

Tevredenheidsgarantie voor woningcorporaties

Bouwgroep Hendriks Coppelmans stelt de financiële vergoeding afhankelijk van het antwoord op de vraag of bewoners tevreden zijn over de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden. Dat is de kern van de 'Tevredenheidsgarantie' die de ontwikkelende bouwgroep specifiek voor woningcorporaties heeft ontwikkeld. De prijs is niet langer alleen maatgevend, maar juist ook zaken als kwaliteit en tevreden huurders.



Volgens Hendriks Coppelmans worstelen woningcorporaties in toenemende mate met het vraagstuk van tevreden bewoners aan de ene kant en een marktconforme (lees zo'n laag mogelijke) prijs voor de geplande onderhoudswerkzaamheden aan de andere kant. In veel gevallen slaat de balans echter uit naar de laagste prijs. De 'Tevredenheidsgarantie' biedt nu het beste van twee werelden. Het is gebaseerd op het bouwteammodel met prestatieafspraken, transparante marktconforme prijzen en heeft als extra toevoeging een be-

woners-tevredenheidsgarantie. Van tevoren spreekt de bouwgroep met de woningcorporatie af hoe tevreden de bewoners over de werkzaamheden en de uitvoering ervan moeten zijn. Dit rapportcijfer is achteraf maatgevend voor de uitkering van de prestatieopslag. Wordt het afgesproken rapportcijfer van bijvoorbeeld gemiddeld een acht gehaald dan moet de corporatie de prestatieopslag uitkeren. Blijft het cijfer steken op een zes of zeven, dan houdt de corporatie het bedrag in kas. Uiteraard vindt er een objectief tevredenheidsonderzoek onder de bewoners plaats om het behaalde rapportcijfer vast te stellen.

Extra investeren

Om deze wijze van werken goed te laten verlopen steekt Hendriks Coppelmans veel energie in de voorbereiding van de onderhoudswerkzaamheden en investeert het extra in onder andere de communicatie met de bewoners van de huurwoningen. De eerste reacties vanuit de sector zijn enthousiast. Tegelijkertijd lijkt er wat koudwatervrees te bestaan om met een Tevre-

denheidsgarantie te werken. In de praktijk betekent het immers dat de woningcorporatie moet aangeven wat een tevreden bewoner eigenlijk mag kosten. En dat is toch een geheel andere benadering dan simpelweg kiezen voor de laagste prijs.

(Advertentie)

DF **DEFRANCO** 1951
NEDERLAND 1958
DAK- EN GEVELMATERIALEN

Materiaal om uit je dak te gaan!

Defranco
materieel
kwaliteit
hemel
zink. I
verva
zijn de

Defranco
gootbe
dakmat

Naast d
en 9 in
vestigin

Elk filia
waardo
"Onze h
Vandaa

In de e
zink ge
voor de

P

T