

# REGLEMENT SLOOP, ONDERHOUD EN RENOVATIE

## JURIDISCH KADER

WOONCONCEPT – JANUARI 2019

### **Trots op thuis, ook bij sloop, onderhoud en renovatie**

Woonconcept wil dat alle bewoners trots zijn op hun thuis. Juist ook bij een ingrijpende renovatie of herhuisvesting. We willen dat een bewoner met vertrouwen een traject van sloop, onderhoud of renovatie in gaat en hier met trots op terugkijkt. Het reglement sloop, onderhoud en renovatie van Woonconcept biedt de uitgangspunten om hier goed mee om te gaan.

Om trots op thuis te bereiken doen we meer dan alleen het opstellen van een juridisch reglement. We hebben ook beschreven *hoe* we het reglement in uitvoering willen brengen. Onderwerpen als communicatie, participatie, maatwerk en begeleiding van bewoners hebben we een nadrukkelijke rol gegeven in onze procesbeschrijvingen, werkwijze en samenwerkingsafspraken.

### **Vaststelling en looptijd**

Dit reglement is van toepassing als bewoners van Woonconcept te maken krijgen met sloop, onderhoud of renovatie van de woning. Het reglement geldt voor alle zelfstandige woningen van Woonconcept. Het biedt het juridische kader voor afspraken en regelingen op het gebied van communicatie, vergoedingen en herhuisvesting. Het sociaal plan is de uitwerking van het reglement op projectniveau. In het Sociaal Plan staan de specifieke afspraken die we per project maken.

Dit reglement is vastgesteld door Woonconcept en haar drie huurdersverenigingen (Huurdersvereniging Meppel, Huurdersvereniging de Veste en Huurdersvereniging Cascade). Het reglement is geldig tot de datum waarop dit reglement door een nieuw reglement wordt vervangen.

Woonconcept en de huurdersorganisaties nemen gezamenlijk initiatief om de werking van dit reglement binnen twee jaar na vaststelling te evalueren.

### **Hardheidsclausule**

Het is mogelijk dat op grond van individuele omstandigheden wordt afgeweken van het reglement. De bewoner die hierop een beroep wil doen, kan een schriftelijk verzoek indienen bij het hoofd klant en gebied van Woonconcept.

## 1. COMMUNICATIE

### **Algemeen**

Sloop, planmatig onderhoud en/of renovaties zijn vaak ingrijpende zaken voor bewoners. Daarom is goede communicatie van groot belang. Bewoners zijn de ervaringsdeskundigen van hun thuis, daar willen we zorgvuldig mee omgaan. We gaan in een vroeg stadium met bewoners en/of hun vertegenwoordigers in gesprek. In dit gesprek kunnen bewoners wensen en zorgen kenbaar maken

en kunnen wij bewoners informeren over de aanstaande plannen. Bij sloop is dit minimaal een jaar voorafgaand aan de sloopwerkzaamheden. Bewoners worden ook gedurende de werkzaamheden met regelmaat geïnformeerd zodat ze goed op de hoogte zijn van de voortgang van de werkzaamheden.

### **Sociaal plan**

Nadat het besluit is genomen om een cluster woningen te slopen, renoveren of groot onderhoud uit te voeren vindt er overleg plaats met aanwezige bewonerscommissie(s) of klankbordgroep. Per project wordt er aanvullend op dit reglement een sociaal plan opgesteld. In het sociaal plan staan alle afspraken en regelingen die voor het specifieke project gelden.

In het sociaal plan worden in ieder geval de volgende onderdelen verder uitgewerkt:

1. Aanleiding van het project en projectbeschrijving;
2. Benoemen van het aanspreekpunt per project (medewerker Woonconcept en het aanspreekpunt vanuit de aannemer), de betrokken partijen en rollen en verantwoordelijkheden;
3. Plan voor participatie van bewoners;
4. Planning en fasering;
5. Communicatiedraaiboek;
6. Bewonersbegeleiding (in samenwerking met samenwerkingspartijen);
7. Voorzieningen, faciliteiten en vergoedingen voor bewoners;
8. Indien van toepassing; afspraken rondom voorrang herhuisvesting en toewijzing;
9. Leefbaarheid;
10. Geschillenregeling;
11. Hardheidsclausule.

### **Participatie van bewoners**

We willen bewoners actief betrekken bij projecten. Samen met een eventuele bewonerscommissies (of klankbordgroep) wordt er een plan opgesteld hoe participatie van bewoners vorm gaat krijgen. Het gaat hierbij niet alleen over informeren maar het kan ook gaan over meedenken en meedoen. In het plan wordt benoemd hoe de bewonerscommissie en Woonconcept gaan samenwerken. Als er geen georganiseerd bewonersoverleg aanwezig is wordt er gestreefd naar het oprichten hiervan. Woonconcept zal dit ondersteunen en/of initiëren. Indien er geen vertegenwoordiging ontstaat kan de huurdersorganisatie of een vertegenwoordiging hieruit optreden als belangenbehartiger. In de Overlegwet en de Woningwet is het wettelijk kader voor het overleg met bewonerscommissies vastgelegd. In het participatieplan kunnen per project aanvullende afspraken gemaakt worden.

### **Communicatiedraaiboek**

In het communicatiedraaiboek is vastgelegd wanneer en op welke wijze de betrokken bewoners het gehele traject worden betrokken en geïnformeerd. In het draaiboek worden in ieder geval onderstaande acties opgenomen:

- Indien er een informatiebijeenkomst voor bewoners georganiseerd wordt ontvangen bewoners hiervoor persoonlijk of schriftelijk een uitnodiging. Binnen één week nadat bewoners hierover zijn geïnformeerd, vindt deze bijeenkomst plaats.
- Voor bewoners is er een informatieflyer beschikbaar waarop de informatie over de aanstaande werkzaamheden en de fasering van de werkzaamheden begrijpelijk zijn uitgelegd. In de flyer staat ook het aanspreekpunt voor bewoners.

- Na een bewonersavond worden er huisbezoeken afgelegd bij de individuele bewoners. Alles wat tijdens de bewonersbijeenkomst aan de orde is geweest, wordt tijdens dit huisbezoek nog eens doorgenomen. Wensen en zorgen worden geïnventariseerd. Aan de bewoner (en eventuele begeleider / ondersteuner van de bewoner) wordt duidelijk gemaakt wat wij verwachten dat de bewoner zelf regelt. Extra aandacht hebben we voor bewoners die deze verantwoordelijkheid niet kunnen nemen. Als de bewoner aangeeft dat verdere begeleiding wenselijk is dan maken we hier afspraken over. Indien nodig betrekken we onze netwerkpartners hierbij.
- Gedurende de werkzaamheden worden bewoners op de hoogte gehouden van de laatste feiten, ontwikkelingen en de planning van het project (bijvoorbeeld middels een maandelijks nieuwsbrief).
- Indien mogelijk wordt er een vrijgekomen (sloop/model)woning ingezet als inloop- en informatiecentrum. Ook netwerkpartners kunnen gebruik van deze woning maken en hier spreekuren houden.

Netwerkpartners zoals gemeente en welzijnsorganisaties betrekken we vroegtijdig bij aanstaande werkzaamheden. Waar mogelijk trekken we samen op. Afhankelijk van de situatie en werkzaamheden worden huurdersorganisaties, wijkplatforms, wijkverenigingen en omwonenden geïnformeerd.

### **Communicatiemiddelen**

Vanaf het moment van aankondiging van projecten kunnen er verschillende middelen ingezet worden om bewoners te informeren of te laten participeren. Welke middelen ingezet worden is afhankelijk van het project en de behoefte van de bewoners. Voorbeelden zijn:

- Nieuwsbrieven, zowel digitaal als fysiek;
- Informatieve flyer waarin sociaal plan in begrijpelijke taal wordt weergegeven;
- Informatiebijeenkomsten;
- Keukentafelgesprekken;
- Inloopsprekuren;
- Persberichten;
- Actuele informatie per project op de website [www.woonconcept.nl](http://www.woonconcept.nl)
- Bewonerscommissies, bewonersverenigingen en-of huurdersverenigingen als informatiebron.

## **2. LEEFBAARHEID**

### **Algemeen**

Tijdens sloop, onderhoud of renovatieprojecten draagt Woonconcept, bij voorkeur in samenwerking met bewoners en bewonerscommissies, zorg voor de leefbaarheid in de buurt. Wekelijks worden door Woonconcept omgevingsinspecties uitgevoerd. In geval van overlast of vervuiling maakt Woonconcept afspraken met samenwerkingspartners om verloedering van de omgeving tegen te gaan en de veiligheid van bewoners te waarborgen.

### **Onderhoud en beheer van sloop- of herbestemmingswoningen**

Ook wanneer een woning wordt gesloopt of een andere bestemming krijgt, heeft de bewoner er recht op dat Woonconcept de woning onderhoudt. Woonconcept is verplicht tot het moment van

sloop of herbestemming van de woningen om ervoor te zorgen dat de woningen bewoonbaar blijven. Het betreft hier klachtenonderhoud, investeringen worden in de meeste gevallen niet meer gedaan in sloopwoningen.

### **Leegstandsbeheer**

Woningen die aangewezen zijn voor sloop en waarvan de bewoner al is vertrokken, worden via de Leegstandswet door ons verhuurd of in beheer ondergebracht bij een leegstandsbeheerder. Met de leegstandsbeheerder worden afspraken gemaakt over het beheer van de leefbaarheid in de straat of buurt. We zien er op toe dat deze afspraken nagekomen worden. Daarnaast monitoren we ook zelf met regelmaat de gebieden waar wordt gesloopt.

### **Afval, grof- en zwerfvuil**

De vertrekkende bewoner is zelf verantwoordelijk voor het afvoeren van grofvuil. De kosten van het afvoeren van grofvuil vallen onder de Verhuiskostenvergoeding. In een enkel geval kunnen we er voor kiezen om, onder duidelijke voorwaarden en toezicht, de afvoer van grofvuil te faciliteren.

## **3. SLOOP OF HERBESTEMMING**

### **Sloopbesluit/besluit tot herbestemming**

Vanaf het moment dat er door Woonconcept een sloopbesluit of besluit tot herbestemming wordt genomen is het reglement van toepassing. De datum van het versturen van de eerste brief naar bewoners is de peildatum.

### **Verhuurstop**

In het sloopbesluit/besluit tot herbestemming is de datum verhuurstop bepaald. Vanaf die datum worden er geen leegkomende woningen meer verhuurd, behalve verhuur op basis van de Leegstandswet of via een leegstandsbeheerder. Woningen die leegkomen na het sloopbesluit zullen zo lang mogelijk tijdelijk verhuurd worden. Woonconcept informeert de bewonerscommissie hoe met leegkomende woningen wordt omgegaan.

### **Informatie en communicatie**

Zodra het besluit is genomen om woningen te slopen of het een andere bestemming te geven, wordt een communicatiedraaiboek opgesteld waarin is vastgelegd wanneer en op welke wijze de bewoners worden betrokken en op de hoogte worden gesteld. Er wordt een informatiebijeenkomst georganiseerd en er worden huisbezoeken afgelegd. Bij de huisbezoeken wordt er gevraagd naar de woonwensen en mogelijkheden voor herhuisvesting van bewoners. Mogelijke hulpvragen of knelpunten voor de individuele bewoner worden geïnventariseerd.

### **Op zoek naar een andere woning**

Tijdens de informatiebijeenkomst en het huisbezoek wordt door Woonconcept aangegeven wat de (globale) planning is van de geplande werkzaamheden en binnen welke termijn de bewoner een andere woning moet vinden. Een bewoner moet zelf actief zoeken naar een nieuwe woning door te reageren op het actuele woningaanbod. Indien gewenst begeleiden we de bewoner bij het vinden van een andere woning.

Als de bewoner niet staat ingeschreven als woningzoekende dan wordt dit automatisch alsnog gedaan. Bewoners die al wel staan ingeschreven als woningzoekende behouden het oude

inschrijfnummer. Met het inschrijfnummer kan de bewoner meteen reageren op het totale aanbod van huurwoningen via het op dat moment geldende woonruimteverdeelsysteem.

Een bewoner die er uiteindelijk niet in slaagt zelf vervangende woonruimte te vinden, krijgt via Woonconcept een passende woning aangeboden. Als de bewoner twee keer een redelijk aanbod voor vervangende woonruimte heeft ontvangen maar de woningen zonder uitlegbare reden heeft geweigerd, dan vervalt de voorrangspositie. We zorgen voor persoonlijke begeleiding en spannen ons maximaal in om bewoners zelfstandig te laten vertrekken naar een andere woning. Indien dat niet lukt gaat Woonconcept over tot een eenzijdige huuropzegging.

### **WMO voorzieningen**

Voor bewoners waarbij in de huidige woning voorzieningen op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) zijn aangebracht wordt een nieuwe woning gezocht met een vergelijkbaar voorzieningenniveau. Woonconcept zoekt hiervoor de samenwerking op met de gemeente die verantwoordelijk is voor WMO voorzieningen.

### **Voorrang voor bewoners**

Bewoners waarvan de woning gesloopt wordt krijgen voorrang op andere woningzoekenden bij het vinden van een vervangende woning. Bij een gelijke sloopdatum wordt de volgorde bij het aanbieden van een woning bepaald door woontijd. De regels voor urgentie wordt bepaald in het op dat moment geldende woonruimteverdeelbeleid.

### **Tegemoetkoming in de onkosten**

Als tegemoetkoming in onkosten van de bewoner betaalt Woonconcept eenmalig de wettelijk voorgeschreven verhuiskostenvergoeding (artikel 220 lid 6). Dit geldt per te slopen of te herbesteden woning. Het bedrag is voor iedereen gelijk, ongeacht de grootte van de huidige of toekomstige woning en de grootte van het gezin. We kennen een verhuiskostenvergoeding toe bij sloop vanaf het moment dat we huurders voor het eerst informeren over de aanstaande sloop. Om in aanmerking te komen voor de verhuiskostenvergoeding moet de huurovereenkomst van de te verlaten woning opgezegd zijn.

Het bedrag wordt uitbetaald door middel van een voorschot (80%) en een restantbedrag (20%). Het voorschot wordt overgemaakt na het opzeggen van de huur. Indien de bewoner een huurachterstand heeft wordt het voorschot verrekend met de huurachterstand. Het restantbedrag wordt overgemaakt na de eindcontrole door Woonconcept en het inleveren van de sleutels.

De genoemde bedragen zijn fiscaal niet belast en de bewoner krijgt ze netto uitbetaald. Bewoners moeten ervoor zorgen dat zij goed staan geregistreerd omdat het bedrag wordt uitgekeerd aan de hoofdbewoner. Wanneer er sprake is van vonnis tot ontruiming, dan kan de bewoner geen aanspraak maken op de verhuiskostenvergoeding.

### **Huurbevroezing**

Van woningen die in aanmerking komen voor sloop of herbesteding worden, nadat hierover met de bewoners is gecommuniceerd, de huren niet meer verhoogd.

### **Dubbele huur**

In geval van sloop of herbestemming geeft Woonconcept haar bewoners één maand vrij van huur. Per ingangsdatum huurovereenkomst of per de datum van de eigendomsoverdracht van de nieuwe woning hoeft één maand geen huur te worden betaald voor de te verlaten woning.

### **Oplevering van de woning**

Bij verhuizing hoeft de woning niet in de oorspronkelijke staat te worden teruggebracht. Onderdelen in de woning die niet vastzitten in de woning (meubels) en waarvan de bewoner eigenaar is moeten uit de woning worden verwijderd. Op de datum dat de bewoner de sleutel inlevert, voert de opzichter een eindcontrole uit. Alle onderdelen in de woning waarvan Woonconcept eigenaar is zoals de cv-ketel, radiatoren, kastjes et cetera moeten in de woning achterblijven.

### **Zelf aangebrachte voorziening/verandering (ZAV)**

Als de bewoner zelf voorzieningen of veranderingen heeft aangebracht in de woning (ZAV), dan mogen deze onder de voorwaarden vanuit het ZAV-beleid in de woning worden achtergelaten. Afspraken over eventuele vergoedingen voor ZAV's staan opgenomen in het ZAV-beleid. Wanneer de bewoner na de bekendmaking van sloop of herbestemming de woning wil aanpassen en/of een ZAV plaatst, komt men niet meer in aanmerking voor een vergoeding als hij/zij is verhuisd.

### **Huurgewenning**

Een bewoner die vanwege sloop of herbestemming moet verhuizen kan in aanmerking komen voor een huurgewenningsbijdrage. Huurgewenning is bedoeld om de huurstijging van de oude naar de nieuwe huurprijs per maand geleidelijk te laten verlopen. Per project wordt een passend aanbod voor huurgewenning opgenomen in het sociaal plan en een drempelbedrag bepaald voor het netto verschil tussen de oude en nieuwe huur. We passen hier maatwerk toe. Per bewoner wordt gekeken wat nodig en wenselijk is.

### **Aanbod terugkeer in de nieuwbouw**

Bij definitief vertrek uit de sloopwoning kan de bewoner aangeven of hij/zij wel of niet de wens heeft om terug te keren in de nieuwbouw ter plaatse van de sloopwoning. Dit heeft geen gevolgen voor de verhuiskostenvergoeding; die wordt eenmalig uitgekeerd. Woonconcept stelt deze bewoner(s) op de hoogte van het nieuwbouwaanbod. De bewoner heeft vervolgens bij de oplevering van deze vervangende nieuwbouw voorrang op andere belangstellenden. In de praktijk houdt dit in dat de bewoner als eerste de keus heeft. Indien meerdere oud-bewoners terugkeren en belangstelling hebben voor dezelfde nieuwbouwwoning dan heeft de bewoner met de meeste woonduur voorrang op de andere bewoners.

### **Garages**

In geval van sloop of herbestemming ontvangen huurders van garages een brief waarin staat vermeld dat de huur van de door hem/haar gehuurde garage wordt beëindigd met daarbij de einddatum (één jaar na aankondiging sloop of herbestemming) en de reden. De opzegtermijn van drie maanden voor de huurder, zoals staat vermeld in de huurovereenkomst, komt te vervallen. De sleutels kunnen zonder vooraankondiging bij Woonconcept worden ingeleverd. Er wordt geen eindcontrole uitgevoerd en voor een garage wordt geen onkostenvergoeding uitgekeerd.

## 4. RENOVATIE

### **Algemeen**

Er is sprake van renovatie bij gehele of gedeeltelijke vernieuwing van de woning door het aanbrengen van veranderingen of toevoegingen aan de woning waardoor het woongenot wordt verhoogd. Er kan sprake zijn van een reguliere renovatie en een duurzame renovatie (bijvoorbeeld een Nul Op de Meter-renovatie of een NOM-Ready renovatie).

### **Besluit tot renovatie**

Vanaf het moment dat er door Woonconcept een besluit tot renovatie wordt genomen is het reglement van toepassing. De datum van het versturen van de eerste brief naar bewoners is de peildatum.

### **Redelijk voorstel**

Bewoners zijn wettelijk verplicht Woonconcept gelegenheid te geven om de renovatie uit te voeren als Woonconcept de bewoners daartoe een redelijk voorstel heeft gedaan. Na het besluit tot renovatie stuurt Woonconcept bewoners daarom schriftelijk een voorstel voor renovatie. In het voorstel worden ook de belangen en indien mogelijk de wensen van bewoners meegenomen.

Bij renovatie van een woningcomplex van ten minste 10 woningen wordt het voorstel redelijk geacht als tenminste 70% van de bewoners instemt met het voorstel. Alle bewoners zijn dan verplicht medewerking te geven aan de renovatie. Indien minder dan 70% van de bewoners het eens is met het renovatieplan dan kan Woonconcept de rechter vragen om te beoordelen of het renovatievoorstel redelijk is. Andersom kan ook de bewoner die het niet eens is met het voorstel aan de rechter vragen of het voorstel van Woonconcept redelijk is. We zullen echter proberen de stap naar de rechter te voorkomen door met de bewoner in gesprek te gaan.

### **Samenloop dringende werkzaamheden**

Renovatiwerkzaamheden en dringende werkzaamheden (bijvoorbeeld planmatig onderhoud) kunnen tegelijk worden uitgevoerd. In het voorstel tot renovatie zal Woonconcept duidelijk aangeven welk deel van het werk renovatie is en welk deel van dringende werkzaamheden zijn.

### **Informatie en communicatie**

Het tijdig informeren van bewoners en het in gesprek gaan met onze bewoners vinden we belangrijk bij renovatiwerkzaamheden. Bij het selecteren van aannemers en bouwpartners is de expertise op het gebied van communicatie en participatie met bewoners een belangrijk selectie criterium.

Zodra door Woonconcept het besluit is genomen om woningen te renoveren wordt een communicatiedraaiboek opgesteld waarin is vastgelegd wanneer, op welke wijze en door welke partij de betrokken huurders op de hoogte worden gesteld. We maken hierover duidelijke afspraken met onze samenwerkingspartners. Bij duurzame renovatie is er extra aandacht voor informatie en begeleiding over bijvoorbeeld toekomstige woonlasten en het gebruik van duurzaam gerenoveerde woningen.

### **Wisselwoning of gebruikerswoning**

Bij ingrijpende renovatie die niet in bewoonde staat kan plaatsvinden kan een verhuizing naar een wisselwoning noodzakelijk zijn. Bij minder ingrijpende werkzaamheden kunnen bewoners tijdens de

renovatie in hun woning blijven wonen. De wensen en mogelijkheden wordt met de bewoner besproken. Afhankelijk van de situatie en de wens van bewoners kan er de mogelijkheid geboden worden om gebruik te maken van een gebruikerswoning. De gebruikerswoning is een gezamenlijke ruimte waar bewoners overdag gebruik van kunnen maken. Indien het voor een bewoner niet mogelijk is om tijdens de renovatie in de eigen woning te verblijven wordt de bewoner een alternatief aangeboden.

### **Tegemoetkoming in de onkosten bij verhuizing**

Een renovatie kan dusdanig ingrijpend zijn dat verhuizen noodzakelijk is. Verhuizen is noodzakelijk, indien de werkzaamheden naar het oordeel van Woonconcept niet kunnen worden uitgevoerd wanneer de bewoner en de inboedel van de bewoner in de woning blijft. De volgende afspraken zijn van toepassing:

- Als tegemoetkoming in de onkosten betaalt Woonconcept bij een noodzakelijke verhuizing de wettelijk bepaalde minimum verhuiskostenvergoeding.
- De verhuiskostenvergoeding wordt eenmaal uitgekeerd, ook als er meerdere verhuizingen noodzakelijk zijn.
- In het geval van een noodzakelijke verhuizing wordt de bewoner een wisselwoning of alternatief verblijf aangeboden.
- Indien de wisselwoning of het alternatieve verblijf volledig ingericht is, waarbij de bewoner niet de eigen woning hoeft te ontruimen en de tijdelijke woning niet hoeft in te richten, dan is er geen sprake van wettelijke verhuizing en heeft de bewoner geen recht op een verhuiskostenvergoeding.
- De kosten voor gebruik van de wisselwoning (huur en energieverbruik) of alternatief verblijf zijn voor rekening van Woonconcept. De bewoner betaalt de huur van de eigen woning gewoon door.
- Als verhuizen niet noodzakelijk is, maar de bewoner zelf kiest voor een tijdelijk verblijf elders, dan heeft de bewoner geen recht op een verhuiskostenvergoeding.
- De verhuiskostenvergoeding is een tegemoetkoming in de kosten van de verhuizing en herinrichting. Dat betekent dat het geen volledige vergoeding hoeft te zijn voor de door de bewoner werkelijk gemaakte kosten;
- Het kan voorkomen dat bepaalde renovatiewerkzaamheden niet voor elke huurder een noodzaak geven tot verhuizing, maar dat er op grond van bijkomende omstandigheden (bijvoorbeeld gezondheid) wel een noodzaak tot verhuizen bestaat. In deze gevallen kan besloten worden om alsnog een wisselwoning of alternatief verblijf aan te bieden aan de bewoner.
- Als vanwege door de bewoner zelf gekozen renovatie-opties een verhuizing noodzakelijk is, dan is Woonconcept in beginsel verplicht om een verhuiskostenvergoeding uit te keren, tenzij Woonconcept bij het aanbod om deze renovatie-opties uit te voeren uitdrukkelijk een voorbehoud heeft gemaakt ten aanzien van de vergoeding.

### **Tegemoetkoming in gevolgkosten of onkosten bij renovatie**

Bij groot onderhoud of ingrijpende renovatie kan het zijn dat de bewoner te maken krijgt met onkosten of gevolgkosten. Een duurzame renovatie kan bijvoorbeeld betekenen dat de bewoner de raambekleding moet aanpassen aan de nieuwe afmetingen van de ramen. Per project worden afspraken gemaakt over hoe we hier mee om willen gaan.



Bewoners kunnen op verschillende manieren tegemoet gekomen worden. Bewoners wordt gevraagd naar hun wensen. Ons uitgangspunt bij schade is dat we streven naar herstel of vervanging in plaats van het uitkeren van financiële vergoedingen. Daarnaast bieden we bewoners bij gevolgkosten de mogelijkheid om de tegemoetkoming in natura uit te laten keren. Een werkwijze hiervoor is het inzetten van het cafetariamodel. In een showroom kunnen bewoners een keuze maken uit de getoonde producten, zoals vloerbedekking of behang. Maar ook het aanbieden van op maat gemaakte gordijnen of vloerbedekking kan tot de mogelijkheden behoren. Als bewoners kiezen voor een financiële vergoeding wordt de bewoner voorafgaand aan de werkzaamheden geïnformeerd over de maximale hoogte van het bedrag. De bedragen zijn fiscaal niet belast en worden netto uitgekeerd.

In de gevallen dat bewoners in de woning kunnen blijven tijdens renovatiewerkzaamheden kunnen er voorzieningen ingezet worden om bewoners tegemoet te komen in de overlast. Te denken valt aan een rustwoning of bijvoorbeeld een verplaatsbare toilet-unit. Daarnaast kan er bij ingrijpende werkzaamheden (bv werkzaamheden aan gevel/schil en installaties) gekozen worden voor het betalen van een onkostenvergoeding aan bewoners.

### **Oplevering**

Oplevering vindt altijd plaats in aanwezigheid van de bewoner. Er wordt een opleveringsformulier voor akkoord getekend. Eventuele klachten worden geregistreerd en verholpen.

## **5. PLANMATIG ONDERHOUD**

### **Algemeen**

Als verhuurder van een woning heeft Woonconcept de verplichting deze woning in goede staat van onderhoud te houden. Dit zijn zogenaamde dringende werkzaamheden. Planmatig onderhoud wordt uitgevoerd wanneer onderdelen van de woning na een bepaalde levensduur vervangen of verbeterd moeten worden. Planmatig onderhoud wordt uitgevoerd op basis van een plan of planning en ter voorkoming van onderhoudsachterstand. Ook schilderwerk en Onderhoud naar Wens vallen onder planmatig onderhoud.

### **Informatie en communicatie**

Bij planmatig onderhoud is of wordt een communicatiedraaiboek opgesteld waarin is vastgelegd wanneer en op welke wijze de betrokken bewoners op de hoogte worden gesteld. Afhankelijk van de omvang van de geplande werkzaamheden en de grootte van het cluster woningen worden bewoners uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst en/of individuele gesprekken. Tijdens de gesprekken kunnen ook de mogelijkheden voor maatwerk/geriefsverbetering besproken worden.

### **Tegemoetkoming in de gevolgkosten bij planmatig onderhoud**

Bij de uitvoering van planmatig onderhoud (inclusief Onderhoud naar Wens) heeft Woonconcept geen wettelijke verplichting een (verhuiskosten)vergoeding uit te keren. Wel kan er sprake zijn van onkosten of gevolgkosten waarbij Woonconcept de bewoner tegemoet wil komen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over nieuwe vloerbedekking wanneer een keukenblok is verplaatst of bijvoorbeeld schade in de tuin na werkzaamheden.

Bewoners kunnen op verschillende manieren tegemoet gekomen worden. Bewoners wordt gevraagd naar hun wensen. Ons uitgangspunt bij schade is dat we streven naar herstel of vervanging in plaats

van het uitkeren van financiële vergoedingen. Daarnaast bieden we bewoners de mogelijkheid om de tegemoetkoming in natura uit te laten keren. Een werkwijze hiervoor is het inzetten van het cafetariamodel. In een showroom bij een leverancier kunnen bewoners een keuze maken uit de getoonde producten, zoals vloerbedekking of behang. Maar ook het aanbieden van op maat gemaakte gordijnen of vloerbedekking kan tot de mogelijkheden behoren. Als bewoners kiezen voor een financiële vergoeding wordt de bewoner voorafgaand aan de werkzaamheden geïnformeerd over de maximale hoogte van het bedrag. De bedragen zijn fiscaal niet belast en worden netto uitgekeerd.

Lang niet alle woningen zien er hetzelfde uit en vaak maken bewoners verschillende keuzes bij planmatig onderhoud. Daarom kan de tegemoetkoming variëren per bewoner en ingreep.

Daarnaast kan er bij ingrijpende werkzaamheden in het kader van planmatig onderhoud (bv werkzaamheden aan gevel/schil en installaties) gekozen worden voor het regelen van voorzieningen of het betalen van een onkostenvergoeding aan bewoners.

### **Geriefsverbeteringen tegen huurverhoging**

Er kunnen geriefsverbeteringen (bijvoorbeeld een vaste trap naar zolder of een tweede toilet) tegen huurverhoging worden aangeboden. Het gaat hierbij om woningverbeteringen die tot meer woongenot leiden. De bewoner mag zelf kiezen of hij/zij hiervan gebruik wil maken of niet. Bij planmatig onderhoud of gevolggkosten bij een geriefsverbetering ontvangt de bewoner geen tegemoetkoming.

## **6. NAZORG**

### **Algemeen**

We doen er alles aan om de geplande werkzaamheden zo goed mogelijk te laten verlopen. We kunnen ons voorstellen dat het bij het uitvoeren van werkzaamheden voorkomt dat iets niet helemaal naar wens gaat. Woonconcept vindt het belangrijk dat bewoners zich hierover kunnen uiten. Daarom willen wij hierover goede afspraken maken.

### **Nazorggesprekken**

Als de renovatie of verhuizing achter de rug is nemen we de tijd om na te praten met bewoners. De vorm van nazorg kan per situatie en per persoon verschillen. Nazorg kan doormiddel van individuele nazorggesprekken, een informatiebijeenkomst of bijvoorbeeld een 'oplosdag' waarop bewoners vragen kunnen stellen, onopgeloste zaken kunnen aandragen of punten van ontevredenheid kunnen uiten. De bewoners waarvan de woning een duurzame renovatie heeft ondergaan bieden we extra begeleiding omdat een duurzame woning een andere manier van wonen vraagt.

### **Klachten en geschillen**

Een bewoner met (een) klacht(en) over de uitvoering van projecten in het kader van sloop, renovatie of planmatig onderhoud door Woonconcept kan dit melden bij de contactpersoon van Woonconcept van het project. Een klacht kan ook gemeld worden via het klachtenformulier op [www.woonconcept.nl](http://www.woonconcept.nl) of telefonisch via het algemene nummer van Woonconcept. Wanneer de bewoner niet tevreden is met de reactie van Woonconcept op de klacht, dan kan men zich richten tot de Geschillencommissie. Informatie over de Geschillencommissie is te vinden op [www.woonconcept.nl](http://www.woonconcept.nl).

## **Enquête en evaluatie**

We sluiten elk project af met een tevredenheidsmeting. De leerpunten nemen we direct mee naar een volgend project. We streven bij elk project naar meer tevreden bewoners. We onderzoeken met regelmaat de kwaliteit van onze dienstverleningen meten we de tevredenheid van bewoners bij sloop en renovatie. Daarnaast voeren we samen met de eventuele bewonerscommissies een evaluatie uit over de uitgevoerde werkzaamheden.

## **BIJLAGE BEGRIPPENLIJST**

In dit Reglement wordt onder genoemde begrippen het volgende verstaan.

### *Datum verhuurstop:*

de ingangsdatum waarop Woonconcept de verhuur van leegkomende woningen van een bepaald cluster beëindigt wegens plannen tot sloop of herbestemming;

### *Geriefsverbetering:*

verbeteringswerkzaamheden die niet noodzakelijk zijn maar op verzoek van de bewoner worden uitgevoerd tegen een huurverhoging;

### *Herbestemming:*

het toekennen van een nieuwe functie aan een bestaand gebouw waarbij de (bouwkundige) identiteit van een gebouw behouden blijft;

### *Bewoner:*

degenen die op grond van een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd met Woonconcept gerechtigd is tot bewoning van een zelfstandige Woning die in eigendom is van Woonconcept, welke bewoner staat ingeschreven in de Gemeenschappelijke Basis Administratie van de gemeente op hetzelfde adres en welke bewoner feitelijk woont in de Woning op het moment dat het besluit tot sloop, renovatie of uitvoering van planmatig onderhoud is meegedeeld;

### *Peildatum:*

de datum waarop het Reglement voor een voor sloop, herbestemming of renovatie aangewezen cluster van kracht wordt. Vanaf de peildatum kunnen bewoners aanspraak maken op de rechten en plichten van het Reglement. Het is het daadwerkelijke startmoment van de herhuisvesting;

### *Planmatig onderhoud:*

onderhoud dat wordt uitgevoerd op basis van een plan of planning en ter voorkoming van een onderhoudsachterstand. Ingrepen in het kader van planmatig onderhoud vallen in juridische zin onder het begrip "dringende werkzaamheden". Bewoner moet deze dringende werkzaamheden gedogen. Er is geen sprake van een verplichte (wettelijke) regeling voor het vergoeden van onkosten;

### *Reglement:*

het Reglement Sloop, Onderhoud en Renovatie;

### *Renovatie:*

een gehele of gedeeltelijke vernieuwing van de Woning door het aanbrengen van veranderingen of toevoegingen aan de woning waardoor het woongenot wordt verhoogd;

*Sociaal plan:*

Een specifiek op een bepaald cluster betrekking hebbende regeling rondom sloop, herbestemming, renovatie dan wel planmatig onderhoud, waarbij de bepalingen uit dit Reglement nader worden uitgewerkt;

*Sloopbesluit/besluit tot herbestemming:*

het definitieve besluit tot sloop of herbestemming dat het bestuur van Woonconcept heeft genomen;

*Sloopwoning:*

een Woning waarvan door Woonconcept definitief tot sloop is besloten;

*Tegemoetkoming bij planmatig onderhoud/gevolgkosten:*

de onverplichte financiële tegemoetkoming die Woonconcept uitkeert aan de Bewoner als er kosten moeten worden gemaakt die het directe gevolg zijn van de uitvoering van het planmatig onderhoud in de Woning.

*Verhuiskostenvergoeding:*

de verplichting tot het betalen van vergoeding die is opgenomen in artikel 7:220 van het Burgerlijk Wetboek in geval van sloop, herbestemming of renovatie van een zelfstandige wooneenheid. In geval van renovatie en het in aanmerking kunnen komen voor deze vergoeding moet er naast renovatie ook sprake zijn van een gedwongen verhuizing en het geheel verlaten en ontruimen van de Woning. De hoogte van de verhuiskostenvergoeding wordt jaarlijks vóór 1 maart door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) aangepast;

*Wisselwoning:*

een Woning of Wooneenheid die Woonconcept tijdelijk voor bewoning beschikbaar stelt in geval van planmatig onderhoud of renovatie. Ook alternatieve huisvesting zoals een vakantiewoning of hotel behoren tot de mogelijkheden en zijn in dit Reglement gedefinieerd als een Wisselwoning;

*Woning:*

de voor verhuur bestemde woning die betrokken wordt bij sloop, renovatie of planmatig onderhoud;

*Woonconcept:*

Stichting Woonconcept, gevestigd te Meppel, kantoorhoudende Blankenstein 560, 7943 AP Meppel.

**Enkelvoud en meervoud**

De definities kunnen zonder verlies van hun betekenis in enkelvoud of in meervoud worden gebruikt.

**Geldigheid Reglement**

Het Reglement geldt voor alle bewoners van Woonconcept van wie de woningen zijn betrokken bij sloop, herbestemming, renovatie of planmatig onderhoud.