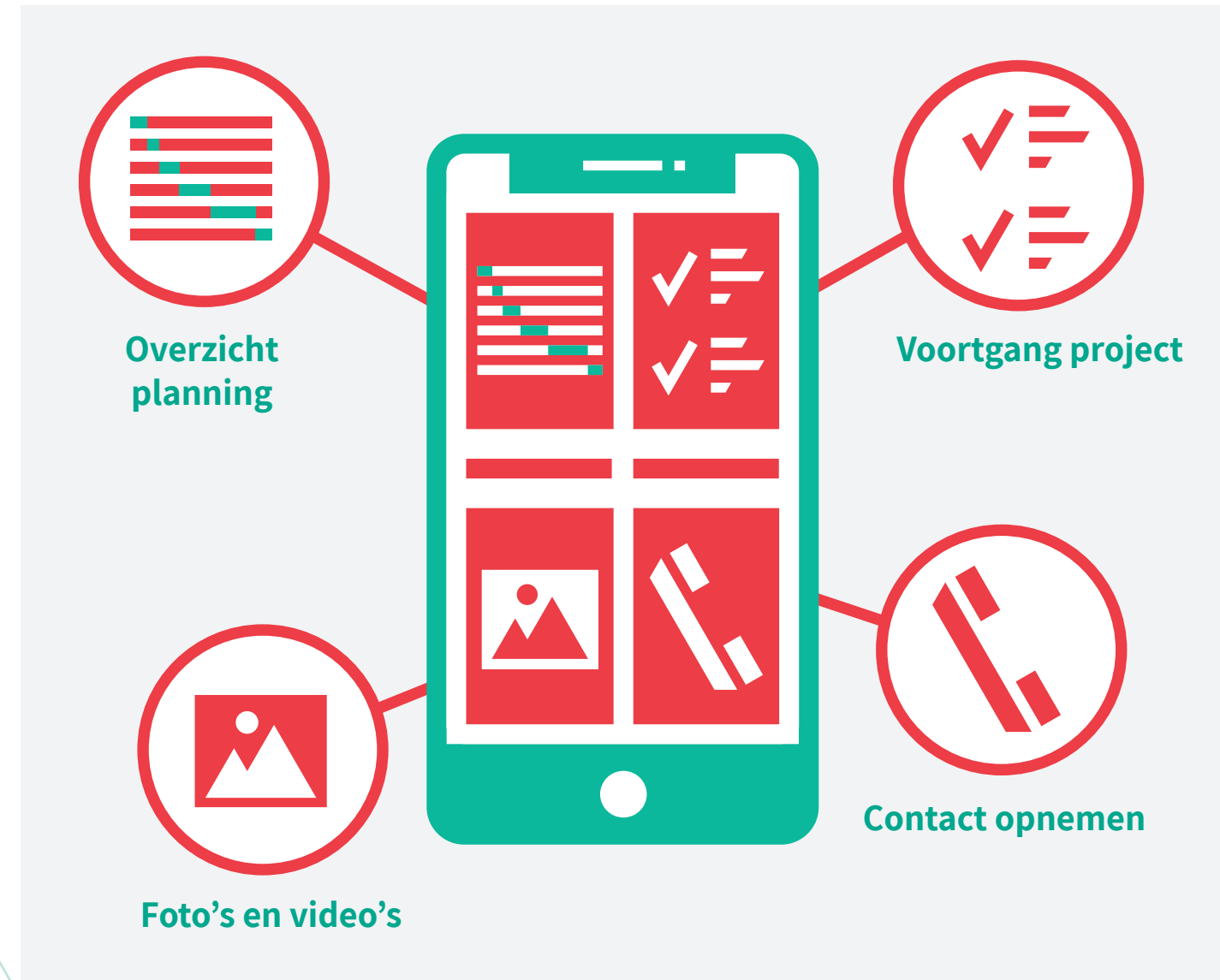
- Duidelijke en tijdige informatievoorziening;
- Antwoord op vragen als: welke werkzaamheden, wat voor overlast en welke consequenties?;
- Eventuele tijdelijke voorzieningen;
- Een luisterend oor.





## Bewonersapp

Een van de kanalen is de app Cobee, die speciaal is ontwikkeld voor bewoners. Via deze app voor smartphones en tablets kunnen bewoners alle informatie over het project vinden. Daarnaast kunnen ze gemakkelijk en snel contact opnemen bij vragen, klachten of problemen. Ook kunnen foto's en video's van de werkzaamheden worden bekeken. Maar bovenal kunnen bewoners via de app zien wanneer wij in de huizen dienen te zijn. De app werkt efficiënt en snel en wordt door ons bij steeds meer projecten ingezet.



### Informatieraam

Mocht de bewonersapp niet het juiste communicatiemiddel zijn, dan maken we gebruik van een gecentraliseerd informatieraam. Op dit informatieraam kunnen bewoners de laatste ontwikkelingen van de bouw en alle relevante en bewoners gerelateerde aspecten vinden.

### Spreekuur

Wanneer er naar aanleiding van het informatieraam vragen en/of onduidelijkheden leven onder bewoners, zal er een wekelijks spreekuur plaatsvinden waarbij een contactpersoon van Bouwbedrijf Bakker Arkel aanwezig is. Tijdens dit spreekuur kunnen er in alle rust vragen beantwoord worden en kan helderheid geschept worden richting de bewoners.

### Nieuws- / weekbrieven

Via nieuwsbrieven informeren wij de bewoners over de laatste stand van zaken en belangrijke nieuwsfeiten. Deze verschijnen op momenten dat er belangrijke stappen in het proces zijn of worden genomen.



## De bouwplaats

De bouwplaats richten we in samenwerking met de gemeente in. Om de overlast tot een minimum te beperken en een veilige omgeving te creëren tijdens de werkzaamheden plannen we transparante overleggen in. Bouwafval voeren we (gescheiden) af volgens de geldende regels en wetten.

**“Altijd een nette en verzorgde bouwplaats”**



- scheiden
- schikken
- schoonhouden
- standhouden

## Just-in-timeleveringen

Het minimaliseren van overlast voor gebruikers, bezoekers en omwonenden én het reduceren van het aantal vierkante meters bouwplaats zien wij als extra uitdagingen bij het inrichten van de bouwplaats.

Daarom maken we zoveel mogelijk gebruik van zogenoemde just-in-timeleveringen. Gedurende het voorbereidingstraject gaan wij in overleg met onze leveranciers en onder-aannemers om het leverschema te optimaliseren en de intensiteit/omvang van de bouwplaats zo laag mogelijk te houden.





## Project uitvoering

De werkzaamheden in één specifieke woning worden zoveel mogelijk uitgevoerd op aaneengesloten werkdagen.

De gedetailleerde planning van de werkzaamheden ligt altijd ter inzage voor de bewoners. Als onvoorzien moet worden afgeweken van de aangekondigde duur en tijdstippen van de werkzaamheden in de woning, zal Bouwbedrijf Bakker Arkel de bewoners ten minste 24 uur tevoren hierover informeren.



## Keuringsmomenten

Om de kwaliteit continu te kunnen waarborgen, vinden er tijdens de bouw meerdere keuringsmomenten plaats. Vanwege die tussentijdse keuringsmomenten kan de uiteindelijke oplevering vereenvoudigd en versneld plaatsvinden.

## Gecertificeerde werkwijze

Onze service en ons onderhoud werken volgens een vastgesteld uitvoeringsprotocol bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Op deze manier kunnen wij hoge kwaliteit garanderen en wordt overlast tijdens de werkzaamheden beperkt. Wij zijn ISO 9001-gecertificeerd en werken volgens de richtlijnen van de NEN-2767. Dat houdt in dat wij onze onderhoudswerkzaamheden volgens vastgestelde regels en met gekwalificeerd personeel uitvoeren; zowel in de voorbereidings- als uitvoeringsfase. Kwaliteit en veiligheid staan bij ons altijd voorop!



## Planning



In overleg met u wordt een gedetailleerde planning tot uitvoering gebracht. Hierin wordt per onderdeel gespecificeerd welke data en welk verloop gepland zijn. De bouwfasen worden aan de hand van de planning uitgevoerd, waardoor er een transparant en overzichtelijk beeld is van de uitvoering.

## Routing

Aanvoer van bouw materiaal en -materieel combineren we met alle partners en transporten. Hierdoor creëren we de mogelijkheid om het transport te laten plaatsvinden in rustige tijdvakken van de dag. Grote vrachtwagens op momenten dat kinderen naar school gaan of naar huis komen zijn dus uitgesloten. Om de veiligheid te verhogen, schermen we opslag en bouwplaats af met bouwhekken.



## Veiligheid in en rond de woning tijdens de werkzaamheden

Veiligheid is een van de belangrijkste speerpunten binnen onze werkzaamheden.

Aandacht en oog voor veilig werken beschermt bewoners, onze medewerkers en externe partners tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden. Daarnaast kunnen onveilige situaties vertraging van het bouwproces veroorzaken en afbreuk doen aan de bouwkwaliteit.

### Reden genoeg om te letten op:

- Omgang en handelen gevaarlijke situaties;
- Persoonlijke beschermingsmiddelen;
- Orde en netheid.

Aan het einde van elke werkdag worden daarom de bouwplaats en woningen door de uitvoerder gecontroleerd. Hij checkt of het opslagterrein en de woningen zijn afgesloten, het materiaal op nette wijze is opgeslagen en het afval netjes is opgeruimd. Alles om een veilige en efficiënte bouwplaats te creëren!



### Herkenbaarheid

Ons personeel en de onderaannemers dragen herkenbare bedrijfsbekleding en/of hesjes. Alle medewerkers, onderaannemers en leveranciers zijn verplicht zich te legitimeren met een projectgebonden pas, die ze zichtbaar moeten dragen.

### Toegang woning

Toegang tot een woning kan op twee manieren worden geregeld: bewoners kunnen onze werknemers binnen laten óf de sleutel afgeven bij de uitvoerderskeet.

### 24-uurs service

Ook buiten de normale werktijden zijn wij te bereiken, via een calamiteiten-telefoonnummer waarop bewoners 24 uur per dag, 7 dagen per week calamiteiten kunnen melden.

### Huisregels

Het is voor personeel niet toegestaan te roken, te drinken of muziek te draaien tijdens werktijd.

### AED

Veiligheid voor medewerkers én bewoners is belangrijk. Daarom kunnen wij een AED (automatische externe defibrillator) in de uitvoerderskeet plaatsen.



## Tijdelijke en beschermende voorzieningen

Bouwwerkzaamheden geven overlast.  
Daar kunnen we helaas niets aan doen.

Maar we doen er wél alles aan om die overlast tot een minimum te beperken en de uitvoeringsperiode zo comfortabel mogelijk te maken. Naast proactieve communicatie, waarover u vanaf pagina 31 alles heeft kunnen lezen, doen we nog veel meer om de werkzaamheden zo prettig mogelijk te laten verlopen voor bewoners.

### Logische planning

Dat begint met het maken van een logische en overzichtelijke planning. Wij hanteren het principe van LEAN-planning, waarbij we onze werkzaamheden per woning en op uurniveau inplannen. Omdat we de werkzaamheden zoveel mogelijk op elkaar afstemmen, minimaliseren we het aantal dagen dat er actief wordt verbouwd in een woning.



### Stofvrij werken

Het is onze doelstelling om altijd zo geluidsarm en stofvrij mogelijk te werken. Boor- en zaagwerkzaamheden worden buiten de woning uitgevoerd. De vloeren in de woning waar wordt gewerkt en de looppaden worden door Bouwbedrijf Bakker Arkel afgeschermd. Ook plaatsen we stofafzuiging op de plaatsen waar veel stof zal vrijkomen. Voor bewoners stellen we afdekmaterialen (folie, tape et cetera) beschikbaar om de nog aanwezige huisraad af te dekken. Aan het einde van de werkdag leveren we onze werkplek(ken) opgeruimd en bezemschoon op.

### Rustwoning

Bewoners die aan de overlast in de eigen woning willen ontsnappen, kunnen tijdelijk intrekken in onze rustwoning. In deze gestoffeerde en gemeubileerde woning kunnen bewoners gebruik maken van douche, toilet, keuken, woonkamer en wasmachine. Ook hebben ze er de beschikking over een tijdschriftenpakket.

### Douche en toilet

Wanneer bewoners langer dan één kalenderdag geen gebruik kunnen maken van het toilet, verzorgen wij een chemisch toilet in de eigen woning. Als bewoners langer dan zeven kalenderdagen geen gebruik kunnen maken van de douche, verzorgen wij een mobiele douchevoorziening buiten de woning.



### Keukenblok

Bewoners die tijdelijk geen gebruik kunnen maken van hun kookvoorzieningen, helpen we uit de brand met een magnetron of een (verrijdbaar) noodkeukenblok.

### Lunch- en dinerservice

Wanneer een bewoner overdag niet of nauwelijks in de woning aanwezig kan of mag zijn, bieden wij graag onze lunch- en dinerservice aan. Bewoners krijgen een tegoedbon voor een eetgelegenheid in de buurt of kunnen deze tegoedbon inwisselen om overdag iets leuks te gaan doen. We bespreken de behoeften graag met u en de bewoners. De kosten voor deze service zijn in de basisaanbieding opgenomen.

### Afvalcontainer

Om de bouwplaats zo schoon mogelijk te houden, plaatsen wij voor de bewoners gedurende de werkzaamheden een gesloten afvalcontainer in de wijk.

### Opslagcontainer

Het kan voorkomen dat in verband met de werkzaamheden inboedel uit de woning verwijderd moet worden. Bewoners kunnen in dit geval gebruik maken van een opslagcontainer waarin de huisraad tijdelijk gestald kan worden.



## Oplevering & nazorg

In overleg met de opdrachtgever worden de bewoners geïnformeerd wanneer de woning wordt opgeleverd. Bij dit bericht ontvangen de bewoners een opmerkingenlijst, waarop zij eventuele aandachtspunten kunnen vermelden. Tijdens de oplevering worden de uitgevoerde werkzaamheden gezamenlijk beoordeeld en gecontroleerd. Tevens wordt gekeken of de gemaakte afspraken tijdens de warme opname zijn nagekomen.

Opmerkingen op het eindresultaat of nog uit te voeren werkzaamheden worden binnen tien dagen na oplevering afgerond. Als er levertijd zit op materialen wordt hiervoor een vervolgspraak gemaakt.

Na afronding van de werkzaamheden wordt door de bewoners, de opdrachtgever en Bouwbedrijf Bakker Arkel de opleveringslijst ondertekend met de vermelding dat alle werkzaamheden naar behoren zijn uitgevoerd.



**“Bewoners bewust maken van hun energieverbruik”**

### Introductie

Na uitvoering van de werkzaamheden worden de bewoners geïnformeerd over hoe de woning te gebruiken en onderhouden. U kunt hierbij denken aan keukenapparatuur of mechanische ventilatie-installaties. Met name bij energieprestatie verbeterende maatregelen is het van groot belang om bewoners bewust te maken van hun gedrag in relatie tot het energieverbruik. Als er na introductie nog vragen zijn, kan contact worden opgenomen met onze servicelijn, waarna de vraag zo snel mogelijk zal worden beantwoord.

### Opleverdossier

Na oplevering wordt een opleveringsdossier opgesteld waarin alle eerdergenoemde aspecten met betrekking tot de oplevering in worden vastgesteld en gedocumenteerd. Hierdoor worden discussies voorkomen en ligt de opleveringsdocumentatie vast voor de lange termijn.

### Klanttevredenheid

Een goede omgang met bewoners is een van onze speerpunten. Om onze organisatie en onze dienstverlening te kunnen verbeteren, voeren wij regelmatig bewoners-tevredenheidsonderzoeken uit. Het tevredenheidsonderzoek geeft een objectief beeld, op basis waarvan wij onze dienstverlening en klantgerichtheid kunnen verbeteren.



## Beheerfase & prestatiemeting



Conditiemeting volgens NEN 2767 is een instrument voor het objectief en uniform meten van de fysieke kwaliteit van bouwdelen en gebouwen. Met een conditiemeting wordt de technische staat van een gebouw of bouwdeel meetbaar gemaakt en uitgedrukt in numerieke waarden.

De basis van een conditiemeting is het kwalificeren en het kwantificeren van gebreken van bouw- en installatiedelen. Met de inbreng van de inspecteur wordt de vastgoedbeheerder of -manager in staat gesteld het levensloopproces van gebouwen naar kosten, tijd en kwaliteit te beheersen. De resultaten van deze conditiemeting zullen verwerkt worden in een betrouwbare meerjarenonderhoudsplan (MJOP).

## Dagelijks onderhoud (NPO)

De dienstverlening van Bouwbedrijf Bakker Arkel gaat verder dan de voorbereiding en de uitvoering van de bouw. Na de afronding van een project kunnen wij op het gebied van onderhoud een rol van betekenis vervullen.

Al tijdens de ontwikkelings- en realisatie-fase geven wij u inzicht in de onderhouds-consequenties van materiaalgebruik en de toepassing daarvan. Wij beschikken over een niet planmatig onderhouds- en reparatieonderhoudsdienst die u van dienst kan zijn op het gebied van technisch beheer.

### Ruime ervaring

Het Niet Planmatig Onderhoud (NPO), ook wel klachten- en mutatie-onderhoud genoemd, vereist een specifieke aanpak, waarbij ruime ervaring en een goede relatie

tussen opdrachtgever en aannemer van groot belang zijn. Automatisering (investeren in informatiesystemen en apparatuur) en opleiding van de betrokken medewerkers zijn een must om een goede geïntegreerde registratie, voorbereiding en uitvoering te bewerkstelligen.

De afgelopen jaren hebben wij veel ervaring opgedaan in dit soort werkzaamheden. Wij verzorgen al geruime tijd het NPO voor diverse woningbouwverenigingen in de regio.

Al onze uitvoerende medewerkers beschikken over een eigen bedrijfswagen, voorzien van al het benodigde materieel. Het magazijn heeft de meest voorkomende benodigde materialen op voorraad, zoals hang- en sluitwerk, bevestigingsmaterialen, tochtstrippen, klein timmerhout en dergelijke. Tevens is er een werkplaats waar klein timmer- en reparatiewerk verzorgd kan worden.

### Efficiënt en klantgericht

Ons automatiseringssysteem is erop gericht dat wij onze opdrachtgevers dagelijks kunnen voorzien van informatie over de werkzaamheden per wijk of per woning die op het moment van aanvraag zijn uitgevoerd. Die informatie is te specificeren in werkzaamheden van de laatste dagen, weken,

maanden of jaren. De facturatie worden bijna geheel digitaal verwerkt, waardoor het papierverbruik tot een minimum wordt beperkt.

**Bouwbedrijf Bakker Arkel is constant bezig zich te verbeteren op het gebied van efficiëntie en klantgerichtheid. Daarom volgen we nauwgezet de ontwikkelingen in automatisering en communicatie en maken we graag gebruik van de moderne mogelijkheden, waardoor bijvoorbeeld werkzaamheden direct kunnen worden ingepland en beeldmateriaal kan worden meegestuurd.**

## Referenties Bouwbedrijf Bakker Arkel B.V.



Groot onderhoud 102 woningen Puttershoek



Groot onderhoud 30 woningen Nieuwerkerk



Groot onderhoud 133 woningen Barendrecht



Groot onderhoud 23 woningen Maasdam



Groot onderhoud 160 woningen Strijen



Groot onderhoud 24 woningen 's Gravenzande



Groot onderhoud 14 woningen 's Gravendeel



**BOUWBEDRIJF  
BAKKER ARKEL B.V.**

### **Vestiging Arkel**

Onderweg 28,  
4241 XG Arkel  
Postbus 781,  
4200 AT Gorinchem  
Tel.: 0183 - 622311

### **Vestiging Capelle**

Mient 20,  
2903 LC Capelle a/d IJssel  
Tel.: 010 - 4514063

### **Vestiging Bergambacht**

Ambachtstraat 16,  
2861 EX Bergambacht  
Tel.: 0182 - 700676

**BAKKERARKEL.NL**