

Deze erkenningsregeling Langer Zelfstandig Thuis Wonen, behoort bij de EVI 2017.

Inhoud

1	Basis vakbekwaamheid technisch beheerder	2
1.1	Eindtermen vakbekwaamheid technisch beheerder	2
1.2	Aanvullende toelichting op de competenties technisch beheerder zoals aangegeven in de eindtermen.....	2
2	Overzicht bewijzen van vakbekwaamheid, technisch beheerder.....	3
3	Permanente educatie.....	4
4	Gebruikershandleiding.....	4
5	Controle	4
6	Outillagelijst	4
6.1	Documenten.....	4
6.2	Apparatuur	4
Bijlage 1	Eindtermen technisch beheerder	5
Bijlage 2	Comfort adviessjabloon	8
Bijlage 3	Formulier klantanalyse	16
Bijlage 4	Woningcheck	18
Bijlage 5.	Model Klanttevredenheidsrapport	31

Algemeen

Een volgens deze erkenningsregeling erkend Installateur mag zich ComfortInstallateur noemen.

1 Basis vakbekwaamheid technisch beheerder

De technisch beheerder beschikt over de vakbekwaamheidsbewijzen genoemd in artikel 2 en is:

- een InstallQ erkend installateur elektrotechnische laagspanningsinstallaties (E) met aanvullende competenties voor technisch beheerder vermeld in 1.2,
- of
- een werktuigbouwkundig installateur (W), InstallQ erkend voor watertechnische installaties en InstallQ erkend voor gastechische installaties, met aanvullende competenties voor technisch beheerder vermeld in 1.2.
 - De functie technisch beheerder mag zijn verdeeld over maximaal 2 personen.

1.1 Eindtermen vakbekwaamheid technisch beheerder

Voor de opleiding tot technisch beheerder voor de erkenningsregeling Langer Zelfstandig Thuis Wonen, gelden de eindtermen zoals opgenomen in bijlage 1.

Opmerking

De vakbekwaamheid mag zijn verdeeld over 2 personen.

1.2 Aanvullende toelichting op de competenties technisch beheerder zoals aangegeven in de eindtermen.

- Adviesvaardigheden: aan kunnen sluiten bij de wensen en behoeften van consumenten en een op maat oplossing kunnen vormgeven. Belangrijk is dat de behoeften van de klant boven tafel komen, dat er geluisterd wordt naar klanten, dat installateurs de behoeften snappen en op basis daarvan advies kunnen geven. Dit moet ook tot uitdrukking komen in het schriftelijke advies op basis van de Woningcheck, die als toetsonderdeel in de training is opgenomen.
- Denken in klantwaarde: minder denken in techniek, meer in totaalconcepten en oplossingen voor de klant. Het kunnen beschrijven van de waarde van de oplossing voor de klant. Dit is een vast onderdeel van het advies.
- Commerciële vaardigheden: het goed kunnen begrijpen en ontwikkelen van de klantvraag. Veel mensen weten niet wat allemaal kan op het gebied van comfortabel leven. Er moet aan vraagontwikkeling gedaan worden. De installateur moet goed kunnen vertellen en kunnen laten zien (in beelden, demonstraties) wat mogelijk is.
- Marketing: materialen, informatie en ervaring om potentiële klanten op de hoogte te stellen van mogelijkheden en ze te motiveren om comfortabel leven concepten te kopen. Het gebruik van het klantenanalyseformulier uit de training helpt de installateur bij het maken van een marktanalyse.

(Behorende bij EVI-2017)

- Inhoudelijke kennis: overzicht en inzicht in verschillende bewonersprofielen en de daarbij behorende mogelijke technische oplossingen en producten en de benodigde kennis en expertise om hierover advies te kunnen geven en het te kunnen installeren. Deze kennis is o.a. verkregen in de cursus Bewonersprofielen: Maak kennis met uw toekomstige klant.
- Verbeterplan: opstellen van een plan van aanpak, inclusief maatregelen en kosten, dat duidelijk maakt welke verbeteringen worden gerealiseerd. Dit is een vast onderdeel van het advies.
- Financieel: een berekening kunnen maken van de benodigde investeringen en dit op een heldere wijze communiceren.
- Installatietechniek: kunnen realiseren van de installatie, aansluiting en overige voorgestelde oplossingen.
- Service: uitleg kunnen geven over de eenvoudige bediening van de oplossing en bieden van ondersteuning na realisatie.
- Samenwerking: bepaalde proposities vereisen een samenwerking, tussen installateurs of met andere (lokale) partners. Voor deze samenwerking moet de juiste vorm en manier van werken gekozen en uitgevoerd worden.

2 Overzicht bewijzen van vakbekwaamheid, technisch beheerder

De technisch beheerder dient over alle onderstaande certificaten en het bewijs van deelname te beschikken. In het geval de functie van technisch beheerder is verdeeld over 2 personen, dan mogen de certificaten en het bewijs van deelname zijn verdeeld over deze 2 personen.

- Certificaat: Aan de slag als ComfortInstallateur van OTIB,
 - Installateurs met een bewijs van deelname “Aan de slag als ComfortInstallateur”, van voor 1 januari 2016, moeten tevens een certificaat hebben van de Opfriscursus “Aan de slag als ComfortInstallateur”.

NB: Installateurs met een bewijs van deelname aan de training “Aan de slag als ComfortInstallateur” van vóór 1 januari 2016 die geen certificaat hebben van de Opfriscursus “Aan de slag als ComfortInstallateur”, hebben de mogelijkheid om de benodigde toets Comfortadvies alsnog te doen, na aanmelding via OTIB. Als de toets met goed gevolg is afgelegd ontvangt de deelnemer een certificaat dat nodig is voor de aanvraag van de erkenning.

- Certificaat: Training Elektrotechniek voor Werktuigbouw (E voor W) of Werktuigbouw voor Elektrotechniek (W voor E) via OTIB.
De technisch beheerder is vrijgesteld van dit certificaat als hij erkend is als E en W installateur.
- Bewijs van deelname: Cursus Bewonersprofielen:” Maak kennis met uw toekomstige klant” via OTIB.

Meer informatie op www.otib.nl.

3 Permanente educatie

Ter bewaking van het kwaliteitsniveau van de door de ComfortInstallateur uitgevoerde werkzaamheden dient de ComfortInstallateur zeker te stellen dat de technisch beheerder(s) voldoende na- en bijscholing passend bij door hen uit te voeren werkzaamheden hebben gevolgd. InstallQ kan, na afstemming met de Programmacommissie Wonen, Welzijn, Zorg van Techniek Nederland, onverminderd het overige in deze regeling bepaalde de technisch beheerder(s) een verplichting opleggen tot na- en bijscholing, met een maximum van 4 dagdelen per kalenderjaar. Indien niet aan de eis voor permanente educatie wordt voldaan, wordt de erkenning ingetrokken en zal ook de vermelding in het Techniek Nederland register voor Comfort Installateurs komen te vervallen

Indien de functie van technisch beheerder is verdeeld over 2 personen, dan moeten beide personen voldoen aan de eisen voor permanente educatie.

4 Gebruikershandleiding

De toegangscode van de installatie, indien relevant en van toepassing, dienen aan de opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.

5 Controle

Samen met de opdrachtgever wordt gecontroleerd of de werkzaamheden zijn uitgevoerd conform de opdracht.

Indien gewenst kan een schriftelijke rapportage plaatsvinden, waarbij een exemplaar van het rapport, na ondertekening, aan de opdrachtgever wordt overhandigd.

6 Outillagelijst

6.1 Documenten

- Comfort adviessjabloon, bijlage 2
- Klantenanalyse formulier, bijlage 3
- Woningcheck, bijlage 4
- Model klanttevredenheidsrapport, bijlage 5
- ISSO 77 Levensloopgeschied wonen: maart 2016, (ter ondersteuning van het advies).
Te bestellen bij ISSO: www.kennisbank.issso.nl

Het klanttevredenheidsrapport (bijlage 5) wordt na oplevering van elke installatie aan de opdrachtgever afgegeven met het verzoek dit ingevuld aan de ComfortInstallateur terug te sturen.

6.2 Apparatuur

- Geen eisen.

De diploma- en outillagelijsten zijn ook verkrijgbaar voor de vakdisciplines:

- Elektrotechnische laagspanningsinstallaties
- Gastechische installaties
- Lichtreclame
- Luchtbehandelingsinstallaties
- Metalen Dakbedekking
- Rioleringsinstallaties
- Verwarmingsinstallaties
- Warmtepompinstallaties
- Watertechnische Installaties
- Zonnestroom (PV)
- Zonthermische Systemen (Zth)
- Onderhoud verwarmings- en warmtapwaterinstallaties
- Ventilatievoorzieningen woningen en woongebouwen
- Inspectiebedrijven
- Slimme meterplaatser erkenningsregeling (EMP).

Zie: www.installq.nl of bel 079-321 79 93.

BIJLAGE 1 Eindtermen technisch beheerder

Kernbegrippen traininginhoud Aan de slag als ComfortInstallateur (CI)		Eindtermen technisch beheerder	
Onderdeel	Kernbegrip	Toetsonderdeel	Eindterm/leerdoel De cursist kan....
Algemeen	Woningcheck	ingevulde Woningcheck bij echte klant	een inventarisatie van de huidige en de gewenste situatie maken bij klant thuis.
	Bewonersprofielen	woningcheck advies	de verschillende bewoners profielen onderscheiden en daar oplossingen voor bedenken
	E en W vakkennis		zelfstandig en met kennis van van E en W zaken een eerste inventarisatie doen bij de klant
Marketing	Proactief	klantanalyse formulier	een klant- en marktanalyse maken in zijn eigen regio
	Marktonderzoek	klantanalyse formulier	kan zelf een eenvoudig marktonderzoek opzetten en uitvoeren
	Planmatig werken	. proactief: afspraak met de klant maken voor Woningcheck . klantanalyse maken	eenvoudige marketingacties inplannen, organiseren en (laten) uitvoeren.
	Profileren	pitch en presentatie advies	eenvoudige marketingtechniek gebruiken om zich proactief als CI te profileren.
Communicatie	Mondeling	pitch verwerkt in advies	zichzelf en zijn bedrijf op een heldere en krachtige manier presenteren.
	Schriftelijk	. begeleidende brief bij advies . spelling . structuur en	een representatief schriftelijk advies kunnen uitbrengen met zo min mogelijk spelfouten

BIJLAGE 1 Eindtermen technisch beheerder

		. opmaak advies	
	Advies	comfortadvies bij een echte klant uitbrengen comfortadvies zelf	een schriftelijk Comfortadvies uitbrengen met daarin verwerkt de juiste klantwaarden. Een goed opgesteld advies kunnen formuleren en vorm geven, incl. klantwaarden
Samenwerken	Netwerken	pitch	korte en krachtige presentatie om zich beter zichtbaar te maken op de markt bij partners en klanten.
	Communicatie	pitch verwerkt in advies	zichzelf en zijn bedrijf op een heldere en krachtige manier presenteren.
Techniek	alleen betrekking hebbend op veel voorkomende installatieconcepten in de woningbouw !!!!		
Installaties en toestellen	Leidingwater	E voor W, W voor E vakdiploma's	leidingwater installaties beoordelen op veiligheid en optimaal gebruik of zo nodig de juiste vakspecialist inschakelen en uitleggen wat er mis is
	Elektra	E voor W, W voor E vakdiploma's	Elektrotechnische installaties beoordelen op veiligheid en optimaal gebruik of zo nodig de juiste vakspecialist inschakelen en uitleggen wat er mis is
	Gas	E voor W, W voor E vakdiploma's	gasinstallaties kunnen beoordelen op veiligheid en optimaal gebruik of zo nodig de juiste vakspecialist inschakelen en uitleggen wat er mis is

BIJLAGE 1 Eindtermen technisch beheerder

Wet- en regelgeving, normen en richtlijnen	Richtlijnen levensloopbestendig wonen	woningcheck advies	de informatie in ISSO 77 interpreteren en toepassen bij het maken van een advies.
	Regelgeving	E voor W, W voor E vakdiploma's	de juiste wet- en regelgeving kunnen toepassen.
	Regelgeving	E voor W, W voor E vakdiploma's	de juiste voorschriften van fabrikanten kunnen toepassen.

COMFORT ADVIES SJABLOON

Toets training ‘ Aan de slag als ComfortInstallateur’

Leidraad voor het opstellen van een advies



Voorbeeld begeleidende brief cq advies (de rode tekst zijn toelichtingen)

Logo bedrijf
Adres
Postcode/plaats

De heer J. Janssen
Alphalaan 1
1234 AB EDE

Telefoon/mail

Onze referentie: Advies Janssen 01-2016

Ede, 10 maart 2016

Betreft: Comfortadvies aanpassing woning Alphalaan 1, 1234 AB Ede
(specifiek maken ivm het verzenden van advies naar bijv. externe hulpverlener/mantelzorger)

Geachte heer Janssen, (check of naam correct is gespeld),

Zoals afgesproken tijdens ons plezierige gesprek op 6 maart jl. stuur ik u dit Comfortadvies met informatie over mogelijke aanpassingen in uw huis.

Korte samenvatting van ons gesprek

De kern van uw verhaal vat ik als volgt samen, in uw eigen woorden:

‘Ik wil hier graag nog lang blijven wonen, in mijn eigen huis, dicht bij mijn familie en alle voorzieningen in de buurt. Maar dan moet mijn huis wel gemoderniseerd worden want de badkamer en de keuken zijn erg gedateerd en ook niet zo veilig meer.’

U gaf duidelijk aan dat u van ons, Installatiebedrijf ABC, een goed onderbouwd advies verwacht met betrekking tot het aanpassen van de badkamer en de keuken, met name op de aspecten **veiligheid en comfort**. Het liefst wilt u de aanpassingen door één organisatie uit laten voeren. Wij doen dat graag voor u.

Badkamerwensen

De laatste twee jaar heeft u diverse malen problemen gehad met de verwarming in de badkamer. U geeft aan dat de badkamer maar moeilijk op temperatuur komt. De vloer voelt eigenlijk altijd koud aan en dat vindt u niet prettig. Door een recente hernia is uw vrouw minder soepel in haar bewegingen en heeft zij een warme douchemassage nodig om haar spieren 's ochtends na het opstaan, op te warmen. De huidige CV ketel heeft echter niet voldoende capaciteit voor een massagedouche. Bovendien is ze nu ook bang om te vallen, aangezien de vloertegels nogal glad zijn.

Keukenwensen

In de keuken wilt u overgaan op elektrisch koken. Verder zou u graag een modernere uitstraling willen door nieuwe tegels in een frisse kleur. Een kleinere keuken lijkt u veel praktischer, nu de kinderen het huis uit zijn en u veel buiten de deur eet.

U wilt van ons een advies over de meest efficiënte indeling van de keuken met betrekking tot de huidige water- en elektra aansluitpunten en de gevolgen daarvoor bij een eventuele verbouwing.

Beschikbaar budget

U heeft, zoals aangegeven, een budget van 10.000 euro dat u dit jaar nog kan besteden. Verder vindt u energiebesparing belangrijk zodat de maandelijkse kosten lager uitvallen. Wij zullen daar natuurlijk rekening mee houden in het advies en een aantal verschillende, voordelige mogelijkheden voor u uitwerken.

Bespreking advies

Zoals afgesproken bezoek ik u op 18 maart om 10.00 uur om bijgaand plan te bespreken zodat u snel duidelijkheid heeft over de aanpak en planning en nog voor de zomer heerlijk kunt genieten van een comfortabel en veilig huis.

Heeft u vóór die datum al vragen, kunt u mij natuurlijk altijd bellen: tel. 010-1234567, of mailen: info@allesvoordeklant.nl voor meer informatie.

U kunt rekenen op onze volledige inzet van kennis, kunde en ervaring!

Met vriendelijke groeten,

Installatiebedrijf ABC

Naam account manager (liefst de gesprekspartner ivm herkenbaarheid en opgebouwd vertrouwen.)
Titel en afdeling indien relevant

Bijlagen:

- Advies en opdrachtbevestiging
- Brochure bedrijf en producten
- Leveringsvoorwaarden

TIP: maak de brief dus echt maatwerk en persoonlijk. Bewezen is dat hier de grootste en meeste winst wordt gehaald. Aandacht voor het probleem van de klant maakt het verschil!

Opmaaktips:

- Zorg voor een goed leesbaar lettertype, minimaal corps 11 voor gewone tekst en corps 12 voor koppen.
- Gebruik geen lettertypen door elkaar; kies er één en gebruik deze consequent.
- Zorg voor kop/voettekst en paginanummering. Dat is makkelijk met bespreken en het is makkelijk te controleren of het advies volledig is.
- Gebruik kopjes boven alinea's voor de leesbaarheid.
- Gebruik • voor opsommingen, dat is rustiger dan andere tekens.
- Gebruik cijfers bij opsommingen als het relevant is, bijvoorbeeld in de inhoudsopgave.
- Zorg voor een hoge resolutie van het fotomateriaal in print voor een goede afdrukkwaliteit; anders overwegen het materiaal op een tablet te laten zien tijdens bezoek. Liever geen foto's dan slechte foto's.
- Verzorg het advies netjes op goed papier met logo en bij voorkeur in een map met visitekaartje en bedrijfsbrochure. Dat oogt professioneel.

Advies woning Alphalaan 1 in Ede van de familie Janssen

Inhoudsopgave:

1. Ons bedrijf in het kort
2. Inventarisatie wensen en behoeften
3. Aanpassingen en plan van aanpak
4. Onze oplossingen
5. Uw voordelen
6. Uw investering
7. Bijlagen
 - Productspecificatie
 - Extra documentatie materiaal met voorbeelden
 - Leveringsvoorwaarden
 - Bedrijfsfolder met contactgegevens
 - Ingevulde Woningcheck

1.0 Ons bedrijf in het kort *(gebruik de pitch om aan te geven waar je goed in bent; dit is een voorbeeldtekst. Gebruik je eigen woorden)*

Ons bedrijf staat voor een enthousiast team van ervaren en professionele installateurs die kwaliteit hoog in het vaandel hebben staan.

Ons bedrijf hanteert een klantgerichte aanpak met de focus op de beste oplossingen voor onze klanten. Goede technische installaties dragen voor een belangrijk deel bij aan de beleving van comfort en veiligheid in een huis. Het is onze taak ervoor te zorgen dat deze installaties optimaal renderen en voldoen aan uw verwachtingen. Daarom worden al onze medewerkers regelmatig bijgeschoold en geïnformeerd over de nieuwste ontwikkelingen in het vak door middel van cursussen en vakbeurzen. Onze junior monteurs worden intensief begeleid door de ervaren monteurs. Zo blijft waardevolle vakkennis in ons bedrijf behouden en wordt deze doorgegeven aan de nieuwe generatie.

Wij besteden veel aandacht aan een goede nazorg. Na de verbouwing blijven we graag met u in contact om uw ervaringen te horen. Zo kunnen wij onze dienstverlening continu verbeteren en onze kwaliteit op peil houden.

2.0 Inventarisatie huidige situatie en (toekomstige) behoeften met de Woningcheck

Uit ons gesprek van 6 maart jl. zijn de volgende wensen en behoeften naar voren gekomen:

Keuken (voorbeeldtekst)

1. Modernisering keuken door oude keuken te vervangen voor een kleinere en nieuwe keuken. Nadere uitwerking van de verschillende onderdelen in overleg met keukenspecialist Bouman en na ontvangst van de tekeningen.
2. Koken niet meer op gas, vervangen door elektrisch koken met een vijf pits kookplaat.
3. Keuken voorzien van standaardapparatuur zoals kookplaat, vaatwasser, oven en koelkast met vriescompartiment.
4. Alle kranen vervangen door 1-greeps mengkranen met meer bedieningsgemak.
5. In de keuken ook een quooker plaatsen. Plaats te bepalen na indeling nieuwe keuken.
6. Betere verlichting rondom de werkbladen in de keuken voor een beter zicht.
7. Een nieuw ventilatiesysteem in de keuken omdat de oude niet goed meer functioneert en kan leiden tot onveilige situaties.
8. Vervangen van de huidige tegelwand door moderne wandpanelen met ingebouwde LED verlichting en met meer contactpunten, liefst in contrasterende kleuren voor een betere zichtbaarheid.
9. Verlengde van het aanrecht als eetbar indelen zodat mevrouw zittend het eten kan bereiden omdat zij niet zo lang achter elkaar kan staan. Aan de bar vier zitplaatsen met hoge krukken creëren in overleg met de keukenspecialist.

Badkamer (voorbeeldtekst)

1. Huidige radiator vervangen door een designradiator met meer capaciteit om de hele badkamer te kunnen verwarmen en handdoeken voor te verwarmen.
2. Vloerverwarming voor een gelijkmatige en behaaglijke vloertemperatuur.
3. Huidige douche vervangen door een massagedouche unit met een ingebouwd stoeltje en handgrepen aan beide zijden voor een veilige en comfortabele douche situatie.

BIJLAGE 2 Comfort advies sjabloon

4. Vloertegels vervangen door moderne, antislip tegels, geschikt voor vloerverwarming.
5. Ventilatioerooster voorzien van een draaistang om deze veilig open en dicht te kunnen draaien vanuit de heupen om valpartijen te voorkomen.
6. Alle kranen vervangen door thermostaatkranen met 1-greeps mengkranen.

3.0 Plan van aanpak *(hoe ga je dit project organiseren)*

Keuken *(voorbeeldtekst)*

- Na ontvangst van de tekeningen komen we langs om op te meten en de details met u door te spreken. Het heeft onze voorkeur als de keukenleverancier hierbij aanwezig is.
- Aan de hand van de planning en levering van de nieuwe keuken kunnen we een schema maken van alle werkzaamheden.
- Het is mogelijk om tijdelijk een mobiele keuken in de garage te plaatsen als u dat wenst.
- Voor het opmeten van de barhoogte is het verstandig om de barkrukken eerst uit te zoeken en tijdig te bestellen.
- Wij nemen bij ons bezoek de kleur en materiaal stalen mee voor de wandpanelen of u komt bij ons in de showroom materiaal uitzoeken.
- Opmeten en inventariseren van aanwezige inbouwapparatuur en aangeven wat vervangen moet worden of wat kan blijven.

Badkamer *(voorbeeldtekst)*

- Bestellen van de designradiator vroegtijdig doen ivm langere levertijden.
- Vloertegels uitzoeken (antislip)
- Alle huidige vloertegels worden eruit gehaald om de vloerverwarming aan te leggen.
- U kunt twee weken lang niet over uw badkamer beschikken. Indien u wenst kunnen we in de garage een nooddouche plaatsen.

Wat wij van u vragen ter voorbereiding:

- Meubels en spulletjes in de keuken en in de badkamer weghalen, delen van de ruimte afschermen met plastic/lakens, etc. Keukenkastjes uitruimen en spullen in verhuisdozen in een andere ruimte zetten. Alle losse apparaten in de keuken ontkoppelen en ook in dozen verpakken ter bescherming.

Mogelijkheid inbouwen om de gehele aanpassing in verschillende fases te doen, aangezien de vrouw des huizes nog herstellende is van een zware hernia operatie en niet veel verbouwingongemak kan verdragen. Ruimte voor ruimte met een nauwkeurige planning en veel overleg met de bewoners heeft de voorkeur.

4.0 Onze oplossingen

Ga niet direct in technische details, die komen later als de offerte is getekend en het materiaal wordt aangekocht als de keuzes zijn gemaakt. Geef een heldere omschrijving van de oplossingen zoals:

Een inloopdouche met glazen wanden rondom in melkglas met metalen frame en handgrepen. Alle kranen en onderdelen in chrome uitstraling van Grohe. Op de vloer grote stoeve moderne tegels in een donkergrijze kleur. Kleurstalen zijn beschikbaar in de showroom. Etc, etc, etc.

In deze fase is dat voldoende. Voeg beeldmateriaal toe zodat de klant meteen een voorstelling kan maken. Een 3D tekening is natuurlijk helemaal mooi.

5.0 Uw voordelen met onze oplossing

Voorbeeldtekst met een samenvatting over wat de gekozen oplossing de klant oplevert.

Met deze aanpak en investering krijgt u een aanzienlijk hoger comfort in huis en kunt u er zeker van zijn dat de veiligheid er sterk op vooruit zal gaan. De investering verdient u al snel terug door de energiebesparende maatregelen die wij voor u hebben uitgewerkt. Met deze aanpak garanderen wij u direct een hoger comfort in de badkamer door een warme vloer en een krachtige massagedouche die eenvoudig op de gebruiker is af te stellen. Gekoppeld aan een thermostaatkraan en het monteren van een luxe zitting en een speciale glijstang die tevens dienst doet als beugel zal de veiligheid in uw badkamer behoorlijk toenemen.

De belangrijkste redenen om voor ons te kiezen op een rij: **(voorbeeldtekst)**

(NIET MEER DAN 4 tot 6 VOORDELEN NOEMEN!)

- Ons bedrijf heeft als erkend ComfortInstallateur veel tijd en energie gestoken in extra kennis verwerving op het gebied van woningaanpassingen.
- Wij zijn lid van de branchevereniging UNETO-VNI en beschikken over alle relevante vakdiploma's.
- Wij geven u X jaar garantie op de werkzaamheden. Voor de apparatuur geldt de fabrieksgarantie.
- We hebben dit jaar al minstens 10 aanpassingsprojecten gedaan in vergelijkbare woningen.
- Vast tarief zodat u weet waar u aan toe bent.
- Na de verbouwing maakt een speciaal schoonmaakteam uw huis schoon.
- Tijdens de badkamer verbouwing plaatsen wij een nooddouche en toilet indien gewenst.
- Eén contactpersoon tijdens het hele aanpassingstraject die in contact staat met de andere professionals in het bouwteam.
- Wij werken nauw samen met andere, gecertificeerde professionals in een bouwteam. We controleren regelmatig hun referenties.
- U kunt bij ons ook in termijnen betalen.
- Onderhoudscontract voor de eerste 3 jaar na de verbouwing.

6.0 Uw investering in comfort en veiligheid (of andere waarden benoemen)

Productinformatie met prijzen, eventueel met keuzemogelijkheid (niet meer dan 2!)

Dit deel kun je later als de gespecificeerde offerte uitwerken.

Tip: gebruik de lijstvorm voor een duidelijke opsomming met alle producten onder elkaar en de prijzen apart in een kolom onder elkaar.

Aan het einde van de lijst een totaal prijs per ruimte en een totaalprijs voor het hele project, incl. en excl. btw en de andere informatie die je daar kwijt wil.

Twee maanden na de werkzaamheden komen we nog een keer langs voor een korte service ronde om apparatuur bij te stellen indien nodig.

De algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden zijn van toepassing.

Dit advies is als offerte twee maanden geldig. Zoals afgesproken komen we 18 maart langs om het plan persoonlijk met u te bespreken en eventuele vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groeten,

Installatiebedrijf ABC/naam contactpersoon

Opdrachtgever dhr/mevr.....

Voor akkoord:

Voor akkoord:

Plaats:

Datum:

(a.u.b. 1 exemplaar getekend retour)

7.0 Bijlagen:

Bijlage 3 Formulier Klantanalyse

Formulier Klantanalyse – invullen voor een eigen klant

Klantinformatie ter controle tijdens klantbezoek en ter voorbereiding van het gesprek

Het onderzoek (pre-sales)

Je kunt pas een goed gesprek voeren als je informatie hebt over de klant. Verzamel daarom eerst relevante informatie als input voor het gesprek.

Welke gegevens heb je nodig en wat heb je al?

Informatie over de klant zelf

Selecteer een klant uit je eigen bestand die een renovatie of aanpassing overweegt.

Naam:

Adres:

Wijk:

Plaats:

Telefoon:

Email:

Gezinssamenstelling:

Gezin met kinderen Echtpaar 55+ Vrienden

Eenoudergezin met kinderen Senior + kind inwonend Alleenstaande man/vrouw

Samenwonende familieleden Anders:

Soort huis van de klant:

Rijtjeshuis Appartement met lift zonder lift tuin ja nee

Twee onder 1 kap Bungalow (seriebouw) balkon ja nee

Portiekwoning Unieke villa zolder ja nee

Andere relevante informatie over woonsituatie (bijv. lichamelijke beperkingen/ziekte):

Kenmerken wijk (naam):

Bestaat sinds (navragen bij bewoner of gemeente):

Installatiegegevens van het huis van de klant (aanvinken wat van toepassing is):

Soort verwarmingssysteem: CV vloer geiser warmtepomp

Soort ventilatiesysteem: mechanisch natuurlijk

- Zonnepanelen
- Dubbelglas
- Kruipruimte
- Zolder
- Etages
- Trap

Formulier Klantanalyse – invullen voor een eigen klant

Klantinformatie ter controle tijdens klantbezoek en ter voorbereiding van het gesprek

Klantgegevens uit eigen database:

Hoe lang is deze persoon een klant van ons?

Onderhoudscontract bij deze klant: ja nee

Wat weet ik over de installaties in de klantwoning:

Laatste bezoek aan deze klant:

Reden van dat bezoek: onderhoud spoedreparatie informatie offerte opnemen renovatie

anders:

Staat van het huis:

nieuwbouw

pas opgeknapt (afgelopen 3 jaar)

goed onderhouden maar gedateerd

toe aan kleine renovatie

zeer verouderd, grote renovatie

niet geschikt voor aanpassingen

Inkomenssituatie bewoners:

beiden werken

één bewoner werkt

AOW'er(s) zonder aanv. pensioen

AOW'ers met aanv. pensioen

uitkeringgerechtigden in goede gezondheid

arbeidsongeschikte bewoners

senior(en) met gebreken

Welke informatie moet ik nog uitvragen?

Tot slot: formuleer een doelstelling voor het gesprek. Waar wil je op uitkomen:

Door daar van tevoren over na te denken kun je naar een concreet resultaat toe werken.

een afspraak

informatie toesturen

informatie uitvragen

tweede belafspraak.

Is er een mantelzorger bij betrokken? (naam, relatie):

Is er medische professional bij betrokken? (naam, functie):

Extra opmerkingen ter aanvulling:

Bijlage 4

Woningcheck

voor woningaanpassingen

Bedrijf:

Ingevuld door:

Datum:

Naam klant:

Adres:

1. Intake – algemeen

Naam klant:

Hoe lang woont u hier al?

Sinds.....

Heeft u een verbouwing gepland?

JA/NEE

Hoe lang wilt u hier nog blijven wonen?

.....

Heeft u beperkingen of een medische indicatie?

.....

Heeft u een personalarmsysteem? Welke?

.....

Welke (slimme) apparatuur heeft u al in huis?

.....

Welk type woning is het?

.....

2. Veiligheid: <i>- geen ongewenst bezoek</i> <i>- tijdig kunnen vluchten voor brand, gas en CO</i>		<i>al aanwezig</i>	<i>Gewenst</i>	<i>niet gewenst</i>	<i>n.v.t.</i>
A3 Politiekeurmerk Veilig Wonen					
CE1 Buitenlamp met passieve infraroodsensor	Voordeur				
	Achterdeur				
	Naast het huis				
V6 Inbraakalarm					
V4 Rookmelder	Woonkamer				
	Slaapkamer 1				
	Slaapkamer 2				
	Slaapkamer 3				
	Hal				
	Overloop				
	Op netvoeding				
	Met ontsnappingslicht				
V3 Koolmonoxidemelder	Met doormelding naar centrale				
	Keuken (geiser)				
	Zolder (ketel)				
	Op netvoeding				
V3 Gasmelder	Met doormelding naar centrale				
	Keuken (geiser en fornuis)				
	Zolder (ketel)				

BIJLAGE 4 Woningcheck

	Op netvoeding				
	Met doormelding naar centrale				
Opmerkingen:					

3. Verwarmen en ventileren		<i>al aanwezig</i>	<i>gewenst</i>	<i>niet gewenst</i>	<i>n.v.t.</i>
A4	Voorlopig Energielabel				
A4	Definitief Energielabel				
CE13	Verbeteren isolatie				
	Dubbel glas				
	Spouwmuur				
	Dak				
	Vloer				
CE6	Passende ventilatie				
	Extra roosters				
	Mechanische afvoer				
	Mechanische toevoer				
	CO2-gestuurd				
CE3	Programmeerbare klokthermostaat				
CE4	Thermostaatradiatorkraan				
	Woonkamer				
	Keuken				
	Badkamer				
	Slaapkamer 1				
	Slaapkamer 2				
	Slaapkamer 3				
Opmerkingen:					

4. Toegankelijkheid: makkelijk bewegen door de woning		<i>al aanwezig</i>	<i>gewenst</i>	<i>niet gewenst</i>	<i>n.v.t.</i>
T1	Teruggebogen deurklink i.p.v. 'normale' deurklink (binnendeuren)				
T2	Drempels verlagen (max. 2 cm) of verwijderen (binnendeuren)				
T5	(Trap)lift				
CE1	Plintverlichting				
	Slaapkamer ...				
	Overloop				

Opmerkingen:

5. Buiten deuren: <i>binnen gaan en binnen laten</i>	Voordeur				Achterdeur			
	<i>al aanwezig</i>	<i>gewenst</i>	<i>niet gewenst</i>	<i>n.v.t.</i>	<i>al aanwezig</i>	<i>gewenst</i>	<i>niet gewenst</i>	<i>n.v.t.</i>
V1 Deurspion								
V1 Deurintercom met video								
X1 Kierstandhouder								
X2 Driepuntssluiting								
X3 Obstakels wegnemen tussen straat en deur								
T2 Drempels verlagen (max. 2 cm)								
T3 Deurklink i.p.v. deurknop								
T4 Senioren slot								
V7 Elektrisch slot								
V5 Lichtschakelaar direct naast het slot								
CE2 Wandcontactdozen extra (scootmobiel)								
CE5 Loze leidingen								
<i>Opmerkingen:</i>								

6. Woonkamer	<i>al aanwezig</i>	<i>gewenst</i>	<i>niet gewenst</i>	<i>n.v.t.</i>
CE10 Elektrische gordijnopeners				
CE11 Elektrische zonwering				
CE2 Wandcontactdozen extra				
CE5 Loze leidingen				
CE8 Interactie tussen apparatuur				
<i>Opmerkingen:</i>				

7. Toilet	al aanwezig	gewenst	niet gewenst	n.v.t.
CE1 Licht met bewegingssensor				
CE2 Wandcontactdoos extra				
<i>Opmerkingen:</i>				

8. Keuken	al aanwezig	gewenst	niet gewenst	n.v.t.
CE7 Eénhendel mengkraan				
CE9 Mogelijkheid inductie of keramische kookplaat				
SB3 Extra regelknop voor ventilatie				
CE6 Voldoendemogelijkheid tot spuien (raam open)				
CE2 Wandcontactdozen extra				
CE5 Loze leidingen				
<i>Opmerkingen:</i>				

9. Badkamer	al aanwezig	gewenst	niet gewenst	n.v.t.
SB1 Douche zonder douchebak				
SB2 In hoogte aangepaste douche				
SB3 Extra regelknop voor ventilatie				
CE7 Eénhendel mengkraan				
SB4 Thermostaatmengkraan				
SB6 Toilet op de verdieping				
SB7 Douchezitje en handgrepen				
SB5 Antislipvloer				
CE2 Wandcontactdoos extra				
CE5 Loze leidingen				

Opmerkingen:

10. Slaapkamer	Slaapkamer 1				Slaapkamer 2				Slaapkamer 3			
	al aanwezig	gewenst	niet gewenst	n.v.t.	al aanwezig	gewenst	niet gewenst	n.v.t.	al aanwezig	gewenst	niet gewenst	n.v.t.
CE10 Elektrische gordijnopeners												
CE12 Wastafel in slaapkamer												
CE2 Wandcontactdozen extra												
CE5 Loze leidingen												
Opmerkingen:												

11. Meterkast	al aanwezig	gewenst	niet gewenst	n.v.t.
	I1 Voldoende groepen en aardlekschakelaars			
I2 Voldoende betrouwbare en breedbandige internetverbinding)				
CE5 Loze leidingen				
CE8 Interactie tussen apparatuur				
Opmerkingen:				

Bijlage

De items nader toegelicht.

- **Al aanwezig:** deze voorziening is al aanwezig.
- **Gewenst:** deze voorziening is niet aanwezig, maar is wel gewenst.
- **Niet gewenst:** deze voorziening is niet aanwezig, en is ook niet gewenst.
- **Niet van toepassing:** deze ruimte of dit bouwdeel is niet aanwezig, of er is een andere reden waarom het niet mogelijk is om aanwezig/gewenst/niet gewenst te kiezen.

12. Comfort & Energie

CE1	Licht met bewegingssensor	<p>In ieder geval bij de voordeur en entree, en bij de tuin/achterdeur indien aanwezig. Bewegingssensoren voor verlichting in andere ruimtes kan, maar is momenteel nog sterk afhankelijk van persoonlijke smaak van de bewoners. Ook oriëntatieverlichting die 's nachts inschakelt als je uit bed stapt valt hier onder; hierbij is plintverlichting een optie, er is dan verlichting om de weg te vinden en een eventuele partner wordt niet gewekt door het licht.</p> <p>Van belang voor: bewoner (gebruiksgemak) Wanneer niet toepassen: voor bewoners met dementie is automatisch in- en uitschakelen van verlichting onprettig. Zij zijn eraan gewend dit met de hand te doen en kunnen in de war raken als (bijvoorbeeld in het toilet) het licht niet uitgedaan kan worden voordat je de ruimte verlaat.</p>
CE2	Wandcontactdozen	<p>Extra wandcontactdozen, met speciale aandacht voor de plaats: goed bereikbaar (soms is hoog beter, soms laag). Per ruimte minimaal 2 wandcontactdozen, plus per 7 m² verblijfsruimte minimaal 2 wandcontactdozen. Voorbereiding onder dak voor aansluiten zonnecellen (PV).</p> <p>Vergeet een eventuele hobbykamer/ kantoor niet, en geef voldoende aandacht aan de slaapkamer (lampjes; verstelbaar bed; elektrische deken; audio/ video apparatuur en wekkers; opladen telefoon/laptop; huishoudelijke apparatuur, etc.)</p> <p>Van belang voor: bewoner (gebruiksgemak), eigenaar/verhuurder (flexibiliteit toekomstige wensen of nieuwe bewoners) Wanneer niet toepassen: -</p>
CE3	Klokthermostaat voor de CV	<p>Deze kan programmeerbaar zijn; instructie en/of duidelijke handleiding is dan noodzakelijk.</p> <p>Van belang voor: bewoner (gebruiksgemak), eigenaar/verhuurder (energiebesparing) Wanneer niet toepassen: in bijzondere situaties; bijvoorbeeld in woningen waar nachtverlaging niet zinvol is, zoals bijvoorbeeld energiezuinige woningen met vloerverwarming.</p>

BIJLAGE 4 Woningcheck

CE4	Thermostaatradiatorkraan	<p>Doel: beter regelbare temperatuur in andere ruimtes. Voor de ruimtes waar niet de opnemer van de klokthermostaat hangt. Aanvullend hierbij: de temperatuur in slaapkamers zou beter regelbaar (sneller / warmer) moeten worden dan standaard bouwbesluit. Normaal gesproken wordt een slaapkamer ontworpen op 18 graden, dit is te laag als je er een werk- of studeerkamer van wilt maken. Bij een zolder ('onbenoemde ruimte' in het bouwbesluit) geldt zelfs 15 graden als ontwerp temperatuur.</p> <p>Van belang voor: bewoner (gebruiksgemak), eigenaar/verhuurder (flexibiliteit toekomstige wensen of nieuwe bewoners)</p> <p>Wanneer niet toepassen:</p>
CE5	Loze leidingen voor huisautomatiseringssysteem	<p>Voor het systeem zelf kan gekozen worden uit verschillende standaarden, waarop de komende jaren ook nog ontwikkeling te verwachten is. Als er niet direct huisautomatisering wordt geïnstalleerd dan is in ieder geval het leggen van loze leidingen een goede basis om een toekomstige installatie zonder veel moeite aan te leggen. Vanuit overwegingen van betrouwbaarheid is volledig vertrouwen op draadloos niet verstandig (interferentie, storingsgevoeligheid; bandbreedte). Door de loze leidingen in een ster te plaatsen, met de meterkast als centrale punt en de verschillende ruimtes aan het andere einde van de loze leiding, kan achteraf gekozen worden voor ofwel een busverbinding ofwel een point-to-point verbinding.</p> <p>Denk bij de plaatsing van loze leidingen onder meer aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een leiding naar de voordeur en/of achterdeur (t.b.v. elektrisch bedienbaar slot, en/of voor de intercom) • badkamer • slaapkamer • woonkamer • keuken • zolder <p>De loze leidingen in de andere ruimtes dan voordeur/achterdeur kunnen worden gebruikt voor sensoren (bijvoorbeeld inactiviteitsmonitors), of spreek/luisterverbindingen bij alarmopvolging, elektrische bediening van gordijnen.</p> <p>Van belang voor: bewoner (snelle aanpasbaarheid in geval specifieke wensen), eigenaar/verhuurder (toekomstvastheid)</p> <p>Wanneer niet toepassen: -</p>
CE6	Passende ventilatie	<p>Wanneer een woning extra wordt geïsoleerd of om andere redenen de schil luchtdicht(er) wordt gemaakt dienen er ook passende maatregelen te worden genomen mbt. de</p>

BIJLAGE 4 Woningcheck

		<p>ventilatie. Wanneer een woning zeer luchtdicht en zeer energiezuinig wordt gemaakt is CO₂-gestuurde ventilatie een goede oplossing.</p> <p>Aanvullend: is de ventilatie goed geregeld in de diverse ruimtes. Als de eigenaar van de woning zelf de zolder heeft verbouwd van 'onbenoemde ruimte' naar werkkamer of slaapkamer ('verblijfsruimte') is ook de ventilatie vermoedelijk onvoldoende.</p> <p>Van belang voor: bewoner (comfort, gezondheid) Wanneer niet toepassen: -</p>
CE7	Eénhendel mengkraan in keuken (plus)	<p>Dit vergemakkelijkt bediening.</p> <p>Van belang voor: bewoner (bedieningsgemak) Wanneer niet toepassen: -</p>
CE8	Automatische interactie tussen apparatuur (plus)	<p>Bijv. tv/radio zachter als telefoon of deurbel gaat of in geval van contact met zorgcentrale.</p> <p>Van belang voor: bewoner (veiligheid), zorgverlener (contact met bewoner in zorg op afstand) Wanneer niet toepassen: -</p>
CE9	De keuzemogelijkheid bieden voor een gaskookplaat óf een elektrische kookplaat (plus)	<p>Elektrisch koken is veiliger dan koken op gas, omdat het niet mogelijk is dat er gas de woning instroomt ingeval de vlam uitgegaan is; bij inductie is een aanvullend voordeel dat de plaat snel afkoelt na uitschakelen. Veel bewoners zijn gewend aan gas, en niet gewend aan elektrisch koken. De feitelijke aanleg van inductie of keramische kookplaat is dus een persoonlijke keus. Voorbereiding van gas danwel elektrisch koken is dan van belang. Alternatief is een gaskookplaat met vlambewaking.</p> <p>Uitwerking: in de keuken is zowel een gas-aansluiting als een aansluiting voor elektrisch koken aanwezig en de bewoner kiest.</p> <p>Van belang voor: bewoner (veiligheid) Wanneer niet toepassen: feitelijke plaatsing hangt af van voorkeur en ervaring van bewoner.</p>
CE10	Elektrische gordijnopeners (plus)	<p>Comfort, en van belang voor bewoners die minder spierkracht hebben.</p> <p>Van belang voor: bewoner (comfort) Wanneer niet toepassen: -</p>
CE11	Elektrische zonwering rolluiken (plus)	<p>Comfort, en van belang voor bewoners die minder spierkracht hebben.</p> <p>Van belang voor: bewoner (comfort) Wanneer niet toepassen: -</p>
CE12	Wastafel in de slaapkamer (plus)	<p>Of minimaal koud en warm water in elke slaapkamer. Dit wordt door veel mensen als een comfortverhogende uitbreiding gezien..</p>

		<p>Van belang voor: bewoner (comfort), mantelzorger/zorgverlener (gemak bij verlenen zorg)</p> <p>Wanneer niet toepassen: afhankelijk van de indeling van de woning (als de badkamer om de hoek van de slaapkamer aanwezig is, bijvoorbeeld).</p>
--	--	---

13. Sanitair, badkamer

SB1	Douche zonder douchebak	<p>Ten behoeve van goede toegang (niet struikelen).</p> <p>Van belang voor: bewoner (veiligheid), zorgverlener (eenvoudiger zorg verlenen)</p> <p>Wanneer niet toepassen: bij ruimtegebrek of bouwkundige belemmeringen</p>
SB2	In hoogte aangepaste douche	<p>Met behulp van doucheglijstang.</p> <p>Van belang voor: bewoner (comfort)</p> <p>Wanneer niet toepassen: -</p>
SB3	Extra bediening voor ventilatie	<p>In ieder geval in de badkamer.</p> <p>Van belang voor: bewoner (comfort en gezondheid), eigenaar (onvoldoende ventilatie in natte ruimte veroorzaakt schimmels en verkort de levensduur van kozijnen)</p> <p>Wanneer niet toepassen: Als de ventilatie automatisch geregeld wordt (aanwezigheid of CO₂), als er een collectief ventilatiesysteem is zonder mogelijkheid tot individuele regeling</p>
SB4	Thermostaat mengkraan in badkamer	<p>Comfort en veiligheid (minder kans op te hete of te koude straal).</p> <p>Van belang voor: bewoner (comfort)</p> <p>Wanneer niet toepassen: -</p>
SB5	Antislipvloer in toilet en badkamer	<p>Tegen uitglijden.</p> <p>Van belang voor: bewoner (veiligheid)</p> <p>Wanneer niet toepassen: -</p>
SB6	Toilet op verdieping	<p>Alleen voor woningen met verdieping.</p> <p>Van belang voor: bewoner (comfort), verhuurder (waarde woning; huurpunten)</p> <p>Wanneer niet toepassen: als er geen verdieping aanwezig is</p>
SB7	Douchezitje en handgrepen (plus)	<p>Of in ieder geval de mogelijkheid om deze later te installeren, door de muur zodanig te versterken dat dit mogelijk is. Voor nieuwe wanden geldt dat deze in ieder geval sterk genoeg moeten zijn om dit later aan te brengen.</p> <p>Van belang voor: bewoner (veiligheid)</p> <p>Wanneer niet toepassen: -</p>

14. Veiligheid

V1	Deurintercom met video of deurspion	<p>In ieder geval voor woningen met centrale toegang. In andere gevallen kan een deurspion een eenvoudige oplossing zijn.</p> <p>Van belang voor: bewoner (veiligheid), mantelzorger/zorgverlener (toegang)</p> <p>Wanneer niet toepassen: -</p>
V2	Buitenlamp bewegingsmelder	<p>Zowel bij voor- als achterdeur. Dit kan ook een galerijlamp zijn.</p> <p>Van belang voor: bewoner (veiligheid), mantelzorger/zorgverlener (toegang)</p> <p>Wanneer niet toepassen: als er voldoende kunstlicht is; als de deur dicht bij een drukke straat is zodat het licht ook vaak door een passant wordt ingeschakeld</p>
V3	Detector - gas en CO	<p>Kan standalone, maar bij voorkeur zodanig dat de detector geschikt is voor doormelding naar een centrale. Als de opvolgingsdienst al bekend is, dan de keus voor de detector maken in overleg met de dienst aanbieder (deze hebben soms specifieke wensen/eisen).</p> <p>Van belang voor: bewoner (veiligheid)</p> <p>Wanneer niet toepassen: -</p>
V4	Detector rook	<p>Kan standalone, maar bij voorkeur zodanig dat de detector geschikt is voor doormelding naar een centrale. Als de opvolgingsdienst al bekend is, dan de keus voor de detector maken in overleg met de dienst aanbieder (deze hebben soms specifieke wensen/eisen).</p> <p>Van belang voor: bewoner (veiligheid), eigenaar/verhuurder (lager risico)</p> <p>Wanneer niet toepassen: -</p>
V5	Lichtschakelaars	<p>Direct naast slot van de voor- en achterdeur.</p> <p>Van belang voor: bewoner/mantelzorger/zorgverlener (toegankelijkheid)</p> <p>Wanneer niet toepassen: bij automatische bewegingsmelders voor binnenverlichting is een handmatige lichtschakelaar niet nodig.</p>
V6	Inbraakalarm	<p>Kan standalone, maar bij voorkeur zodanig dat de detector geschikt is voor doormelding naar een centrale. Als de opvolgingsdienst al bekend is, dan de keus voor de detector maken in overleg met de dienst aanbieder (deze hebben soms specifieke wensen/eisen).</p> <p>Van belang voor: bewoner (veiligheid), eigenaar/verhuurder (lager risico)</p> <p>Wanneer niet toepassen: -</p>
V7	Elektrisch slot op buitendeur (plus)	<p>Voor het toegang kunnen verlenen aan zorgdiensten of hulpverleners. De technologiekeus maken in overleg met de zorgaanbieder.</p>

		<p>Van belang voor: mantelzorger/zorgverlener (toegang) Wanneer niet toepassen: als er geen sprake van zorg op afstand is en ook niet te verwachten is, en bijvoorbeeld als toegang ook via een huismeester geregeld is.</p>
V8	Personenalarm (plus)	<p>Een alarm dat door de bewoner zelf te activeren is, bijvoorbeeld een zender die om de hals gehangen kan worden, in combinatie met spreek/luisterverbindingen voor de opvolging. Dit systeem werkt pas als ook de opvolging geregeld is, dus de inhoudelijke keuze voor een systeem kan pas worden gemaakt in overleg met de dienst aanbieder van de opvolging.</p> <p>Van belang voor: bewoner (veiligheid), mantelzorger/zorgverlener (snellere respons bij zorgvraag) Wanneer niet toepassen: -</p>

15. Toegankelijkheid

T1	Teruggebogen deurklink	<p>In plaats van 'normale' deurklink, dit in verband met het eventueel blijven haken met de mouw.</p> <p>Van belang voor: bewoner (veiligheid) Wanneer niet toepassen: -</p>
T2	Deurdrempels verlagen	<p>Tot minder dan 2 cm.</p> <p>Van belang voor: bewoner (veiligheid) Wanneer niet toepassen: -</p>
T3	Deurklink in plaats van deurknop	<p>Voor een eenvoudiger bediening.</p> <p>Van belang voor: bewoner (bedieningsgemak) Wanneer niet toepassen: -</p>
T4	Aangepast slot	<p>Eenvoudiger openen van een deur omdat de sleutel boven de klink zit en dus makkelijker ingestoken kan worden .</p> <p>Van belang voor: bewoner (bedieningsgemak) Wanneer niet toepassen: -</p>
T5	Lift (plus)	<p>Alleen voor toegang tot niet-grondgebonden woningen.</p> <p>Van belang voor: bewoner (toegankelijkheid) Wanneer niet toepassen: bij bouwkundige beperkingen</p>

16. Infrastructureel

I1	Electra	<p>Er moeten voldoende groepen (minimaal passend bij het aantal aansluitpunten, volgens NEN1010) zijn. Daarnaast alvast een extra groep om voor te bereiden op zonnecellen (PV). Houd ook rekening met oplaadpunt voor scootmobiel / elektrische fiets.</p> <p>Van belang voor: eigenaar/verhuurder (uitbreidbaarheid, toekomstvastheid)</p>
----	---------	--

		Wanneer niet toepassen: bij zeer kleine appartementen eventueel minder. Groep voor PV alleen als er plaats is voor zonnecellen
I2	Data	<p>Een voldoende betrouwbare en breedbandige internetverbinding voor de gehele woning. Denk bij de bandbreedte aan het gelijktijdig kunnen ondersteunen van circa drie videostromen, bijvoorbeeld TV, video-intercom en zorg-op-afstand verbinding.</p> <p>In alle ruimten in de woning moet een betrouwbare internetverbinding zijn. Dit kan draadloos zijn, maar een bedraad systeem heeft op dit moment de voorkeur vanwege betrouwbaarheid.</p> <p>Toelichting op de internetverbinding:</p> <p>Naast de huidige behoefte aan internettoegang op verschillende plaatsen, zullen toekomstige ontwikkelingen, zowel Smart Grids als Zorg op Afstand, met zich meebrengen dat in vrijwel alle ruimtes datacommunicatie nodig is. Grote energiegebruikers zullen in een Smart Grids situatie gaan communiceren met het energiemanagementsysteem. Rondom Zorg op Afstand is het denkbaar dat zelfs in de badkamer/toilet dataverbinding nodig is; er zijn bijvoorbeeld al systemen in ontwikkeling die analyses van urine/fecaliën doen.</p> <p>Van belang voor: bewoner (toegang tot diensten), mantelzorger/zorgverlener (contact met bewoner)</p> <p>Wanneer niet toepassen: -</p>

17. Algemeen

A1	Specifieke wensen of beperkingen	Zijn er specifieke wensen of beperkingen bij de bewoner waar rekening mee gehouden?
A2	Personenalarm	
A3	Politiekeurmerk Veilig Wonen	
A4	Isolatie / energielabel verhogen	

Bijlage 5

MODEL Klanttevredenheidsrapport

LOGO
Installateur

Naam klant _____
 Adres _____
 Postcode/Plaats _____
 Werkbonnummer _____ Datum _____
 Telefoon _____ (dit deel in te vullen door monteur)

Nazorg is een belangrijk onderdeel binnen het relatiebeheer dat <installateur> voert. Wij vinden het belangrijk om te weten hoe u als klant het traject met ons ervaren heeft. <installateur> streeft continu naar verbetering. Daarom willen wij u vragen dit formulier in te vullen.

Mijn contactpersoon was goed bereikbaar.	0 Ja	0 Nee	0 Voldoende
De afspraken over tijden en data zijn goed nagekomen	0 Ja	0 Nee	0 Voldoende
Eventuele wijzigingen zijn tijdig en duidelijk doorgegeven.	0 Ja	0 Nee	0 Voldoende
Het uitgevoerde werk/geleverde product voldoet aan de verwachting	0 Ja	0 Nee	0 Voldoende
De monteur was beleefd, begripvol en vriendelijk	0 Ja	0 Nee	0 Voldoende
Er is mij uitgelegd wat er ging gebeuren tijdens werkzaamheden.	0 Ja	0 Nee	0 Voldoende
Er is aandacht besteed aan het beperken van overlast.	0 Ja	0 Nee	0 Voldoende
De plek waar gewerkt is, is schoon achtergelaten	0 Ja	0 Nee	0 Voldoende

Algemeen oordeel

Deskundigheid	0 Goed	0 Redelijk	0 Matig	0 Slecht
Klantvriendelijkheid	0 Goed	0 Redelijk	0 Matig	0 Slecht
Overzichtelijkheid	0 Goed	0 Redelijk	0 Matig	0 Slecht

Overige opmerkingen en suggesties :

Wij waarderen uw mening en nemen uw opmerkingen mee in onze evaluaties.

U kunt de ingevulde enquête terugsturen naar <installateur, adres, contactgegevens>