

Waar kunt u terecht voor?

Hieronder leest u waar u terecht kunt als u bijvoorbeeld gaat verbouwen of een klacht heeft. Bewaar dit gedeelte goed.

Een bestelling of levering

Wordt er niet voor uw woning of onderneming gewerkt? Dan kan de leverancier voor uw deur komen. Wel moet de leverancier net even anders rijden. Hiervoor kan de leverancier gewoon een actief navigatiesysteem gebruiken zoals Waze of Flitsmeister. Vaak kunt u dat aangeven bij bijzonderheden. Wordt er voor uw deur gewerkt? Dan zal de pakketbezorger buiten het werkvak moeten parkeren en het laatste stuk moeten lopen. Is het een grote bestelling, zoals een meubel? Neem dan contact op met de aannemer. Hiervoor stuurt u een mail naar velperweg@hoornstra-infrabouw.nl. De aannemer maakt een afspraak met u.

Een verhuizing of verbouwing,

Het zou fijn zijn als u de verbouwing zo kunt plannen als er niet voor uw deur gewerkt wordt. Is dat niet mogelijk? Maak dan een afspraak met de aannemer. Hiervoor stuurt u een mail naar velperweg@hoornstra-infrabouw.nl. De aannemer neemt contact met u op.

Huisvuil

Wordt er niet voor uw deur gewerkt? Dan biedt u uw cliko aan zoals u altijd doet.

Wordt er voor uw deur gewerkt? Dan zet u op ophaaldagen uw cliko op de inrit. De aannemer zorgt ervoor dat deze wordt geleegd.

Meldingen en klachten

Heeft u een melding of klacht over de openbare ruimte en zijn wij hier nog niet aan het werk? Zoals een tegel die scheef ligt of verlichting die het niet doet. Dan kunt u dit doorgeven via Fixi.

De Fixi app kunt u downloaden in de Appstore en Google Playstore.

Heeft u een melding of klacht over de werkzaamheden? Dan kunt u dit doorgeven via: velperweg@hoornstra-infrabouw.nl. Of bel met de omgevingsmanager Sietse te Vruchte: 06 – 10389680.

Spoed

Heeft u een spoedeisende klacht of melding buiten werktijden? Bijvoorbeeld als de afzetting is omgewaaid op de weg. Geeft dit telefonisch door via telefoonnummer 0800 – 1809.

Schade

Denkt u schade te hebben aan uw woning door de werkzaamheden? Stel dan de aannemer aansprakelijk. Dat doet u door een mail te sturen naar de aannemer: velperweg@hoornstra-infrabouw.nl en nieuwvelperweg@arnhem.nl. De aannemer neemt contact met u op om de verdere afhandeling te bespreken.

U moet wel kunnen aantonen dat u schade heeft door de werkzaamheden. Dat kunt u bijvoorbeeld doen met de foto's van de bouwkundige vooropname.

Vragen over het ontwerp

Heeft u vragen over het ontwerp? Stel deze dan via nieuwvelperweg@arnhem.nl.