

# Wervershoofstraat e.o.

## Bijlage 1: Schadeprotocol dringende werkzaamheden Wervershoofstraat

### Doel en toepassingsgebied

Dit protocol beschrijft de procedure voor het melden, beoordelen en afhandelen van schade die ontstaat tijdens dringende werkzaamheden aan huurwoningen, uitgevoerd door of in opdracht van Stichting Portaal.

### Schadecategorieën

Ten aanzien van schade onderscheiden we drie schadecategorieën:

- a) Schade aan eigendommen van de huurder: bijvoorbeeld beschadigde meubels of apparatuur;
- b) Schade aan de woning: bijvoorbeeld beschadigde muren of vloeren;
- c) Overige schade: bijvoorbeeld gevolgschade aan aangrenzende woningen.

In geval er schade ontstaat, dan verzoeken wij u de onderstaande stappen te volgen:

#### 1. Melden van schade

- Meldt de schade zo spoedig mogelijk maar binnen 24 uur na constatering bij de uitvoerder van het groot onderhoudsproject: de heer Mehmet Goksu via telefoonnummer: 06 83619207;
- De uitvoerder komt naar u toe om de schade samen met u vast te leggen op een schadeformulier;
- Er zal een duidelijke omschrijving van de schade en de vermoedelijke oorzaak plaatsvinden, vermelding van datum en tijdstip van het schadevooral, er worden foto's gemaakt van de schade, waar mogelijk verschaft u eventuele aankoop- of reparatiebonnen.

#### 2. Beoordeling van de schade

- De aannemer beoordeelt in samenspraak met Portaal de melding en bepaalt of de schade onder haar verantwoordelijkheid valt, hetgeen betekent of de schade door de werkzaamheden van de aannemer is ontstaan aan de hand van de omschrijving van de schade en de foto's die voorafgaand aan de werkzaamheden zijn gemaakt en de foto's die van de schade zijn gemaakt;
- Indien nodig wordt een onafhankelijke expert ingeschakeld om de schade te beoordelen en een hersteladvies op te stellen.

#### 3. Afhandeling van de schade

- Na beoordeling van de schade wordt er binnen een redelijke termijn contact met u opgenomen over de uitkomst van de beoordeling en de verdere stappen;
- Indien de schade door Portaal dan wel de door Portaal ingeschakelde aannemer is veroorzaakt, zorgen wij voor herstel of compensatie (dagwaarde);
- U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de afhandeling en de verwachte termijn;
- Bent u het niet eens met de afhandeling? Neem dan contact op met Portaal.

**Preventieve maatregelen**

- Wij adviseren u om waardevolle en kwetsbare eigendommen goed op te bergen dan wel tijdelijk te verplaatsen naar een veilige locatie (elders);
- Houdt er rekening mee dat we u graag helpen met het verplaatsen van spullen en meubels, maar dat wij niet aansprakelijk zijn voor schade die hierdoor ontstaat.

**Contactinformatie**

- Voor vragen of meldingen kunt u contact opnemen met de uitvoerder, de heer Mehmet Goksu via telefoonnummer 06 8361 9207;
- Bij dringende zaken kunt u ons bereiken op (036) 549 27 00.

Wij danken u voor uw begrip en medewerking tijdens het groot onderhoudsproject.

Met vriendelijke groet,

Hemubo