



Onderhoud en verduurzamingsmaatregelen VvE Condorhorst

Informatiebrochure voor huurders



Deze informatiebrochure is gemaakt door Portaal in samenwerking met de Vereniging van Eigenaren en Mens-Zeist. En is bedoeld voor de eigenaren en huurders van de appartementen aan de **Condorhorst 11-166**.

De informatiebrochure over de werkzaamheden in en om de woning betreft 48 huurappartementen van Portaal en 80 woningen van particuliere eigenaren.

کتلیاع دارفأ نم درف وأ كئاریج دحأ نم قدع اسملا ذی دن ع بلطأ ؟ قل اسرلا هذه قءارق یل ع ارداق تسرل .

Deze brochure bevat belangrijke informatie. Kunt u deze brochure niet lezen? Vraag dan hulp aan uw bureu of uw familie.

Bu mektupda onemli bilgiler var. Bu mektubu anlamadinizmi? O halde komsu veya yakinlarinizdan yardim isteyin.

This brochure contains important information. If you are not able to read this please ask your family or neighbours for assistance.

Cette brochure contient des renseignements importants! S'il vous est impossible de lire cette brochure n'hésitez pas à demander de l'aide à votre famille ou vos voisins.

Diese Broschüre enthält wichtige Informationen. Wenn Sie diese Broschüre nicht lesen können, fragen Sie dann Ihre Nachbarn oder Familie um Hilfe.

Read this text in another language
Translate it with your smartphone:

Open the Google Translate app Press on the camera icon in the app Take a photo and you will see the translation

Download the Google Translate app:

Get it on the App Store Get it on Google Play



Inhoud

1. Onderhoud en verduurzaming van uw woning.....	4
2. Contactpersonen voor bewoners.....	5
3. Samenvatting	7
4. Welke werkzaamheden voeren we uit?.....	8
5. Planning en doorlooptijd.....	10
6. Uitvoering in bewoonde staat.....	12
7. Afspraken voor de huurders van Portaal.....	14
8. Draagvlakmeting onder huurders voor het plan	22

1. Onderhoud en verduurzaming van uw woning

Een betere woning voor u die voldoet aan de eisen van nu. Een woning die comfortabeler en energiezuiniger is. Dat is wat de VvE Condorhorst en Portaal met de aanpak van uw woning en woongebouw willen bereiken.

We voeren de onderhouds- en isolatiewerkzaamheden uit terwijl u in uw huis woont. Dat geeft op verschillende momenten overlast. Bijvoorbeeld geluidsoverlast door de werkzaamheden en overlast doordat de vakmensen ook in uw woning moeten werken.

We hebben ook uw medewerking nodig, bijvoorbeeld om meubels tijdelijk te verplaatsen of om de bergingen en balkons vrij te maken, zodat de vakmensen hun werk kunnen doen. Om u zo goed mogelijk te informeren over wat in en om uw woning gaat gebeuren en wat dit voor u betekent ontvangt u van ons deze informatiebrochure.

Wat staat er in deze brochure?

In deze brochure beschrijven we ons plan. In hoofdstuk 2 stellen de contactpersonen zich aan u voor: met wie krijgt u te maken en hoe kunt u ze bereiken? De werkzaamheden, beschrijven we vanaf pagina 8. Op pagina 10 leest u wat de planning is voor de voorbereiding en de uitvoering. Wanneer is welk deel van de flat aan de beurt en hoelang duren de werkzaamheden in en om uw woning?

Hoofdstuk 7 en 8

In hoofdstuk 7 is het Sociaal Plan voor de huurders van Portaal opgenomen. Hierin staan rechten en plichten van Portaal, huurders en de aannemer. In hoofdstuk 8 leest u als huurder meer over de draagvlakmeting en wat dit voor u betekent.

In deze brochure vindt u alle informatie om een goede keuze te maken.

Tip

Lees dit boekje door en schrijf uw vragen op. Huurders kunnen deze vragen stellen in een persoonlijk gesprek met bewonersbegeleider Nargis Samandar van Portaal. Vraag hierbij zo nodig hulp van iemand uit uw naaste omgeving.

2. Contactpersonen voor bewoners

De volgende mensen zijn uw vaste contactpersonen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.



Sjaak Reedijk
Uitvoerder van Mens-Zeist

T: 030 - 692 88 00
E: s.reedijk@mens-zeist.nl
Bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 16:00 uur
U neemt contact met hem op voor vragen omtrent de uitvoering van de werkzaamheden.



Ronald Ophorst
Werkvoorbereider van Mens-Zeist

T: 030 - 692 88 00
E: r.ophorst@mens-zeist.nl
Bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 7:00 tot 16:00 uur
U neemt contact met hem op wanneer de uitvoerder niet bereikbaar is.

Als er buiten werktijden om **urgente problemen** door de werkzaamheden zijn, dan belt u met Mens-Zeist via het telefoonnummer: **030 - 692 88 00**. Dit telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar. U wordt dan zo spoedig mogelijk geholpen om de problemen te kunnen verhelpen.



Yda Nijhof
Bewonersbegeleider van Mens-Zeist

M: 06 - 59 80 50 98
E: bewoners@mens-zeist.nl
Bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur
U neemt contact met haar op bij vragen over sociale zaken, zoals hulp bij het vrijmaken van ruimte voor de werkzaamheden.



Nargis Samandar
Bewonersbegeleider van Portaal

M: 06 - 23 17 00 78
E: Condorhorst@portaal.nl
Bereikbaar van maandag t/m donderdag van 9.00 en 17.00 uur

Huurders kunnen contact met Nargis Samandar opnemen voor vragen over deze brochure of als u zorgen heeft over uw persoonlijke situatie voorafgaand of tijdens het project. Voor (urgente) vragen tijdens de uitvoering belt u altijd met de uitvoerder.

Reparatieverzoeken Portaal

Gewone reparatieverzoeken die niet iets te maken hebben met het project, meldt u zoals gebruikelijk via MijnPortaal of via ons telefoonnummer **088 - 767 82 25**.





3. Samenvatting

De VvE gaat de radiatoren vervangen en de aan- en afvoer zal plaats vinden via een 2-pijps systeem. De verticale leidingen blijven zitten. De verwarming is door dit systeem beter in te regelen. Tegelijkertijd verbeteren we het comfort door het vervangen van de asbesthoudende gevelpanelen achter de verwarming door nieuwe geïsoleerde panelen.

Ook worden de vloeren van de woningen boven de bergingen geïsoleerd. De isolatie van die vloeren gebeurt via de plafonds van de bergingen. Portaal vervangt alle ramen, voor eigenaren is dit een vrije keuze. Zij worden apart geïnformeerd over de glaskeuze.

Huurders van Portaal

Voor de werkzaamheden vraagt Portaal geen huurverhoging aan de huurders. In het sociaal plan voor de huurders van Portaal staan rechten en plichten van Portaal, huurders en de aannemer. Bijvoorbeeld afspraken over tijdelijke voorzieningen en vergoedingen bij schade of bij uitloop van de werkzaamheden. Deze afspraken hebben wij middels een enquête aan alle huurders voorgelegd. Het sociaal plan staat in hoofdstuk 7.

Draagvlak onder huurders

De noodzakelijke werkzaamheden voor het groot onderhoud, vervangen CV installatie en panelen achter de verwarming, worden sowieso uitgevoerd. Voor het vervangen van de ramen en het isoleren van de bergingsplafonds hebben we uw instemming nodig. Tenminste 70% van de huurders moet 'ja' zeggen. Pas dan worden bij de onderhoudswerkzaamheden ook de isolerende maatregelen uitgevoerd. In hoofdstuk 8 leest u hier meer over. Wij vinden het belangrijk dat u weet wat u kunt verwachten, dus waar u 'ja' of 'nee' tegen zegt.

Stemmen onder eigenaren

Na de draagvlakmeting stemmen de eigenaren tijdens de Algemene Leden Vergadering (ALV). Als zij akkoord gaan met het plan kan de uitvoering starten.

“Wij vinden het belangrijk dat u weet wat u kunt verwachten, dus waar u 'ja' of 'nee' tegen zegt.”



4. Welke werkzaamheden voeren we uit?

We gaan twee soorten werkzaamheden uitvoeren: onderhoud en verbeteringen. Bij onderhoud gaat het om herstel of vervanging van bestaande delen van de woning of het gebouw. Verbeteringen zijn alle werkzaamheden waarmee we uw woning energiezuiniger en comfortabeler maken.

In deze tabel staan alle werkzaamheden op een rij. De uitgebreide toelichting staat op de volgende pagina's.

Buitenkant woning	Binnenkant woning
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Herstelwerkzaamheden (onderhoud) <ul style="list-style-type: none"> ▶ Buitenschilderwerk houten onderdelen (optioneel) ▶ Isolatie werkzaamheden (verbetering) <ul style="list-style-type: none"> ▶ Vervangen glas door HR++ glas en aanbrengen ventilatieroosters 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Installaties (onderhoud) <ul style="list-style-type: none"> ▶ Vervangen radiatoren ▶ Asbestpanelen verwijderen en geïsoleerde nieuwe gevelplaten aanbrengen ▶ Aanbrengen nieuwe aan- en afvoerleidingen van de radiatoren (2 pijpsysteem) ▶ Isolatie werkzaamheden (verbetering) <ul style="list-style-type: none"> ▶ Isoleren van de vloeren van de woningen boven de bergingen

Werkzaamheden aan de binnenkant en buitenkant van uw woning

Vernieuwen van de cv-installatie

Radiatoren worden vervangen door nieuwe radiatoren met een 2-pijpsysteem voor toe en afvoer. Hierdoor is de verwarming beter in te regelen, is het verbruik beter te meten en krijgt de bewoner meer comfort.

In onderstaand schema is het verschil tussen het oude en het nieuwe systeem te zien.

Asbestpanelen verwijderen en geïsoleerde nieuwe gevelplaten plaatsen

Tijdens de asbestinventarisatie is er asbest aangetroffen in de gevelpanelen

onder de ramen. Tevens zijn (een deel van) de vensterbanken asbesthoudend. De asbesthoudende gevelplaten onder de ramen vervangen we door geïsoleerde panelen. Ook de vensterbanken worden vervangen. Het verwijderen van het asbest doen we uiteraard veilig volgens de geldende normen en eisen. Eerst verwijderen we de radiatoren en daarna worden de asbestpanelen die achter de radiatoren zitten vervangen door nieuwe panelen.

Vervangen glas door HR++ glas en aanbrengen ventilatieroosters

Alle eigenaren hebben de keuze om de beglazing in de woningen op eigen kosten te vervangen. Portaal heeft besloten om in alle huurwoningen het glas te vervangen. Het bestaande

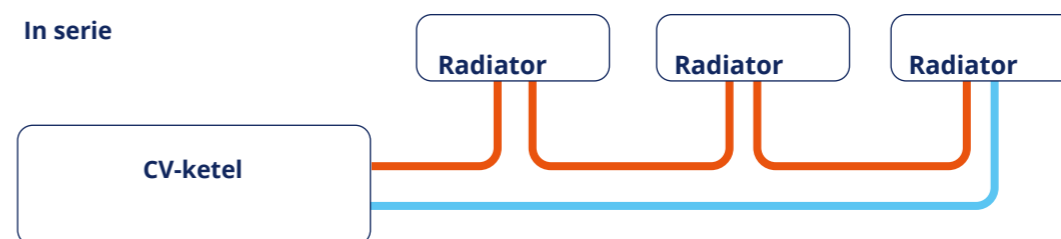
glas wordt vervangen door HR++ glas in combinatie met zelf regulerende ventilatieroosters. De afmetingen van de kozijnen blijven gelijk, u kunt uw oude raambekleding terugplaatsen. Waar nodig worden de kozijnen hersteld.

Isoleren van de vloeren van de woningen boven de bergingen

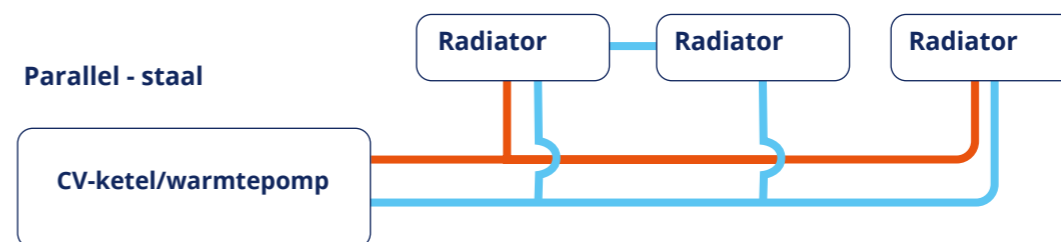
De vloeren van de woningen op de eerste verdieping boven de bergingen worden geïsoleerd. Deze isolatie vindt plaats vanuit de bergingen. Hiervoor moeten alle bergingen leeg gemaakt worden. Dit zal per bergingsgang worden uitgevoerd. Voor opslag van uw spullen zal de aannemer opslagcontainers plaatsen. Er worden hiervoor afspraken met u gemaakt.

1 pijpsysteem (oud)

In serie



Parallel - staal



2 pijpsysteem (nieuw)

Oranje = aanvoerleiding

Blauw = retourleiding

De bestaande verticale CV-leidingen hoeven niet gewijzigd te worden voor de nieuwe installatie. Er komen geen extra gaten in de vloer (en plafond) voor nieuwe leidingen.

De metertjes op de radiatoren verdwijnen, maar er komen andere meters op de aan- en afvoerleiding die het temperatuurverschil meet van het water. Hierdoor komt er een betere en nauwkeuriger registratie van het werkelijke verbruik



5. Planning en doorlooptijd

Het totale project bestaat uit werkzaamheden aan 128 woningen. Portaal heeft 48 woningen in haar bezit. De werkzaamheden starten naar verwachting in september 2025 en streven is eindigen in maart 2026.

De werkzaamheden worden per strang (een rij woningen boven elkaar) uitgevoerd. We werken van boven naar beneden. De werkzaamheden duren in de meest woningen ongeveer 5 werkdagen. In de grootste 5-kamer woningen duren de werkzaamheden 6 werkdagen.

Hieronder ziet u een overzicht van de werkzaamheden in uw woning per dag. Deze planning is onder voorbehoud en kan nog wijzigen. Enkele weken voor de uitvoering ontvangt u de startdatum en de planning van de werkzaamheden in uw woning.

Werkzaamheden per woning	Dag 1	Dag 2	Dag 3	Dag 4	Dag 5
Afdekken looppaden en werkgebied	■				
Houtrot herstel / omtreksplingen	■				
Afkoppelen bestaande radiatoren	■				
Asbestsaneringen gevelpanelen binnenzijde		■			
Montage geïsoleerde gevelpanelen		■	■		
Koofwerk / aftimmeren			■		
Installatie Cv installatie			■	■	■
Glasvervanging				■	
Opleveren en narooien / verwijderen stucloper					■



De uitvoering

Vier weken voordat de werkzaamheden aan uw woning starten, ontvangt u informatie over de uitvoering, de planning, wat u zelf moet voorbereiden, welke overlast u kunt verwachten en bij wie u tijdens de werkzaamheden terecht kunt met vragen. Op de 'meterkastlijst' staan de afspraken met u over de werkzaamheden in uw woning en wanneer deze plaatsvinden. Dit heet zo omdat we deze lijst in uw meterkast hangen. De vakmensen kunnen op die manier snel zien welke werkzaamheden er moeten worden verricht.

Begeleiding op locatie

Uitvoerder Sjaak Reedijk van de aannemer Mens-Zeist is uw eerste aanspreekpunt tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Zijn contactgegevens vindt u eerder in dit boekje. Hij helpt u met de voorbereidingen op de werkzaamheden en u kunt hem vragen stellen. Wilt u als huurder iemand van Portaal spreken? Dan kunt u terecht bij Nargis Samandar, de bewonersbegeleider van Portaal.

Voorbereidingen die u moet doen:

Bij alle kozijnen zowel binnen als buiten 1,5 m vrij maken.

- ▶ Ook zonwering tijdelijk verwijderen.
- ▶ Het balkon leegmaken: alles wat van de gevel af kan, moet door uzelf worden verwijderd.
- ▶ Berging leegmaken: er komen containers om spullen op te slaan.

De privacy schermen op de balkons worden door Mens-Zeist verwijderd. En aan het einde van alle werkzaamheden teruggeplaatst.

Als er hulp nodig is voor het verplaatsen van spullen dan kunnen huurders, voor de start van de werkzaamheden, dit bespreken met de bewonersbegeleider van Portaal.

Huurders kunnen bellen met Nargis Samander op: 06 - 2317 0078.

Eigenaren kunnen voor vragen hierover contact opnemen met de bewonersbegeleider van Mens Zeist, Yda Nijhof, op nummer: 06 - 5980 5098.

- ▶ Vier weken voor de start van de werkzaamheden in uw blok:

- ▶ U ontvangt een brief met daarin de definitieve startdatum en verwachte einddatum van de werkzaamheden in uw woning.

- ▶ Een paar dagen voor de start van de uitvoering in uw woning:

- ▶ De aannemer komt bij u langs om te kijken of alles in uw woning in orde is.



6. Uitvoering in bewoonde staat

Wij voeren de werkzaamheden uit 'in bewoonde staat'. Dat betekent dat u in uw eigen woning kunt blijven wonen. Het kan zijn dat tijdens sommige werkzaamheden het verblijven in de woning tijdelijk niet mogelijk is. Dit wordt met u afgestemd bij de opname vlak voor de start van de werkzaamheden.

Soms kan u niet alles in de woning gebruiken. Hier zijn dan voorzieningen voor. Alle maatregelen en afspraken die specifiek voor huurders van Portaal zijn, beschrijven we in het Sociaal Plan (hoofdstuk 7).

Aannemer Mens-Zeist Vastgoedonderhoud

Mens-Zeist voert de werkzaamheden uit. Voor de uitvoering van het werk schakelt Mens-Zeist eigen vakmensen in, maar ook vakmensen van andere bedrijven. Zij werken allemaal onder leiding van de uitvoerder van Mens-Zeist. Alle vakmensen werken volgens de gedragscode van Mens-Zeist.

*“Tijdens de
werkzaamheden
blijft u in uw
woning wonen”*

Gedragscode vakmensen

Wat kunt u verwachten van de vakmensen die aan het werk zijn.

- ▶ Werktijden zijn maandag t/m vrijdag van 7.00 t/m 16.30 uur.
- ▶ Vakmensen kunnen zich legitimeren indien u daarom vraagt.
- ▶ Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden wordt niet gerookt, wordt geen alcohol of drugs gebruikt en wordt niet gescholden.
- ▶ In overleg met de bewoner kan gebruik gemaakt worden van een radio, zonder dat dit overlast veroorzaakt.
- ▶ Er wordt niet gegeten in de woningen van bewoners.
- ▶ Vuil en rommel dat veroorzaakt is door de werkzaamheden wordt dagelijks aan het einde van de dag opgeruimd. De ruimtes worden bezemschoon achtergelaten.

Overlast

Ondanks alle maatregelen die we nemen, is het mogelijk dat u overlast ervaart. Denk aan werknemers die in uw woning werken, stof en geluid, aaneen afvoer van materialen. We doen ons uiterste best om de overlast zoveel mogelijk voor u te beperken. We merken dat bewoners vaak onderschatten welke invloed dit soort werkzaamheden hebben op het dagelijks leven in de woning. De werkzaamheden vragen ook van u tijdelijke aanpassingen en flexibiliteit. Wij vragen hiervoor uw begrip. Hieronder staan de maatregelen die de aannemer neemt om de overlast te beperken.

Maatregelen in de wijk

Om het werk goed uit te kunnen voeren is een bouwplaats nodig. Op de bouwplaats is ruimte voor opslag van materialen, opslagcontainers, schaftunit en een toiletruimte. Deze voorzieningen plaatsen we op een handige plek in de buurt. Waar nodig verplaatsen we de bouwplaats mee met de werkzaamheden. Met het parkeren van de werkbusjes en het aan- en afvoeren van materiaal houden we rekening met het dagelijks gebruik van de bewoners en de omgeving. We gebruiken daarvoor zo min mogelijk parkeerplekken. We zorgen ervoor dat de hulpdiensten ten alle tijden bij alle woningen kunnen komen en maken hierover goede afspraken met de gemeente. Waar alles precies komt te staan, dat weten we pas over enkele maanden. We informeren u hierover in een nieuwsbrief.

Vaste volgorde werkzaamheden

Het werk voeren we uit in een zogenaamd 'treintje'. Dit betekent dat we in een logische en vaste volgorde alle werkzaamheden achter elkaar uitvoeren. Hierdoor ontstaat een overzichtelijke planning, waar de aannemer u vooraf over informeert.

Uitvoering in de woning

We werken zo stofvrij mogelijk. De vloeren op de plek van de werkzaamheden en de looproute worden afgedekt met stevige bescherming (stucloper). U krijgt voordat de werkzaamheden starten afdekfolie zodat u uw meubels kunt beschermen.

Werktijden en vakanties

De aannemer werkt van maandag tot en met vrijdag tussen 7.00 uur en 16.30 uur. De werkzaamheden binnen uw woning voeren we niet altijd tegelijkertijd uit met de werkzaamheden buiten aan het gebouw. We proberen dit wel zoveel mogelijk te combineren, zodat u de minste overlast heeft. Bij buitenwerkzaamheden moet het weer wel meewerken. Bij vorst of hevige regen kan er niet buiten worden gewerkt.

Hoe kan de aannemer in uw woning?

Om de uitvoering vlot te laten verlopen, is het belangrijk dat de aannemer op de geplande dagen in uw woning kan. Wilt u ervoor zorgen, eventueel met behulp van familie, burens of vrienden, dat uw woning op de geplande werkdagen vanaf 7.00 uur toegankelijk is voor de vakmensen? U hoeft niet thuis te blijven. Als u niet thuis bent, dan kunt u dit tijdig melden bij de uitvoerder van de aannemer.

Als u de aannemer de sleutel geeft, als u zelf niet aanwezig bent, vindt er een officiële sleuteloverdracht plaats. De aannemer tekent dan voor ontvangst van de sleutel. De aannemer gaat zorgvuldig om met uw sleutel. Ook loopt een medewerker van Mens-Zeist aan het einde van iedere werkdag langs alle woningen waar gewerkt wordt om te zien of er geen ramen en deuren open staan. We adviseren u wel om uw waardevolle spullen tijdelijk bij familie of vrienden neer te leggen (zoals bijvoorbeeld juwelen of dure apparatuur).

De oplevering

Nadat alle werkzaamheden in uw woning zijn afgerond, vindt de oplevering plaats. De aannemer maakt hiervoor met u een afspraak. De uitvoerder van de aannemer komt bij u langs. Voor de huurders van Portaal zal hier ook een medewerker van Portaal bij aanwezig zijn. Dan bekijken we met u of alles goed en volgens afspraak is uitgevoerd. Mens-Zeist streeft ernaar om geen openstaande opleverpunten te hebben. Is dit toch het geval, dan noteert de uitvoerder zaken die (mogelijk) nog niet helemaal in orde zijn. De aannemer lost opleverpunten binnen 2 werkdagen op. Als dit niet mogelijk is (bijvoorbeeld door levertijd) dan wordt u hierover schriftelijk en mondeling geïnformeerd.

Het is handig om van tevoren alvast uw vragen en opmerkingen op te schrijven, zodat u tijdens de oplevering niets vergeet. Let hierbij op of er bijvoorbeeld sprake was van schade tijdens de werkzaamheden. Wanneer u akkoord gaat met de uitgevoerde werkzaamheden, vragen wij u te tekenen voor deze oplevering.



7. Afspraken voor de huurders van Portaal

Als huurders behoefte hebben aan een persoonlijk gesprek, dan is dat altijd mogelijk. Ook als u problemen heeft die niet direct met de werkzaamheden te maken hebben, bieden wij een luisterend oor.

Of heeft u hulp nodig bij de voorbereidingen? Neem in al deze gevallen contact op met de bewonersbegeleider van de aannemer, Yda Nijhof, of de bewonersbegeleider van Portaal, Nargis Samandar. Zij bespreken graag uw zorgen met u en denken mee over mogelijke oplossingen. Wij helpen u graag als we kunnen bijdragen aan uw welzijn en daarmee aan het slagen van het project.

Sociaal Plan huurders Portaal

Voor de huurders van Portaal worden alle regelingen om de overlast zoveel mogelijk te beperken en de vergoedingen voor het ongemak in een sociaal plan beschreven. Dit plan is van toepassing op alle huurders van woningen van Portaal in het VvE complex Condorhorst.

Wat is een Sociaal Plan?

In een Sociaal Plan maken huurders en Portaal afspraken over de rechten en plichten tijdens de werkzaamheden. In het Sociaal Plan staan de algemene uitgangspunten bij de werkzaamheden.

De basis van de afspraken zijn beschreven in het Leids Sociaal Statuut 2019 - 2023. Hierin staan afspraken die gemaakt zijn tussen de drie huurdersbelangenorganisaties en de drie woningcorporaties in Leiden. Het Leids Sociaal Statuut kunt u vinden via deze QR-code.



Vergoedingen

Dagvergoeding

U ontvangt een vergoeding voor overlast tijdens de werkzaamheden in de woning dus niet voor de buitenwerkzaamheden aan uw woning. De vergoeding is een bedrag van € 19,25 per kalenderdag (dat zijn werkdagen en weekenddagen) ongeacht de hoeveelheid werk. De duur van de werkzaamheden verschilt per woning.

Wanneer geldt dit sociaal plan?

De afspraken in dit sociaal plan gelden als:

- ▶ Minimaal 70% draagvlak is behaald bij de huurders voor de verduurzamingswerkzaamheden.
- ▶ De VvE (vereniging van eigenaren) de financiering rond krijgt.
- ▶ De VvE alle noodzakelijke vergunningen in bezit heeft.
- ▶ De ALV (Algemene Ledenvergadering) heeft ingestemd met de uitvoering van het project.

Woont u in een 2, 3 of 4 kamerwoning? Dan duren de werkzaamheden maximaal 7 dagen (5 werkdagen plus een weekend) en ontvangt u € 134,75 + eenmalige vergoeding elektra = € 149,75.

Woont u in een 5 kamerwoning? Dan duren de werkzaamheden maximaal 8 dagen (6 werkdagen plus een weekend) en ontvangt u € 154,- + eenmalige vergoeding elektra = € 169,-.

Vertragsvergoeding

Loopt het werk uit en duren daardoor de werkzaamheden in uw woning langer dan de afgesproken werkdagen, dan krijgt u € 25,00 vertragsvergoeding per extra werkdag. Dit geldt alleen als Portaal en/of de aannemer de oorzaak van de vertraging zijn.

Deze vergoeding is niet van toepassing bij:

- ▶ Onwerkbaar dagen, bijvoorbeeld door kou of regen, waardoor bepaalde werkzaamheden niet volgens planning uitgevoerd kunnen worden.
- ▶ Feestdagen, tijdens de periode dat er in uw woning gewerkt wordt
- ▶ Het oplossen van opleverpunten na oplevering van uw woning.
- ▶ Een onvermoede vervuiling in de woning (die pas bij de uitvoering van de werkzaamheden geconstateerd wordt en niet is waargenomen bij de opname).

▶ Indien de bewoner onvoldoende werkruimte voor de aannemer vrijmaakt waardoor werkzaamheden niet kunnen plaatsvinden.

▶ Overmacht of een calamiteit, buiten de invloed van de aannemer en/of Portaal om.

▶ Als de richtlijnen van de overheid (zoals bij de Coronapandemie) de aannemer dwingen zijn werkproces anders in te richten.

Als de werkzaamheden door één of meer van deze redenen langer duren, stelt de aannemer u zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Gebruik elektriciteit en water in de woning

De aannemer zal waar mogelijk gebruik maken van algemene aansluitpunten voor elektra en water. Indien de aannemer elektriciteit nodig heeft wordt dit in overleg met de bewoner gedaan.

De aannemer verwacht weinig elektra of water nodig te hebben. Het is echter wel aannemelijk dat u iets meer energie verbruikt dan u normaal gewend bent. Hiervoor krijgt u een eenmalige vergoeding van € 15,00 voor de periode van de werkzaamheden.

Deze wordt tegelijkertijd met de dagvergoeding overgemaakt.

Gebruik elektriciteit en water in de algemene ruimten

De aannemer maakt gebruik van elektriciteit en wellicht ook water vanuit de algemene ruimte en via de algemene elektra- en watermeter. Hiervoor wordt een tussenmeter geplaatst door de aannemer.

Vergoeding bij niet kunnen terugplaatsen raam of deurbekleding

De aannemer voert werkzaamheden zoveel mogelijk uit op een manier waardoor u geen kosten hoeft te maken voor vervanging van uw inrichting. Zo dekken zij uw vloerbedekking goed af om beschadigingen te voorkomen. Uw raambekleding kan in de meeste gevallen gewoon teruggeplaatst worden omdat de afmeting van de kozijnen niet verandert. Als het onverhoopt toch niet meer past dan krijgt u een extra vergoeding van € 17,97 euro per m² raamoppervlak (inclusief kozijn). Raamfolie valt niet onder de vergoeding, horren wel. Als raambekleding of deurbekleding niet kan worden teruggeplaatst, vragen wij u dit uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na oplevering schriftelijk of per email te melden aan Sjaak Reedijk de uitvoerder van de aannemer. Dat kan via 030-6928800. De uitvoerder neemt binnen 48 uur contact met u op voor de afhandeling hiervan.

Beschadigd schilderwerk aan de binnenzijde, veroorzaakt door de werkzaamheden van de aannemer, wordt waar mogelijk hersteld of u krijgt hiervoor een vergoeding om het zelf te herstellen:

per m² (indexeren zie STUW)

Sauswerk wand & plafond	€ 9,32
Pleisterwerk wand & plafond	€ 18,65
Binnen schilderwerk	€ 26,09
Behang	€ 11,19
Vloerbedekking (bv laminaat)	€ 26,09

Beschadiging van kozijnen door de werkzaamheden wordt hersteld.

Aan wie wordt de vergoeding uitbetaald?

Voor een vergoeding komt u in aanmerking als u voldoet aan de volgende eisen:

- ▶ u bent hoofdhurder van de woning;
- ▶ u houdt uw hoofdverblijf in de woning;
- ▶ u heeft een huurcontract voor onbepaalde tijd met Portaal of één van haar rechtsvoorgangers.

Geen recht op vergoeding hebben:

- ▶ inwonende kinderen,
- ▶ partners van de hoofdhurder,
- ▶ huurders met een tijdelijk huurcontract,
- ▶ onderhuurders en krakers.

Als u de woning in zijn geheel of gedeeltelijk zonder toestemming van Portaal heeft onderverhuurd (dit is woonfraude), komt u niet in aanmerking voor een vergoeding. Portaal keert de vergoeding uit, na afronding van de werkzaamheden in uw woning, op het bij ons bekende rekeningnummer.



Tijdelijke voorzieningen

Voorzieningen voor alle huurders

- ▶ Verwarming: bij werkzaamheden aan uw verwarming streven we ernaar alles zo snel mogelijk werkend te hebben. Het kan zijn dat er een periode geen verwarming is. Als het nodig is, zorgt Portaal voor een andere verwarmingsbron.
- ▶ Water: we zorgen dat er altijd één watertappunt en één afvoerpunt bruikbaar is in uw woning. De aansluiting is voor koud water. Het kan zijn dat er overdag tijdelijk geen water is. Na werktijd is dit uiteraard altijd opgelost. Ook is er aan het eind van de dag warm water beschikbaar.
- ▶ Afdekvoorzieningen: we werken zo stofvrij mogelijk. Een looppad op de vloer wordt, als het nodig is, afgedekt met stevige bescherming (stucloper). U krijgt van de aannemer afdekfolie zodat u uw meubels kunt beschermen.

Huiskamerwoning

Dit is een rustwoning in de buurt die tijdens de werktijden van de aannemer open is en waar u rustig kunt zitten of werken. De woning is voorzien van tv, internet, keuken, toilet en badkamer en is gemeubileerd. De woning wordt regelmatig schoongemaakt. U hoeft uiteraard niets te betalen voor het gebruik van deze woning. Er zijn leefregels die in de huiskamerwoning hangen. Denkt u bijvoorbeeld aan het netjes achterlaten van de woning na gebruik.

Logeerwoning

Dit is een woning waar u kunt logeren en dus ook kunt overnachten, als u door de werkzaamheden niet gebruik kunt maken van twee ruimten in de woning. Deze logeerwoning is beschikbaar voor de bewoners van de 2 kamer woningen en voor bewoners met een medische indicatie of een specifieke sociale reden.

Een logeerwoning is een vergelijkbare woning qua grootte en is beschikbaar voor u totdat de werkzaamheden in uw woning zijn afgerond en u weer gebruik kunt maken van twee ruimten in uw woning. De logeerwoning is voorzien van een woonkamer en slaapkamer. Verder is de logeerwoning voorzien van tv, internet, keuken toilet, badkamer en is volledig gemeubileerd. U hoeft uiteraard niets te betalen voor de logeerwoning. Het staat deze huurders vrij om gebruik te maken van een logeerwoning of te kiezen voor een andere oplossing. Dit vindt plaats in overleg met de bewonersbegeleider van Portaal.

Gebruiksovereenkomst logeerwoning

Bewoners die zonder kosten gebruik maken van een rust- of logeerwoning tekenen hiervoor een gebruiksovereenkomst en een sleuteloverdracht.

Huisdieren

Als u huisdieren heeft waarvan u verwacht dat ze overlast van de werkzaamheden in uw woning zullen hebben, of die vrij door de woning lopen, zorgt u zelf voor een ander verblijf voor uw huisdier.

Hulp nodig?

Bespreek dit dan met de bewonersbegeleider van Portaal: Nargis Samandar. Zij maakt hierover graag vooraf afspraken met u. Dit doen we op basis van maatwerk.



Schade

Soms ontstaat er schade tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Dat kan voorzienbare schade zijn of onvoorziene schade. Hoe we daarmee omgaan verschilt.

Voorzienbare schade

Dit is schade die we voordat de werkzaamheden starten al kunnen inschatten. Bijvoorbeeld als er schade ontstaat door de asbestverwijdering. Voorzienbare schade kan zijn aan de woning zelf (het gehuurde) of aan uw interieur. Voorzienbare schade aan het gehuurde is schade waarvan Portaal en de aannemer weten dat deze door de werkzaamheden kan ontstaan. Deze schade lossen we ook direct op. Wij zorgen dat u geen werkzaamheden meer hoeft uit te voeren. Bij voorzienbare schade aan het interieur van huurders gaat het om zaken die aangepast of vervangen moeten worden als gevolg van de werkzaamheden. Bij de eindoplevering van de woning worden niet-opgeloste voorzienbare schadegevallen als

opleverpunt(en) aangemerkt en afgehandeld.

Onvoorziene schade

Het uitgangspunt is dat Portaal, de aannemer en de bewoners gezamenlijk proberen om schades te voorkomen. Helaas zijn bij onderhoudswerkzaamheden schades aan uw eigendommen niet altijd te voorkomen. Voor een deel kunt u ook zelf schade voorkomen door waardevolle spullen op te bergen en ervoor te zorgen dat de aannemer voldoende vrije werkruimte heeft. De aannemer en/of bewonersbegeleider van de aannemer informeert u voorafgaand aan de werkzaamheden schriftelijk en mondeling over de voorzorgsmaatregelen die u zelf moet nemen. Als u die niet opvolgt en er ontstaat schade, dan bent u hiervoor zelf verantwoordelijk. Uiteraard geldt dat de aannemer is verzekerd voor overige (onvoorziene) schade die ontstaat aan uw eigendommen in en om uw woning. Alleen schade veroorzaakt door de aannemer komt voor vergoeding in aanmerking.

Wat te doen bij schade?

Wij vragen u schade zo snel mogelijk (lieft dezelfde dag) schriftelijk of per mail aan de uitvoerder te melden. Na ontvangst van uw schademelding of klacht neemt de uitvoerder contact met u op over de afhandeling.

Let op!

Gooi geen beschadigde spullen weg voordat het duidelijk is of en zo ja welke vergoeding u hiervoor ontvangt. Zonder beschadigde spullen wordt er geen vergoeding uitgekeerd. Foto's van beschadigde spullen zijn onvoldoende. Voer ook geen reparaties uit voordat iemand de schade is komen opnemen. Als de schade al is hersteld, kunnen wij die niet meer beoordelen en vergoeden.





Zelf Aangebrachte Veranderingen (ZAV)

Het kan zijn dat u in uw woning zelf veranderingen hebt aangebracht en dat deze in verband met de werkzaamheden weggehaald moeten worden. Het kan bijvoorbeeld dat huurders zelf een ombouw voor de radiatoren hebben aangebracht. Dat noemen wij een ZAV (zelf aangebrachte verandering). Vensterbanken en ombouw worden onder verantwoordelijkheid van Portaal weer teruggeplaatst, mits deze conform ZAV-beleid zijn aangebracht. We beoordelen altijd de technische staat van een ZAV. Kijk voor de voorwaarden van een ZAV op portaal.nl/ik-huur/reparaties/zelf-aangebrachte-veranderingen-zav/ Tijdens de opname van de aannemer wordt de ZAV beoordeeld. Er is een drietal mogelijkheden:

- ▶ Heeft u toestemming van de VvE/Portaal gekregen voor het aanbrengen van uw ZAV? Afhankelijk van de situatie en mits de ZAV in goede staat verkeert, vervangen we deze, passen we die aan de nieuwe situatie aan of hermonteren we de ZAV. Hierbij letten we op de technische staat. Als de ZAV niet in goede staat verkeert, dan dient u de ZAV zelf op eigen kosten af te breken en eventueel na de werkzaamheden zelf op eigen kosten weer op te bouwen. Portaal betaalt u dan geen (schade)vergoeding.
- ▶ Heeft u voor uw ZAV geen toestemming gevraagd? Dan beoordelen we tijdens de woningopname de technische staat van uw ZAV. Zouden we de ZAV normaal gesproken goedkeuren? Dan keuren we hem nu alsnog goed en passen wij hem aan. Keuren wij

uw niet aangevraagde ZAV af? Dan moet u zelf op eigen kosten uw ZAV afbreken en verwijderen voordat de werkzaamheden van start gaan. U heeft dan geen recht op (schade)vergoeding.

- ▶ Heeft u toestemming, maar wilt u de ZAV niet terug laten plaatsen of verdwijnt de ZAV door de werkzaamheden? Dan kunt u in aanmerking komen voor een vergoeding volgens een vastgestelde lijst van Portaal. Een voorwaarde is dat u de door u gemaakte kosten kunt aantonen. Bij het bepalen van een vergoeding wordt er gekeken naar de huidige dagwaarde van de ZAV. Als u een vergoeding heeft ontvangen, moet u de ZAV zelf verwijderen voordat de werkzaamheden starten.

Klachten en geschillen

Klachten over de werkzaamheden Als u vindt dat de werkzaamheden niet volgens afspraak verlopen of als u opmerkingen heeft, vragen wij u dit uiterlijk binnen 48 uur schriftelijk of per email te melden aan Sjaak Reedijk de uitvoerder van Mens-Zeist. Dat kan via 030-6928800. De uitvoerder neemt binnen 48 uur na de melding contact met u op. Zo bent u verzekerd van een snelle en zorgvuldige afhandeling. Geef géén klachten door aan de werklieden. Zij zijn druk met de uitvoering van de werkzaamheden en kunnen uw klacht niet afhandelen. Wij vragen u ook om u aan de afspraken te houden. Bij het niet nakomen van de afspraken kan de aannemer niet aansprakelijk worden gesteld voor de daaruit voortkomende schade aan uw eigendommen.

Klachten over schades: zie de afspraken over schades.

Wat doet u bij een geschil?

Wij hopen natuurlijk dat alles zonder problemen verloopt. Maar het is mogelijk dat u het niet eens bent met de manier waarop wij uw klachten willen verhelpen. Dan is er niet langer sprake van een klacht maar van een geschil. Hoe gaat dit in z'n werk?

- ▶ In eerste instantie heeft u uw klacht gemeld bij de uitvoerder van Mens-Zeist (zie hierboven). Deze neemt contact met u op en bespreekt de mogelijke oplossing van uw klacht.
- ▶ Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, meldt u dit schriftelijk bij bewonersbegeleider Nargis Samandar via condorhorst@portaal.nl.

U kunt haar ook bellen via 06 - 231 700 78. Zij neemt contact met u op als u uw klacht hebt gemeld.

- ▶ Als blijkt dat er een geschil tussen u en Portaal is ontstaan, ontvangt u informatie over hoe u uw geschil bij de externe Leidse Geschillenadviescommissie kunt indienen. Dit moet altijd schriftelijk of per mail gedaan worden.

8. Draagvlakmeting onder huurders voor het plan

Een verbetering mag alleen worden uitgevoerd als er voldoende draagvlak is bij de huurders. Er is voldoende draagvlak als minimaal 70% van de bewoners vindt dat er een goed voorstel ligt. Om te weten wat bewoners vinden, doen we een 'draagvlakmeting'. Wij vragen aan elk huishouden of u instemt met het voorstel voor de aanpak en het sociaal plan. Het is belangrijk dat zoveel mogelijk mensen laten weten wat zij vinden. Breng dus altijd uw stem uit!

Geen huurverhoging

In deze brochure hebben wij het plan voor het onderhoud en de isolatie van uw woning beschreven. Portaal vraagt geen huurverhoging voor de werkzaamheden.

Hoe kunt u stemmen?

U ontvangt van Portaal een stemformulier, waarop u kunt aangeven of u instemt met het plan en de sociale maatregelen. In de brief staat uitgelegd hoe u uw stem kunt uitbrengen. U ontvangt vervolgens schriftelijk de uitkomst van de draagvlakmeting en wat dit voor u betekent.

Breng altijd uw stem uit!

Als u twijfels of vragen heeft, aarzel dan niet om ons dit te laten weten. Wij helpen u graag. Wij willen graag dat u op basis van goede en juiste informatie uw keuze maakt. Elk huishouden telt mee voor één stem. Dus elke stem telt. Huishoudens die geen stem uitbrengen, tellen als 'nee' stem. Breng daarom altijd uw stem uit! Lege woningen tellen niet mee.

Wat gebeurt er als er 70% draagvlak is behaald, maar u bent niet akkoord gegaan?

De werkzaamheden en alle rechten en plichten volgens het sociaal plan gelden dan toch ook voor u, en we verwachten van u dat u meewerkt. Als u niet met het voorstel heeft ingestemd, en het er niet mee eens bent dat u moet meewerken, dan kunt u binnen acht weken na dagtekening van de brief met de uitslag over de draagvlakmeting een juridische procedure starten (volgens artikel 7:220 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek). U hebt binnen deze periode de tijd om de rechter te vragen of het voorstel in uw situatie redelijk is.

Wat gebeurt er als er geen 70% akkoord wordt behaald?

Dan moet de VvE opnieuw een besluit nemen over de werkzaamheden. Dit betekent ook dat Portaal afspraken moet maken met de VvE en Mens-Zeist over de nodige onderhoudswerkzaamheden voor de huurwoningen. Het vervangen van de verwarmingsinstallatie valt onder noodzakelijk onderhoud. Als er onderhoud plaatsvindt zijn alle huurders wettelijk verplicht om hieraan mee te werken. De vervanging van

“Portaal vraagt geen huurverhoging voor de werkzaamheden”

het glas en de meeste afspraken in het sociaal plan die zijn beschreven in hoofdstuk 7 vervallen.

Wat overblijft zijn de volgende afspraken uit het sociaal plan over:

- ▶ de huiskamerwoning
 - ▶ de vergoeding voor het gebruik van water en elektriciteit,
 - ▶ de afspraken bij (on)voorzienbare schade
 - ▶ de afspraken bij ZAV's.
- De planning blijft wel zoals omschreven in deze brochure.



Colofon

Aan de inhoud van dit boekje is de grootst mogelijke zorg besteed. Indien u toch nog vragen heeft, neem dan contact met ons op.

Aan de informatie in dit boekje kunt u geen rechten ontleen. Dit is een uitgave van Portaal in samenwerking met VvE Condorhorst en Mens-Zeist. Utrecht, februari 2025.

Woningcorporatie Portaal werkt aan goed en betaalbaar wonen. Samen met onze bewoners, maatschappelijke organisatie en overheden bouwen we aan een kansrijke toekomst van mensen en buurten. We investeren in een thuis voor iedereen. Portaal biedt in de regio Eemland (Amersfoort/Soest) onderdak aan ruim 8.500 huishoudens. Daarnaast zijn we werkzaam in de regio's Arnhem, Leiden, Nijmegen en Utrecht.

Contact

www.portaal.nl/contact
condorhorst@portaal.nl

Postadres

Postbus 2211
3500 GE Utrecht

