



# Uw reparatieverzoek

## Zo lossen wij dat samen op

**Uw en onze veiligheid en gezondheid zijn belangrijk**

Een goed (t)huis is vanwege de coronacrisis belangrijker dan ooit. Dat beseffen wij ons heel goed. Daarom staan wij ook in deze tijd voor u klaar. Is er iets stuk in uw woning? Dan komen wij op bezoek om een reparatieverzoek uit te voeren. Maar dat doen wij op een aangepaste manier en dat vraagt enige aanpassingen zowel van u als van ons. Aan de binnenzijde van de folder leest u waar u rekening mee moet houden.

**De meest gestelde vragen en antwoorden én hoe wij bereikbaar zijn vindt u op de achterzijde.**

**hw**  
**wonen.**  
Thuis in de Hoeksche Waard

# Contactloos repareren, zo werkt het

Op deze manier kunnen we op een veilige manier de (noodzakelijke) werkzaamheden uitvoeren. Zo dragen wij bij aan een veilig thuis voor u.

**STAP 1** U meldt een reparatieverzoek. Onze Klant Service Medewerker vraagt u of er bij u thuis sprake is van verkoudheid, griepklachten, koorts of thuisquarantaine.



**!** Kan er vanwege het RIVM-advies geen afspraak worden ingepland, dan bellen wij u terug na de coronaperiode.



**STAP 2** De vakman belt de dag voor de werkzaamheden om te vragen of er bij u thuis sprake is van verkoudheid- of griepklachten, koorts of thuisquarantaine.




**STAP 3** De vakman desinfecteert zijn handen, trekt handschoenen aan en belt aan.



**STAP 4** De vakman doet twee stappen achteruit, zodat hij voldoende afstand bewaart.



**STAP 5** De vakman wacht tot u de deur open doet.



**STAP 6** De vakman stelt zich op afstand aan u voor en vraagt of er iemand in huis klachten heeft.



**NEE** → **STAP 6A** Zo nee, dan vraagt de vakman of hij mag binnenkomen.

**J A** → **STAP 6B** Zo ja, dan wenst de vakman u beterschap. Hij vertrekt en voert de werkzaamheden niet uit.



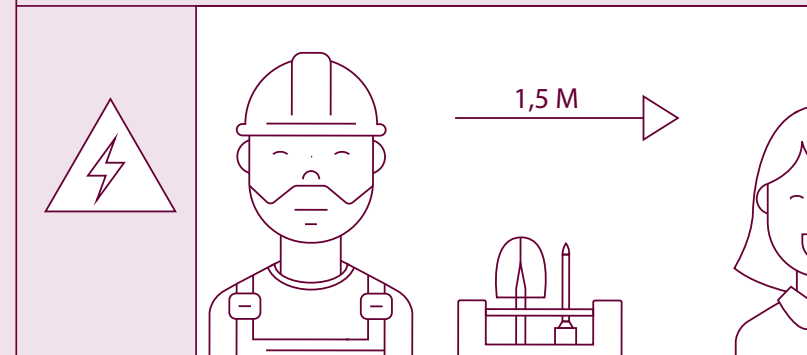
**BIJ SPOED** Bij een spoedreparatie worden de werkzaamheden in goed overleg uitgevoerd



**STAP 7** De vakman verzoekt u 1,5 meter afstand te houden, de werkplek aan te wijzen en samen met uw huisgenoten naar een andere ruimte te gaan.



**STAP 8** De vakman verricht de werkzaamheden altijd op minimaal 1,5 meter afstand van u en uw huisgenoten.



**STAP 9** De vakman waarschuwt u zodra de werkzaamheden klaar zijn en vertrekt.



**STAP 10** De vakman neemt buiten de woning de verscherpte hygiëne maatregelen in acht.



# Antwoorden op de meest gestelde vragen

## Welke werkzaamheden voeren jullie tijdens de coronacrisis uit?

Om te zorgen voor een goed en veilig (t)huis voeren wij zoveel mogelijk werkzaamheden in en aan de woning uit. Uiteraard houden de vakmannen rekening met alle volgens het RIVM geldende maatregelen.

Het vervangen van keukens, badkamers en toiletten in bewoonde woningen doen wij op dit moment niet.

## Ik heb een spoedeisend reparatieverzoek. Komen jullie wel langs?

Natuurlijk. U kunt ons hiervoor 24/7 bereiken via (0186) 899 899. Spoedeisend reparatieverzoek op het gebied van gas, licht, water, glasbreuk, liften, brand, legionella, verstoppingen en centrale verwarming lossen wij zo snel mogelijk op.

## Ik heb liever niet iemand over de vloer. Kan ik een reparatie uitstellen?

Neem voor een reparatieverzoek altijd eerst contact met ons op. Samen met u beslissen wij de noodzaak van de reparatie. Is het niet dringend? Dan bespreken wij de mogelijkheden. Weet dat onze vakmannen zich houden aan alle volgens de RIVM geldende maatregelen

## Nemen jullie voordat de werkzaamheden plaatsvinden nog contact met mij op?

Dat doen wij zeker. Eén dag voordat de reparatie wordt uitgevoerd, neemt de vakman contact met u op. Er wordt dan gevraagd naar uw gezondheid en die van eventuele huisgenoten. En natuurlijk de vraag of het goed is dat wij de reparatie komen uitvoeren. Samen met u besluiten wij dan of de werkzaamheden de volgende dag uitgevoerd worden.

## Ik heb griepverschijnselen maar ook een reparatie die in mijn woning uitgevoerd moet worden. Wat nu?

Neem altijd contact met ons op. Samen bespreken wij de noodzaak van het reparatieverzoek en of uitstellen mogelijk is. Is dit niet het geval dan informeren wij u hoe en welke maatregelen wij in acht nemen om de reparatie uit te voeren.

## Zelf kunt u direct contact opnemen met de partijen die reparatieverzoeken uitvoeren.

| reparatieverzoeken | Bedrijf         | Telefoon nummer |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| Glasbreuk          | Den Hartog glas | 0186-61 28 15   |
| Riool/verstopping  | TOS             | 0900-899 8833   |
| CV storing         | Van der Bom*    | (078) 673 33 36 |
|                    | Van Gent**      | (0186) 571 407  |

- \* U belt Van der Bom als u in s-Gravendeel, Strijen, Strijenias, Mookhoek, Mijnsheerenland, Westmaas of Maasdam woont.
- \*\* U belt Van Gent als u in Oud-Beijerland, Nieuw-Beijerland, Piershil Goudswaard, Zuid-Beijerland, Klaaswaal, Numansdorp, Puttershoek, Heinenoord of Tiengemetten woont.

## Op afstand blijven wij u van dienst

### Telefonisch staan wij u persoonlijk te woord

U kunt ons van maandag tot en met vrijdag bereiken tussen 8.00 uur en 13.00 uur via (0186) 899 899.

### Ook kunt u een e-mail sturen

U kunt uw vraag ook digitaal stellen. Dat doet u door een e-mail te sturen naar [post@hwwonen.nl](mailto:post@hwwonen.nl). Wij zorgen ervoor dat er binnen 1 werkdag contact met u wordt opgenomen.

### Gebruik het bel-mij-terug-formulier en wij nemen contact met u op

Bespaar uzelf wachttijd aan de telefoon. Ga naar onze website en vul op de homepage het bel-mij-terug-formulier in. Wij bellen u binnen 1 uur terug (dit geldt tijdens kantooruren: van maandag tot en met vrijdag, tussen 8.00 en 17.00 uur). Stuurt u een verzoek buiten kantooruren? Dan bellen wij u de eerstvolgende werkdag terug.

### Voor een spoedeisend reparatieverzoek zijn wij 24/7 bereikbaar via (0186) 899 899.

Deze folder werd mede mogelijk gemaakt door Tripp, creatieve communicatie