

*Wij maken
de woningen
duurzamer*

*Prettig en
comfortabel
wonen*



Onderhoud en verduurzaming

228 appartementen 't Duifje Arnhem

Uw buurt

Deze brochure is voor de bewoners van
de 228 appartementen 't Duifje in Arnhem

Adressen:

Bergse Hoofd 2 t/m 216 (108 woningen)

en Keizershof 2 t/m 240 (120 woningen)



Voorwoord

Volkshuisvesting gaat de woningen verduurzamen en groot onderhoud uitvoeren. Het plan wordt uitgevoerd door Van Wijnen Deventer. Van Wijnen is een bouwbedrijf met veel ervaring in onderhouds- en verduurzamingswerkzaamheden. In deze informatiebrochure leest u over de geplande werkzaamheden, vragen wij u om een akkoord en wat dit voor u betekent.

Belangrijk om te weten:

- Tijdens de werkzaamheden mag u in de woning blijven wonen;
- De werkzaamheden worden zonder huurverhoging uitgevoerd;
- Het is verstandig om rekening te houden met overlast. Denk hierbij aan stof en lawaai. Maar ook aan een tijdelijke inbreuk op uw privacy, door de vakmannen die de woning in- en uitlopen;
- Wij doen er alles aan om de overlast zoveel mogelijk te beperken;
- Waar mogelijk houden we rekening met uw persoonlijke situatie.

Uw akkoord is nodig. Doet u mee?

Het is belangrijk dat u weet wat u kunt verwachten en waar u 'ja' tegen zegt. Deze brochure geeft u alle informatie om een goede keuze te maken. Voor de werkzaamheden hebben wij van 70% van de bewoners een akkoord nodig. De werkzaamheden zijn onder andere:

- Dakisolatie;
- Gevel- en paneelisolatie aan voor- en achterkant;
- Nieuw glas waar nieuwe roosters worden geplaatst;
- Aanbrengen mechanische ventilatie;
- Woning gasloos maken door gasleidingen en -meter te verwijderen;
- Meterkast vernieuwen en aansluiting verzwaren;
- Perilex aansluiting maken in de keuken om elektrisch te kunnen koken;
- Geiser of boiler verwijderen;
- Nieuwe aansluitleidingen (afleverset) aanbrengen in bergkast voor warmwater;
- Nieuwe rioolstandleiding aanbrengen in toilet;
- Plaatsen zonnepanelen op het dak voor stroomverbruik liften en verlichting in de algemene ruimten.

Voor deze werkzaamheden is het nodig dat minimaal 70% van de bewoners van uw woonblok 'ja' zegt voordat kan worden gestart. Gaat u akkoord met deze werkzaamheden? Dan ondertekent u de bijgevoegde akkoordverklaring. Als u gehuwd bent, een geregistreerd partner heeft of samen met iemand op de huurovereenkomst staat, is het belangrijk dat u beiden de akkoordverklaring ondertekent. U kunt de ingevulde akkoordverklaring afgeven, appen, e-mailen of in de deurbrievenbus doen van de modelwoning aan de Bergse Hoofd 16. Of in de projectbrievenbus in de hal van de flat Keizershof.

Als u niet instemt met het plan, vragen wij u toch de akkoordverklaring in te vullen. We horen graag wat uw bezwaren zijn.

Modelwoning

De woning Bergse Hoofd 16 wordt ingericht als modelwoning. Hier kunt u zien welke werkzaamheden er bij u uitgevoerd worden. Daar kunt u een nieuwe keuken en de tegels voor de badkamer en keuken uitzoeken. Of u voor een nieuwe keuken en/of badkamer in aanmerking komt, hoort u tijdens het huisbezoek. Het toilet vernieuwen wij in elke woning.

Huisbezoek

Binnenkort brengen wij u een huisbezoek. Samen met uitvoerder Wilko of Edwin en bewonersbegeleider Jolanda of Anouk van Van Wijnen loopt u door de woning, berging en/of garage. Tijdens dit bezoek is ook Tony Bouwmeister, opzichter van Volkshuisvesting, aanwezig en iemand van firma Van de Poel voor een asbestonderzoek. De werkzaamheden en overlast worden met u besproken. Wat u aan de kant moet zetten. Ook kunt u bijzonderheden bespreken waar wij eventueel rekening mee moet houden.

Er wordt telefonisch een afspraak met u gemaakt voor het huisbezoek.

Vragen?

Heeft u na het lezen van deze brochure of tijdens de uitvoering van het project vragen? Neem dan gerust contact met ons op. Onze contactgegevens vindt u achter in deze brochure.

Met vriendelijke groet,
Volkshuisvesting en Van Wijnen



Inhoud

Voorwoord	3	4 Wat kunt u verwachten van ons?	12	6 Wat zijn de financiële gevolgen voor u?	16
Inhoudsopgave	4	<ul style="list-style-type: none"> • Wat kunt u van Van Wijnen verwachten? • Bewonershandleiding • Containeractie • Tijdelijke voorzieningen • Ongemak • Overlast vergoeding – pannenset - kooktoestel • Evaluatiemoment 		<ul style="list-style-type: none"> • Geen huurverhoging 	
1 Waarom verbeteren we de woning?	4	5 Wat verwachten wij van u?	14	7 Uw akkoord is nodig. Doet u mee!	17
<ul style="list-style-type: none"> • Onderhoud aan de woning • Onderhoudswerkzaamheden die standaard uitgevoerd worden in de woning • Verduurzamingsmaatregelen en toevoegingen aan de woning. Toestemming nodig! • Onderhoudswerkzaamheden aan het woongebouw • Modelwoning 		<ul style="list-style-type: none"> • Huisdieren • Ruimte maken voor de werkzaamheden • Zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV) • Schade op tijd melden • Klachten 		<ul style="list-style-type: none"> • Hoe werkt het akkoord geven? • Wanneer gaan de verduurzamingswerkzaamheden door? 	
3 Planning	10			8 Communicatie en contactpersonen	18
<ul style="list-style-type: none"> • Verwacht startmoment • Dagplanning • Route • Huisbezoek 				<ul style="list-style-type: none"> • Bewonersbegeleiding • Contactpersonen 	
				Bijlagen	
				<ul style="list-style-type: none"> • Akkoordverklaring 228 appartementen • Keuzeformulier kleur trappenhuis + camerabewaking • Keuzeformulier tegels Badkamer/Toilet en Keuken 	

1. Waarom verbeteren we de woning?

De woningen zijn toe aan onderhoud en verbetering. Na de werkzaamheden heeft u een beter, energiezuiniger en veiliger huis. Een huis waar het, door de isolatie, in de winter warm is en in de zomer koeler. En u kunt het huis beter ventileren.

2. Wat gaan we verbeteren?

We gaan onderhoud en verduurzamings-werkzaamheden uitvoeren aan en in de woning.

In het plan gaat het om twee soorten werkzaamheden:

1. Onderhoud aan de woningen. Denk hierbij aan het vervangen van ventilatieroosters, nieuwe meterkast en intercom, vervangen standleiding riool, brandwerende voorzieningen, nieuwe balkonhekken en privacy schermen, schilderen kozijnen en coaten balkon en galerijvloeren. Maar ook het vervangen van oude badkamers en oude keukens en het toilet.
2. Energiezuiniger maken van de woningen en het woongebouw.

Op de volgende pagina leggen wij beide soorten aan u uit.





Onderhoud aan de woning

Voor deze onderhoudswerkzaamheden aan de woningen is geen toestemming nodig. Wat gaan we precies doen:

De keuken

Wij vervangen de keuken als deze daarvoor in aanmerking komt. Tijdens ons bezoek beoordeelt de opzichter van Volkshuisvesting of het keukenblok en/of tegelwerk wordt vervangen. Daarbij kijken we naar de leeftijd en kwaliteit van het keukenblok en tegelwerk. U bent niet verplicht om de keuken te laten vervangen. Bij een onveilige situatie of kans op gevolgschade worden de werkzaamheden verplicht uitgevoerd.

Krijgt u een nieuw keukenblok en/of tegels? Dan vragen wij u om keuzes te maken over de kleur van het aanrechtblad, de kastjes en greepjes. De keukentegels zijn standaard wit (20x25cm). Daarnaast bieden wij tegen eenmalige betalingen extra opties aan, zoals bijvoorbeeld het verlengen van het keukenblad, extra onder- of bovenkast en een afzuigkapkastje. Wanneer u voor extra opties kiest betaalt u deze tijdens het keuzetraject direct per pin. Na het inleveren van de keuzeflyer is een wijziging niet meer mogelijk. De wand achter de nieuwe keuken wordt betegeld.

De tegels op de muur aan overzijde van het keukenblok en achter de radiator onder het keukenraam worden verwijderd. Deze muren worden gestuct en gesaust. Het plafond wordt niet gesaust.

De badkamer

Wij vervangen de badkamer als deze daarvoor in aanmerking komt. Tijdens ons bezoek beoordeelt de opzichter van Volkshuisvesting of vervangen nodig is. Daarbij kijken we naar de leeftijd en kwaliteit van de badkamer. U bent niet verplicht om de badkamer te laten vervangen. Bij een onveilige situatie of kans op gevolgschade worden de werkzaamheden verplicht uitgevoerd.

Het toilet

Het toilet wordt bij iedereen vernieuwd omdat de standleiding vervangen wordt, het oude riool is niet meer goed.

U mag zelf de tegels voor het nieuwe toilet (en/of badkamer) uitkiezen. U bent van harte welkom in de modelwoning om een kijkje te komen nemen.

De keuzeflyer van de keuken en tegels voor badkamer of toilet vindt u in de bijlage.

Onderhoudswerkzaamheden die standaard uitgevoerd worden in uw woning

Kierdichting verbeteren

Wij verbeteren de kierdichting van de draaiende delen in de woning.

Nakijken hang- en sluitwerk

Al het hang- en sluitwerk van de ramen en deuren worden gecontroleerd. Als het nodig is wordt dit bijgesteld of vervangen. De openslaande ramen en deuren worden niet vervangen.

Nieuwe intercom

In de hal krijgt u een nieuwe intercom met schermfunctie. U kunt zien wie er voor u belt. Deze is straks aangesloten op de nieuwe toegangsdeur beneden in de hal. U opent hiermee de deur voor uw eigen bezoek. Tijdens het vervangen van de intercom, kunt u de intercom tijdelijk niet gebruiken. U krijgt hier later meer informatie over.

Aanpassen meterkast



De meterkast wordt aangepast naar de huidige eisen. Dit is noodzakelijk om straks elektrisch te kunnen koken. Daarom wordt de groepenkast standaard vervangen. Hiervoor is uw medewerking nodig omdat de woningen per strang van beneden naar boven worden uitgevoerd.

Warmwater toevoer aanbrengen

Vanuit het warmtenet krijgt u een nieuwe warmwaterleiding in de woning. Deze komt via de bergkast de woning binnen.

Verwijderen geisers, boilers.

Door de nieuwe warmwaterleiding heeft u geen eigen geiser of boiler meer nodig. Deze halen we straks weg. Huurt u een boiler, dan regelt u zelf het afmelden en retourneren hiervan. Wanneer u een geiser heeft, komt er ruimte vrij boven het aanrechtblad. Hier krijgt u een kastje of schapje voor terug (als u geen nieuwe keuken krijgt). Let op: hier kan kleurverschil bij optreden (tegels en sauswerk). Beschadigde tegels worden vervangen door een vergelijkbare kleur tegel.

Verwijderen afvoerkanaal

Als u nu een afzuigkap heeft, loopt er een afvoerkanaal naar buiten (boven de keukenkastjes). Of u heeft een motorloze afzuigkap die aangesloten is op het huidige afvoersysteem. In beide situaties verwijderen we de afzuigkap.

Standleiding riool vervangen



U krijgt een nieuwe rioolstandleiding. De nieuwe standleiding wordt in het toilet aangebracht. Dit betekent dat er eerst voorbereidende werkzaamheden van het riool in een aantal garages en/of bergingen gedaan worden. Als er een rioolbuis in de berging en/of garage loopt, is het belangrijk dat wij ook hier werkzaamheden uitvoeren. Anders kunnen we de werkzaamheden in de woningen niet starten. Omdat de riolering in de toiletvloer ligt, krijgen alle bewoners een nieuw toilet.

Asbestverwijdering (pijp bergkast keuken)

Tijdens het huisbezoek loopt er iemand mee van een asbestinventarisatiebureau. Uit deze asbestinventarisatie blijkt of er asbest aanwezig is in de woning. Als er asbest op plekken zit waar werkzaamheden plaatsvinden, verwijderen we dit. In de bergkast zit een asbestpijp. Dit wordt op een veilige manier weggehaald. Als er asbest verwijderd wordt, is het niet mogelijk om die ruimte te betreden. Voor onder andere deze werkzaamheden is het noodzakelijk om de bergkast tijdelijk helemaal leeg te ruimen. Hierover krijgt u later meer informatie.

Heeft u een asbest vloerzeil, waar wij tijdens onze werkzaamheden mee in aanraking komen, dan zijn hier ook saneringsmaatregelen voor nodig. Naar verwachting duurt dit een dag. Is dit het geval, dan bespreken we dit met u.

Brandwerende maatregelen

We verbeteren de brandveiligheid in de woning, berging en/of garage.

Vervangen verlichting bij voordeur

U krijgt een nieuwe Led-lamp bij de voordeur. Deze is energiezuiniger dan de huidige lamp.

Vernieuwen privacy scherm balkon

Het privacy scherm op het balkon tussen u en uw burens wordt vervangen. Het oude scherm bevat asbest en wordt door een professioneel bedrijf verwijderd. Het paneel waar het scherm aan bevestigd is bevat asbestkit. Ook dit onderdeel wordt door professionals verwijderd. Voor het verwijderen van deze onderdelen is het belangrijk om het balkon helemaal leeg te maken. Dit is nodig voor werkruimte en om eventuele asbestbesmetting te voorkomen.

Nieuwe balkonhekken

Er worden nieuwe balkon- en galerijhekken geplaatst.

Coaten galerij- en balkonvloer

De balkon- en galerijvloeren krijgen een nieuwe coating. Er zijn momenten dat u een paar uur niet over de vloer mag lopen. U krijgt hier voordat er wordt gestart met de werkzaamheden meer informatie over.

Schilderen (wijziging kleur)

De kozijnen, ramen en deuren aan de buitenzijde van de woningen en algemene ruimten worden opnieuw geschilderd. Dat geldt ook voor het betonnen plafond van het balkon en de galerij. De nieuwe kleuren kunt u zien bij de modelwoning.



Verduurzamingsmaatregelen en toevoegingen aan de woning. Toestemming nodig!

Naast het onderhoud voeren wij ook werkzaamheden uit om de woning energiezuiniger te maken. Bij het energiezuiniger maken van de woning letten we ook op een gezond binnenklimaat en het wooncomfort. We hebben onderzocht wat we kunnen doen om de woning energiezuiniger te maken. Hieronder vindt u de maatregelen:

Dakisolatie

Op het dak komt extra isolatie.

Spouwmuurisolatie

Aan de voorzijde van de woning onder het keukenraam brengen wij spouwmuurisolatie aan.

Vervangen kozijnpanelen



Deze kozijnpanelen zitten onder het raam aan de achterzijde. Achter de houten panelen brengen wij nieuwe isolatie aan.

Vervangen glas bij plaatsen nieuw rooster



In de gevel van de woonkamer, keuken en slaapkamers komen nieuwe ventilatieroosters met een nieuwe ruit.

Plaatsen voorzetwanden

In het trappenhuis komt een isolatieplaat tegen de muur. Bewoners die naast het trappenhuis wonen hebben straks minder energieverlies.

Extra toevoegingen:

Plaatsen zonnepanelen

Op het dak van het woongebouw worden zonnepanelen geplaatst.

Aanbrengen CO2-gestuurd mechanisch ventilatiesysteem



U krijgt een CO2-gestuurd mechanisch ventilatie-systeem voor het ventileren van de woning. De aanzuigpunten zitten in de keuken, badkamer en toilet. Het systeem maakt gebruik van sensoren. De nieuwe sensoren worden geplaatst in de woonkamer en in de grote slaapkamer aan de kant van het balkon (boven of naast uw stopcontact). Om het systeem goed te laten werken, controleren we de ruimte onder de deur en waar nodig korten we de deur in.

Elektrische kabel aanbrengen in meterkast/keuken (van het gas af)

Voordat u van het gas af kunt, is het noodzakelijk dat Liander bij u een nieuwe (verzwaarde) elektrakabel aanbrengt in de meterkast. In de keuken wordt een perilex aansluiting geplaatst om elektrisch te kunnen koken.



Nieuwe warmwaterleiding aanbrengen in bergkast keuken

Omdat u van het gas af gaat komt er in de bergkast een nieuwe warmwaterleiding met tussenmeter. Dit heet een warmtewisselaar of afleverset. De nieuwe warmwaterleiding is aangesloten op de stadsverwarming. Door de afleverset krijgt u minder ruimte in de bergkast. Dit kunt u bekijken in de modelwoning.



Onderhoudswerkzaamheden aan het woongebouw

Naast de onderhoudswerkzaamheden in de woningen gaan we ook de algemene ruimten van het woongebouw moderniseren.

- De entree wordt vernieuwd en vergroot;
- Brievenbussen verplaatsen naar beneden;
- Opknappen/schilderen trappenhuis en voorportaal lift;
- Nieuwe brandvertragende deuren in trappenhuis;
- Nieuwe vluchtdeur, begane grond vanuit trappenhuis;
- Vernieuwen voor- en achterpui trappenhuis;
- Uitbreiden scootmobielruimte;
- Werkzaamheden in de technische ruimten van het woongebouw;
- Kleur schilderwerk wanden in trappenhuis. U kunt kiezen om het trappenhuis in de kleur, groen, geel of rood te laten schilderen. De voorbeelden staan op het keuzeformulier in de bijlage. De kleurkeuze van de meeste stemmen geldt voor uw woonblok. De uitkomst van de kleur in het trappenhuis kan voor de flat Bergse Hoofd en Keizershof anders zijn. Na inventarisatie ontvangt u hierover bericht;
- Aanleg camerabewaking. Als bewoner kunt u aangeven of u camerabewaking in de hal en het trappenhuis wenst. Dit kunt u aangeven op het keuzeformulier. Bij meerderheid van stemmen wordt dit aangebracht. De uitkomst kan voor de Bergse Hoofd en Keizershof verschillen. Na inventarisatie ontvangt u hierover bericht.

Modelwoning



In de modelwoning aan de Bergse Hoofd 16 kunt u zien hoe de woning er na de werkzaamheden uit komt te zien. Het nieuwe hekwerk en de coating op de vloer van de galerij en het balkon zijn dan nog niet klaar.

3. Planning

Verwacht startmoment

De 'voorlopige' planning ziet er als volgt uit.

- Week 21-23 (21 mei-7 juni) huisbezoeken flat Keizershof.
- Week 21-23 (21 mei-5 juni) ophalen 70% akkoord bewoners Keizershof - Bergse Hoofd.
- Week 24 (10 juni) bericht of 70% akkoord is behaald.
- Vanaf week 25 (17 juni-5 juli) huisbezoeken flat Bergse Hoofd.
- Verwachte start werkzaamheden, week 36. U ontvangt hierover ruim van te voren bericht.

* Deze planning geldt alleen als minimaal 70% van de bewoners akkoord is met het verduurzamingsvoorstel. Zie ook hoofdstuk 7 "Uw akkoord is nodig" in deze brochure.

Dagplanning

U ontvangt 4 weken voor start van de werkzaamheden een brief. In deze brief staat de startdatum wanneer wij bij u in de woning gaan beginnen.

Voor u is het belangrijk dat u weet wanneer, dus op welke dag, welke werkzaamheden plaatsvinden. De uitvoerder komt 14 dagen voor start van de werkzaamheden bij u langs met extra informatie en een dagplanning. In deze dagplanning staat per dag wat er gaat gebeuren, wat de overlast is en hoe u zich daarop kunt voorbereiden. Deze afspraak wordt telefonisch met u gemaakt door Van Wijnen.

De uitvoerder bespreekt nogmaals de volgende onderdelen met u:

- Welke werkzaamheden plaatsvinden in de woning.
- Waar de werkzaamheden plaatsvinden in de woning (waar moet u ruimte maken).
- Wanneer de werkzaamheden plaatsvinden en in welke ruimte (dagkalender).
- Wie de werkzaamheden uitvoert.
- Hoelang de werkzaamheden duren.
- Welke overlast u kunt verwachten.
- Wat verwachten we van u.
- Of u wel of niet thuis bent tijdens de werkzaamheden.

De dagplanning, maar ook keuze opties van keuken, badkamer en toilet worden in de woningen opgehangen. Zo heeft u een goed overzicht wat er bij u in de woning wordt uitgevoerd.



Route

Wij volgen voor de werkzaamheden een bepaalde route in het woonblok. We starten in het woonblok Keizershof. Voor de minste overlast gaan wij de werkzaamheden in 2 fasen uitvoeren.

240	238	236	234	232	13	230	228	226	224	222
220	218	216	214	212	12	210	208	206	204	202
200	198	196	194	192	11	190	188	186	184	182
180	178	176	174	172	10	170	168	166	164	162
160	158	156	154	152	9	150	148	146	144	142
140	138	136	134	132	8	130	128	126	124	122
120	118	116	114	112	7	110	108	106	104	102
100	98	96	94	92	6	90	88	86	84	82
80	78	76	74	72	5	70	68	66	64	62
60	58	56	54	52	4	50	48	46	44	42
40	38	36	34	32	3	30	28	26	24	22
20	18	16	14	12	2	10	8	6	4	2
Berging					1	Berging				
Berging en Garage					0	Berging en Garage				

Fase 1: Werkzaamheden in de woning

We werken van boven naar beneden om alle binnenwerkzaamheden uit te voeren. Dit is noodzakelijk vanwege de sloop van het oude ventilatiekanaal en de werkzaamheden van Liander (stroomkabel en gasleiding). Alle binnenwerkzaamheden duren ongeveer 16 werkdagen. Iedere dag starten we in een woning. Dit betekent dat wij bij alle bewoners van de hele strang (van boven naar beneden) tegelijk naar binnen moeten. Uw medewerking is dan ook van groot belang.

Op de 1e dag wordt het water, riool en gas afgekoppeld in de woning. Dit blijft zo totdat alle werkzaamheden klaar zijn, om op een veilige manier de sloopwerkzaamheden te kunnen uitvoeren. Voor het water treffen we een noodvoorziening. In de woning plaatsen wij in overleg met u een chemisch toilet (riool is niet meer werkzaam). Voor het douchen en wassen plaatsen we een unit buiten op de parkeerplaats. Dit heeft impact voor u als bewoner en geeft de nodige overlast.

Fase 2: Werkzaamheden aan de woning

Als alle binnenwerkzaamheden zijn afgerond gaan we voor de buitenwerkzaamheden horizontaal werken. We starten bij het trappenhuis en werken naar de hoek toe. Tijdens de horizontale werkzaamheden wordt het privacy scherm verwijderd, de vloer gecoat, het balkonhek vervangen, het paneel geïsoleerd en alles buiten geschilderd. Na het coaten van de vloer en het vervangen van het balkonhek kan het nieuwe privacy scherm geplaatst worden. Dan heeft u weer privacy op uw balkon. Belangrijk dat tijdens deze werkzaamheden uw balkon volledig is leeggeruimd. De coatingwerkzaamheden zijn weersafhankelijk.

Huisbezoek

Er wordt een telefonische afspraak met u gemaakt voor het huisbezoek. Tijdens dit bezoek worden de definitieve werkzaamheden in uw woning vastgesteld. Daarnaast bespreekt u eventuele bijzondere omstandigheden die van belang zijn tijdens de werkzaamheden. Een familielid of begeleider is ook van harte welkom bij dit gesprek. Als 1e worden huisbezoeken ingepland bij flat Keizershof. Aantal weken later bij de flat Bergse Hoofd.



4. Wat kunt u verwachten van ons?

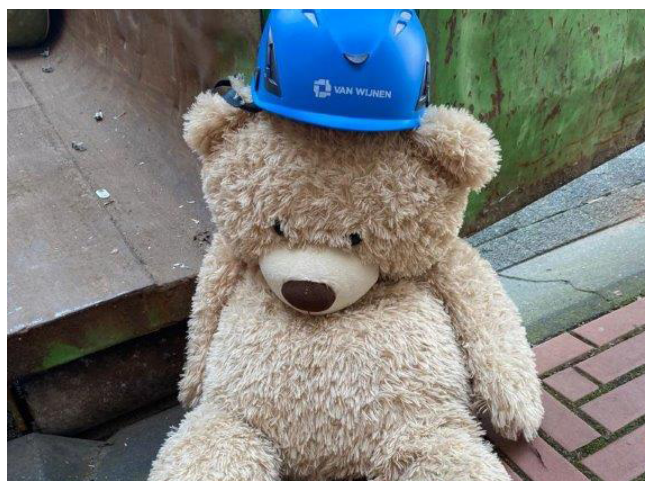
Van Wijnen voert het onderhoud en de verduurzaming in opdracht van Volkshuisvesting uit. Tijdens de uitvoering kunt u in de woning blijven wonen. De vakmensen van Van Wijnen gaan netjes te werk. Zij doen er alles aan om de overlast te beperken. Toch is helaas niet alle overlast te voorkomen, denk aan verwijderen van de tegels in de badkamer, keuken en/of toilet. Of het boren van gaten voor de nieuwe riolering in het toilet en warmwaterleidingen in de bergkast.

Wat kunt u van Van Wijnen verwachten?

- U krijgt 4 weken voor start een brief met datum wanneer de werkzaamheden bij u beginnen.
- U heeft 14 dagen voor start van de werkzaamheden een startgesprek in de woning.
- U krijgt 14 dagen voor start een dagplanning.
- Wij zijn te gast in uw woning. Onze medewerkers houden zich aan regels. Wij roken en bellen niet in de woning. Daarnaast maken we geen gebruik van het toilet.
- Wij zorgen voor afgedekte vloeren in de woning (looproute). Om te voorkomen dat de vloerbedekking beschadigt dekken wij de vloeren rond de verschillende werkplekken af met folie. Dit doen we voor start van de werkzaamheden. Deze folie blijft liggen totdat de werkzaamheden binnen klaar zijn. Op de laatste werkdag, voor oplevering van de woning, verwijderen wij al het afdek materiaal uit de woning.
- Wij zorgen ervoor dat zoveel mogelijk werkzaamheden gelijktijdig worden uitgevoerd om de overlast voor u te beperken.
- Wij stellen afdekfolie en verhuisdozen beschikbaar.
- Wij ruimen aan het einde van de werkdag werkplekken op en zorgen dat de werkplek bezemschoon is.
- Wij zorgen ervoor dat aan het einde van iedere werkdag de woning wind- en waterdicht is.
- Wij zorgen ervoor dat de woning tijdens de pauzes en aan het einde van de werkdag afgesloten is (als u niet aanwezig bent).
- Wij werken op werkdagen tussen 7.30 tot 17.00 uur.
- Bij een keuken, badkamer of toilet vervanging worden de tegels schoongemaakt.
- Bij afronden van de werkzaamheden wordt het glas van de ramen/buitendeuren aan de buitenkant schoongemaakt (dit kan op een later tijdstip plaatsvinden, afhankelijk droging schilderwerk).
- Onze uitvoerder en bewonersbegeleider staan klaar om uw vragen te beantwoorden. Vragen over het project gaan niet via de vakmannen of vakvrouwen bij u in huis.

Bewonershandleiding

Na de werkzaamheden wordt de woning samen met de opzichter van Volkshuisvesting en de uitvoerder van Van Wijnen opgeleverd. U ontvangt van ons dan een bewonershandleiding. Hierin leest u hoe u de nieuwe installaties moet bedienen. Maar ook hoe u ze het beste kunt onderhouden zodat u er lang plezier van heeft.



Containeractie

Voordat we gaan starten met de werkzaamheden wordt er een containeractie georganiseerd. Dit gaat per woonblok. U heeft dan de mogelijkheid om zonder kosten spullen weg te gooien. Dit kan zijn uit de berging, garage of woning. De containers komen een paar uur lang op de parkeerplaats te staan. Wij zijn samen met medewerkers van Volkshuisvesting aanwezig om u een handje te helpen. Maar vraag ook uw familie, vrienden of burens om te helpen.

Tijdelijke voorzieningen

Tijdens de werkzaamheden kunt u van bepaalde ruimtes of voorzieningen tijdelijk geen gebruik maken. Hier leest u welke oplossing(en) we u bieden:

U kunt tijdens de werkzaamheden in de woning blijven wonen. Aangezien u een aantal weken zonder gas en riool zit, mag u gebruik maken van de tijdelijke voorzieningen, maar misschien is het plezieriger om bij vrienden of familie te douchen of te logeren. Maakt u zich hier ernstige zorgen over, geef dit dan aan tijdens het huisbezoek bij de bewonersbegeleider. Dan bespreken we een logeer mogelijkheid met u.

Een tijdelijke toiletvoorziening/douchegelegenheid/kookmogelijkheid.

Het toilet wordt bij iedereen vervangen vanwege het nieuwe riool. Wij plaatsen daarom, in overleg met u, een chemisch toilet in de woning. Het chemisch toilet wordt iedere 5 werkdagen gewisseld.

Als de badkamer toe is aan vervanging kunt u tijdens de werkzaamheden geen gebruik maken van de badkamer en niet uw was doen. Douchen kunt u in de douche units (heren en dames gescheiden) buiten. Hier is ook een mogelijkheid om uw was te doen.

Als de keuken aan vervangen toe is, kunt u tijdelijk geen gebruik maken van de keuken. Hiervoor kunt u tijdelijk een elektrisch kooktoestel krijgen.

Komen de badkamer en keuken niet voor vervanging in aanmerking, kunt u hier tijdelijk ook geen gebruik van maken. Vanwege werkzaamheden aan het riool.



Ongemak

U kunt in de woning blijven wonen tijdens de werkzaamheden. De werkzaamheden geven helaas wel overlast, zoals:

- Stof-, gruis- en geluidsoverlast (boor-, hak- en breekwerk);
- Tijdelijke inbreuk op uw privacy door de vakmannen die de woning in- en uitlopen; U krijgt te maken met onder andere timmerlieden, na-isoleerder, de installateur, loodgieter, sloper, tegelzetter, asbestverwijderaar en schilders;
- Plaatsen van steigers aan voor- en achterzijde (trappenhuis) van het woongebouw;
- Plaatsen bouwliften aan voor- en achterzijde van het woongebouw;
- Een bouwplaats op het grasveld achter woongebouw Bergse Hoofd;
- Beperkte toegang tijdens werkzaamheden in trappenhuis, voorportaal lift en uitbreiding en vergroten entree;
- Beperkte toegang tot de woning bij verwijderen asbest;
- Beperkte toegang tijdens werkzaamheden doordat een gedeelte van het parkeerterrein is afgezet voor bijvoorbeeld het plaatsen van een kraan;
- Geen toilet;
- Niet wassen tijdens uitvoering.

Wij doen ons uiterste best om de overlast voor u zoveel als mogelijk te beperken. Als tegemoetkoming ontvangt u van Volkshuisvesting een overlast vergoeding.

Overlast vergoeding - pannenset - kooktoestel

U krijgt een overlast vergoeding van € 450,- per huishouden. De vergoeding wordt na oplevering van de woning door Volkshuisvesting uitbetaald of verrekend. Een verrekening zou kunnen zijn een mogelijke huurachterstand. De vergoeding kunt u gebruiken voor bijvoorbeeld herstel kleine beschadigingen en aanpassingen na de werkzaamheden. Eten buiten de deur maar ook kosten van gebruik elektra en water door de aannemer vallen hieronder. U kunt er ook voor kiezen om een deel van dit bedrag te besteden voor een nieuwe afzuigkap.

Pannenset

U heeft een nieuwe pannenset nodig. Als u van koken op gas naar elektrisch koken gaat. U krijgt een nieuwe pannenset van Volkshuisvesting. Wilt u liever zelf nieuwe pannen kopen? Dan krijgt u een VVV-bon van € 175,-. Deze kunt u bij verschillende winkels naar wens besteden. Als u nu al op inductie of elektrisch kookt krijgt u deze vergoeding niet.

Kooktoestel

Als u nu op gas kookt, krijgt u een nieuw vergelijkbaar elektrisch kooktoestel. Tijdens het huisbezoek hoort u of u in aanmerking komt voor een nieuw kooktoestel. Zie keuzeformulier. Na ontvangst van het kooktoestel, dient u het toestel zelf aan te melden voor garantie. Het kooktoestel wordt eigendom van u als bewoner.

Evaluatiemoment

Van Wijnen en Volkshuisvesting vinden het belangrijk om te evalueren. U ontvangt af en toe een vragenlijst om in te vullen.

Hiervoor vragen wij uw medewerking.

5. Wat verwachten wij van u?

Om de uitvoering goed te laten verlopen is het belangrijk dat u meewerkt.

We verwachten van u, dat u:

- Thuis bent tussen 07.30-17.00 uur, zodat de vakmensen binnen kunnen komen om de werkzaamheden uit te voeren.
- Als u er zelf niet bent, u met burens, familie of vrienden afspraken maakt over de huissleutel, zodat medewerkers toegang hebben tot de woning.
- Als u niet thuis bent en u kunt geen afspraken maken met anderen, u een sleutel geeft aan Van Wijnen. Bij de woning komt dan een sleutelkluisje met slot te hangen. Tijdens pauzes is de woning dan ook altijd dicht. U ondertekent samen een sleutelverklaring.
- De uitvoerder zo snel mogelijk informeert als u op vakantie gaat of om andere redenen ineens niet aanwezig bent.

Huisdieren

U bent zelf verantwoordelijk voor uw huisdieren. Wij doen ons best om de overlast ook voor huisdieren te beperken. Maar onderhoudswerkzaamheden kunnen stress veroorzaken bij huisdieren. Katten die niet vrij in en uit lopen, zijn vaak in een slaapkamer het beste af. Van Wijnen heeft een deurhanger beschikbaar die u aan de deur kunt hangen als er op dat moment huisdieren aanwezig zijn. In andere situaties (tijdens hak-, boor- en sloopwerkzaamheden) is het beter om tijdelijk ergens anders onderdak voor uw huisdier te regelen. Bespreek dit tijdens het huisbezoek.

Ruimte maken voor de werkzaamheden

Om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren is het van belang dat u spullen aan de kant zet, minimaal één meter van het raam. Verder vragen wij u:

- De jaloezieën, vitrage, overgordijnen en dergelijke te verwijderen, om schade te voorkomen.
- De werkruimtes voldoende vrij te maken van eigendommen of obstakels.
- Kostbare en waardevolle spullen veilig op te bergen.
- De looproute moet vrij zijn van kleine en hangende spullen.
- Stofgevoelige apparatuur af te dekken. U ontvangt afdekfolie van Van Wijnen tijdens het startgesprek.
- Bij een keuken, badkamer en/of toilet vervanging de ruimte volledig leeg te ruimen.
- Balkon en galerij helemaal leeg maken voor de werkzaamheden.
- Aan te geven als u problemen heeft met het verplaatsen of verwijderen van spullen. Als u niemand heeft die u hierbij kan helpen zoeken wij samen met u naar een oplossing.
- De bergkast in de keuken helemaal leegmaken.

De werkzaamheden beginnen 's ochtends vanaf 07.30 uur. U kunt zich de dag of avond ervoor hier op voorbereiden. Van Wijnen vertelt u wanneer werkzaamheden waar in de woning worden uitgevoerd. Hiervoor ontvangt u een dagplanning tijdens het startgesprek. Dit komt in de woning te hangen.



Zelf Aangebracht Voorzienen (ZAV)

Dit zijn voorzieningen die u zelf heeft geplaatst. Bijvoorbeeld betimmeringen, douchecabine of zonwering. Tijdens het huisbezoek wordt bepaald of de ZAV kan blijven zitten of niet. Zo niet dan vragen wij u dit zelf te demonteren en terug te plaatsen na uitvoering van de werkzaamheden.

Hiervoor geldt:

- U bent zelf verantwoordelijk voor herstelwerkzaamheden van zelf aangebracht schilderwerk, sierstucwerk of behang.
- Zijn er voorzieningen die u zelf heeft aangebracht die ervoor zorgen dat de werkzaamheden niet of nauwelijks kunnen worden uitgevoerd? Dan overlegt de uitvoerder met u of deze tijdelijk weg moeten. U bent zelf verantwoordelijk voor het verwijderen en terugplaatsen ervan.
- Wij voeren geen onderhoudswerkzaamheden uit aan Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV).
- Uiteraard gelden de afspraken die Volkshuisvesting heeft gemaakt met u toen u toestemming kreeg over de zelf aangebrachte voorziening.
- ZAV waarvoor geen goedkeuring van Volkshuisvesting is, mogen zonder schriftelijke goedkeuring niet opnieuw geplaatst worden.



Schade op tijd melden

We doen samen met u ons best om schade zoveel mogelijk te voorkomen. Toch kan er een keer iets gebeuren. Als dat zo is, meldt dit dan binnen 24 uur, liefst schriftelijk met foto's bij de uitvoerder. Hij bekijkt de schade zo spoedig mogelijk en bespreekt de oplossing met u.

Bij grotere schades vragen wij u dit te melden bij uw eigen inboedelverzekering. Uw verzekeringsmaatschappij stelt Van Wijnen aansprakelijk. Hierdoor kan uw verzekering eventuele schade vergoeden en verhalen op de verzekering van Van Wijnen. Bij verschil van mening, schakelt Van Wijnen een onafhankelijk bureau in. Het advies van dit bureau is bindend.



Klachten

Over de werkzaamheden

Tijdens de werkzaamheden kunt u met klachten terecht bij de uitvoerder of bewonersbegeleider van Van Wijnen. Zij stellen alles in het werk om uw klacht zo snel mogelijk op te lossen. Het is belangrijk dat u uw klacht binnen 24 uur meldt. De klacht kan pas opgelost worden als deze bij ons bekend is.

Over andere zaken

Bent u het niet met de gang van zaken eens of bent u van mening dat u onjuist bent behandeld? Neem dan contact op met de projectconsulent van Volkshuisvesting. Is uw klacht daarna niet naar tevredenheid opgelost? Op het klantportaal "Mijn Volkshuisvesting" kunt u een online klachtenformulier invullen. Beschrijf hierin uw klacht zo duidelijk mogelijk.

6. Wat zijn de financiële gevolgen voor u?

Geen huurverhoging

Volkshuisvesting vraagt geen huurverhoging voor de onderhouds- en verduurzamingswerkzaamheden aan de woning. Zij vinden het namelijk belangrijk dat wonen voor u betaalbaar blijft. Omdat de woning straks beter geïsoleerd is, gaat u mogelijk besparen op uw energieverbruik. Wettelijk kan Volkshuisvesting elk jaar een huurverhoging vragen. Een eventuele huurverhoging gaat dan op 1 juli in en staat los van dit project.





7. Uw akkoord is nodig. Doet u mee!

Volkshuisvesting kan het project uitvoeren als minimaal 70% van de bewoners akkoord gaat. De akkoordverklaring geldt alleen voor de verduurzaming van de woning, zie hoofdstuk 2 van deze brochure. Wat betreft het onderhoud geldt dat u als huurder verplicht bent om mee te werken, met uitzondering van de eventuele keuken-, en badkamer- vervanging. Dat is een keuze, als u hiervoor in aanmerking komt.

Gaat minder dan 70% van de bewoners akkoord met de verduurzamingswerkzaamheden? Dan gaat Volkshuisvesting het plan opnieuw beoordelen.

Hoe werkt het akkoord geven?

In de bijlagen van deze brochure vindt u een akkoordverklaring. Wij vragen u de verklaring in te leveren:

- Flat Bergse Hoofd in de deurbrievenbus van de modelwoning: Bergse Hoofd 16.
- Flat Keizershof in de project brievenbus in de hal beneden. U kunt de ingevulde en ondertekende akkoordverklaring ook e-mailen aan: duifje@vanwijnen.nl. Appen naar bewonersbegeleidster Jolanda Melchers op nummer: 06-30 08 10 91 kan ook. Doe dit dan uiterlijk voor de genoemde datum in de brief.

Als u nee stemt willen we graag weten waarom u niet akkoord gaat. Kunt u dit aangeven op de akkoordverklaring?

Wanneer gaan de verduurzamingswerkzaamheden door?

De werkzaamheden kunnen alleen starten als minimaal 70% van de bewoners van uw woonblok akkoord gaat. Op dat moment zijn alle, dus ook de 'tegen' en 'niet' stemmers, volgens de wet aan het verduurzamingsvoorstel (het energiezuinig maken van de woningen) gebonden en moet iedereen meewerken. Dit onder voorbehoud van onvoorziene omstandigheden.

8. Communicatie en contactpersonen

Bij het voorbereiden en uitvoeren van het plan komt veel kijken. Wij vinden een goede communicatie daarbij heel belangrijk. Belangrijke informatie ontvangt u van ons altijd per brief of flyer. Een kort overzicht van de communicatie die u kunt verwachten:

- Modelwoning;
- Huisbezoeken;
- Uitslag behalen 70% deelname. Plan gaat wel of niet door;
- Bewonersbegeleiding uitvoering;
- Nieuwsbrief;
- Dagplanning;
- Evaluatiemoment (bewonerstevredenheidsenquête);
- Gebruikershandleiding.

Het uitvoeren van de werkzaamheden is een ingrijpende gebeurtenis. Goede communicatie is daarbij heel belangrijk. Wilt u zelf graag iets bespreken, neem dan contact met ons op. Wij zijn er om u te helpen.

Bewonersbegeleiding

Wij vinden het belangrijk dat u persoonlijk antwoord krijgt op uw vragen. Zo nodig zoeken we samen met u naar passende oplossingen voor uw zorgen. Daarvoor organiseren we een wekelijks spreekuur in de modelwoning Bergse Hoofd 16. Natuurlijk mag u ook de uitvoerder of bewonersbegeleider aanspreken als u vragen heeft. De uitvoerder is dagelijks aanwezig op het project.

Klankbordgroep

Sinds februari 2023 is er een klankbordgroep van acht bewoners uit de twee woongebouwen. Drie bewoners zijn daarnaast al lange tijd lid van de bewonerscommissie 't Duifje. De klankbordgroep en het projectteam van Volkshuisvesting komen regelmatig bij elkaar om de nieuwste ontwikkelingen te bespreken.

Contactpersonen

Uw belangrijkste contactpersonen tijdens de werkzaamheden zijn de bewonersbegeleider en uitvoerders van Van Wijnen. U kunt bij hen terecht met uw vragen die met het project te maken hebben. De uitvoerders en bewonersbegeleider zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden (bijna) dagelijks bij 't Duifje aanwezig.



Jolanda Melchers
bewonersbegeleider

E-mail: duifje@vanwijnen.nl
Bereikbaar: van 7.30-16.00 uur (behalve op woensdag) Telefoon: 06-30 08 10 91



Wilko Korthouwer
uitvoerder binnenwerkzaamheden

E-mail: duifje@vanwijnen.nl
Bereikbaar: maandag t/m vrijdag van 7.00-16.00 uur (dagelijks op de bouwplaats aanwezig).



Edwin Rensing
uitvoerder buitenwerkzaamheden

E-mail: duifje@vanwijnen.nl
Bereikbaar: maandag t/m vrijdag van 7.00-16.00 uur (dagelijks op de bouwplaats aanwezig).



Irma Scholtes
projectconsulent

E-mail: i.scholtes@volkshuisvesting.nl
Telefoon: 026-371 23 04



Tony Bouwmeister
opzichter vastgoed

E-mail: t.bouwmeister@volkshuisvesting.nl
Telefoon: 026-371 28 83

Wilt u een reparatie melden?

Een reparatieverzoek kunt u gewoon melden via het reparatieverzoek formulier op de site van Volkshuisvesting of via info@volkshuisvesting.nl. Heeft u geen e-mail, bel dan naar, telefoonnummer 026-371 27 12. Dat kan elke werkdag tussen 09.00 en 15.30 uur. Dit nummer is voor spoed ook na kantoor-uren bereikbaar.

Wilt u Volkshuisvesting bezoeken?

Het kantoor is open van 08.30 tot 17.00 uur. Het adres is Kadestraat 1 - Arnhem.

Tip: Als u een e-mail stuurt, vermeld dan duidelijk uw adres en huisnummer in het onderwerp. Vergeet niet het telefoonnummer te vermelden waarop wij u kunnen bereiken.

Over Volkshuisvesting

Onze missie is: "samen werk maken van goed en betaalbaar wonen in vitale wijken in Arnhem".

Wij zetten vastgoed in als bedrijfsmiddel. Wij zijn aanspreekbaar op onze volkshuisvestelijke opgave. Wij zien ieder mens. Wij zijn toegankelijk en betrouwbaar. En zijn professionele medewerkers die trots zijn op de Volkshuisvesting.

www.volkshuisvesting.nl



Wij hebben geprobeerd in deze brochure zo volledig en duidelijk mogelijk te zijn. Een woningverbetering blijft maatwerk.

De voorbereiding van dit project is omvangrijk en neemt veel tijd in beslag. Elk appartement kan anders zijn, door aanpassingen. Daarom is het mogelijk dat deze brochure niet voor elk appartement volledig is. Waarvoor uw begrip. Deze brochure is bedoeld voor algemene informatie voor alle bewoners. Er kunnen geen rechten aan deze brochure of foto's worden ontleend.



**Van Wijnen Deventer Renovatie
& Transformatie Brummen**

Mercuriusweg 16
6971 GV Brummen
T 0575-56 46 00

Volkshuisvesting Arnhem

Kadestraat 1
6811 CA Arnhem
T 026-371 27 12