

Onze werkwijze



Inhoudsopgave

1. Onze werkwijze
2. Continuïteit
3. Werkwijze bij Projecten
4. Werkwijze bij service/DO
5. Onze kernwaardes



***“Structuur en
communicatie”***

1. Onze werkwijze

Bij Van Roemburg Totaal Onderhoud zetten we ons dagelijks in om onze projecten en serviceopdrachten efficiënt, vakkundig en klantgericht uit te voeren. Een gestructureerde aanpak en duidelijke communicatie vormen hierbij de basis.

In deze brochure geven wij u graag een helder inzicht in onze aanpak. U maakt kennis met onze werkwijze, zodat u exact weet wat u van ons kunt verwachten; van de eerste kennismaking tot en met de oplevering & nazorg van het werk.

De gewenste en huidige situatie

Een project begint met het vaststellen van de gewenste situatie vanuit de opdrachtgever. In samenwerking worden er heldere doelen gesteld wat onze opdrachtgevers willen bereiken.

Deze eerste stap is essentieel om de richting van een project te bepalen en ervoor te zorgen dat we samen met de opdrachtgevers op één lijn zitten.

We analyseren bestaande processen, uitdagingen en bepalen waar optimalisatie mogelijk is. Dit geeft ons inzicht in de knelpunten die moeten worden aangepakt.



2. Continuïteit



Continuïteit

Wij blijven toegewijd aan het waarborgen van de continuïteit, communicatie en kwaliteit van onze oplossingen. Dit betekent dat wij niet alleen de uitvoering verzorgen, maar ook de voortgang regelmatig monitoren, evalueren en indien nodig bijsturen. Op deze manier zorgen we ervoor dat de resultaten consistent blijven en blijven voldoen aan de verwachtingen van onze opdrachtgevers en alle betrokkenen.

Duidelijke communicatie speelt hierin een cruciale rol. Door open en tijdige terugkoppelingen weten opdrachtgevers en betrokkenen altijd waar ze aan toe zijn, wat de status van hun aanvraag is en hoe een project of serviceopdracht verloopt. Dit voorkomt onduidelijkheden, verhoogt het vertrouwen en maakt het proces transparant en voorspelbaar.

Van structuur naar succes

Wij geloven dat deze gestructureerde werkwijze niet alleen onze opdrachtgevers ontzorgt, maar ook leidt tot aanzienlijke kostenbesparingen en een hogere kwaliteit van uitvoering. Door heldere afstemming en proactief beheer minimaliseren we fouten, voorkomen we vertragingen en zorgen we ervoor dat projecten en serviceopdrachten soepel verlopen. Deze werkwijze is niet alleen een methodiek, maar onze belofte: een garantie op succesvolle projecten, tevreden opdrachtgevers en duurzame resultaten.



3. Werkwijze bij projecten



Werkwijze bij projecten

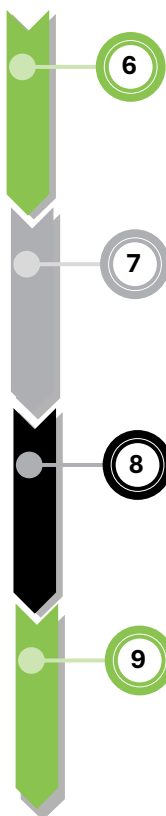
Een project succesvol realiseren vraagt om een goed doordachte planning en een systematische aanpak. Wij werken volgens een vaste structuur, die bestaat uit drie hoofdfasen: *1. Voorbereiding, 2. Uitvoering en 3. Oplevering & nazorg.*

3.1 Voorbereiding en opstart

Elke succesvolle uitvoering begint met een gedegen voorbereiding. In deze fase leggen we de basis voor een positieve realisatie van het project.



- 1 Opdrachtbevestiging en opstart**
 Zodra wij de opdracht ontvangen, sturen wij een bevestiging naar de opdrachtgever. Dit moment benutten we ook om de eerste stappen te zetten in de werkvoorbereiding, zoals het samenstellen van een projectdossier en het aanmaken van een intern projectnummer.
- 2 Administratieve voorbereiding**
 Intern maken we een projectdossier aan waarin alle relevante informatie is en wordt verzameld, zoals calculaties, planning en technische specificaties. Daarnaast stellen we een werkbegroting op, zodat we de kosten gericht in beeld hebben.
- 3 Overdracht binnen het team**
 Het project wordt intern besproken en overgedragen van de calculatieafdeling naar de werkvoorbereider, uitvoerder en projectleider. Zij zorgen ervoor dat het werk tot in detail wordt voorbereid en begeleid.
- 4 Inkoop van het materiaal en onderaannemers**
 Voor zowel materiaalinkoop als het inschakelen van onderaannemers zorgen we voor de juiste prijs, kwaliteit en levertijd. We stemmen af met partijen, checken beschikbaarheid en plannen de werkzaamheden in op basis van hun doorlooptijd.
- 5 Werkvoorbereidingsdocument en planning**
 We stellen een gedetailleerd werkvoorbereidingsdocument op, waarin alle technische en logistieke details worden vastgelegd. Op basis hiervan maken we een eerste conceptplanning en delen deze met de opdrachtgever.



Veiligheid en bouwplaatsinrichting

Om een veilige en efficiënte werkomgeving te garanderen, stellen we een VGM-plan (Veiligheid, Gezondheid en Milieu) op. Daarnaast bepalen we de inrichting van de bouwplaats, zoals de plaatsing van een keet, afvalcontainers en opslagcontainers.

Afstemming met betrokken partijen

Ongeveer twee weken voor de start van het project nodigen we alle betrokken partijen uit op locatie. Tijdens deze bijeenkomst nemen we het project door en bespreken we mogelijke knelpunten, zodat deze tijdig kunnen worden opgelost.

Communicatie met bewoners en omgeving

Omwonenden en bewoners worden twee weken voor de start geïnformeerd via een brief. Hierin staat informatie over de werkzaamheden, de planning en eventuele overlast. Daarnaast krijgen zij toegang tot ons *klantenportaal*, waar zij updates over het project kunnen volgen.

Voorbereiding van monitoring kwaliteits- en veiligheidscontrole

We maken een adressenlijst met alle betrokken partijen en richten ons digitale systeem *Snagstream* in, waarmee we de voortgang, kwaliteit en veiligheid van en rondom het werk bewaken.



3.2 Uitvoering van het project

Wanneer alle voorbereidingen zijn getroffen, starten we met de uitvoering. Dit verloopt volgens een gestructureerde aanpak:



- 1 Opstart en inrichting van de bouwplaats**
 Op de eerste dag van het project zorgen we ervoor dat alle materialen en gereedschappen aanwezig zijn en richten we de bouwplaats in. Onze uitvoerder zet alle betrokkenen op de juiste manier aan het werk.
- 2 Regelmatige controle en begeleiding**
 Onze uitvoerder bezoekt het project meerdere keren per week om de voortgang te monitoren, problemen op te lossen en te zorgen voor een gestroomlijnde uitvoering. Tussentijds worden kwaliteits- en veiligheidscontroles uitgevoerd en registreren we de bevindingen in *Snagstream*.
- 3 Terugkoppeling naar de opdrachtgever**
 Aan het einde van elke werkweek brengen we de opdrachtgever op de hoogte van de voortgang. Hierbij rapporteren we over:
 - ✓ Positieve ontwikkelingen
 - ✓ Eventuele knelpunten en oplossingen
 - ✓ Mogelijke risico's die de planning kunnen beïnvloeden
- 4 Bewonerscommunicatie en updates**
 Elke week plaatsen we een nieuwsbrief op het klantenportaal met een update over de werkzaamheden en foto's van de voortgang. Halverwege het project ontvangen betrokkenen een nieuwe brief met aanvullende informatie.
- 5 Samenwerking met onderaannemers**
 Gedurende het project onderhouden we nauw contact met de onderaannemers. We bellen wekelijks om te controleren of alles volgens plan verloopt en of er eventuele knelpunten zijn. Indien nodig bedenken we samen passende oplossingen.

3.3 Oplevering en nazorg

In deze laatste fase ronden wij het project zorgvuldig af met de officiële oplevering. Hierbij controleren wij gezamenlijk met de opdrachtgever of alle werkzaamheden conform afspraak en naar wens zijn uitgevoerd. Eventuele restpunten worden vastgelegd en binnen afzienbare tijd opgelost.



1

Vooroplevering en kwaliteitscontrole

Voor de officiële oplevering voeren we een gedetailleerde kwaliteitsronde uit en registreren we de bevindingen in *Snagstream*. De opdrachtgever ontvangt een terugkoppeling met de belangrijkste aandachtspunten.

2

Definitieve oplevering

Na afronding van de werkzaamheden vragen we de bewoners of alles naar wens is verlopen en of er nog punten zijn die aandacht vereisen. Eventuele opleverpunten worden binnen een week opgelost.

3

Nazorg en evaluatie

Afhankelijk van de garantievoorwaarden komen we enkele maanden tot een jaar na de oplevering terug op locatie om de kwaliteit te beoordelen. De resultaten worden gedeeld met de opdrachtgever.

4

Succesvolle projecten? Die vieren we samen!



4. Werkwijze bij service/DO



4. Werkwijze bij service/DO

Naast grootschalige projecten verzorgen wij ook serviceopdrachten. Dit vraagt om een snelle en klantgerichte aanpak.

4.1 Snelle communicatie en planning

- 1 **Werkbonnen ontvangen vóór 15:00 uur?**
We bellen dezelfde dag nog met de contactpersoon en plannen de afspraak direct in. Dit geeft de klant een gevoel van zeker-, gehorig- en betrokkenheid.
- 2 **Terugkoppeling de volgende dag**
Na afronding van de werkzaamheden brengen we de opdrachtgever de volgende werkdag op de hoogte van onze bevindingen en de uitgevoerde werkzaamheden.

4.2 Efficiënte uitvoering

- 1 **Probleemanalyse en oplossing**
We sturen een eigen vakman ter plaatse om de situatie te beoordelen en direct een oplossing te bieden.
- 2 **Minimale overlast**
Wij streven ernaar om de overlast voor iedereen tot een minimum te beperken.
- 3 **Terugkoppeling**
De eerstvolgende werkdag geven we een terugkoppeling met onze bevindingen, inclusief omschrijving werkzaamheden, foto's en advies.
- 4 **Nazorg**
Ongeveer twee weken na uitvoering nemen wij telefonisch of per e-mail contact op met de desbetreffende contactpersoon (bijv. een bewoner) om na te gaan of alles nog steeds naar tevredenheid is en het goed is opgelost.



5. Onze kernwaarden

Bij Van Roemburg Totaal Onderhoud staan betrouwbaarheid, kwaliteit en klantgerichtheid centraal. We zijn meer dan alleen een onderhoudsbedrijf, we zijn een partner waarop u kunt bouwen. Wat ons onderscheidt?

Dit is waarom opdrachtgevers en bewoners graag met ons werken:

Gestructureerde werkwijze

Wij werken volgens een helder en vastomlijnd proces. Van intake tot oplevering: elke stap is zorgvuldig uitgewerkt voor maximale efficiëntie en constante kwaliteit. Hierdoor verlopen projecten soepel, voorspelbaar én volgens planning.

Duidelijke communicatie

Heldere communicatie is de sleutel tot een succesvolle samenwerking. Wij zorgen ervoor dat bewoners, opdrachtgevers en betrokken partijen altijd goed geïnformeerd zijn over de voortgang, planning en eventuele bijzonderheden. Geen verrassingen achteraf, wel transparantie vooraf.

Snelle service

Bij serviceopdrachten telt elke minuut. Daarom hanteren wij korte communicatielijnen en zorgen we voor snelle opvolging. U kunt rekenen op een snelle en doeltreffende afhandeling van meldingen en reparaties.

Kwaliteitsborging

Alle werkzaamheden worden nauwgezet gemonitord en gecontroleerd, zodat wij altijd kunnen garanderen dat het resultaat aan de hoogste standaarden voldoet. Van begin tot eind staat vakmanschap bij ons voorop.



Snelle communicatie en planning



1

Verbonnen ontvangen vóór 15:00 uur?

Wij nemen nog dezelfde dag contact op met de betreffende contactpersoon en plannen direct een afspraak in. Dit biedt de klant duidelijkheid en draagt bij aan een gevoel van betrokkenheid en vertrouwen.



Terugkoppeling de volgende dag

Wij informeren de opdrachtgever over de status van de melding en zorgen, indien nodig, voor de planning van materialen en personeel.

2



Effici

Minimale overlast

Wij zetten ons maximaal in om de overlast voor bewoners tot een minimum te beperken.

Nazorg

Twee weken na uitvoering nemen wij telefonisch/per e-mail contact op, om na te gaan of alles nog steeds naar tevredenheid is.

4

3

Kwaliteit

Na uitvoering c
de werkzaam
tevredenheid



Verreerde werkwijze

antieren een
reerd proces om
valiteit en efficiëntie
aarborgen.

Waarom kiezen voor Van Roemburg Totaal Onderhoud?



Bezoekadres
Eemweg 31-27
3755 LC Eemnes

Contactgegevens



: 035 621 32 81



: www.van-roemburg.nl



: info@van-roemburg.nl

Roemburg
TOTAAL ONDERHOUD