

**De StoringCoach is een ideaal hulpmiddel om uw huurders aan te geven hoe ze storingen in en aan de woning zo snel mogelijk kunnen verhelpen. De StoringCoach geeft naast een overzicht van alle hiervoor belangrijke telefoonnummers, ook adviezen hoe bewoners de kans op storingen in de toekomst kunnen beperken.**



STORINGCOACH

**Elektra**

**Zo doet u de stekkerproef:**

- Zet de aardlekschakelaar op de laagste waarde (0,1) met de knop (1) met de rode knop.
- Haal alle stekkers uit de stopcontacten in de kamer.
- Zet de aardlekschakelaar terug op zijn normale stand. Steek de stekkers van de apparaten en de lampen één voor één weer in het stopcontact. Schakelt u een apparaat of een lamp in en gaat de aardlekschakelaar uit of de stop staat? Dan is dat het kapotte apparaat of de kapotte lamp. Zorg voor reparatie of vervanging.

**Stel het vooraf af om te voorkomen dat er storingen ontstaan.**

**In de meterkast zijn er meerdere groepen (1) en soms ook stopgroepen (2). Via iedere aanduiding kunt u de groepen afsluiten. Het is belangrijk om te weten welke groep in gebruik is voor de apparaten die u wilt aansluiten op de meterkast.**

20 Elektra

**De StoringCoach:**

- legt in simpele taal en ondersteund door duidelijke tekeningen uit hoe je storingen zo snel mogelijk kunt verhelpen;
- bevat de hiervoor belangrijkste telefoonnummers;
- geeft bij ieder onderwerp telkens informatie hoe je de kans op storingen in de toekomst kunt beperken;
- is door de logische opzet en het eenvoudige taalgebruik geschikt voor jong en oud, laag en hoog opgeleid;
- bevat bij ieder onderwerp, voor de luchtige noot, een grappige cartoon;
- is gemaakt voor jarenlang gebruik;
- is te voorzien van uw eigen informatie en huisstijl: logo, NAW, etc.

1	Ongeadvertiseerde
2	Gas
3	Glasschade
4	Inbraakschade
5	Regenpijp en plat dak: bevrozing en sneeuw
6	Regenpijp, dakgoot en dak: verstopping
7	Buitenverlichting
8	Kraan en stortbak
9	Sleutel kwijt
10	Vocht en schimmel
11	Afvoer, verstopping
12	Lift en automatische galerijdeuren
13	Rook- en gasmelder
14	(Afwasmachine, lekkage
15	Internet, televisie of telefoon
16	Warm water
17	Centrale verwarming
18	Waterleiding, bevrozing
19	Waterleiding, lekkage
20	Elektra
Extra informatie	

**De voordelen:**

- De StoringCoach bevat antwoorden op – zeg maar – 80% van de meest gestelde vragen over storingen en onderhoud;
- vergroot de kwaliteitszorg en zelfredzaamheid van de huurder;
- vermindert het aantal 'onnodige' telefoontjes en bezoeken van onderhoudsmonteurs;
- en draagt bij aan de tevredenheid van de huurder.

**3 Uitvoeringen: Papier, Webmodule en App!**

**1) Papieren versie StoringCoach**

De StoringCoach is full color gedrukt met biologische inkt op milieusparend fsc-papier; formaat 14 x 31,5 cm (passend in A4-envelop); voorzien van ringband met ophanghaakje aan de korte zijde. De uitgave omvat 48 pagina's (zie pagina 3 voor de onderwerpen). De papieren versie van de StoringCoach is gemakkelijk op te hangen in bijvoorbeeld de meterkast!

**2) StoringCoach Webmodule**

De StoringCoach Website-module is eenvoudig te koppelen aan uw eigen website en te voorzien van de eigen huisstijl, zodat hij hiervan deel lijkt uit te maken. De webmodule bevat handige zoekfuncties, is geschikt voor gebruik via mobiele apparaten (mobile responsive) en biedt de mogelijkheid om informatie te printen.

De module is zo 24/7 een digitaal aanspreekpunt voor en naar uw huurders.

Kijk voor een voorbeeld van de basisversie met alle onderwerpen op [www.StoringCoach-module.nl](http://www.StoringCoach-module.nl).

**Afvoer, verstopping**

**Geen chemische ontstoppingsmiddelen**  
Gebruik alcoholvrij geen chemische ontstoppingsmiddelen. Ze zijn gevaarlijk voor u en voor de monteur die u mogelijk gaat helpen. Chemische middelen kunnen bovendien zelf ook voor verstoppingen zorgen.

**Eén afvoer verstopt?**  
• Laat wat water in de gootsteen staan. Probeer de afvoer met een ontstopper (stiel met rubberen zuignap) vrij te krijgen. Beweeg de ontstopper op en neer, zodat hij gaat zuigen.

**Helpt dit niet? Kijk dan of bij de afvoerleiding onderaan (aflon) een dop zit die los te draaien is. Houd er een bakje onder en laat de rommel eruit lopen.**

**Zit er geen dop op de aflon of kunt u de verstopping niet zelf oplossen? Bel dan het servicenummer afvoer!** Richering dat vermeld staat op de achterkant van deze StoringCoach. De kosten van de reparatie zijn voor PoortB.

**Meerdere afvoeren verstopt?**  
• Bel dan het servicenummer afvoerriolering.

11 Afvoer, verstopping

### 3) StoringCoach-App

De StoringCoach-App is speciaal ontwikkeld voor smartphonegebruikers en werkt, nadat deze is gedownload, 24/7, ook zonder internetverbinding. Met de StoringCoach-App is het voor de gebruiker eenvoudig om bijvoorbeeld even een foto van een storing/probleem door te sturen, wanneer er toch vragen zijn over de aanpak.

#### De Juiste Mix

De StoringCoach kan zowel afzonderlijk als papieren versie, webmodule of app worden afgenomen en ingezet. Een combinatie van verschillende

toepassingen geeft uiteraard het beste resultaat. Uw huurders zullen namelijk niet allemaal dezelfde voorkeur hebben voor een van de drie toeassingsmogelijkheden. Daarom adviseren wij een combinatie van de papieren versie met de webmodule of de app. Een combinatie van alle drie kan natuurlijk ook.

### Prijzen

De StoringCoach wordt speciaal voor uw corporatie op maat gemaakt op basis van eigen beleid en huisstijl.

Prijzen	<b>Papierenversie</b>	<b>Webmodule</b>	<b>App</b>
Realisatie *)	€ 4.000,-	€ 4.000,-	€ 4.000,-
Drukwerk **)	€ 350,- per 100 exemplaren		
Licentiekosten per jaar ***)		€ 250,- + € 0,10 per VHE	€ 250,- + € 0,10 per VHE

\*) Realisatiekosten zijn de kosten voor ontwikkeling, op maat maken, afstemming, etc.

\*\*) De minimale afname bedraagt 1.000 exemplaren.

\*\*\*) Licentiekosten zijn de kosten voor rechten, hosting/licenties appstore, aanbrengen wijzigingen (max 2 uur per jaar), etc.

#### CombinatieKorting

Uiteraard gelden er forse combinatiekortingen wanneer u kiest voor een combinatie van de papieren StoringCoach met bijvoorbeeld de webmodule en/of de app. Deze combinatiekorting maken wij graag inzichtelijk in een vrijblijvende prijsopgave.

Genoemde prijzen zijn exclusief BTW, waarbij het BTW-percentages voor de papierenversie 6% bedraagt en voor de overige uitvoeringen en licentiekosten 21%.

#### **Gebruikerservaring StoringCoach Poort6: Arie van der Wacht**

*We hebben de StoringCoach samen met Woonwijzer ontwikkeld, met de bruikbaarheid en de zelfredzaamheid voor onze huurders als uitgangspunt. Dat is volgens ons uitstekend gelukt, want al onze huurders hebben inmiddels een exemplaar ontvangen, en de reacties zijn unaniem heel positief.*

*In toenemende mate verwijzen onze medewerkers van het servicebureau bij telefoontjes over storingen naar de StoringCoach. Vaak is de reactie dan: 'oh, dan kijk ik daar eerst wel even in. Vervolgens bellen ze niet terug ... en dat vind ik een heel goed teken!'*

*De samenwerking met Woonwijzer is ook geheel naar onze tevredenheid verlopen. Er werd constructief en creatief meegedacht en dat is aan het uiteindelijke resultaat goed te zien. Wij zijn van mening dat we met de StoringCoach een laagdrempelig en goed bruikbaar hulpmiddel voor onze huurders hebben ontwikkeld waar we nog lang plezier van gaan hebben.*

## Pagina-indeling StoringCoach

### Pagina's

1-4 Voorkant, voorwoord en meer informatie van de corporatie

*De volgende themahoofdstukken omvatten telkens 2 pagina's; deze kunnen geheel naar uw wensen worden aangepast.*

- 5-6 Ongedierte
  - 7-8 Gas
  - 9-10 Glasschade
  - 11-12 Inbraakschade
  - 13-14 Regenpijp en plat dak: bevrozing en sneeuw
  - 15-16 Regenpijp, dakgoot en dak: verstopping
  - 17-18 Buitenverlichting
  - 19-20 Kraan en stortbak
  - 21-22 Sleutel kwijt
  - 23-24 Vocht en schimmel
  - 25-26 Afvoer, verstopping
  - 27-28 Lift en automatische galerijdeuren
  - 29-30 Rook- en gasmelder
  - 31-32 (Af)wasmachine, lekkage
  - 33-34 Internet, televisie of telefoon
  - 35-36 Warm water
  - 37-38 Centrale verwarming
  - 39-40 Waterleiding, bevrozing
  - 41-42 Waterleiding, lekkage
  - 43-44 Elektra
- 45-48 Onderhoudskalender en belangrijke telefoonnummers; Geheel naar uw wensen aan te passen en in te vullen.

## Meterkast-memo



- 1 Ongedierte
  - 2 Gas
  - 3 Glasschade
  - 4 Inbraakschade
  - 5 Regenpijp en plat dak: bevrozing en sneeuw
  - 6 Regenpijp, dakgoot en dak: verstopping
  - 7 Buitenverlichting
  - 8 Kraan en stortbak
  - 9 Sleutel kwijt
  - 10 Vocht en schimmel
  - 11 Afvoer, verstopping
  - 12 Lift en automatische galerijdeuren
  - 13 Rook- en gasmelder
  - 14 (Af)wasmachine, lekkage
  - 15 Internet, televisie of telefoon
  - 16 Warm water
  - 17 Centrale verwarming
  - 18 Waterleiding, bevrozing
  - 19 Waterleiding, lekkage
  - 20 Elektra
- Extra informatie

Uw StoringCoach

Welkom bij uw Storingcoach

Met deze storingcoach kunt u problemen in en rond uw huis beter en sneller oplossen.

Deze storingcoach wordt u aangeboden door Woonwijzer. Mocht u ondanks deze coach er niet uit komen dan kunt u ons altijd bellen. Tel. XXXXXX

Zoek hier uw oplossing

Aanvullende informatie

Belangrijke nummers

Storing melden

Contactgegevens: XXXXXX

Telefoonnummer: XXXXXX

Help en vragen: U kunt meldingen plaatsen

W-Pe-013; Tarieven ex. BTW. Prijswijzigingen voorbehouden. Actuele prijzen: [www.woonwijzermedia.nl/tarieven](http://www.woonwijzermedia.nl/tarieven)