

# Weer thuis in een fijne warme woning

Isoleren, verbetering en onderhoud 131 woningen  
Topaaslaan en Turkooislaan



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

كـتـلـىـا عـ دارفـ أـ نـمـ درفـ وأـ كـنـاريـ جـ دـحـ أـ نـمـ قـدـعـ اسمـ لـاـ ذىـ دنـ عـ بـلـ طـا ؟ قـلـ اسـرـلـا هـذـه قـهـارقـ لىـ عـ ارداقـ تـسـلـ

Bumektupdaonemlibilgiler var. Bumektubuanlamadinizmi? O haldekomsuveyyakinlarinizdanyardimisteyin.

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

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

## Renovatievoorstel Topaaslaan & Turkooislaan, Leiden

Het project betreft de volgende woningen:

- Topaaslaan 66-214
- Turkooislaan 2a-2s
- Turkooislaan 2-104

*Let op : Ondanks de zorgvuldigheid waarmee de brochure tot stand is gekomen, kunnen veranderingen of onvoorziene omstandigheden ertoe leiden dat de informatie wijzigt.*

# Voorwoord

Beste bewoner(s),

U woont in een van de 131 woningen die we gaan opknappen in de Hoge Mors in Leiden. Hiermee maakt Portaal uw woning klaar voor de toekomst. We hebben hiervoor een plan gemaakt. Medewerkers van VIOS Bouw en Portaal hebben u daarvoor bezocht en hebben (technisch) onderzoek gedaan. Veel gehoorde klachten waren last van vocht, tocht en kou, en soms verouderde badkamers, keukens en toiletten.

De onderhoudswerkzaamheden die we willen uitvoeren zijn noodzakelijk. Zo houden we het gebouw technisch in goede staat. Ook willen we uw woning isoleren en energiezuiniger maken. Zodat u er fijner woont. De kosten hiervoor berekenen we niet door in uw huur. U krijgt dus geen huurverhoging.

In dit voorstel leest u wat we precies willen gaan doen, wanneer en wat we van u verwachten tijdens de werkzaamheden. We kunnen de renovatie alleen uitvoeren als 70% van de bewoners instemt met dit voorstel. Alles daarover leest u in dit plan.

We hopen op een prettige samenwerking tijdens dit project en dat u daarna weer lange tijd met veel plezier zult wonen in uw gerenoveerde woning in Leiden.

Jet Bicker Caarten  
Manager Volkshuisvesting Portaal Leiden



# Inhoud

1.	Inleiding	5
2.	In het kort	6
3.	Hoe gaan we uw woning en woongebouw verbeteren?	7
4.	Planning en uitvoering	10
5.	Voorbereiding en uitvoering	14
6.	(Geen) Huurverhoging en financiële gevolgen	18
7.	Renovatie in bewoonde staat en sociaal plan	20
8.	Draagvlak: bent u het eens met het renovatievoorstel?	26
9.	Contact	28
	Bijlage 1: Sociaal plan in het kort	30

## 1. Inleiding

De woning waarin u woont, is constructief goed, maar zij voldoet alleen niet meer helemaal aan de eisen en wensen van deze tijd. U vertelde ons in het Huis van de Buurt en tijdens de voorbereidende onderzoeken over tocht, water op de overloop en verouderde kozijnen. Daar willen wij wat aan doen. We willen uw woning comfortabel en energiezuinig maken.

### Bewonersbrochure

In deze brochure beschrijven we ons plan. U kunt het op uw gemak doorlezen. Daarna kunt u aangeven of u akkoord gaat met het plan.

### Wat staat er in deze brochure?

We starten met de algemene planning. Wanneer is welk gebouw aan de beurt? Wat we willen doen, beschrijven we in hoofdstuk 2 in het kort. In hoofdstuk 3 beschrijven we dit uitgebreider en schrijven we ook hoe we dat willen gaan doen.

### Bewoonde staat

We voeren de werkzaamheden uit terwijl u in huis woont. Dat geeft overlast. U moet bijvoorbeeld sommige meubels tijdelijk verplaatsen, zodat de vakmensen (bouwwerkers) hun werk kunnen doen in uw huis. Hierover leest u meer in hoofdstuk 5. Voor de werkzaamheden vragen wij géén huurverhoging. In hoofdstuk 6 leest u meer over de financiën. In hoofdstuk 7 is het Sociaal Plan opgenomen (bijlage 1: verkorte versie). Hierin staan uw rechten en plichten. Bijvoorbeeld afspraken over tijdelijke voorzieningen en vergoedingen bij schade of uitloop van de werkzaamheden. Niet iedereen is hetzelfde; daarom bieden wij ook maatwerk.

### 70% Draagvlak nodig

Om dit plan uit te voeren, vragen wij uw instemming. Tenminste 70% van de huishoudens moet 'ja' zeggen. Pas dan gaat het plan door. 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. In deze brochure vindt u alle informatie om een goede keuze te maken.

### Het is belangrijk dat u uw stemformulier opstuurt. Dit kan tot 12 september 2023.

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 (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.

### Huisbezoek om brochure toe te lichten

Er staat veel informatie in deze brochure. We komen voor u stemt bij u langs op huisbezoek om rustig alles toe te lichten en eventuele vragen te beantwoorden.

Team van Portaal en VIOS Bouw  
Portaal, augustus 2023

## 2. In het kort

We hoorden uw ervaringen over koude en tocht in de woning. We willen daarom de woningen aan de Topaaslaan en Turkooislaan beter isoleren. Na de renovatie heeft u een comfortabele en energiezuinige woning met een verbeterd energielabel. Ook voeren we het noodzakelijke onderhoud uit.

De woningen Turkooislaan 2a t/m 2s zijn uit 1995. Voor de woningen in de toren geldt hetzelfde gewenste eindresultaat als voor de woningen uit de galerijflats: een goed geïsoleerde woning (label A), die gasloos is en voldoet aan de basiskwaliteit van Portaal.

Op veel vlakken voldoen de woningen in de toren al. Ze zijn grotendeels al geïsoleerd, ze zijn gasloos en ze hebben al mechanische ventilatie.

Wat gaat er nog wel in de toren en uw woning gebeuren? In dit hoofdstuk beschrijven we in het kort het plan. In de volgende hoofdstukken leest u er meer over.

BUITENKANT VAN DE WONING	IN DE WONING
<p><b>Isolatie *</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunststof kozijnen met HR++ glas en ventilatieroosters (ook balkondeur)</li> <li>• Dak isoleren</li> <li>• Isoleren plafonds garages</li> </ul> <p><b>Onderhoud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buitenschilderwerk houten kozijnen met houtrotherstel</li> <li>• Sausen (schilderen) gevel</li> <li>• Aandacht voor afwatering portieken: vloertegels vervangen</li> <li>• Overkragend vloeroppervlak (vloer van uitstekend bouwdeel) reinigen, herstellen waar nodig en sausen.</li> </ul>	<p><b>Isolatie *</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervangen kozijnen door kunststof kozijnen met HR++ glas (met draaikiep-ramen). Waar vensterbanken zitten worden deze ook vervangen.</li> <li>• Aanbrengen perilex en woning gasloos maken, daar waar dit nog niet het geval is.</li> </ul> <p><b>Onderhoud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reinigen bestaande mechanische ventilatie (MV-installatie), herstel waar nodig</li> <li>• Controle op brandwerendheidseisen en elektra-installatie (conform geldende normen)</li> </ul> <p><b>Keukens, badkamers en toiletten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervangen keuken en/of badkamer en/of toilet, als u daarvoor in aanmerking komt (individueel).</li> </ul>

In dit overzicht ziet u de uitsplitsing van de werkzaamheden in onderhoud en verbetering (\* draagvlakplichtig).



## 3. Hoe gaan we uw woning en woongebouw verbeteren?

Naast het uitvoeren van het noodzakelijke onderhoud willen we uw woning duurzamer en comfortabeler maken, door uw woning én het gebouw beter te isoleren. U heeft dan minder last van tocht en vocht én uw stookkosten zullen dalen. Daarnaast verbeteren we de uitstraling van uw gebouw.

### Algemene werkzaamheden

#### Isoleren

We isoleren het dak van de toren. Ook isoleren we de plafonds van de garages. Dit doen we door isolatieplaten aan te brengen tegen het plafond. Het plafond wordt hierdoor wat lager, waardoor het lichtpunt ook verlaagd wordt.

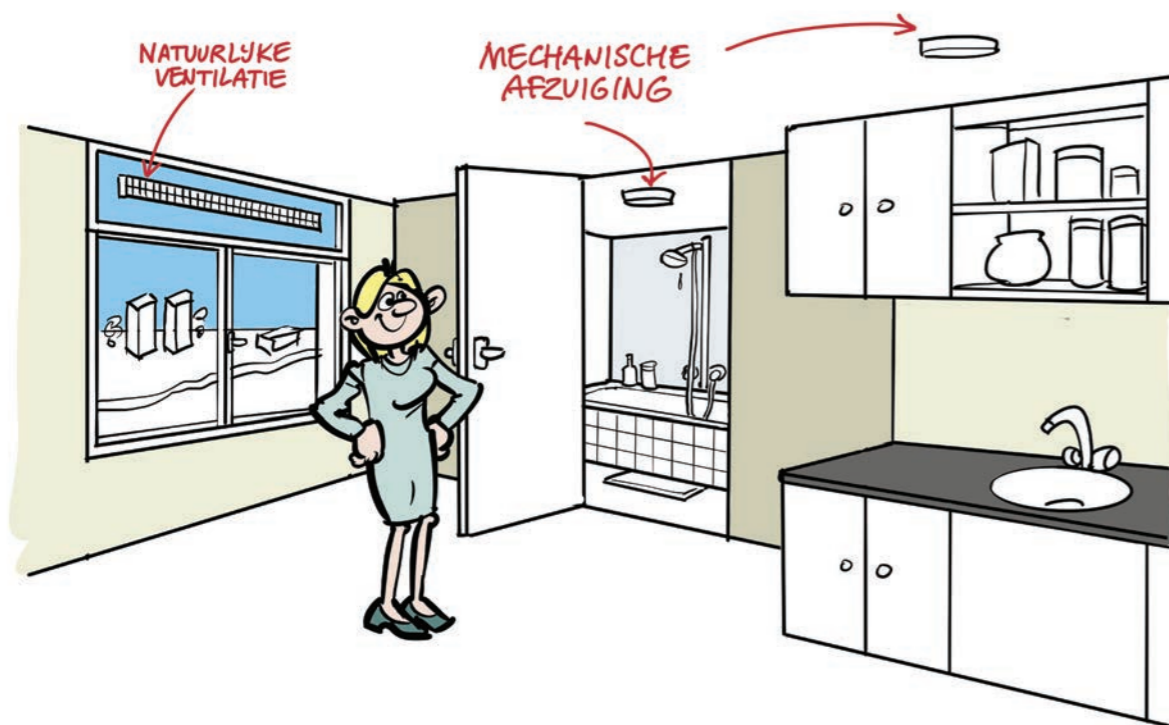
#### Kozijnen met HR++ glas

Alle kozijnen van de woning vervangen we door kunststof kozijnen met geïsoleerd glas (HR++) en ventilatieroosters. De aluminium schuifpuien van het balkon worden vervangen door kunststof schuifpuien. In de kozijnen komen draaikiepramen. Deze draaien naar binnen toe. Bestaande vensterbanken vervangen we. In kunststof kozijnen mag niet worden geboord.

Met de aangebrachte isolatie en de beter geïsoleerde kozijnen is uw woning makkelijker te verwarmen in de winter.

#### Nalopen installatie mechanische ventilatie (MV)

We reinigen uw MV-installatie en voeren herstelwerk uit waar dit nodig is.



**Controle elektra-installaties**

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

**Aandacht voor afwatering portieken**

We vervangen de vloertegels van de open portieken en optimaliseren daarbij de afwatering ervan.

**Opfrissen buitenkant gebouw**

We reinigen, herstellen waar nodig en sausen het overkragende vloeroppervlak (dat is de vloer van het uitstekende bouwdeel). Ook sausen we de gevel.

Voor de galerijflats hebben we een groen thema in gedachten. De toren in het midden willen we wit schilderen. Zo vormen de drie gebouwen één mooi aansluitend geheel.



HUIDIGE SITUATIE

NIEUWE SITUATIE NA SCHILDEREN STUCWERK GEVEL

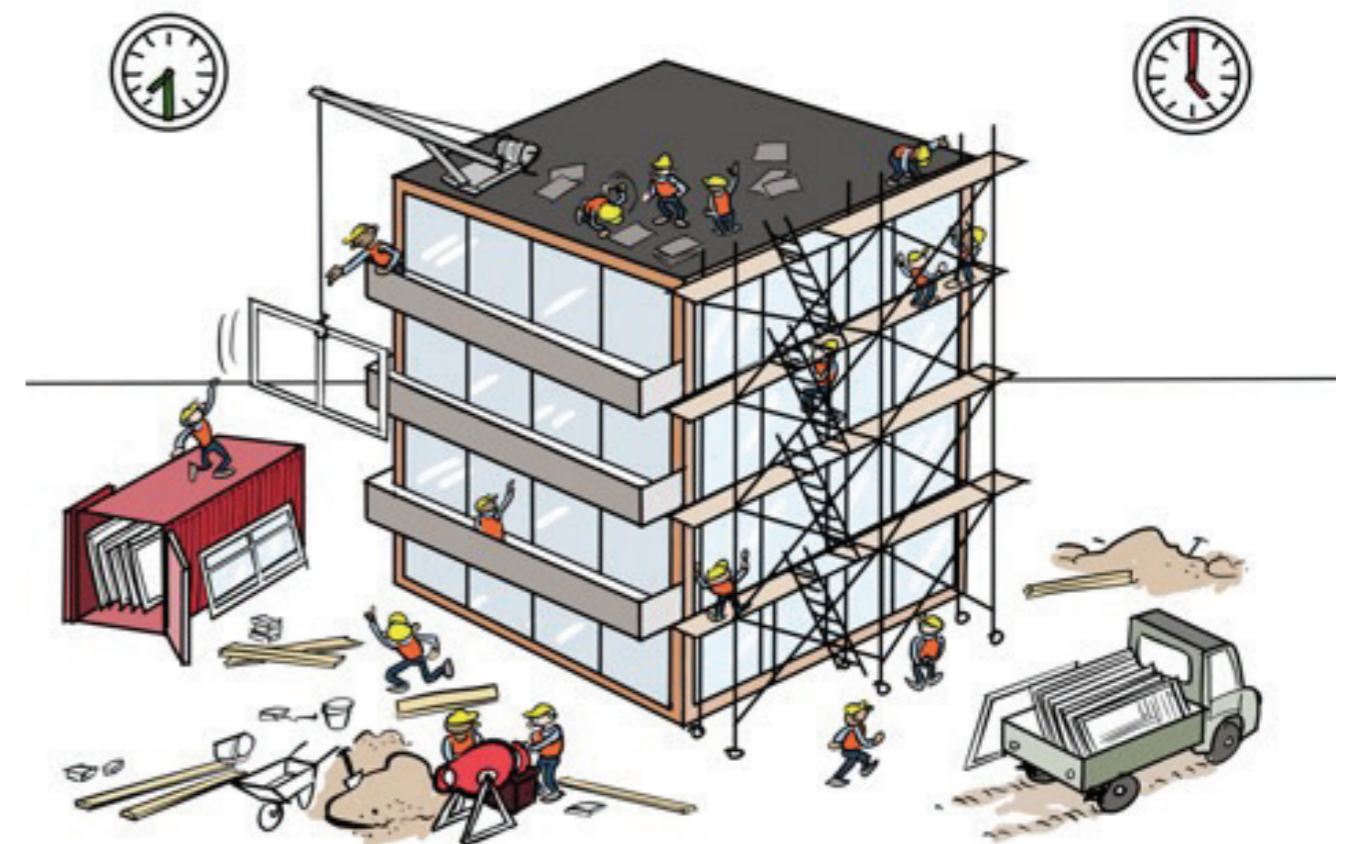
Impressie van de architect (indruk, precieze uitvoering kan nog wijzigen).



## 4. Planning en uitvoering

Begin 2024 willen we beginnen met de werkzaamheden aan de 131 woningen. Naar verwachting zijn we dan in de eerste helft van 2025 klaar. Dit is onder voorbehoud dat 70% van de bewoners akkoord gaat met het voorstel, het verkrijgen van de omgevingsvergunning en akkoord van het bestuur.

**Duur werkzaamheden in uw woning**  
De werkzaamheden in uw woning vinden naar verwachting in vijf werkdagen plaats. Dit betreft het vervangen van de kozijnen, het reinigen van de mechanische ventilatie en het nalopen van elektra en brandveiligheid.



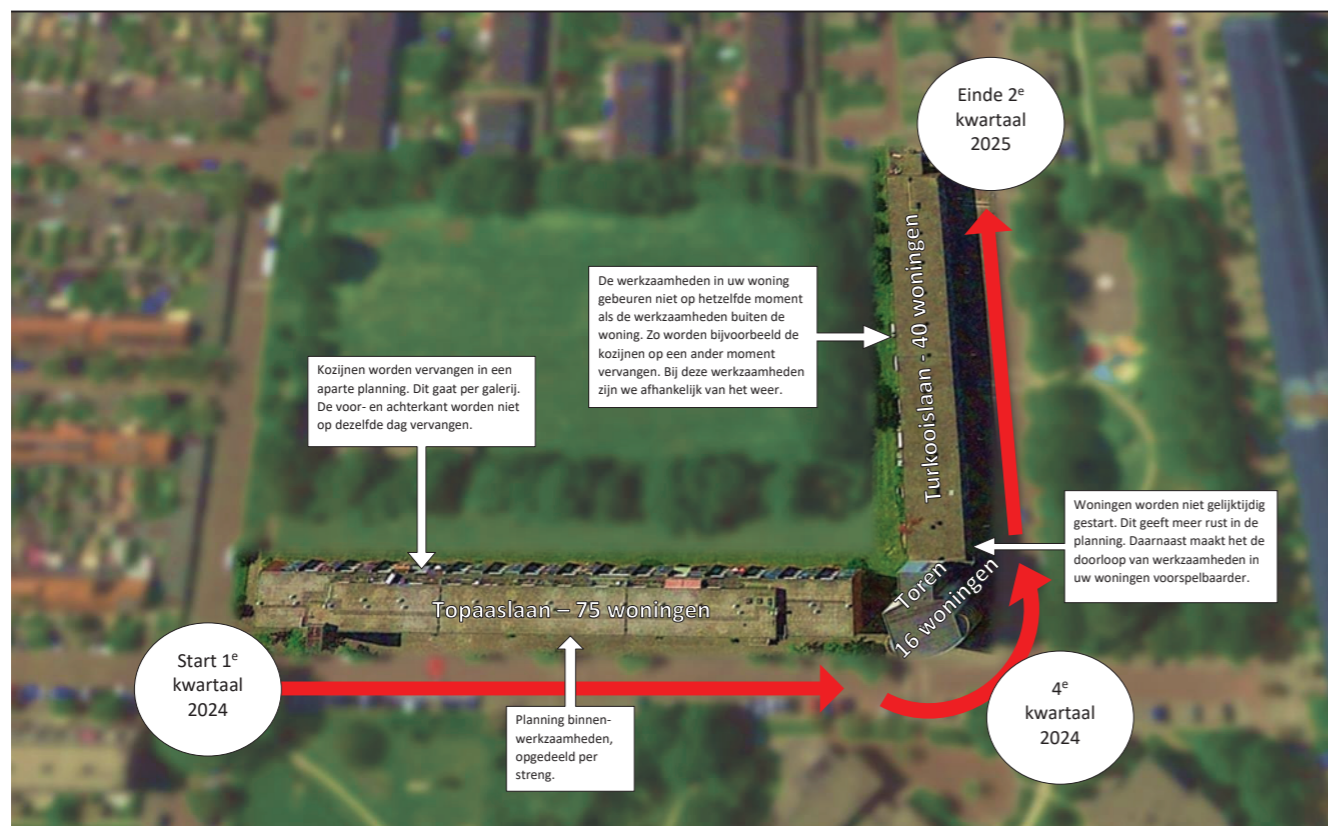
**Dagplanning**  
U ontvangt tenminste zes weken van te voren de verwachte startdatum van de werkzaamheden in uw woning. Uiterlijk twee weken voor start ontvangt u de dagplanning. Dit is een detailplanning waarop staat wanneer we welke werkzaamheden in uw woning doen.

**Buitenwerkzaamheden en werk bij burens**  
De buitenwerkzaamheden zitten in een aparte bouwstroom. De duur van deze werkzaamheden verschilt per gebouw, we schatten nu: Topaaslaan 7 maanden, toren 2 maanden en Turkooslaan 5 maanden. Bij buitenwerkzaamheden kunt u denken aan werk aan de entree, overloop en garages, steigerwerk, dakwerkzaamheden, schilderwerk en dakisolatie (van buitenaf). Tijdens deze werkzaamheden hoeft u niet thuis te zijn. U kunt van deze werkzaamheden (en van werk bij de burens) wel overlast ervaren.

### Volgorde / bouwplanning

We starten met de werkzaamheden in de Topaaslaan en eindigen met de Turkooislaan Turkooislaan. We schatten dat de uitvoering van het gehele project ongeveer veertien tot zestien maanden zal duren. We houden hierbij rekening met de werkzaamheden die de gemeente gaat uitvoeren rond uw flat met betrekking tot de riolering en nieuwe inrichting van de openbare ruimte.

In onderstaande tekening kunt u zien wat de volgorde is van de werkzaamheden en van het bijbehorende tijdspad:



\* Dit is onder voorbehoud van het verkrijgen van de omgevingsvergunning en onvoorziene omstandigheden, zoals bijvoorbeeld winters weer of veel regen.

### Volg de voortgang van de werkzaamheden

We houden op de webpagina van dit project op hoofdlijnen bij waar we zijn met het werk. Zo kijken we samen hoe ver we zijn. Ook vindt u hier alle nieuwsbrieven van het project.

[www.portaal.nl/projecten/duurzame-renovatie-topaaslaan-en-turkooislaan](http://www.portaal.nl/projecten/duurzame-renovatie-topaaslaan-en-turkooislaan)



# 5. Voorbereiding en uitvoering

De werkzaamheden starten begin 2024 en het hele project duurt ongeveer zestien maanden. De werkzaamheden binnen in uw woning duren vijf werkdagen.

## Huisbezoek

De bewonersbegeleider komt bij iedere bewoner langs voor een persoonlijk gesprek over de renovatie. We kijken of de informatie duidelijk is en u kunt uw vragen stellen over het renovatievoorstel. In het gesprek komen ook uw eventuele zorgen aan de orde, zodat we daar bij de uitvoering rekening mee kunnen houden. De afspraken met elkaar leggen we vast op een zogenaamd opnameformulier. U ondertekent deze en ontvangt een kopie van dit opnameformulier.

We vragen u om omstandigheden, zoals lichamelijke beperkingen en/of ziekte<sup>1</sup>, of andere beperkingen bij dit gesprek te melden. Samen met u zoeken we naar een passende oplossing, zodat we de werkzaamheden zo goed mogelijk afstemmen op uw mogelijkheden.

## Uw voorbereidingen

Voor de meeste werkzaamheden die we buiten uitvoeren, hoeft u niet thuis te zijn. Wel vragen wij u om ruimte te maken. Maak het balkon vrij van spullen en zorg dat er ook op de galerij geen spullen staan. Ook binnen maakt u ruimte voor de werkzaamheden. Voor het vervangen van de kozijnen maakt u 1,5 meter vanaf de gevel vrij. U dekt uw spullen af met de folie die u van ons krijgt. Waardevolle spullen bergt u goed op.

Zaken die u zelf heeft aangebracht en die zich in het werkgebied bevinden, haalt u vooraf weg. Denk aan uw douchegordijn, toilethouder, satellietantenne, plantenbakken, versiering aan de gevel, enzovoort. De uitvoerder van de aannemer maakt hierover met u afspraken tijdens een huisbezoek voor de uitvoering.

**Tip: schrijf uw vragen vooraf op.**

Als we in uw garage werken dan krijgt u van de aannemer een sleutel van een opslagcontainer. Hierin kunt u tijdelijk spullen uit uw garage stallen. U levert uw garage leeg op aan de aannemer. Als de werkzaamheden in uw garage klaar zijn, krijgt u enkele dagen de tijd om uw spullen terug te verhuizen en levert u de sleutel van deze opslagcontainer weer in bij de aannemer.

<sup>1</sup> We vragen u alleen die informatie te delen, die van belang is voor de uitvoering van de werkzaamheden.



## De uitvoering: dagplanning

Voordat de werkzaamheden aan uw woning starten, ontvangt u informatie over de uitvoering. 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. Op de 'meterkastlijst' staan de afspraken met u over de werkzaamheden.

## Evaluatie tijdens het werk

We vinden het belangrijk om te weten hoe het gaat tijdens de werkzaamheden. Daarom werken we samen met Centrum voor Woononderzoek. Zij nemen tijdens en na de werkzaamheden telefonisch contact met u op om te vragen hoe de werkzaamheden (zijn) gegaan. Ook houden wij tijdens de uitvoering contact met de klankbordgroep.

## De oplevering

Als de werkzaamheden in uw woning klaar zijn levert de aannemer op aan Portaal samen met u. U loopt een rondje langs het gedane werk. De aannemer zorgt ervoor dat alles klaar is, maar het kan zijn dat er een opleverpunt is. Bijvoorbeeld dat er een keukendeurtje schade had en voor u opnieuw besteld wordt. Dan noteert de aannemer het onderdeel op een opleverformulier en meldt daarbij wanneer dit opgelost zal zijn. U ondertekent samen met Portaal het opleverformulier en ontvangt een handleiding met uitleg over nieuw geplaatste onderdelen in uw woning.

Zo ziet de globale planning eruit voordat de aannemer in uw woning aan het werk gaat:

<p><b>Ruim voor start</b></p>	<p>Opruimen door bewoners in huis en berging. Portaal organiseert een containeractie om te helpen overbodige spullen weg te gooien.</p>
<p><b>8 tot 12 weken voordat we bij u starten</b></p>	<p><b>Huisbezoek</b> De aannemer neemt met u de werkzaamheden in uw woning door. Hij maakt met u specifieke afspraken over de werkzaamheden in uw woning. Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wat kan blijven zitten en wat niet</li> <li>• of er bij u sprake is van maatwerk</li> </ul> <p>Aannemer noemt de verwachte startdatum in uw woning. Als u het fijn vindt, nodigt u een familielid of kennis uit die bij het huisbezoek aanwezig is.</p> <p><b>Meterkastlijst</b> Deze afspraken en werkzaamheden leggen we vast in een zogenaamde meterkastlijst, die zowel u als de aannemer ondertekent. Een kopie krijgt u mee. Tijdens het werk hangen we deze lijst op uw meterkast (vandaar de naam).</p>
<p><b>Twee weken voor de start van de uitvoering</b></p>	<p>U ontvangt een brief met daarin: De definitieve startdatum van de werkzaamheden in uw woning De verwachte startdatum van de werkzaamheden in uw garage U ontvangt afdekfolie voor uw spullen.</p>
<p><b>Een paar dagen voor de start van de uitvoering</b></p>	<p>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.</p>

**Begeleiding op locatie**

Bewonersbegeleider Hilde Driesen van aannemer VIOS Bouw is straks uw eerste aanspreekpunt. Zij helpt u met de voorbereidingen op de werkzaamheden en u kunt haar vragen stellen. Komt u er niet uit met de aannemer? Of wilt u iemand van Portaal spreken? Dan kunt u terecht bij Chantal Gijsenij, de bewonersbegeleider van Portaal.

**Persoonlijk gesprek**

Als u behoefte heeft aan een persoonlijk gesprek, dan is dat altijd mogelijk. Als het nodig is, leggen wij dingen nog een tweede of derde keer uit. Liever een keer teveel dan te weinig. Ook als u problemen heeft die niet direct met de werkzaamheden te maken hebben, bieden wij een luisterend oor. Wij helpen u graag als we kunnen bijdragen aan uw welzijn en daarmee aan het slagen van het project.



## 6. (Geen) Huurverhoging en financiële gevolgen

Uw woning is straks energiezuiniger en comfortabeler. Dat betekent dat uw energieverbruik daalt. Verandert uw gezinssituatie niet en blijft uw verbruiksgedrag hetzelfde, dan mag u een besparing verwachten. U betaalt geen huurverhoging voor het onderhoud aan en het isoleren van uw woning.

### Geen huurverhoging voor gehele pakket

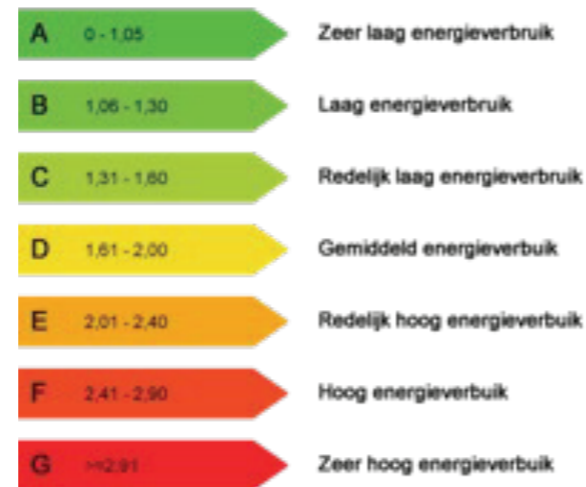
U betaalt voor dit gehele pakket aan maatregelen (voor zowel het onderhoud als voor de verbeteringen) **geen huurverhoging!** Uw servicekosten wijzigen niet door het project.

### U gaat besparen op uw stookkosten

Na de renovatie zal het energielabel van uw woning tenminste **energielabel A** zijn. De woningen worden energiezuiniger. Bij gelijkblijvend verbruik, kunt u een besparing verwachten op uw stookkosten.

### Reguliere huurverhoging

De jaarlijkse huurverhoging zal op reguliere wijze plaatsvinden. U ontvangt zoals u gewend bent van Portaal hier rond april informatie over. Dit staat verder los van dit project.



# 7. Renovatie in bewoonde staat en sociaal plan

De renovatie- en onderhoudswerkzaamheden die in dit voorstel staan, kunnen we in bewoonde staat uitvoeren. Dat betekent dat u tijdens de renovatie in uw woning kunt blijven wonen. Een renovatie geeft altijd overlast, maar die beperken we zoveel mogelijk.

## Renovatie in bewoonde staat

De renovatie- en onderhoudswerkzaamheden die in dit renovatievoorstel beschreven staan, kunnen we in bewoonde staat uitvoeren. Dat betekent dat u tijdens de renovatie in uw woning kunt blijven wonen. Een renovatie geeft overlast voor u als bewoner. We beperken de overlast zoveel mogelijk en geven afdekfolie zodat u zelf ook een en ander kunt afdekken in uw woning.

De werktijden zijn van 07:30 uur tot 17:00 uur. De werkplek en omgeving wordt iedere dag netjes, bezemschoon en veilig achtergelaten. Door onvermijdbare stof bij het werken blijft er ook altijd werk over voor uzelf om de woning weer helemaal schoon te krijgen.

## Maatwerk

Is er bij u sprake van bijzondere omstandigheden zoals wisseldiensten of medische en/of psychische bijzonderheden die om extra aandacht vragen? Dan bespreken we met u of er behoefte is aan maatwerk. We geven u voor draagvlak een indicatie van het maatwerk dat we voor u in gedachten hebben, zodat u weet waar u op kunt rekenen. Onze bewonersbegeleiders zijn er voor u als u vragen of zorgen heeft.

## Regelingen voor u

### Vergoeding voor overlast

U krijgt een vergoeding voor de dagen dat de aannemer binnen in uw woning aan het werk is. Dat is een bedrag van 15 euro per kalenderdag (dat zijn werkdagen en weekenddagen) ongeacht de hoeveelheid werk. Loopt het werk uit en duren daardoor de werkzaamheden langer dan de afgesproken vijf werkdagen, dan krijgt u 25 euro vertragsvergoeding per extra kalenderdag. Dit geldt alleen als Portaal en/of de aannemer de oorzaak van de vertraging zijn.

### Gebruik water en elektriciteit

De aannemer zal indien nodig voor het werk in uw woning soms gebruik maken van uw water of elektra. Zij verwacht zeer weinig elektra of water nodig te hebben. Het is echter wel mogelijk dat u iets meer energie verbruikt dan u normaal gewend bent. Uw klankbordgroep heeft voor u, als uitzondering voor dit project, geregeld dat u hiervoor een vergoeding van 15 euro voor ontvangt. Deze vergoeding dekt ook eventueel extra verbruik van elektra wanneer u van ons tijdelijk een elektrisch kacheltje te leen heeft gekregen.

### 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 niet in aanmerking voor een vergoeding. Portaal keert de vergoeding uit binnen twee weken nadat de werkzaamheden in uw woning zijn opgeleverd op het bij ons bekende rekeningnummer (waar ook de huur van afgeschreven wordt).

De vergoeding is een compensatie voor het verminderde woongenot door lawaai en het tijdelijk niet kunnen gebruiken van voorzieningen in of rond de woning, stofoverlast, schoonmaakkosten, gebruik van elektriciteit en water door de aannemer, het bestellen van een maaltijd en verwarming (het droogstoken van een ruimte). Dus voor extra kosten die u maakt tijdens de renovatie.

### 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 uw woning gerenoveerd wordt,
- een onvermoede vervuiling in de woning,
- als de werkzaamheden aan de buitenkant van uw woning langer duren, zoals schilderwerk,
- overmacht of een calamiteit, buiten de invloed van de aannemer en/of Portaal om,
- indien de werkzaamheden langer duren door één van de bovengenoemde redenen, stellen wij de desbetreffende bewoner(s) zo spoedig mogelijk op de hoogte.

### Bewonersbegeleiding / uitvoerder

Voor, tijdens en na de renovatie is de bewonersbegeleiding van de aannemer aanwezig en een bewonersbegeleider van Portaal bereikbaar. We vinden het belangrijk dat u persoonlijk antwoord krijgt op uw vragen. Waar nodig zoeken we samen met u naar passende oplossingen voor uw zorgen.

### Welke overlast en ongemakken kunt u ervaren?

- Werklieden in en om uw woning en woongebouw.
- Geluidsoverlast door de werkzaamheden.
- Verplaatsen van (een deel van) uw meubels en spullen in uw woning, balkon en garage.
- Overlast voor uw huisdieren. Wanneer u verwacht dat uw huisdier overlast heeft van de werkzaamheden, zorgt u dan zelf voor een logeerafslag?
- Extra verkeer door aanvoer van werklieden en materiaal.
- Rondom het gebouw komt een steiger voor de werkzaamheden aan de gevels en het dak.
- We werken zoveel mogelijk stof arm, door machines te voorzien van stof afzuiging. Toch is stof en gruis niet te voorkomen.

### Uw medewerking gevraagd

We doen er alles aan om veilig en goed te werken. Hierbij kunt u ons helpen. We vragen uw medewerking om:

- uw spullen in de werkzones en looproutes er naartoe tijdelijk weg te halen, zodat er goed gewerkt kan worden en niets beschadigd raakt.
- een gedeelte aan de binnenkant van het raam (strook van ongeveer 1,5 meter) vrij te maken als werkruimte bij het vervangen van de kozijnen. U verwijdert ook de raambekleding, zoals vitrage, gordijnen of lamellen.
- uw huisdieren uit de buurt te houden van de werkzaamheden.
- uw kostbare spullen, zoals uw sieraden, laptop en mobiele telefoon, op te bergen.
- toegang tot uw woning te geven aan de werklieden op de dagen dat dit in uw woning nodig is. Deze dagen staan vermeld op de dagplanning die u vooraf ontvangt. Bent u (of iemand anders namens u) niet thuis, dan kunt u de sleutel afgeven bij de uitvoerder van VIOS Bouw. Realiseert u zich wel dat dit een tegemoetkoming is van de aannemer om zo samen tot een oplossing te komen voor uw afwezigheid. De eindverantwoordelijkheid blijft bij uzelf.

## Mogelijkheden om afstand te nemen van de werkzaamheden

### Rustwoning of Huiskamerwoning

Er komt een rustwoning in de buurt, waar alle bewoners gebruik van kunnen maken. De woning is hoofdzakelijk bedoeld voor als er werkzaamheden zijn in uw woning. Als u veel last heeft van het werk bij uw burens kunt u ook aanvragen er gebruik van te maken. Ook werken we samen met het Huis van de Buurt om even buiten het gebouw te kunnen zijn.

Voordat de werkzaamheden beginnen, vragen we wie er gebruik van de rustwoning wil maken. U kunt in de rustwoning niet overnachten. De woning is voorzien van tv en internet, keuken, toilet en badkamer (wasmachine) en is gemeubileerd. Ook wordt deze geregeld 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.

## Overige voorzieningen en afspraken

### Afdekvoorzieningen en verhuisdozen

Waar gewerkt wordt, is er veel stof. U krijgt van de aannemer afdekfolie zodat u uw meubels kunt beschermen. De aannemer dekt waar het nodig is, uw vloer af met stevige bescherming (stucloper). Als u een ruimte tijdelijk leeg moet maken (zoals de keuken), dan kunt u bij de aannemer voor verhuisdozen in bruikleen terecht.

### Garage

In de garages onder de galerijwoningen van de Topaaslaan en de Turkooislaan isoleren we de plafonds en bij sommige garages vervangen we de standleiding die er doorheen loopt. Tijdens deze werkzaamheden moet de garage enkele werkdagen vrij zijn van spullen. Tijdens dit werk bieden we tijdelijk een opslagcontainer aan voor uw spullen. Deze container is kleiner dan uw garage (zelfde als voor de berging, er past geen auto in) en wordt vlakbij het gebouw geplaatst.

### Woningtoegang

Als u zelf niet aanwezig bent, kunt u met de aannemer afspraken maken over de toegang tot uw woning. De aannemer hanteert duidelijke regels over het werken in de woning. Veiligheid op de werkplaats is voor ons en voor u erg belangrijk. Aan het eind van iedere werkdag loopt VIOS Bouw een afsluitende controleronde. Ook tijdens het werk zijn er duidelijke regels over het veilig sluiten van werkruimtes als er (even) niet gewerkt wordt. We stellen ook een telefoonnummer beschikbaar dat u kunt bellen als u iets verdachts ziet. Zo zorgen we samen voor een veilige werksituatie.

## Schadeprotocol

### Wat te doen bij onvoorziene schade of klachten?

Soms raakt iets beschadigd tijdens werkzaamheden. Dat is heel vervelend.

Uiteraard geldt dat de aannemer is verzekerd voor (onvoorziene) schade die ontstaat aan uw eigendommen in en om uw woning. Wij vragen u om een schade zo snel mogelijk (liefst dezelfde dag of binnen 24 uur) telefonisch of per mail te melden met foto's waarop de schade zichtbaar is. Na ontvangst van uw schademelding of klacht neemt de aannemer binnen één werkdag met u contact op over de afhandeling.

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. Ook als u vindt dat de werkzaamheden niet volgens afspraak verlopen of als u opmerkingen heeft, vragen wij u dit zo spoedig mogelijk bij de uitvoerder van de aannemer 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.

### 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. 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.

### Raambekleding (gordijnen, zonwering e.d.)

U verwijdert uw raambekleding wanneer er werkzaamheden aan uw kozijn plaats vinden. Mocht blijken dat deze, door de werkzaamheden,



niet teruggeplaatst kunnen worden, dan kijkt de aannemer of hier een praktische oplossing voor is. Zo niet, dan ontvangt u een vergoeding voor de raambekleding van €17,97 per m<sup>2</sup>. De aannemer beoordeelt tijdens het huisbezoek voor de uitvoering of dit bij uw woning van toepassing is of dat uw raambekleding (met een praktische oplossing) teruggeplaatst kan worden.

### Zelf Aangebrachte Veranderingen (ZAV)

Er zijn huurders die veranderingen of zelf voorzieningen in hun woning hebben aangebracht. Dit noemen wij een ZAV. Waar mogelijk proberen we een ZAV te behouden. Soms is dat door het uitvoeren van de werkzaamheden helaas niet mogelijk. In dat geval geldt er in een aantal gevallen een vergoeding.

#### Vergoedingen

Het bepalen van deze vergoeding is in dit project maatwerk, waarbij conform het reguliere (ZAV-) beleid van Portaal de volgende uitgangspunten gelden:

- a. De bewoner heeft toestemming van Portaal gekregen voor het aanbrengen van de ZAV en nog niet eerder een vergoeding hiervoor ontvangen
- b. De vergoeding wordt aan de hand van de dagwaarde bepaald, waarbij rekening wordt gehouden met een afschrijvingstermijn
- c. Portaal betaalt geen vergoeding als wij de ZAV verwijderen en er een nieuwe vervangende voorziening voor wordt teruggeplaatst
- d. De ZAV moet technisch in orde zijn
- e. Het gaat om zaken die aard- en nagelvast<sup>2</sup> zijn

Vaak blijkt bij renovatie dat bewoners, soms al jaren geleden, een ZAV hebben aangebracht, zonder Portaal daar van op de hoogte te stellen, of Portaal om toestemming te vragen. In uitzondering op het reguliere beleid nemen we ook de ZAV's mee die weliswaar niet conform beleid goedgekeurd zijn door Portaal, maar waarvan aannemelijk is dat deze destijds wel goedgekeurd zouden zijn bij een formele aanvraag.

Tijdens de technische opname is er bij u gekeken of er bij u sprake is van een ZAV die in de weg zit voor het werk. In dat geval geven we u daarover voorafgaand aan de draagvlakmeting zoveel duidelijkheid over de gevolgen voor de ZAV in uw woning.



<sup>2</sup> De voorziening zit vast aan woning en kan niet of lastig zonder schade worden losgemaakt.

# 8. Draagvlak: bent u het eens met het renovatievoorstel?

Om de werkzaamheden aan uw woning te mogen uitvoeren, hebben we uw toestemming nodig. Portaal en VIOS Bouw vragen daarvoor aan alle huishoudens om hun stem uit te brengen. Dat noemen we een draagvlakmeting. Hoe werkt dit?

## Stap voor stap:

1. U ontvangt het renovatievoorstel en een begeleidende brief met uitleg over de draagvlakprocedure. U heeft in juni de brief ontvangen waarin staat of uw badkamer, toilet en/of keuken in aanmerking komt voor vervanging. Deze brief maakt onderdeel uit van het renovatievoorstel. Lees de informatie uit het voorstel goed door en noteer uw vragen.
2. U heeft een afspraak voor een draagvlakgesprek. Heeft u deze nog niet? Bel ons.
3. We komen bij u langs om het renovatievoorstel met u door te spreken en al uw persoonlijke vragen te beantwoorden.
4. U ontvangt van het bedrijf e-Democracy zowel digitaal (als we een emailadres van u hebben) als ook op papier een stemformulier. Zij versturen ook een herinnering.
5. U stuurt uiterlijk dinsdag 12 september 2023 uw ingevulde reactieformulier naar E-Democracy. U kiest zelf of u digitaal stemt of op papier. Het papieren stemformulier kunt u per post (kosteloos) retourneren via een bijgesloten antwoordenvolp. Bent u slecht ter been? Onze bewonersbegeleider helpt u graag om de envelop te posten.
6. Op het formulier geeft u aan of u akkoord gaat met de informatie uit het renovatievoorstel en de begeleidende brief. Er is ook ruimte voor uw motivatie.
7. Op dinsdag 19 september 2023 hebben we een officieel moment met de klankbordgroep en HBV Leiden (huurdersbelangenvereniging). Dan openen we de uitslag die we van e-Democracy ontvangen. De uitslag maken we daarna aan iedereen schriftelijk de uitslag bekend.
8. Na het behalen van draagvlak gaat een bezwaarperiode in van acht weken (zie volgende pagina).



Het bedrijf e-Democracy is een gespecialiseerd bedrijf dat de stemming verzorgt. U stemt digitaal of per papieren stemformulier. E-Democracy houdt Portaal op de hoogte van wie er nog niet heeft gestemd. Sociaal projectleider Yvette Feld vraagt mensen die nog niet hebben gestemd of zij alsnog hun stem willen indienen. Dinsdagochtend 19 september is hiervoor de uiterste mogelijkheid. Het inleveren is belangrijk omdat iedere niet ingeleverde stem automatisch een nee-stem is in Leiden. e-Democracy levert een (geanonimiseerd) rapport op met de uitslag om met iedereen te kunnen delen. Portaal ontvangt ook een eindrapport met de ingediende stemformulieren.



## Wanneer kan de renovatie worden uitgevoerd?

De werkzaamheden uit dit voorstel gaan door wanneer 70% of meer van de bewoners met het renovatievoorstel akkoord gaat. Op dat moment zijn alle bewoners, ook als u tegen of niet heeft gestemd, volgens de wet aan het projectvoorstel gebonden. Natuurlijk is dit onder voorbehoud van het afgeven van vergunningen en definitief akkoord van het bestuur.

Heeft u begeleiding? Bijvoorbeeld van het wijkteam of van een zorginstelling? Wilt u dan contact opnemen met uw begeleiding en vragen of zij samen met u het voorstel door kunnen nemen. Zo kunt u samen kijken wat er op u afkomt en of u extra ondersteuning nodig heeft. Uw begeleiding kan ook rechtstreeks contact opnemen met ons bij vragen.

## Wanneer treedt het sociaal plan in werking?

Het renovatievoorstel (dit boekje) treedt in werking na de datum dat wij u schriftelijk hebben geïnformeerd dat de renovatie doorgaat.

## Ik ga op vakantie en nu?

U kunt digitaal uw stem uitbrengen of u machtigt iemand om uw stem uit te brengen.

## Ik wil geen renovatie, wat kan ik doen?

Heeft u tegen gestemd en is meer dan 70% van de bewoners voor de renovatie? Dan kunt u binnen 8 weken na ontvangst van de brief met de uitslag van de stemming naar de rechter gaan. U kunt de rechter vragen of in uw situatie het

renovatievoorstel redelijk is. De werkzaamheden uit het plan worden bij iedereen uitgevoerd tenzij de rechter voor u anders heeft bepaald.

Wanneer minder dan 70% van de zittende bewoners instemt, dan kunnen we de woning niet energiezuinig maken. Portaal beraadt zich dan opnieuw om eventueel alleen noodzakelijk onderhoud uit te voeren.

## Hardheidsclausule

Als dit sociaal plan in een specifiek geval voor een huurder aanzienlijk ongunstiger is dan voor de overige huurders het geval is, kan die huurder een beroep doen op de hardheidsclausule. De huurder kan Portaal in die situatie verzoeken af te wijken van dit sociaal plan. In dat geval neemt Portaal dit verzoek in behandeling en neemt binnen dertig dagen na ontvangst een besluit. De uitslag wordt schriftelijk, met redenen, meegedeeld aan de betrokken huurder. De huurder kan tegen de beslissing van Portaal bezwaar maken bij de lokale geschillencommissie ([www.Leidsegeschillencommissie.nl](http://www.Leidsegeschillencommissie.nl)).

## Geschillen

Geschillen die voortvloeien uit de toepassing en/of interpretatie van dit renovatievoorstel kunnen schriftelijk en gemotiveerd worden voorgelegd aan de geschillencommissie. Indien één of beide partijen het niet eens zijn met de uitspraak van de commissie, staat het die partij(en) vrij om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

# 9. Contact

We vinden het belangrijk dat u persoonlijk antwoord krijgt op uw vragen. Waar nodig zoeken we samen met u naar passende oplossingen voor uw specifieke situatie.

## Projectteam

Het projectteam bestaat uit medewerkers van Portaal en VIOS Bouw BV met haar partners. We stellen graag een aantal teamleden aan u voor.



**Hilde Driesen**  
Bewonersbegeleider  
VIOS Bouw  
030 262 78 72



**Ruud Smit**  
Uitvoerder  
VIOS Bouw  
030 262 78 72



**Chantal Gijsenij**  
Bewonersbegeleider  
Portaal  
06 100 57 776 of  
088 767 82 25  
topaaslaan@portaal.nl



**Yvette Feld**  
Sociaal projectleider  
Portaal  
topaaslaan@portaal.nl



**Estella Ridderbos**  
Projectleider VIOS Bouw



**Christy Spruijt**  
Werkvoorbereider  
VIOS Bouw



**Jan Heidema**  
Kwaliteitscontroleur Portaal  
topaaslaan@portaal.nl

We spannen ons gezamenlijk in om goed werk te leveren. Een goed onderling contact bij de uitvoering van de werkzaamheden vinden we belangrijk. Bent u toch niet tevreden of ontstaan er problemen, dan horen we dat graag van u. We lossen eventuele problemen zo snel mogelijk op. We stellen u te zijner tijd graag voor aan alle contactpersonen van het projectteam.

## Veel gestelde vragen

Bij deze brochure vindt u een overzicht met veel gestelde vragen en de antwoorden er op. We houden deze lijst ook bij op de pagina van dit project op de website van Portaal.  
[www.portaal.nl/projecten/duurzame-renovatie-topaaslaan-en-turkooislaan](http://www.portaal.nl/projecten/duurzame-renovatie-topaaslaan-en-turkooislaan)

## Contact met Portaal

Portaal is telefonisch bereikbaar op  
088 767 82 25 of via [www.portaal.nl](http://www.portaal.nl).



## Bijlage 1: Sociaal plan in het kort

### Aanpak in bewoonde staat



- De algemene werkzaamheden in de woning duren vijf werkdagen.
- De werkzaamheden worden uitgevoerd in bewoonde staat: terwijl u in de woningen blijft wonen. Om dit mogelijk te maken bieden wij voorzieningen (o.a. rustwoning overdag, slaapwoning bij nachtdienst).
- Voor huurders, die vanwege bijzondere omstandigheden (medisch en/of psychisch) niet in de woning kunnen blijven tijdens de werkzaamheden in hun woning, is er een logeerwoning beschikbaar.
- De werktijden zijn standaard op werkdagen tussen 7:30 uur tot 17:00 uur.
- U ontvangt van te voren een meterkastlijst (met de werkafspraken in uw woning) en een dagplanning (wat we doen en welke overlast daarbij verwacht wordt en datum oplevering woning). De dagplanning wijzigt soms, dan hoort u dat zo spoedig mogelijk van ons.
- We delen ook de planning van het gebouw op hoofdlijnen, zodat u ook een beeld heeft wanneer we op andere plekken in het gebouw bezig zijn.

- Portaal biedt hulp voor kwetsbare huishoudens indien nodig. Bijvoorbeeld bij het verschuiven van spullen of bij andere voorbereidingen, wanneer iemand zelf of met hulp van diens omgeving dit niet kan. Dit is extra hulp buiten het sociaal plan om en dit noemen we maatwerk.
- Maatwerk bespreken we tijdens dit persoonlijk huisbezoek. Ook later, voor start werk komen we nog een keer langs om uitgebreid alles door te nemen.
- Voor draagvlakmeting bespreken we het gehele plan met u in een huisbezoek.
- Heeft u een garage onder de galerijwoningen? Dan moet deze tijdens de renovatie een aantal dagen leeg om in te werken. U krijgt in deze periode een eigen afsluitbare opslagcontainer om tijdelijk uw spullen uit de garage in op te slaan als deze leeg moet zijn.

### Hulp & ondersteuning



- Tijdens de werkzaamheden in uw woning bieden bewoners-begeleider(s) van VIOS en/of Portaal u persoonlijke begeleiding.
- Voordat het werk in uw woning begint, ontvangt u afdekfolie om uw spullen af te dekken. U dekt hiermee zelf uw eigendommen af. Aan het eind van de werkdag wordt de werkruimte bezemschoon opgeleverd.

### Financiële regelingen



- Elk huishouden ontvangt een vergoeding van € 15,00 per kalenderdag voor de twee periodes dat er in uw huis gewerkt wordt.
- Elk huishouden ontvangt een eenmalige energietoeslag van € 15,00. Dit is voor incidenteel extra gebruik van water of elektra in uw woning. Normaalgesproken zal gebruik gemaakt worden van voorzieningen buiten uw woning.
- Voorziena schade: als vooraf bekend is dat schade aan vloeren, wanden of raambekleding niet te voorkomen of op te lossen is, dan geldt een vaste vergoeding per m<sup>2</sup>. U hoort voor draagvlakmeting of dat bij u ook het geval is.
- Is er onvoorziene schade dan geldt een schadevergoeding achteraf. Deze wordt bepaald volgens vaste regels (info hierover in uitgebreidere bewonersbrochure).

- Als een Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) niet kan blijven zitten en ook niet terug kan, dan geldt in sommige gevallen een vergoeding. (ZAV Beleid Portaal). Dit is bekend per bewoner voor draagvlakmeting.

### Huurverhoging en woonlasten



- U betaalt voor dit plan GEEN huurverhoging.
- Door het isoleren van de woningen, dalen uw stookkosten.
- Per saldo verwachten we dat u (bij gelijk gedrag) op uw maandlasten bespaart.

### Participatie / rol klankbordgroep



- Een klankbordgroep van acht bewoners van de Topaas- en Turkooislaan denkt mee met Portaal bij het maken van de plannen, maar ook tijdens de uitvoering.
- De klankbordgroep wordt bijgestaan door een professionele ondersteuner, die meekijkt of alle plannen voldoen aan wet- en regelgeving en die meekijkt of bewoners goed gehoord zijn bij het maken van de plannen.
- Er zijn ook avonden voor alle bewoners georganiseerd om de planvorming toe te lichten en door te spreken.
- Er zijn op verschillende momenten individuele huisbezoeken: technische opname (apr 2022 / mei 2023), draagvlakgesprek (na de zomer) en na draagvlak ook een huisbezoek om de uitvoering voor te bereiden (vanaf najaar 2023).



**Heeft u een vraag aan ons?**

U kunt ons bellen via telefoonnummer 088 767 82 25.

[www.portaal.nl](http://www.portaal.nl)