PORTAAL

Welkom thuis



# Renovatie en onderhoud Bloemenbuurt - Utrecht

## Toelichting onderhoud- renovatiewerkzaamheden - fase 1

- Dr. Schaepmanstraat  10 t/m 14 (even) en 13 t/m 25 (oneven)
- Amsterdamsestraatweg 422 t/m 454 BS (even)
- Van Eimerenstraat 1 t/m 13 (even en oneven)
- Geraniumstraat 3 t/m 15 BS (oneven)
- LeoXIII straat 1 t/m 28 (even en oneven)
- St. Josephlaan 3 t/m 27 BS (oneven) en 4 t/m 12 BS even

# Voorwoord

In de wijk Bloemenbuurt probeer ik in samenwerking met collega's en bewoners invulling te geven aan de doelstellingen van Portaal te weten duurzaamheid, betaalbaarheid en klantgerichtheid.
Met deze drie pijlers proberen we gezamenlijk de woningen in de Bloemenbuurt weer toekomstbestendig te maken.

U woont in een prachtige jaren 30 wijk met een rijke historie die typerend is voor Utrecht. Samen met een vertegenwoordiging van bewoners in een klankbordgroep, de klant- tevredenheidsmeting in uw wijk, de inloopavonden en de bewonersbezoeken is dit plan tot stand gekomen.

Dit alles heeft uiteindelijk geresulteerd in dit ambitieuze voorstel. De bewoner centraal en u maakt zelf de keuze voor het renovatie-resultaat.

Hiermee heeft u als bewoner zelf de regie over het energieverbruik van de woning in handen. Ik wens u veel succes met het maken van uw  keuze en wens u  een succesvolle samenwerking tijdens dit project.

Met vriendelijke groet,



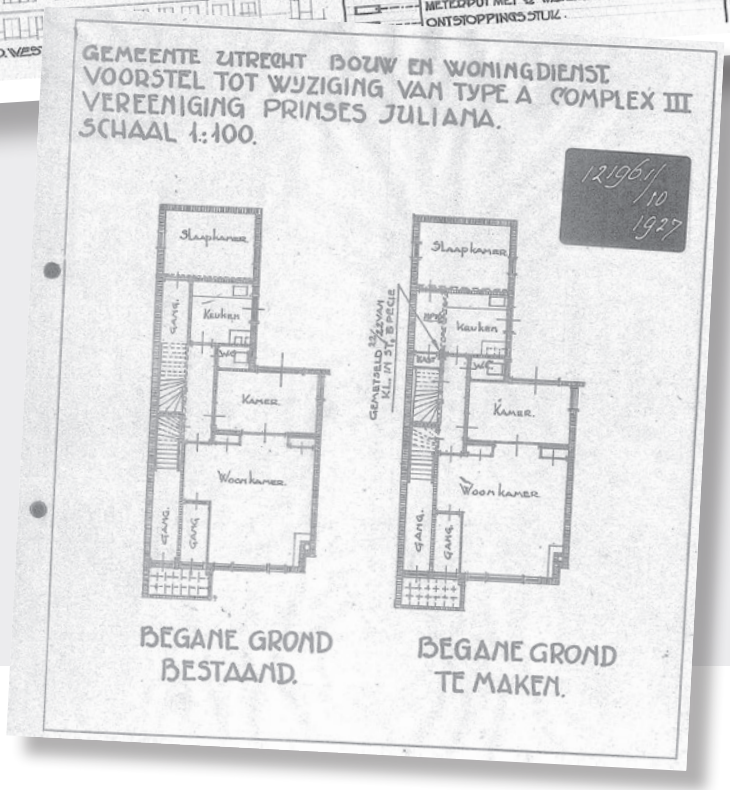
Reijnder Jan Spits
Manager Volkshuisvesting Portaal Utrecht






WONINGBOUW VEREENIGING „PRINSES JULIANA" TE ZUILEN.–VERHAVELING EN RIOLERING VAN BOUWBLOK No.6 MET VOOR-EN ACHTERGEVEL.–SCHAAL 1:200
BLAD. 3.
VERKLARING.
SEPTIC-TANC MET BETONRIOOL Ø 30 %.
DEERLEIDING VANAF HET CLOSET Ø 15 %.
GOOTSTEENAFVOER Ø 12 % EN SCHROEPUT MET SIPHONSCH.
REGENWATERAFVOER MET ZWANENHALS Ø 10 %.
AFVOER HUISHOUDWATER Ø 15 %.
GEMEENTE RIOOL.
METERPUT MET 2" WATERLEIDINGBUIS
ONTSTOPPINGSSTUK.
BLOK 6. ZUID.OOST.
BLOK 6. NOORD.WEST




GEMEENTE UTRECHT BOUW EN WONINGDIENST
VOORSTEL TOT WIJZIGING VAN TYPE A COMPLEX III
VEREENIGING PRINSES JULIANA.
SCHAAL 1:100.
12196 I/10
1927
Slaapkamer
Keuken
Kamer.
Woonkamer.
Gang.
BEGANE GROND
BESTAAND.
BEGANE GROND
TE MAKEN.

# Inhoud


| | |
|---|---|
| 1 – Namens het projectteam | pagina 5 |
| 2 – Inleiding | pagina 6 |
| 3 – Impressie | pagina 8 |
| 4 – Draagvlakmeting | pagina 10 |
| 5 – Uitvoering | pagina 12 |
| 6 – Wat gaat er gebeuren? | pagina 14 |
| 7 – In bewoonde staat | pagina 20 |
| 8 – Energiebesparing en comfort verbetering | pagina 23 |
| 9 – Huurverhoging | pagina 24 |
| 10 – Sociaal Plan | pagina 26 |


Dit boekje bevat belangrijke informatie. Kunt u het niet lezen? Vraag dan hulp aan uw buren of familie.

**لست قادرا على قراءة هذه الرسالة ؟ أطلب عندئذ المساعدة من أحد جيرانك أو فرد من أفراد عائلتك.**

- Bu broşürde önemli bilgiler var.
  Bu mektubu anlamadınızmı? O halde komşu veya yakınlarınızdan yardım 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! Si c'est impossiblie pour vous de de lire cette brochure n' hesitez pas de demander de l'aide a votre famille ou vos voisins.

# 1 – Namens het projectteam

Maak een plan met draagvlak. Dat was onze opdracht. En daar hebben wij als project-team met heel veel plezier, in hoog tempo aan gewerkt. Een eerste schets, een eerste contact met u als bewoners, terugkoppelingen, overleg, onderzoeken, spannende beslismomenten, ontwerpen, techniek en gebruiksgemak en ga zo maar door.
Samen met alle mensen en met behulp van uw informatie hebben we dit plan gesmeed. We hopen oprecht dat we hiermee laten zien dat we goed naar u hebben geluisterd.

**De volgende mensen uit het projectteam gaat u tijdens de werkzaamheden (bijna) dagelijks zien:**



**Ida Bessels**, bewonersbegeleider VIOS is te bereiken:

- Per email via bloemenbuurt@vios-bouw.nl
- Of telefonisch via 06- 24 93 75 62 Mocht zij niet opnemen, laat u dan een bericht achter met uw naam, adres en telefoonnummer. Ida neemt dan op werkdagen binnen 24 uur contact met u op.



**Yvonne van der Linde** is bewonersbegeleider bij Portaal. Voor het project is Ida is uw eerste aanspreek. Wilt u iemand van Portaal spreken dan kunt u contact opnemen met Yvonne.

- Per mail: projectbloemenbuurt@portaal.nl
- Of telefonisch via de klantenservice 0318 – 89 89 89



**Roy Diks**, projectleider VIOS



**Henry Verkerk**, uitvoerder VIOS

## Reparatieverzoeken

Gewone reparatieverzoeken die geen verband houden met het onderhoudsproject, kunt u zoals gebruikelijk melden via MijnPortaal of via ons gratis nummer 0800 - 767 82 25 of 0318 89 89 89 (mobiele bellers).

# 2 – Inleiding

De woning waarin u woont, is constructief goed, maar voldoet niet meer aan de eisen van deze tijd. Denk hierbij het ontbreken van isolatie, energieverbruik, tocht- en vochtproblemen. Daarnaast zijn sommige keukens, badkamers en toiletten in slechte staat. Daar willen wij wat aan doen. Een betere woning voor u. Een woning die comfortabel aanvoelt en energiezuinig is waarbij de woonlasten omlaag gaan. Dat is wat Portaal met het onderhoud en het verbeteren van uw woning wil bereiken.

## Bewonersboekje

Dit boekje is bedoeld om u de plannen uit te leggen. U kunt op uw gemak lezen wat we voorstellen. U leest welke maatregelen we willen uitvoeren en wanneer de werkzaamheden gepland zijn. Hoe lang de werkzaamheden duren en welke overlast u kunt verwachten. Ook leest u wat wij doen om de overlast te verminderen. Uw rechten en plichten staan in het Sociaal Plan.

## Scenario met keuze

Wij hebben gezocht naar een passend voorstel voor alle bewoners. Het resultaat is dat er een combinatiescenario is ontstaan. Wij bieden u scenario label A met zonnepanelen aan. Als u dat niet wilt dan heeft u de mogelijkheid om te kiezen voor de basisvariant label A. In dit geval monteren we geen zonnepanelen op uw dak.

## Draagvlak

Om dit plan uit te kunnen voeren, is uw instemming nodig. Tenminste 70% van de huishoudens moet 'ja' zeggen. Wij vinden het belangrijk dat u weet wat u kunt verwachten en waar tegen u 'ja' of 'nee' zegt. In dit boekje vindt u de informatie om een goede keuze te maken.

## Verhuizen met 100% woonduur

Een aantal bewoners heeft tijdens de huisbezoeken gezegd dat zij begrijpen dat Portaal werkzaamheden aan de woningen uitvoert. Maar dat zij die liever niet mee maken. Vanuit het sociaal plan én met toestemming van de gemeente Utrecht kunnen die huurders op basis van hun woonduur in plaats van inschrijftijd een andere woning zoeken.
Voorwaarde is wel dat er draagvlak is. Na het behalen van het draagvlak zorgen wij dat de huurders van Bloemenbuurt fase 1 via Woningnet met hun woonduur op een andere woning kunnen reageren. De regeling geldt alleen in combinatie met de werkzaamheden én totdat het project is afgerond.



# 3 – Impressie


HR++ glas
Veiligheid: Controleren en herstellen van installaties
Vervangen keuken, badkamer en toilet waar nodig
Isoleren: Meer comfort en minder energie verbruik


Keuze voor zonnepanelen
Isoleren: Label A
De buitenzijde geschilderd
Veiligheid: Inbraak- en brandveiligheid op orde brengen

# 4 – Draagvlakmeting

Bij een draagvlakmeting laat u weten of u voor of tegen de voorgenomen werkzaamheden bent. Het is een officiële meningspeiling. De start van de draagvlakmeting is een bewonersavond. Op deze avond informeren wij u nogmaals over de plannen. Elke bewoner heeft dit bewonersboekje vooraf ontvangen Daarna vragen we u formeel om uw mening. Tenminste 70% van de bewoners moet ja zeggen tegen dit plan om de werkzaamheden bij u te kunnen starten.

**Breng altijd uw stem uit!**

Wij willen graag dat u op basis van goede en juiste informatie uw keuze maakt. Elk huishouden telt mee voor één (1) 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 in de berekening van het draagvlak.

**Hoe werkt de draagvlakmeting stap voor stap?**

- U heeft dit informatieboekje thuis ontvangen.
- Bij deze brochure ontvangt u een brief waarin staat of we bij u:
  - de keuken en/of badkamer en/of toilet vervangen
  - de vloer vervangen
  - een verstevigingsbalk plaatsen
  - de cv vervangen
  - de mechanische ventilatie vervangen of reinigen.
- Wij organiseren een bewonersbijeenkomst waarop ruimte is voor uw vragen.
- U ontvangt tijdens de bewonersbijeenkomst, een draagvlakformulier met envelop. **Dit formulier telt als uw stem voor de draagvlakmeting**. Hierop kunt u invullen of u voor of tegen de plannen bent.
- Op dit formulier geeft u aan of u wel of geen zonnepanelen wil.
- Elk huishouden telt mee voor één (1) stem. Huishoudens die geen stem uitbrengen, tellen als 'nee' stem. Breng daarom altijd uw stem uit!
- Tijdens de bewonersbijeenkomst kunt u nog vragen stellen. Als u behoefte heeft aan een persoonlijk gesprek maken wij een afspraak met u.
- Vanaf de bewonersbijeenkomst tot en met **woensdag 19 december** kunt u het ingevulde draagvlakformulier inleveren.
  - In de brievenbus van St. Josephlaan 6 (in de bijgevoegde envelop).
  - Vanaf 7 december komen medewerkers van Centrum voor Woononderzoek de formulieren bij u thuis ophalen.
- Het draagvlakformulier **moet uiterlijk woensdag 19 december** ingeleverd zijn.
- U ontvangt daarna schriftelijk de uitkomst van de draagvlakmeting.

### Wie voert de draagvlakmeting uit?

Wij laten de draagvlakmeting uitvoeren door een onafhankelijk bedrijf, Centrum voor Woononderzoek. Onafhankelijk betekent dat Portaal niet zelf de stemmen ophaalt en telt.

### Wanneer kan het plan worden uitgevoerd?

Wanneer 70% of meer van alle huishoudens instemt met de werkzaamheden, het bestuur van Portaal akkoord is en Portaal over de benodigde vergunningen beschikt, gaan de uitvoering van de plannen door.

### Is er wel minimaal 70% draagvlak behaald maar bent u niet akkoord gegaan?

Bewoners die niet met het renovatievoorstel ingestemd hebben, kunnen binnen acht weken na dagtekening van de brief met de uitslag over de draagvlakmeting een juridische procedure starten (dit is conform artikel 7:220 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek). U hebt binnen deze periode de tijd om de rechter te vragen of het voorstel redelijk is.



# 5 – Uitvoering

## Planning

Zoals nu gepland starten we in het 2e kwartaal van 2019 met de werkzaamheden. De werkzaamheden in het hele complex duren ongeveer 18 maanden. De uitvoering van de werkzaamheden in uw eigen woning duren maximaal 15 werkdagen.

De werkzaamheden binnen uw woning voeren we niet tegelijkertijd uit met de werkzaamheden buiten aan het gebouw. Bij buitenwerk-zaamheden moet het weer wel meewerken. Bij vorst of hevige regen kan er niet buiten worden gewerkt. Voor de meeste werkzaamheden buiten hoeft u niet thuis te zijn.

## De uitvoering

Voordat de werkzaamheden aan uw woning starten, ontvangt u een uitvoeringsboekje. Daarin staat een gedetailleerde planning, welke werkzaamheden we van dag tot dag uitvoeren en wie deze uitvoeren. Ook staat erin wat u zelf moet voorbereiden, welke overlast u kunt verwachten en bij wie u tijdens de werkzaamheden terecht kunt met vragen. Hoe ziet het traject eruit voordat de aannemer in uw woning aan het werk gaat:

## Bewonersbegeleiding op locatie

Persoonlijke aandacht en helder communiceren zijn de sleutelwoorden tot gezamenlijk succes. Om bewoners goed voor te bereiden op de werkzaamheden is er een bewonersbegeleider aan het projectteam toegevoegd. Zowel vanuit Portaal als vanuit de aannemer zijn er bewonersbegeleiders aanwezig. Uw eerste aanspreekpunt is Ida Bessels, de bewonersbegeleider van de aannemer.

## Persoonlijk gesprek

Als u daar behoefte aan heeft is een persoonlijk gesprek altijd mogelijk. Aandacht voor elkaar en als het nodig is, leggen wij dingen gerust nog een tweede of derde keer uit. Ook als u problemen heeft die niet direct met de werkzaamheden te maken hebben. Wij helpen u graag als wij kunnen bijdragen aan uw welzijn en daarmee aan het slagen van het project.

| | |
|---|---|
| **8 tot 12 weken voordat we bij u starten.** | • **Showroomtraject.** Indien van toepassing uitzoeken keuken, badkamer en toilet.<br>• De aannemer neemt met u de werkzaamheden in uw woning door. Op dat moment maakt hij ook specifieke afspraken met u over de werkzaamheden **in** uw woning. Bijvoorbeeld wat kan blijven zitten en wat niet.<br>• Deze afspraken en werkzaamheden leggen we vast in een zogenaamde **meterkastlijst** die zowel u als de aannemer ondertekent. Een kopie krijgt u mee. |
| **2 weken voor start uitvoering** | • De huurders ontvangen een brief met daarin de definitieve startdatum van de werkzaamheden **in** hun woning. |
| **Een paar dagen voor start uitvoering** | • Een paar dagen voor start van de werkzaamheden **in** uw woning komt de aannemer nog even bij u langs om te kijken of alles in uw woning orde is. We maken foto's en notities van de bestaande situatie. |

# Voorlopige planning en routing

(onder voorbehoud)



# 6 – Wat gaat er gebeuren?

We onderscheiden de volgende werkzaamheden: onderhoud en renovatie. Bij onderhoud gaat het om herstel of vervanging van delen van de woning waarbij het wooncomfort gelijk blijft. Daarvoor wordt geen huurverhoging berekend. Onder renovatie verstaan we verbeteringen. Renovatie levert meer woongenot en comfort op. Hiervoor geldt wel een huurverhoging, zie hoofdstuk 9. Hiernaast staan alle werkzaamheden op een rij. Daarna kunt u de toelichting lezen.



## Binnen werkzaamheden

### Veiligheid

- Inbraak- en brandveiligheid op orde te brengen.
- Controleren elektra, water en gasleidingen en waar nodig herstellen.
- Aanbrengen brandwerend plafond bij de benedenwoningen.
- Waar nodig aanbrengen versteviging in het plafond van de woonkamer bij een aantal bovenwoningen.
- Indien nodig vervangen of herstel houten vloeren.

### Isoleren – Label A

- Aanbrengen isolerende voorzetwand bij de voor- en achtergevel van de originele bouw.
- Isoleren kruipruimte.
- In sommige situaties isoleren van de kopgevels met een voorzetwand aan de binnenzijde.
- Vervangen van de kozijnen aan de voor- en achterzijde van de originele bouw.
- Vervangen van de aluminium schuifpui door een nieuwe aluminium schuifpui.
- Overige houten kozijnen: controleren en indien nodig vervangen van glas, hang- en sluitwerk en het plaatsen van tochtstrippen.

### Installaties

- Het vervangen van verouderde cv-ketels.
- Het verwijderen van open verbrandingstoestellen door een nieuwe cv.
- Mechanische ventilatie: reinigen of plaatsen.

### Vervangen keuken, badkamer en/of toilet waar nodig

### Overige werkzaamheden

Waar nodig repareren binnendeuren, plafonds, houten vloeren van de vliering en loszittend stucwerk. Dit is in de zomer van 2018 opgenomen tijdens de huisbezoeken.

## Buiten Werkzaamheden

### Isoleren – Label A

- Isoleren van de spouw van sommige kopgevels met spouwmuur isolatie.
- Dak isoleren (renovatie) en vervangen van de dakpannen.
- Aanpassen dakkapellen.
- Dakbedekkingen platte daken. We vervangen de dakbedekkingen van de aanwezige uitbouwen door nieuwe geïsoleerde dakbedekking.

### Overige werkzaamheden

- Schilderen aan de buitenzijde van de voordeur, achterdeur en overige houten kozijnen die niet vervangen worden.
- Gemetselde balkons vervangen door een balkonhek.
- Gevels: herstel metselwerk reinigen en repareren voegen.
- Herstel schoorstenen.
- De bergingen: voegwerk, metselwerk, kozijnen en deuren kijken we na en indien nodig: herstel metselwerk en voegwerk. De bergingsdeuren en kozijnen herstellen we waar nodig. De herstelde kozijnen en deuren worden daarna geschilderd.

### Keuze huurder: zonnepanelen

- Aanleggen van twee zonnepanelen.

# Veiligheid

### Veiligheid op orde te brengen

Het hang- en sluitwerk van de ramen en deuren voldoen aan de normen van het Politie Keurmerk. Daar waar deze niet voldoen vervangen we ze. Wij vragen geen certificaat aan. Dit kan u eventueel zelf doen.

### Controleren elektra, water en gasleidingen

In alle woningen controleren en keuren we de elektra, water- en gasinstallatie. Lichtschakelaars, stopcontacten en bedrading die niet voldoen, vervangen we. Verouderde stoppenkasten vervangen we. In dat geval komt er een nieuwe groepenkast, met standaard vier groepen.

### Aanbrengen brandwerend plafond

(alleen in de begane grond woningen; woningen met een bovenburen). Tegen het huidige plafond, komt een nieuw gipsplaten plafond met daarboven isolatiemateriaal. Dit geldt voor alle ruimten in de benedenwoningen. Het nieuwe plafond is ongeveer 10 centimeter lager dan het huidige plafond. Het nieuwe plafond schilderen we in een standaard witte kleur.
In de badkamer en toilet voorzien we het plafond van een schimmelwerende afwerking.

### Aanbrengen versteviging

Bij een aantal bovenwoningen is scheefstand geconstateerd. Constructief is dit geen probleem. Daar waar er scheefstand is, adviseert de constructeur een verstevigingsbalk aan te brengen. Hiervoor gaat het plafond open en maken we dit weer netjes dicht. En werken dit ook af. Of dit van toepassing is bij uw woning kunt u lezen in de begeleidende brief bij dit boekje.

### Vervangen en herstel houten vloeren en isoleren begaande grond

Indien nodig herstellen we houten vloerbalken en of het bestaande vloerhout. Als herstellen niet kan, vervangen we de huidige houten vloer op de begane grond door een nieuwe geïsoleerde vloer. De stenen vloeren in de keuken van de begane grond woningen met een uitbouw vervangen we niet. Het kruipluik in de hal blijft bestaan, voor het bereiken van de watermeter. Of dit van toepassing is bij uw woning kunt u lezen in de begeleidende brief bij dit boekje. Voor het tijdelijk uithuizen van de meubels stellen wij opslagcontainers ter beschikking (zo dicht mogelijk bij de woning).Voor de afwerking van de nieuwe vloer kunt u of een vergoeding ontvangen of kiezen voor een afwerking uit de optielijst. Zie Hoofdstuk 10 sociaal plan.



## Isoleren – Label A

### Aanbrengen isolerende voorzetwand bij de voor- en achtergevel

Wij plaatsen aan de voor-en achtergevel van de woningen, aan de binnenkant, een prefab voorzetwand met isolatie. Deze wand is zeven centimeter dun.  Dit gaat om de voor- en achterkant van uw woonkamer/ slaapkamer. Voor de afwerking van de nieuwe wand kunt u of een vergoeding ontvangen of kiezen voor een afwerking uit de optielijst. Zie Hoofdstuk 10 sociaal plan

### Isoleren kruipruimte, uitbouwtjes en kopgevels

Om de kruipruimte, de uitbouwtjes en de kopgevels te isoleren brengen we isolatiemateriaal (korrels) aan. Dit komt onder de vloer of in de spouw (ruimte tussen de binnen en buitenmuur). Enkele kopgevels die niet met een spouwmuur zijn uitgevoerd krijgen een isolerende voorzetwand zoals hierboven omschreven.

### Dak isoleren

De dakpannen vervangen we met een zelfde kleur pan . En we brengen dakisolatie aan. Dit doen wij van buitenaf. De schoorstenen herstellen we indien nodig. De zinken goten worden vervangen.

### Aanpassen dakkapellen

De bestaande dakkapellen voorzien we van een nieuwe uitstraling. Dat doen we vanaf de buitenkant. We voorzien alle dakkappelen van een nieuwe afwerking aan de buitenzijde met een isolatiepakket.

### Dakbedekkingen platte daken

We vervangen de dakbedekkingen van de aanwezige uitbouwen door nieuwe isolerende dakbedekking.

## Installaties

### Verouderde cv-ketels vervangen en open verbrandingstoestellen verwijderen

Verouderde verwarmingsketels vervangen we door een nieuwe cv-ketel. In de boven- en eengezinswoningen staat deze in enkele gevallen op zolder. Heeft u al een (vlizo)trap, maar voldoet die niet aan de eisen, dan plaatsen wij een nieuwe vlizotrap. Om de ketel te kunnen onderhouden, maken we voorzieningen op de zolder, zoals het plaatsen van een aantal vloerdelen.

Radiatoren, leidingen of radiatorknoppen die kapot of verroest zijn, vervangen we. We verwijderen de aanwezige open verbrandingstoestellen (gaskachels of geisers). We brengen dan een volledige installatie aan met radiatoren en warmwatervoorziening.

### Mechanische ventilatie: reinigen of plaatsen

We brengen nieuwe ventilatievoorziening aan bij de woningen waar deze niet zit. Dat betekent dat er verse lucht de woning ingezogen wordt en vuile lucht wordt afgezogen. Via de ventilatieroosters in de gevel komt de lucht de woning in. Met de afvoerventielen in de keuken, toilet en badkamer wordt de lucht afgezogen. Er zitten drie standen op de ventilatievoorziening. Dit zorgt voor een gezond binnenklimaat.

Er komt een mechanische ventilatie box in de woningen om dit mogelijk te maken. De ventilatie box wordt geplaatst in de keuken *(in veel woningen is deze daar nu al geplaatst).* In woningen die al voorzien zijn van een mechanische ventilatie reinigen we de bestaande box en het leidingwerk.

# Vervangen keuken, badkamer en/of toilet waar nodig

Tijdens de huisbezoeken hebben we uw keuken, toilet en badkamer beoordeeld. Of uw keuken, badkamer en/of toiletruimte verbeterd wordt, hangt in eerste instantie af van de technische noodzaak. In de brief bij deze brochure staat of we bij u de keuken en/of badkamer en/of toilet vernieuwen. Deze brief is onderdeel van dit renovatieplan.

### Wilt u niet dat uw keuken, badkamer of toilet vervangen wordt?

Dan kan dat. De enige voorwaarde die we stellen is dat de huidige voorzieningen technisch in orde en veilig zijn. Als u kiest voor niet vangen, dan voeren wij wel de werkzaamheden aan de mechanische ventilatie uit.

Hieronder leest u wat we gaan doen op het moment dat we uw badkamer, keuken en/of toilet wel vervangen.

### Keuken vervangen

Als we de keuken vervangen dan plaatsen wij een nieuw keukenblok. Er komt een basisopstelling met 2 bovenkastjes en 3 onderkastjes. Heeft u nu een blok met 3 bovenkasten én vervangen wij uw keuken? Dan krijgt u ook weer drie bovenkasten terug. De nieuwe wandtegels komen boven het aanrechtblok tot 1,50 meter vanaf de vloer. Inclusief de opstelplaats van het fornuis. De muur boven het tegelwerk sausen we. Bestaande tegels op andere plekken laten we zitten.

### Badkamer, toilet of combinatie vervangen

In de woningen waar we de badkamer en/of het toiletruimte vervangen, brengen we nieuw tegelwerk en sanitair (toiletpot, wastafel, douchekop, kranen etc.) aan. De aanwezige stopcontacten vervangen we.

Het nieuwe wandtegelwerk in de badkamer komt tot aan het plafond. Het plafond leveren we gesausd op met schimmelwerende verf. Op de vloer brengen we nieuwe vloertegels aan die op afschot liggen in de douchehoek zodat het water naar het putje stroomt. In de badkamerdeur maken we een ventilatierooster om te zorgen voor een goede luchtstroom. De radiator in de badkamer vernieuwen we alleen indien nodig.

Het nieuwe tegelwerk in de toilet komt tot 1,2 meter vanaf de vloer. Het plafond en de muur boven het tegelwerk leveren we gesausd op

### Eigen keuzes

Wordt uw keuken, badkamer en/of toiletruimte vervangen? Dan bieden we u graag de mogelijkheid om te kiezen wat u mooi vindt. Het basispakket is kosteloos. U keuzes kunt u straks doorgeven aan de aannemer:

- Bij een nieuwe keuken kunt u kiezen uit verschillende kleuren frontjes, aanrechtbladen, handgrepen en eventuele tegels (zonder meerkosten).
- Bij een nieuwe badkamer en/of toiletruimte kunt u kiezen uit verschillende kleuren tegels voor wanden vloerafwerking (zonder meerkosten).

In de inspiratiewoning kunt u zien welke keuzes er zijn voor het tegelwerk, keukenkastjes, keukenblad, etc. Op deze manier kunt u uw keuken/badkamer en/of toilet naar uw eigen smaak laten vervangen. Ook zijn er keuzes tegen bijbetaling.



# Overige werkzaamheden

### Ramen, deuren en schilderwerk

De kunststofkozijnen van de voor- en achtergevel vervangen we door een houten kozijnen met dubbel glas (HR++). De aluminium schuifpuien vervangen we door een nieuwe aluminium schuifpui met HR++ beglazing. We onderzoeken de mogelijkheid om de schuifpui te voorzien van een “verhuisraam” systeem zodat er makkelijker grotere spullen de woning in en uit kunnen.

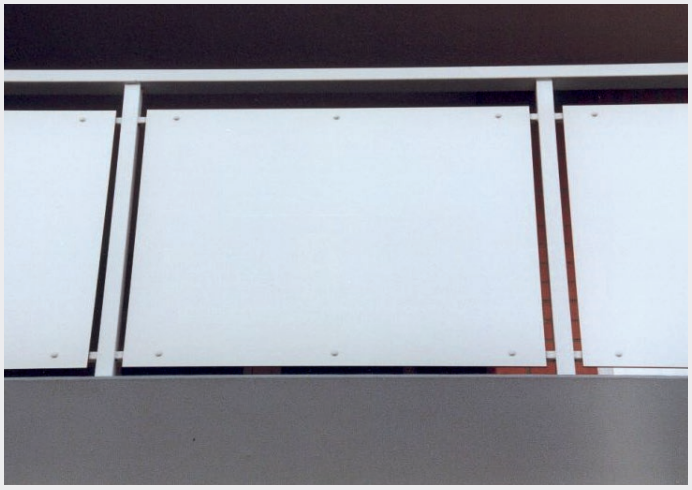
Als er al houten kozijnen zitten zonder HR++ glas, zoals bij uitbouwtjes, dakkapellen en een sommige voor- achtergevels, dan vervangen we alleen het glas. We controleren en vervangen ook het hang- en sluitwerk en plaatsen tochtstrip(pen). De kozijnen worden geschilderd in licht ivoor (RAL 1015) en de draaiende delen plus de voordeur worden groen (RAL 6007). Deze kleuren zijn onder voorbehoud van goedkeuring door de gemeente Utrecht.

### Waar nodig herstellen binnendeuren, plafonds, houten vloeren van de vliering en loszittend stucwerk

In alle woningen herstellen we de binnendeuren en plafonds zoals opgenomen tijdens de huisbezoeken van de zomer van 2018. Dat wil zeggen dat we bij de binnendeuren het hang- en sluitwerk vervangen, waar nodig. En dat we de deuren passend en sluitend maken, waar nodig. Bij de plafonds herstellen we loszittend stucwerk, waar nodig.







### Gemetselde balkons

We verwijderen het metselwerk waarbij we de stalen ligger behandelen. Daarop komt een nieuw balkonhek.

### Gevels: herstel metselwerk reinigen en reparatie voegen

Herstellen gevels houdt in dat we het metsel- en voegwerk reinigen en repareren, waar nodig.

### Bergingen

De bergingen, voegwerk, metselwerk, kozijnen en deuren kijken we na en indien nodig herstellen we:

- Metselwerk en voegwerk.
- De bergingsdeuren en kozijnen, de herstelde kozijnen en deuren worden daarna geschilderd.

# 7 – In bewoonde staat

Wij voeren de werkzaamheden uit in bewoonde staat. U kunt gedurende de gehele duur van de werkzaamheden in uw eigen woning blijven, maar tijdelijk niet overal gebruik van maken. Portaal biedt onder andere de mogelijkheid om op die momenten gebruik te maken van een douche-unit en voorziet bijvoorbeeld in een noodkeuken. De maatregelen en afspraken zijn beschreven in het hoofdstuk 10: het sociaal plan.




## Overlast

We merken dat bewoners vaak onderschatten welke invloed dit soort werkzaamheden heeft op uw dagelijks leven in de woning. De werkzaamheden vragen van u aanpassingen. Wij vragen hiervoor uw begrip.

We proberen in deze brochure zo volledig mogelijk te zijn, maar (onderhouds)werkzaamheden blijven maatwerk. Als u na het lezen van dit boekje nog vragen heeft, aarzelt u dan niet deze te stellen.

## VIOS

VIOS Bouwgroep BV voert de werkzaamheden uit. VIOS probeert bij alle werkzaamheden de (over)last voor bewoners te beperken. We doen dit door van te voren te kijken naar maatregelen die de overlast beperken. Alle medewerkers en onderaannemers werken volgens een gedragscode. Voor de uitvoering van het werk schakelt VIOS eigen werklieden in, maar ook werklieden van andere bedrijven. Allen werken onder leiding van de uitvoerder van VIOS.

De werkzaamheden vinden plaats in bewoonde staat. Dat betekent dat u in uw woning kunt blijven wonen. Ondanks alle maatregelen die genomen worden, zal er sprake zijn van overlast. Denk aan werknemers die in uw woning zijn, stof en geluid, aan- en afvoer van materialen en steigers rondom uw woning. Gelukkig is dit tijdelijk en doen wij ons uiterste best om de bewoners zoveel mogelijk zorgen uit handen te nemen. 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 goede bouwplaats nodig. Dat zijn een paar keten voor de uitvoerder, bouwvakkers en opslag. De uitvoerderskeet staat centraal in de wijk. De schaftketen en opslag worden met de werkzaamheden mee verplaatst door de wijk.

Het werk voeren we uit in “een trein”. Dit betekent dat we in een vaste volgorde alle werkzaamheden achter elkaar uitvoeren. Hierdoor ontstaat een rustige, voorspelbare planning. Met het parkeren van de busjes houden we rekening met de bewoners. Voor het aan- en afvoeren van materiaal houden we rekening met gebruiken van de wijk, bijvoorbeeld met schooltijden. Het is niet handig om met grote vrachtwagens te gaan rijden als de school net begint of uit gaat.

## Maatregelen per blok

We starten met de buitenwerkzaamheden aan het blok. Als die wat verder zijn gevorderd, starten we de werkzaamheden binnen op. We starten één of twee woningen per dag op. Er is gekozen voor deze opstartsnelheid omdat dit zorgt voor een strakke planning. Voor de eventuele keuken, badkamer of toilet verbetering mogen de bewoners aangeven wanneer het hen goed uitkomt om te starten. Dit moet wel passen binnen de tijdsduur van het project.

## Uitvoering – in de woning

De werkzaamheden binnen uw woning voeren we niet tegelijkertijd uit met de werkzaamheden buiten aan het gebouw. Bij buitenwerkzaamheden moet het weer wel meewerken. Bij vorst of hevige regen kan er niet buiten worden gewerkt. Voor de meeste werkzaamheden buiten hoeft u niet thuis te zijn.

Afhankelijk van wat de aannemer bij u binnen in de woning gaat doen, is de aannemer **maximaal 15 werkdagen in uw woning aan het werk**. De werkzaamheden zijn zo gepland dat de aannemer deze in 15 werkdagen uit kan voeren. Tegelijk willen wij de huurder de mogelijkheid bieden om in overleg met de aannemer een andere planning te maken voor een eventuele keuken, badkamer of toiletverbetering. U krijgt echter altijd een vergoeding voor maximaal 15 werkdagen. Zie ook hoofdstuk 10; het sociaal plan.

De eerste 7 werkdagen bestaan uit de binnen werkzaamheden **zonder** vervanging van de badkamer, keuken en toilet. **Vanaf werkdag 6** kan de aannemer beginnen met de vervanging van keuken, badkamer en/of toilet. Deze leveren wij uiterlijk op werkdag 15 aan het eind van de dag aan u op.

We werken zo stofvrij mogelijk. Zo maken we gebruik van stofschermen bij bijvoorbeeld het vervangen van de kozijnen en het plaatsen van de voorzetwand. De vloeren worden afgedekt met stevige bescherming (stucloper). U krijgt afdekfolie zodat u uw meubels kunt beschermen. Wanneer de keuken, badkamer, toilet verbeterd worden, zorgen wij voor vervangende voorzieningen. Deels in de woning, deels buiten. We zorgen voor ruimte elders waar u bijvoorbeeld overdag tot rust kunt komen of in overleg kunt slapen als u nachtdienst hebt. Dit gebeurt in overleg met de bewonersbegeleider.

De maatregelen en afspraken zijn uitgebreid beschreven in het hoofdstuk 10, Sociaal Plan.



# 8 – Energiebesparing en comfort verbetering

Er is onderzoek gedaan naar verschillende maatregelen waarmee u kan besparen op het gas- en elektraverbruik. Bij de woningbezoeken in de zomer 2018 en tijdens overleg met de klankbordgroep bleek dat er veel belangstelling is voor twee varianten waarbij relatief veel energie wordt bespaard.

Scenario A en scenario A met zonnepanelen. Berekend is hoeveel gas en elektriciteit wordt bespaard op het huidige gemiddelde verbruik in de wijk.

## Scenario A

Bij de onderhouds- en renovatiewerkzaamheden isoleren we de woning goed. Hierdoor bespaart u straks een grote hoeveelheid gas. En ervaart u dat de woning comfortabeler voelt.

## Scenario A met zonnepanelen

We brengen twee zonnepanelen aan waardoor er extra elektriciteit wordt opgewekt.

Bij de draagvlakmeting kunt u kiezen voor scenario A of A met zonnepanelen.

# 9 – Huurverhoging *

Door alle verbeteringen wordt uw woning energiezuiniger en comfortabeler. Uw huur stijgt maar uw energieverbruik daalt. Verandert uw gezinssituatie niet en blijft uw verbruiksgedrag hetzelfde, dan mag u een besparing verwachten.

Op basis van het huidige, gemiddelde verbruik van de woningen in het project en de maatregelen die we nemen, is berekend hoeveel er naar verwachting gemiddeld wordt bespaard op de energierekening bij gelijkblijvende omstandigheden.

**De verwachte gemiddelde energiebesparing voor Label A, zonder zonnepanelen, per maand is voor de:**

- Bovenwoningen en de benedenwoningen 14,- euro per maand
- Voor de eengezinswoningen en de hoek bovenwoningen 36,- euro per maand
- Voor de hoek benedenwoningen 26,- euro per maand

Portaal stelt de huurverhoging vast op 50% van het bedrag dat gemiddeld wordt bespaard op de energierekening. Op basis van de te verwachten gemiddelde energiebesparing komt dit neer op een huurverhoging van

- Bovenwoningen en de benedenwoningen 7,- euro per maand
- Voor de eengezinswoningen en de hoek bovenwoningen 18,- euro per maand
- Voor de hoek benedenwoningen 13,- euro per maand

**Verwachte extra voordeel met zonnepanelen:**

Voor de twee zonnepanelen berekenen we een vast bedrag van 4,00 euro per maand in de servicekosten. De panelen plaatsen we op de zijde met het meeste zonlicht. De opbrengst van de panelen kan per woning verschillen. De te verwachte energieopbrengst van twee zonnepanelen varieert tussen de 6,- en 8,- euro per maand (gemiddeld 7 euro).

* *Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de besparingsbedragen die in dit voorstel zijn genoemd.*

## Totaal met zonnepanelen

**Gemiddelde besparing**

| | |
|---|---|
| • Bovenwoningen en de benedenwoningen | 21,- euro per maand |
| • Voor de eengezinswoningen en de hoek bovenwoningen | 43,- euro per maand |
| • Voor de hoek benedenwoningen | 33,- euro per maand |

**Huurverhoging**

| | |
|---|---|
| • Bovenwoningen en de benedenwoningen | 11,- euro per maand |
| • Voor de eengezinswoningen en de hoek bovenwoningen | 22,- euro per maand |
| • Voor de hoek benedenwoningen | 17,- euro per maand |

**Uw voordeel (verwachtte gemiddelde besparing min huurverhoging)**

| | |
|---|---|
| • Bovenwoningen en de benedenwoningen | 10,- euro per maand |
| • Voor de eengezinswoningen en de hoek bovenwoningen | 21,- euro per maand |
| • Voor de hoek benedenwoningen | 16,- euro per maand |

## Huurtoeslag

Door alle verbeteringen aan uw woning stijgt uw huur. Bewoners die nu huurtoeslag ontvangen, krijgen een deel van de huurverhoging terug door een hogere huurtoeslag. U kunt dit navragen bij de Belastingdienst via telefoonnummer 0800-0543.
U kunt ook een proefberekening maken via www.toeslagen.nl. Een zittende huurder die voor het moment van huurverhoging al huurtoeslag ontvangt, houdt zijn recht op huurtoeslag ook als de huur boven de liberalisatiegrens uitkomt (€ 710,68 - prijspeil 2018).



# 10 – Sociaal Plan

De werkzaamheden vinden plaats in bewoonde staat. Dat betekent dat u in uw woning kan blijven wonen. Ondanks alle maatregelen die we nemen is er sprake van overlast. Denk aan werknemers die in uw woning zijn, stof en geluid, aan- en afvoer van materialen en steigers rondom uw woning. Gelukkig is dit tijdelijk en doen we ons uiterste best om u zo veel mogelijk zorgen uit handen te nemen. In dit hoofd-stuk geven we hierop een toelichting.

## Sociaal plan

In een sociaal plan leggen huurders en verhuurder de rechten en plichten tijdens de werkzaamheden vast. In het sociaal plan staan de algemene uitgangspunten bij de werkzaamheden.

## Uitgangspunten

- Als 70% of meer van de huishoudens akkoord gaat met de plannen, dan voeren we de plannen uit.
- De werkzaamheden vinden plaats in bewoonde staat. U hoeft er niet voor te verhuizen en u behoudt uw huurcontract.
- Voor bewoners die om medische of sociale redenen tijdens de werkzaamheden niet in hun woning kunnen blijven, zoeken we een passende oplossing.
- U ontvangt een dagvergoeding voor overlast tijdens de werkzaamheden IN uw woning met een maximum van 15 werkdagen. Dus niet voor de buiten werk-zaamheden aan uw woning.

## Op wie heeft dit sociaal plan betrekking?

Dit sociaal plan is van toepassing op de huurders van woningen in het project Bloemenbuurt fase 1 Voor een vergoeding komt u alleen in aanmerking als u hoofdhuurder van de  woning bent, hoofdverblijf houdt in de woning en u een huurcontract heeft voor onbepaalde tijd. Geen recht op vergoeding hebben: inwonende kinderen, huurders met een tijdelijk contract, onderhuurders , krakers of huurders met een huurcontract voor bedrijfsactiviteiten.

## Wanneer treedt het plan in werking?

Dit plan – de werkzaamheden en sociaal plan – treedt in werking als:

a. het draagvlak is behaald.
b. Portaal de financiering op een redelijke manier rond krijgt.
c. Portaal alle noodzakelijke vergunningen in bezit heeft.

**Verhuizen met 100% woonduur**

Een aantal bewoners heeft tijdens de huisbezoeken gezegd dat zij begrijpen dat Portaal werkzaamheden aan de woningen uitvoert. Maar dat zij die liever niet mee maken. Vanuit het sociaal plan én met toestemming van de gemeente Utrecht kunnen die huurders op basis van hun woonduur een andere woning zoeken. Voorwaarde is wel dat er draagvlak is. Na het behalen van het draagvlak zorgen wij dat de huurders van Bloemenbuurt fase 1 via Woningnet met hun woonduur op een andere woning kunnen reageren. De regeling geldt alleen in combinatie met de werkzaamheden én totdat het project is afgerond.

## Huurprijs en huurcontract

**Huurcontract** Uw huurcontract verandert. De huurprijs passen wij aan nadat de werkzaamheden in uw woning zijn afgerond. Dit doen we op de 1e van de maand nadat de werkzaamheden in uw woning aan u opgeleverd zijn. De huurverhoging die jaarlijks per 1 juli worden doorgevoerd blijft van kracht.

**Bewoonde of onbewoonde staat?** De werkzaamheden vinden plaats in bewoonde staat. Dat wil zeggen dat u tijdens de uitvoering in de woning kunt blijven wonen.
**Huur** De huur van uw woning loopt de gehele onderhoudsperiode door.
**Verhuiskostenvergoeding** Portaal betaalt geen verhuiskostenvergoeding.
**Vrijgekomen woningen** Woningen die vrijkomen in de aanloop naar en tijdens de werkzaamheden, worden via Woningnet weer verhuurd. Portaal informeert nieuwe bewoners over de werkzaamheden. Tijdens de uitvoering kan het zijn dat woningen wat langer leeg staan.

## Tijdelijke voorzieningen

Op het moment dat we bij u de keuken en/of badkamer en/of toilet vervangen zorgen wij voor een noodvoorzieningen:

- **Keuken >** noodkeuken
- **Toilet >** noodtoilet
- **Douche >** de ervaring leert dat de meeste bewoners het liefste bij familie/vrienden/buren of op de sportschool douchen. Toch plaatsen we een douche unit op de bouwplaats.
- Plaatsen van een **cv installatie >** Bij het vervangen van cv zorgen we eventueel voor elektrische kachels.
- We zorgen dat er altijd één koud en één afvoerpunt bruikbaar is. Het kan zijn dat er overdag tijdelijk geen water is.

### Rustwoning of Huiskamerwoning

Dit is een woning die tijdens de werktijden van de aannemer open is en waar bewoners even rustig een kop koffie kunnen zetten. Deze woning is bedoeld voor alle bewoners waar we op dat moment aan het werk zijn, en is dus niet exclusief voor één bewoner.
**Voor wie?** Voor alle bewoners van de woningen in de Bloemenbuurt fase 1 waar we op dat moment aan het werk zijn.
**Duur** De woning is tijdens de werktijden van de aannemer open.
**Inrichting** De huiskamer, toilet en de keuken zijn voorzien van meubilair en servies.
**Schoonmaak** De woning word regelmatig schoongemaakt.
**Huurprijs** U hoeft niets te betalen voor het gebruik van de rustwoning.
**Leefregels** Er zijn leefregels die in de huiskamerwoning hangen. Wij gaan er vanuit dat u zich aan de regels houdt.
**Locatie** De huiskamerwoning ligt in de buurt. Waar precies is afhankelijk van de woningen die leeg komen en waar de aannemer aan het werk is.

### Logeerwoning

Deze woning is bedoeld voor bewoners die op basis van het gesprek met de bewonersbegeleiders én op doktersadvies tijdelijk een andere woonruimte nodig hebben.
**Voor wie?** Voor bewoners die om medische redenen tijdens de werkzaamheden tijdelijk in een andere woning moeten verblijven.
**Duur** Voor de duur van de werkzaamheden in de eigen woning. Als blijkt dat er bijzondere persoonlijke omstandigheden zijn waardoor iemand langer uit zijn/haar woning moet, kan dat in overleg met Portaal.
**Inrichting logeerwoning** De woningen zijn ingericht. Voor uw beddengoed moet u zelf zorgen. Een lijst van de zaken die in de woning aanwezig zijn, ontvangt u voordat u gebruik kunt maken van de woning. Uitgangspunt is dat u alleen uw hoogstnoodzakelijke bezittingen dient mee te nemen
**Schoonmaak** Tijdens uw verblijf is de schoonmaak een taak van de bewoners. Bewoners leveren de woning schoon op.
**Huurprijs** Voor de logeerwoning hoeft u niets te betalen. De huur, gas, water, elektra en de tv- en internetaansluiting kosten u dus niets.
**Gebruikersovereenkomst** U ontvangt van Portaal een gebruikersovereenkomst voor de logeerwoning. Hierin staat welke periode u gebruik kunt maken van deze voorziening. U kunt er niet langer gebruik van maken. Bij schade of vermissing van spullen (of sleutels) wordt een bedrag in rekening gebracht. Daarnaast tekent u voor de huisregels.
**Locatie** De logeerwoningen liggen in de directe omgeving van het project. Waar precies is afhankelijk van de woningen die leeg komen.

### Slaapwoning

Bewoners die aantoonbaar in wisselende diensten werken en overdag moeten slapen, kunnen tijdelijk gebruik maken van een woning waarvan alleen de slaapkamer is ingericht.
**Voor wie?** Alleen voor de bewoners die aantoonbaar in wisselende diensten werken en overdag moeten slapen.

**Duur** Voor de duur van de werkzaamheden in de eigen woning. Als blijkt dat er bijzondere persoonlijke omstandigheden zijn waardoor iemand langer gebruik moet maken van deze voorziening kan dat in overleg met de bewonersbegeleider en moet dit aantoonbaar zijn.
**Inrichting slaapwoning** In de woningen is één slaapkamer ingericht. Uw beddengoed moet u zelf meenemen.
**Schoonmaak** Tijdens het verblijf is de schoonmaak een taak van de bewoners. Bewoners leveren de woning schoon op.
**Huurprijs** Voor de slaapwoning hoeft u niets te betalen.
**Gebruikersovereenkomst** U ontvangt van Portaal een gebruikersovereenkomst voor de slaapwoning. Hierin staat in welke periode u gebruik kunt maken van deze voorziening. U kunt er niet langer gebruik van maken. Bij schade of vermissing van spullen (of sleutels) wordt een bedrag in rekening gebracht. Daarnaast tekent u voor de huisregels.
**Locatie** De slaapwoningen liggen in de directe omgeving van het project. Waar precies is afhankelijk van de woningen die leeg komen.

### Huisdieren

Als u huisdieren heeft, waarvan u verwacht dat ze overlast van de werkzaamheden in uw woning zullen hebben, zorgt u dan zelf voor een logeeradres.

## Wanden

Wij plaatsen aan de voor-en achtergevel van de woningen een prefab voorzetwand met isolatie. Deze wand is zeven centimeter dun. Dit gaat om de voor- en achterkant van uw woonkamer/slaapkamer.
De voorzetwand kan kosteloos de gewenste afwerking krijgen. Hiervoor maakt u een keuze uit de opties die de aannemer biedt tijdens het keuzetraject na behalen draagvlak. U kunt ook zelf het behang/verf leveren waarvan u wilt dat de aannemer deze gebruikt. U ontvangt hiervoor geen vergoeding.

Werkt u liever zelf de voorzetwand af? Dan ontvangt u een vergoeding van 14,84 euro per vierkante meter sauswerk en 17,80 per vierkante meter behang.

## Vloeren

Zoals bij de werkzaamheden genoemd, kan het zijn dat uw begane grondvloer in zijn geheel vervangen moet worden. Tijdens het huisbezoek is per woning bekeken of er technische noodzaak bestaat om de vloeren te vervangen. Voor het tijdelijk uithuizen van de meubels stellen wij opslagcontainers ter beschikking (zo dicht mogelijk bij de woning). Bij deze brochure treft u een brief waarin staat of uw vloer vervangen wordt. Tijdens de onderhouds- en renovatiewerkzaamheden nemen wij deze werkzaamheden ook mee.

### Vloerbedekking

Als uw vloer wordt vervangen, dan kunt u de vloerbedekking (tapijt, zeil, laminaat etc.) waarschijnlijk niet opnieuw gebruiken. Daarom ontvangt u een vergoeding voor het aanschaffen en het leggen van nieuwe vloerbedekking voor dat deel dat wordt vervangen. In totaal is de vergoeding 41,52 euro per m2. Als u het niet eens bent met deze vergoeding, dan is er een alternatief. Een vergoeding op basis van de dagwaarde. Op basis van de aanschafwaarde en de ouderdom van de huidige vloer, wordt de dagwaarde bepaald. U krijgt dan de dagwaarde vergoed.

### Oude vloerbedekking

De aannemer verwijdert de oude vloerbedekking. Als u de oude vloerbedekking opnieuw wil gebruiken dan moet u de vloerbedekking zelf verwijderen. U ontvangt wel dezelfde vergoeding van 41,52 euro per m2.

## Vergoedingen

Een vergoeding krijgt u alleen voor de werkzaamheden in de woning zoals omschreven in tabel 1. Daarbij geldt een bedrag van 15 euro per kalenderdag (dat zijn werkdagen en weekenddagen). Hiervoor houden we het opleverformulier aan. Hierop staat de startdatum en de einddatum van de werkzaamheden **in** uw woning. De vergoeding bedraagt **maximaal 15 werkdagen**. De werkzaamheden zijn zo gepland dat de aannemer ze in 15 werkdagen uit kan voeren. Tegelijk willen wij de huurder de mogelijkheid bieden om in overleg met de aannemer een andere planning te maken voor een eventuele keuken, badkamer of toiletverbetering. In dat

geval krijgt u nog steeds een vergoeding van maximaal 15 werkdagen.

### Als de aannemer langer aan te werk is dan afgesproken.

Als de aannemer door zijn schuld meer tijd nodig heeft dan afgesproken (zie meterkastlijst) om de werkzaamheden zoals die zijn opgenomen in dit voorstel uit te voeren, dan krijgt u een extra vergoeding van 25 euro per extra werkdag.
Als de aannemer langer aan het werk is dan vooraf met bewoner is afgesproken door schuld van de bewoner, dan krijgt de bewoner geen extra vergoeding.
U ontvangt geen vergoeding voor het plaatsen van klein materiaal wat nog in bestelling is of materiaal waarop een levertijd zit. Ook ontvangt u bovenstaande dagvergoeding niet voor eventuele herstelwerkzaamheden.

### Gebruik gas, water en elektriciteit

De aannemer probeert zo veel mogelijk zelf te voorzien in elektra. Als dit niet lukt, maakt hij gebruik van water, gas of elektra in uw woning. Het gebruik daarvan is inbegrepen in de vergoeding van 15 euro per dag. U krijgt daar dus geen extra vergoeding voor.

### Aan wie wordt uitbetaald?

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

- u bent hoofdhuurder 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, huurders met een tijdelijk huurcontract, onderhuurders en krakers. Als u de woning in zijn geheel of gedeeltelijk zonder toestemming van Portaal heeft onderverhuurd, komt u helemaal niet in aanmerking voor een vergoeding.
Portaal keert de vergoeding uit nadat de werkzaamheden in uw woning gereed zijn. Bent u dan geen huurder meer van Portaal? Dan keren wij de vergoeding niet uit.

### Schotels, zonneschermen en dergelijke

Zaken die u zelf heeft aangebracht én die makkelijk te verwijderen zijn zoals houten plafonds, douchegordijnen en satellietschotels moet u zelf, indien noodzakelijk voor het onderhoud, voorafgaand aan de werkzaamheden verwijderen. Dit bespreken we met u tijdens de woningopname. Deze voorzieningen hebben geen recht op een vergoeding.

## Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV)

Er zijn huurders die voorzieningen in hun woning hebben aangebracht waarbij ze mogelijk recht hebben op een vergoeding. Dit gaat alleen om zaken die Portaal normaal gesproken zou overnemen op het moment dat u de huur van uw woning opzegt. Er is een aantal mogelijkheden.

**1 –** Heeft u toestemming gekregen voor het aanbrengen van uw ZAV dan zorgen wij voor uw 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 renovatie zelf op eigen kosten weer op te bouwen. Portaal betaalt u geen (schade) vergoeding.

**2 –** 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 hebt dan geen recht op enige (schade)vergoeding.
Kijk voor de voorwaarden voor een ZAV op www.portaal.nl/ik-huur/reparaties/zelf-klussen-zav.

**3 –** Heeft u toestemming, maar twijfelt u of u de ZAV terug wilt plaatsen? Dan ontvangt u een vergoeding volgens een vastgestelde lijst van Portaal. Als u een ZAV heeft, ontvangt u de lijst tijdens een persoonlijk gesprek. Daarna moet u de ZAV zelf weghalen vóór de renovatie begint.

### Veel voorkomende ZAV's

Er zijn voorzieningen die vaak voorkomen. Onderstaand een opsomming en hoe wij daarmee omgaan tijdens de werkzaamheden.

| | |
|---|---|
| **Vaatwasser en/of wasmachine** | Deze aansluitingen brengen wij alleen terug als u een aparte groep in de meterkast heeft (aan laten leggen). In alle andere situaties bent u er zelf verantwoordelijk voor. |
| **Zonneschermen** | Alleen wanneer deze technisch in orde zijn de- en hermonteerd de aannemer deze |
| **Grote(r) dakramen op zolder** | Deze blijft. VIOS neemt deze mee in zijn afwerking van de dakisolatie. Tenzij het dakraam technisch niet meer in orde is. Het kan zijn dat u hierdoor niet voor zonnepanelen kan kiezen. |
| **Uitbouwtjes & Overkappingen** | Deze moet u zelf de- en hermonteren voor de werkzaamheden aan de gevel en het plaatsen van de steigers |

Aanpassingen aangebracht vanuit de WMO zoals armsteunen of douchezitjes worden door de aannemer weer teruggeplaatst.

## Wat te doen bij onvoorziene schade of klachten?

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 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. Dat betekent echter niet dat al uw schade zonder meer voor vergoeding in aanmerking komt.

Wij vragen u schade zo snel mogelijk (liefst dezelfde dag) schriftelijk bij Ida Bessels te melden. Na ontvangst van uw schademelding of klacht neemt de uitvoerder met u contact 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 er iemand de schade is komen opnemen. Als de schade al is hersteld, kunnen wij die niet meer beoordelen en vergoeden.

Ook als u vindt dat de werkzaamheden niet volgens afspraak verlopen of als u opmerkingen heeft, vragen wij u dit zo spoedig mogelijk te melden. 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.

## Wat doe ik bij geschillen?

Wij hopen natuurlijk dat alles zonder problemen verloopt. Maar het is mogelijk dat u klachten heeft over de manier waarop wij uw klachten willen verhelpen. Dan is er niet langer sprake van een klacht maar van een geschil. Hiervoor kunt u terecht bij de Geschillenadviescommissie. Deze commissie is onafhankelijk. Meer informatie hierover vindt u op de website van Portaal, www.portaal.nl

## Waar kan ik terecht met vragen?

Heeft u nog vragen na het lezen van de informatie? Tijdens de bewonersbijeenkomst en tijdens de huisbezoeken krijgt u alle gelegenheid om vragen te stellen. Heeft u voor die tijd vragen, bel ons gerust. We leggen zaken graag aan u uit. In het begin van deze brochure staan de gegevens van de contact-personen.

# Colofon

Uitgave van Portaal in samenwerking met VIOS
November 2018.

Aan deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.
Druk- en zetfouten voorbehouden

Woningcorporatie Portaal bouwt aan kansrijke buurten waar je je thuis voelt. Wij bieden in de regio Utrecht onderdak aan 20.000 huishoudens. Daarnaast werken we in de regio's Amersfoort, Arnhem, Leiden en Nijmegen.

## Postadres

Postbus 2211
3500 GE Utrecht

## Bezoekadres

Brennerbaan 106
Utrecht
0800 – 767 82 25
info@portaal.nl
www.portaal.nl


feast
tasty