

# Basis Sociaal Statuut Zeist

---

Woongoed Zeist



Woongoed Zeist en de RK Woningbouwstichting Zeist

en

HuurdersPlatform Seyst en Prisma huurdersbelangen



## Inhoud

1.	Inleiding .....	1
1.1	Wat is een Basis Sociaal Statuut? .....	1
1.2	Onderhoud, renovatie of sloop? .....	1
	Projectproces.....	2
2.	Algemene zaken bij een renovatie- of sloopproject .....	3
2.1	Overleg met en informeren van huurders .....	3
2.2	Project Sociaal Statuut .....	4
2.3	Renovatie-/sloopvoorstel .....	5
2.4	Besluitvorming.....	5
2.5	Evaluatie (enquête) .....	6
2.6	Geschillenregeling .....	6
3.	Renovatie in bewoonde staat.....	6
4.	Renovatie in onbewoonde staat .....	6
5.	Sloop.....	7
	Ondertekening.....	8
	Bijlage 1: Definities .....	9
	Bijlage 2: Format Project Sociaal Statuut .....	11

## 1. Inleiding

### 1.1 Wat is een Basis Sociaal Statuut?

Soms is het nodig om woningen ingrijpend aan te pakken, technisch te verbeteren of zelfs te slopen. Dit kan grote gevolgen hebben voor de huurders. Werkzaamheden in of aan de woning kunnen leiden tot ernstige overlast. Wanneer de woning wordt gesloopt zal de huurder zelfs gedwongen moeten verhuizen.

Als wij (Woongoed Zeist en RK Woningbouwstichting Zeist) van plan zijn een complex woningen te verbeteren of te slopen, gaan wij in overleg met de huurders. Samen maken we afspraken over de werkzaamheden, de aanpak en de rechten en plichten van beide partijen. Dit sociaal statuut vormt de basis voor het overleg en de afspraken die wij met de huurders maken.

Alle huurders waarvan de woning ingrijpend wordt aangepakt, hebben dezelfde rechten. Deze staan beschreven in dit Basis Sociaal Statuut. De afspraken die we in dit Basis Sociaal Statuut hebben vastgelegd evalueren we iedere twee jaar, indien nodig passen we de afspraken aan.

Geen enkel complex is hetzelfde en ook de werkzaamheden aan de woningen verschillen. Per complex dat wordt aangepakt maken wij daarom een Project Sociaal Statuut. In het Project Sociaal Statuut staan de afspraken tussen ons en de huurders van een complex die alleen gaan over de werkzaamheden aan dat specifieke complex. Het Basis Sociaal Statuut is de basis voor het Project Sociaal Statuut.

### 1.2 Onderhoud, renovatie of sloop?

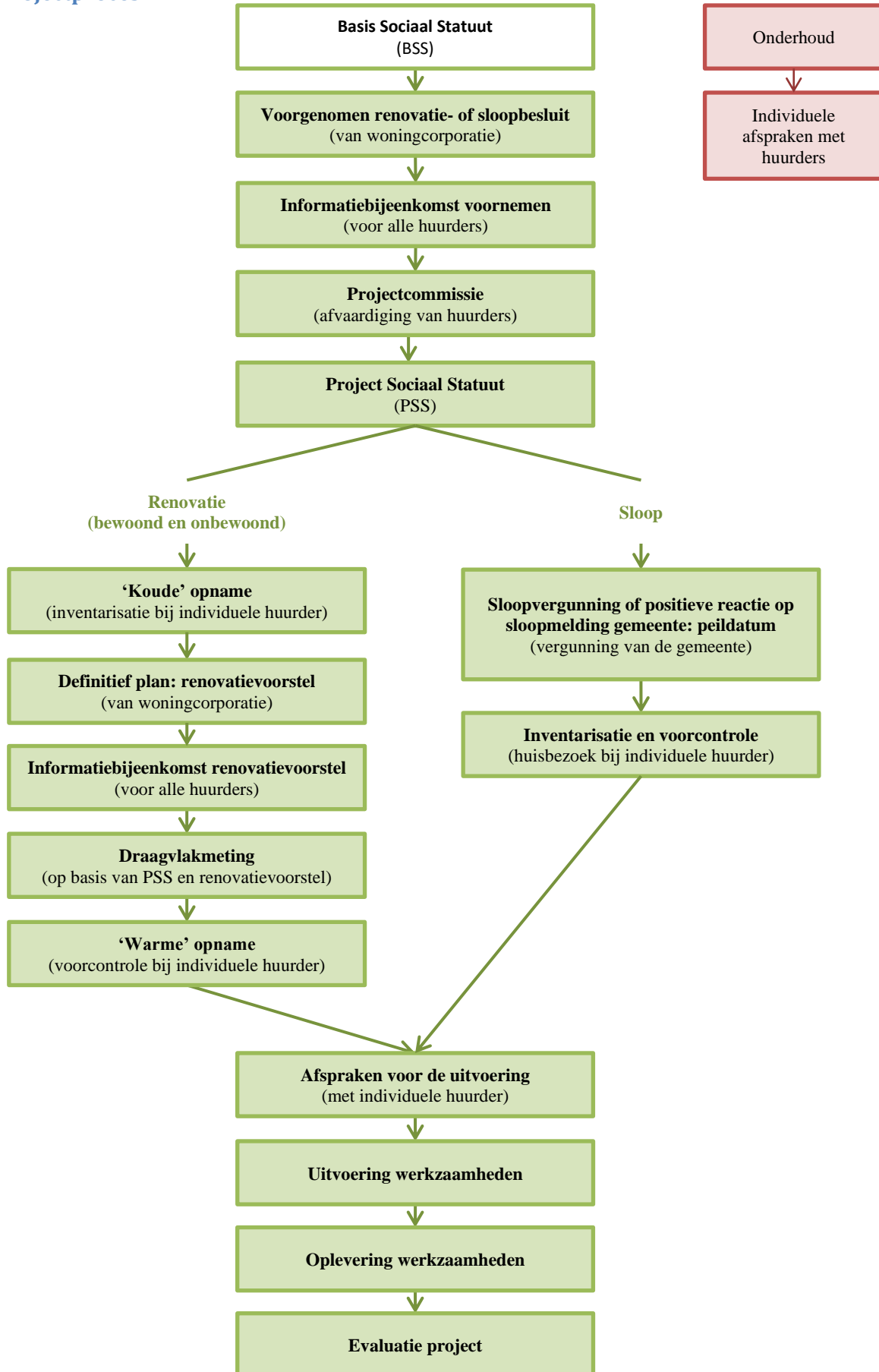
Dit Basis Sociaal Statuut geldt voor renovatie en sloop en niet voor (groot) onderhoud.

Bij onderhoud gaat het om de reparatie of vervanging van onderdelen van de woning. Het wooncomfort blijft gelijk. Voorbeelden van onderhoud zijn het vervangen van oude kozijnen en schilderwerk. Wettelijk is geregeld dat een woningcorporatie altijd onderhoudswerkzaamheden moet kunnen uitvoeren. Een huurder is verplicht om mee te werken zodat het onderhoud kan worden uitgevoerd. Voor deze werkzaamheden heeft de woningcorporatie geen toestemming van de huurder nodig. Daarom geldt het Basis Sociaal Statuut niet voor (groot) onderhoud. Voor het uitvoeren van het onderhoud maken we natuurlijk wel afspraken met de huurder van de woning. Dit doen wij met alle huurders apart en is altijd maatwerk.

Bij renovatie gaat het om het (gedeeltelijk) vernieuwen/veranderen van de woningen: woningverbetering.

Bij sloop worden de woningen afgebroken en vaak vervangen door nieuwe woningen. Zowel bij renovatie als sloop geldt dit Basis Sociaal Statuut.

### Projectproces



## 2. Algemene zaken bij een renovatie- of sloopproject

Een aantal zaken is voor alle projecten hetzelfde:

- Vóór de renovatie of sloop van de woningen start, tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en na oplevering van de werkzaamheden, hebben we intensief contact:
  - met alle huurders gezamenlijk,
  - een afvaardiging van huurders in een projectcommissie en
  - met alle huurders individueel.
- Voor elk project maken we in overleg met de projectcommissie een Project Sociaal Statuut.
- Na afloop van het project, als de werkzaamheden klaar zijn, evalueren wij samen met de huurders het project.
- Bij klachten en geschillen kan de huurder advies vragen bij de Geschillenadviescommissie van de woningcorporaties.

Met de gemeente Zeist en de Regionale Sociale Dienst (RSD) hebben we de volgende afspraak gemaakt met betrekking tot vergoedingen aan huurders (waaronder voor verhuis- en inrichtingskosten):

*Een vergoeding voor de verhuizing en inrichting van een (nieuwe) woning bij renovatie of sloop, die wordt verstrekt door de verhuurder van de woning, wordt door de RSD beoordeeld op grond van de beleidsregel giften en schadevergoeding 2020. Er geldt een meldingsplicht.*

*Uit deze beleidsregel volgt dat giften die zijn bedoeld voor de betaling van noodzakelijke en specifieke kosten niet als inkomen op de Participatiewet-uitkering in mindering worden gebracht. De voorwaarde hierbij is dat de gift aantoonbaar wordt besteed aan de directe kosten die uit de renovatie voortvloeien. Als hiervan geen sprake is kan de gift als middel worden gezien. Dan is er immers sprake van een gift die vrij besteedbaar is. Dit verhoudt zich niet met het complementaire karakter van de Participatiewet.*

### 2.1 Overleg met en informeren van huurders

Tijdens alle fases van het project informeren en/of overleggen we met de huurders van de woningen: voordat het project begint, tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en als de werkzaamheden klaar zijn.

Voordat we starten met de werkzaamheden nodigen we alle huurders van de woningen in het complex gezamenlijk uit voor een informatiebijeenkomst. We leggen uit wat we willen gaan doen met de woningen en hoe het proces er uit ziet.

We proberen voor het project een projectcommissie te vormen. In de projectcommissie zitten huurders die alle huurders van het complex vertegenwoordigen tijdens het project. Lukt het niet om een projectcommissie te vormen, dan zal de huurdersorganisatie van de woningcorporatie deze rol op zich nemen. Is er geen projectcommissie of bewonerscommissie, dan kan er gewerkt worden met een klankbordgroep. Maar ook dan is de huurdersorganisatie het formele aanspreekpunt.

De projectcommissie:

- vertegenwoordigt alle huurders van het complex;
- overlegt met de woningcorporatie over het Project Sociaal Statuut;
- is aanspreekpunt voor de huurders voor algemene zaken van het project;
- overlegt met de woningcorporatie over algemene zaken.

In het Project Sociaal Statuut staan afspraken over zaken die alle huurders aangaan tijdens de duur van het project en niet over de individuele zaken van huurders.

### Renovatie (bewoond en onbewoond)

Voor de 'koude' opname bij renovatie komen we bij alle huurders thuis. Bij grote complexen waar alle woningen min of meer technisch gelijk zijn, wordt er steekproefsgewijs een 'koude' opname uitgevoerd. Bij een 'koude' opname kijken we wat de technische staat van de woning is en bespreken met de huurder of er speciale aandachtspunten zijn voor het huishouden tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Dit is een technische en sociale inventarisatie om een renovatievoorstel te kunnen maken. Als we niet bij alle woningen een 'koude' opname uitvoeren, dan wordt bij de 'warme' opname besproken of er speciale aandachtspunten zijn voor het huishouden tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Vervolgens organiseren we een informatiebijeenkomst voor alle huurders om het Project Sociaal Statuut, het renovatievoorstel en de draagvlakmeting toe te lichten.

Als het nodig is worden later tijdens het project ook bijeenkomsten voor alle huurders georganiseerd.

Als er voldoende draagvlak is, dan worden er 'warme' opnames gemaakt bij alle huurders individueel. Tijdens de warme opname worden met de huurder de zaken besproken die alleen die huurder aangaan: we geven een toelichting op de werkzaamheden, bekijken de situatie in de woning en leggen de specifieke technische bijzonderheden vast in een afsprakenlijst en bespreken eventueel persoonlijke omstandigheden. Aan de hand van de warme opname maken we eventueel individuele afspraken met huurders.

Als alle werkzaamheden zijn uitgevoerd, worden de woningen individueel opgeleverd. Tijdens de oplevering bekijken we met de huurder of de afspraken die we samen hebben gemaakt na de warme opname, zijn nagekomen.

Tijdens de oplevering leggen we uit wat er gedaan is in de woning en krijgt de huurder een boekje met instructies over het gebruik van de gerenoveerde woning.

### Sloop (sloop/nieuwbouw)

Wanneer we woningen slopen komen we in principe één keer bij de huurders thuis, nadat de definitieve sloopvergunning of een positieve reactie op een sloopmelding door de gemeente is afgegeven. Tijdens het huisbezoek inventariseren we de technische staat van de woning en bespreken we met de huurder de specifieke situatie van het huishouden. We leggen uit hoe het proces van verhuizen naar een andere woning er uit ziet en bespreken de woonwensen van de huurder. Aan de hand van het huisbezoek maken we eventueel individuele afspraken met de huurders.

## **2.2 Project Sociaal Statuut**

Elk project is anders, maatwerk is belangrijk, daarom maken we naast dit Basis Sociaal Statuut voor elke project ook een Project Sociaal Statuut. In het Project Sociaal Statuut staan de afspraken op hoofdlijnen tussen de woningcorporatie en de huurders die alleen gaan over dat specifieke complex en project. Dit zijn onder andere afspraken over vergoedingen van voorziene en onvoorziene schade en de dienstverlening tijdens de uitvoering van het project.

Het Project Sociaal Statuut maakt de woningcorporatie in overleg met de projectcommissie.

In het Project Sociaal Statuut maken we indien van toepassing, onder anderen afspraken over:

Zowel bij renovatie als sloop:

- de werkzaamheden die worden uitgevoerd en waarom (waarbij ook onderscheid wordt gemaakt tussen bijvoorbeeld onderhoud en renovatie);
- wat de woningcorporatie doet en wat er verwacht wordt van de huurder;
- het onderhoud en beheer van de woning en woonomgeving (bijvoorbeeld plaatsing van vuilcontainers en het beperken van overlast);
- de spelregels voor het bepalen van een eventuele vergoeding:
  - voor zelf aangebracht voorzieningen (bij sloop en renovatie);
  - voor verhuiskosten de wettelijke verhuiskostenvergoeding (bij sloop en renovatie in onbewoonde staat);
  - voor een inschrijving bij WoningNet, administratiekosten en een woonvergunning (bij sloop);
  - voor het gebruik van gas, water en elektra voor het uitvoeren van de werkzaamheden (bij renovatie);
  - bij voorziene en onvoorziene schade (renovatie);
- wie, wanneer en hoe (bijvoorbeeld in geld of natura) de vergoedingen worden uitbetaald.

Bij renovatie:

- de huurprijs na oplevering van de werkzaamheden;
- de wijze van communicatie van de woningcorporatie en aannemer naar de huurder;
- de wijze van begeleiding van de woningcorporatie en aannemer aan de huurder;
- de contactpersonen bij de woningcorporatie en aannemer;
- het houden van spreekuren door de woningcorporatie en aannemer;
- hoe de draagvlakmeting wordt uitgevoerd.

Bij sloop:

- het voorkomen van dubbele huurlasten (maximaal één maand huur).

## 2.3 Renovatie-/sloopvoorstel

In het Project Sociaal Statuut staan de afspraken op hoofdlijnen, deze werken we verder uit in een renovatie- of sloopvoorstel. In het renovatie- of sloopvoorstel staat alles wat u moet weten over het project uitgebreid beschreven. Hierin staat bijvoorbeeld de planning en wat u kunt verwachten aan overlast.

## 2.4 Besluitvorming

### Draagvlakmeting bij renovatie

Voor renovatiewerkzaamheden aan de woning hebben we toestemming van de huurder nodig.

Daarom moeten wij een draagvlakmeting uitvoeren. De renovatie moet schriftelijk worden voorgesteld. Wij gebruiken hiervoor het Project Sociaal Statuut en het renovatievoorstel.

Als 70% van de huurders instemt met het renovatievoorstel dan is het voorstel redelijk. De huurders die niet hebben ingestemd met het voorstel moeten de renovatie dan wel toestaan.

Bij een renovatie van een complex met minder dan 10 woningen heeft de woningcorporatie de instemming van alle individuele huurders nodig.

Alleen voor de werkzaamheden die vallen onder renovatie is instemming van de huurders nodig.

Onderhoudswerkzaamheden worden vaak tegelijk met de renovatiewerkzaamheden uitgevoerd, maar daarvoor heeft een woningcorporatie geen instemming nodig van de huurder. In het Project Sociaal Statuut en in het renovatievoorstel wordt beschreven welke werkzaamheden onder onderhoud vallen en welke onder de renovatie.

### Vergunning of positieve reactie van de gemeente bij sloop

Bij het slopen van woningen dient onderscheid gemaakt te worden tussen een sloopmelding en een sloopvergunning. Een sloopvergunning van de gemeente is alleen nodig als de woning (in welke vorm ook) een monumentaal karakter heeft. Dit kan zijn omdat een woning is gelegen binnen een van rijkswege beschermd stads- en dorpsgezicht, de woning een gemeentelijk- of rijksmonument is of de woning is gelegen binnen een gemeentelijk monumentale structuur.

Huurders kunnen bezwaar maken tegen het verlenen van een sloopvergunning door de gemeente. In alle andere gevallen kan worden volstaan met een sloopmelding door de woningcorporatie bij de gemeente. Als de gemeente een positieve reactie op een sloopmelding afgeeft is het niet mogelijk om daartegen bezwaar te maken bij de gemeente.

De woningcorporatie heeft geen specifieke instemming van huurders nodig voor het nemen van een sloopbesluit. Wanneer wij de huur van de te slopen woning opzeggen bij de huurder, dan heeft de huurder de mogelijkheid om bezwaar in te dienen tegen de opzegging van de huur.

### **2.5 Evaluatie (enquête)**

Als het project is afgerond willen wij graag weten hoe huurders het project van renovatie of sloop hebben ervaren. Hier kunnen wij van leren en het proces of de aanpak de volgende keer verbeteren. Alle huurders ontvangen een enquête als alle werkzaamheden zijn uitgevoerd. Ook met de projectcommissie evalueren wij hoe zij het proces hebben ervaren.

### **2.6 Geschillenregeling**

Als een huurder een klacht heeft over of een geschil heeft met de woningcorporatie proberen beide partijen eerst samen een oplossing te vinden. Als dit niet lukt, kan de huurder de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Geschillenadviescommissie van de woningcorporaties in Zeist.

## **3. Renovatie in bewoonde staat**

Bij renovatie in bewoonde staat wordt de woning (gedeeltelijk) vernieuwd door een verandering of toevoeging en kan de huurder tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden in de woning blijven wonen.

Per project bekijken we of huurders tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden een plek nodig hebben waar zij tijdelijk even tot rust kunnen komen en geen overlast ervaren. Meestal heeft een renovatie gevolgen voor de huurprijs die de huurder voor de woning betaalt. De huurprijs wordt over het algemeen hoger.

## **4. Renovatie in onbewoonde staat**

Bij renovatie in onbewoonde staat wordt de woning (gedeeltelijk) vernieuwd door een verandering of toevoeging en kan de huurder tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden niet in de woning blijven wonen. De huurder woont tijdelijk in een andere woning, een wisselwoning.

Meestal heeft een renovatie gevolgen voor de huurprijs die de huurder voor de woning betaalt. De huurprijs wordt over het algemeen hoger.

Huurders hebben eenmalig recht op een vergoeding voor verhuis- en inrichtingskosten. Dit is wettelijk geregeld.



## 5. Sloop

Bij sloop worden de woningen afgebroken. De huurder kan niet meer in de woning blijven wonen. De huurovereenkomst wordt beëindigd; de huurder moet verplicht verhuizen.

Huurders verhuizen definitief naar een woning die ergens anders is gelegen. Als het mogelijk is binnen het plan kunnen huurders kiezen om terug te keren naar een woning die nieuw is gebouwd in het gebied waar hun oude woning heeft gestaan. Dit noemen we een terugkeergarantie.

Vanaf het moment dat de sloopvergunning of een positieve reactie op een sloopmelding door de gemeente is afgegeven wordt de huurprijs van de woning niet meer verhoogd (er wordt geen jaarlijkse huurverhoging meer doorberekend).

Huurders zoeken zelf naar een andere of tijdelijke woonruimte. Wanneer dit niet lukt, krijgt de huurder op een bepaald moment (de peildatum) een 'stadsvernieuwingsurgentie' (een indicatie op volkshuisvestelijke gronden). Met deze urgentieverklaring krijgt de huurder voorrang bij het toewijzen van een woning.

Huurders hebben eenmalig recht op een vergoeding voor verhuis- en inrichtingskosten. Dit is wettelijk geregeld.

Huurders die niet meer terugkeren naar een nieuwe woning in het gebied waar hun oude woning heeft gestaan, hebben eenmalig recht op een vaste vergoeding van € 150,- voor een inschrijving bij WoningNet, administratiekosten en een woonvergunning.

## Ondertekening

Aldus ondertekend op 24 augustus 2022,

De heer R.W. Wassenberg  
Bestuurder, Woongoed Zeist

De heer C.H. Schuurmans  
Bestuurder, RK Woningbouwstichting Zeist

De heer B. van Oorschot  
Voorzitter, HuurdersPlatform Seyst

De heer M. van Bruggen  
Voorzitter, huurdersbelangenvereniging Prisma

## Bijlage 1: Definities

**Huishouden:** de huurder en alle personen waar deze een duurzame gemeenschappelijke huishouding mee voert. Deze personen staan ingeschreven in de gemeentelijke basisregistratie voor personen.

**Huisvestingsverordening:** de geldende Regionale Huisvestingsverordening Bestuur Regio Utrecht (BRU) of een latere daarvoor in de plaats tredende regeling.

**Huurder:** degene die huurder is op grond van een huurovereenkomst met de verhuurder en voldoet aan de volgende 3 voorwaarden:

- gerechtigd is tot bewoning van een zelfstandige woning uit het woningbezit van de verhuurder;
- op het adres van die woning staat ingeschreven in de gemeentelijke basisregistratie personen;
- in de woning feitelijk woonachtig is.

**Huurovereenkomst:** een huurovereenkomst tussen huurder en verhuurder aangaande de verhuur van een bepaalde zelfstandige woonruimte. De huurovereenkomst is voor onbepaalde tijd afgesloten.

**Huurdersorganisatie:** HuurdersPlatform Seyst of huurdersbelangenvereniging Prisma.

**Klankbordgroep: groep** huurders die op persoonlijke titel hun mening geven over het project en zo als klankbord voor de woningcorporatie functioneren. Zij functioneren als de stem van de huurder, maar vertegenwoordigen niet alle huurders van het complex. De klankbordgroep is geen formeel aanspreekpunt voor de woningcorporatie en de huurders. Als er een klankbordgroep is en geen projectcommissie of bewonerscommissie, dan is de huurdersorganisatie het formele aanspreekpunt.

**Peildatum:** De peildatum wordt door de woningcorporatie(s) vastgesteld. Als er toestemming van de gemeente Zeist noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden (bijvoorbeeld als gevolg van een wijziging van het bestemmingsplan), dan wordt de peildatum na die toestemming vastgesteld. De peildatum is tevens de datum waarop het Project Sociaal Statuut (en indien niet van toepassing het Basis Sociaal Statuut) in werking treedt.

**Projectcommissie:** een groep georganiseerde bewoners uit een complex, buurt of wijk waar het project betrekking op heeft. De bevoegdheid en het werkgebied van de projectcommissie is vastgelegd in het project sociaal statuut.

**Tijdelijke woonruimte:** een tijdelijke woonruimte voor een bepaalde periode waar de huurder op grond van een volkshuisvestelijke indicatie voor urgentie recht op heeft.

**Verhuurder:** Woongood Zeist of de RK Woningbouwstichting Zeist.

**Volkshuisvestelijke indicatie voor urgentie (ook wel stadsvernieuwingsurgentie genoemd):** Op verzoek van de verhuurder wordt namens het College van Burgemeester en Wethouders van Zeist de urgentie afgegeven aan huurders die hun woning gedwongen moeten verlaten vanwege sloop of ingrijpende verbeteringen.

**Voorzienbare schade:** schade die van tevoren al verwacht wordt, gezien de aard van de werkzaamheden die gaan plaatsvinden.

**Wisselwoning:** een woonruimte waarin de huurder vanwege renovatie tijdelijk wordt gehuisvest. De woning is voorzien van een aansluitpunt op de nutsvoorzieningen, zoals gas, elektra, water en een aansluitpunt voor kabel, internet en telefoon. In de woning is verwarming aanwezig.

**ZAV:** Zelf aangebrachte voorziening (zie beleid van de woningcorporatie).

## Bijlage 2: Format Project Sociaal Statuut

Elk project is anders, maatwerk is belangrijk, daarom maken we naast het Basis Sociaal Statuut voor elke project ook een Project Sociaal Statuut. Het Project Sociaal Statuut maakt de woningcorporatie in overleg met de projectcommissie.

In het Project Sociaal Statuut maken we indien van toepassing, onder anderen afspraken over:

Zowel bij renovatie als sloop:

- de werkzaamheden die worden uitgevoerd en waarom (waarbij ook onderscheid wordt gemaakt tussen bijvoorbeeld onderhoud en renovatie);
- wat de woningcorporatie doet en wat er verwacht wordt van de huurder;
- het onderhoud en beheer van de woning en woonomgeving (bijvoorbeeld plaatsing van vuilcontainers en het beperken van overlast);
- de spelregels voor het bepalen van een eventuele vergoeding:
  - voor zelf aangebracht voorzieningen (bij sloop en renovatie);
  - voor verhuiskosten de wettelijke verhuiskostenvergoeding (bij sloop en renovatie in onbewoonde staat);
  - voor een inschrijving bij WoningNet, administratiekosten en een woonvergunning (bij sloop);
  - voor het gebruik van gas, water en elektra voor het uitvoeren van de werkzaamheden (bij renovatie);
  - bij voorziene en onvoorziene schade (renovatie);
- wie, wanneer en hoe (bijvoorbeeld in geld of natura) de vergoedingen worden uitbetaald.

Bij renovatie:

- de huurprijs na oplevering van de werkzaamheden;
- de wijze van communicatie van de woningcorporatie en aannemer naar de huurder;
- de wijze van begeleiding van de woningcorporatie en aannemer aan de huurder;
- de contactpersonen bij de woningcorporatie en aannemer;
- het houden van spreekuren door de woningcorporatie en aannemer;
- hoe de draagvlakmeting wordt uitgevoerd.

Bij sloop:

- het voorkomen van dubbele huurlasten (maximaal één maand huur).

In het Project Sociaal Statuut staan de afspraken op hoofdlijnen, deze werken we weer verder uit in een renovatie- of sloopvoorstel. In het renovatie- of sloopvoorstel staat alles wat u moet weten over het project uitgebreid beschreven. Hierin staat bijvoorbeeld de planning en wat u kunt verwachten aan overlast.

Hierna volgt een toelichting op een aantal aspecten die, indien van toepassing, worden opgenomen in het Project Sociaal Statuut.

### **Het doel van het Project Sociaal Statuut**

We gaan de woningen renoveren of slopen. Het is belangrijk om samen goede afspraken te maken over informatie, begeleiding en vergoedingen. In het Project Sociaal Statuut omschrijven we wat we exact gaan doen, of het renovatie is in bewoonde of onbewoonde staat of sloop, om welke adressen en/of welk gebied het exact gaat en wat dit betekent voor de huurders.

#### ***Tekstvoorbeeld renovatie in bewoonde staat:***

*De woningen aan de ... (adressen en/of gebied) worden in bewoonde staat gerenoveerd. Voor de huurders heeft dit gevolgen. Om de rechten en de plichten van huurders tijdens het proces van renovatie vast te leggen, wordt binnen de mogelijkheden van het Basis Sociaal Statuut een Project Sociaal Statuut opgesteld.*

### **Welke maatregelen: renovatie (bewoonde of onbewoonde staat) of sloop**

We omschrijven welke maatregelen in het project worden uitgevoerd. Welke werkzaamheden worden uitgevoerd, wat dit betekent voor de huurprijs, hoe huurders worden geïnformeerd, welke ondersteuning er wordt geboden aan de huurders en wat er van de huurders wordt gevraagd.

#### ***Tekstvoorbeeld renovatie in bewoonde staat:***

*Er is sprake van renovatie in bewoonde staat als de uitvoering van de werkzaamheden bestaat uit (gedeeltelijke) vernieuwing van een woning door verandering of toevoeging en de huurder tijdens de uitvoering van de werkzaamheden in de woning kan blijven. De verandering of toevoeging aan de woning wordt schriftelijk in een renovatievoorstel door de verhuurder voorgesteld aan de bewoner.*

### **Overleg en informeren huurders**

Tijdens alle fases van het project informeren we en/of overleggen we met de huurders van de woningen: voordat het project begint, tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en als de werkzaamheden klaar zijn. Voordat we starten met de werkzaamheden nodigen we alle huurders van de woningen in het complex gezamenlijk uit voor een informatiebijeenkomst. We leggen uit wat we willen gaan doen met de woningen en hoe het proces eruit ziet.

Tijdens de werkzaamheden is er, binnen nader te bepalen tijdstippen, een medewerker van de verhuurder bereikbaar bij wie huurders terecht kunnen met klachten, vragen en problemen.

### **'Koude' opname**

Voor de 'koude' opname komen we bij alle huurders thuis. We kijken dan wat de technische staat van de woning is en bespreken met de huurder of er speciale aandachtspunten zijn voor het huishouden tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Dit is een technische en sociale inventarisatie om een renovatievoorstel te kunnen maken.

### **Draagvlakmeting**

Alle huurders met een huurcontract voor onbepaalde tijd ontvangen het renovatievoorstel. Als de woning deel uitmaakt van een bouwkundige eenheid van tenminste 10 woningen en 70% van de huurders met het renovatievoorstel instemt, dan wordt het voorstel vermoed redelijk te zijn. Alle huurders krijgen een brief waarin verteld wordt dat het draagvlak, de 70%, gehaald is. Een huurder die niet met het renovatievoorstel instemt, kan binnen 8 weken na ontvangst van de brief een rechter vragen een gerechtelijke uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel. Als dat niet het geval is (als de huurder niet naar de rechter gaat), dan moet de huurder meewerken aan de renovatie en wordt het voorstel uitgevoerd.

**Huurprijs**

Meestal heeft een renovatie gevolgen voor de huurprijs die de huurder voor de woning betaalt. De huurprijs wordt over het algemeen hoger. In het renovatievoorstel staat opgenomen wat de huurverhoging wordt na de renovatiewerkzaamheden aan uw woning en wanneer de huurverhoging wordt doorgevoerd.

**'Warme' opname**

Tijdens de warme opname bespreken wij met de huurder de zaken die alleen die huurder aangaan: we geven een toelichting op de werkzaamheden, bekijken de situatie in de woning en leggen de specifieke technische bijzonderheden vast in een afsprakenlijst en bespreken eventueel persoonlijke omstandigheden. Aan de hand van de 'warme' opname maken we eventueel individuele afspraken met huurders. Daarbij worden ook afspraken gemaakt over het gebruik door de aannemer van gas, water en elektra als er geen bouwstroom of andere mogelijkheden zijn.

**Gedragscode**

De verhuurder spreekt met de aannemer een gedragscode af. De verhuurder blijft het aanspreekpunt voor bewoners(organisaties).

**Rustwoning**

Iedere bewoner kan overdag tijdens de werkzaamheden in hun woning, gebruik maken van een rustwoning als de overlast hun even te veel wordt. Deze woning is voorzien van alle basis benodigheden. Deze woning kan door meerdere bewoners gebruikt worden.

**Tijdelijke voorzieningen**

Afhankelijk van de werkzaamheden zorgt de aannemer voor tijdelijke voorzieningen.

***Tekstvoorbeeld tijdelijke voorzieningen:***

*Als er werkzaamheden in de badkamer worden uitgevoerd, dan zorgt de aannemer voor een douche unit in de buurt van het complex. Als het toilet niet bruikbaar is zorgt de aannemer voor een chemisch toilet. Ook kan er in de rustwoning gebruik worden gemaakt van het toilet. Er wordt een tijdelijk keukenblok, bestaande uit een wasbak en kooktoestel, geplaatst als de keuken buiten gebruik is.*

**Logeerwoning**

Voor bewoners die aangeven tijdens de werkzaamheden op basis van medische gronden niet in hun woning te kunnen verblijven, zal de verhuurder een logeerwoning beschikbaar stellen. Deze woning is compleet gestoffeerd en ingericht. Een extern deskundige (arts; de corporatie kan hiervoor een organisatie aanwijzen) beoordeelt of een huurder voldoet aan de gestelde voorwaarden om in aanmerking te komen voor een logeerwoning. Huurder en verhuurder maken voorafgaand aan het gebruik van de logeerwoning afspraken over: de periode van gebruik, de daaraan verbonden kosten, de staat van onderhoud en inrichting van de logeerwoning en hoe de woning na gebruik van de huurder opgeleverd moet worden.

**Woning gereed maken voor de werkzaamheden**

De verhuurder en de projectcommissie maken afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden en over de werktijden van de aannemer. Als u een deel van uw spullen moet afdekken, zorgt de aannemer voor voldoende afdek materiaal. En als u een deel van de woning moet ontruimen, zorgt de aannemer voor verhuisdozen en voldoende opslagruimte voor uw spullen. Als huurders hulp nodig hebben bij het inpakken en verplaatsen van spullen, worden ze hiermee geholpen. Als het nodig is zorgt de verhuurder voor containers voor de afvoer van grofvuil.

**Ongeriefvergoeding**

Elke project is anders, maatwerk per project is belangrijk. In het ene project is meer nodig dan gemiddeld en in het andere minder. Per project wordt het inhoudelijke maatwerk, zoals vergoedingen voor schade en ongerief, opgenomen.

**Vergoeding voorzienbare schade**

Voordat de werkzaamheden starten, wordt eerst samen met de huurder bekeken of bijvoorbeeld vloerbedekking, gordijnen, behang, schilderwerk zullen beschadigen door de werkzaamheden en daarom vernieuwd moeten worden. Dit noemen we voorzienbare schade.

Voor het bepalen van de hoogte van de vergoeding voor deze voorzienbare schade maken we vaste afspraken. Dit wordt 'op maat' gemaakt voor elk project.

***Tekstvoorbeeld vergoeding voorzienbare schade 'vloerdekking':***

*Als het keukenblok wordt vervangen en de indeling van de keuken wijzigt, dan heeft u schade aan de vloerdekking in de keuken. U krijgt een vergoeding om nieuwe vloerdekking aan te schaffen.*

***Tekstvoorbeeld vergoeding voorzienbare schade 'wandafwerking':***

*Als de deur van de slaapkamer naar de badkamer wordt dichtgemaakt, dan heeft u schade aan de wand in de slaapkamer. U krijgt een vergoeding om de wand in de slaapkamer opnieuw de te behangen of te schilderen.*

**Vergoeding onvoorzienbare schade**

Dit is schade die niet van tevoren te verwachten was en noemen we onvoorzienbare schade. Heeft de aannemer in uw woning iets beschadigd, meldt dit dan direct bij de aannemer.

**Zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV)**

Misschien hebt u zelf het een en ander verbeterd of verbouwd aan uw woning. Er worden afspraken gemaakt over wanneer er wel of geen recht is op een vergoeding hiervoor. Het ZAV-beleid van de woningcorporatie is hier van toepassing. Iedere woningcorporatie heeft haar eigen ZAV-beleid.

**Renovatie in onbewoonde staat**

Bij renovatie in onbewoonde staat wordt de woning (gedeeltelijk) vernieuwd door een verandering of toevoeging en kan de huurder tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden niet in de woning blijven wonen. De huurder woont tijdelijk in een andere woning, een wisselwoning.

**Vergoeding bij renovatie in onbewoonde staat**

Huurders hebben eenmalig recht op een vergoeding voor verhuis- en inrichtingskosten. Dit is wettelijk geregeld.

**Sloop**

Bij sloop worden de woningen afgebroken. De huurder kan niet meer in de woning blijven wonen. De huurovereenkomst wordt beëindigd; de huurder moet verplicht verhuizen. Huurders verhuizen definitief naar een woning die ergens anders is gelegen. Als het mogelijk is binnen het plan kunnen huurders kiezen om terug te keren naar een woning die nieuw is gebouwd in het gebied waar hun oude woning heeft gestaan. Dit noemen we een terugkeergarantie.

Vanaf het moment dat de sloopvergunning of een positieve reactie op een sloopmelding is afgegeven wordt de huurprijs van de woning niet meer verhoogd (er wordt geen jaarlijkse huurverhoging meer doorberekend).

Huurders zoeken zelf naar een andere of tijdelijke woonruimte. Wanneer dit niet lukt, krijgt de huurder op een bepaald moment (de peildatum) een 'stadsvernieuwingsurgentie' (een indicatie op volkshuisvestelijke gronden). Met deze urgentieverklaring krijgt de huurder voorrang bij het toewijzen van een woning.



**Vergoedingen bij sloop**

Huurders hebben eenmalig recht op een vergoeding voor verhuis- en inrichtingskosten. Dit is wettelijk geregeld. Huurders die niet meer terugkeren naar een nieuwe woning in het gebied waar hun oude woning heeft gestaan, hebben eenmalig recht op een vaste vergoeding van € 150,- voor een inschrijving bij WoningNet, administratiekosten en een woonvergunning. En een maandhuur om de dubbele lasten bij verhuizen te voorkomen.

**Urgentie**

Alle huurders van een te slopen woning kunnen vanaf de peildatum voorrang krijgen (stadsvernieuwingsurgentie) bij de toewijzing van vergelijkbare en passende vrijkomende woningen in de eigen buurt of wijk, dan wel in andere wijken van de gemeente Zeist of de regio Utrecht, zoals bedoeld in de geldende Huisvestingsverordening.

**Klussenhulp**

Oudere huurders (65-plussers) en mindervaliden kunnen voor het uitvoeren van kleine klusjes maximaal 8 uur gratis een beroep doen op de door verhuurder georganiseerde klussenhulp. In het Project Sociaal Statuut worden hier nader afspraken over gemaakt.

**Leefbaarheid**

Het betreft hier het onderhoud en beheer van de woningen en de woonomgeving. Gedurende de voorbereiding van de en tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden zorgt de verhuurder voor maatregelen die verloedering voorkomen. De verhuurder en projectcommissie voeren regelmatig overleg over de te nemen maatregelen. De verhuurder houdt contact met de politie voor de veiligheid in de buurt met de gemeente om vervuiling tegen te gaan.

**Evaluatie (enquête)**

Als het project is afgerond willen wij graag weten hoe huurders het project van renovatie of sloop hebben ervaren. Hier kunnen wij van leren en het proces of de aanpak de volgende keer verbeteren. Alle huurders ontvangen een enquête als alle werkzaamheden zijn uitgevoerd. Ook met de projectcommissie evalueren wij hoe zij het proces hebben ervaren.

**Geschillenregeling**

Als een huurder een klacht heeft over of een geschil heeft met de woningcorporatie proberen beide partijen eerst samen een oplossing te vinden. Als dit niet lukt, kan de huurder de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Geschillenadviescommissie van de woningcorporaties in Zeist.

**Bijlage 1 Definities**

De definities die van toepassing zijn op het project worden opgenomen in de bijlage.