



Auteur Kirsti Hammer

Datum 16 mei 2019

Versie mei 2019

Project Sociaal Statuut

Prinses Margrietlaan 25 t/m 98



Inhoudsopgave

Doel Project Sociaal Statuut	3
Begrippenlijst	4
1 Regelingen waarbij sprake is van groot onderhoud en renovatie in bewoonde staat	6
1.1 Voorbereiding en uitvoering groot onderhoud en renovatie in bewoonde staat	6
1.2 Vergoedingen waarbij sprake is van renovatie in bewoonde staat	7
2 Overige regelingen	9
2.1 Leefbaarheid	9
2.2 Dienstverlening en extra voorzieningen ten behoeve van huurders.....	9
2.3 Klachten en geschillen	9
2.4 Hardheidsclausule	10
2.5 Indexering	10
3 Bovenwettelijke vergoedingen.....	11
3.1 Groot onderhoud en renovatie in bewoonde staat	11
3.2 Renovatie in bewoonde staat.....	12
3.3 Specifieke verhuis-en inrichtingsvergoeding voor dit project.....	12
3.4 Regeling verhuis-en inrichtingskosten.....	13
3.5 Verhuiskostenvergoeding	13
4 Voorbeeld Gedragscode Aannemer	15



Doel Project Sociaal Statuut

Aan de flat aan de Prinses Margrietlaan 25 t/m 98 worden in bewoonde staat werkzaamheden uitgevoerd. Voor de huurders heeft dit gevolgen.

Om de positie, de rechten en de plichten van huurders tijdens het project vast te leggen, wordt binnen de mogelijkheden van het Basis Sociaal Statuut een Project Sociaal Statuut opgesteld. Het gaat dan met name over de afspraken over:

- informatieverstrekking;
- begeleiding;
- herhuisvesting;
- verhuis-en herinrichtingsvergoeding.

Het Project Sociaal Statuut is gebaseerd op het Basis Sociaal Statuut van de twee woningcorporaties in Zeist. Bij het opstellen van dit Project Sociaal Statuut wordt binnen de mogelijkheden van het Basis Sociaal Statuut rekening gehouden met de specifieke omstandigheden bij het project. Indien een Project Sociaal Statuut aanwezig is, dan is dat statuut bepalend.

In 2019 is samen met de projectcommissie van uw flat dit Project Sociaal Statuut besproken. Het geldt voor iedere bewoner van het complex aan de Prinses Margrietlaan 25 t/m 98 met een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd.



Begrippenlijst

Mocht er onduidelijkheid zijn over de hieronder vermelde begrippen, dan prevaleren de landelijke huurwetgeving en de door de overheid gehanteerde begrippen.

In het Basis Sociaal Statuut wordt onder de volgende termen verstaan:

Bovenwettelijke vergoeding: de vergoedingen zoals omschreven in hoofdstuk 3 van dit statuut.

Groot onderhoud: het planmatig en op complexniveau herstellen of vervangen van delen van de woning, waarbij het wooncomfort gelijk blijft.

Huishouden: de huurder en alle personen, die feitelijk hoofdverblijf hebben in dezelfde woning en die een duurzame gemeenschappelijke huishouding voeren, indien en voor zover deze personen zijn ingeschreven in de gemeentelijke basisregistratie voor personen (bevolkingsregister).

Huisvestingsverordening: de op basis van de Huisvestingswet in de gemeente Zeist geldende gemeentelijke of regionale huisvestingsverordening, waaronder begrepen de op basis van deze huisvestingsverordening vastgestelde beleidsregels.

Huurder: degene die contractuele huurder is op grond van een huurovereenkomst met de verhuurder en die 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 is ingeschreven in de gemeentelijke basisregistratie personen;
- in de woning feitelijk woonachtig is en aldaar zijn hoofdverblijf heeft.

Huurovereenkomst: een voor onbepaalde tijd geldende huurovereenkomst tussen verhuurder en huurder in de zin van artikel 7:201 lid 1 BW met betrekking tot zelfstandige woonruimte als bedoeld in artikel 7:234 BW.

Huurprijsgrens: de geliberaliseerde huurprijs als bedoeld in artikel 7:247 BW (per 1 januari 2019 bedraagt deze grens € 720,42 per maand).

Medehuurder: de medehuurder in de zin van artikel 7:266 of 7:267 BW.

Logeerwoning: een woning die volledig is ingericht en waar een huurder zonder feitelijke verplaatsing van de inboedel, gedurende een aantal weken kan verblijven. Totdat de werkzaamheden zijn afgerond.

Onvermijdbare schade: voorzienbare schade aan eigendommen van de huurder die het gevolg is van werkzaamheden die door of in opdracht van de verhuurder worden uitgevoerd.



Passende woning: een woning die voor wat betreft huurprijs voldoet in relatie tot het inkomen van het huishouden van de huurder (conform de van toepassing zijnde regionale of gemeentelijke huisvestingsverordening of de daarvoor in de plaats tredende regeling, alsmede conform de in de artikelen 46 en 48 van de Woningwet opgenomen voorschriften voor passend toewijzen door toegelaten instellingen).

Peildatum: de door de corporaties in overleg met de gemeente Zeist vastgestelde datum, die bepalend is voor de toepasselijkheid van het project sociaal statuut.

Plangebied: een gebied dat wordt afgebakend door straatnamen en huisnummers waarbinnen de planontwikkelingen van toepassing zijn.

Planontwikkeling: een proces in een wijk dat vraagt om een integrale benadering, waarbij fysieke maatregelen (bouwen, slopen, verbouwen, herinrichten openbare ruimte) en eventueel sociale investeringen (vestigen van voorzieningen, vergroten van werkgelegenheid) een herstel van de samenhang in en/of de kwaliteit van de wijk en het wonen tot effect moet hebben.

Renovatie: als sprake is van een toename van het woongenot, als gevolg van de vervangende nieuwbouw dan wel als gevolg van de gedeeltelijke vernieuwing van de bestaande woning door middel van een (fysieke) verandering of toevoeging, dan is er sprake van renovatie.

Rustwoning: een woning waar de huurder tijdens de werkzaamheden overdag kan verblijven. Deze woning is voorzien van basis benodigdheden.

Urgentiedatum: de datum waarop aan de huurder de stadsvernieuwingsurgentie of volkshuisvestelijke urgentie wordt verleend.

Urgentieperiode: de periode waarin de huurder gebruik kan maken van de aan de huurder toegekende stadsvernieuwingsurgentie of volkshuisvestelijke urgentie.

Vergelijkbare woning (of vergelijkbare huisvesting): een woning van hetzelfde woningtype, overeenkomstig de geldende regionale of gemeentelijke huisvestingsverordening als de woning die de huurder moet verlaten in het kader van herstructurering of renovatie (bijvoorbeeld, flat = flat).

Verhuurder: Stichting Woongood Zeist



1 Regelingen waarbij sprake is van groot onderhoud en renovatie in bewoonde staat

1.1 Voorbereiding en uitvoering groot onderhoud en renovatie in bewoonde staat

- 1.1.1 Definitie: Er is sprake van groot onderhoud en renovatie in bewoonde staat indien de huurder tijdens de uitvoering van die werkzaamheden in de woning kan blijven. De renovatiewerkzaamheden worden schriftelijk in een renovatievoorstel door de verhuurder aan de huurder voorgesteld.
- 1.1.2 Indien de woning deel uitmaakt van een bouwkundige eenheid van tenminste 10 woningen en 70% van de belanghebbende huurders met het renovatievoorstel instemt, dan wordt het voorstel vermoed redelijk te zijn en ontvangen alle belanghebbende huurders een schriftelijke kennisgeving. Een huurder die niet met het voorstel heeft ingestemd, kan binnen 8 weken na ontvangst van de schriftelijke kennisgeving een beslissing van de rechter vorderen omtrent de redelijkheid van het voorstel jegens hem. Als hij dat niet doet of de rechter bepaalt dat het voorstel redelijk is en/of dat de huurder medewerking moet verlenen, dan dient de huurder zijn medewerking te verlenen en wordt het voorstel uitgevoerd.
- 1.1.3 Vóór de start van de werkzaamheden sluit de verhuurder met de huurder een overeenkomst waarin staat wat er in de woning gaat gebeuren en welke gevolgen dit zal hebben voor de huurprijs. De huurder wordt daarbij ook geïnformeerd over het mogelijk recht op huurtoeslag.
- 1.1.4 Direct voorafgaand aan de start van de werkzaamheden zal er een voorschouw worden gehouden. De resultaten hiervan worden schriftelijk, en zo nodig fotografisch, vastgelegd. Daarbij worden ook afspraken gemaakt over het gebruik door de aannemer van gas, water en elektra. De huurder ontvangt hiervan een afschrift.
- 1.1.5 De verhuurder spreekt met de aannemer een gedragscode af. Als er sprake is van een enige vorm van een vertegenwoordiging van de gezamenlijke huurders, dan zal de verhuurder de gedragscode met die vertegenwoordiging afstemmen. De verhuurder blijft het aanspreekpunt voor de bewoners(vertegenwoordiging). Een voorbeeld van een gedragscode is als bijlage 2 bij dit statuut gevoegd.
- 1.1.6 Tijdens de werkzaamheden is er, zo nodig in overleg met betrokken bewoners(vertegenwoordiging), op nader te bepalen tijdstippen een medewerker van de verhuurder bereikbaar tot wie huurders zich met klachten, vragen en problemen kunnen wenden.



- 1.1.7 De verhuurder geeft de huurders zoveel mogelijk inzage in de aard en termijn van de overlast en probeert deze zoveel mogelijk te beperken. Als de gestelde termijn wordt overschreden geeft de verhuurder direct informatie over de oorzaak daarvan en zorgt de verhuurder voor een nieuwe planning.
- 1.1.8 Voor bewoners die tijdens de renovatiewerkzaamheden op basis van medische gronden niet in hun woning kunnen verblijven, zal de verhuurder een logeerwoning beschikbaar stellen. Deze logeerwoning is compleet ingericht. Een extern deskundige (arts) 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 en de staat van onderhoud en inrichting van de logeerwoning op het moment waarop deze logeerwoning door de verhuurder aan de huurder in gebruik wordt gegeven en door de huurder na gebruik dient te worden opgeleverd.
- 1.1.9 Iedere bewoner kan overdag tijdens de werkzaamheden in hun woning, gebruik maken van een gezamenlijke rustwoning gelegen aan Prinses Margrietlaan. Deze woning is voorzien van alle basis benodigdheden.
- 1.1.10 Voor iedere bewoner is een douche/toilet unit beschikbaar. De huurder kan hiervan gebruik maken als er werkzaamheden in zijn of haar badkamer en toilet worden uitgevoerd. In de woning plaatst de aannemer tijdelijke keukens en een noodtoilet.

1.2 Vergoedingen waarbij sprake is van renovatie in bewoonde staat

- 1.2.1 Afhankelijk van de werkzaamheden ontvangen de betreffende huurders een bovenwettelijke vergoeding voor onvermijdbare schade, tijdelijke opslag, klussenhulp en/of een ongeriefbijdrage. Dit is nader uitgewerkt in bijlage 1, Bovenwettelijke Vergoedingen:
- De huurder heeft slechts aanspraak op de ongeriefbijdrage, indien en voor zover de werkzaamheden in het kader van het project worden verricht in bewoonde staat.
 - De vergoeding(en) wordt door de verhuurder uitgekeerd binnen 14 dagen na oplevering van het werk in de woning door de aannemer aan de verhuurder.



- 1.2.2 Uitbetaling van vergoedingen vindt uitsluitend plaats aan de huurder als bedoeld in de definitiebepalingen, met dien verstande dat per woning slechts één vergoeding wordt verstrekt.
- 1.2.3 Indien en voor zover werkzaamheden gevolgen hebben voor door de huurder zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV), wordt vóór de start van de werkzaamheden een regeling getroffen, conform de ZAV regeling van de verhuurder.
- 1.2.4 De verhuurder maakt afspraken met de aannemer, zodat de aannemer maatregelen treft om schade te beperken. Wanneer er tijdens de werkzaamheden toch schade ontstaat aan het interieur van de huurder, niet zijnde onvermijdbare schade en de schade wordt veroorzaakt door een gebrek dat aan de verhuurder is toe te rekenen, wordt deze schade door de aannemer vergoed of hersteld. Uiterlijk binnen twee werkdagen nadat de werkzaamheden aan hem zijn opgeleverd, meldt de huurder de geleden schade aan de verhuurder en de aannemer. De aannemer regelt de schadeclaim met de huurder en draagt zorg voor uitbetaling aan de huurder.
- 1.2.5 Het recht op een vergoeding conform bovengenoemd artikel 4 van dit project sociaal statuut vervalt als de huurder niet op de afgesproken datum de afgesproken voorbereidingen heeft getroffen zodat de aannemer zijn werk niet kan uitvoeren, tenzij dit aantoonbaar niet verwijtbaar is aan de huurder.
- 1.2.6 Op individueel niveau worden er vóór de start van de werkzaamheden afspraken gemaakt over het verrekenen van een eventuele huurschuld met de vergoedingen conform hoofdstuk drie van dit project sociaal statuut
- 1.2.7 De verhuurder zorgt er voor dat de woning na de renovatiewerkzaamheden bezemschoon wordt opgeleverd.
- 1.2.8 De verhuurder zal desgewenst aan de sociale dienst en andere uitkeringsinstanties verzoeken om de onkostenvergoedingen niet in mindering te brengen op sociale uitkeringen en/of mede te belasten bij het bepalen van het recht op huurtoeslag.



2 Overige regelingen

2.1 Leefbaarheid

- 2.1.1 Alle betrokken partijen zetten zich ten tijde van (groot) onderhoud, renovatie, sloop en nieuwbouw in voor de leefbaarheid van buurten en complexen. Bij sloop en nieuwbouw en renovatie in onbewoonde staat stelt de verhuurder een tijdelijk beheerplan op.
- 2.1.2 Post wordt opgeruimd en portieken worden schoongemaakt. Om leeggekomen woningen er zo bewoond mogelijk uit te laten zien worden gordijnen van vertrekkende huurders overgenomen of zorgt de verhuurder voor andere maatregelen.
- 2.1.3 Bewoners van complexen in de nabije omgeving worden regelmatig op de hoogte gehouden van de werkzaamheden, de planning en mogelijke overlast.
- 2.1.4 Tijdens de uitvoering van de genoemde werkzaamheden wordt regelmatig overleg gevoerd tussen verhuurder en de betrokken bewoners(vertegenwoordiging).

2.2 Dienstverlening en extra voorzieningen ten behoeve van huurders

- 2.2.1. Er wordt regelmatig een spreekuur gehouden waar huurders terecht kunnen met vragen over alles wat te maken heeft met het Project Sociaal Statuut.
- 2.2.2. De verhuurder zal de huurders behulpzaam zijn bij procedures en regelingen, bijvoorbeeld bij de aanvraag van huurtoeslag voor de nieuwe woning.

2.3 Klachten en geschillen

Een officiële klacht wordt eerst schriftelijk bij de verhuurder ingediend. De huurder en de verhuurder trachten daarna om er samen uit te komen. Pas als dat niet lukt en de huurder van de directie van de verhuurder een schriftelijke reactie heeft ontvangen waarin zij haar standpunt heeft verwoord, kan de Geschillenadviescommissie van de Zeister woningcorporaties worden verzocht om de klacht in behandeling te nemen. Informatie over de geschillenregeling en de geschillenadviescommissie is verkrijgbaar bij de verhuurder.

Een bewonersvertegenwoordiging kan ook een geschil indienen bij de Geschillenadviescommissie als vertegenwoordiger van de huurders die rechtstreeks in hun belangen zijn geschaad. De bewonersvertegenwoordiging dient daartoe door de individuele huurders gemachtigd te zijn.



In het kort de procedure:

1. Maak de klacht (mondeling of schriftelijk) kenbaar bij de medewerker of diens leidinggevende.
2. Als de afhandeling van de klacht niet naar wens is: de klacht schriftelijk kenbaar maken aan de directie van de verhuurder. De directie zal schriftelijk op de klacht reageren en haar standpunt daarin kenbaar maken.
3. Als de afhandeling van de klacht opnieuw niet naar wens is: de klacht schriftelijk indienen bij de Geschillenadviescommissie. De huurder dient bij de klacht een afschrift van de schriftelijke reactie van de directie van de verhuurder te voegen.

Klachten en geschillen kunnen ook conform bestaande (wettelijke) procedures aan de gemeente of aan de gewone rechter worden voorgelegd. In dat geval wordt de klacht niet meer door de Geschillenadviescommissie in behandeling genomen.

2.4 Hardheidsclausule

Het is mogelijk dat op grond van individuele omstandigheden wordt afgeweken van dit sociaal statuut. De huurder die meent een beroep hierop te moeten doen, overlegt dit met de directie van de verhuurder.

2.5 Indexering

De minimumbijdrage in de verhuis - en inrichtingskosten voor de huurders van zelfstandige woningen, wordt bij ministeriële regeling van de Minister voor Wonen, Wijken en Integratie vastgesteld en zal jaarlijks voor 1 maart worden gewijzigd voor zover de consumentenprijsindex daartoe aanleiding geeft. Het in de eerste zin genoemde bedrag wordt afgerond op hele euro's.

2.6 Looptijd

Een lopend Project Sociaal Statuut blijft, ongeacht eventuele wijzigingen in het Basis Sociaal Statuut, van toepassing voor de duur van het project waarvoor het van toepassing is verklaard.



3 Bovenwettelijke vergoedingen

Naast de wettelijke vergoedingen kunnen huurders onder bepaalde omstandigheden aanspraak maken op bovenwettelijke vergoedingen. De voor het project overeengekomen bovenwettelijke vergoedingen zijn terug te vinden in dit Project Sociaal Statuut. Hieronder is aangegeven welke bovenwettelijke vergoedingen er per situatie van toepassing kunnen zijn:

3.1 Groot onderhoud en renovatie in bewoonde staat

Afhankelijk van de werkzaamheden ontvangen huurders die te maken krijgen met groot onderhoud of renovatie in bewoonde staat een bovenwettelijke vergoeding:

- 3.1.1 Een vergoeding voor onvermijdbare schade aan vloerbedekking, behang, verf en klein materiaal als gevolg van werkzaamheden die in de woning worden uitgevoerd. De maximum vergoeding is gebaseerd op de prijzen die door het Nibud zijn vastgesteld en op de dagwaarde van het te vergoeden onderdeel.
- 3.1.2 Uitgezonderd is schade die het gevolg is van het niet opvolgen van aanwijzingen die de verhuurder aan de huurder heeft gegeven voor opslag en afscherming van goederen.

De volgende vaste bedragen worden daarbij gehanteerd:

1.	Vloerbedekking (inclusief leggen, lijmen en ondertapijt)	€24,01	per m2 (incl. snijverlies)
2.	Gordijnen (woonkamer, keuken en slaapkamers, inclusief maakloon)*	€23,26	per meter
3.	Vitrage (woonkamer en slaapkamers, inclusief maakloon)*	€26,02	per meter
4.	Behang (inclusief materiaal voor het aanbrengen van het behang)	€17,51	per rol
5.	Verf (inclusief materiaal voor het aanbrengen van de verf)	€11,21	per liter
6.	Klein materiaal (5% van punt 1 t/m 5)		

* Een vergoeding voor gordijnen en vitrage is alleen van toepassing bij renovatie in bewoonde staat



- 3.1.3 Een ongeriefvergoeding gebaseerd op het aantal dagen dat de huurder als gevolg van werkzaamheden niet volledig van de woning gebruik kan maken. Uitgesloten zijn werkzaamheden die na de oplevering door de aannemer moeten worden uitgevoerd en van beperkte omvang zijn. Deze vergoeding die betrekking heeft op een bepaalde aaneengesloten periode (inclusief de weekenddagen) wordt als volgt berekend:

De netto maanduur van de woning
30 dagen

x het aantal ongeriefdagen = totale vergoeding

3.2 Renovatie in bewoonde staat

Oudere huurders (65-plussers) en minder validen kunnen voor het uitvoeren van kleine klusjes 8 uur gratis een beroep doen op door de verhuurder georganiseerde klussenhulp.

3.3 Specifieke verhuis-en inrichtingsvergoeding voor dit project

Bij de uitvoering van renovatiewerkzaamheden in bewoonde staat ontvangt een huurder geen tegemoetkoming in de verhuis-en herinrichtingskosten. Echter bij de vernieuwing van de wijk Kerckebosch was het plan om alle flats aan de Prinses Margrietlaan te slopen. Alle huurders in de wijk hebben destijds een Sociaal Statuut voor sloop nieuwbouw ontvangen. In november 2017 is het besluit genomen om de flat aan de Prinses Margrietlaan 25 t/m 98 te laten staan en te gaan opknappen. Om huurders met een vaste huurovereenkomst van vóór 1 oktober 2017 toch de kans te geven om te verhuizen, is besloten om deze huurders een verhuis-en herinrichtingsvergoeding te geven en aan hen een stadsvernieuwingsurgentie toe te kennen, onder de volgende voorwaarden.



3.4 Regeling verhuis-en inrichtingskosten

- 3.4.1 Huurder ontvangt één vergoeding. Dit is óf een vergoeding voor verhuis-en herinrichtingskosten óf een ongeriefsvergoeding in verband met de werkzaamheden aan de woning.
- 3.4.2 Uitbetaling van de van toepassing zijnde vergoeding vindt uitsluitend plaats aan de feitelijke huurder, met dien verstande dat één vergoeding per woning wordt verstrekt.
- 3.4.3 Het recht op een verhuis-en herinrichtingskosten bestaat vanaf de Peildatum, tot en met uiterlijk de laatste dag van de Urgentieperiode en onder de voorwaarde dat de betreffende huurder de huur van de op de Peildatum gehuurde woning heeft opgezegd tegen een datum die is gelegen voor het einde van de Urgentieperiode.
- 3.4.4 Woongood Zeist zal in overleg met de huurder zoveel mogelijk voorkomen dat er dubbele lasten ontstaan. In het geval dit niet kan worden voorkomen is Woongood Zeist niet gehouden hieraan een bijdrage te leveren.
- 3.4.5 De vergoeding is de wettelijke vergoeding voor verhuis- en herinrichtingskosten op grond van artikel 7:220 en 7:275 BW. (€ 6.095,- prijspeil februari 2019)
- 3.4.6 Woongood Zeist spreekt desgewenst met de sociale dienst en andere uitkeringsinstanties af dat vergoedingen niet in mindering worden gebracht op sociale uitkeringen en/of mede belast wordt bij het bepalen van eventuele huurtoeslag.
- 3.4.7 Eventuele huurschulden worden op de vergoedingen genoemd in dit Sociaal Statuut in mindering gebracht. Tenzij er een betalingsregeling is getroffen en deze wordt nagekomen of de huurder in het WSNP traject zit.

3.5 Verhuiskostenvergoeding

3.5.1 **Verhuizing naar een definitieve andere woning**

De huurder die na de peildatum verhuist naar een definitieve andere woonruimte (binnen of buiten het plangebied) heeft onder de hiervoor in artikel 3.2.1 genoemde voorwaarden recht op een aantal vergoedingen:

- Een eenmalige tegemoetkoming voor verhuis-en herinrichtingskosten, met een minimum van € 6.095,- (prijspeil februari 2019)
- Vergoeding van de inschrijfkosten als woningzoekende en administratiekosten
- Vergoeding van de kosten voor de huisvestingsvergunning
- Vergoeding voor eventuele zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV) conform de ZAV regeling van Woongood Zeist.



3.5.2 **Woongoed Zeist betaalt de vergoeding in twee termijnen**

- 80% van de vergoeding wordt voldaan na de huuropzegging door de huurder
- 20% van de vergoeding wordt voldaan na correcte en tijdige oplevering van de te verlaten woning.

3.5.3 **Verhuizen met een stadsvernieuwingsurgentie/ eenmalig aanbod**

Een stadsvernieuwingsurgentie kan bij Woongoed Zeist worden aangevraagd. De huurder zoekt zelf naar andere woonruimte via WoningNet. De huurder zijn ingeschreven bij WoningNet.

Vanaf de peildatum en na besluit door de gemeente Zeist ontvangen huurders een Volkshuisvestelijke Indicatie voor Urgentie waarmee zij voor een bepaalde periode voorrang krijgen bij het toewijzen van een vergelijkbare en passende woning in de gemeente Zeist of regio Utrecht zoals bedoeld in de geldende Huisvestingsverordening. Per hoofdhuurder/huishouden/woning wordt maximaal één stadsvernieuwingsurgentie verleend.

Het gaat om huurders met een vaste huurovereenkomst van vóór 1 oktober 2017.

De stadsvernieuwingsurgentie is een schriftelijke verklaring waar de huurder een afschrift van ontvangt. Deze verklaring geeft onder meer aan de periode dat de urgentie geldig is, het woningtype waarvoor de urgentie is afgegeven, de volgorde van toewijzen bij meerdere kandidaten en op welke manier van de urgentie gebruik kan worden gemaakt.

3.5.4 **Ontruimingstermijn**

Tussen Woongoed Zeist en de huurder worden tijdig afspraken gemaakt over het ontruimen van de woning. Het recht op het laatste deel (20%) van de verhuiskostenvergoeding vervalt als de huurder de woning niet op de afgesproken ontruimingsdatum heeft verlaten. De ontruimingstermijn dient te liggen voor het einde van de Urgentieperiode.



4 Voorbeeld Gedragscode Aannemer

1. Algemeen

1.1 Toepassingsgebied

- a. Deze gedragscode is van toepassing op alle werkzaamheden op het gebied van onderhoud waarbij de uit te voeren werkzaamheden van invloed zijn op het dagelijkse woongenot van de huurders en/of omwonenden.
- b. Daar waar in deze gedragscode gesproken wordt over aannemer wordt iedere opdrachtnemende partij bedoeld die in opdracht van de verhuurder werkzaamheden verricht in of aan het woningbezit van de verhuurder.

1.2 Uitgangspunten

- a. De aannemer zorgt voor een goed verloop van de werkzaamheden die naar tevredenheid van de betrokken huurders en de verhuurder worden afgerond.
- b. De aannemer zal huurders voor, tijdens en na de uitvoering van de werkzaamheden alle wezenlijke informatie verschaffen, overlast beperken en zo flexibel mogelijk reageren op eventuele wensen en klachten van huurders, die tijdens de uitvoering van de werkzaamheden naar voren komen.
- c. De aannemer zal naar vermogen rekening houden met individuele behoeften, persoonlijke omstandigheden, cultuurverschillen en taalvraagstukken.
- d. De aannemer zal in samenwerking met de opdrachtgever overleg plegen met huurders, of indien aanwezig de organisatie van huurders, over alle aspecten van de uit te voeren werkzaamheden.
- e. Alle uitingen van communicatie vinden plaats onder verantwoordelijkheid van de verhuurder. Het verstrekken van informatie door de aannemer richting huurders kan alleen plaatsvinden na goedkeuring door de verhuurder.

2 De voorbereidingsfase

2.1 Informatievoorziening

- a. De aannemer zal samen met en onder verantwoordelijkheid van de verhuurder zowel actief als passief de huurders informeren over de aard en de planning van de werkzaamheden en het beoogde eindresultaat van het werk. Bij omvangrijke werkzaamheden betreft het zowel een totaalplanning voor de woning en de algemene gebouwdelen als een gedetailleerde planning per woning.
- b. De aannemer zal desgevraagd aanwezig zijn bij de presentatie aan huurders voor toelichting en informatie.



2.2 Schade en overlast

De aannemer zal tijdens de periode van voorbereiding een plan opstellen hoe schade en overlast door de werkzaamheden wordt beperkt en afgehandeld. Dit plan wordt voorgelegd aan de verhuurder en bij omvangrijk onderhoud zal de verhuurder dit ook voorleggen aan de huurders. In het plan wordt minimaal vastgelegd dat:

- voldoende voorzieningen worden getroffen als werkzaamheden bij koud of regenachtig weer plaatsvinden;
- bij het meer dan één dag buiten gebruik raken van sanitaire voorzieningen dient een aanvaardbare noodvoorziening te worden getroffen;
- als sanitaire voorzieningen voor één dag buiten gebruik raken kunnen op verzoek maatregelen getroffen worden;
- bij werkzaamheden aan de cv- en/of ww-installatie die meer dan één dag vergen wordt er voor gezorgd dat deze voorziening aan het einde van iedere werkdag weer functioneert.

2.3 Overleg en reacties

- a. Bij de schriftelijke informatievoorziening over de uit te voeren werkzaamheden zal de aannemer in overleg met de verhuurder steeds aangeven op welke wijze huurders kunnen reageren en met welke vertegenwoordiger van de aannemer overleg kan plaatsvinden over de planning en de uitvoering van werkzaamheden.
- b. Bij het spreekuur dat ingesteld wordt bij de omvangrijke onderhoudswerken is de aannemer aanwezig om op vragen en klachten te reageren.

3. De uitvoering

3.1 Start werkzaamheden

De aannemer zal uit eigen beweging uiterlijk één week voor aanvang van de werkzaamheden de huurders individueel schriftelijk informeren over de start en verwachte duur van de werkzaamheden en indien mogelijk de dagdelen waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.

3.2 Duur werkzaamheden

- a. De aannemer zorgt ervoor dat de werkzaamheden in en aan de woning niet langer duren dan noodzakelijk is. De duur van de werkzaamheden wordt zo veel als mogelijk bekort om overlast voor huurders te beperken.
- b. De aannemer houdt zich aan de afgesproken werktijden. Voor de afgesproken aanvangstijd worden geen activiteiten uitgevoerd waarbij sprake is van geluidsoverlast.



3.3 Planning werkzaamheden

- a. Werkzaamheden in een woning worden zoveel als mogelijk uitgevoerd op aaneengesloten werkdagen. De planning van de werkzaamheden is in te zien voor de huurders.
- b. Bij afwijking van de aangekondigde duur en het tijdstip van de werkzaamheden zal de aannemer de huurder ten minste 24 uur van tevoren hierover informeren en de verhuurder hiervan tijdig in kennis stellen.

3.4 Overlast en schade

- a. De aannemer zal schade en overlast door lawaai, stof en vuil zo veel mogelijk beperken.
- b. De aannemer zal minimaal één week voor de aanvang van de werkzaamheden beschermingsmaterialen verstrekken voor het afdekken van interieur en meubels.
- c. De aannemer is bij activiteiten in de woning verantwoordelijk voor het afdekken van vloeren en trappen.
- d. De aannemer treft alle benodigde veiligheidsmaatregelen die er voor zorgen dat de huurders geen risico lopen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
- e. De afsluiting van nutsvoorzieningen en de blokkade van straten en trottoirs, beperkt zich tot die situaties waarin het werk dit absoluut vereist. Bij overlast zal de aannemer naar vermogen en redelijkheid noodvoorzieningen verzorgen.

3.5 Bouwafval en milieueisen

De aannemer zal puin- en bouwafvalcontainers plaatsen, die in het kader van milieueisen op de juiste wijze gebruikt worden. De huurders worden erop geattendeerd dat deze containers niet voor gebruik door huurders zijn bestemd.

3.6 Gedrag werknemers

Van de werknemers van de aannemer en van partijen die in opdracht van de aannemer werkzaamheden verrichten wordt verwacht dat zij zich als volgt gedragen:

- iedere werknemer beschikt over een geldig en deugdelijk legitimatiebewijs waaruit blijkt dat hij/zij een dienstverband heeft met de betreffende aannemer, het legitimatiebewijs wordt op verzoek van de huurder getoond;
- iedere werknemer stelt zich voor en informeert de huurder meteen bij binnenkomst over het doel van het bezoek, onder verwijzing naar de daarover gemaakte afspraak;
- de werknemer meldt door hem/haar veroorzaakte of geconstateerde schade direct aan de huurder en aan de opzichter;
- bij het beëindigen van de werkzaamheden informeert de werknemer bij de huurder of deze tevreden is;
- de werknemer informeert de huurder over de resterende werkzaamheden, welke partij deze komt uitvoeren en het moment waarop, zolang de werkzaamheden niet zijn afgerond;
- de werknemer is representatief gekleed en uiterlijk verzorgd;



- tijdens het werk wordt niet gerookt en gebruikt de werknemer geen drank of drugs;
- de werknemer gebruikt geen onwelvoeglijke taal en onthoudt zich van aanstootgevend of discriminerend gedrag;
- tijdens de uitvoering van de werkzaamheden wordt zonder voorafgaande toestemming geen gebruik gemaakt van radio of ander audioapparatuur;
- de werknemer dient de plaats waar werkzaamheden zijn verricht achter te laten in dezelfde staat als waarin deze bij binnenkomst werd aangetroffen;
- door de werkzaamheden veroorzaakt afval of vervuiling wordt door de werknemer opgeruimd;
- de werknemer gaat niet met de huurder of derden in discussie over onderwerpen die de belangen van de opdrachtgever kunnen schaden.

4 Oplevering en nazorg

4.1 Gebruiksgegevens

De aannemer verzorgt ruim voor de eerste oplevering alle gevraagde informatie over de gebruikte materialen en producten die een extra toelichting vereisen. De verhuurder verwerkt deze informatie in een huurdersbrochure die wordt overhandigd bij de oplevering en gebruikt deze informatie voor de eigen organisatie.

4.2 Enquête

Na afronding van de werkzaamheden zet de verhuurder een enquête uit onder de huurders die inzicht moet geven over:

- de tevredenheid van de klant over het eindresultaat;
- hoe de huurder het verloop van het proces heeft ervaren;
- de wijze waarop de klant zich behandeld voelt door zowel de aannemer als de verhuurder.