

Nieuwsbrief Project 507

Inhoud nieuwsbrief december 2020

1. Eerste 80 woningen opgeleverd
2. Evaluatie en verbeterpunten
3. Rustwoning Tidorepad 5
4. Planning komende maanden
5. Grofvuil
6. Werkzaamheden buiten de woningaanpak
7. Gevelisolatie woningen Bantamstraat en Semarangstraat
8. Brief firma Weekamp
9. Projectkantoor gesloten
10. Hele fijne feestdagen gewenst!

Deze brief bevat belangrijke informatie. Kunt u het niet lezen? Vraag dan hulp aan uw burens of familie of neem contact op met de bewonersconsulenten (06-12676737 / consulentencomplex507@gmail.com).

Bu mektup önemli bilgiler içeriyor! Senin için imkansızsa bu broşürü okumak için ailenizden veya komşularınızdan yerleşik danışmanlardan yardım istemekten çekinmeyin (06-12676737 / consulentencomplex507@gmail.com).

This letter contains important information. If you are not able to read this flyer please ask your family or neighbours for assistance or contact the tenants consultants (06-12676737 / consulentencomplex507@gmail.com).

Cette lettre contient des informations importantes! S'il vous êtes impossible pour lire cette brochure, n'hésitez pas à demander l'aide de votre famille ou des voisins aux consultants résidents (06-12676737 / consulentencomplex507@gmail.com).

إذا لم تتمكن من قراءة هذه النشرة ، فيرجى طلب المساعدة من أسرته أو جيرانك أو الاتصال بمستشاري المستأجرين. هذه الرسالة تحتوي على معلومات مهمة.
(06-12676737 / consulentencomplex507@gmail.com).

Beste bewoners van Complex 507,

We zijn inmiddels negen maanden bezig met de werkzaamheden voor de woningaanpak. In deze nieuwsbrief informeren we u over de woningaanpak, de planning en andere belangrijke zaken.

1. Eerste 80 woningen opgeleverd

In deze maand (december 2020) leveren we de 80^e woning op. Dit betekent dat we op bijna een kwart van het totaal aantal woningen zitten! Bo-Ex is tevreden met de kwaliteit van de opgeleverde woningen op dit moment. Ook wordt het aantal schades steeds minder. Daarnaast worden de woningen bijna allemaal volgens de planning opgeleverd. Ondanks dat hebben de aannemers te maken gehad met uitval van personeel door corona.

2. Evaluatie en verbeterpunten

Wat ervaren bewoners en hoe kunt u helpen het proces te verbeteren?

Bewoners zijn over het algemeen blij met hun opgeknaptte woning als alles achter de rug is. Toch krijgen Bo-Ex en de TC507 de nodige kritische reacties van bewoners. Daarom blijft TC507 met Bo-Ex en bewoners in gesprek, tot de diverse processen voor bewoners goed lopen.

Er zijn gesprekken en enquêtes gehouden onder bewoners. Met deze informatie wordt gekeken hoe de aanpak verbeterd kan worden. De TC507 wil in het nieuwe jaar graag met Bo-Ex een digitale bewonersavond houden waar bewoners tips en ervaringen kunnen delen voor verbeteringen.

TOEKOMST
CLUB 507

bo-ex

Nieuwsbrief

Project 507



Wat leren we van bewonersenquêtes en klachten?

Het proces vraagt veel van iedereen en zeker van bewoners. Bo-Ex wil graag de processen verbeteren waar kan. Om processen voor bewoners te verbeteren deelt TC507 enquêtes uit onder bewoners, haalt deze op en vraagt bewoners apart naar de afhandeling van eventuele klachten. Deze uitkomsten worden vervolgens gedeeld en besproken met Bo-Ex.

Uit een analyse van de ingevulde enquêtes en het volgen van de schadeafhandelingen van bewoners, concluderen wij dat er vooruitgang is; het aantal schades is minder. Toch blijken de nodige bewoners niet blij te zijn met het proces rondom de woningaanpak. Uit de enquêtes en gesprekken komt naar voren dat de wijze van communicatie nog niet goed loopt. Veel bewoners weten niet bij wie ze voor wat moeten zijn en worden voor hun gevoel van het kastje naar de muur gestuurd. Daarnaast moeten bewoners bij klachten of schades onderhandelen met diverse partijen wat veel stress oplevert. Dit kan zijn met de aannemer, de onderhoudsdienst van Bo-Ex of het schoonmaakbedrijf. Ook is het niet altijd helder voor een bewoner waar hij/zij recht op heeft.

Als bewoners er zelf niet uitkomen kunnen zij terecht bij de bewonersconsulenten. De TC507 ziet dat bewoners weinig contact zoeken en dat ook de bewonersconsulenten er niet altijd uitkomen. Het is handig om met klachten eerst aan de bewonersconsulenten hulp te vragen. Al met al zijn er nog punten voor verbetering!

Wat doen we om de processen te verbeteren?

A. Schadeprotocol

In de vorige nieuwsbrief is uitgelegd welke schades er zijn en wat u kunt doen als u schades ziet. Bo-Ex stelt met de TC507 een document op met daarin een verdere uitleg en standaard vergoedingen voor standaard schades. Zo komt hier bijvoorbeeld in te staan wat er gebeurt als er schade is aan het laminaat of het behang en waar u dan recht op heeft.

Dit document kunt u vanaf medio januari 2021 raadplegen op de websites van Bo-Ex en TC507:

<https://www.boex.nl/Project/complex-507-lombok> of <https://www.toekomstclub507.nl>

B. Communicatie met bewoners door bewonersconsulenten

De bewonersconsulenten hebben een plan voorgelegd waarin staat hoe zij beter contact kunnen krijgen met de bewoners. Zij gaan een zogeheten 'sociale opname' houden. Dit betekent dat er ná de warme opname bij u thuis, een apart gesprek volgt met de bewonersconsulenten. Het doel van dit gesprek is om een nog beter beeld te krijgen van de bewoners en hun behoeften. Op basis daarvan wordt ook de communicatie tussen de bewonersconsulent en de betreffende bewoners afgestemd.

Loop je ergens vast in het proces neem dan contact op met het Team bewonersconsulenten:

- Tamar
- Joshua (voorheen Tessa)
- Laura

U kunt contact met hen opnemen via: consulentencomplex507@gmail.com en 06-12 67 67 37.

C. Invloed vanuit de TC507 en het aanstellen van een zelfbeheerconsulent De TC507 heeft als rol een 'waakhond' te zijn in het proces en bewoners te ondersteunen en te zorgen dat de processen goed afgestemd zijn op de leefwereld van bewoners. De TC507 heeft voor de zomervakantie 2020 samen

Nieuwsbrief

Project 507



met bewoners aangegeven welke dingen ze graag verbeterd zagen. Het schadeprotocol is er één van. Ook hamert TC507 op duidelijke en gestructureerde communicatie. De TC507 werkt daarnaast aan een plan waarin de komst van een zelfbeheerconsulent is opgenomen. Deze consulent vormt de schakel tussen het project en het beheer en kan bijdragen aan heldere communicatie en processen. De tussenkomst van een zelfbeheerconsulent maakt deel uit van het Zelfbeheerplan en de TC507 bespreekt dit met Bo-Ex.

3. Rustwoning Tidorepad 5

Heeft u veel overlast van de woningaanpak? Wij hebben een rustwoning beschikbaar met aparte, afsluitbare kamers waar u in alle rust kunt verblijven, werken of slapen. De woonkamer is volledig ingericht, de kamers zijn voorzien van een bed, een bureau en wifi. Op werkdagen kunt u hier terecht tussen 07:00 uur en 18:00 uur. Er kunnen maar een beperkt aantal mensen gebruik maken van deze woning. Wilt u meer weten over de rustwoning of wilt u hier gebruik van maken? Neem contact op met de bewonersconsulenten via consulentencomplex507@gmail.com of 06-12676737.

4. Planning komende maanden en inventarisatie corona

De bewonersconsulenten gaan in januari starten met het bellen van bewoners in de Bantamstraat en Semarangstraat (er wordt gebeld volgens het Projectprotocol corona 507). Er wordt gevraagd of u en hoe u deel kunt nemen aan de woningaanpak. Als u mee doet maken de bewonersconsulenten een afspraak met u voor een warme opname. Als één huishouden niet wil of kan vanwege corona, dan wordt het hele blok van 5 of 6 woningen waarin dit huishouden zich bevindt overgeslagen en als corona voorbij is opgepakt.

Ook na de Kerst blijft, door het coronavirus, de bouwtijd van de woningen 7 werkweken. Behalve voor de woningen in de Semarangstraat en Bantamstraat omdat deze uit 4 woningen per blok bestaan wordt er elke week gestart met een nieuwe blok, in plaats van elke anderhalve week. Zo wordt de uitloop van het totale project verminderd. Een minder lange bouwtijd per woning zit er vanwege het coronavirus op dit moment niet in. Zodra corona afneemt wordt er gekeken naar verkorting van de bouwtijd.

De volgorde waarin we de straten en blokken aanpakken blijft voorlopig hetzelfde. Voor de komende maanden is de (nieuwe) planning:

Straat + huisnummers	Start uitvoering circa	Oplevering woning circa
Bandoengstraat 4 t/m 12	4 november 2020	8 januari 2021
Bandoengstraat 1, 1a, 2, 3	16 november 2020	20 januari 2021
Bandoengstraat 27 t/m 35	25 november 2020	29 januari 2021
Bandoengstraat 49 t/m 57	7 december 2020	10 februari 2021
Bandoengstraat 59 t/m 67	16 december 2020	19 februari 2021
Bandoengstraat 69 t/m 77	11 januari 2021	3 maart 2021
Bandoengstraat 79 t/m 87	20 januari 2021	12 maart 2021

Data kunnen veranderen, de betreffende bewoners krijgen t.z.t. een brief met de precieze data.

Nieuwsbrief

Project 507



5. Grofvuil

Uit ervaring blijkt dat veel bewoners de aanpak aangrijpen om zelf spullen op te ruimen en/of te gaan klussen. U bent zelf verantwoordelijk voor uw spullen en afval.

In de nieuwsbrief van februari 2020 hebben wij aangegeven een proef te doen met grofvuil containers. De proef was dat er elke twee weken grofvuil containers geplaatst en geleegd werden. Hier werd goed gebruik van gemaakt. Omdat de containers overvol waren is er vanaf oktober elke week een container geplaatst. Ons verzoek: heeft u grofvuil, breng het naar de container. Zit de container vol, wacht dan een paar dagen óf maak zelf een afspraak met de gemeente voor het afhalen van uw grofvuil. U kunt dit zelf regelen via: <https://www.utrechtafval.nl/grofvuil/voorwaarden> en gooi uw grofvuil in ieder geval niet naast de container of elders op de straat!

6. Werkzaamheden buiten de woningaanpak en gebruik logeerwoningen

We merken dat veel bewoners na de aanpak van hun woning, zelf gaan klussen en/of mensen inschakelen om te klussen. Bewoners willen hierdoor vaak langer in de logeerwoning verblijven. Om alle huizen binnen een paar jaar gereed te krijgen kunt u helaas niet langer in een logeerwoning verblijven. Een logeerwoning wordt na gebruik direct schoongemaakt en weer ingezet voor een volgende bewoner. Wij hopen op uw begrip en adviseren u om tijdig na te denken over klussen die u wilt (laten) uitvoeren, en de werkzaamheden die voor uzelf veel overlast veroorzaken goed in te plannen.

Tip: tijdens de lockdown die, naar verwachting, tot 19 januari a.s. duurt, zijn bouwmarkten gesloten. Wilt u toch materialen bestellen, dan kunt u dit online doen <https://www.gamma.nl> of <http://www.langerakdoehetzelf.nl>.

7. Gevelisolatie woningen Bantamstraat en Semarangstraat

De woningen in de Bantamstraat en Semarangstraat verschillen van alle andere woningen. Het zijn blokken met vier woningen, tweelaags én met een spouwmuur. Alle andere woningen hebben blokken van vijf woningen (of zes), zijn drielaags en hebben een enkele buitenmuur.

Voor het isoleren van de gevels van de woningen in de Bantamstraat en Semarangstraat is eind vorig jaar een vooronderzoek uitgevoerd om te kijken wat kan en wat ook de juiste isolatiewaarde oplevert. De uitkomsten hiervan zijn positief. Bij deze woningen brengen we isolatie aan in de spouwmuur, dus hier komen geen voorzetwanden in de kamers. Om ervoor te zorgen dat de isolatie goed blijft zitten en zijn werk blijft doen, worden de buitengevels ook aangepakt.

8. Brief firma Weekamp

Veel bewoners hebben afgelopen maand een brief ontvangen van firma Weekamp, ook bewoners bij wie de woningaanpak pas voor 2022 gepland staat. Firma Weekamp is het bedrijf dat de voordeuren levert. Voor de juiste maat voordeur willen zij graag uw huidige voordeuropening opmeten. Hiervoor hoeven zij geen toegang tot uw woning maar vragen zij wel uw voordeur open te doen.

Wij verzoeken u om hier uw medewerking aan te verlenen. Wilt u dit niet vanwege corona, dan komen zij op een later moment nog een keer langs.



Nieuwsbrief Project 507

9. Projectkantoor gesloten

Vanaf donderdagmiddag **24 december 2020 tot maandag 4 januari 2021** is het projectkantoor aan **Bantamstraat 9 gesloten**.

De aannemers zijn vanaf vrijdag 18 december tot maandag 4 januari 2021 met Kerstvakantie. In deze periode zijn er geen bouwlieden op het werk aanwezig.

Van donderdagmiddag 24 december tot maandag 4 januari 2021 zijn er geen bewonersconsulenten aanwezig.

Mocht u in deze periode vragen hebben over:

- inbraak of vandalisme aan woningen die worden opgeknapt of aan bouwmaterieel, dan kunt u de calamiteitendienst van Plegt-Vos bereiken via 088-588 60 84.
- calamiteiten (lekkages en schades), dan kunt u de klantenservice van Bo-Ex bereiken via 030-282 78 88.
- vragen betreft uw woningaanpak bel de bewonersconsulenten via 06-12 67 67 37.

10. Hele fijne feestdagen en een gezond en gelukkig 2021!

Bo-Ex, TC507, het bouwteam en de bewonersconsulenten wensen u hele fijne feestdagen en een heel mooi, gezond en gelukkig 2021!

Wij hopen ook volgend jaar op een fijne en succesvolle manier samen met u veel woningen aan te pakken!