

# Veel gestelde vragen

Project Topaaslaan en Turkooislaan, Leiden

Versie 1, 18 augustus 2023

Onderwerp	Vraag	Antwoord
<b>Algemene ruimtes</b>		
Algemene ruimtes	Het pleisterwerk aan de onderzijde van de portiekvloeren en brandtrap komt op diverse plaatsen los (bij de toren). Gaan jullie daar wat aan doen?	Ja, dit nemen we mee bij het opknappen van de algemene ruimtes van de toren.
Algemene ruimtes	In de lift van de Topaaslaan is er schade aan de vloer. Wordt dit gerepareerd?	We gaan eerst de werkzaamheden uitvoeren. Nadat het werk klaar is zullen we de vloer in de lift opknappen.
Algemene ruimtes	Voor de werkzaamheden moeten straks de galerijen vrij gemaakt worden van spullen. We vervangen de kozijnen, isoleren de muren, vervangen regenpijpen en de reling en we verhogen de galerij. Mogen alle spullen er daarna terug?	U mag enkele kleine zaken wel terugplaatsen aan de muur, maar u kunt niet boren in het kunststof kozijn. De aannemer plaatst bij iedere woning nieuwe huisnummers. Losse spullen voor de woning mogen officieel niet. We snappen dat het soms toch gezellig is en knippen daarom, zolang het niet als hinderlijk wordt ervaren, soms een oogje dicht. Als er sprake is van belemmering van de doorloop, dan moeten we wel handhaven vanwege de veiligheid. Aan de nieuwe reling mag u niets bevestigen (bijv. vlaggenstokhouder of plantenbakken). Ook hierbij is dit vanwege de veiligheid.
Algemene ruimtes	De intercom doet het vaak niet. Gaan jullie daar ook wat aan doen?	We hebben voor de galerijflats het bedrijf Ampere al opdracht gegeven om de intercom installatie te vervangen. We wilden hier niet mee wachten tot we met de renovatie starten. We plaatsen een videofoon.
Algemene ruimtes	Komt er in de toren ook een videofoon?	De intercominstallatie van de toren functioneert zonder klachten. Deze wordt niet op korte termijn vervangen. / In de galerijflats aan de Topaaslaan en de Turkooislaan functioneert de intercom niet goed. Deze wordt daarom vanuit regulier beheer al eerder vervangen (videofoon). De firma Ampere gaat dit verzorgen.
Algemene ruimtes	De algemene toegangsdeuren van de toren zijn op sommige plekken verrot. Doen jullie hier wat mee?	Ja, waar het nodig is herstellen we houtrot.

**Badkamer, keuken, toilet**

Badkamer, keuken, toilet	Als er geen fonteintje zit, kan deze er dan komen?	Bij vervanging toilet geldt: wat er zit, komt er terug. Dus als er nu geen fonteintje zit, wordt er ook geen nieuwe geplaatst.
Badkamer, keuken, toilet	Kan een fonteintje tegen eenmalige bijbetaling worden geplaatst? Welke keuzes zijn er voor huurders (tegen bijbetaling)?	Een fonteintje valt niet onder de aangeboden keuze-opties. In het 'keuzeformulier project Topaaslaan' ziet u welke keuzes we wel aanbieden bij vervanging van een ruimte en welke keuzes we aanbieden zonder badkamer-, keuken- of toiletvervanging.
Badkamer, keuken, toilet	Er komt soms water in het doucheputje omhoog. Lossen jullie dit op?	We vervangen het onderste deel gietijzeren standleiding. Wanneer een badkamer vervanging moet worden, dan pakken we ook het leidingwerk aan. We verwachten hiermee dat dergelijke klachten niet meer voorkomen.
Badkamer, keuken, toilet	Zijn er bijzonderheden over afzuigkappen? Wat heeft men nu hangen? Wat mag er straks?	Er mochten in het verleden en er mogen ook straks na het aanpassen/aanbrengen van de MV installatie alleen maar motorloze afzuigkappen worden gebruikt, omdat het systeem anders ontregeld wordt. Een motorloze afzuigkap kan u (met een t-stuk) op de box van de MV aansluiten.
Badkamer, keuken, toilet	Ik heb zelf een aangepaste kraan in mijn badkamer, toilet of keuken aangebracht. Deze ruimte wordt vernieuwd. Plaatsen jullie deze kraan over?	We de- en hermonteren alleen medische aanpassingen in de ruimtes. Wij plaatsen alleen de standaard kraan (of als u hiervoor kiest een kraan tegen bijbetaling uit de keuzefolder). Zelf aangebrachte voorzieningen als een kraan mag u zelf demonteren en hermonteren als u dat wilt.

**Garages en bergingen**

Garages en bergingen	Er hangt soms een rare geur bij de bergingen. Gaan jullie daar wat mee doen?	Deze geur kan komen van oude lekkage(s). Nu zijn er geen lekkages meer bekend. We vervangen het onderste deel van de standleidingen om dit ook in de toekomst verder te voorkomen.
Garages en bergingen	De garages moeten twee werkdagen leeg om het plafond te isoleren. En in sommige garages ook om het onderste deel van de standleiding te vervangen. Treffen jullie maatregelen voor de garagehouders?	Ook de garagehouders krijgen (net als bij de bergingen) tijdelijke bergruimte aangeboden in de buurt van het gebouw.
Garages en bergingen	In de bergingen/ boxen/garage is geen gelegenheid tot het opladen van een E-bike of elektrische brommer. Kan er een stopcontact komen?	In de bergingen en garages zijn standaard geen wandcontactdozen (stopcontacten) aanwezig, alleen een lichtpunt. Uit het oogpunt van veiligheid worden deze ook niet aangeboden. De verlichting zit op de algemene meterkast. De verlichting is van een lager voltage dan 220V.

### Gasloos en elektrisch koken

Gasloos en elektrisch koken	Kan ik koken en mijn oven gebruiken tegelijk?	Ja dat kan, maar je kan niet alles tegelijk op de max zetten. Dat vraagt dan teveel kracht tegelijk.
Gasloos en elektrisch koken	Wat gebeurt er met mijn oude kooktoestel?	U mag aangeven wat u het liefst heeft. U houdt deze zelf of we voeren deze voor u af.
Gasloos en elektrisch koken	Kun je kiezen of je wel of niet van het gas af gaat?	Nee, alle woningen worden gasloos.

### Tijdens de uitvoering

Tijdens de uitvoering	Wordt er tijdens de uitvoering rekening gehouden met mensen met scootmobiel of rollator?	We houden hier rekening mee. Ook bij het aanbrengen van de galerijverhoging en het vervangen van de galerijbalustrade zal hier in overleg met de betrokken belanghebbende(n) een acceptabele oplossing voor worden bedacht.
Tijdens de uitvoering	Is de lift altijd bereikbaar?	Lift blijft in principe altijd bereikbaar, zij het mogelijk via een etage hoger/lager i.v.m. het aanbrengen van de galerijverhoging (niet bij toren).

### Verwarming

Verwarming	Kan er iets gedaan worden aan de verwarming? Is zelf instellen met thermostaat(knop) mogelijk?	In dit project voeren we geen werkzaamheden uit aan de verwarmingsinstallatie. Deze voldoet in basis. We kregen van verschillende bewoners de vraag of het mogelijk is de verwarmingen los in te regelen. Dit hebben we uitgebreid onderzocht. De conclusie is dat het een te ingrijpende en te kostbare ingreep is. Deze ingreep zou én veel overlast geven én leiden tot een huurverhoging. Meer bewoners hebben aangegeven liever geen huurverhoging door het project te willen. De betaalbaarheid van de woning is het belangrijkste. Om deze reden hebben we besloten thermostaatknoppen niet in het project op te nemen.
Verwarming	Er druppelt wel eens wat water uit de verwarming.	In dit project voeren we geen werkzaamheden uit aan de verwarmingsinstallatie. Heeft u een technische klacht over uw verwarming? Dan meldt u deze bij onze onderhoudsafdeling via mijnportaal. Op onze website staat alle informatie over onderhoud. <a href="https://www.portaal.nl/ik-huur/onderhoud">https://www.portaal.nl/ik-huur/onderhoud</a> .

### Algemeen

Algemeen	In het project doen jullie niet alle dingen die we in het voortraject hebben genoemd. Sommige dingen zitten wel in het plan en sommige dingen niet. Wat moet ik doen met zaken/klachten die jullie niet in het project oppakken?	Voor de dingen die we niet doen gelden de reguliere onderhoudsafspraken. Zijn er zaken stuk? Dan meldt u deze via mijnportaal. Op onze website staat alle informatie over onderhoud. <a href="https://www.portaal.nl/ik-huur/onderhoud">https://www.portaal.nl/ik-huur/onderhoud</a> U vindt hier ook de brochure Onderhouds ABC, waarin staat uitgelegd welk onderhoud Portaal doet, wat onder het onderhoudsabonnement valt en welk onderhoud voor een huurder zelf is.
Algemeen	Ik heb wel eens een melding bij Portaal gedaan, maar dan horen we niets meer of komt er iemand, maar die lost het niet (goed) op.	We adviseren dit in eerste instantie zelf aan onze onderhoudsafdeling zelf te laten weten. Heeft u het idee dat uw melding desondanks op enig manier vastloopt? Laat het ons (projectteam) dan weten, dan kijken we graag met u mee.
Algemeen	Doen jullie tijdens het project iets aan de scheuren in een muur?	Alleen als we bij die betreffende muur echt aan het werk gaan. Denk aan bij vervanging van de badkamer en/of toilet. In de woonkamer, slaapkamer en hal vervangen we in basis alleen de kozijnen en doen we niets met de muren.
Algemeen	Bij het vervangen van de kozijnen moet de raambekleding eraf. Kan ik deze erna weer opgehangen?	Dit verschilt per woning. De raambekleding kan niet in of aan het kunststof kozijn bevestigd worden. Daarbij moet je ook rekening houden met het nieuwe draai-kiepraam. De mogelijke uitkomsten zijn: 1. het kan terug 2. het kan terug met een praktische oplossing (aannemer VIOS helpt, bijv. latje plaatsen) 3. het kan niet terug > dan geldt de vergoeding (per m2) uit het sociaal plan
Algemeen	Onder mijn raamkozijn zit er steen. Hier komt veel kou vandaan. Wordt deze muur onder het raamkozijn ook geïsoleerd?	Ja, de gevelmuur isoleren we.
Algemeen	Kunnen we straks beter onze eigen ramen wassen?	De zelfbewassing blijft bij de galerijflats hetzelfde, bij de toren verbetert het op sommige plekken iets door het plaatsen van de draaikiepramen. Bij de toren hebben we onze afdeling beheer gevraagd wat de mogelijkheden en onmogelijkheden zijn voor het wassen van de ramen. Zij komen hier nog op terug bij de (toren)bewoners.
Algemeen	Waarom zit er eigenlijk in de hal geen rooster in het raam (nu daar brievenbus weg gaat)? Wordt het daar niet te warm?	Er is een ventilatieberekening voor de woning gemaakt. De roosters in de ramen zijn hier op afgestemd. Er is in de hal luchtstroom via de binnendeur en bij het openen van de voordeur.
Algemeen	Ik heb zware plantenbakken op mijn terras staan. Waar kan ik deze zetten tijdens het werk?	Zware plantenbakken zijn op het terras (bovenste verdieping) helaas niet toegestaan omdat dat teveel gewicht op het dak geeft. Deze zullen dus helaas weg moeten.