



# **Sociaal Plan**

April 2011



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1. Algemeen</b>	
1.1 Begripsbepalingen	4
1.2 Geldigheid Sociaal Plan	6
1.3 Hardheidsclausule	6
<b>2. De ingrepen</b>	
2.1 Ingrijpend groot onderhoud met woningverbetering/ingrijpende/ renovatie	7
2.2 Niet ingrijpend groot onderhoud met woningverbetering/kleine renovatie (kan tijdens bewoning)	8
<b>3. Communicatie</b>	
3.1 Bewonersvertegenwoordiging	10
3.2 Overleg en informatie	10
<b>4. Beheer van woningen bij groot onderhoud met verbeteringen/renovatie</b>	
4.1 Beheer woonomgeving en onderhoud van woningen	12
4.2 Huurprijs	12
4.3 Staat van de woning bij vertrek huurder	12
<b>5. (Her)huisvesting bij ingrijpende renovaties</b>	
5.1 Algemeen	13
5.2 Bewonersbegeleiding bij ingrijpende renovatie	13
5.3 Procedure wisselwoning	14
5.4 Definitieve verhuizing met stadsvernieuwingsurgentie	14
5.5 Reageren op woningaanbod	14
<b>6. Financiële regelingen</b>	
6.1 Algemeen	15
6.2 Verhuis- en herinrichtingskosten	15
6.3 Vergoeding zelf aangebrachte voorzieningen	16
6.4 Vergoeding voor het ongemak bij renovatie in bewoonde staat	16
6.5 Tegemoetkoming voor herinrichting	18
<b>7. Klachten, geschillen en schades</b>	
7.1 Klachten	19
7.2 Geschillen	19
7.3 Schade	19
7.4 Tevredenheidsonderzoek	19
Bijlage 1: Beslisboom	20
Bijlage 2: Schema maatregelen en bijbehorende regelingen	21
Bijlage 3: Zoekprofielen	22
Bijlage 4: Zelf aangebrachte voorzieningen	23



# Inleiding

Als complexen ingrijpend worden aangepakt of gerenoveerd staat er nogal wat te gebeuren voor de bewoners. Om zoveel mogelijk duidelijkheid te geven over de gevolgen voor de bewoners heeft Woonstichting SSW, hierna genoemd SSW een Sociaal Plan opgesteld. Een Sociaal Plan is een set van afspraken over de positie, de rechten en de plichten van bewoners en SSW tijdens groot onderhoudsprojecten met woningverbeteringen en renovatie. De algemeen geldende zaken zoals informatie, begeleiding en vergoeding zijn hierin vastgelegd. Het Sociaal Plan biedt een basis. Daarnaast maken wij per project afspraken op maat.

Het Sociaal Plan is na overleg met de Biltse bewonersvereniging Woonspraak vastgesteld op 20 mei 2011. De Biltse bewonersvereniging Woonspraak had hierbij instemmingsrecht.

Alle genoemde bedragen zijn op basis van prijspeil april 2011. Voor de aanpassing van de bedragen sluiten wij aan op de wettelijke regelgeving.

De Bilt, 20 mei 2011

Drs. A. C. A. M. van Zijl  
Directeur-bestuurder Woonstichting SSW

R. van Zwol  
Voorzitter Biltse Bewonersvereniging Woonspraak

# 1. Algemeen

## 1.1 Begripsbepalingen

In dit Sociaal Plan verstaan wij onder:

**Huurder:** degene, die op grond van de huurovereenkomst met SSW gerechtigd is tot het bewonen van de woning en die tevens bij de gemeente staat ingeschreven op hetzelfde adres en feitelijk woonachtig is in de woning op het moment dat het besluit tot grootonderhoud (met of zonder woningverbetering) wordt genomen.

**Medehuurder:** degene die met de huurder samenwoont en met hem of haar een duurzame gemeenschappelijke huishouding voert en bovendien erkend is als medehuurder. Een medehuurder heeft dezelfde rechten en plichten als de huurder.

Degenen die de huurovereenkomst mede ondertekend hebben zijn contractuele medehuurders (samenhuurders). Verder zijn echtgenoten en geregistreerde partners van rechtswege medehuurder. Medehuurders zijn ook degenen die na de contractdatum als zodanig zijn erkend door SSW of door de rechter.

**Bewoner:** degene die rechtmatig in de woning het hoofdverblijf heeft.

**Onderhuurder:** degene die de woning geheel of gedeeltelijk van de huurder huurt (dit is overigens zonder toestemming van SSW niet toegestaan).

**Grootonderhoud met verbetering** (in dit plan wordt dit ook renovatie genoemd):

Het (complexmatig) herstel of het vervangen van delen van de woning dat gericht is op het in stand houden van de woning en waarbij tevens door middel van verbeteringen de woonkwaliteit vergroot wordt.

**Ingrijpende renovatie** groot onderhoud met verbeteringen die slechts in onbewoonde staat kunnen worden uitgevoerd, SSW beoordeelt en beslist of er sprake is van ingrijpende renovatie.

**Peildatum:** de datum met ingang waarvan de huurders gebruik kunnen maken van de stadsvernieuwingsurgentie. Dit is tevens de datum waarop het Sociaal Plan in werking treedt en de huurders het recht verwerven op een tegemoetkoming in de kosten van (her)inrichting.

**Huisvestingsverordening:** de betreffende huisvestingsverordening zoals die op de peildatum geldt in de gemeente De Bilt.

**Stadsvernieuwingskandidaat:** de huurder die op de peildatum een woning huurt en die als gevolg van een ingrijpende renovatie zijn of haar woning definitief wil verlaten; de huurder wordt urgent verklaard op grond van een volkshuisvestelijke indicatie volgens de criteria in de huisvestingsverordening.

**Stadsvernieuwingsurgentie:** de urgentie op grond van een volkshuisvestelijke indicatie waarmee huurders vanaf de peildatum met voorrang kunnen reageren op passende woningen binnen de regio waaronder de gemeente valt.

**Passende woning:** een gelijkwaardig type woning conform de passendheidscriteria van de huisvestingsverordening.

**Zoekprofiel:** een beschrijving van de (passende) woningtypen waarvoor een urgent woningzoekende met voorrang in aanmerking kan komen. Zie bijlage 3.

**Wooncarrière:** een nieuwe woning betrekken die qua type, grootte of aantal kamers hoger wordt ingedeeld dan de achter te laten woning (dus bijvoorbeeld verhuizen van etageflat naar de begane grond of van 3-kamerwoning naar 4-kamerwoning).

**Wachttijd:** de door inschrijftijd opgebouwde wachttijd als woningzoekende.

**Complex:** een aantal wooneenheden die de verhuurder als eenheid beschouwt.

**Wisselwoning:** een beschikbaar gestelde gestoffeerde woonruimte voor tijdelijke bewoning in het kader van ingrijpende renovatiewerkzaamheden.

**Logeerwoning:** een zowel gestoffeerde als gemeubileerde woonruimte die beschikbaar kan worden gesteld gedurende de groot onderhoudswerkzaamheden met verbetering/renovatie.

**Tijdelijke huurovereenkomst:** een huurovereenkomst voor bepaalde tijd op basis van de Leegstandwet.

- Ingebruikgevingsovereenkomst:** een overeenkomst op basis waarvan woonruimte om niet en voor beperkte tijd in gebruik wordt gegeven.
- Bewonerscommissie:** een groep huurders, bestaande uit door de bewoners gekozen of aangewezen personen, die geacht wordt de belangen te behartigen van de bewoners van één of meerdere complexen, buurten, straten of wijken.
- Biltse Bewonersvereniging Woonspraak:** vertegenwoordiging van de huurders van SSW. De Biltse Bewonersvereniging Woonspraak is de gesprekspartner van SSW op het niveau van het gehele woningbestand. In dit Sociaal Plan wordt verder gesproken over Woonspraak.
- Gekwalificeerd adviesrecht:** SSW dient een schriftelijk, gemotiveerd en uitdrukkelijk als zodanig aangemerkt advies van Woonspraak op te volgen tenzij SSW schriftelijk en met onderbouwde argumenten aangeeft van het advies af te wijken.
- Verhuis- en inrichtingskosten:** een tegemoetkoming in de verhuis- en herinrichtingskosten van € 5.396,- (prijspeil april 2011) in geval van ingrijpende renovatie wanneer een huurder definitief verhuist, of (tijdelijk) moet verhuizen naar een wisselwoning.
- Vergoeding zelf aangebrachte voorzieningen:** een tegemoetkoming voor een (aantal) zelfaangebrachte veranderingen in de woning, vastgesteld door een onafhankelijk adviseur en toegekend nadat de huurder de woning leeg heeft opgeleverd.
- Vergoeding voor het ongemak:** een tegemoetkoming die wordt toegekend aan de huurder bij groot onderhoud met verbeteringen/renovatie in bewoonde staat.

## **1.2 Geldigheid Sociaal Plan**

Het Sociaal Plan geldt voor alle (complexmatige) groot onderhoudsplannen met verbetering van SSW die ingrijpend en niet ingrijpend kunnen zijn. In het Sociaal Plan zijn de rechten en plichten en de positie van de betreffende bewoners en SSW vastgelegd. Het is door SSW vastgesteld na overleg met Woonspraak.

Het Sociaal Plan biedt een basis. Daarnaast levert SSW per onderhouds- en renovatietraject maatwerk en zal een daartoe geëigend sociaal plan vaststellen. Dit mag echter niet strijdig zijn met dit Sociaal Plan. Na elk project evalueert SSW het Sociaal Plan en stelt dit zo nodig bij met inachtneming van gewijzigde wet of regelgeving. Aanpassingen vinden slechts plaats na overleg met Woonspraak.

De rechten voortkomend uit het Sociaal Plan gelden éénmalig per woning. Huurder(s) en medehuurder(s) kunnen dus niet ieder apart een beroep hierop doen. In geval van illegale onderhuur van de gehele woonruimte komen de onderhuurder en huurder niet in aanmerking voor de rechten voortkomend uit het Sociaal Plan. Bij gedeeltelijke onderverhuur komt alleen de huurder van SSW in aanmerking voor de rechten voortkomend uit het Sociaal Plan. In geval van een tijdelijke huurovereenkomst op basis van de Leegstandwet en bij het in gebruik geven van de woning, komt de bewoner niet in aanmerking voor de rechten voortkomend uit het Sociaal Plan.

## **1.3 Hardheidsclausule**

Als in individuele gevallen de toepassing van het Sociaal Plan leidt tot een situatie, die naar algemeen maatschappelijk aanvaarde maatstaven als onredelijk dient te worden aangemerkt, kan in overleg worden afgeweken van het Sociaal Plan en gekozen worden voor een andere passende oplossing. De bewoner die meent een beroep hierop te moeten doen, kan een gemotiveerd verzoek schriftelijk indienen bij SSW. Als beide partijen er samen niet uitkomen, bestaat de mogelijkheid de klachtencommissie in te schakelen.

## 2. De ingrepen

We maken een onderscheid tussen verschillende ingrepen die gevolgen hebben voor de woonsituatie van de bewoners:

- Grootonderhoud met ingrijpende woningverbetering/ingrijpende renovatie
- Grootonderhoud met niet ingrijpende woningverbetering/ renovatie (kan tijdens bewoning)

### 2.1 Uitleg algemeen van groot onderhoud met woningverbetering/ (ingrijpende) renovatie

#### *Uitleg procedure*

Groot onderhoud betekent het uitvoeren van een (grootschalig) onderhoudsproject waarbij een aantal werkzaamheden tegelijkertijd planmatig worden aangepakt. Onder woningverbetering, verstaat SSW alle technische of bouwkundige ingrepen die een verbetering van de woningkwaliteit of het woongerief tot gevolg hebben (bijvoorbeeld het aanbrengen van dubbele beglazing of het plaatsen van een luxe keuken).

SSW doet een schriftelijk renovatievoorstel aan de huurders met het verzoek om hiermee in te stemmen. Bij renovatie van tien of meer woningen, die bouwkundig een eenheid vormen, wordt het voorstel vermoed redelijk te zijn als tenminste 70% van de huurders met het voorstel instemt. Als dat het geval is meldt SSW dit schriftelijk aan de huurders. Huurders, die tegen de woningverbetering zijn, kunnen nadat zij een schriftelijke kennisgeving van SSW hebben ontvangen, dat 70% of meer heeft ingestemd met het voorstel, binnen acht weken na deze melding een vordering instellen bij de rechter. Als een huurder niet binnen acht weken naar de rechter is gestapt, is hij alsnog aan het renovatievoorstel gebonden en moet hij zijn medewerking aan de werkzaamheden verlenen. Als minder dan 70% van de huurders met het voorstel instemt, kan SSW het renovatieplan voorleggen aan de rechter.

#### *Huurverhoging*

SSW kan voor de woningverbetering een huurverhoging vragen die in redelijke verhouding staat tot de kosten die gemaakt worden. De huurverhoging wordt vermeld in het renovatievoorstel. Huurders die het alleen niet eens zijn met de voorgestelde huurverhoging, maar wel de werkzaamheden uitgevoerd willen hebben kunnen de huurcommissie vragen om een uitspraak te doen over de redelijkheid van de verhoging. Het verzoek hiertoe moet binnen drie maanden na het aanbrengen van de verbetering zijn ingediend. De uitspraak is bindend voor de huurder en de verhuurder indien zij zich bij de uitspraak van de huurcommissie neerleggen en geen procedure bij kantonrechter instellen.

#### *Vergoedingen*

Afhankelijk van de werkzaamheden en de duur wordt aan de huurder een vergoeding, zoals vastgesteld in het Sociaal Plan, toegekend (zie financiële regelingen). Een kleine renovatie wordt tijdens bewoning uitgevoerd. Hiervoor is de beslisboom op bijlage 1 van toepassing. Omdat er vaak sprake is van overlast en huurder soms herinrichtingskosten heeft, heeft de huurder recht op een tegemoetkoming. Deze tegemoetkoming is afhankelijk van het type en soort werkzaamheden. U kunt deze tegemoetkoming vinden in de ongemakkenvergoeding (zie financiële regelingen).

#### *Afspraken*

-Bij aanwezigheid van een bewonerscommissie bespreekt SSW de plannen met deze commissie. Een communicatieplan wordt samen met de bewonerscommissie opgesteld. Het Sociaal Plan wordt doorgenomen en waar nodig worden er aanvullende afspraken gemaakt.

-Als het bouwtechnisch mogelijk is leggen wij aan de bewoners(commissie) verschillende keuzemogelijkheden in de kleurstelling en/of materiaal en de hieraan gekoppelde gevolgen voor huurverhoging voor.

-SSW maakt afspraken met uitvoerende bedrijven zodat deze maatregelen treffen om schade en overlast zoveel mogelijk te beperken. Voor schades veroorzaakt door de aannemer en die niet voorzien waren in de voorbereiding van het project, meldt de huurder de geleden schade aan de

verhuurder. Vervolgens regelt de verhuurder de schadeclaim met de aannemer en zorgt voor de afhandeling.

-Er wordt, voorafgaand aan de werkzaamheden, een communicatieplan opgesteld. In dit communicatieplan wordt uitgelegd hoe de huurder wordt geïnformeerd. Hierin staat welke werkzaamheden door welk bedrijf worden uitgevoerd; wanneer de werkzaamheden beginnen en hoe lang het gaat duren; wie de contactpersoon is; welke afspraken gemaakt zijn met de uitvoerende bedrijven om de overlast te beperken; welke voorzorgsmaatregelen door huurders genomen moeten worden om schade te voorkomen; wat van bewoners verwacht wordt zodat bedrijven de werkzaamheden kunnen uitvoeren; wat te doen bij schade.

## **2.2 Uitleg groot onderhoud met woningverbetering/renovatie (kan tijdens bewoning).**

### ***Uitleg procedure***

Groot onderhoud betekent het uitvoeren van een (grootschalig) onderhoudsproject waarbij een aantal werkzaamheden tegelijkertijd planmatig worden aangepakt. Onder woningverbetering, verstaat SSW alle technische of bouwkundige ingrepen die een verbetering van de woningkwaliteit of het woongerief tot gevolg hebben (bijvoorbeeld het aanbrengen van dubbele beglazing of het plaatsen van een luxe keuken.)

SSW doet een schriftelijk renovatievoorstel aan de huurders met het verzoek om hiermee in te stemmen. Bij renovatie van tien of meer woningen, die bouwkundig een eenheid vormen, wordt het voorstel vermoed redelijk te zijn als tenminste 70% van de huurders met het voorstel instemt.

Als dat het geval is meldt SSW dit schriftelijk aan de huurders. Huurders, die tegen de woningverbetering zijn, kunnen nadat zij een schriftelijke kennisgeving van SSW hebben ontvangen, dat 70% of meer heeft ingestemd met het voorstel, binnen acht weken na deze melding een vordering instellen bij de rechter. Als een huurder niet binnen acht weken naar de rechter is gestapt, is hij alsnog aan het renovatievoorstel gebonden en moet hij zijn medewerking aan de werkzaamheden verlenen. Als minder dan 70% van de huurders met het voorstel instemt, kan SSW het renovatieplan voorleggen aan de rechter.

### ***Huurverhoging***

SSW kan voor de woningverbetering een huurverhoging vragen die in redelijke verhouding staat tot de kosten die gemaakt worden. De huurverhoging wordt vermeld in het renovatievoorstel. Huurders die het alleen niet eens zijn met de voorgestelde huurverhoging, maar wel de werkzaamheden uitgevoerd willen hebben kunnen de huurcommissie vragen om een uitspraak te doen over de redelijkheid van de verhoging. Het verzoek hiertoe moet binnen drie maanden na het aanbrengen van de verbetering zijn ingediend. De uitspraak is bindend voor de huurder en de verhuurder indien zij zich bij de uitspraak van de huurcommissie neerleggen en geen procedure bij kantonrechter instellen.

***Vergoedingen*** Afhankelijk van de werkzaamheden en de duur wordt aan de huurder een vergoeding, zoals vastgesteld in het Sociaal Plan, toegekend. (Zie financiële regelingen.)

Een kleine renovatie wordt tijdens bewoning uitgevoerd. Hiervoor is de beslisboom op bijlage 1 van toepassing. Omdat er vaak sprake is van overlast en huurder soms herinrichtingskosten heeft, heeft de huurder recht op een tegemoetkoming. Deze tegemoetkoming is afhankelijk van het type en soort werkzaamheden. U kunt deze tegemoetkoming vinden in de ongemakkenvergoeding (zie financiële regelingen).

### ***Afspraken***

-Bij aanwezigheid van een bewonerscommissie bespreekt SSW de plannen met deze commissie. Een communicatieplan wordt samen met de bewonerscommissie opgesteld. Het Sociaal Plan wordt doorgenomen en waar nodig worden er aanvullende afspraken gemaakt.

- Als het bouwtechnisch mogelijk is leggen wij aan de bewoners(commissie) verschillende keuzemogelijkheden in de kleurstelling en/of materiaal en de hieraan gekoppelde gevolgen voor huurverhoging voor.

-SSW maakt afspraken met uitvoerende bedrijven zodat deze maatregelen treffen om schade en overlast zoveel mogelijk te beperken. Voor schades veroorzaakt door de aannemer en die niet voorzien waren in de voorbereiding van het project, meldt de huurder de geleden schade aan de verhuurder. Vervolgens regelt de verhuurder de schadeclaim met de aannemer en zorgt voor de afhandeling.

-Er wordt voorafgaande aan de werkzaamheden, een communicatieplan opgesteld. In dit communicatieplan wordt uitgelegd hoe de huurder wordt geïnformeerd. Hierin staat welke werkzaamheden door welk bedrijf worden uitgevoerd; wanneer de werkzaamheden beginnen en hoe lang het gaat duren; wie de contactpersoon is; welke afspraken gemaakt zijn met de uitvoerende bedrijven om de overlast te beperken; welke voorzorgsmaatregelen door huurders genomen moeten worden om schade te voorkomen; wat van bewoners verwacht wordt zodat bedrijven de werkzaamheden kunnen uitvoeren; wat te doen bij schade.

**Logeerwoning** Op medische of sociale gronden kan SSW ook bij minder ingrijpende werkzaamheden een logeerwoning, logeerruimte of dagopvang verzorgen. Voor de vraag of logeerruimte nodig is kan een hulpverlenende instantie de noodzaak hiervan aantonen.

## 3. Communicatie

### 3.1 Bewonersvertegenwoordiging

Een bewonerscommissie vormt een belangrijke schakel tussen bewoners en SSW gedurende ingrijpende maatregelen bij groot onderhoud met verbeteringen en renovatie.

Een bewonerscommissie moet echter wel representatief zijn. Dit houdt in dat zij de meerderheid (de helft + 1) van de huurders van het complex vertegenwoordigt. Wanneer er meerdere bewonerscommissies voor hetzelfde complex zijn opgericht, kan SSW besluiten slechts die bewonerscommissie als gesprekspartner te erkennen die het meest representatief is. Ook heeft een bewonersvertegenwoordiging verplichtingen, zoals

- De bewonerscommissie zorgt voor een regelmatige schriftelijke terugkoppeling naar de bewoners van het complex
- De bewonerscommissie informeert in elke fase tenminste eenmaal de bewoners over de plannen en het standpunt van de commissie
- De bewonerscommissie raadpleegt de bewoners in de haalbaarheidsfase op gestructureerde wijze over het standpunt van de bewoners.

### 3.2 Overleg en informatie

Bij het verstrekken van informatie aan bewoners levert SSW maatwerk. Dat wil zeggen dat wij zoveel mogelijk in overleg met de bewoners(commissie) bepalen op welke manier de bewoners worden geïnformeerd. Hiervoor wordt samen met de bewonerscommissie een communicatieplan opgesteld. Voor een aantal zaken is SSW verantwoordelijk. Dit geldt voor informatie over onderwerpen als het besluit om grootonderhoud met verbeteringen uit te gaan voeren, de peildatum en het Sociaal Plan en het sociaal maatwerk. Verder is SSW verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie over door haar genomen besluiten. SSW zorgt er voor dat de bewonerscommissie, of een andere bewonersvertegenwoordiging, of bij afwezigheid daarvan Woonspraak tijdig geïnformeerd is.

Voor de overige zaken maakt SSW in overleg met de bewoners(commissie) afspraken over:

- Een communicatieplan of middelen die worden gebruikt (schriftelijk, informatiebijeenkomsten etc.)
- Het moment waarop de informatie wordt gegeven.
- De inhoud van de informatie.
- Wie de informatie verstrekt.
- Maatwerk Sociaal plan, indien noodzakelijk.

Hieronder een **voorbeeld** zoals een communicatieplan er uit kan zien.

Wanneer	Hoe	Wat
Tot tenminste 1,5 jaar voor de start	Informatieavonden en/of informatiebrieven  Persoonlijke brief en bewonersavond	Stand van zaken planvorming, onzekerheden, planning Gevolgen voor bewoners (algemeen <sup>1</sup> ) Informatie over oprichten bewonercommissie  Besluit en planning
Tenminste 1,5 jaar tot 1 jaar voor start	Overleg bewonerscommissie  Persoonlijke brief en/of Bewonersavond Informatie brochure Huisbezoek	Overleg Sociaal Plan, communicatie plan, peildatum  Vastgestelde peildatum, Sociaal Plan Gevolgen voor de bewoners (concreet <sup>2</sup> ) Planning/fasering Inventarisatie zelf aangebrachte voorziening
Tenminste 1 jaar voor start	Enquête, huisbezoek Persoonlijke brief	Inventarisatie woonwensen, extra hulp etc. Gevolgen voor bewoners (persoonlijk <sup>3</sup> )
Tot aan start en tijdens de uitvoering	Spreekuur Persoonlijk contact (vaste begeleider)	Desgewenst hulp en begeleiding bij het zoeken naar andere woonruimte. Mogelijkheid voor melden klachten, overlast etc. (woningen/woonomgeving)
na de uitvoering	Persoonlijke brief Enquête	Nazorg Wat kunnen wij verbeteren voor volgende complexen

<sup>1</sup> algemene informatie is bijvoorbeeld: Er is sprake van renovatie in bewoonde staat of U moet te zijner tijd verhuizen naar een wisselwoning

<sup>2</sup> concrete informatie is bijvoorbeeld: De startdatum is 1 maart 2012.

<sup>3</sup> persoonlijke informatie is bijvoorbeeld: in week 6 komt de aannemer bij u de volgende werkzaamheden verrichten.

## **4. Beheer van woningen bij groot onderhoud met verbeteringen/ingrijpende renovatie**

Uitgangspunt bij het beheer van de woningen en de woonomgeving is de kwaliteit van het wonen in de buurt zo leefbaar mogelijk te houden.

### **4.1 Beheer woonomgeving en onderhoud van woningen**

SSW verplicht zich er voor te zorgen dat tijdens de renovatie de uitstraling van het complex goed blijft. SSW zorgt er ook voor dat de nog bewoonde woningen bewoonbaar blijven. Tot aan de renovatie worden er geen extra investeringen in de woningen gedaan. Het onderhoud is sober en vindt plaats op grond van klachtmeldingen.

Woningen die leeg komen tijdens de renovatie worden vanaf de datum van het renovatiebesluit tijdelijk verhuurd of in gebruik gegeven. De woningen moeten daarom door de huurders in verhuurbare staat achtergelaten worden. Zo nodig wordt een andere bestemming aan één de woningen gegeven (bijvoorbeeld expositieruimte, informatiepunt). Bij leegstand voor de aanvang van de renovatie worden in de woningen door SSW gordijnen opgehangen en worden de brievenbussen dichtgezet.

### **4.2 Huurprijs**

Ter compensatie wordt de huur vanaf de peildatum bevroren. Bij terugkeer na de renovatie wordt de jaarlijkse huurverhoging doorgevoerd.

### **4.3 Staat van de woning bij vertrek huurder**

Wanneer na verhuizing van de huurder de woning nog tijdelijk wordt verhuurd of in bruikleen wordt gegeven, kan de huurder de zelf aangebrachte voorzieningen, mits veilig, in de woning achterlaten. Huurders mogen deze voorzieningen ook uit de woning verwijderen en meenemen, onverminderd hun verplichting om de woning op te leveren met volledige uitrusting (bijvoorbeeld sanitair, keukenblok en deuren). De woning dient schoon achtergelaten te worden. Als de woning aansluitend op het vertrek van de huurder wordt gerenoveerd, levert de huurder het gehuurde leeg op. De huurder mag de zelf aangebrachte voorzieningen in de woning achterlaten of meenemen. Als SSW een vergoeding verstrekt voor een zelf aangebrachte voorziening, dan moet deze in de woning achterblijven. De vertrekkende huurder zorgt zelf voor de afvoer van het grof vuil en voor de doorzending van de post.

# 5. (Her)huisvesting bij ingrijpende renovatie

## 5.1. Algemeen

SSW is verantwoordelijk voor de tijdelijke en definitieve (her)huisvesting van de huurders. De huurder kan bij aanvang van het traject kiezen of hij/zij gebruik maakt van een wisselwoning of de keuze maakt tot definitief verhuizen.

SSW spant zich in om alle huurders zoveel mogelijk naar wens, maar wel passend, te huisvesten. Dit geldt zowel voor de huurders die tijdelijk naar een wisselwoning verhuizen als voor degenen die definitief willen verhuizen met een stadsvernieuwingsurgentie. Dat betekent dat in de planning rekening gehouden wordt met de herhuisvesting van de huidige bewoners.

Bij herhuisvesting wordt een onderscheid gemaakt naar:

- Tijdelijke uitplaatsing naar een wisselwoning: Bewoners verhuizen de volledige inboedel naar de wisselwoning. In overleg kan er eventueel gebruik gemaakt worden van gedeeltelijke opslag in ruimten, die SSW aanbiedt. De huurder heeft twee weken de tijd om van de eigen woning naar de wisselwoning te verhuizen. De huurder betaalt dezelfde kale huurprijs voor de wisselwoning als voor de eigen woning.
- Definitieve verhuizing: De huurder maakt de keuze om definitief naar een andere passende woning te verhuizen. Met ingang van de peildatum ontvangt de huurder een stadsvernieuwingsurgentie. Als de huurder met stadsvernieuwingsurgentie vervangende huisvesting heeft gevonden zegt hij de huurovereenkomst volgens de gebruikelijke wijze op. De bewoner hoeft geen dubbele huur te betalen. Na overlegging van het nieuwe huurcontract wordt de huurbetaling voor de oude woning stopgezet op de ingangsdatum van de nieuwe huurovereenkomst. De opleveringsdatum van de oude woning is een maand na het stopzetten van de huurbetaling.

In beide situaties begeleidt SSW de bewoners in het vinden van een andere (tijdelijke) woning. De huurder met een stadsvernieuwingsurgentie zoekt hierbij echter zelf via het regionale aanbodsysteem naar een andere woning.

## 5.2 Bewonersbegeleiding bij ingrijpende renovatie

Vanaf de peildatum begint de (her)huisvesting. Voor deze datum inventariseren wij door middel van een enquête de wensen en bijzonderheden en bezoekt een medewerker van SSW de bewoners.

Doel van dit bezoek is:

- De huurder informeren over de procedure (woningen in onbewoonde staat).
- De huurder informeren over zijn rechten en plichten, mede op basis van het Sociaal Plan.
- Het bespreken van de woonwensen van de huurder en het aangeven van de mogelijkheden om daaraan wel of niet tegemoet te komen.
- Het verhelderen van de procedure voor wisselwoningen en woningtoewijzingen en het vaststellen van het zoekprofiel (zie bijlage 3) voor een andere passende woning op basis van het aantal personen, inkomen, leeftijd etc.
- Het inventariseren en het na overleg met de betrokken huurder vaststellen van de vergoeding van door de huurder zelf aangebrachte voorzieningen in de woning, voor zover dit van toepassing is.
- Het inventariseren van mogelijke knelpunten bij de huurder.
- Bij individuele begeleiding van bewoners die tijdelijk naar een wisselwoning moeten verhuizen leveren we, indien gewenst, maatwerk. De begeleiding hangt af van de wensen en mogelijkheden van de bewoner.
- Begeleiding en/of bemiddeling bij het zoeken naar passende woningen.
- Bij definitieve verhuizing; begeleiding bij huuropzegging, tekenen van huurcontract en het aanvragen van vergoedingen.

Alle afspraken gemaakt tijdens de individuele huisbezoeken worden schriftelijk vastgelegd en bevestigd.

### 5.3 Procedure wisselwoning

Bij groot onderhoud met woningverbetering/ingrijpende renovatie, die niet in bewoonde staat kan worden uitgevoerd is het volgende van toepassing:

- De huurder krijgt de beschikking over een wisselwoning voor de duur van de renovatie. (Dit geldt ook voor huurders met een stadsvernieuwingsurgentie die twee maanden voor aanvang van de renovatiewerkzaamheden niet zijn verhuisd).
- De verhuurder zorgt ervoor dat de wisselwoning schoon, gestoffeerd en gesausd of behangen beschikbaar komt en is qua ruimte (aantal kamers) passend voor het betreffende huishouden.
- De wisselwoning is aangesloten op minimaal de nutsvoorzieningen, (gas, water, licht). De wisselwoning is bij voorkeur gelegen in de buurt van het project.
- Tijdens het verblijf in de wisselwoning betaalt de huurder de huur van zijn/haar oude woning.
- Huurders waarvoor in de huidige woning voorzieningen op grond van de WVG/ WMO zijn aangebracht, krijgen een wisselwoning aangeboden met een vergelijkbaar voorzieningenniveau.
- De huurder heeft twee weken de gelegenheid om van de eigen woning naar de wisselwoning te verhuizen. Deze termijn geldt ook voor de verhuizing terug naar de eigen woning.
- Gedurende deze verhuisperioden betaalt de huurder slechts voor één woning huur, namelijk voor zijn oude woning.
- De huurder hoort minimaal twee maanden van te voren op welke datum de verhuizing naar de gerenoveerde woning kan beginnen.
- De huurder ontvangt een tegemoetkoming voor het verhuizen naar de wisselwoning en terugkeer naar zijn/haar woning (zie hoofdstuk 6).
- Met de huurder wordt een huurovereenkomst 'wisselwoning' gesloten.

### 5.4 Definitieve verhuizing met stadsvernieuwingsurgentie

Voor het verkrijgen van stadsvernieuwingsurgentie is het noodzakelijk dat de huurder als woningzoekende geregistreerd staat. Als de huurder nog niet ingeschreven staat dan wordt dit tijdens het huisbezoek geregeld. SSW betaalt vanaf de datum van inschrijving de inschrijfkosten voor de huurders die nog niet eerder ingeschreven stonden. Voor de huurders die al wel ingeschreven staan betaalt SSW vanaf deze datum de kosten voor jaarlijkse verlenging. Deze regelingen gelden uitsluitend voor de huurders die een stadsvernieuwingsurgentie krijgen.

Als inwonenden (bijvoorbeeld kinderen) niet mee willen verhuizen kunnen zij zich apart inschrijven. Dit wordt echter niet door SSW geregeld of betaald. Op andere inschrijvingen dan die van de huurder wordt ook geen urgentie verleend (per woning wordt dus maximaal één urgentie verleend). De huurder is er echter verantwoordelijk voor dat de woning leeg wordt opgeleverd.

### 5.5 Reageren op het woningaanbod

De huurder krijgt de mogelijkheid om met een stadsvernieuwingsurgentie te verhuizen naar andere passende woonruimte binnen de na de peildatum geldende regio waaronder de woning valt. Daarbij hoort een zoekprofiel voor een passende woning binnen een huurprijscategorie (zie paragraaf 1.1 voor begripsbepaling passende woonruimte). Het recht op stadsvernieuwingsurgentie vervalt zodra de huurder een koop- of huurovereenkomst heeft gesloten voor een andere woonruimte.

De huurder van een te renoveren woning zoekt zelf andere woonruimte via het aanbodsysteem van de regio waaronder de gemeente De Bilt valt. Hierbij zijn de volgende punten van toepassing:

1. Een huurder kan op basis van de opgebouwde wachttijd (zie begripsbepaling, paragraaf 1.1) ook reageren op woningen buiten het zoekprofiel (bijvoorbeeld op eengezinswoningen reageren als in het zoekprofiel flatwoning vermeld staat). Bij acceptatie vervalt in dit geval de opgebouwde wachttijd.
2. De urgentie is minstens twaalf maanden geldig voorafgaand aan het moment dat de woning leeg moet zijn. Wanneer de huurder na zes maanden nog geen andere woonruimte heeft gevonden, zal SSW een adviesgesprek (laten) voeren.
3. Wanneer de huurder twee weken voor de start van de renovatie van zijn woning nog geen woning heeft gevonden kan hij/zij gebruik maken van een wisselwoning. SSW wijst dan de wisselwoning aan huurder toe, die huurder dan niet kan weigeren. Huurder behoudt zijn stadsvernieuwingsurgentie.

## 6. Financiële regelingen

### 6.1 Algemeen

Vergoedingen worden toegekend wanneer sprake is van groot onderhoud met woningverbetering of ingrijpende renovatie. Bij renovatie kan in speciale situaties gebruik gemaakt worden van een logeerwoning. In dit geval is er geen recht op verhuis- en inrichtingskostenvergoeding.

Alleen huurders met een huurcontract voor onbepaalde tijd kunnen voor een vergoeding in aanmerking komen. De uitbetaling vindt plaats op het rekeningnummer waarvan de huur wordt betaald. Inwonende kinderen, huurders met een tijdelijk huurcontract, bruikleners, onderhuurders, krakers etc. hebben geen recht op een vergoeding. Voor iedere woning geldt slechts eenmaal het recht op tegemoetkoming in de verhuis- en inrichtingskosten. Voor aanpassing van de bedragen sluiten wij aan op de wettelijke regelgeving.

De vergoeding die aan huurder wordt uitgekeerd kan door SSW worden gebruikt om achterstallige betalingen mee te verrekenen.

In bijlage 2 is een schema opgenomen wat gehanteerd wordt bij de bepaling van tegemoetkomingen.

### 6.2 Verhuis- en herinrichtingskosten

De huurder, die vanwege groot onderhoud met verbeteringen/ingrijpende renovatie definitief verhuist, komt in aanmerking voor een tegemoetkoming in de verhuis- en herinrichtingskosten van € 5.396,- (prijspeil april 2011).

Bewoners die vóór de peildatum van de renovatie verhuizen, ontvangen geen verhuiskostenvergoeding.

Ook de bewoners die er zelf voor kiezen om tijdens een renovatie die in bewoonde staat wordt uitgevoerd, te verhuizen, ontvangen geen verhuis- en inrichtingskostenvergoeding.

Bij éénmalige verhuizing wordt 75% van het bedrag overgemaakt zodra de huur door de huurder is opgezegd. De resterende 25% wordt overgemaakt na het inleveren van de sleutels aan SSW.

Als bewoners verhuizen naar een wisselwoning en vervolgens terugkeren naar hun oude woning of een andere woning in het complex, wordt door SSW een vergoeding uitbetaald van € 5.396,- (prijspeil april 2011). De helft van het bedrag wordt overgemaakt op het moment dat de wisselwoning kan worden betrokken. Bij terugkeer naar de definitieve woning maakt SSW de andere helft van het bedrag over nadat de wisselwoning is opgezegd en de sleutels zijn ingeleverd.

### **6.3 Vergoeding zelf aangebrachte voorzieningen**

Bij het bepalen of een huurder recht heeft op een vergoeding voor zelf aangebrachte voorzieningen is in principe het (mutatie) ZAV-beleid van SSW het uitgangspunt. De overige vergoedingen voor zelfaangebrachte voorzieningen worden bepaald en vastgesteld door een onafhankelijk adviseur (zie bijlage 4).

### **6.4 Vergoeding voor het ongemak bij renovatie in bewoonde staat**

Een ongemakkenvergoeding wordt toegekend als tegemoetkoming voor het ongemak dat huurders ondervinden tijdens de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden. De hoogte van de ongemakkenvergoeding is afhankelijk van de omvang en de tijdsduur van de werkzaamheden en te bepalen door SSW.

Er gelden in ieder geval twee voorwaarden om in aanmerking komen voor de ongemakkenvergoeding:

1. De huurder heeft een huurovereenkomst en woont de woning tijdens de uitvoering van de onderhouds- of verbeteringswerkzaamheden.
2. De huurder stelt SSW in de gelegenheid om de werkzaamheden in de woning uit te voeren. Bij moedwillige weigering van medewerking komt het recht op de ongemakkenvergoeding te vervallen.

De ongemakkenvergoeding bestaat uit een bedrag per week (week 1 is dag 1 t/m 7, week 2 is dag 8 t/m 14 etc.) die ingaat op het moment dat er direct ongemak wordt ondervonden van de uitvoering van de werkzaamheden in de woning, in die zin dat de primaire functie waarvoor de ruimte bedoeld is niet in de betreffende ruimte uitgevoerd kan worden.

De vergoeding geldt tenminste voor de weken van het ongemak. De huurder ontvangt de ongemakkenvergoeding na de uitvoering van de werkzaamheden.

Op basis van de projectomschrijving wordt door SSW in overleg met de bewonersvertegenwoordiging bij de aanvang van het project het ongemakkenniveau bepaald en wordt bepaald hoeveel weken er reëel sprake zal zijn van ongemak. Mocht tijdens de uitvoering van het project blijken dat er structureel langer wordt gewerkt aan de woningen dan tevoren was ingeschat en daardoor een hogere ongemakkenvergoeding gerechtvaardigd is, dan wordt in overleg met de bewonersvertegenwoordiging bekeken hoe de ongemakkenvergoeding moet worden aangepast.

Voor de toepassing van de regeling wordt onderscheid gemaakt tussen vier *ongemakkenniveaus* en geldt voor renovatie in bewoonde staat.

Het onderscheid van de *ongemakkenniveaus* wordt bepaald op basis van de aard en de duur van de werkzaamheden.

De volgende collectieve onderhoud- of verbeteringswerkzaamheden worden bestempeld als **ingrijpende werkzaamheden**:

- De badkamer wordt compleet opgeknapt: het sanitair en het tegelwerk wordt vervangen;
- Het toilet wordt compleet opgeknapt: het sanitair en het tegelwerk wordt vervangen;
- De keuken wordt compleet opgeknapt: het keukenblok en het tegelwerk wordt vervangen;
- De complete pui(en) of gevel(s) worden vervangen;
- Het complete dak wordt vervangen, zowel dakplaten en de dakpannen en eventueel de dakconstructie (het spant);
- Er vindt asbestsanering *in containment* plaats; dit betekent dat de woning of een deel van de woning afgesloten moet worden om het asbest te verwijderen, waardoor de woning tijdelijk niet bereikbaar is;
- Het aanleggen van nieuwe standleidingen, waarbij het noodzakelijk is om hak- en breekwerkzaamheden uit te voeren;
- Het wijzigen van de dagmaat van de buitenkozijnen;
- Het gelijktijdig vervangen van het plafond en/of de wandafwerking in meer dan twee verblijfsruimten;
- Het integraal vervangen van een complete installatie (zowel alle leidingen als aansluitingen), niet zijnde CV-installatie, te weten: riool, loden waterleidingen, stalen gasleiding;
- Het bouwkundig aanpassen (verplaatsen wanden) van de woningplattegrond;
- Het wijzigen van het aantal vertrekken met toevoegen en/of verwijderen van een wand;
- Plaatsing (of aanpassing) van een ander ventilatiesysteem, waarbij gelijktijdig werkzaamheden verricht moeten worden in meer dan twee verblijfsruimten;
- Overige werkzaamheden met een vergelijkbaar ongemakniveau; dit is ter beoordeling aan SSW samen met de bewonersvertegenwoordiging.

#### **Ongemakniveau 1:**

**De huurder ontvangt een vergoeding van € 81,- per week.**

Dit niveau is van toepassing wanneer er werkzaamheden in de woning plaatsvinden, niet zijnde werkzaamheden zoals benoemd in de lijst *ingrijpende werkzaamheden*.

#### **Ongemakniveau 2:**

**De huurder ontvangt een vergoeding van € 135,- per week.**

Dit niveau is van toepassing als collectief (dat wil zeggen projectmatig en bij meerdere woningen) **één of twee** van de bovengenoemde werkzaamheden zoals genoemd in de lijst *ingrijpende werkzaamheden* worden verricht in of aan de woning.

#### **Ongemakniveau 3:**

**De huurder ontvangt een vergoeding van € 200,- per week.**

Dit niveau is van toepassing als collectief (dat wil zeggen projectmatig en bij meerdere woningen) **drie of vier** van de bovengenoemde werkzaamheden zoals genoemd in de lijst *ingrijpende werkzaamheden* worden verricht in of aan de woning.

#### **Ongemakniveau 4:**

**De huurder ontvangt een vergoeding van € 250,- per week.**

Dit niveau is van toepassing als collectief (dat wil zeggen projectmatig en bij meerdere woningen) **minimaal vijf** van de bovengenoemde werkzaamheden zoals genoemd in de lijst *ingrijpende werkzaamheden* worden verricht in of aan de woning.

## **6.5 Tegemoetkoming voor herinrichting bij renovatie in bewoonde staat**

Wanneer door de werkzaamheden de huurder geconfronteerd wordt met herinrichtingskosten ten behoeve van vloeren, wanden en ramen kan een tegemoetkoming in de onkosten worden gegeven.

De volgende tegemoetkomingen kunnen worden toegekend:

Wandafwerking :	€ 15,00 per m <sup>2</sup> tot een maximum van 10 m <sup>2</sup> per wand
Vloerafwerking :	€ 25,00 per m <sup>2</sup> tot een maximum van 15 m <sup>2</sup> per vloeroppervlakte
Raamdecoratie :	€ 10,00 per m <sup>2</sup>

## **7. Klachten, geschillen en schades**

Bij het uitvoeren van groot onderhoud met verbeteringen, renovatie al dan niet in bewoonde staat, is het onvermijdelijk dat bewoners tegen zaken aanlopen waar zij zich aan ergeren of waar zij het niet mee eens zijn.

### **7.1 Klachten**

Klachten kunnen gaan over tal van zaken zoals opgelopen schade of overlast. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij SSW. Uiterlijk binnen 14 dagen wordt de klager benaderd.

### **7.2 Geschillen**

Wanneer een bewoner en SSW het onderling niet eens worden over zaken die direct met de uitvoering van de renovatie te maken hebben kan een geschil worden voorgelegd aan de Klachtencommissie van SSW. Het reglement van de Klachtencommissie is bij SSW te verkrijgen.

### **7.3 Schade**

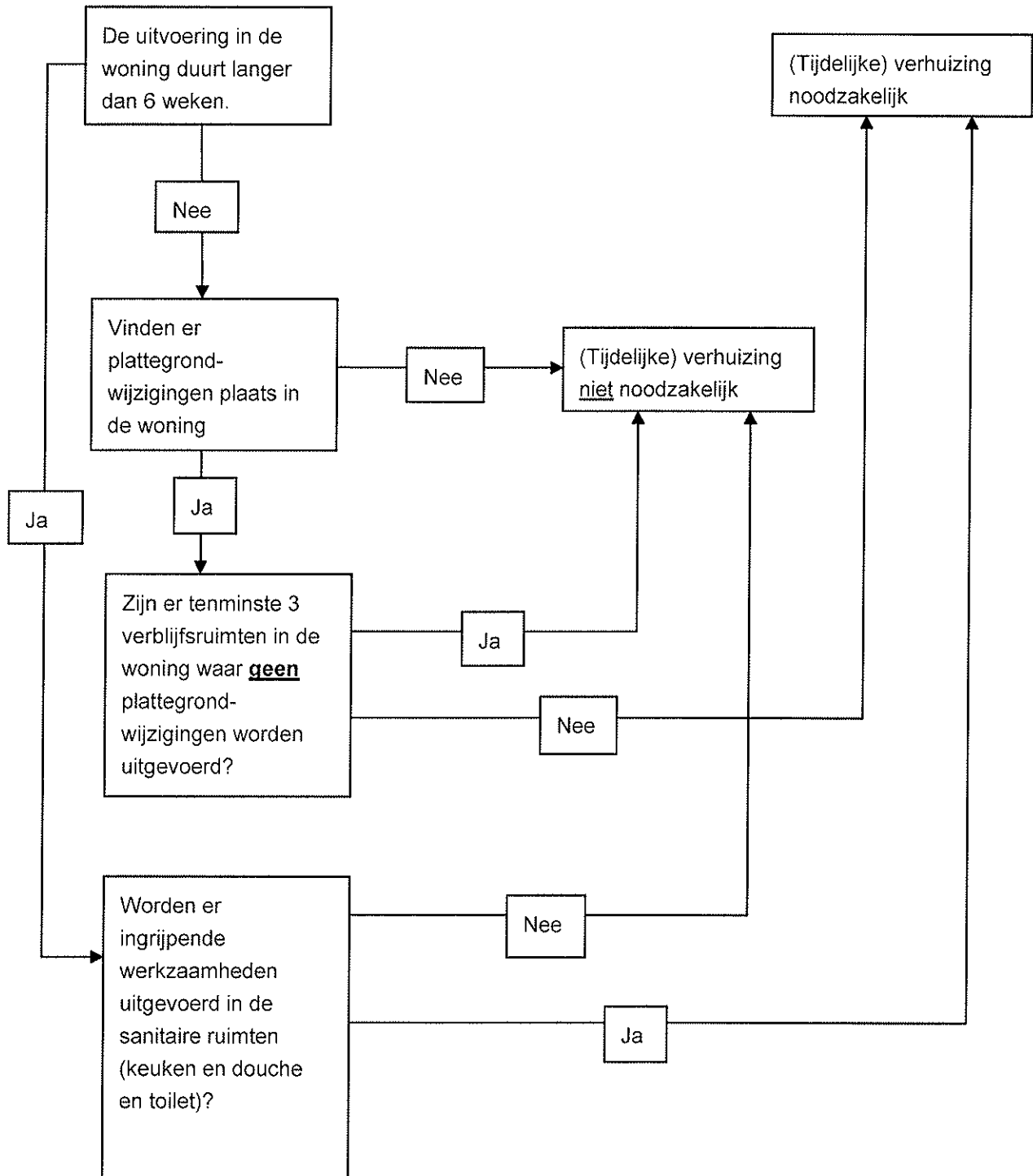
Voor schades, die ontstaan door werkzaamheden tijdens de renovatie, is een schaderegeling. Deze regeling wordt gecommuniceerd naar de bewoners voordat het project start. Zowel de regeling als de formulieren worden vooraf aan de bewoners verstrekt.

### **7.4 Tevredenheidsonderzoek**

De kwaliteit van de begeleiding en de inhoud van het Sociaal Plan worden getoetst door na de uitvoering van het project een tevredenheidsonderzoek te houden onder de bewoners. In het onderzoek worden bijvoorbeeld vragen gesteld over de communicatie, de begeleiding, het beschikbare woningaanbod en de inspanningen die SSW heeft gedaan om tegemoet te komen aan de wensen van de bewoner. De vragen worden in overleg met de bewoners(commisssie) opgesteld. De resultaten van de enquête worden gebruikt ter evaluatie van het Sociaal Plan.

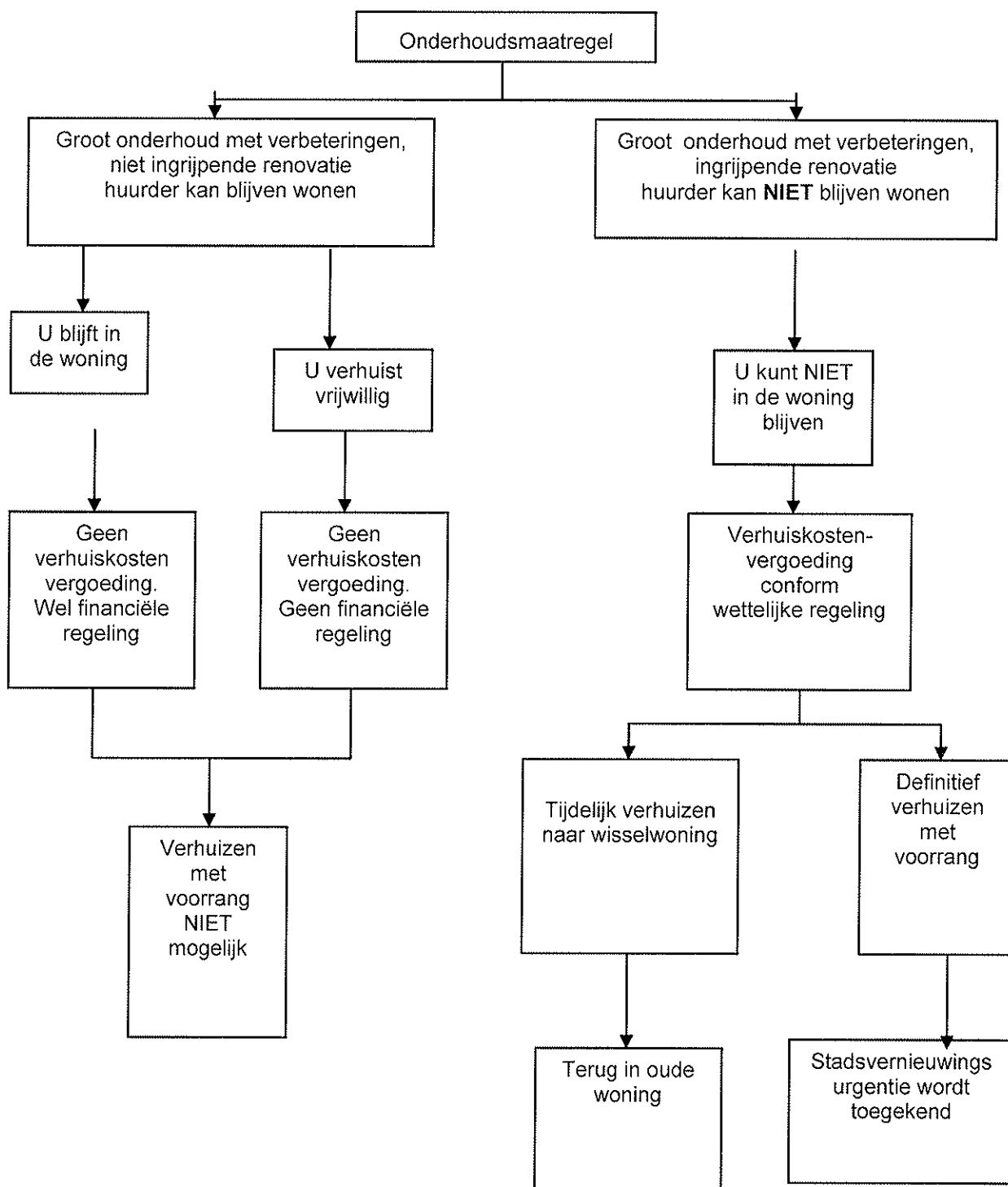
## Bijlage 1

### Beslisboom



## Bijlage 2

### Schema maatregelen en bijbehorende regelingen



## Bijlage 3

### Zoekprofielen

Dit zoekprofiel geldt alleen voor Stadsvernieuwingsurgenten.

Zelfstandig wonend in een eengezinswoning, dan recht op:

- Eengezinswoning
- Bovenwoning
- Flat vanaf de 1<sup>e</sup> woonlaag
- Maisonnette vanaf begane grond.

Zelfstandig wonend in een benedenwoning of parterreflat, dan recht op:

- Benedenwoning
- Bovenwoning
- Flat vanaf de begane grond
- Maisonnette vanaf begane grond.

Zelfstandig wonend in een bovenwoning of flat eerste verdieping of hoger, dan recht op:

- Bovenwoning
- Flat vanaf de eerste woonlaag
- Maisonnette vanaf de eerste verdieping.

## Bijlage 4

Zelf aangebrachte voorzieningen.

Voor een aantal zelfaangebrachte voorzieningen (ZAV's) kan de huurder, nadat de woning leeg is opgeleverd, een vergoeding ontvangen.

		afschrijvingstermijn:
Stenen garage en schuur	€ 3.700,-	40 jaar
Dakkapel	€ 3.000,-	15 jaar
Dakraam	€ 400,-	10 jaar
Dubbel glas	€ 85,-/m <sup>2</sup>	10 jaar
CV installatie	afhankelijk van taxatierapport	15 jaar
Keuken	afhankelijk van taxatierapport	20 jaar

Overige vergoedingen voor zelfaangebrachte voorzieningen worden bepaald en vastgesteld door een onafhankelijk adviseur.

Bij de vaststelling van het bedrag aan vergoeding zijn de volgende randvoorwaarden van kracht:

- De voorzieningen moeten met toestemming van SSW zijn aangebracht.
- Voor voorzieningen die ouder zijn dan 10 jaar wordt geen vergoeding gegeven.
- Voor voorzieningen jonger zijn dan 10 jaar moet worden aangetoond wat de kosten waren en wanneer de voorzieningen zijn aangebracht.
- De voorzieningen moeten een toevoeging aan of in de woning zijn en/of een kwaliteitsverbetering.
- De voorzieningen behoren te zijn aangebracht met deugdelijke materialen en op een juiste wijze. De veiligheid en gezondheid moeten zijn en blijven gewaarborgd. De voorzieningen mogen geen gevaar voor de huurder(s) of anderen opleveren.

